

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOFTWARE

a

## LICENČNÍ UJEDNÁNÍ č. 2021-4439

kterou dne, měsíce a roku níže uvedeného uzavírají  
dle § 1746 odst. 2 a násl. a 2358 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „**občanský zákoník**“), dle výsledku zadávacího postupu na veřejnou zakázku malého rozsahu „EDR REAQTA“ – evidenční číslo: 19:11/2021/060 a v souladu s dalšími příslušnými právními předpisy  
(dále jen jako „**smlouva**“),

### **FreeDivision s.r.o.**

se sídlem Ďáblická 136/51, 182 00 Praha 8 – Ďáblice  
zastoupená Danielem Harisem, jednatelem  
IČO: 27367789  
DIČ: CZ27367789, plátce DPH  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. 108828  
kontaktní e-mail: [REDACTED]  
číslo bankovního účtu: [REDACTED]

(dále jen jako „**poskytovatel**“) na straně jedné

a

### **Vojenské lesy a statky ČR, s.p.**

se sídlem: Pod Juliskou 1621/5, Praha 6 – Dejvice, 16000  
zastoupený Ing. Petrem Králem, ředitelem  
IČO: 00000205  
DIČ: CZ00000205  
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. ALX 256  
kontaktní e-mail: [REDACTED]  
číslo bankovního účtu: [REDACTED]

(dále jen jako „**nabyvatel**“) na straně druhé

(oba dále jen jako „**smluvní strany**“)

t a k t o:

**Smlouva**

### **VZHLEDEM K TOMU, ŽE:**

- (A) Poskytovatel je oprávněn na základě smlouvy se společností ReaQta B.V., se sídlem Molenpad 6, 1016 GM, Amsterdam, Nizozemsko, IČO: 69518947 (dále jen jako „**společnost ReaQta**“), poskytnout software ReaQta a licenci k softwaru ReaQta nabyvateli.
- (B) Smluvní strany mají zájem na tom, aby nabyvatel mohl užívat software ReaQta v rozsahu a dle podmínek stanovených touto smlouvou.

### **BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:**

## I.

### Specifikace software a poskytnutí licence

1. Předmětem této smlouvy je poskytování licence ReaQta, resp. poskytnutí softwaru ReaQta, kdy softwarem ReaQta se rozumí software nainstalovaný na koncové zařízení nabyvatele v případě volby varianty licence pro ReaQta ON-Prem, resp. na cloudovém prostředí poskytovatele, resp. jím vybraného poskytovatele cloudového prostředí, v přípravě varianty licence ReaQta Cloud, která je „hostitelem“ jakéhokoliv kódu vyvinutého a vyrobeného společností ReaQta a poskytnutého nabyvateli, a to včetně případných aktualizací a upgradů i samotného softwaru ReaQta (dále jen jako „**software ReaQta**“ nebo „**ReaQta**“), ale též např. souvisejících doprovodných API, manuálů, dokumentace specifikující fungování softwaru ReaQta či uživatelských příruček, které mohou být zpřístupněny a/nebo poskytnuty společností ReaQta v průběhu trvání této smlouvy, tak jak je blíže specifikováno v **příloze č. 1** této smlouvy, které je nedílnou součástí této smlouvy.

## II.

### Poskytnutí softwaru, licence a její omezení

1. Poskytovatel tímto poskytuje nabyvateli software ReaQta, resp. licenci k užití softwaru ReaQta (dále jen jako „**licence**“), a to za níže uvedených podmínek.
2. Poskytovatel poskytuje nabyvateli omezenou, nevýhradní, nepřenosnou, nepřevoditelnou, odvolatelnou a zaplacením podmíněnou licenci k softwaru ReaQta, a to ke všem známým způsobům užití software ReaQta ke dni uzavření této smlouvy dle parametru stanovených touto smlouvou s časovým a množstevním omezením pro vlastní soukromé užití nabyvatelem, a dále též k veškerým souvisejícím materiálům v jakékoliv podobě (dále jen jako „**dokumenty**“). Nabyvatel bere na vědomí, že dokumenty, a to včetně licenčního ujednání ReaQta (dále jen jako „**EULA ReaQta**“) mohou být poskytnuty pouze v anglickém jazyce.
3. Licence se poskytuje jako varianta:

Typ licence	Počet licencí
<b>FreeDivision Cloud</b>	
FreeDivision Cloud for ReaQta Enterprise	700
FreeDivision Hive Dashboard - Přístup pro 5 administrátorů	5

s tím, že bližší specifikace zařízení (dále jen jako „**zařízení**“), pro které bude na základě této smlouvy poskytnuta licence, je uveden v **příloze č. 2** této smlouvy, kdy tato příloha je nedílnou součástí této smlouvy.

4. Software ReaQta je poskytnut nabyvateli prostřednictvím uživatelského účtu, který aplikuje na adrese <https://hive.reaqa.cz>. Přístupové údaje k uživatelskému účtu budou nabyvateli sděleny bez zbytečného odkladu po uzavření této smlouvy.
5. Postup správného instalace softwaru je popsán v rámci uživatelského účtu. V případě, že nabyvatel bude mít jakékoli problémy s instalací softwaru ReaQta, kontaktuje poskytovatele.

## III.

### Podpora a služby

1. Nabyvatel prohlašuje, že jsou mu známy veškeré technické informace o předmětu licence a podrobnosti umožňující jeho užívání v souladu s podmínkami společnosti ReaQta a touto smlouvou a dále prohlašuje, že se seznámil s Eulou ReaQta dostupnou na <https://reaqa.freedivision.com/eula.pdf>. K odsouhlasení EULY ReaQta může dojít nabyvatelem též při instalaci softwaru ReaQta, resp. při

implementaci testovací verze v souladu s odst. 4 tohoto článku Nabyvatel prohlašuje, že nepotřebuje technickou pomoc při implementaci předmětu licence, pokud nebylo mezi smluvními stranami sjednán písemně jinak.

2. Pokud si nabyvatel vyžádá technickou pomoc od poskytovatele, je srozuměn s tím, že s jejím poskytnutím je zpravidla spojena odměna pro poskytovatele tak, jak je uvedeno blíže v **příloze č. 3** této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy.
3. V případě technických komplikací či objednávek dílčích služeb nabyvatel kontaktuje poskytovatele prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů:

Centrum podpory poskytovatele:	
Kontaktní telefon:	
Kontaktní e-mail:	

4. Před účinností této smlouvy může být nabyvateli k jeho žádosti též zdarma umožněno vyzkoušet software ReaQta v 30denní zkušební době, kdy v rámci této zkušební verze se nabyvatel může zejména blíže seznámit se softwarem ReaQta, resp. s jeho jednotlivými funkcionalitami.

#### IV.

##### Doba poskytnutí licence

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. na dobu  
 **12 měsíců**, a to ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.

