

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A PODPORY PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Číslo smlouvy Objednatele: 000863 0 22

Číslo smlouvy Poskytovatele: _____

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**obč. zák.**“), a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů; (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

se sídlem: Sokolovská 42/217, Vysočany, 190 00, Praha 9
zastoupená: Ing. Petrem Witowským, předsedou představenstva
Ing. Ladislavem Urbánkem, místopředsedou představenstva
IČO: 00005886
DIČ: CZ00005886 (plátce DPH)
bankovní spojení:  1
číslo účtu: 
OR: MS Praha, sp. zn.: oddíl B, vložka 847
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Next Generation Security Solutions s.r.o.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
zastoupená: Václavem Novákem, MBA, jednatelem
IČO: 062 91 031
DIČ: CZ06291031
bankovní spojení: 
č.ú. 
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 279627
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel dne 7. 3. 2022 zahájil zadávací řízení na nadlimitní sektorovou veřejnou zakázku na dodávky s názvem „**Dodávka, implementace a podpora nástroje na vyhodnocování bezpečnostních událostí SIEM z informačních systémů Dopravního podniku hl. m. Prahy**“. Nabídka Poskytovatele byla na základě kritéria ekonomické výhodnosti nabídky vybrána jako nejvhodnější, proto Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu.
- 1.2. Smluvní strany současně s touto Smlouvou uzavírají i smlouvu o dílo č. 000864 00 22, ze dne , jejímž předmětem je Dodávka, implementace a podpora nástroje na vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí SIEM (dále jen „**Smlouva o dílo**“, informační systém dále jen „**SIEM**“, „**Dílo**“ nebo „**Programové vybavení**“).

1.3. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit podporu SIEM dodaného dle Smlouvy o dílo.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory SIEM (dále jen „**Služby**“). Povinnost Poskytovatele zahrnuje:

2.1.1. Služby údržby SIEM – maintenance:

2.1.1.1. Poskytování nových verzí SIEM a opravných patchů dle aktuální technologické úrovně,

2.1.1.2. Poskytování služeb monitoringu a dohledových služeb nad platformou SIEM, tj. zaručený provoz, v režimu 24/7/365, monitoringu nad dodaným HW/SW řešením).

2.1.2. Služby základní podpory SIEM:

2.1.2.1. Poskytování služby HotLine/Helpdesk včetně servisní technické podpory SIEM dle parametrů SLA sjednaných touto Smlouvou.

2.1.2.2. Poskytování poradenských služeb prostřednictvím HotLine/Helpdesk při řešení běžných provozních problémů správců informačních systémů v pracovní dobu, tj. v pracovní dny od 8:00 – 18:00 hodin.

2.1.2.3. Poskytování služeb Správa provozu služby SIEM - bezpečnostního monitoringu (24/7/365), prostřednictvím vyhodnocovacího centra pro řešení incidentů, a to denně v pracovní dobu, tj. v pracovní dny od 8:00 – 18:00 hodin.

2.1.3. Služby rozšířené podpory SIEM:

2.1.3.1. Podpora certifikovaného bezpečnostního konzultanta,

2.1.3.2. Školení dle požadavků Objednatele nad sjednaný rozsah.

2.1.3.3. Konzultační podpora v rozsahu, ve kterém si ji Objednatel objedná.

2.1.3.4. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.

2.1.3.5. Spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování SIEM Objednatele.

2.1.3.6. Úpravy a funkční doplnění SIEM dle požadavků Objednatele.

2.2. Podrobné vymezení předmětu této Smlouvy způsobu poskytování Služeb je obsaženo v **Příloze č. 3** této Smlouvy.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

3.1. Termínem zahájení poskytování Služeb je den uvedení systému SIEM do produkčního provozu (T4) ve smyslu **Přílohy č. 4** Smlouvy o dílo.

3.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ode dne uvedení systému SIEM do produkčního provozu (T4) ve smyslu Přílohy č. 4 Smlouvy o dílo.

3.3. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatelem na území Hlavního města Prahy.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 2.1.1. této Smlouvy činí **10 000,- Kč** (slovy: *deset tisíc korun českých*) bez DPH za kalendářní měsíc a cena za poskytování služeb dle čl. 2.1.2. této Smlouvy

činí **135 000,- Kč** (slovy: *sto třicet pět tisíc korun českých*) bez DPH za kalendářní měsíc. Podrobné členění této ceny je obsaženo v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

- 4.2. Cena za služby dle čl. 2.1.3 této Smlouvy se sjednává na **8 000,- Kč** bez DPH za jeden člověkodén. Smluvní strany berou na vědomí, že maximální přípustný a nepřekročitelný počet člověkodnů využitých Objednatelem za dobu účinnosti této Smlouvy v rámci služeb dle čl. 2.1.3. této Smlouvy je 100 člověkodnů. Poskytovatel není povinen a ani oprávněn poskytovat Objednateli Plnění dle této Smlouvy nad tento limit. Objednatel se nezavazuje k odebrání jakéhokoliv minimálního množství služeb dle čl. 2.1.3 této Smlouvy.
- 4.3. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 2.1.3. této Smlouvy bude hrazena ve výši stanovené postupem dle čl. 5.6 odst. (v) **Přílohy č. 3** této Smlouvy (tj. ve výši dle potvrzené výzvy, jak je tato definována v odst. 5.11 **Přílohy č. 3** této Smlouvy; dále jen „**Výzva**“). Přílohou faktury bude kopie zápisu o dokončení všech služeb, které jsou předmětem příslušné Výzvy, ve smyslu odst. 5.15 **Přílohy č. 3** této Smlouvy.
- 4.4. Objednatel je povinen hradit Ceny dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 4.5. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné, závazné a úplné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že po 24 měsících poskytování Služeb je Poskytovatel oprávněn jednou ročně jednorázově navýšit ceny sjednané touto Smlouvou za Služby o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za období od nabytí účinnosti této Smlouvy, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Poskytovatel je povinen o tom Objednatele písemně informovat společně s doložením rozsahu navýšení nejpozději 1 kalendářní měsíc před takovou úpravou cen dle této Smlouvy. Veškeré změny cen dle této Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě. Objednatel pro vyloučení pochybností uvádí, že předpokládá sdílení inflačního rizika. Poskytovatel prohlašuje, že do své kalkulace cen uvedených v této Smlouvě zahrnul předpoklad průměrného růstu za uplynulá období, vyjádřený pro účely plnění této Smlouvy hodnotou 3 %. Poskytovatel tak dle tohoto ustanovení může požadovat zvýšení cen dle této Smlouvy pouze o takovou část procentní hodnoty, o níž skutečná míra inflace za uplynulé období překročí 3 %.
- 4.6. Cena za služby dle 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem v zákonné lhůtě vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby dle čl. 2.1.1 nebo čl. 2.1.2 této Smlouvy nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 4.1. této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění (DUZP) bude v případě Služeb dle 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Cena za Služby dle 2.1.3 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu vystavovaného Poskytovatelem v zákonné lhůtě vždy po DUZP, za které se u Služeb dle 2.1.3 této Smlouvy považuje den odsouhlasení zápisu o dokončení všech Služeb, které jsou předmětem příslušné Výzvy, ve smyslu odst. 5.15 **Přílohy č. 3** této Smlouvy.
- 4.7. Poskytovatel není oprávněn požadovat jakékoli zálohy. Každá faktura bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Přílohami faktur budou příslušné Výkazy poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy včetně soupisu proškolených osob v případě poskytnutých školení. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:

