Smlouva o poskytování servisních služeb 2020EPX169

uzavřená dle ustanovení § 1746, odst. 2 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „OZ“)

Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

Sídlo:	Kyjevská 44, 532 03 Pardubice
IČO:	27520536
DIČ:	CZ27520536
Zastoupená:	MUDr. Tomášem Gottvaldem, MHA, předsedou představenstva, Ing. Františkem Lešundákem, místopředsedou představenstva
Bankovní spojení:	Bankovní spojení ČSOB, a.s., pobočka Pardubice
Číslo účtu:	280123725/0300

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2629,
dále jen **Objednatel** na straně jedné

a

S&T CZ s.r.o.

Sídlo:	Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4
IČO:	44846029
DIČ:	CZ44846029
Zastoupená:	Miroslavem Bečkou a Ing. Václavem Krausem, jednateli společnosti
Bankovní spojení:	ČSOB, a.s.
Číslo účtu:	117422733 / 0300

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 6033

dále jen **Poskytovatel** na straně druhé,

dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany,**

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen **Smlouva**).

Podkladem pro uzavření této Smlouvy je nabídka vítězného dodavatele předložená v rámci zadávacího řízení „Monitoring síťového provozu v počítačové síti NPK“, identifikátor veřejné zakázky P20V00000517, evidenční číslo z věstníku veřejných zakázek Z2020-033277 realizovaného v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., ZZVZ.

Předmět smlouvy je realizován v rámci projektu „Ochrana proti nežádoucím aktivitám v síťovém prostředí elektronického informačního systému Nemocnice Pardubického kraje, a.s.“ (reg. č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/15_011/0006964) spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj. Zhotovitel se zavazuje dodržet při naplňování této smlouvy veškeré požadavky zadavatele specifikované v zadávací dokumentaci veřejné zakázky uvedené výše.

1. Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně Identifikačního údaje, nejpozději do 5 pracovních dní od nabytí účinnosti této změny. V opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě.
2. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
3. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou Smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.
4. Objednatel prohlašuje, že na základě rozhodnutí Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost ze dne 18. 10. 2018 je dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, provozovatelem základní služby: Poskytování zdravotních služeb. Informační systém, na kterém je tato služba závislá, je informačním systémem základní služby. Objednatel tak oprávněně předpokládá, že budovaný systém bude součástí kritické informační infrastruktury dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
5. Zhotovitel bere na vědomí, že vstoupí do smluvního právního vztahu jako „významný dodavatel“ z hlediska bezpečnosti informačního a komunikačního systému. Způsoby a úrovně realizace bezpečnostních opatření pro Zhotovitele stanoví příloha č. 7 této smlouvy a určuje vzájemný vztah odpovědnosti za zavedení a kontrolu bezpečnostních opatření mezi Objednatelem a Zhotovitelem. Požadavky na zhotovitele jsou v této smlouvě definovány dle platné právní úpravy, především dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat.

2. Účel Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je zajištění řádného provozu a dostupnosti služeb definovaných technických zařízení a softwarových prostředků Objednatele (dále jen **konfigurační položka, soubor konfiguračních položek**) uvedených v **Příloze č. 1 Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek** této Smlouvy v definované kvalitě.

3. Předmět Smlouvy

1. Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytování podpory a servisních služeb (dále jen **Služby**) Poskytovatelem Objednateli vůči souboru konfiguračních položek uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. **Soubor konfiguračních položek,** vůči kterému jsou poskytovány Služby dle této Smlouvy, je dále v této příloze **vymezen výčtem** jednotlivých konfiguračních položek nebo funkčních celků, a jako celek je označován jako **Spravovaný systém.**

2. Typ, rozsah a popis sjednaných Služeb a ujednání o kvalitě těchto služeb (SLA, Service Level Agreement) je uvedeno v **Příloze č. 2 – Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)** této Smlouvy.

4. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle této Smlouvy jsou tyto pracoviště Objednatele:
   - Pardubická nemocnice, Kyjevská 44, 53203 Pardubice,
   - Chrudimská nemocnice, Václavská 570, 537 27 Chrudim,
   - Svitavská nemocnice, Kollárova 7, 568 25 Svitavy,
   - Litomyšlská nemocnice, J. E. Purkyně 652, 570 14 Litomyšl,
   - Orlickoústecká nemocnice, Čs. armády 1076, 562 18 Ústí nad Orlicí.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy prostřednictvím svých zaměstnanců anebo zaměstnanců třetích osob (poddodavatelů) (dále jen **pracovníci Poskytovatele**). Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení pracovníků Poskytovatele pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo jiného dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám.
3. Služby budou Poskytovatelem poskytovány zejména následujícím způsobem:
   - prostřednictvím pracovníků Poskytovatele v místě na určeném pracovišti Objednatele,
   - vzdáleným přístupem prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení,
   - prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, videokonferencí nebo jiným dohodnutým komunikačním prostředkem,
   - místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení apod.), mohou být i jiná pracoviště, pokud se na tom Objednatel a Poskytovatel písemně dohodnou.
4. Pro plnění Služeb vzdáleným přístupem platí tyto ujednání:
   - Objednatel se zavazuje, že umožní Poskytovateli poskytování Služeb dle této Smlouvy vzdáleným přístupem tak, aby Poskytovatel mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
   - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby vzdáleným přístupem dle svého uvážení tak, aby mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
   - Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Poskytovatele prostřednictvím sítě Internet na ty a pouze ty určené technické prostředky Objednatele, kam je přístup nutný z důvodu plnění předmětu Smlouvy. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace),
   - Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli jmenný seznam pracovníků Poskytovatele využívajících vzdálený přístup a jméno odpovědného pracovníka, který je odpovědný za správu tohoto seznamu a přidělování oprávnění k vzdálenému přístupu na straně Poskytovatele. Tento jmenný seznam není součástí této Smlouvy.

5. Doba plnění Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou. Délka platnosti smlouvy se sjednává na dobu 5 let.

6. Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Poskytovateli sjednanou roční cenu bez DPH (daň z přidané hodnoty) sjednanou v **Příloha č. 3 – Cenové kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb** dle této Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež bude daňovým dokladem účtována.
3. Cena bude hrazena Objednatelem měsíčně ve výši 1/12 sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Poskytovatele.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 30 dnů ode dne jeho doručení. Poskytovatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na emailovou adresu Objednatele ***fakturace@nempk.cz***. Objednatel se zavazuje zajistit, že emailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěno pro zpracování příchozích emailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy emailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického SW a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk.
6. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené touto Smlouvou a náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové nebo jiné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravený nebo přepracovaný daňový doklad bude opatřen novou lhůtou splatnosti dle odst. 4 tohoto článku Smlouvy.
7. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad – fakturu, který nebude obsahovat některý údaj nebo přílohu uvedenou ve Smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Při vrácení faktury Objednatel uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení Zhotovitel vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli dle odst. 4 tohoto článku. Zhotovitel je povinen novou fakturu doručit Objednateli do 10 dnů ode dne, kdy mu byla doručena oprávněně vrácená faktura.
8. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Poskytovatele, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
9. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli dále nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Poskytovatele, průběžně po jejich vynaložení a podle skutečnosti na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Poskytovatele. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli, kde je daný ceník dostupný, případně mu jej průběžně předávat po každé aktualizaci.
10. Náklady na případné ubytování pracovníků Poskytovatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.
11. Daňový doklad (faktura) bude obsahovat identifikační číslo příslušného projektu a jeho název:

    Název projektu: „Ochrana proti nežádoucím aktivitám v síťovém prostředí elektronického informačního systému Nemocnice Pardubického kraje, a.s.“, Číslo projektu: CZ.06.3.05/0.0/0.0/15_011/0006964.

7. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel i Objednatel se zavazují stanovit osobu(-y) odpovědnou(-é) **za plnění závazků** dle této Smlouvy. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 5 – Zodpovědné osoby.**
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění této Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují aktualizovat si neprodleně telefonická a e-mailová spojení a seznam oprávněných zástupců uvedených v Příloze č.5 – Zodpovědné osoby.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
5. Objednatel je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat všechny konfigurační položky Spravovaného systému v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení Poskytovatele, pokud jde o nastavení a provoz Spravovaného systému a jeho částí. Objednatel je dále povinen a chránit Spravovaný systém a jeho části před neoprávněnými zásahy třetích osob.
6. Poskytovatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Poskytovateli sděleny a Poskytovatelem písemně potvrzeny.
7. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované služby přijímat a platit Poskytovateli sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
8. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost a nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v sjednaném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Poskytovatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
9. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
10. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Poskytovatele bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele a přístup na pracoviště v místech nutných pro plnění závazků dle této Smlouvy za předpokladu, že tím nebude narušen provoz příslušného pracoviště.
11. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Poskytovatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu, bez vad a nedodělků.
12. Objednatel se zavazuje po dohodě s Poskytovatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Poskytovatele dle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Poskytovatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Poskytovatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.
13. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli technicky a organizačně bezpečný vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele, které jsou předmětem dodávek služeb Poskytovatele za účelem plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
14. Smluvní strany nemohou postoupit svoje práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy zcela ani z části jinému právnímu subjektu bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany; poskytnutí takového souhlasu však nesmí být bezdůvodně odmítnuto. Poskytovatel však může převést svá práva na peněžitá plnění vyplývající ze Smlouvy jiné osobě bez nutnosti získat předem souhlas Objednatele.
15. Zhotovitel je povinen minimálně do konce roku 2030 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektů zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit

výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

8. Prokazování plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele Služby ve sjednané kvalitě a úrovni, jak je sjednáno v **Příloze č. 2 – Popis služeb a nastavení úrovně služeb (SLA)** této Smlouvy.
2. Pro účely prokazování plnění dle této Smlouvy se definují tyto procedury:
   - nahlášení chybového stavu nebo požadavku,
   - zahájení servisního zásahu
   - zahájení plnění požadavku
   - obnovení služby (funkčnosti)
   - akceptace a akceptační protokol

   a) **Nahlášením chybového stavu nebo požadavku** se rozumí:
      - nahlášení chybového stavu nebo požadavku odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy dohodnutým způsobem na určené místo Poskytovatele (hotline, helpdesk, email) dle určení Poskytovatele.

   b) **Zahájením servisního zásahu** se rozumí:
      - zaslání potvrzení Poskytovatelem o zahájení servisního zásahu dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy a
      - zahájení prací na eliminaci či odstranění chybového stavu pracovníky Poskytovatele.

   c) **Zahájením plnění požadavku** se rozumí:
      - zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy a
      - zahájení prací na řešení požadavku Poskytovatelem (např. analýza, upřesnění požadavku, příprava obchodní nabídky aj.).

   d) **Obnovením služby (funkčnosti)** se rozumí:
      - obnovení služby (funkčnosti) dané konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části do stavu, v jakém se nacházel před vznikem chybového stavu, nebo do nového stavu, který je schválen jako odpovídající odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.

   e) **Akceptací a akceptačním protokolem** se rozumí:
      - **Akceptace (akceptační procedura)** – je úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění Služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.
      - **Akceptační protokol** – je signovaný doklad vyhotovený Poskytovatelem o provedené akceptaci, signace je prováděna odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.
3. Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu **havárie a významná závada** je **prokazováno** pro účely této Smlouvy následovně:

- časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb** a
- časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb** a
- **provedením akceptační procedury** a podpisem **akceptačního protokolu.**

4. Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu **závada** je **prokazováno** pro účely této Smlouvy následovně:
   - časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb** a
   - časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a**
   - prostým zápisem nebo odsouhlasením odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy nebo **provedením akceptační procedury** a podpisem **akceptačního protokolu.**
5. **Požadavek** se vždy řeší samostatně v termínech a obsahu dle dohody Smluvních stran. Plnění požadavků je pro účely této Smlouvy prokazováno následovně:
   - časem prokazatelného zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem od nahlášení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb** a
   - časem realizace požadavku v dohodnutém termínu (a to těch v případech, kdy realizace požadavku není za úplatu nebo je provedena v rámci Služeb dle této Smlouvy) nebo
   - časem prokazatelného předložení nabídky nebo obchodní nabídky Poskytovatelem na řešení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v **Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb,**
   - následně pak splnění požadavku dle předložené nabídky v termínech, obsahu a kvalitě sjednaných samostatnou dohodou mimo rámec této Smlouvy takto:
     - v případě dodání řešení za úplatu akceptací podpisem akceptačního protokolu,
     - v ostatních případech prostým zápisem nebo odsouhlasením.
6. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Garance** pravidelně 1x ročně (tj. 1x za 12 měsíců) zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Poskytovatelem a podepsaným odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 1 článku 7 této Smlouvy.
7. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Preventivní prohlídky a profylaxe** předáním zprávy, protokolu o prohlídce, o výsledku provedené preventivní prohlídky a profylaxe, vč. případných doporučení nápravných opatření, protokol o prohlídce vyhotovuje Poskytovatel.
8. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu **Konzultační návštěvy** prostým zápisem o konzultační návštěvě, vč. záznamu o počtu čerpaných hodin (dnů) z dohodnuté roční kvóty.
9. V případě narušení dodávek Služeb a jejich sjednané kvality zajišťovaných Poskytovatelem ze strany Objednatele (např. zpožděních dodávek Služeb Poskytovatele způsobených Objednatelem, neumožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k Spravovanému systému či spravovaným konfiguračním položkám apod.), odpovídá za neplnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy Objednatel, avšak pouze v rozsahu jím způsobených narušení dodávek Služeb a jejich kvality.

9. Ochrana softwarových prostředků

1. Zhotovitel prohlašuje, že aplikační softwarové prostředky uvedené v Příloze 1, část a, této Smlouvy, jsou autorským dílem ve smyslu zákona číslo 121/2000 Sb., Zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a že k těmto softwarovým prostředkům má právo k šíření v souladu s citovaným zákonem, neboť je k tomu oprávněn na základě smlouvy s držitelem majetkových a autorských práv k těmto softwarovým prostředkům.
2. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.
3. Objednatel se zavazuje, že nebude provádět žádné zásahy do konfiguračních položek tvořících Spravovaný systém typu aplikační softwarové prostředky dle Přílohy č. 1, část a, této Smlouvy, zejména pak se zavazuje, že:
   - nebude provádět žádné zásahy do zdrojového kódu těchto aplikačních softwarových prostředků,
   - nebude provádět žádné zásahy do struktury databází, které tyto softwarové prostředky používají
   - nebude na tyto databáze napojovat bez vědomí a dohody s Poskytovatelem jiné systémy, softwarové aplikace, a zpřístupňovat jim data v databázích uložená.

   V případě nutnosti takovýchto změn budou tyto změny projednány s Poskytovatelem a řešeny po dohodě s ním. O těchto změnách musí být veden písemný záznam. V případě porušení takového závazku Poskytovatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění garancí dle sjednaných SLA vůči nastalému chybovému stavu. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Poskytovatelem k zajištění nápravy.
4. Objednatel je oprávněn provádět zásahy, datové a konfigurační změny, do softwarových prostředků uvedených v dle Příloze č. 1 část a) této Smlouvy pouze v rozsahu poskytnutých administrátorských práv.

10. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli a případně třetím osobám za všechny škody, které způsobí porušením povinností uložených mu touto Smlouvou či vzniklých v souvislostí s ní jeho zaviněným jednáním a je povinen vzniklé škody nahradit nebo odstranit na své náklady.
2. Poskytovatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě náhrady škody se bude hradit pouze skutečná, prokazatelně vzniklá škoda.
4. Poskytovatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami) a/nebo že mu ve splnění povinnosti plynoucí ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo

nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry. O jejich vzniku, stejně tak jako o jejich odpadnutí je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele.

5. Žádná ze Smluvních stran nebude zodpovědná za zpoždění způsobené neovlivnitelnými okolnostmi. Za neovlivnitelné okolnosti jsou považovány takové překážky, které vznikly nezávisle na vůli dané Smluvní strany a které této Smluvní straně brání konat svou povinnost nebo pokud se nedá předpokládat, že daná Smluvní strana mohla této překážce předejít. Odpovědnost nezaniká překážkou, která vznikla v okamžiku, kdy daná Strana měla v plnění svých povinností zpoždění, nebo překážkou, která vyplynula z její ekonomické situace. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

11.Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy postupovat v souladu s požadavky:
   - nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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), ve znění pozdějších předpisů (dále jen **GDPR**),
   - zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon o zpracování osobních údajů).

2. Za **důvěrné informace** se považují vždy:
   - veškeré osobní údaje ve smyslu GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů,
   - veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
   - informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
   - veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., ZZVZ.
3. Poskytovatel je povinen důvěrné informace užít pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
4. Za prokázané porušení povinností souvisejících s ochranou důvěrných informací dle Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
5. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců Objednatele a jiných osob, event. zvláštní osobní údaje, lze jen v případech stanovených GDPR a Zákonem o ochraně osobních údajů nebo se souhlasem subjektu osobních údajů. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zaměstnanců Objednatele a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této Smlouvy seznámen, není oprávněn je zpřístupňovat třetím osobám či toto zpřístupnění umožnit, a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit či umožnit jejich zveřejnění. Poskytovatel je rovněž povinen zajistit ochranu osobních údajů zaměstnanců Objednatele nebo jiných osob, s nimiž v průběhu provádění této smlouvy přijde do styku, aby se k těmto nemohly dostat neoprávněné subjekty, a to v rozsahu, který po Poskytovateli lze spravedlivě požadovat v rámci plnění této Smlouvy. Uvedené platí i pro zaměstnance Poskytovatele a všechny případné zaměstnance třetích osob (poddodavatelů), které je Poskytovatel povinen minimálně v tomto rozsahu smluvně zavázat. Objednatel se zavazuje zajistit, že Poskytovatel přijde do styku s osobními údaji jeho zaměstnanců či jiných osob výhradně v nejmenším možném rozsahu, v jakém je to pro plnění této Smlouvy nezbytné.
6. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, poddodavatelé a zaměstnanci poddodavatelů nebudou neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s důvěrnými informacemi a osobními údaji, se kterými přijdou v rámci plnění předmětu Smlouvy do styku, nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o

činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k Objednateli, nebo toto zcizení či zpřístupnění neumožní. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této Smlouvy.

7. Poskytovatel je odpovědný i za zcizení nebo zpřístupnění důvěrných informací třetím osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy z nedbalosti.
8. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie důvěrných informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu Smlouvy.
9. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
10. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku se nevztahuje na informace:
    - které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
    - u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
    - které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
    - jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
11. Poskytovatel seznámí se zněním Smlouvy všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
12. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto článku Smlouvy a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Poskytovatele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této Smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů, aniž by to Poskytovatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
13. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

12. Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Poskytovatele předané Objednateli při plnění Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele a jsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Poskytovatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Poskytovatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané touto Smlouvou.
3. Dojde-li při plnění této Smlouvy Poskytovatelem k vytvoření díla či jeho části, které by mohlo být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náležejí tato práva výlučně Poskytovateli. Objednatel bude mít k takto vytvořenému dílu či jeho části časově neomezené, bezplatné, nevýlučné a nepřenosné právo užití pro vlastní vnitřní potřebu v České republice, a to pouze v rozsahu odpovídajícímu účelu díla vytvořeného Poskytovatelem podle této Smlouvy a vyplývajícímu z této Smlouvy. Jakékoliv případné rozšíření díla po jeho provedení dle této Smlouvy nezakládá nárok Objednatele na poskytnutí

licencí i k takovému případnému rozšíření díla. Pokud je součástí díla software třetích stran, řídí se práva užití a práva k duševnímu vlastnictví licenčními podmínkami tohoto softwaru.

4. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
5. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Poskytovatele, pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
6. Povinnost mlčenlivosti může být porušena pouze v zákonem stanovených případech.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

13.Smluvní pokuty

1. V případě neplnění závazků či prodlení s plněním závazků dle této Smlouvy Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v **Příloze č. 4 – Sankční ujednání** této Smlouvy.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle této Smlouvy, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý mi započatý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
3. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace anebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle této Smlouvy anebo Poskytovatel v rozporu s článkem 11 této Smlouvy poruší Zákon o ochraně osobních údajů anebo ustanovení GDPR bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takové porušení.
4. V případě porušení povinnosti ochrany obchodního tajemství některou ze smluvních stran je vinná strana povinna zaplatit straně druhé smluvní pokutu ve výši 5% sjednané roční ceny plnění dle této Smlouvy za každý prokazatelný případ porušení této povinnosti, a to i opakovaně.
5. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
6. V případě, že Poskytovatel poruší jakýkoliv bezpečnostní požadavek uvedený v příloze č. 7 této Smlouvy bude Poskytovatel povinen zaplatit Objedateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takové porušení
7. Smluvní strany si ujednávají, že smluvní pokuty uplatňuje Objednatel přednostně zápočtem proti plnění na cenu díla dle fakturace Poskytovatele.
8. Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně škoda. Škoda a její náhrada je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty. Smluvní strany výslovně vylučují použití § 2050 OZ.
9. Oprávněnost nároku na smluvní pokutu není podmíněna žádnými formálními úkony ze strany Objednatele.
10. V případě porušení povinností daných Poskytovateli touto Smlouvou má Objednatel nárok, aniž by tím omezil svá ostatní práva vyplývající z této Smlouvy, včetně práva na náhradu škody, vůči Poskytovateli uplatnit a Poskytovatel má povinnost zaplatit smluvní pokutu.

11. Smluvní pokuty podle této Smlouvy si smluvní strany sjednávají jako ujednání na samotné Smlouvě nezávislá pro případ, že jejich smluvní vztah z nějakého důvodu zanikne dříve, než jaká je doba plnění stanovená v této Smlouvě (např. dohodou nebo odstoupením). To znamená, že zůstane zachováno právo Objednatele uplatňovat po Poskytovateli smluvní pokuty, na něž mu vznikl nárok po dobu platnosti Smlouvy.