#### V.

##### Cena za software, licenci a související poskytované služby

1. Smluvní strany se dohodly, že za **licence a SLA1** bude nabyvatel hradit poskytovateli částku ve výši **714 515,- Kč** (slovy: **sedm set čtrnáct tisíc pět set patnáct** korun českých) bez DPH, za každých 12 měsíců, na které je smlouva uzavřena. Nabyvatel bere na vědomí, že poskytovatel jakožto plátce DPH je dle příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, povinen k této částce přičíst DPH.
2. Nabyvatel se zavazuje platit poplatek za licenci a SLA1 na 12 měsíců ve výši uvedené dle odst. 1 tohoto článku na účet poskytovatele nejpozději do posledního dne předcházejícímu období, za nějž se hradí, resp. v případě první platby dle této smlouvy do 14 dní ode dne nabytí účinnosti této smlouvy, a to formou bezhotovostního převodu na účet poskytovatele vedený u [redacted] se sídlem Na Příkopě 969/33, 114 07 Praha 1 – Staré Město, IČO: 45317054, [redacted] **variabilní symbol: [dle čísla daňového dokladu]**. Tento den je současně dnem uskutečnění plnění za dané období.
3. Za služby poskytované v souladu s **čl. III. této smlouvy a přílohou č. 3** této smlouvy bude vystavovat daňové doklady – faktury vždy dopředu na sjednané období 12 měsíců. Smluvní strany se dohodly, že za podporu a služby dle čl. III bude nabyvatel hradit poskytovateli částku ve výši **61 500,- Kč** (slovy: **šedesát jeden tisíc pět set** korun českých) bez DPH, za 12 měsíců. Nabyvatel bere na vědomí, že poskytovatel jakožto plátce DPH je dle příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, povinen k této částce přičíst DPH.
4. Splatnost takto vystavených daňových dokladů – faktur je smluvními stranami sjednání v délce 14 dní.
5. Nabyvatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu elektronickou formou.

6. Poskytovatel a nabyvatel se dohodli, že výše licenčního poplatku a veškerých souvisejících služeb sjednaných touto smlouvou, tj. veškeré ceny sjednané mezi smluvními stranami touto smlouvou, mohou být poskytovatelem upraveny vždy o částku odpovídající míře roční inflace, jež bude oficiálně zveřejněna ČSÚ za uplynulý kalendářní rok a dále též v případě, kdy dojde k podstatnému oslabení české koruny vůči euru, resp. americkému dolaru, kdy za podstatné oslabení se pro účely této smlouvy považuje změna přesahující 3 % směnného kurzu platného ke dni uzavření této smlouvy, resp. k okamžiku změny cenových ujednání dle této smlouvy. Ve výše uvedených případech je poskytovatel oprávněn zaslat aktualizaci cen s tím, že tyto ceny budou pro nabyvatele účinné 1. dne následujícího měsíce. Aktualizace cen může být pronajímatelem zaslaná též prostřednictvím elektronických prostředků dle kontaktních údajů sdělených nabyvatelem.

#### **Celkový přehled plateb za 12 měsíců v CZK bez DPH**

<b>ID</b>	<b>Položka</b>	<b>Částka</b>	<b>Období</b>
1	Licence	640 700 Kč	2022
2	SLA1	73 815 Kč	2022
3	Služby	61 500 Kč	2022
<b>Celkem</b>		<b>776 015 Kč</b>	<b>1 rok</b>

7. Nabyvatel se zavazuje platit poplatky za licence, SLA1 a služby za celou dobu trvání této smlouvy ve sjednané výši dle čl. V. odst. 6 na účet poskytovatele nejpozději do 14 dní ode dne nabytí účinnosti této smlouvy, a to formou bezhotovostního převodu na účet poskytovatele vedený u [redacted] se sídlem Na Příkopě 969/33, 114 07 Praha 1, IČO: 45317054, [redacted] **variabilní symbol: [dle čísla daňového dokladu]**. Tento den je současně dnem uskutečnění plnění za dané období.

#### **VI.**

##### **Další smluvní podmínky**

1. Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování softwaru ReaQta, resp. pozastavit udělenou licenci, v případě prodlení nabyvatele s úhradou částek dle čl. V. této smlouvy. Nabyvatel bere tuto skutečnost na vědomí a je srozuměn s tím, že v případě opětovného zahájení poskytování softwaru ReaQta, resp. licence, může dojít ke ztrátě původního nastavení a původních dat (logů). Výše uvedené se taktéž obdobně použije v případě porušování povinností stanovených touto smlouvou nabyvatelem.
2. Nabyvatel je oprávněn pořizovat kopie dokumentů související se softwarem, nikoliv však samotný software.
3. Před zahájením používání softwaru ReaQta je nabyvatel povinen provést dostatečné testy v bezpečném prostředí.
4. Nabyvatel není oprávněn užívat více kopií softwaru ReaQta, než pro které mu byla poskytnuta licence. Nabyvatel souhlasí buď s implementací mechanismů zabezpečení přístupu, aby **zabránili souběžnému neoprávněnému použití**, nebo s úhradou dalšího poplatku podle počtu uživatelů s přístupem k síti umožňující používání softwaru ReaQta více počítači současně, kdy užíváním více kopií a neuhrazení licenčních poplatků i za tyto další zařízení je považováno za podstatné porušení smlouvy.
5. Nabyvatel není povinen licenci využívat, avšak bere na vědomí, že není oprávněn licenci ani z části poskytnout a/nebo postoupit třetí osobě, a to bez předchozího souhlasu poskytovatele. Nabyvatel bere na vědomí, že je dále povinen se řídit veškerými povinnostmi a omezeními plynoucími z EULY ReaQty.

## **VII. Aktualizace, upgrady a údržba softwaru ReaQta**

1. Nabyvatel bere na vědomí, že v případě, že dojde k aktualizaci či upgradu softwaru ReaQta, může být tato aktualizace nebo upgrade spojen s novými licenčními ujednáními, kdy toto nové ujednání – EULY ReaQty bude dostupné na <https://reaqta.freedivision.com/eula.pdf>. Tato nová ujednání nikterak neprodlužují trvání této smlouvy.
2. Pokud nabyvatel nebude souhlasit s těmito novými podmínkami, musí o tomto informovat poskytovatele nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení nového licenčního ujednání. V případě odmítnutí nových podmínek se smlouva bude řídit až do jejího předpokládaného skončení touto smlouvou s tím, že pokud dojde k automatické prolongaci této smlouvy, bude tato skutečnost považována za souhlas nabyvatele s novým licenčním ujednáním.
3. Nabyvatel bere na vědomí, že poskytovatel, resp. společnost ReaQta, je oprávněn provádět pravidelnou údržbu, čímž může dojít k dočasnému omezení možnosti užití softwaru ReaQta, a to bez jakékoliv náhrady nabyvateli.