- (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatele a rozdělení cen v detailu dle bodů 2.1.1.1 až 2.1.3.6 této Smlouvy;
 - (iv) číslo Výzvy v případě služeb uvedených v čl. 2.1.3 této Smlouvy.
- 4.8. Daňový doklad (fakturu) bude Poskytovatel v případě listinného zaslání zasílat doporučeně ve dvou vyhotoveních.
- 4.9. Splatnost faktury bude činit 30 kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.10. Poskytovatel je oprávněn zasílat faktury v listinné podobě na adresu: Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, Sokolovská 42/217, Vysočany, 190 00 Praha 9 nebo v elektronické podobě. Faktury v elektronické podobě mohou být zaslány buď na e-mailovou adresu Objednatele:  nebo do datové schránky Objednatele: fhidrk6. V případě volby elektronické podoby faktury zaslané prostřednictvím datové schránky nebo e-mailové schránky musí být splněny následující podmínky:
- (i) faktura musí být ve formátu pdf, případně ve formátu ISDOC/ISDOCX;
 - (ii) název souboru PDF musí obsahovat slovo „Faktura“, případně „Invoice“;
 - (iii) přílohy faktury mohou být v libovolných formátech a mohou být pojmenovány jakkoliv, nesmí však obsahovat slovo „Faktura“ či „Invoice“;
 - (iv) jedním e-mailem (datovou zprávou) smí být zaslána vždy výhradně jedna faktura s přílohami;
 - (v) zpráva s elektronickou verzí faktury nesmí obsahovat žádné reklamní či jiné oznámení;
 - (vi) e-mail (datová zpráva) s fakturou a přílohami nesmí přesáhnout velikost 20 MB;
 - (vii) zaslané soubory nesmí být komprimovány do archívu (zip, msg apod.);
 - (viii) e-mailová schránka nebo datová schránka, ze které budou odesílány faktury, musí umožňovat přijímání e-mailů či datových zpráv.
- 4.11. V případě zaslání faktur v elektronické podobě obdrží Poskytovatel o přijetí faktury potvrzení, (dále jen „**notifikace**“), že faktura byla zaevidována spisovou službou Objednatele. Skutečnost, že faktura byla přijata pro další zpracování, neznamená její automatickou akceptaci, a faktura může být dále odmítnuta v rámci schvalovacího procesu Objednatele. Pokud Poskytovatel neobdrží notifikaci o přijetí, faktura nebyla zaevidována a je nutno provést opětovný pokus o doručení.
- 4.12. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) nebo k němu nebude přiložen Výkaz poskytnutých služeb. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného či doplněného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 4.13. Poskytovatel tímto prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dnů. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhradena přímo na účet příslušného finančního úřadu.

- 4.14. Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na zveřejněné bankovní účty ve smyslu § 98 písm. d) zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že Zhotovitel nebude mít daný účet zveřejněný, zaplatí Objednatel pouze základ daně a vyšší DPH uhradí přímo na účet příslušného finančního úřadu.

5. VLASTNICKÁ A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 5.1. K součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy anebo Výzvy Objednatele, které jsou movitými věcmi a mají se stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.
- 5.2. Vzhledem k tomu, že součástí Služeb dle této Smlouvy nebo Výzvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), je k těmto součástí Služeb poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.
- 5.3. Objednatel je oprávněn veškeré součásti poskytnutých Služeb a veškeré výstupy plnění Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „**autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek.
- 5.4. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby dle této Smlouvy.
- 5.5. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené, a to bez časového, územního a množství omezení. Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít, a to ani zčásti.
- 5.6. Poskytovatel projevuje souhlas s tím, aby Objednatel poskytl oprávnění tvořící součást Licence třetí osobě zcela nebo zčásti. Takovými třetími osobami však smí být bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jen městské části hlavního města Prahy, příspěvkové organizace zřízené hlavním městem Prahou a v nezbytném rozsahu i externí správcovské subjekty, které vykonávají správu bytového fondu hlavního města Prahy.
- 5.7. Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy nebo Výzvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.
- 5.8. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy a výzev včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 5.9. Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.

6. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 6.1. Objednatel se je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

- 6.2. Objednatel je povinen umožnit zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby vstup do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 6.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 6.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 6.4. Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 7.1. Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatелеm a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 7.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 7.3. Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje využít při plnění této Smlouvy v daných rolích pouze osoby uvedené v **Příloze č. 4** této Smlouvy.
- 7.5. Jakákoliv dodatečná změna členů týmu uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy musí být předem písemně schválena Objednatелеm. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu člena týmu takovou osobou, která disponuje alespoň obdobnými znalostmi, zkušenostmi a odbornou kvalifikací jako u nahrazovaného člena týmu.
- 7.6. Jednotliví členové realizačního týmu musí být držiteli osvědčení a certifikace, jak je uvedena v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této Smlouvy bude u jednotlivých členů realizačního týmu udržovat certifikaci minimálně v uvedeném rozsahu a úrovni.
- 7.7. Pro vyvracení jakýchkoliv pochybností Objednatel uvádí, že jedna fyzická osoba nemůže zastávat více pozic v realizačním týmu.
- 7.8. Objednatel je kdykoli po dobu trvání této Smlouvy oprávněn po Poskytovateli požadovat prokázání splnění požadavků na členy realizačního týmu dle čl. 7.6 této Smlouvy resp. dle požadavků uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy, a to u kteréhokoli člena realizačního týmu, a Poskytovatel je povinen bezodkladně, nejpozději však následující pracovní den po vznesení takového požadavku Objednatелеm, toto Objednateli náležitě prokázat.
- 7.9. Poskytovatel se zavazuje plnění dle této Smlouvy poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatелеm. Pokud se má změna týkat poddodavatele, prostřednictvím kterého Poskytovatel v zadávacím řízení prokazoval splnění kvalifikace, musí nový poddodavatel

splňovat tutéž minimální kvalifikaci jako poddodavatel původní a uvedené musí být Objednateli bez jakýchkoli pochybností doloženo. Povinnost Poskytovatele dle předchozí věty se uplatní i pro případy, kdy by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám.

- 7.10. Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 7.11. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 7.12. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele
- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli ani
 - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 7.13. Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu.
- 7.14. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku 50.000.000,- Kč (slovy: třicet milionů korun českých). Poskytovatel je povinen Objednateli předložit listinu prokazující existenci pojistné smlouvy dle předchozí věty nejpozději při podpisu této Smlouvy a dále ve lhůtě 5 pracovních dní kdykoli, kdy o to bude ze strany Objednatele požádán.
- 7.15. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 7.16. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Poskytovatele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 obč. zák. apod.,
- která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do 5 Pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 7.17. V případě, že pro řádné fungování SIEM je nutná součinnost třetích osob, je Poskytovatel povinen takovou součinnost pro Objednatele smluvně zajistit.