14. Zánik smluvního vztahu

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
   - uplynutím sjednané doby plnění smlouvy,
   - vzájemnou dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku Smlouvy,
   - písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů, výpovědní doba je 12 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně,
   - odstoupením Objednatele od Smlouvy z důvodu podstatného porušování smluvních povinností a závazků Poskytovatelem dle odst. 2 tohoto článku,
   - odstoupením Objednatele od Smlouvy z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu Poskytovatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, ve znění pozdějších předpisů, pokud bude Poskytovatel v insolvenčním řízení a bude rozhodnuto o jeho úpadku nebo bude-li vůči Poskytovateli insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
   - z důvodu zániku oprávnění Poskytovatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy,
   - odstoupením Poskytovatele od Smlouvy z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Poskytovatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti; v případě prodlení uhradí Objednatel Poskytovateli úrok z prodlení ve sjednané výši.
2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
   - opakované (tj. nejméně 2x) neposkytování sjednaných Služeb v sjednané kvalitě a rozsahu, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
   - opakované nedodržování sjednaných garancí a SLA ujednání, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
   - neumožnění Objednateli provádět kontrolu plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
3. Odstoupení od Smlouvy se dále řídí ustanovením § 2001 a násl. OZ.
4. Chce-li některá ze stran od této Smlouvy odstoupit na základě ujednání této Smlouvy, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od Smlouvy odstupuje a přesná citace ustanovení Smlouvy, na jehož základě od Smlouvy odstupuje, jinak je odstoupení neplatné.
5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně. Smluvní strany sjednaly, že si nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění.
6. Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.
7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a osobních údajů, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

15. Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu akceptačního protokolu, kterým Objednatel přebírá dílo, resp. Spravovaný systém ve smyslu Přílohy č. 1 této smlouvy, do řádného užití, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

16. Ustanovení společná a závěrečná

1. Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, ve znění pozdějších předpisů.
3. Veškeré spory ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
4. Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejblíže k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána.
5. Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající ze Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
6. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána v elektronické formě prostřednictvím datové schránky, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním do datové schránky se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv ve znění pozdějších předpisů, je povinným subjektem a souhlasí se zveřejněním této Smlouvy v Registru smluv vedeného MV ČR. Objednatel se zavazuje bezodkladně po uzavření této Smlouvy odeslat Smlouvu k řádnému uveřejnění do Registru smluv. O uveřejnění Smlouvy bude druhá smluvní strana informována prostřednictvím datové schránky, kdy obdrží zprávu o zveřejnění přímo z Registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna ani 90. den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
8. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana.
9. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejích příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej ve Smlouvě společně deklarovaly.

17. Přílohy

1. Součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek

Příloha č. 2 – Požadované Služby, popis a nastavení kvality služeb (SLA)

Příloha č. 3 – Cenové kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb

Příloha č. 4 – Sankční ujednání

Příloha č. 5 – Zodpovědné osoby

Příloha č. 6 - Definice pojmů

Příloha č. 7 – Bezpečnostní požadavky

Za Objednatele:

V Pardubicích dne: 30. 11. 2020

……

MUDr. Tomáš Gottvald, MHA
předseda představenstva

……

František Lešundák
místopředseda představenstva

Za Poskytovatele:

V Praze dne: 26. 11. 2020

……

Miroslav Bečka
jednatel společnosti

……

Ing. Václav Kraus
jednatel společnosti

Příloha č. 1

Spravovaný systém – vymezení souboru konfiguračních položek

V této příloze je **výčtem uveden seznam všech konfiguračních položek**, na které jsou touto Smlouvou sjednány Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy. Tento soubor konfiguračních položek je jako celek dále označován jako **Spravovaný systém.**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na **Spravovaný systém** jako celek a dále na tyto specificky uvedené konfigurační položky:

a. Technické (hardwarové) prostředky a zařízení (dále jen **HW)**

Poskytovatel se zavazuje dodávat sjednané Služby dle Přílohy 2 této Smlouvy na konfigurační položky typu **HW** v tomto rozsahu a počtu:

Typ HW	**Výrobce a typ zařízení**	**Systémové software** (operační systém aj.)	**počet kusů**	**Platnost záruky do:**
[redacted]				

b. Aplikační softwarové prostředky (dále jen ASW)

Poskytovatel se zavazuje dodávat sjednané Služby dle Přílohy 2 této Smlouvy na konfigurační položky typu **ASW** v tomto rozsahu modulů a licencí (dle platného licenčního schématu):

Název ASW:

17x Flowmon virtuální sonda
1x Flowmon virtuální kolektor
1x Flowmon APM (Application Performance Monitoring)
1x Flowmon ADS (Anomaly detection systém)
1x Flowmon Packet investigator

Moduly/Licence:

[redacted]

Licencuje se dle požadované výkonosti:

Virtuální zařízení

Platné od 10.8.2020

P/N	Model	Výkon na port[1]	Monitorovací port	Flow cache[2]	VMware ESXi	Microsoft Hyper-V	KVM	Doporučená konfigurace[3]
IDP-1000-VA	DR Probe 1000 VA	až 0,3 Mp/s	1 x 1 Gb/s Ethernet	0,5 M	5.5 a vyšší	2012 R2 a vyšší	KVM 3.10.0 a vyšší QEMU 1.5.3 a vyšší libvirt 4.5.0 a vyšší	2 CPU jádra, 4 GB RAM, min. 25 GB HDD
IDP-2000-VA	DR Probe 2000 VA	až 0,3 Mp/s	2 x 1 Gb/s Ethernet	0,5 M				2 CPU jádra, 4 GB RAM, min. 25 GB HDD
IDP-4000-VA	DR Probe 4000 VA	až 0,3 Mp/s	4 x 1 Gb/s Ethernet	0,5 M				2 CPU jádra, 4 GB RAM, min. 25 GB HDD
IDP-6000-VA	DR Probe 6000 VA	až 0,3 Mp/s	6 x 1 Gb/s Ethernet	0,5 M				2 CPU jádra, 4 GB RAM, min. 25 GB HDD
IDP-10000-VA	DR Probe 10000 VA	až 0,7 Mp/s	1 x 10 Gb/s Ethernet	4 M				4 CPU jádra, 8 GB RAM, min. 25 GB HDD
IDP-20000-VA	DR Probe 20000 VA	až 0,7 Mp/s	2 x 10 Gb/s Ethernet	4 M				4 CPU jádra, 8 GB RAM, min. 25 GB HDD

[1] Výkon virtuálních zařízení DR sonda závisí na přidělených zdrojích a celkovém zatížení systému. Uvedené hodnoty výkonu závisí na konkrétním prostředí instalace. Výkon je měřen v testovacím prostředí za použití paketů s délkou 64 bajtů. DR sonda je v konfiguraci s vypnutými rozšířeními pro viditelnost do aplikačních protokolů. Specifický výkon zařízení v síti zákazníka je ovlivněn řadou faktorů jako například typ a struktura síťového provozu, průměrná velikost paketu nebo zapnuté rozšíření pro viditelnost do aplikačních protokolů. Výkon pozorovaný v síti zákazníka se může na základě těchto faktorů lišit od námi deklarovaného výkonu.

[2] Počet flow záznamů ve flow cache pro každý monitorovací port.

[3] Některé konfigurace, jako například doporučená velikost disku, můžou být omezeny virtualizační platformou zákazníka bez ohledu na vybraný model virtuální DR sondy. Omezení tohoto typu by měli být konzultovány s dodavatelem/výrobcem virtualizační platformy.

[redacted]

Licencuje se dle požadované výkonosti:

Virtuální zařízení

P/N	Model	Výkon (toků/s)[1,2]	Úložná kapacita[3]	VMware ESXi	Windows Hyper-V	KVM	Minimální konfigurace[2]
IDC-500-VA	DR Collector 500 Virtual Appliance	až 75 000	0,5 TB	5.5 a vyšší	2012 R2 a vyšší	KVM 3.10.0 a vyšší QEMU 1.5.3 a vyšší libvirt 4.5.0 a vyšší	2 CPU jádra, 8 GB RAM, 500 IOPS
IDC-1000-VA	DR Collector 1000 Virtual Appliance	až 75 000	1 TB				2 CPU jádra, 8 GB RAM, 500 IOPS
IDC-2000-VA	DR Collector 2000 Virtual Appliance	až 75 000	2 TB				2 CPU jádra, 8 GB RAM, 500 IOPS
IDC-3000-VA	DR Collector 3000 Virtual Appliance	až 150 000	3 TB				4 CPU jádra, 8 GB RAM, 1000 IOPS
IDC-6000-VA	DR Collector 6000 Virtual Appliance	až 150 000	6 TB				4 CPU jádra, 8 GB RAM, 1000 IOPS
IDC-12000-VA	DR Collector 12000 Virtual Appliance	až 200 000	12 TB				8 CPU jader, 16 GB RAM, 2000 IOPS
IDC-24000-VA	DR Collector 24000 Virtual Appliance	až 200 000	24 TB				8 CPU jader, 16 GB RAM, 2000 IOPS
IDC-48000-VA	DR Collector 48000 Virtual Appliance	až 200 000	48 TB				8 CPU jader, 16 GB RAM, 2000 IOPS
IDC-64000-VA	DR Collector 64000 Virtual Appliance	až 200 000	64 TB				8 CPU jader, 16 GB RAM, 2000 IOPS
IDC-EXT-24T-VA	Rozšíření kapacity kolektoru o 24 TB	–	24 TB				–

[1] Maximální počet toků za sekundu, které je kolektor optimalizovaný pouze na sběr toků schopný zpracovat. V tomto režimu jsou vypnuté všechny volitelné rozšíření a nejsou použity žádné další moduly.

[2] Výkon je měřen v testovacím prostředí s použitím dat reprezentujících počítačovou síť běžného zákazníka. Výkon zařízení v síti konkrétního zákazníka je ovlivněn řadou faktorů jako například velikost zpracovávaných toků, počet položek ukládaných z každého toku nebo počet souběžně probíhajících dotazů ve Flowmon Monitoring Center. Výkon pozorovaný v síti zákazníka se může na základě těchto faktorů lišit od námi deklarovaného výkonu. Maximálního výkonu lze dosáhnout při vyčlenění hardwarových prostředků odpovídajících specifikaci hardwarového kolektoru včetně výkonu diskového úložiště.

[3] Některé konfigurace, jako například licencovaná velikost disku, můžou být omezeny virtualizační platformou zákazníka bez ohledu na vybraný model DR kolektoru. Omezení tohoto typu by měli být konzultovány s dodavatelem/výrobcem virtualizační platformy.

[redacted]

Flowmon APM je dostupný jako softwarový modul s centrální konzolí pro Flowmon Collector a APM licencemi pro sondy, které doplní Flowmon sondy o funkcionalitu APM.

Licencuje se dle požadované výkonosti:

Flowmon APM	Lite FP-APM-L	Standard FP-APM-S	Business FP-APM-B	Corporate FP-APM-C	Enterprise FP-APM-E
POČET TRANSAKCÍ ZA MINUTU	1 500	6 000	15 000	30 000	60 000
PODPOROVANÉ WEBOVÉ APLIKACE	HTTP/HTTPS	HTTP/HTTPS	HTTP/HTTPS	HTTP/HTTPS	HTTP/HTTPS
PODPOROVANÉ DATABÁZOVÉ APLIKACE	-	-	MSSQL, Oracle, PostgreSQL, MySQL/MariaDB	MSSQL, Oracle, PostgreSQL, MySQL/MariaDB	MSSQL, Oracle, PostgreSQL, MySQL/MariaDB
KORELACE TRANSAKCÍ WEB/DATABÁZE	NE	NE	NE	ANO	ANO
CHROME ADD-ON	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
POČET LICENCOVANÝCH SOND	1	2	4	8	8
MONITOROVACÍ ROZHRANÍ	1G	1G	1G/10G	1G/10G	1G/10G

Počet transakcí za minutu je maximální počet transakcí, které daný model Flowmon APM zaznamená. Každá další transakce (převyšující maximální počet) je ignorována. Počet aplikací není licenčně omezen.