## **VIII. Skončení smlouvy**

1. Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby, poruší-li nabyvatel podmínky této smlouvy, nebo užívá-li nabyvatel software ReaQta v rozporu s jeho účelem a licenčními podmínkami.
2. Účinnost této smlouvy lze dále ukončit i dohodou smluvních stran a v případech stanovených občanským zákoníkem, není-li touto smlouvou ujednáno něco jiného.
3. Výpovědní doba počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně, v případě výpovědi bez výpovědní doby bude smlouva ukončena okamžikem doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Výpověď bude druhé smluvní straně doručena do vlastních rukou na její adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, popřípadě na jinou adresu oznámenou dle odst. 5 věty druhé tohoto článku.
5. Veškeré písemnosti, výzvy a oznámení (mimo technických záležitostí a objednávek, kdy v těchto případech se postupuje podle čl. III. této smlouvy) se doručují na adresu poskytovatele nebo nabyvatele uvedenou v záhlaví této smlouvy. Pokud v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně adresy některého z účastníků smlouvy, je povinen tento účastník neprodleně písemně oznámit druhému účastníkovi tuto změnu, a to způsobem dle předchozí věty.
6. Smluvní strany sjednávají, že doručování zásilek odeslaných s využitím provozovatele poštovních služeb se řídí § 573 občanského zákoníku.

## **IX. Smluvní pokuty**

1. Za porušení níže uvedených smluvních povinností je nabyvatel povinen zaplatit poskytovateli tyto smluvní pokuty:
  - a) za užívání softwaru ReaQta v rozporu s licenčními podmínkami sjednanými touto smlouvou smluvní pokutu ve výši **500,- Kč** (slovy: pět set korun českých), a to za každý takovýto případ,
  - b) v případě, že poplatek za licenci a cena za související služby, nebudou řádně zaplacený do 15 dnů ode dne termínu splatnosti, je nabyvatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši

**0,5 % z dlužné částky** za každý i jen započatý den prodlení, minimálně však **300,- Kč** (slovy: tři sta korun českých),

- c) za porušení povinnosti mlčenlivosti uvedené v čl. XI. této smlouvy je nabyvatel nebo poskytovatel povinen zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** (slovy: jedno sto tisíc korun českých), a to za každý takovýto případ.
  - d) za porušení každé další povinnosti uložené nabyvateli nebo poskytovateli touto smlouvou, která není utvrzena žádnou ze smluvních pokut dle tohoto odstavce, je odpovědná smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši **100,- Kč** (slovy: jedno sto korun českých) za každý i jen započatý den, v němž bude porušení této povinnosti trvat.
2. Smluvní pokuty sjednané v této smlouvě se nijak nedotýkají nároků poskytovatele na náhradu škody vůči nabyvateli a lze je požadovat kumulativně.

## **X.**

### **Ochrana osobních údajů**

1. Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy, že v rámci své obchodní spolupráce dle této smlouvy zpracovávají navzájem své osobní údaje, resp. osobní údaje svých zástupců a třetích osob. Smluvní strany zpracovávají zejména identifikační údaje, kontaktní údaje a ekonomické údaje (např. bankovní spojení, údaje o finanční situaci apod.). Smluvní strany získávají tyto osobní údaje přímo od druhé smluvní strany nebo z veřejně dostupných zdrojů.
2. Dále poskytovatel v rámci poskytování softwaru ReaQta, licence a souvisejících služeb dle této smlouvy zpracovává další osobní údaje, zejména informace získané od nabyvatele v případě licence ReaQta Cloud při ukládání logů do cloudového řešení poskytovaného poskytovatelem. Bližší informace o zpracování osobních údajů ze strany poskytovatele jsou uvedeny na jeho webové stránce [Zásady zpracování](#); ve vztahu k softwaru ReaQta jsou bližší informace dále uvedeny v **příloze č. 4** této smlouvy.
3. Smluvní strany zpracovávají výše uvedené osobní údaje na základě a za účelem plnění této smlouvy a na základě a za účelem splnění zákonem stanovených povinností. Dále mohou smluvní strany osobní údaje zpracovávat na základě oprávněného zájmu pro účely vymáhání a ochrany právních nároků. Smluvní strany budou získané osobní údaje zpracovávat pouze po dobu nezbytnou pro výše uvedené účely.
4. Smluvní strany se zavazují, že s veškerými osobními údaji bude nakládáno v souladu s právním řádem České republiky a přímo použitelnými předpisy Evropské unie, zejména s nařízením 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 (dále jen jako „nařízení“), zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, a zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
5. Pokud k tomu smluvní strana udělí souhlas, je druhá smluvní strana oprávněna zpracovávat osobní údaje v souladu s podmínkami uvedenými v tomto souhlasu.
6. V rozsahu, jaký je nutný pro naplnění výše uvedených účelů, jsou smluvní strany oprávněny osobní údaje předávat i dalším příjemcům, zejména spolupracujícím osobám podílejícím se na splnění smlouvy či povinností poskytovatele. Kdo konkrétně osobní údaje zpracovává, je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně na základě písemného dotazu.

7. Smluvní strany nebudou předávat osobní údaje do států mimo Evropskou unii, ledaže to bude nezbytné pro plnění smlouvy nebo z jiného důvodu pro naplnění výše uvedených účelů v souladu s pravidly takového předávání stanovenými obecně závaznými právními předpisy.
8. Smluvní strany berou na vědomí, že mají právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na opravu svých osobních údajů, právo na výmaz osobních údajů, právo požadovat omezení zpracování, právo vznést námitku proti zpracování, právo na přenesení údajů jinému správci, právo na odvolání souhlasu, byl-li udělen souhlas se zpracováním osobních údajů, a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
9. Poskytovatel prohlašuje, že je ve vztahu k osobním údajům získaným při poskytování služby ReaQta Cloud, jak je uvedeno v odst. 2 tohoto článku, správcem osobních údajů ve smyslu nařízení a společnost ReaQta je zpracovatelem, který jedná dle pokynů správce na základě písemné smlouvy o zpracování osobních údajů uzavřené dle čl. 28 nařízení.
10. Veškeré osobní i další získávané údaje v souvislosti s touto smlouvou jsou plně zabezpečeny proti zneužití.

## **XI. Povinnost mlčenlivosti**

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé smluvní strany, resp. vlastníkově licence ReaQta, získaných v souvislosti s touto smlouvou (ať již ve fázi předmluvních jednání nebo ve fázi plnění dle této smlouvy), nesděliti důvěrné informace žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a utajovat je alespoň v takovém rozsahu a s takovou péčí, jakou používá k utajení svých vlastních důvěrných informací, pokud tímto postupem smluvní strana neporuší povinnost uloženou zákonem. Za důvěrné informace se považují zejména informace vztahující se k softwaru ReaQta a k licenci.
2. Za důvěrné informace se považují zejména informace druhou smluvní stranou označené jako „**důvěrné**“ a dále všechny skutečnosti, o kterých může smluvní strana zjevně předpokládat, že jejich sdělení třetí osobě by mohlo druhé smluvní straně, resp. vlastníkově softwaru ReaQta, přivoditi újmu. Informace o softwaru ReaQta a licenci jsou důvěrné informace, které bude utajovat jak poskytovatel, tak nabyvatel.
3. Pokud smluvní strana prokáže následující, nevztahuje se výše v tomto článku uvedený závazek na následující důvěrnou informaci:
  - a) kterou měla smluvní strana k dispozici před jejím zpřístupněním druhou smluvní stranou,
  - b) která je nebo se stane veřejně známou, aniž by smluvní strana porušila tento závazek,
  - c) kterou smluvní strana získala od třetí osoby, jež nebyla vůči druhé smluvní straně vázána povinností mlčenlivosti,
  - d) kterou již třetí osoba měla k dispozici se souhlasem druhé smluvní strany,
  - e) kterou smluvní strana získala nezávisle na druhé smluvní straně,
  - f) kterou si vyžádá veřejnoprávní orgán na základě zákona, pokud její poskytnutí nemůže smluvní strana odmítnout.
4. Tento závazek platí po celou dobu trvání této smlouvy a dále 5 let poté, co dojde ke skončení této smlouvy.