- 7.18. Poskytovatel zaručuje, že Dílo bude ke dni ukončení této Smlouvy funkční v rozsahu dle Smlouvy o dílo a úprav provedených dle této Smlouvy, a dále zaručuje, že Dílo bude tomuto dni prostý jakýchkoliv vad.
- 7.19. Poskytovatel se zavazuje poskytnout veškerou součinnost a spolupráci při ukončení smluvního vztahu, potřebnou k bezproblémovému zajištění kontinuity poskytovaného plnění novým dodavatelem, pokud takovou součinnost Objednatel bude požadovat. Taková součinnost může spočívat např., nikoli však výhradně, v zajištění migrace dat, poradenství při přechodu na nový systém, poskytnutí nezbytných podkladů, fyzické asistence atp. Způsob poskytování součinnosti a pravidla hrazení ceny za součinnost Poskytovatele dle tohoto odstavce se řídí obdobnými pravidly jako Sužby dle čl. 2.1.3 této Smlouvy.
- 7.20. Poskytovatel je povinen zajistit dodržování zákonných předpisů v oblasti pracovněprávní a BOZP a rovněž stejnou dobu splatnosti faktur vůči svým poddodavatelům jaká je stanovena v čl.4.9 této Smlouvy. Poskytovatel je rovněž povinen provádět platby svým poddodavatelům řádně a včas. Ve stejném rozsahu je Poskytovatel povinen zavázat i své poddodavatele ve vztahu k dalším článkům poddodavatelského řetězce. Objednatel je oprávněn kontrolovat splnění těchto povinností namátkově, formou vyžádání si relevantních podkladů od Poskytovatele, poddodavatelů či dalších subjektů v jeho poddodavatelském řetězci a Poskytovatel je povinen takové doklady Objednateli poskytnout nejpozději do 10 pracovních dnů od výzvy. Za porušení tohoto odstavce se považuje jeden každý případ porušení zde uvedených povinností.
- 7.21. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání oprávněn provést platby přímo konkrétnímu poddodavateli Poskytovatele, a to dle § 106 ZZVZ. Předpokladem provedení přímé platby poddodavateli je čestné prohlášení poddodavatele o tom, že Poskytovatel je v prodlení s úhradou ceny za poddodavatelské plnění provedené na základě této Smlouvy o více než 60 kalendářních dní, přičemž přílohou čestného prohlášení bude příslušný daňový doklad (faktura) vystavený poddodavatelem a potvrzení o jeho doručení Poskytovateli. K oprávněnosti nároku poddodavatele si vyžádá Objednatel písemné stanovisko Poskytovatele, který je povinen jej doručit Objednateli do 3 dnů od výzvy Objednatele. Doručeným stanoviskem není Objednatel vázán, přihlédne však k němu při rozhodnutí, zda bude za Poskytovatele plnit. Pokud v uvedené lhůtě nebude stanovisko Poskytovatele Objednateli doručeno, má se za to, že je nárok poddodavatele oprávněný. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se Objednatel provedením přímé platby poddodavateli nemůže dostat do prodlení s platbou ceny Služeb, neboť provedením přímé platby poddodavateli závazek Objednatele v rozsahu částky fakturované poddodavatelem Poskytovatele jeho splněním zaniká.

8. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 8.1. Poskytovatel vede soupis všech poskytnutých Služeb, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována obdobně dle čl. 4.5.11 **Přílohy č. 3** této Smlouvy.
- 8.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 2.1.1 až 2.1.3 této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených Výkazů o poskytnutých Službách dle této Smlouvy.
- 8.3. O Službách dle čl. 2.1.1, 2.1.2. a 2.1.3 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelem potvrzených zápisů dle této Smlouvy.
- 8.4. Výkazy poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který jsou vypracovány,

k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do 5 pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky (a to i opakovaně).

9. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 9.1. Ochrana důvěrných informací poskytnutých Objednatelem na základě této Smlouvy je řešena prostřednictvím čl. 11 Smlouvy o dílo specifikované v odst. 1.2 této Smlouvy.

10. SANKCE

- 10.1. V případě prodlení Objednatele s platbou Ceny za poskytnuté Služby dle čl. 4.1 a 4.2 této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 10.2. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinností informovat Objednatele o uvolnění update a/nebo upgrade a/nebo za každý započatý den prodlení se splněním povinností zajistit dostupnost update a/nebo upgrade dle čl. 1.6. a 1.7 **Přílohy č. 3** této Smlouvy.
- 10.3. V případě porušení povinnosti poskytovat plnění dle této Smlouvy v daných rolích prostřednictvím členů realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy a provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle čl. 7.5 této Smlouvy má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý i započatý den poskytování plnění dle této Smlouvy osobou neuvedenou v **Příloze č. 4** této Smlouvy.
- 10.4. V případě porušení povinnosti poskytovat plnění dle této Smlouvy prostřednictvím osob s potřebnou certifikací dle čl. 7.6. této Smlouvy má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý i započatý den poskytování Služby osobou bez potřebné certifikace.
- 10.5. V případě porušení povinnosti předložit podklady prokazující splnění požadavků na členy realizačního týmu ve lhůtě dle čl. 7.8. této Smlouvy má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý i započatý den prodlení s předložením potvrzení.
- 10.6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele plnit tuto Smlouvy prostřednictvím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy a provádět jejich změny v souladu s čl. 7.9 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každý i započatý den poskytování plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatelů neuvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy nebo Poskytovatelem, pokud neprokázal kvalifikaci v souladu s čl. 7.9 této Smlouvy.
- 10.7. V případě, že Poskytovatel nedodrží povinnost dle čl. 7.10 této Smlouvy, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý i započatý den prodlení s předáním dat a jejich nosičů.
- 10.8. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 7.11. této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 7.15. této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení.

- 10.9. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (a) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou pracovní hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A a/nebo B podle článku 4.5.9 **Přílohy č. 3** této Smlouvy;
 - (b) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou pracovní hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A a/nebo B podle článku 4.5.9 **Přílohy č. 3** této Smlouvy;
 - (c) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou pracovní hodinu prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A a/nebo B podle článku 4.5.9 **Přílohy č. 3** této Smlouvy;
 - (d) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý pracovní den prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie C a/nebo D podle článku 4.5.9 **Přílohy č. 3** této Smlouvy;
 - (e) ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý pracovní den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie C a/nebo D podle článku 4.5.9 **Přílohy č. 3** této Smlouvy.;
 - (f) a v případě porušení povinností dle čl. 5.6 **Přílohy č. 3** této Smlouvy ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý pracovní den prodlení.
- 10.10. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit smluvně součinnost třetích osob dle čl. 7.17 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každé takové porušení.
- 10.11. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost mít celou dobu trvání této Smlouvy sjednanou účinnou pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku 50.000.000,- Kč (slovy: *třicet milionů korun českých*) dle čl. 7.14, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každý započatý den trvání porušení této povinnosti.
- 10.12. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost dle čl. 7.20 této Smlouvy zajistit dodržování zákonných předpisů v oblasti pracovněprávní a BOZP, zajistit stejnou dobu splatnosti faktur vůči svým poddodavatelům jaká je stanovena v čl. 4.9 této Smlouvy, povinnost provádět platby svým poddodavatelům řádně a včas, má Objednatel nárok na Smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 10.13. V případě, že Poskytovatel neposkytne součinnost při ukončení smluvního vztahu potřebnou k bezproblémovému zajištění kontinuity poskytovaného plnění novým dodavatelem dle požadavku Objednatele dle čl. 7.19 této Smlouvy, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý i započatý den prodlení s poskytováním požadované součinnosti.
- 10.14. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 10 jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy – faktury oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 10.15. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 9.1 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 10.16. Ujednáním smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody, a to ani ve výši přesahující smluvní pokutu, přičemž za tímto účelem smluvní strany vylučují aplikaci § 2050 obč. zák. Pokud bude smluvní pokuta snížena soudem, zůstává právo na náhradu škody zachováno, a to v plné výši. Pokud jakýkoliv právní předpis stanoví pokutu (penále) pro porušení smluvní