HTTPS provoz je možné sledovat pod podmínkou vložení privátního klíče serveru, na kterém je ukončeno šifrované spojení. Technicky lze dešifrovat pouze spojení, ve kterých se používá algoritmus RSA pro výměnu šifrovacích klíčů – provoz nebude možné dešifrovat, pokud jsou aktivní algoritmy DH/ECDH (Diffie-Hellman, Eliptic curves). Podporovány jsou PEM (.pem, .key), DER (.der) a PFX (.pfx, .pkcs12, .p12) formáty SSL klíče.

Počet licencovaných sond lze zvýšit dokoupením licence pro další sondu. Pro více informací viz Flowmon ceník pro koncové uživatele.

Flowmon APM je možné nasadit na všech modelech hardwarových sond kromě IFP-100000PRO-QSFP28 a IFP-200000PRO-QSFP28.

Flowmon APM je možné nasadit na všech modelech virtuálních sond.

Flowmon APM zahrnuje komponentu **Flowmon APM TG** (Transaction Generator), který umožňuje automaticky testovat a monitorovat dostupnost kritických podnikových aplikací. Flowmon APM TG generuje transakce, čímž simuluje chování uživatele, měří odezvu aplikace a reportuje SLA. Modul automaticky testuje a monitoruje dostupnost, správnou funkčnost a odezvu HTTP a HTTPS aplikací zákazníka. Flowmon APM TG je dostupný zdarma pro všechny zákazníky.

[redacted]

Flowmon ADS je dostupný jako softwarový modul, který sleduje celkové chování zařízení v síti, díky čemuž umožňuje odhalovat a reagovat na doposud neznámé nebo specifické hrozby.

Licencuje se dle požadované výkonosti:

Flowmon ADS		Lite FPC-ADS-L	Standard FPC-ADS-S	Business FPC-ADS-B	Corporate FPC-ADS-C	Enterprise FPC-ADS-E	Ultimate FPC-ADS-U
DATA PROCESSING	Flow data	NetFlow v5/v9, IPFIX, NetStream, jFlow, cflowd					
	External information	Flowmon Threat Intelligence (reputation databases, indicators of compromise), whois, IP tools, weblinks					
	Behavioral detections	machine learning, adaptive baselining, behavior analysis, heuristics					
	IDS detections	built-in integration with Suricata IDS running on Flowmon Probes					
EVENT REPORTING	Reporting and alerting	e-mail, PDF/CSV, syslog, SNMP, packet capture trigger, script trigger					
	SIEM support	Using CEF (over syslog), SNMP trap					
PERFORMANCE INDICATORS[1]	Stream data processing (flows/s)	100	1.000	5.000	20.000	50.000	100.000
	Behavior patterns processing (flows/s)	100	1.000	4.000	9.000	12.000	15.000
	Data feeds	1	3	5	20	50	100
	Required memory (GB)	4	8	16	32	64	128
	Required CPU cores	1	2	4	8	16	24
USER INTERFACE	Event visualizations	Event analysis tree, Timeline, Details, Evidence, Interactive					
	3rd Party integration	IBM QRadar App, LDAP/AD, McAfee ePO					

[redacted]

Flowmon APM je dostupný jako softwarový modul s centrální konzolí pro Flowmon Collector a PI licencemi pro sondy, které doplní Flowmon sondy o funkcionalitu PI.

Licencuje se dle požadované výkonosti:

Flowmon Packet Investigator	Lite FP-FPI-L	Standard FP-FPI-S	Business FP-FPI-B	Corporate FP-FPI-C	Enterprise FP-FPI-E
POČET LICENCOVANÝCH SOND	1	2	4	8	8
MONITOROVACÍ ROZHRANÍ	1/10GbE	1/10GbE	1/10GbE	1/10GbE	1/10/40/100GbE

Klíčové vlastnosti:

- **Záchyt paketů v plném rozsahu (PCAP)**
- **Adaptivní buffer pro ukládání paketů ke každému toku**
- **Analýza a diagnostika PCAP souborů**
- **Spuštění záchytu provozu pomocí Flowmon ADS (Anomaly Detection System)**
- **REST API pro nastavování záchytů provozu a přístup k PCAP souborům**

Záchyt paketů v plném rozsahu umožňuje nahrávání síťového provozu na všech Flowmon sondách nasazených v infrastruktuře. Záchyt paketů lze naplánovat na specifický čas a výsledkem je PCAP soubor, který je dostupný pro následnou analýzu. Flowmon Packet Investigator umožňuje zachytávat provoz na základě řady kritérií jako je IP adresa, CIDR, MAC adresa, protocol, port, VLAN tag, MPLS label nebo využitím jejich kombinací. Maximální objem dat, který je možný zachytit sondou a uložit na disk je 500Mb/s.

Adaptivní buffer pro ukládání paketů ukládá prvních N paketů na definovanou dobu ke každému toku do paměti, čímž umožňuje záchyt už probíhajících komunikací. Pakety uložené v paměti buffer jsou přidány k záchytům spuštěným požadavkem v modulu Flowmon Packet Investigator nebo na základě detekce události v modulu Flowmon ADS.

Analýza PCAP souborů umožňuje diagnostikovat a interpretovat informace z paketů zachycených modulem Flowmon Packet Investigator nebo nahraných do modulu uživatelem. Modul automaticky provádí expertní analýzu založenou na rozhodovacích stromech, sleduje odchylky od RFC specifikací pro podporované protokoly a jejich kombinace a jakékoliv odchylky či chybové kódy zaznamená. Výsledky analýzy jsou uživateli poskytnuty ve formě událostí s detailním popisem detekovaného problému. Modul navíc obsahuje vestavěnou expertntí znalost, díky které interpretuje zjištěné chyby a poskytuje návrh nápravných opatření. Analýza podporuje nejčastěji používané protokoly v podnikových sítích zahrnující protokoly pro síťovou konfiguraci, e-mailovou komunikaci, síťové úložiště a další protokoly. Seznam podporovaných protokolů je následující: DNS, DHCP, FTP, IMAP, IMF, POP, SIP, SLAAC, SMB, SMTP, IP, TCP, SLL, and HTTP. PCAP soubory je možné pořídit záznamem paketů na síti nebo nahráním existujících souborů do modulu.

Počet licencovaných sond lze zvýšit dokoupením licence pro další sondu. Pro více informací viz Flowmon ceník pro koncové uživatele.

c. Systémové softwarové prostředky (SSW)

Poskytovatel se zavazuje dodávat sjednané Služby dle Přílohy 2 této Smlouvy na konfigurační položky typu **SSW** (např. databázové prostředí, serverové operační systémy a jiné softwarové prostředky) v tomto rozsahu modulů a licencí (dle platného licenčního schématu):

1. Název SSW:

Moduly:
Nejsou součástí dodávky
Licence:
Nejsou součástí dodávky

d. Obecný popis řešení

Popis řešení Flowmon – nástroj pro kompletní sítovou viditelnost

Pro monitorování veškerých událostí na síti nabízíme monitoring sítě pomocí technologie analýzy síťových toků českého výrobce Flowmon - kompletní řešení pro získání detailní viditelnosti do síťového provozu, optimalizaci výkonnosti sítí/aplikací a ochranu před kybernetickými hrozbami.

Flowmon sondy

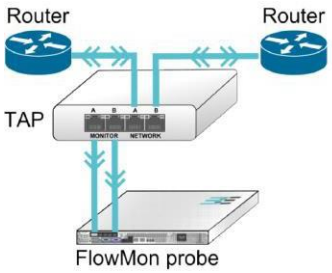
Flowmon sondy (hardwarové i virtuální) jsou výkonná síťová zařízení, poskytující detailní statistiky o síťové komunikaci v podobě IP toků (standardy NetFlow v5/v9, IPFIX a další). Přináší tak naprosto přesné informace o tom, kdo komunikoval s kým, jak dlouho, jakým protokolem, kolik přenesl dat a další důležité informace z vrstev L2 - L4. Ty jsou nezbytné pro zajištění síťové bezpečnosti, řešení provozních problémů, plánování kapacit linek, monitorování uživatelů a služeb. Flowmon sondy jsou pasivní zařízení, která nijak neovlivňují provoz sítě a překonávají omezení získávání netflow pomocí aktivních síťových prvků. Oproti jiným řešením navíc poskytují i viditelnost do aplikační vrstvy L7 a posouvají tak poznání toho, co se v síti děje, na úplně novou úroveň.

Flowmon kolektor

Flowmon kolektory poskytují správcům sítí a bezpečnostním expertům detailní viditelnost do síťového provozu. Tato výkonná zařízení umožňují sběr, zobrazení, analýzu a dlouhodobé uložení statistik o komunikaci v síti (ve standardech NetFlow v5/v9, IPFIX, sFlow a dalších), které generují switche, routery, síťové sondy či jiné zdroje. Díky přehlednému uživatelskému rozhraní získávají administrátoři absolutní kontrolu nad sítí a mocný nástroj pro řešení provozních/bezpečnostních incidentů a zvýšení výkonnosti nejen sítě, ale také aplikací. Funkce Flowmon kolektoru dále rozšiřují specializované moduly pro pokročilou analýzu datových toků. Patří k nim Flowmon ADS pro detekci anomálií a analýzu chování v síti, Flowmon APM pro zlepšování kvality aplikací, Flowmon Traffic Recorder pro kompletní záznam datové komunikace a Flowmon DDoS Defender pro detekci a zastavení DDoS útoků.

TAP

TAP je pasivní síťové zařízení, které je zapojeno např. mezi routery, a které umožňuje zasílání kopie síťového provozu bez nutnosti konfigurace SPAN/mirror portu na routeru nebo switchi. V případě metalického spojení je součástí TAP také napájecí zdroj, bez kterého TAP není funkční.



Monitorovací port

Monitorovací port je port, na kterém je přijímána kopie síťového provozu, který má být monitorován. Kopie síťového provozu může být zasílána buď skrze SPAN/mirror port nebo pomocí zařízení TAP.

Flowmon management port – je určen pro správu jednotlivých serverů Flowmon, tento port je také systémem Flowmon používán pro přenos netFlow dat ze sond do kolektoru. Podmínkou správné funkčnosti celého Flowmon řešení je tedy vzájemná viditelnost a komunikace mezi kolektorem a sondami přes Flowmon management port. Jednotlivé sondy již mezi sebou nekomunikují.

iDrac management port

iDrac management port je dedikovaný port určený pro přístup ke správě samotného fyzického serveru. Přes tento port je pak možné provádět např. diagnostiku hardware, přistupovat na virtuální konzoli serveru, atd.

Popis řešení Flowmon

Flowmon řešení se skládá z výše popsaných Flowmon sond, Flowmon kolektorů a Flowmon rozšiřujících modulů.

Funkce a vlastnosti sondy podrobně

Flowmon sonda je výkonná autonomní NetFlow/IPFIX sonda určená k monitorování IP toků v reálném čase a k exportu zjištěných statistik ve formátu NetFlow v5 a v9 nebo IPFIX. Tyto statistiky poskytují uživateli informace o tom, kdo komunikoval s kým, kdy, jak dlouho, jak často, kolik bylo přeneseno dat a mnohé další. Takové informace jsou nezbytné pro zajištění síťové bezpečnosti, řešení incidentů na síti, účtování služeb založené na množství přenesených dat, plánování kapacit linek či monitorování uživatelů a služeb.

Flow data exportovaná Flowmon sondou jsou určena pro zpracování flow kolektorem (např. Flowmon kolektor). Kolektor provádí sběr flow dat (NetFlow, IPFIX, sFlow) i z více sond a umožňuje uživateli zobrazit a analyzovat síťové statistiky.