## **XII. Ochrana autorských práv**

1. Veškerá práva k softwaru ReaQta (včetně jména, zdrojových kódů, ochranné známky, software, videí, obrázků, grafiky, zvuků apod.) a k jeho jednotlivým částem jsou výhradním majetkem společnosti ReaQta s tím, že software ReaQta je chráněn autorským práva a dalšími zákony o duševním vlastnictví podle nizozemského práva a mezinárodními smlouvami. Nabyvatel není oprávněn udělovat licence, sublicence, kopírovat, upravovat nebo vytvářet ze softwaru ReaQta odvozená díla.
2. Nabyvatel dále bere na vědomí, že software ReaQta není možné koupit, ale pouze poskytnou software ReaQta či zakoupit licenci k jeho užívání za současného slnění zejména touto smlouvou stanovených podmínek, a to vždy na dobu určitou.
3. Nabyvatel dále bere na vědomí, že společnost ReaQta má zaregistrované ochranné známky, obchodní název a případně též další označení, kdy tyto nejsou předmětem této smlouvy a nabyvatel tak není oprávněn je užívat.
4. Společnost ReaQta si vyhrazuje veškerá práva, nároky a podíly k softwaru ReaQta a ke všem kopiím nebo částem ReaQta a veškerým odvozeným dílům.
5. Obsah webových stránek poskytovatele, obsah služeb poskytovatele a webový obsah, který se službou souvisí umístěný zejména na <https://www.freedivision.com> a všechny na nich a v souvisejících tištěných médiích publikované materiály (propagační letáky, videa, inzerce, texty, fotografie, obrázky, loga a další), včetně programového vybavení webového rozhraní, je chráněn autorským právem poskytovatele a může být chráněn dalšími právy dalších osob. Nabyvatel nesmí obsah nikterak měnit, kopírovat, rozmnožovat, šířit ani používat k jakémukoli účelu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Zejména je zakázáno úplatně nebo bezplatně zpřístupňovat fotografie a texty umístěné na webovém rozhraní.
6. Názvy a označení výrobků, zboží, služeb, firem a společností mohou být registrovanými obchodními známkami příslušných vlastníků.
7. Při nerespektování tohoto článku bude poskytovatel postupovat zejména v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, a s občanským zákoníkem. Poskytovatel v takovém případě má zejména nárok na odstranění závadného stavu, přiměřené zadostiučinění, náhradu škody a/nebo vydání bezdůvodného obohacení.

## **XIII. Záruka a odpovědnost**

1. Software ReaQta a licence je poskytována nabyvateli podle této smlouvy „tak jak stojí a leží“, tj. bez jakékoliv záruky a prohlášení, že software ReaQta je bezvadný či bezchybný po celou dobu trvání této smlouvy či že v případy vyskytnutí vad dojde k jejich odstranění. Nabyvatel užívá software na svoji odpovědnost a svoje riziko.
2. V případech, kdy by byla dovozena odpovědnost poskytovatele, se celková odpovědnost poskytovatele, ať už ze smlouvy, občanskoprávního deliktu (včetně nedbalosti) nebo z jiného důvodu a ať už v souvislosti s licenci, softwarem, smlouvou nebo jakoukoli doplňkovou smlouvou, za žádných okolností nepřekročí částku rovnající se 12měsíčnímu poplatku placeného nabyvatelem. Takto limitovaný nárok nabyvatele na náhradu újmy je nabyvatel oprávněn u poskytovatele uplatnit pouze v případě, že učinil veškeré po něm spravedlivě požadované kroky směřující k odvrácení či minimalizaci výše škody, a zároveň pokud nabyvatel bezodkladně o vzniku takovéto škody poskytovatele vyrozumí.



#### **XIV. Řešení sporů**

Veškeré spory vzniklé z této smlouvy či v souvislosti s ní budou primárně řešeny smírnou cestou. Pokud se nepodaří takovéto spory vzniklé mezi smluvními stranami vyřešit do třiceti (30) kalendářních dnů od jejich vzniku, budou rozhodnuty s konečnou platností obecným soudem v České republice, příslušným podle sídla poskytovatele.

#### **XV. Závěrečná ujednání**

1. Nevyplyvá-li z ustanovení obsaženého ve smlouvě jinak, komunikují spolu smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty na e-mailové adresy uvedené u smluvních stran ve smlouvě. Zpráva zaslaná prostřednictvím elektronické pošty se v případě pochybností považuje za doručenou smluvní straně třetím dnem poté, kdy byla druhou smluvní stranou odeslána.
2. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nahrazuje veškeré předchozí ujednání smluvní stran a to jak ústní, tak písemné, týkající se předmětu vymezeného touto smlouvou.
3. Pokud kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo jeho část bude neplatné či nevynutitelné a/nebo se stane neplatným či nevynutitelným a/nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení smlouvy nebo jejích částí.
4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy smluvními stranami či jejich zástupci a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
5. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. V záležitostech touto smlouvou neupravených se použijí přiměřeně ustanovení obchodních podmínek dostupných na <https://www.freedivision.com/document/obchodni-podminky.pdf> a EULY ReaQty dostupné na <https://reaqta.freedivision.com/eula.pdf> či případně platné a účinné právní předpisy, zejména pak § 1746 odst. 2 a násl. a § 2358 a násl. občanského zákoníku.
6. Je-li některé ustanovení této smlouvy neplatné nebo neúčinné nebo nepoužitelné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.
7. Smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků, na základě dohody obou smluvních stran a/nebo jednostrannou aktualizací ceny v souladu s čl. V. této smlouvy.
8. Obě smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení této smlouvy byla dohodnuta mezi smluvními stranami svobodně, vážně a určitě, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho připojují své podpisy.
9. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně dodatků vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí Objednatel neprodleně po uzavření smlouvy. Objednatel se současně zavazuje informovat druhou smluvní stranu o provedení registrace tak, že zašle druhé smluvní straně kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy potvrzení

obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky druhé smluvní strany.

10. Účinnost této smlouvy nastává uveřejněním smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.

Přílohy: Příloha 1: Bližší specifikace softwaru ReaQta  
Příloha 2: Bližší specifikace zařízení  
Příloha 3: Bližší specifikace Service Level Agreement  
Příloha 4: Bližší specifikace zpracovávaných osobních údajů

**Podpisová strana**

V Praze dne 23.12.2021

V Praze dne 23.12.2021

za poskytovatele:

za nabyvatele:

Podpis: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

Jméno: **Daniel Haris**

Jméno: **Ing. Petr Král**

funkce: jednatel

funkce: ředitel

FreeDivision s.r.o.