povinnosti (kdykoliv během trvání této Smlouvy), nebude takovým nárokem nijak dotčeno právo na náhradu škody ani právo na smluvní pokutu dle této Smlouvy.

10.17. Smluvní strany se dohodly, že maximální celková výše veškerých smluvních pokut uhrazených Poskytovatelem dle této Smlouvy za jeden kalendářní měsíc nepřesáhne 100 % z celkové ceny služeb dle odst. 4.1 této Smlouvy bez DPH za jeden kalendářní měsíc.

10.18. Smluvní pokuty jsou vystavovány formou faktury.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1. Smluvní strany se dohodly, že součástí této Smlouvy se stává ujednání o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 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 (dále jen „**GDPR**“), jehož podmínky se řídí tímto článkem Smlouvy.

11.2. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude dle okolností potřebné ke splnění požadavků předpisů na ochranu osobních údajů (tyto zahrnují například zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, GDPR či stanoviska Evropského sboru pro ochranu osobních údajů; společně dále jen „**POOÚ**“), uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek této Smlouvy zohledňující takové požadavky.

11.3. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů subjektů údajů poskytovaných Objednatelem v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy.

11.4. Předmětem zpracování jsou osobní údaje osob vystupujících na straně Smluvních stran, a případně další údaje poskytnuté Objednatelem či třetími stranami z pokynu Objednatele (dále jen „**osobní údaje**“).

11.5. Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat.

11.6. Účel zpracování je definován účelem plnění této Smlouvy, přičemž se jedná zejména o zpracování neoddelitelně spojené a nezbytné nutné pro poskytování plnění dle této Smlouvy.

11.7. Zpracování osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

11.8. Poskytovatel je při zpracovávání osobních údajů povinen:

11.8.1. zpracovávat osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Objednatele; pro vyloučení pochybností zpracovávání osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci této Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Objednatele;

11.8.2. řídit se instrukcemi Objednatele v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;

11.8.3. zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;

- 11.8.4. nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele. V případě udělení takového souhlasu je Poskytovatel povinen zajistit, že další takový zpracovatel musí poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky POOÚ. Poskytovatel je přitom povinen dalšího takového zpracovatele smluvně zavázat ke stejným povinnostem, které má Poskytovatel sám ve vztahu k Objednateli. Poskytovatel přitom v případě jakéhokoli pochybení dalšího takového zpracovatele odpovídá, jako by zpracování prováděl sám;
- 11.8.5. při zohlednění povahy zpracování, být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- 11.8.6. být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování, ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ a případně též subjektům údajů, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů a realizovat předchozí konzultace s ÚOOÚ, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- 11.8.7. v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování plnění dle této Smlouvy, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů; a
- 11.8.8. poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené POOÚ;
- 11.8.9. umožnit audity a k těmto auditům přispívat.
- 11.9. Poskytovatel prohlašuje, že přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že odpovídá Objednateli za zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky POOÚ.
- 11.10. Poskytovatel přijal a udržuje opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení osobních údajů, zejména následující:
- a) pseudonymizace a šifrování osobních údajů;
 - b) schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
 - c) schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů;
 - d) proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
 - e) přístup k osobním údajům mají pouze pověřené osoby Poskytovatele.
- 11.11. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Objednateli.
- 11.12. V případě ukončení Smlouvy nejsou Poskytovatel, resp. kterákoliv z osob uvedených v článku 14 této Smlouvy a jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i

po ukončení účinnosti této Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Poskytovateli.

- 11.13. Poruší-li Poskytovatel povinnosti mlčenlivosti dle tohoto čl. 11 této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti.

12. NÁHRADA ÚJMY

- 12.1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 12.2. Objednatel je odpovědný pouze za újmu způsobenou ve formě úmyslného zavinění nebo hrubé nedbalosti.
- 12.3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 12.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za újmu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 obč. z. (dále jen „**vyšší moc**“).
- 12.5. Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale v plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou Smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- 12.6. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné Smluvní strany a dále překážky plnění, které byla příslušná Smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy povinná Smluvní strana již byla v prodlení.
- 12.7. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy. Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta.

13. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 13.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb ve smyslu odst. 3.1 této Smlouvy.
- 13.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní strany. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem následujícím po předání do zkušebního provozu dle čl. 4.14 a 4.15 Smlouvy o dílo, ne však dříve než uveřejněním této Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

- 13.3. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací, 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.
- 13.4. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí dle tohoto čl. 13 nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 13.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než 10 dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do 5 dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 13.6. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel porušuje některou ze svých smluvních povinností či zákonných povinností, které se vztahují k poskytování Služeb, může požadovat, aby Poskytovatel zajistil nápravu a poskytovatel Služby řádným způsobem. Neučiní-li tak Poskytovatel ani v přiměřené době, Objednatel může obdobně dle ustanovení § 2593 obč. zák. odstoupit od této Smlouvy, vedl-li by postup Poskytovatele k jejímu podstatnému porušení.
- 13.7. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že celková výše smluvních pokut uplatněných ze strany Objednatele za jeden kalendářní měsíc dosáhne limitní hodnoty dle odst. 10.17 této Smlouvy.
- 13.8. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy:
- a) v případě pravomocného odsouzení Poskytovatele podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, a to za některý z trestných činů uvedených v příloze č. 3 k ZZVZ;
 - b) v případě, že bylo rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo Poskytovatel podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení vůči své osobě;
 - c) pokud byla na majetek Poskytovatele nařízena exekuce nebo výkon rozhodnutí;
 - d) dojde-li k zahájení likvidace Poskytovatele, zrušení Poskytovatele (s výjimkou fúze nebo přeměny), uvalení nucené správy, nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele;
 - e) v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat plnění dle této Smlouvy v daných rolích prostřednictvím členů realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy nebo povinnosti provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle čl. 7.5 této Smlouvy;
 - f) v případě porušení povinnosti Poskytovatele plnit tuto Smlouvu prostřednictvím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy nebo provádět jejich změny v souladu s čl. 7.9 této Smlouvy;
 - g) v případě, že Poskytovatel bude poskytovat plnění dle této Smlouvy v rozporu s účinnými právními předpisy;
 - h) v případě, že Poskytovatel ani v dodatečně lhůtě určené ze strany Objednatele neprokáže, že má sjednanou účinnou pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku 30.000.000, - Kč (slovy: třicet milionů korun českých) dle čl. 7.14 této Smlouvy.
- 13.9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než 45 dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do 5 dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.