- Výkonná autonomní NetFlow/IPFIX sonda
- Standardní či hardwarově akcelerované modely
- Zpracování paketů na rychlostech linky bez ztráty paketu

- 1x 100Gb/s, 2x 40Gb/s, 4x 10Gb/s a až 6x 1Gb/s monitorovacích portů
- Kompaktní provedení – 1U rack (standardní modely) a 2U rack (akcelerované modely)
- Jednoduchá instalace do stávající síťové infrastruktury (přes mirror port či TAP)
- Podpora IPv4, IPv6, MPLS, VLAN, GRE
- Zařízení lze dohlížet pomocí SNMP (Zabbix, Nagios, příp. pomocí jiných nástrojů)
- Zařízení „neviditelné" na síti (L2/L3 invisible)
- Jednoduchá konfigurace přes intuitivní webové rozhraní

Funkce a vlastnosti kolektoru podrobně

Flowmon kolektor je samostatný server určený pro sběr NetFlow/IPFIX/sFlow statistik z Flowmon sond a jiných zdrojů (např. routerů) a jejich dlouhodobé uchování. Pro tyto účely je vybaven velkým úložným prostorem s podporou technologie RAID. Jedná se o profesionální řešení pro střední a velké sítě. Jako aplikace pro sběr a zpracování flow záznamů je použito Flowmon Monitorovací Centrum.

Uživatelské rozhraní je ve většině případů realizováno vzdáleným přístupem pomocí webového prohlížeče a umožňuje manažerům i administrátorům přehledně a jednoduše vizualizovat zjištěné statistiky. Při práci s kolektorem je možné využívat zobrazení pomocí grafů či tabulek, uživatelské profily, upozornění a další. Funkcionalitu kolektorů je dále možné rozšiřovat pomocí zásuvných modulů, např. pro dohled serverů a služeb nebo pro inteligentní reporting.

- Vysoce výkonný kolektor pro sběr dat z více Flowmon sond
- Velká úložná kapacita umožňující uchování dlouhodobých statistik
- Softwarové či hardwarové RAID pole
- Optimalizováno pro rychlé vyhledávání v datech
- Vizualizace pro administrátory i manažery
- Rozšiřitelnost pomocí zásuvných modulů

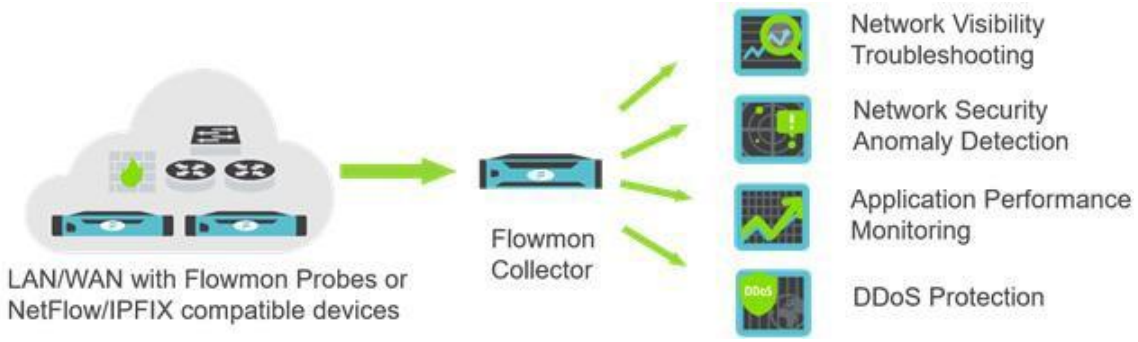
Architektura Flowmon

Flowmon sonda integruje standardní či akcelerovaný Flowmon monitorovací port, Konfigurační centrum a Flowmon monitorovací centrum. Flowmon monitorovací port sleduje pakety na síti, počítá statistiky a exportuje NetFlow/IPFIX data. Konfigurační centrum umožňuje jednoduchou vzdálenou správu sondy a Flowmon monitorovací centrum poskytuje funkcionalitu flow kolektoru (sběr NetFlow/IPFIX/sFlow dat a jejich zobrazování).

NetFlow/IPFIX data exportovaná Flowmon monitorovacím portem mohou být sbírána Flowmon monitorovacím centrem či libovolným jiným NetFlow/IPFIX kolektorem. Flowmon monitorovací centrum je k dispozici ve dvou variantách. Vestavěná verze je integrována ve Flowmon sondě a umožňuje rychlé seznámení s flow technologií. Samostatná verze je implementována na dedikovaném serveru (Flowmon kolektor) a nabízí profesionální řešení pro uložení flow dat.

Flowmon sonda dále podporuje rozšiřující moduly a externí aplikace (např. systém pro automatickou detekci anomálií, virů, nežádoucích aplikací a nezvyklého chování uživatelů (NBA), pokročilý systém reportování síťového provozu, inteligentní nástroje pro detekci nelegálního sdílení připojení, či nástroje pro SNMP dohled nad firemní sítí a mnoho dalších, včetně nástrojů vyrobených na míru podle požadavků zákazníka. Detaily ohledně rozšiřujících modulů, externích aplikací a kompletním Flowmon řešení naleznete na stránkách http://www.flowmon.com.

Sondu lze dohlížet pomocí SNMP a je standardně vybavena Zabbix klientem pro vzdálený dohled sondy nástrojem Zabbix.



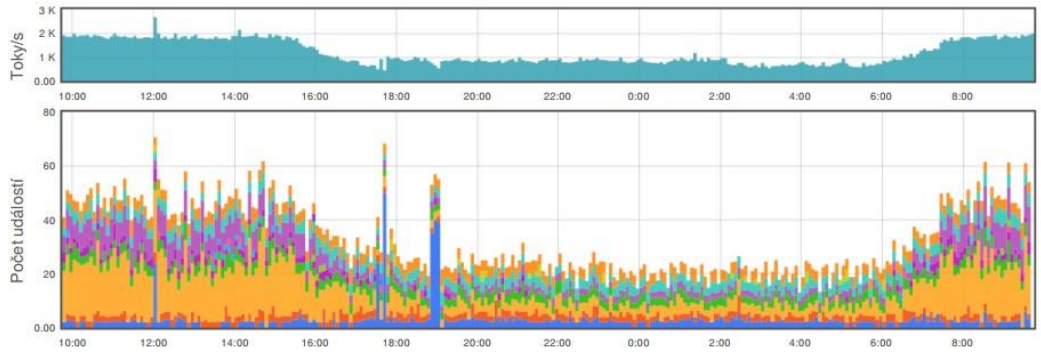
Flowmon ADS

Flowmon ADS (Anomaly detection systém) sleduje celkové chování zařízení v síti, díky čemuž umožňuje odhalovat a reagovat na doposud neznámé nebo specifické hrozby. A to včetně těch, pro které neexistuje signatura. Díky Flowmon ADS získávají administrátoři klíčovou výhodu v boji s moderními bezpečnostními hrozbami, které obchází tradiční ochranné prvky, jako jsou firewall, IDS/IPS systémy nebo antivirové programy.

- Flowmon ADS detekuje anomálie datového provozu (DNS, DHCP a další), anomálie chování stanic v síti, síťové útoky (skenování portů, slovníkové útoky, DDoS), nežádoucí aplikace, viry, botnety a další.
- Snadná instalace i používání NBA řešení, které chrání síť před pokročilými hrozbami. Přehledné dashboardy poskytují interaktivní vizualizaci incidentů s možností detailního drill-downu až na úroveň jednotlivých datových přenosů.
- Aktivní ochrana před moderními hrozbami. Řada předdefinovaných detekčních metod odhalujících nežádoucí vzory chování. Flowmon ADS aktivně identifikuje pokročilé hrozby typu APT, botnety a infikovaná zařízení v síti, malware, pro který neexistuje signatura, konfigurační problémy, nežádoucí aktivity uživatelů, zneužívání datové sítě atd.
- Flowmon ADS je připraven pro nasazení v libovolné fyzické nebo virtuální síti.
- Systém umožňuje real-time monitoring a propracovaný systém upozornění díky svým permanentním dohledem nad fyzickým i virtuálním prostředím. Má propracovaný systém notifikace událostí a jejich exportu do systémů třetích stran (syslog, SNMP, CVS) umožňuje mít síť neustále pod kontrolou.
- Flowmon ADS podporuje všechny významné standardy datových toků (NetFlow v5/v9, IPFIX, jFlow, NetStream), NBAR2 položky, analýzu HTTP informací, MAC adres, VoIP informací a dalších. Nativní integrace se SIEM systémy umožňuje maximální využití informací získaných ze síťového provozu.

Ilustrativní náhled na analýzu pomocí ADS:

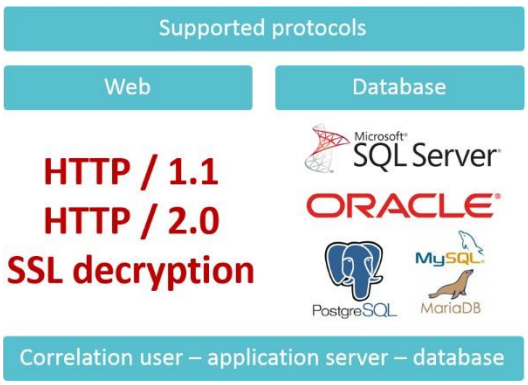
Časový úsek: 2019-07-24 09:46 - 2019-07-25 09:46



#	Priorita	Typ události	Jméno	Počet událostí
1	C	DICTATTACK	Dictionary attacks	754
2	C	BLACKLIST	Communication with blacklisted hosts	577
3	H	COUNTRY	Country reputation	2870
4	H	DNSANOMALY	DNS traffic anomaly	988
5	H	BPATTERNS	Flow-based behavior patterns	259
6	H	TEAMVIEWER	TeamViewer traffic	21
7	H	ALIENDEV	New or alien device	13
8	H	INSTMSG	Instant messaging traffic	6
9	H	SCANS	Port scanning	2
10	H	HTTPDICT	Web form authentication attack	1
11	M	DNSQUERY	DNS query volume anomaly	1214
12	M	ICMPANOM	ICMP anomaly	1071
13	M	ANOMALY	Behavior anomaly	57
14	L	SRVNA	Service not available	1
15	I	MULTICAST	Multicast traffic	1078
			Celkem	8912

Flowmon APM (Application Performance Monitoring)

Flowmon APM (Application Performance Monitoring) je řešení, které bez instalace agentů či rekonfigurace serverů monitoruje aplikace z pohledu jejich uživatelů. Pro všechny uživatele, všechny uživatelské transakce a v reálném čase poskytuje podrobné informace o skutečné výkonnosti aplikací. Díky využití architektury řešení Flowmon je možné APM nasadit v řádu minut a začít transparentně monitorovat kritické podnikové nebo zákaznické aplikace na bázi HTTP/HTTPS a dále pak monitorovat databáze: MS SQL, Oracle,MySQL atd.

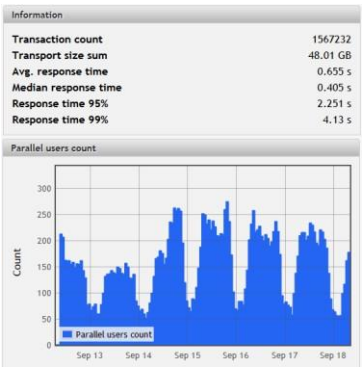


Flowmon APM zavádí unikátní koncept tzv. APM indexu, který jediným číslem vyjadřuje výkon aplikace z hlediska plnění definovaného SLA. Transakce mimo stanovenou úroveň SLA snižují APM index váženým průměrem, což umožňuje notifikovat nežádoucí stavy aplikace a následně identifikovat problematické části aplikace nebo skupiny uživatelů.