VLS ČR, s.p.

## Příloha č. 1

### Bližší specifikace softwaru ReaQta

#### Přehled funkcionalit a popis jednotlivých modulů

##### Pokročilá detekce na základě chování procesů

- Detekční jádro ReaQta-Hive dokáže spolehlivě odhalit útoky na infrastrukturu pomocí chování jednotlivých procesů.
- Umožňuje zobrazit a rekonstruovat tzv. storyline útoku, pokud se nachází v módu Hunting (lov).
- Automaticky hodnotí jednotlivé operace procesů a celkově událost hodnotou vážnosti problému (od 0 do 100) dle závažnosti operací.
- Dokáže přehledně rozepsat provedené operace jednotlivých procesů (včetně detailů, například obsah HTTP komunikace) v rámci události, kterou jádro Hive označí sám, nebo ji označí manuálně uživatel na základě logů z koncových zařízení.

##### Kompletní auditní záznamy

- ReaQta ve výchozím nastavení zaznamenává jakékoliv akce administrátorů a uživatelů v cloud rozhraní ReaQta Hive bez smazání po určitém čase, vč. nezdařených pokusů o přihlášení do cloud rozhraní.
- ReaQta ukládá logy koncových zařízení s výchozí datovou retencí 30 dnů.
  - V případě, že se určité logy týkají události, jsou uchovány bez smazání po určitém čase.
- Možnost exportu vyfiltrované části záznamů do souboru .csv

##### Správa inventáře (koncových zařízení)

- Automatická identifikace a možnost štítkování koncových zařízení, na kterých byl a stále nainstalován agent ReaQta pro koncové stanice.
- Uchovává informace o aktuálním operačním systému; aktuální verzi agenta ReaQta; architekturu; typ procesoru; MAC adresy všech síťových rozhraní; IP adresu, přes kterou komunikuje koncové zařízení s ReaQta Hive serverem.
- Možnost štítkovat koncová zařízení jako virtuální stroje anebo servery.
- Sleduje stav koncového zařízení (zda-li je online) a zobrazuje graf za posledních 24 hodin.
- Možnost štítkování zařízení a přidávání do skupin.
- Možnost odinstalovat na dálku agenta ReaQta v konzoli.
- Možnost izolovat koncové zařízení od internetu (zakáže všechna síťová spojení kromě komunikace s ReaQta konzolí).
- V detailu koncového zařízení je možné zobrazit si seznam akcí provedených na koncovém zařízení – každý z těchto logů lze využít k manuálnímu vytvoření události.
- Možnost pracovat s online zjednodušenou konzolí zařízení:
  - Zobrazit aktuální procesy (Windows, Linux, macOS)
    - Možnost proces vypnout, pozastavit, stáhnout soubor nebo si zobrazit moduly vybraného procesu.
    - Je zde možnost vyhledávat dle PID, PPID, názvu procesu nebo spouštějícího uživatele.
  - Zobrazit služby (Windows)
    - Možnost vyhledávat dle typu nebo názvu služby.
  - Zobrazit aktuální síťová spojení (Windows)
    - Možnost vyhledávat dle PID, cesty k souboru, lokální adresy a vzdálené adresy. Zobrazuje i porty připojení

- Stažení souboru z definované cesty (Windows, Linux, macOS)
- Smazání souboru z definované cesty (Windows, Linux, macOS)
- Zobrazit moduly načtené procesem dle definovaného PID (Windows)
- Získat nainstalované aplikace na telefonu (Android)
- Stažení aplikace z telefonu (Android)

### Možnost tvorby vlastních reportů

- Umožňuje generovat reporty za vybraný časový interval a exportovat je do souboru PDF.
- Možnost nastavit pravidelné generování na jednotlivé dny v týdnu či ad-hoc generování.
- Obsahem reportu je:
  - krátký výpis událostí vč. grafů,
  - počet událostí,
  - reakční doba v uzavírání událostí,
  - grafický poměr aktivní vs. vyřešené události,
  - grafický přehled rozdělení událostí dle závažnosti,
  - grafický přehled nejběžnějších typů událostí,
  - detaily jednotlivých událostí seřazených dle závažnosti,
  - report infrastruktury:
    - počet fyzických stanic,
    - počet virtuálních strojů,
    - počet nově zaregistrovaných koncových zařízení,
    - počet neaktivních koncových zařízení,
    - grafický přehled všech typů (a verzí) operačních systémů.
  - Možnost přidat své textové komentáře do výsledného reportu:
    - textový souhrn pro vedení (Executive Summary),
    - textový souhrn týkající se bezpečnosti (Security Summary),
    - textový souhrn týkající se událostí (Alerts Report Summary),
    - textový souhrn týkající se infrastruktury (Infrastructure Report Summary).
- Možnost nastavit si emailová upozornění na nově vygenerovaný report.

### Automatizovaná aktivní ochrana koncových bodů

- Automatická ochrana před nebezpečnými aktivitami na koncových stanicích jako například ransomware, zranitelnosti jádra OS, anomálie v běžném chování zařízení.
- Možnost vytvářet pravidla – whitelist/blacklist dle různých typů událostí.
  - Možnost zobrazit priority mezi zvolenými pravidly pro snadné řešení problémů s prioritami.
  - Pravidla jsou rozdělena dle potřebného rozsahu. Je zde možnost vytvářet tzv. globální nebo skupinová pravidla.
  - Každý typ událostí umožňuje blíže specifikovat rozsah blokování (např. na celou složku, samotnou aplikaci, hash dané aplikace nebo chování procesu).
- Obsahuje základní seznam ochranných pravidel (Protection pravidla) chránící:
  - Operace mezi procesy (Cross-process Operation)
  - Chování ransomwarů (Ransomware Behavior)
  - Eskalace oprávnění (Privilege Escalation)
  - Získávání tokenů (Token Stealing)
  - Podvržení podpisů aplikací (Forged Digital Signature)
  - Napodobení procesu (Process Impersonation)
  - Podezřelé skripty (Suspicious Script)
  - Anomální chování (Anomalous Behavior)
  - Podvržení DLL knihoven (DLL Hijacking)

- Pasivní ochrana dat vůči zašifrování ransomware (nezávislé na typu ransomware).
  - Data jsou agentem před zašifrováním zálohována do stejné složky, jen s jinou příponou.
- Možnost štítkování události a přidávání do skupin.
- Možnost zapsat interní poznámky k dané události.
- Možnost manuálně upravit hodnotu závažnosti události

### Online analýza souborů virovými databázemi

- Analýza souborů online databází VirusTotal a AlienVault.
  - Opětovná analýza souborů lze zpětně vyžádat v konzoli uživatelem.
- Analýza probíhá na základě metadat.
- Slouží převážně pro rychlou možnost ověřit závažnost vyvolané události a snadněji identifikovat a oddělit potenciálně škodlivé soubory od neškodných dat.
- Na vyžádání je možnost povolit modul, který automaticky při nálezů škodlivého souboru vytvoří blokující/upozorňovací pravidlo přímo na tento daný typ souboru. Takové pravidlo je poté platné na celou infrastrukturu.