- 13.10. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 13.11. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání 1 měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 13.12. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání 12 měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že odlišné délky výpovědních dob jsou odůvodněny specifickým veřejnoprávním postavením Objednatele, který je povinen aplikovat zákon o veřejných zakázkách.
- 13.13. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,
 - (ii) ochrany důvěrných informací
 - (iii) práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a
 - (iv) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 13.14. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatелеm ke dni předčasného ukončení této Smlouvy. Smluvní strany si v případě odstoupení od smlouvy nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění.

14. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 14.1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

ve věcech smluvních:

M. D., tel: , email:

ve věcech technických:

B. B., tel. , email:

P. V., , email:

- (ii) Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených v bodě (i) tohoto čl. 14.1. i další osoby písemně určené Objednatелеm. Seznam těchto osob Objednatel předá Poskytovateli bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím písemného oznámení Poskytovateli aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Poskytovateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

- (iii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

ve věcech smluvních: J. O., ,

ve věcech technických: R. N., ,

Oprávněných osob Smluvní strany může být více, přičemž Objednatel souhlasí, že oprávněná osoba Objednatele může oznámit Poskytovateli údaje o další oprávněné osobě Objednatele.

- 14.2. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Oprávněná osoba Poskytovatele je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zasílání požadavků, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.
- 14.3. Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu, není-li sjednáno jinak.

15. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 15.1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškeré rozhovory, jednání a dohody mezi smluvními stranami týkající se předmětu této Smlouvy. Žádný projev smluvních stran učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran, pokud tato Smlouva nestanoví jinak.
- 15.2. Smluvní strany uvádějí, že v této Smlouvě nechybí jakákoliv náležitost.
- 15.3. Předšmluvní odpovědnost Smluvních stran ve smyslu § 1728 až 1730 obč. zák. je vyloučena.
- 15.4. Veškerá praxe a zvyklosti jsou ve Smlouvě obsaženy a smluvní strany se nebudou dovolávat praxe a zvyklostí, pokud ze Smlouvy nevyplývají.
- 15.5. Není-li pro změnu Smlouvy dodržena forma ujednání Smluvními stranami, lze neplatnost takovéto změny namítnout i v případě, bylo-li již Smluvní stranou plněno.
- 15.6. Každá ze Smluvních stran se zavazuje, že:
- neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti se svojí činností za účelem ovlivnění nebo odměnění poskytnuté služby;
 - nepřijme, nebude vyžadovat, ani si nedá slíbit úplatek, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti se svojí činností za účelem ovlivnění nebo odměnění poskytnuté služby;
 - učiní všechna opatření k tomu, aby se ony ani její zaměstnanci či zástupci nedopustili jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání spočívajícího v úplatkářství, které by mohlo naplnit znaky skutkové podstaty trestného činu dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „TZ“), a to trestného činu přijetí úplatku dle § 331 TZ, trestného činu podplácení dle § 332 TZ, trestného činu nepřímého úplatkářství dle § 333 TZ, či jiného trestného činu spojeného s korupcí dle TZ;
 - nebude tolerovat ani u svých obchodních partnerů jakoukoli formu korupce.
- 15.7. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
- že se nepodílela a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „ZTOPO“);
 - že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců a dalších odpovědných osob dle ust. § 8 ZTOPO;
 - že učinila nezbytná opatření k předcházení vzniku své trestní odpovědnosti a zamezení nebo odvrácení případných následků spáchání trestného činu;
 - že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze ve smyslu ZTOPO spravedlivě požadovat, přičemž Objednatel proklamuje, že za tímto účelem přijal a aktivně aplikuje zejména Program předcházení trestné činnosti a Etický kodex;

- e) se zavazuje dodržovat právní předpisy a jednat tak, aby její jednání nevzbudilo důvodné podezření ze spáchání trestného činu, přičitatelného jedné nebo oběma smluvním stranám ve smyslu ZTOPO.
- 15.8. Vyjma změn osob dle čl. 14.1 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 obč. zák. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 obč. zák.
- 15.9. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 obč. zák. na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 15.10. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Obchodních podmínek kterékoli Smluvní strany se použije, pouze pokud to tato Smlouva, resp. její změny nebo doplňky výslovně stanovují.
- 15.11. Uveřejnění této Smlouvy v Registru smluv zajistí Objednatel.
- 15.12. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany jsou povinny řešit přednostně smírnou cestou, pokud možno do 30 dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 15.13. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 15.14. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Dvě (2) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a dvě (2) Poskytovatel.
- 15.15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Podrobné členění ceny
 - Příloha č. 2:** Vzor Výkazu poskytnutých Služeb
 - Příloha č. 3:** Specifikace poskytovaných služeb
 - Příloha č. 4:** Seznam členů realizačního týmu
 - Příloha č. 5:** Seznam poddodavatelů
- 15.16. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy. V případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel veřejné zakázky vyjádřený ve výzvě k podání nabídky a zadávací dokumentace veřejné zakázky. V případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení výzvy k podání nabídek a zadávací dokumentace veřejné zakázky.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne _____

Objednatel:

**Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost**

V Praze dne _____

Poskytovatel:

Next Generation Security Solutions s.r.o.

Podpis: _____

Jméno: Ing. Petr Witowski

Funkce: předseda představenstva

Podpis: _____

Jméno: Václav Novák, MBA

Funkce: jednatel

Podpis: _____

Jméno: Ing. Ladislav Urbánek

Funkce: místopředseda představenstva

Příloha č. 1
Podrobné členění ceny

Služba	Cena paušálu v Kč bez DPH za 1 měsíc	DPH v Kč za 1 měsíc	Cena paušálu v Kč s DPH za 1 měsíc
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb dle čl. 2.1.1.1. Smlouvy	4 000,00 Kč	840,00 Kč	4 840,00 Kč
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb dle čl. 2.1.1.2. Smlouvy	6 000,00 Kč	1 260,00 Kč	7 260,00 Kč
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb dle čl. 2.1.1. Smlouvy celkem	10 000,00 Kč	2 100,00 Kč	12 100,00 Kč

Služby dle čl. 2.1.2. Smlouvy	Cena paušálu v Kč bez DPH za 1 měsíc	DPH v Kč za 1 měsíc	Cena paušálu v Kč s DPH za 1 měsíc
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb dle čl. 2.1.2. Smlouvy	135 000,00 Kč	28 350,00 Kč	163 350,00 Kč

Služba rozšířené podpory dle čl. 2.1.3. Smlouvy	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč vč. DPH
Cena za 1 člověkodenní	8 000,00 Kč	1 680,00 Kč	9 680,00 Kč