Řadu let byly jedinými možnostmi aplikačního monitoringu instalace agentů na servery nebo náročné simulace uživatelských transakcí. Monitorování síťového provozu do této oblasti přináší efektivnější způsob, jak výkonnostní problémy aplikací identifikovat a aktivně tak řídit hodnotu aplikace.

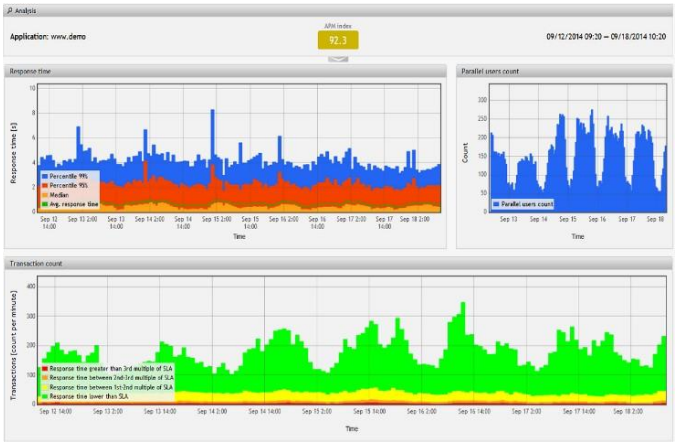
Díky APM získávají zákazníci především efektivní troubleshooting a lepší user expirience. Vysoké požadavky na dostupnost a spolehlivost aplikací učinily ze správy jejich výkonnosti důležitou součást firemních procesů. Je potřeba zajistit, aby fungovala kritická zákaznická aplikace bez problémů, je potřeba ji umět monitorovat, zhodnotit a učinit případná nápravná opatření, často ve spolupráci s dodavatelem aplikace. Pak by se již neměli zaměstnanci/uživatelé setkávat s chybami a prodlevami při práci v podnikovém systému. Aby bylo možné zajistit bezproblémový spolehlivý chod a rychle řešit problémy, musí mít administrátoři detailní přehled o skutečné výkonnosti užívaných aplikací. Jinými slovy, musí vědět, jak se každá aplikace v daném čase chová ke každému uživateli.

Informace o skutečné výkonnosti aplikací přináší nástroje označované jako Application Performance Monitoring. Ty využívají technologii monitorování a analýzy síťového provozu, který probíhá mezi uživateli a aplikační infrastrukturou, aby poskytly nezkreslený obraz o chování každé aplikace k uživateli. APM systémy srozumitelně informují administrátory o kvalitě HTTP/HTTPS aplikací pomocí technických parametrů, jako je například počet transakcí, doba odezvy monitorované aplikace, doba přenosu dat na transportní vrstvě a jejich velikost nebo počet výskytů chybových kódů.



V porovnání s instalací robustních agentů na aplikační servery přináší APM několik zásadních výhod:

- Nezávislost na platformě, operačním systému a cílové aplikaci
- Transparentní monitoring, který nijak neovlivňuje danou aplikaci ani infrastrukturu
- Nasazení v řádu několika minut
- Dostupnost při zachování racionálních nákladů a rychlou návratnost investice



Řešení Flowmon přináší monitoring výkonnosti aplikací z pohledu uživatele menším, středním i velkým podnikům včetně provozovatelů rozsáhlých datových center. Kdykoliv se uživatelé jejich HTTP/HTTPS aplikací potýkají s nedostupností služeb, dlouhými odezvami nebo s chybami v konfiguraci, Flowmon APM poskytuje administrátorům silný nástroj pro okamžité odhalení nedokonalostí a všechny potřebné informace pro jejich vyřešení. Pro všechny uživatele, všechny uživatelské transakce a v reálném čase, Flowmon APM poskytuje detailní informace o skutečné výkonnosti aplikací a umožňuje tak proaktivně řídit jejich hodnotu.

Co na provozu APM zákazníci nejvíce oceňují:

- Pokročilou analýzu síťového provozu pro řízení hodnoty kritických aplikací
- Unikátní APM index, který jedním číslem vyjadřuje výkon aplikace z hlediska plnění SLA
- Srozumitelný systém s intuitivním UX s přednastavenou sadou nástrojů a reportů
- Technologii aplikačního monitoringu s racionální náklady a rychlou návratností investic
- Nástroj, který jednoduše nainstalujete během několika minut
- Efektivní troubleshooting, díky kterému jednoznačně oddělíte problémy na úrovni aplikací, sítě a databází.

Flowmon APM je dostupný jako softwarový modul s centrální konzolí pro Flowmon Collector a APM licencemi pro sondy, které doplní Flowmon sondy o funkcionalitu APM.

Flowmon Packet investigator (dříve též Traffic Recorder)

Plugin slouží ke kompletnímu záznamu datové komunikace na síti v případě potřeby její následné analýzy. Významně tak rozšiřuje možnosti řešení Flowmon v oblasti identifikace a řešení příčin provozních a komunikačních problémů. Datový provoz je možné zaznamenávat na základě řady kritérií jako je IP adresa, fyzická (MAC) adresa, číslo portu a dalších. Požadavky na záznam provozu se zadávají prostřednictvím grafického uživatelského rozhraní s možností omezit záznam z hlediska časové platnosti, velikosti výsledných souborů nebo rozdělení do více souborů. Výsledné soubory ve formátu PCAP jsou dostupné ke stažení prostřednictvím uživatelského rozhraní.

Plugin podporuje filtraci na základě následujících položek:

- IPv4/IPv6 adresa, rozsah adres
- Fyzická (MAC adresa)
- Číslo portu
- IP protokol
- Číslo VLAN
- VoIP SIP URI
- MPLS značka
- Časový interval

Příloha č. 2

Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)

a. Ujednání o službách

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro podporu Spravovaného systému a definovaných vyjmenovaných konfiguračních položek dle Přílohy 1 této Smlouvy **následující Služby**:

- **Garance softwarové podpory** k softwarovým prostředkům uvedeným v Příloze 1 této Smlouvy
  Tato služba zahrnuje:
  - **Garance funkčnosti** – poskytování opravných softwarových kódů (hot-fix a patch) anebo náhradních dílů či jiných technických a softwarových komponent nutných pro zajištění poskytovaných služeb danou konfigurační položkou
  - **Garance bezpečnosti** – poskytování bezpečnostních záplat a upgradů k dodanému software
  - **Garance rozvoje** – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů nebo nových verzí softwarového vybavení
  - **Garance souladu s legislativou** – poskytování legislativních upgradů k softwarovému vybavení, a to vždy nejpozději ke dni nabytí účinnosti daného právního předpisu.
- **Servisní garance pro Spravovaný systém**
  Tato služba zahrnuje:
  - **Garance poskytování servisních služeb** pro řešení **chybových stavů** (též **servisní zásah**) a **požadavků** dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech (SLA).
  - **Garance záruční podpory výrobce** – od druhého roku platnosti této smlouvy v rozsahu:
    - záruka řešení chybových stavů Next Business Day – v případě hardwarového problému řešeno v místě Zadavatele certifikovaným technikem
    - pravidelné aktualizace a upgrady veškerého softwarového vybavení dodávaného řešení
    - podpora v českém jazyce – zahrnuje přístup k webovému zákaznickému centru výrobce, podporu na telefonu a e-mailu, vzdálenou podporu přes SSH a konzultace síťového / bezpečnostního technika v režimu 8x5.
    - školení poskytovaná výrobcem
    - možnost prodloužit záruku na hardwarové vybavení minimálně na 5 let
    - garance zvýhodněné obnovy hardware po uplynutí 5 let placené záruky – pořízení nových hardwarových prostředků se slevou min. 50% z koncové ceny
    - přístup do aktuální reputační databáze pro přesnější detekci infikovaných stanic nebo odhalení komunikace s botnet command & control centry a aktualizaci vzorů chování detekčních metod pro odhalování nejnovější hrozby (zero-day zranitelnosti) aj.
- **Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků**
  Tato služba zahrnuje:
  - **Garance dostupnosti služby HelpDesk** – přístup k helpdeskovému systému Poskytovatele pro hlášení (zápis), správu a administraci chybových stavů a požadavků a zápisů o servisních zásazích a událostech

- **Garance dostupnosti služby HotLine** – přístup k službám telefonické podpory a hlášení chybových stavů

▪ **Garance vybraných služeb**:
- podpora při instalaci softwarových oprav (firmware, hot-fix a patch),
- výměna vadných dílů v záruční době,
- poskytování informací o nových službách a vlastnostech Spravovaného systému,
- školení administrátorů na nové služby a novou funkcionalitu Spravovaného systému získané v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy

- **Preventivní prohlídky** a **profylaxe**. Tato služba zahrnuje:
  - kontrolu funkčnosti, nastavení a zabezpečení dané konfigurační položky i dodaného řešení jako celku,
  - drobné opravy nebo úpravy v nastavení (je-li potřeba), pokud nevyžadují přerušení služby konfigurační položky,
  - vypracování zprávy (protokolu) o výsledku preventivní prohlídky a profylaxe, vč. doporučení nápravných opatření.

  Sjednává se počet preventivních prohlídek a profylaxí za rok takto:

  Počet preventivních prohlídek a profylaxí: **1x ročně**

  Prohlídka bude provedena v termínu dle dohody Smluvních stran.

- **Konzultační služby a návštěvy.** Tato služba zahrnuje:
  - konzultační služby k dodanému řešení či konkrétní konfigurační položce poskytované v místě Objednatele na jím určeném pracovišti nebo jiným dohodnutým způsobem s možností průběžného čerpání dle potřeb Objednatele.

  Sjednává se celková časová kvóta konzultačních služeb za rok, počet návštěv v místě Objednatele ročně a minimální počet čerpaných hodin na jednu konzultační návštěvu takto:

Rozsah konzultačních služeb	32 hod.	rok
Počet konzultačních návštěv	2x	rok
Minimální počet hodin na konzultační návštěvu	4 hodiny	

- **Garantovaná hodinová sazba služby. Tato služba zahrnuje:**
  - poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele při objednaných službách nad rámec této Smlouvy: 2000,- Kč / hod.

b. SLA metriky

SLA (Service Level Agreement) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem Služeb a Objednatelem jako odběratelem Služeb o požadované **kvalitě ICT služeb poskytovaných uživatelům Spravovaným systémem** jako celkem (příp. jeho funkční částí) a o **úrovni kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem** dle této Smlouvy. Kvalita je měřena pomocí **metrik**.

b.1. SLA metriky pro měření kvality ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Pro účely měření kvality ICT služeb Spravovaného systému jsou definovány tyto SLA metriky:

▪ Dostupnost ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem měřena v určeném období kalendářní měsíc

- Maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

b.2. SLA metriky pro měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Pro účely měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou definovány tyto SLA metriky:

- Garance zahájení servisního zásahu
- Garance zahájení plnění požadavku
- Garance obnovení služeb
- Garance plnění požadavku
- Garance dostupnosti služby HotLine
- Garance dostupnosti služby Helpdesk

c. SLA ujednání

c.1. Ujednání o úrovni dostupnosti ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Není touto smlouvou sjednáno.

c.2. Ujednání o kvalitě Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému v kvalitě definované následovně:

1. **SLA 1** – Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému jako celku či jeho části následovně**:**

SLA 1		
Kategorie události	**Garance servisního zásahu pro řešení chybových stavů**	
	Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení	**Garance obnovení služeb od nahlášení**
Havárie (mimořádná událost)	Nejpozději do **8 hodin**	Nejpozději do **48 hodin**
Významná závada (naléhavá událost)	Nejpozději do **24 hodin**	Nejpozději do **3 pracovních dnů**
Závada (omezená událost)	Nejpozději do **2 pracovních dnů**	Nejpozději do **10 pracovních dnů**

2. **SLA 2 -** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **plnění požadavků** vůči Spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:

SLA 2		
Kategorie události	**Garance plnění požadavků**	
	Garance zahájení plnění požadavku od nahlášení	**Garance plnění požadavků od nahlášení**
Požadavek bez úplaty (v rámci této smlouvy)	Nejpozději do **2 pracovního dne**	Plněním se zde rozumí realizace daného požadavku v dohodnutých termínech nejpozději však do **10 pracovních dnů**.
Požadavek za úplatu	Nejpozději do **5 pracovních dnů**	Plněním se zde rozumí předložení obchodní nabídky s vyjádřením ceny (úplata) řešení požadavku **max. 3 týdny** od předložení požadavku. Následná realizace je plněním za úplatu mimo rámec této Smlouvy a v termínech dle samostatné dohody.