### Pokročilá forenzní analýza

- Modul forenzní analýzy umožňuje zobrazit uživateli více podrobnosti k jednotlivé události, nebo samotné operaci v logu. Z těchto samotných operací z logu dokáže uživatel snadno vytvořit událost manuálně, díky čemuž ReaQta bude následně stejné události po několika označení jako škodlivé sama vyvolávat (strojové učení).
- Takto vytvořené události jsou plnohodnotné a jsou uloženy navždy v ReaQta.
- Umožňuje vidět detaily jednotlivých procesů, metadata spustitelných souborů, počet podobných událostí v rámci infrastruktury.
- Pokud je koncové zařízení online, lze z něj stáhnout i soubory související s událostí – tyto soubory se stáhnou do počítače nebo je možnost si je prohlédnout přímo v konzoli ReaQta (náhled má omezení souborů do 50 MB). Stažený soubor je v ReaQta konzoli uchován po dobu 24 hodin, poté je potřeba soubor stáhnout z koncového zařízení znovu (za předpokladu, že se na zařízení stále nachází).
- U každé vygenerované události je vytvořený i tzv. behaviorální strom, který umožňuje rychlý grafický náhled na celý postup útoku dle procesů a umožňuje zobrazit nejdůležitější informace o procesech vč. možnosti lovu procesu, stažení spustitelného souboru nebo vytvoření blokujícího pravidla.
  - Strom je možný vyexportovat ve svém rozložení do obrázku .png
  - Ve stromu jsou zobrazeny i jednotlivé MITRE techniky vč. detailu techniky.

### Analýza souvisejících souborů (artefaktů)

- Detekce a analýza rozšíření souborů souvisejících s událostí napříč celou infrastrukturou v detailu události.
- Veškeré soubory, které byly vytvořeny procesy souvisejícími s událostmi jsou evidovány a graficky zobrazeny v detailu události.
- Každý tento artefakt je porovnán vůči celé infrastruktuře, díky kterému je snadné zjistit, zda je soubor na koncových stanicích běžný či nakolik je potenciálně škodlivý soubor rozšířen do infrastruktury.

### Možnost tvorby vyšetřovacích balíčků

- V rámci koncových stanic je možné vygenerovat zaheslovaný archiv formátu .zip.
- Tyto balíčky jsou dostupné 24 hodin od vygenerování.
- Je možnost výběru rozsáhlosti souborů:

- Základní balík (tvorba probíhá kolem 5 minut)
  - Spuštěné procesy (.csv)
  - Služby (.csv)
  - Aktivní síťová spojení (.txt)
  - ARP mezipaměť (.txt)
  - DNS mezipaměť (.txt)
  - Informace o systému (.csv)
  - Nainstalované programy (.csv)
  - Aktualizace (.csv)
  - Bezpečnostní záznamy událostí (Event logs - security) (.evtx)
  - Naplánované akce (.csv)
  - Uživatelé a skupiny (.csv)
  - Sdílené disky (.csv)
  - Informace o proxy (.txt)
  - Časové pásmo (.csv)
  - Síťová konfigurace (.txt)
- Pokročilý balík (tvorba probíhá kolem 15 minut)
  - Základní balík
  - Chybějící aktualizace (.csv)
  - Proměnné prostředí (.csv)
  - Přednačtené soubory (Prefetch) (.csv)
  - Informace k BitLocker (.txt)
  - Pojmenované „pipes“ (.txt)
  - SMB relace (protokol Samba) (.txt)
  - Asociace přípon souborů (.xml)
  - Soubor „hosts“
  - Rozšířený export záznamů událostí (.evtx)
  - Aktuální nastavení UAC (.txt)
  - Auditní politiky (.txt)
  - Pravidla firewallu (.csv)

### Automatizované ošetření zařízení po útoku

- Tzv. remediace umožňuje přes grafické rozhraní následující kroky:
  - Ukončit procesy
  - Odstranit soubory vytvořené malwarem
  - Odstranit perzistenční nastavení (uložené na disku a v registrech)
  - Izolovat koncové zařízení
- ReaQta umožňuje remediaci přímo k události s tím, že zvýrazní akce, které její jádro doporučuje provést.

### Lov hrozeb

- Pokročilý nástroj pro hledání aktivit v záznamech získaných z koncových zařízení.
- Zobrazuje záznamy v reálném čase a historii až 30 dní zpět (pokud záznam byl v rámci události, tak je uložen bez odstranění)
- Umožňuje hledat záznamy dle klienta (v případě multi-tenant verze), skupin, koncových zařízení a typu aktivit.
  - Zároveň poskytuje možnosti hledání dle určitých parametrů, které se objevují v záznamech.
  - Umožňuje hledat dle indikátorů kompromitace (IoC), specifického chování nebo indikátorů a detailu procesů.

## Detekční strategie DeStra

- Nástroj pro tvorbu pokročilých automatizačních pravidel.
- Vhodný pro vytváření vlastních detekcí, automatického chování vůči specifickým hrozbám a tvorbu vlastních ošetřovacích procesů.
- Veškeré DeStra strategie se píšou ve skriptovacím jazyce Lua a YARA.

## Mitre ATT&CK™

- Automatizované řazení chování hrozeb k Mitre taktikám a technikám, které se využívají ke kategorizaci útoků dle jednotlivých úrovní tzv. kill-chain.
- ReaQta zobrazuje přehledný panel, kde jsou vidět grafy počtu použitých technik v rámci infrastruktury v daném období. Po rozkliknutí jednotlivé techniky útoku je možné přejít na vyhledávání v panelu Lovu hrozeb, díky čemuž je snadné vyhledat veškeré aktivity v infrastruktuře, které využívají tyto techniky.
- Všechny taktiky a techniky útoků jsou podrobně popsány v anglickém jazyce.

## API přístup ke konzoli

- Přímé napojení na API ReaQta konzole, užiteční pro automatizaci určitých pracovních procesů na míru danému klientovi.
- Umožňuje integraci s externími platformami, například SIEM.

## Správa uživatelů ReaQta

- ReaQta konzole umožňuje vytvářet uživatelské účty s různými typy oprávnění k datům a akcím.
- ReaQta umožňuje vytvořit uživatele s oprávněním Administrátora (Administrator), Respondenta (Responder), Analytika (Analyst) a Sledujícího (Observer)
  - V případě multi-tenant verze, ReaQta umožňuje vytvořit uživatele navíc s možností definovat pole působnosti uživatele – buďto tzv. globálního uživatele, nebo uživatele tennanta.
- Administrátor má plná oprávnění, umožňuje upravovat veškerá koncová zařízení, tvořit nové uživatele a skupiny.
- Respondent má oprávnění k nahlížení a modifikaci koncových zařízení, remediaci a tvorbě pravidel.
- Analytik má oprávnění pouze nahlížet na hlavní obrazovku a spravovat příchozí události, nemá oprávnění k úpravě politik a k provedení jakýchkoliv operací s koncovými zařízeními.
- Sledující jsou pouze uživatelé, kteří nemají přístup k jakýmkoliv operacím, slouží pouze jako uživatelé pouze pro čtení.
- Administrátor může vynutit 2FA ověřování (pomocí OTP aplikace jako např. Google Authenticator)
- V detailu uživatele jsou zobrazeny veškerá zařízení, která jsou při přihlášení uživatele vybrána jako důvěryhodná zařízení – zároveň je možné z těchto zařízení uživatele odhlásit.