Příloha č. 2

Vzor Výkazu poskytnutých Služeb

VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	(Firma, IČO)
Objednatel	Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, Sokolovská 42/217, Vysočany, 190 00, Praha 9 IČO: 00005886
Zakázka (č. smlouvy Objednatele, název)	(č. smlouvy Objednatele) (Název)
Odpovědný pracovník Objednatele	(Jméno a příjmení)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	(Jméno a příjmení)
Období	(měsíc/rok nebo od–do)

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Datum	Specifikace činnosti (popis, kdo provedl)	Počet „člověkohodin“	Potvrzení garanta
	[]		
(dd.mm.rrrr)		x	
		x	
		x	
Celkem hodin			

Souhrnná zpráva o stavu prací

(Za dané období uvést zde: co bylo řešeno a čeho bylo dosaženo, výčet zpracované dokumentace – viz dále. Souhrnnou zprávu s přehledem dokumentů lze též uvést jako samostatnou přílohu)

Přehled zpracované dokumentace

Č.	Název	Soubor

Dokumenty předány (komu, jak, kdy)

Schvalovací tabulka

Subjekt	Pracovník role v zakázce/projektu	Datum	Podpis
Poskytovatel	Jméno a příjmení Role		
	Jméno a příjmení Role		
Objednatel	Jméno a příjmení Role		
	Jméno a příjmení Role		

Oprávněné osoby dle smlouvy

Příloha č. 3

Specifikace poskytovaných služeb

1. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY (MAINTENANCE) PODLE ČL. 2.1.3.1. SMLOUVY

- 1.1. Poskytování nových verzí SIEM a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
 - (i) poskytování aktualizací a nových verzí SIEM;
 - (ii) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod SIEM.
- 1.2. Objednatel má nárok na veškerá zlepšení a dodatky k SIEM (upgrade nebo update SIEM) vydané během účinnosti Smlouvy. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je též jejich testování a implementace u Objednatele a rozdílové školení v rozsahu školení dle čl. 1.3 přílohy č. 1 zadávací dokumentace, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade či update.
- 1.3. Update se rozumí aktualizace SIEM formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technická dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k SIEM).
- 1.4. Upgrade se rozumí vylepšení dosavadního SIEM na vyšší výkonnost a nové funkce včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, instalačního manuálu a doporučení pro implementaci, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technická dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent SIEM).
- 1.5. Součástí předmětu plnění dle čl. 2.1.1.1. Smlouvy není nárok na poskytování nových verzí SIEM vytvořených na základě individuální objednávky Objednatele, ani dokumentace k takto vytvořeným novým verzím SIEM.
- 1.6. Poskytovatel do 5 pracovních dnů ode dne vydání update či upgrade oznámí oprávněné osobě Objednatele podle čl. 14.1. Smlouvy uvolnění každého update i upgrade a důvod, proč k update či upgrade dochází.
- 1.7. Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů ode dne vydání update či upgrade zajistit jejich neomezenou dostupnost tak, aby takový update a/nebo upgrade byl pro Objednatele kdykoliv přístupný.
- 1.8. O poskytnutí Služeb podle tohoto článku bude vždy vyhotoven písemný zápis, jehož součástí musí být i veškerá dokumentace podle výše uvedených ustanovení 1.1 až 1.6 této přílohy k update i upgrade.
- 1.9. Cena za poskytování Služeb dle tohoto článku 1. je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 4.1. Smlouvy.

2. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.3.1. SMLOUVY

- 2.1. Poskytování služeb monitoringu a dohledových služeb nad platformou SIEM, tj. zaručený provoz, v režimu 24/7/365, monitoringu nad dodaným HW/SW řešením, se rozumí dodávka takové služby, která splňuje následující kritéria:

- (i) Dohled nad HW infrastrukturou SIEM je realizován nástrojem, s webovým rozhraním a s možností definice práv na úrovni rolí nebo jednotlivých řešitelů. Výchozí jazyk monitorovacího nástroje může být angličtina, s variantní podporou českého jazyka.
- (ii) Komunikace mezi centrálním dohledovým serverem Poskytovatele a lokálními SIEM servery v prostředí Objednatele, i jednotlivými agenty, musí probíhat šifrovaně a využívá crypto knihovny. Přístup řešitelů musí být realizován přes zabezpečený protokol HTTPS. Nástroj musí umožňovat kontrolu výkonnosti a performance monitoring sledovaných technologií, dále kontrolu dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby podkladové vrstvy řešení SIEM.
- (iii) Incidentní stavy jsou automaticky zakládány formou zápisu typu Incident v ticketovacím systému Helpdesk. Je možné nastavit vlastní eskalační postupy i v závislosti jednotlivých sledovaných prvků (např. ISP > core switch > ESXi > VM).
- (iv) Monitoring sleduje fyzické i virtuální prvky SIEM, společně s funkcí autodiscovery zabezpečuje aktuální monitoring pro velikost a alokaci logických disků, CPU, SNMP discovery, windows services, možnost automatického sběru a vyhodnocení ODBC dotazů. Nástroj umožňuje tvorbu individuálních skriptů nebo exportu/importu XML souborů. Podporuje sledování pro technologie s protokolem SNMP v1 – v3 (SNMP traps, síťová zařízení)
- (v) Reporting – nástroj umožňuje ad hoc nebo individuální grafické reporty z nasbíraných hodnot, zobrazené v prostředí řešitele. Výstupy z monitoringu dostupnosti SIEM infrastruktury budou součástí pravidelných měsíčních reportů vůči Objednateli. Historie dat: min. 90 dní zpět

2.2. Cena za poskytování Služeb dle tohoto článku 2 je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 4.1. Smlouvy.

3. ZPŮSOB PŘEDÁVÁNÍ DOKUMENTACÍ V SOUVISLOSTI S ČL. 2.1.1.1. A ČL. 2.1.1.2. SMLOUVY

3.1. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli dokumentaci, a to jejím vložení do Objednatelem určeného datového úložiště. Poskytovatel je povinen tuto dokumentaci v případě změny SIEM průběžně aktualizovat a po každé provedené aktualizaci ji poskytovat Objednateli vč. dokumentace provedených změn tímž způsobem. Poskytovatel je povinen předat Objednateli poslední verzi dokumentace ke dni ukončení Smlouvy nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy.

4. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2.1 SMLOUVY

4.1. Služba Helpdesk a Hotline

Pro účely Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum Helpdesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby Helpdesk a Hotline zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele týkající se aplikační části SIEM a prostředí, ve kterém je provozován, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se Smlouvou.

Komunikační centrum Helpdesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline jsou realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému Helpdesk poskytovatele. Technické vybavení a prostory komunikačního centra Helpdesk musí splňovat standardní bezpečnostní požadavky dle normy ISO 27001 a být řízeny dle obecně akceptovaného standardu (např. ITIL). Přístup k Helpdesk a k Hotline bude zřízen neprodleně po podpisu

Smlouvy spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 12.1. Smlouvy.

Webový Helpdesk nástroj pro zajištění a evidence všech požadavků (telefonních, emailových, i vygenerovaných monitoringem), musí mít nadřazený dispečink s pracovníky vykonávajícími dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou pracovníků, včetně evidence servisních zásahů, obsahujících informaci o místě, čase a typu výkonu pracovníka Poskytovatele.