3. **SLA 3 -** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků následovně**:**

SLA 3		
Kategorie události	**Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků**	
	Helpdesk	**HotLine**
Dostupnost služby	*Servicedesk S&T CZ s.r.o.* *Tel.:* [redacted] *E-mail.:* [redacted] *V pracovní dny od 7:00 – 19:00*	*Servicedesk S&T CZ s.r.o.* *Tel.:* [redacted] *E-mail.:* [redacted] *24x7x365*

4. Pravidla komunikace pro systémy Poskytovatele pro hlášení chybových stavů a požadavků

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržené určení chybového stavu (tj. stupeň důležitosti a naléhavosti dané události) ve spolupráci s odpovědným pracovníkem Objednatele (dle článku 7, bod 2) překlasifikovat.

V případě, že odpovědný pracovník Objednatele nesouhlasí se stanovením klasifikace nebo v případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně, tj. úroveň ředitele úseku ICT na straně Objednatele a vedoucím odd. ServiceDesk na straně Poskytovatele.

c.2.1. Pravidla komunikace pro HelpDesk poskytovatele:

S&T CZ s.r.o. – Systémový incident ohlašuje oprávněná osoba Zákazníka telefonicky na HotLine linku dispečinku Poskytovatele, nebo emailem s předmětem "Hlášení incidentu", který musí obsahovat:

I. Jméno společnosti Zákazníka a číslo servisní smlouvy
II. Datum a čas hlášení
III. Místo incidentu, adresu a jméno kontaktní osoby, která incident nahlašuje
IV. Jednoznačnou identifikaci zařízení, systému apod. (sériové číslo u hardware incidentů, IP adresa nebo DNS název serveru)
V. Prioritu požadavku
VI. Stručný popis incidentu

c.2.2. Pravidla komunikace pro HotLine poskytovatele:

S&T CZ s.r.o. – Systémový incident ohlašuje oprávněná osoba Zákazníka telefonicky na HotLine linku dispečinku Poskytovatel, nebo emailem s předmětem "Hlášení incidentu", který musí obsahovat:

VII. Jméno společnosti Zákazníka a číslo servisní smlouvy
VIII. Datum a čas hlášení
IX. Místo incidentu, adresu a jméno kontaktní osoby, která incident nahlašuje
X. Jednoznačnou identifikaci zařízení, systému apod. (sériové číslo u hardware incidentů, IP adresa nebo DNS název serveru)
XI. Prioritu požadavku
XII. Stručný popis incidentu

Příloha č. 3

Cenová kalkulace a stanovení celkové ceny poskytovaných služeb

Celková cena za poskytované Služby za období jednoho roku dle této Smlouvy je stanovena následovně:

1 rok:

Služba (dle Přílohy č. 2)	**Cena služby** (v Kč, bez DPH)	**DPH (v Kč)**	**Cena služby** (v Kč, s DPH)
Garance softwarové podpory			
Garance servisní podpory dodavatele a příjmu hlášení chybových stavů a požadavků			
Garance záruční podpory výrobce 1 rok			
Profylaxe			
Konzultační služby			
Celkem za měsíc	251 186,00	52 749,06	303 935,06
CELKEM za rok	3 014 232,00	632 988,72	**3 647 220,72**

2 - 5 rok:

Služba (dle Přílohy č. 2)	**Cena služby** (v Kč, bez DPH)	**DPH (v Kč)**	**Cena služby** (v Kč, s DPH)
Garance softwarové podpory			
Garance servisní podpory dodavatele a příjmu hlášení chybových stavů a požadavků			
Garance záruční podpory výrobce (roční)			
Profylaxe			
Konzultační služby			
Celkem za měsíc	80 797,00	16 967,37	97 764,37
CELKEM za rok	969 564,00	203 608,44	**1 173 172,44**

Celkové náklady na servisní smlouvu na 5 let:

Služba (dle Přílohy č. 2)	**Cena služby** (v Kč, bez DPH)	**DPH (v Kč)**	**Cena služby** (v Kč, s DPH)
Cena servisní smlouvy 1 rok	3 014 232,00	632 988,72	3 647 220,72
Cena servisní smlouvy 2 rok	969 564,00	203 608,44	1 173 172,44
Cena servisní smlouvy 3 rok	969 564,00	203 608,44	1 173 172,44
Cena servisní smlouvy 4 rok	969 564,00	203 608,44	1 173 172,44
Cena servisní smlouvy 5 rok	969 564,00	203 608,44	1 173 172,44
CELKEM za období 5 let	6 892 488,00	1 447 422,48	**8 339 910,48**

Příloha č. 4

Sankční ujednání

Při zjištění neplnění závazků dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu, sankci. Smluvní sankce platí pro každý jeden případ porušení sjednaných SLA závazků.
Výše smluvní pokuty, sankce, je stanovena následovně:

1. **Sankční ujednání k SLA 1** – Objednatel je oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **servisní zásah** dle Přílohy 2, část c2, ujednání SLA 1, této Smlouvy vůči Spravovanému systému či jeho části, **a to za každý i jen započatý den z prodlení,** následovně:

Sankční ujednání k SLA1		
Kategorie události	**Garance servisního zásahu**	
	Sankce za porušení závazku **zahájení servisního zásahu**, a to za každý i jen započatý den z prodlení	Sankce za porušení závazku **obnovení služeb,** a to za každý i jen započatý den z prodlení
Havárie (mimořádná událost)	5 000,- Kč	50 000,- Kč
Významná závada (naléhavá událost)	3 000,- Kč	30 000,- Kč
Závada (omezená událost)	1 000,- Kč	5 000,- Kč

2. **Sankční ujednání k SLA 2** - Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **plnění požadavků** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému, **a to za každý i jen započatý den z prodlení,** následovně:

Sankční ujednání k SLA2		
Kategorie události	Sankce za porušení závazku **zahájení plnění požadavku,** a to za každý i jen započatý den z prodlení	Sankce za porušení závazku **plnění požadavku,** a to za každý i jen započatý den z prodlení
Požadavek	2 000 Kč	5 000 Kč

3. **Sankční ujednání k SLA 3** - Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu **garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků** dle této Smlouvy, **a to za každý i jen započatý den z prodlení,** následovně:

Sankční ujednání k SLA 3 - Spravovaný systém		
Kategorie události	**Garance příjmu hlášení chybových stavů**	
	Sankce **za nedostupnost prostředků Helpdesk (email) pro nahlášení chybového stavu**, a to za každý i jen započatý den z prodlení	Sankce **za nedostupnost prostředků HotLine pro nahlášení chybového stavu**, a to za každý i jen započatý den z prodlení
Nedostupnost služby	2 000 Kč	2 000 Kč

Příloha č. 5

Osoby odpovědné za plnění závazků:

Za každou stranu může být uvedeno více osob, pokud bude vyznačena jejich kompetence.

Poskytovatel:

Jméno:
Pracovní zařazení:
tel.:
email:

[redacted]

Jméno:
Pracovní zařazení:
tel.:
email:

[redacted]

Objednatel:

Jméno:
Pracovní zařazení:
tel.:
email:

[redacted]

Příloha č. 6

Definice pojmů

A. Definice pojmů

Akceptace – je právní úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění Služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.

Akceptační protokol – je signovaný doklad o provedené akceptaci.

ICT služby – jsou služby, které prostřednictvím informačních technologií, zde prostřednictvím Spravovaného systému anebo jeho částí, poskytují hodnotu koncovým uživatelům, odběratelům těchto služeb.

Konfigurační položka – je hardwarový nebo softwarový prostředek nebo soubor prostředků tvořící funkční celek, včetně nastavené funkční konfigurace, který se podílí na dodávce ICT služeb Spravovaného systému.

Profylaxe – drobná údržba, včetně provozních testů a funkčních zkoušek

Servisní garance, garance – je závazek Poskytovatele servisních služeb dle této Smlouvy poskytovat sjednané servisní služby dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech.

Servisní služby – jsou služby, které souvisí se správou, provozem, údržbou a rozvojem jednotlivých konfiguračních položek, s řešením chybových stavů a zajištění dodávek ICT služeb v požadované kvalitě a dostupnosti.

Servisní zásah – je poskytnutí servisních služeb za účelem eliminace, odstranění či nápravy chybových stavů s cílem obnovení dostupnosti anebo sjednané kvality ICT služeb.

Uživatel, koncový uživatel – je pracovník Objednatele nebo jiný Objednatelem určený pracovník, který je oprávněn využívat ICT poskytované Spravovaným systémem.

B. Definice chybových stavů a požadavků

1. Chybový stav (incident)

Chybový stav – je událost spojená s omezením kvality nebo nedostupnosti poskytování **služeb** danou **konfigurační položkou** nebo **funkčním celkem** na této konfigurační položce závislým nebo **Spravovaným systémem** jako celkem**,** která znamená:

a) **neplánované přerušení** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,

b) **omezení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,

c) **ohrožení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem na základě dosažení určitých definovaných prahových (kritických)

hodnot sledovaných provozních parametrů na konfigurační položce nebo závislém funkčním celku (též **nežádoucí událost**).

Pro řešení chybových stavů jsou definovány tyto typy událostí:

- **Havárie** (mimořádná událost) je:
  - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem s dopadem na všechny nebo většinu uživatelů nebo lokalitu,
  - úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem, jejímž důsledkem je ohrožení nebo ztráta života či zdraví nebo velká hmotná škoda.
- **Významná závada** (naléhavá událost) je:
  - částečné přerušení provozu či omezení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na omezenou skupinu uživatelů či omezenou hmotnou škodu
  - porucha konfigurační položky, která omezuje kvalitu užití služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části,
  - porucha konfigurační položky nebo funkčního celku, jejímž důsledkem může být v budoucnu způsobena mimořádná událost, havárie
- **Závada** (omezená událost, drobná porucha) je:
  - porucha konfigurační položky, která nemá bezprostřední vliv na schopnost Spravovaného systému či jeho funkční části poskytovat požadované služby,
  - porucha konfigurační položky, Spravovaného systému nebo jeho funkční části bránící užívání služeb konkrétnímu jednotlivému uživateli.

Cílem řešení chybových stavů je obnovení dostupnosti či úrovně kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části nebo oprava chybového stavu či poruchy konkrétní konfigurační položky.