## Notifikace na události a akce v konzoli

- Notifikace uživatelů probíhá v reálném čase na panelu notifikací v konzoli ReaQta, nebo přes email uživatele.
- Administrátor může upravovat, jaké typy notifikací mají využívat notifikace v konzoli, nebo emailové upozornění.
- U upozornění přes email je třeba nastavit administrátorem SMTP údaje.



## Správa verzí agentů

- Modul umožňuje spravovat jednotlivé verze agentů ReaQta a nahrávat je do konzole pro další využití.
- Možnost povolení a zakázání jednotlivých verzí agentů.
- Při stažení možnost vygenerovat identifikátory skupiny/tenanta.

## Správa tenantů (v případě multi-tenant verze)

- Možnost vytvářet jednotlivé tenanty (společnosti) v rámci jedné multi-tenant licence, kde je možnost přerozdělovat zakoupené licence mezi jednotlivé tenanty a nastavovat licencím platnost až do doby platnosti hl. licence.
- U tenanta je možnost definovat logo, název a interní popis.
- V rámci tenanta je možnost vytvářet jednotlivé skupiny a podskupiny.
- Globální uživatel může monitorovat všechny tenanty najednou, nebo si může přepínat zobrazení.

## NanoOS

- Součást agenta pro platformy Windows.
- Jedná se o SW řešení, které operuje mimo součásti operačního systému, zaznamenává a vyhodnocuje jednotlivé události. Pracuje na úrovni privilegovaného režimu -1 (tedy ještě před jádrem OS – úrovně 0).
- Díky své pozici před jádrem OS je NanoOS ochráněno před veškerým malwarem.
- Jedná se o součást ReaQta agenta, která vyžaduje virtualizaci (funguje jako komponenta hypervizoru) – musí ji podporovat CPU a v BIOS musí být povolena.
- Funguje nezávisle na spuštěných procesech, do kterých nedělá žádné úpravy.

## Požadavky na koncová zařízení

### Specifikační tabulka

Operační systém	Verze	Místo na disku	Využití paměti	Požadavky na síťové připojení
<b>Windows Client *</b>	7 (SP1), 8, 8.1, 10, 10-POS (plně aktualizovaná)	90MB	Přibližně 60MB	10Mb+
<b>Windows Server *</b>	2008R2(SP2), 2012, 2016, 2019 (plně aktualizovaná)	90MB	Přibližně 60MB	10Mb+
<b>Linux</b>	Ubuntu (16 / 18), Centos 7, Debian 8.10, RedHat 7, Mint 18+	90MB	Přibližně 60MB	10Mb+
<b>MacOS</b>	Sierra+	90MB	Přibližně 60MB	10Mb+
<b>Android</b>	4.2+	90MB	Přibližně 60MB	10Mb+

*\* Pro úplnou ochranu ReaQtou pomocí NanoOS musí koncové zařízení podporovat virtualizaci VT-x (Intel) nebo AMD-V (AMD), která musí být zapnuta v BIOS. Pokud je na koncovém zařízení využívána virtualizace jiným procesem, NanoOS je automaticky vypnut, aby nekolidoval s aplikacemi, které virtualizaci využívají.*

## Příloha č. 2

Bližší specifikace zařízení kde bude ReaQta instalována

Koncový bod	OS	verze	Počet ks
<i>Příklad:</i>			
<i>Notebook</i>	<i>Windows</i>	<i>11</i>	<i>20</i>

## Příloha č. 3

### Bližší specifikace Service Level Agreement

Popis jednotlivých typů Service Level Agreement (dále jen jako „SLA“) – odezva technického oddělení na technické dotazy k ReaQta, nikoliv k řešení možných bezpečnostních incidentů a monitoringu (například chyba při instalaci agenta, žádost o pomoc s tvorbou pravidel, nefunkční dashboard atp.)

- **Příklady typů požadavků, které jsou řešeny v rámci SLA:**
  - a) **Technické problémy s instalací agentů na podporované OS**
  - b) **Obecné dotazy na funkce ReaQta**
  - c) **Problémy s funkčností dashboardu ReaQta**
  - d) **Pomoc s tvorbou pravidel**
  - e) **Aktualizace agentů a dashboardu ReaQta**
  - f) **Jednotlivé varianty SLA:**

#### Standard business hours – 9:00 – 17:00 h

Přehled poskytovaných SLA služeb	Standardní SLA – 5 % z ceny licencí od 9:00 do 17:00		Sankce při nedodržení termínu
	zahájení požadavku	vyřešení požadavku	
Úroveň požadavku	reakční doba	reakční doba	
• Nízký	do 12 hodin	do 72 hodin	100,- Kč
• Urgentní	do 4 hodin	do 48 hodin	200,- Kč
• Kritický	do 2 hodin	do 24 hodin	300,-
<b>Dostupnost ReaQta konzole</b>	99,8 %		1.000,- Kč

#### Legenda:

**Nízký** – Nízkou chybou je myšlena závada, která má minimální, resp. žádný vliv na provoz aplikace, tj. aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.

**Urgentní** – Urgentní chybou je stav omezující správnou funkcionalitu aplikace, když aplikaci lze provozovat jen s částečným omezením.

**Kritický** – Kritickou chybou je myšlen stav aplikace, kdy nelze z důvodu závady tuto provozovat nebo závada má kritický vliv na provozovanou aplikaci.

**Reakční doba** – se vypočítává od doby přijetí požadavku do portálu.

**Sankce** – se vypočítává za každý započatý den.

SLA služby k FD Cloudu z hlediska výpadku serveru

- **Dostupnost dashboardu ReaQta dle zakoupené varianty SLA s maximální hodnotou 99,8%**

- a) **Bezpečnost serveru:**

1. Fyzické zabezpečení datacentra – multimodální (RFID a biometrická autentizace) bezpečnost serverovny, servery jsou zamčeny fyzickým klíčem
2. Datacentrum je monitorováno vlastním bezp. týmem
3. Záložní generátor schopný bezvýpadkového nasazení
4. Datacentrum připojeno na síťové přípojce 10 Gigabit s redundantními přípojkami do zahraničí a peeringovými spoji 2x10 Gigabit

- b) **Zálohování serveru:**

1. Pravidelné zálohy jsou na geograficky oddělené infrastruktuře

Náš ReaQta server ( <https://hive.reaqa.cz/>) je hostován na vlastním zařízení v datacentru MasterDC Praha na adrese **Kodaňská 46, 101 00 Praha 10 – Vršovice.**

## Příloha č. 4

### Bližší specifikace zpracovávaných osobních údajů

Tímto Vás blíže informujeme o způsobech zpracování osobních údajů ze strany společnosti FreeDivision při používání softwaru ReaQta ve vztahu k jednotlivým produktům (komponentům):

#### On Premise nasazení

ReaQta-Hive podporuje nasazení On Premise, kde je server (Hive-Brain) nasazen v datovém centru zákazníka. Data (ve formě metadat), která se přenášejí z koncových bodů na server, zůstávají v samotném datovém centru zákazníka. Zákazník nebo partner, který vlastní infrastrukturu, má nad daty úplnou kontrolu. ReaQta může čas od času a se svolením zúčastněných stran přistupovat k těmto údajům za účelem poskytování běžné nebo mimořádné údržby a podpůrných služeb.