HelpDesk nástroj bude splňovat následující parametry:

- a) HelpDeskový nástroj zabezpečený protokolem HTTPS
- b) Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku
- c) Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby zadavateli po uzavření požadavku
- d) Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje
- e) Reporting – zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí
- f) Přístup skrze mobilní aplikaci. Přístup do Helpdesk nástroje musí být umožněn skrze klienta pro mobilní platformu (alespoň jednu) Android, IOS (Apple) či Windows Mobile. Mobilní aplikace musí být dostupná ke stažení zdarma skrze certifikované tržiště mobilních aplikací (Appstore, Google Play, atp.). Komunikace mezi Helpdesk nástrojem a aplikací musí probíhat po zabezpečeném protokolu.

Kontaktní údaje Helpdesk a HotLine

www stránky: helpdesk.totalservice.cz

E-mail pro automatizované zpracování požadavku: helpdesk@totalservice.cz

Tel: V případě potřeby telefonické komunikace se použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 12.1. Smlouvy.

Pozn. Objednatel výhledově počítá s vybudováním vlastního Helpdesku/ServiceDesku. Po jeho vybudování bude zapotřebí zajistit integraci mezi Helpdesky objednatele a poskytovatele tak, aby požadavky zadávané v Helpdesku objednatele byly automaticky přeneseny do Helpdesku Poskytovatele.

4.2. Dostupnost služby Helpdesk a HotLine

- (i) Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin (dále jen „**Pracovní doba**“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „**Pracovní den**“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.
- (ii) Komunikační centrum Helpdesk a HotLine je pro Objednatele telefonicky dostupná v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

4.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě dle čl. 4.5.9 této Přílohy, v případě tímto článkem neupraveném, do 3 dnů. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

4.4. Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine

- (i) Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 14.1. Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) uvedené v čl. 4.1 této přílohy.
- Zápisem na email uvedeným v čl. 4.1 této přílohy, který je automaticky konvertován do nově založeného požadavku v nástroji Helpdesk.

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Telefonicky na linku dle čl. 4.1 této přílohy

Jen ve výjimečných případech:

- osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.

V případě, že dojde k ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí www stránek Helpdesk či emailu, je Objednatel, příp. po vzájemné dohodě Smluvních stran Poskytovatel, povinen učinit zápis na www stránky či emailem neprodleně, jakmile je to možné.

- (ii) V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HotLine, nebude na něj Poskytovatel brát zřetel.

4.4.1. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 12.1. Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny oprávněnou osobou Objednatele vznesené a potvrzené požadavky podle Smlouvy. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku pomocí příslušných nástrojů systému Helpdesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém Helpdesk, písemně nebo e-mailem na adresu oprávněné osoby Objednatele uvedené v čl. 12.1. Smlouvy. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu dle Smlouvy nejedná, a stanovení požadavků na součinnost Objednatele.

4.5. Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků

4.5.1. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti Smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby) odstraňovat v termínech uvedených níže vady SIEM a řešit požadavky Objednatele.

4.5.2. Vadou se rozumí stav, kdy funkčnost SIEM není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k SIEM (detailní návrh řešení, akceptační protokol apod.) nebo neodpovídá stavu při akceptaci SIEM, a to za podmínek, že IPM je využíván v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací a je provozován na odborně provozované počítačové síti Objednatele. Nárok na odstranění vady v rámci ceny dle čl. 4.1. Smlouvy se nevztahuje zejména na případy, kdy vady SIEM byly způsobeny:

- chybami HW (mimo HW na kterém je SIEM provozován a byl součástí dodávky SIEM) tj. vadou počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií pro ukládání souvisejících dat apod.;
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním SIEM v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
- neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů SIEM vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;

- (v) naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v SIEM, ze strany Objednatele.

4.5.3. Kategorie vad:

Pro účely Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

Vady kategorie A: kritická vada, je Vada, která znemožňuje provádění stěžejních operací SIEM - jedná se o stav, kdy je ohrožena přímo funkce SIEM jako programu, je ohrožena bezpečnosti informačních systémů, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo SIEM.

Vady kategorie B: závažná vada, je Vada, která znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce SIEM u některého z informačního systému tak, že ohrožuje splnění závazků Objednatele, nebo SIEM vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy, a tyto vadné funkce nelze nahradit jinou funkcionalitou či náhradním postupem bez podstatně zvýšené pracnosti nebo nákladů Objednatele.

Vady kategorie C: středně závažná vada, která komplikuje nebo znemožňuje řádné fungování určité funkce SIEM, nebo SIEM nekomunikuje s některou částí informačního systému, avšak jeho činnost lze dle pokynů Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracnosti na straně Objednatele.

Vady kategorie D: nezávažný nedostatek, kdy některá z funkcionalit SIEM není plně činná nebo ztěžuje užívání u některého uživatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz u Objednatele.

- 4.5.4. Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím oprávněné osoby službou HelpDesk nebo HotLine s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.

- 4.5.5. Poskytovatel reaguje na oznámení vady či požadavku pomocí příslušných nástrojů systému Helpdesk. V případě nedostupnosti systému Helpdesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém HelpDesk, písemně na Hotline nebo e-mailem na adresu oprávněné osoby Objednatele. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku včetně klasifikace vady a poskytnutí informace Objednateli, zda se jedná či nejedná o vadu či požadavek dle Smlouvy, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu či požadavek řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění vady či vyřešení požadavku, případně požadavky na součinnost. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

4.5.6. Postup při řešení vad či požadavků:

- 4.5.7. Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 4.5.9 této přílohy řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 4.5.5 této přílohy vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

(a) Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- vada bude odstraněna bez dalších nákladů pro Objednatele v rámci ceny dle čl. 4.1. Smlouvy;

- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na Helpdesk nebo Hotline převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem

4.5.8. Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle Smlouvy nebo se jedná o vadu jiné kategorie, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).

(b) Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu SIEM nebo považuje za vadu jiné kategorie a s odůvodněním zastaví práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako vadu dle tohoto článku 4 ve sjednaných termínech, a to v režimu dle klasifikace vady provedené Objednatelem. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 13.4 Smlouvy.
- Po vyřešení požadavku Poskytovatelem potvrdí Objednatel na Helpdesk nebo Hotline převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem.

(c) Objednatel požaduje jiné Služby, než odstranění vady:

- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení Smlouvy budou Služby řešeny;
- v případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím e-mailu, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů po obdržení požadavku, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Objednatel i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení požadavku, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích;
- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný Poskytovatelem.