2. Požadavek (request)

Požadavek je žádost o poskytnutí jakékoliv služby ze strany Objednatele nesouvisející s řešením chybových stavů, zejména pak žádost o:

- provedení změn ve službách poskytovaných Spravovaným systémem, v jejich obsahu či rozsahu,
- provedení změn v konfiguračních položkách Spravovaného systému,
- provedení systémových změn a provozních či bezpečnostních nastavení konfiguračních položek Spravovaného systému,
- zajištění dalšího rozvoje služeb poskytovaných Spravovaným systémem,
- žádost o změnu poskytované Služby či její úrovně dle této Smlouvy (změna rozsahu služeb, garancí či SLA parametrů),
- požadavek na novou (servisní) Službu či na ukončení konkrétní poskytované (servisní) Služby,
- apod.

Cílem požadavků je zajištění služeb Spravovaného systému ve shodě s potřebami Objednatele, jejich optimalizace a rozvoj.

Požadavek může být realizován dle dohody v rámci této Smlouvy nebo jako nový obchodní případ na základě předložení obchodní nabídky Poskytovatelem.

Příloha č. 7 - Bezpečnostní požadavky

Předmětné bezpečnostní požadavky vyplývají ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB"), vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti (dále jen „VKB")) pro prvek kritické informační infrastruktury.

1. **Účel**

Tato příloha Smlouvy stanoví způsoby a úrovně realizace bezpečnostních opatření pro Zhotovitele

a určuje vzájemný vztah odpovědnosti za zavedení a kontrolu bezpečnostních opatření mezi Objednatelem a Zhotovitelem. Požadavky na Zhotovitele jsou definovány dle platné právní úpravy, především pak dle ZoKB, VKB.

Další požadavky na Objednatele a Zhotovitele související s ochranou osobních údajů vyplývají

z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 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 (dále jen „GDPR")) a souvisejících právních předpisů.

2. **Bezpečnost informací**

Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o veškerých informacích, osobních údajích, datech či zprávách, o nichž se dozvěděly v souvislosti s přípravou či plněním této Smlouvy (dále jen „důvěrné informace"), a to včetně předmětu Smlouvy, vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran. Důvěrné informace ve smyslu této Smlouvy nepředstavují utajované informace klasifikované stupněm „důvěrné" ve smyslu zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů.

Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany, podniknou všechny kroky nezbytné k zabezpečení důvěrných informací a zajistí, aby se všechny osoby oprávněné zpracovávat důvěrné informace zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti. Závazek mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.

Povinnost mlčenlivosti dle této přílohy Smlouvy se nevztahuje na informace:

a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením této Smlouvy ze strany Zhotovitele;

b) které jsou Zhotoviteli známy a které měl Zhotovitel prokazatelně volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;

c) které budou následně Zhotoviteli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;

d) jejich sdělení se vyžaduje ze zákona.

Zhotovitel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje plnit následující povinnosti:

a) jmenovat nejpozději následující pracovní den po uzavření Smlouvy zodpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění bezpečnostních požadavků vyplývajících ze Smlouvy a této přílohy a související komunikace mezi smluvními stranami (dále také jen „Kontaktní osoba pro bezpečnost na straně Zhotovitele“);

b) zajistit, aby Kontaktní osoba pro bezpečnost na straně Zhotovitele nejpozději do 30 dnů od uzavření Smlouvy potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování plnění této Smlouvy za stranu Zhotovitele a/nebo jeho poddodavatelé byli prokazatelně seznámeni s těmito Bezpečnostními požadavky;

c) rozvíjet bezpečnostní povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění Smlouvy a průběžně je seznamovat s prováděnými nebo plánovanými změnami. Zaměstnanci a další osoby na straně Zhotovitele podílející se na plnění Smlouvy musí být prokazatelně seznámeni s platnými předpisy a bezpečnostními požadavky Objednatele, a to ještě před zahájením jakékoli činnosti ze strany těchto osob pro Objednatele v souvislosti s plněním této Smlouvy;

d) přidělovat svým jednotlivým pracovníkům oprávnění k výkonu činností a přísně při tom dodržovat bezpečnostní zásadu tzv. „potřeba vědět“ (need-to-know principle), tedy zejména dbát o to, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele;

e) průběžně dokumentovat, kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Zhotovitele, které přistupují k předmětu plnění dle této Smlouvy;

f) průběžně detekovat bezpečnostní zranitelnosti a konfigurační nesoulady předmětu plnění Smlouvy a o zjištěných skutečnostech bez zbytečného odkladu informovat Objednatele. Detekované bezpečnostní zranitelnosti musí být vyhodnoceny s ohledem na související riziko a musí podle povahy předmětu plnění dojít k nápravným opatřením ze strany Zhotovitele. Nápravná opatření musí být schválena Objednatelem.

3. Oprávnění užívat data

Zhotovitel je při poskytování plnění pro Objednatele oprávněn užívat data předaná Zhotoviteli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.

Zhotovitel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje nakládat s daty (včetně osobních údajů) pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy.

4. Autorství

Zhotovitel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje zajistit, aby při plnění Smlouvy dodržel podmínky stanovené zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Podrobnosti k problematice práv duševního vlastnictví jsou uvedeny v této smlouvě.

5. Kontrola a audit souladu s požadavky bezpečnosti

Zhotovitel je srozuměn s pravidelným prováděním hodnocení rizik, kontrolou a auditem zavedených bezpečnostních opatření ze strany Objednatele. Počet a frekvence kontrol ani auditů nejsou nijak omezeny.

6. Řetězení a řízení dodavatelů

Zhotovitel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje plnit následující povinnosti:

a) Zhotovitel nezapojí do poskytování plnění dle této Smlouvy (vč. zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy) žádného dalšího poddodavatele (v případě osobních údajů zpracovatele) bez předchozího povolení Objednatele;

b) Zhotovitel se zavazuje, že se bude řídit požadavky Objednatele na řízení bezpečnosti informací a poskytne Objednateli veškerou nezbytnou součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací a pokud využívá při poskytování plnění poddodavatele, zajistí, že bude Objednateli poskytnuta veškerá nezbytná součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací také od těchto poddodavatelů;

c) pokud Zhotovitel využívá při poskytování plnění poddodavatele, zavazuje se, že budou dodržovat bezpečnostní požadavky vč. požadavků na ochranu osobních údajů vyplývající z této Smlouvy;

d) Zhotovitel odpovídá za to, že jeho poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy; v případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany poddodavatele Zhotovitele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Zhotovitele dle této Smlouvy.

7. Řízení změn

Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost ke splnění povinností Objednatele vyplývajících z ustanovení § 11 Vyhlášky o KB.

8. Zvládání bezpečnostních incidentů

Zhotovitel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje, že:

a) o všech nově zjištěných kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s předmětem plnění smlouvy;

b) zhotovitel se během poskytování plnění pro Objednatele zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu
a dostupnost.

9. Informační povinnost a povinnosti při výměně informací

Zhotovitel se během poskytování plnění pro Objednatele zavazuje Objednatele informovat o:

a) významné změně ovládání Zhotovitele nebo jeho poddodavatele podle zákona č. 90 /2012 Sb., o obchodních korporacích, a to nejpozději do 3 dnů od uskutečnění této změny;

b) změně vlastnictví zásadních aktiv, využívaných Zhotovitelem k plnění Smlouvy, a změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, a to nejpozději do tří pracovních dnů po uskutečnění této změny.

10. Povinnosti při ukončení Smlouvy

Nebude-li Zhotovitel s Objednatelem nadále spolupracovat a plnit své závazky v dle sjednané smlouvy, resp. dojde k ukončení smluvního vztahu, zavazuje se Zhotovitel i nadále k dodržování veškerých bezpečnostních požadavků vyžadovaných Objednatelem, touto Smlouvou či právními předpisy, a dále k:

- poskytnutí informací k zajištění kontinuity služeb zajišťovaných prostředky, které byly předmětem plnění smlouvy,
- vrácení důvěrné dokumentace (pokud byla předána),
- provést likvidaci a smazání dat, které vlastní Zhotovitel z důvodu plnění smluvních závazků, vč. předání prohlášení o smazání Objednateli

předat informace pro umožnění provedení migrace dat zpracovávaných na prostředcích dodaných či zajišťovaných dle smlouvy na jiné systémy.

11. Specifikace podmínek pro řízení kontinuity činností a zálohování a obnovu dat

Zhotovitel se zavazuje dodržovat požadavky Objednatele na řízení kontinuity činností.

Zhotovitel vypracuje návrh plánu kontinuity činností sjednaných s objednatelem k zajištění služeb poskytovaných v rámci předmětu smlouvy. Zhotovitel se zavazuje poskytnout součinnost při návrhu metodik pro zálohování a obnovu dat.

12. Bezpečnost lidských zdrojů

Zhotovitel připraví poučení a zajistí poučení všech na dodávce participujících stran o bezpečnostních pravidlech, jež se musí v průběhu dodávky dodržovat a zajistí jejich dodržování nasazením kontrolních a vynucovacích mechanismů. Rozsah poučení podléhá schválení Objednatele.

13. Požadavky na systémovou a provozní bezpečnostní dokumentaci

Nedílnou součástí poskytovaného plnění je zdokumentování všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů formou zpracování bezpečnostní dokumentace a dále také zpracování provozní dokumentace v souladu s touto Smlouvou.

14. Fyzická ochrana a bezpečnost prostředí

a) Zhotovitel se zavazuje dodržovat režimová bezpečnostní opatření využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany, kde jsou umístěny komponenty technologických a komunikačních systémů, anebo datové nosiče;

b) Zhotovitel se zavazuje, že v místech plnění předmětu smlouvy neponechá volně dostupná instalační, záložní nebo archivní média ani dokumentaci k předmětu plnění dle této Smlouvy.

15. Požadavky na Řízení přístupu

a) Zhotovitel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Zhotovitele / poddodavatele Zhotovitele, a to na základě požadavku Zhotovitele na přístup schváleného objednatelem;

b) Zhotovitel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Zhotovitele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět (need-to-know principle) a není nárokové;

c) Zhotovitel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Zhotovitele nebo poddodavatele Zhotovitele;

d) Zhotovitel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly odsouhlaseny Objednatelem a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost.

e) Zhotovitel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části technologického nebo komunikačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci technologického nebo komunikačního systému nebo nelegální získání dat a informací;

f) Zhotovitel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo technologického nebo komunikačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům Objednatele. Zhotovitel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu;

g) Zhotovitel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení Bezpečnostních požadavků nebude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost Zhotovitele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Zhotoviteli či jiné osobě ze strany Objednatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Zhotovitele za prodlení obsažená v Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

16. Monitorování činností

Zhotovitel bere na vědomí, že veškerá aktivita Zhotovitele a jeho plnění realizované v rámci plnění předmětu Smlouvy nebo s ním úzce související budou Objednatelem průběžně a pravidelně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na obsah Smlouvy a interních dokumentů Objednatele.

17. Předání a převzetí plnění

Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní požadavky i při předání a převzetí plnění dle této Smlouvy.

Objednatel je oprávněn z důvodu nedodržení bezpečnostních požadavků včetně požadavku na předání bezpečnostní dokumentace dle této Smlouvy odmítnout převzetí (části) plnění Smlouvy.

18. Likvidace dat

Zhotovitel se zavazuje plnit požadavky Objednatele v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoli dalších nosičů dat).