Z koncových bodů se do Hive-Brain vždy přenášejí pouze metadata. Další a konkrétní datové přenosy mohou iniciovat operátoři dashboardu. Takové akce jsou vždy protokolovány na stránce auditu a nelze je změnit bez zásahu do Hive-Brain:

Ve výchozím nastavení je **uchování dat 30 dní**, ale tento limit lze prodloužit nebo snížit podle preferencí zákazníka nebo partnera.

Date	Username	Action	Description
2020-02-20 14:45:26	admin@reaqta.com 192.168.30.8	Request File for Download	Requested file "c:\windows\system32\notepad.exe" from endpoint 260724394962190336

#### Další komponenty (Hive-Cloud a Hive-Cloud Enrichment)

Nasazení On Premise mohou zahrnovat další komponenty Opt-In.

- Hive-Cloud
- Hive-Cloud Enrichment

Oba komponenty fungují výhradně na metadatech (hashe souborů a IP adresa), tyto informace se přenášejí do ReaQty, aby se obohatily výstrahy a poskytly další úroveň ochrany. Taková metadata mohou být používána ReaQtou, během procesu obohacování, k dotazování na externí databáze, například k poskytnutí dalších informací o hrozbách, reputaci IP atd.

## Cloudové nasazení

Za Cloudové nasazení ReaQty se považuje, pokud je Hive-Brain hostován a udržován ReaQtou. Cloudová nasazení přenášejí telemetrii a forenzní data z koncových bodů do Hive-Brain ovládaného ReaQtou.

Z koncových bodů se do Hive-Brain vždy přenášejí pouze metadata. Další a konkrétní datové přenosy mohou iniciovat operátoři dashboardu. Takové akce se vždy zaznamenávají na stránce auditu a nelze je změnit bez zásahu do Hive-Brain.

Uživatelé dashboardu mohou požadovat:

- Specifické soubory koncových bodů
- Forensics Kit obsahující forenzní důkazy získané přímo z koncového bodu a přenesené na server s uchováváním dat 1 den.

Obecná metadata (telemetrie):

- Interní IP adresu
- Hostname koncového bodu
- Detail operačního systému (OS Verze, CPU detail, seznam instalovaných aplikací)
- Seznam Mac adres
- Doménovou adresu, pokud koncový bod využívá doménu

Obsahuje události doménového řadiče:

- Časové razítko události
- Úplná cesta procesu
- Koncový bod / uživatelské jméno
- Zpracovat úroveň oprávnění
- Cesta k souboru s příslušnou operací se souborem
- Procesní a / nebo hašovací soubor (MD5, SHA-1, SHA-256)
- Operace se soubory (čtení / zápis / mazání)
- Činnosti registru (cesta k registru, klíč, hodnota)
- Síťová aktivita (IP adresa, protokol, směr odchozí / příchozí)
- Informace o aktivitě účtu (název účtu, předmět a cílová adresa, metadata se mohou lišit podle typu aktivity účtu)

Výchozí **uchování dat** je **30 dní**.

### Seznam událostí

Událost je kolekce metadatových informací přenesených z koncového bodu do Hive-Brain. Níže je uveden seznam shromážděných událostí.

ProcessCreated	FileDeleted
ProcessTerminated	NetworkConnectionEstablished
ProcessInjected	RegistryPersistence
FileCreated	RegistryValueSet
FileRenamed	RegistryEntryDeleted

FileWritten	ProcessKilled
ExecutableDropped	AdversarialTechniqueDetected
ExecutableDuplicatedSelf	Mitre Att&ck
Keylogging	WmiEventFilter
Screenshot	WmiEventConsumer
PrivilegeEscalation	WmiFilterToConsumer
FileSystemPersistence	RegistryKeyCreated
ProcessImpersonated	ComHijacked
FileRead	UserAccountCreated (4720)
SignatureForged	UserAccountDeleted (4726)
CredentialHarvested	RemediationRegistryValueDeleted
WhitelistTriggered	PowershellScriptBlockLogged
Dll-Sideloaded	EtwSecurityAuditing
SuspiciousScriptExecuted	AntivirusDetectionNP
BlacklistTriggered	AntivirusDetection
EndpointStartedUp	RemediationAntivirus
IncidentTerminated	RemediationQuarantinedFileDeleted
AnomalousBehaviour	RemediationQuarantinedFileRestored
TokenStolen	ScheduledTaskCreated
ProtectionPolicyTriggered	ScheduledTaskDeleted
RansomwareBehaviour	ScheduledTaskUpdated
RemoteAccessToolBehaviour	ScheduledTaskExecuted
WmiActivity11	ServiceCreated
WinINetActivity	ServiceDeleted
WinDnsClientActivity	ServiceStarted
AccountLoggedOn	ServiceStopped
AccountLogonFailed	AMSI
AccountCredentialsValidationAttempted	AdversarialTechniqueDetectedNP
ExplicitCredentialsLogonAttempted	
AndroidMicrophoneOn	
AndroidMicrophoneOff	
AndroidCameraOn	
AndroidCameraOff	
Android PackageInstalled	
AndroidPackageRemoved	
DetectionTriggered	
RemediationProcessKilled	
RemediationEndpointIsolated	
RemediationFileDeleted	
KerberosAuthTicketRequested	
KerberosServiceTicketRequested	
KerberosPreAuthFailed	
LogonSpecialPrivAssigned	
ModuleLoaded	
WmiProcessCreated	
MacroEnabledDocument	
InMemoryExecutable	



## **Hive-Cloud and Hive-Cloud Enrichment**

Hive-Cloud a Hive-Cloud Enrichment jsou Opt-In a lze je kdykoli vypnout.

Oba komponenty fungují výhradně na metadatech (hashe souborů a IP adresa), tyto informace se přenášejí do ReaQta, aby se obohatily výstrahy a poskytly další úroveň ochrany. Taková metadata mohou být používána ReaQtou během procesu obohacování k dotazování na externí databáze, například k poskytnutí dalších informací o hrozbách, reputace IP atd.

## **Údržba a odstraňování problémů**

Během běžné a mimořádné údržby, jako jsou aktualizace, upgrady nebo odstraňování problémů, může FreeDivision vyžadovat dočasný přístup k datům koncových uživatelů, která mohou obsahovat osobně identifikovatelná data, jako například:

- IP adresy
- Uživatelská jména
- Názvy počítačů
- Obecná metadata (názvy souborů, velikost souboru, doba vytvoření, doba odstranění atd.)

Taková data společnost FreeDivision neshromažďuje ani nezpracovává nad rámec činností odstraňování problémů.