4.5.9. Lhůty na odstranění vad:

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle Smlouvy v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C	Vada kategorie D
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli,	Do 2 pracovních hodin od	Do 4 pracovních hodin od	Do 1 pracovního dne od okamžiku	Do 2 pracovních dnů od

jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	okamžiku nahlášení vady.	okamžiku nahlášení vady.	nahlášení vady.	okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění SIEM alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 5 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 8 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 2 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady.	Do 5 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady.
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k SIEM nebo odpovídá stavu při akceptaci SIEM).	Do 24 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady	Do 48 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 5 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady	Do 20 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady

4.5.10. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 4.5.9 této přílohy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

4.5.11. Způsob ukončení řešení vad či požadavků

Poskytovatel po vyřešení vady/ukončení řešení požadavku vystaví zápis o zásahu (dále jen „zápis o zásahu“), který musí obsahovat zejména:

- (i) datum a čas hlášení a evidenční číslo vady či požadavku;
- (ii) popis vady či požadavku;
- (iii) čas počátku a ukončení řešení požadavku či vady;
- (iv) popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
- (v) popis provedených prací a způsobu odstranění vady či vyřešení požadavku;
- (vi) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah.

Objednatel zkontroluje obsah zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem zápisu o zásahu tento zápis potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli. Pokud Objednatel do deseti (10) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu tento zápis o zásahu nepotvrdí ani k němu nesdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.

Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou systémovou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.

Primárním místem průběžné evidence servisních zásahů je systém Helpdesk Poskytovatele s přímým přístupem oprávněných osob ze strany Objednatele. Protokol o zásahu je primárně reprezentován záznamem o servisním zásahu (ticketem) v systému Helpdesk. V případě požadavku objednatel je Poskytovatel povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci

4.6. Poskytování služeb Správa provozu služby SIEM

Bezpečnostní monitoring probíhá prostřednictvím vyhodnocovacího centra na straně Poskytovatele.

SLUŽBA

- Proaktivní dohled nad zabezpečením infrastruktury pomocí nástroje SIEM, který je ve vlastnictví Objednatele
- Provádění průběžného monitoringu
- Vyhledávání slabých míst
- Pravidelné návrhy na stanovování provozních, technických a konfiguračních parametrů bezpečnostních prvků celého prostředí

DOSTUPNOST

Bezpečnostní monitoring probíhá 24/7/365, řešení běžných bezpečnostních incidentů je řešeno prostřednictvím vyhodnocovacího centra denně v pracovní dobu, tj. v pracovní dny od 8:00 – 18:00 hodin.

ROZSAH SLUŽEB

Minimální rozsah služeb

specifikuje minimální rozsah poskytnutých kapacit Poskytovatele pro zajištění požadované činnosti pro danou periodu. Výsledný rozsah stanoví Poskytovatel na základě svých znalostí a zkušeností tak, aby odpovídal legislativním předpisům, odborným doporučením a požadavkům na kvalitu. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele nebude v rámci této klíčové činnosti omezen a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností (v návaznosti na předmět činností) bude vyšší, než Objednatel deklarováný a požadovaný minimální rozsah Služby a není důvodem pro změnu výše paušální ceny za poskytovanou Službu.

	Název role	Požadovaný rozsah alokace (z provozní doby 16 člověkodů měsíčně)	
		Předpoklad Objednatele	Hodnoty garantované Poskytovatelem
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Projektový manažer	2 MD	2 MD
	Specialista řízení IT služeb	1 MD	1 MD
	Specialista systémů řízení bezpečnosti informací (SŘBI)	1 MD	1 MD
	IT specialista SIEM	4 MD	4 MD
	Bezpečnostní analytik SIEM	4 MD	4 MD
	IT specialista ochrany databází	2 MD	2 MD
	IT specialista správy zranitelností / IT specialista platformy pro správu incidentů	2 MD	2 MD

Požadované role obsazované Poskytovatelem

Objednatel uvedl v položce předpokládaný rozsah alokace pro danou roli očekávaný rozsah člověkodnů, které bude pro výkon dané činnosti Poskytovatel alokovat tak, aby byly garantovány požadované SLA parametry příslušné činnosti/služby. Poskytovatel doplní skutečné alokace, dle vlastních zkušeností a potřeb, avšak výsledný rozsah hodin za všechny role pro danou činnost musí být roven nebo větší minimálnímu rozsahu služby uvedenému v předcházející části tabulky. Rozsah alokace pro jednotlivé role musí odpovídat povaze dané činnosti.

Poskytnutí služby bezpečnostního monitoringu

Poskytovatel zajistí **služby vyhodnocovacího centra bezpečnostního monitoringu**. Vyhodnocovacím centrem bezpečnostního monitoringu je myšlen bezpečnostní tým v kombinaci s nástrojem SIEM v majetku Objednatele, na provádění aktivního a proaktivního monitoringu, sběr, analýzu, korelace a kontroly auditních dat a informací shromažďovaných systémy Objednatele.

Účelem a cílem služeb Poskytovatele je **zajištění aktivního sledování, preventivního bezpečnostního dohledu a proaktivního monitoringu systémů Objednatele** to na základě zpracování a vyhodnocení auditních informací vytvářených systémem SIEM.

Provádění průběžného bezpečnostního monitoringu

Poskytovatel bude zajišťovat a provádět průběžný bezpečnostní monitoring systému Objednatele za účelem poskytnutí nepřetržitého dohledu nad stavem bezpečnosti systému, zajištění schopnosti proaktivní, včasné reakce na bezpečnostně relevantní události a shromažďování důkazů a podkladů pro řešení bezpečnostních incidentů.

Poskytovatel bude zajišťovat zejména následující činnosti:

- analytickou činnost nad bezpečnostními událostmi v systémech Objednatele, hledání a nalezení příčin událostí, anomálních chování, bezpečnostních hrozeb a podobně – v současnosti komplexně označováno jako Threat Management,
- sledování anomálií běžného provozu vybraných aplikací a jejich vyhodnocování,
- průběžná optimalizace parametrů chování sledovacích systémů (thresholdů), označování false positive incidentů,
- kontrola vlastních bezpečnostních pravidel, systémů bezpečnostní infrastruktury,
- detekce úspěšných i neúspěšných pokusů o narušení bezpečnosti,
- Průběžný bezpečnostní audit logů (korelace, agregace, vyhodnocování a uchovávání).

Prováděný bezpečnostní monitoring musí být schopen komplexním způsobem dokládat aktuální stav prostředí z hlediska bezpečnosti a v detailu umožňujícím provedení adekvátních reakcí.

Z hlediska zajištění této klíčové činnosti stanovuje Objednatel následující požadavky:

- vyhodnocovací centrum Poskytovatele bude provozováno nepřetržitě,
- Objednatel nepožaduje v rámci klíčové činnosti průběžného bezpečnostního monitoringu u vyhodnocovacího centra nepřetržitou obsluhu operátorem v režimu 24x7x365. Obsluha bude zajištěna pouze v pracovní dny v režimu 5x10 (08.00-18.00), mimo tuto dobu bude Poskytovatel zajišťovat pouze pohotovost tak, aby byl schopen zareagovat a aktivovat procesy podpory systému Objednatele v případě detekce bezpečnostně relevantních incidentů (např. kybernetický útok).

Vyhledávání slabých míst

Poskytovatel musí být schopen na základě prováděného průběžného bezpečnostního monitoringu identifikovat slabá místa v systému Objednatele a posoudit je z pohledu vhodnosti a dostatečnosti implementovaných bezpečnostních opatření.

Poskytovatel bude sledovat aktuální trendy v oblasti bezpečnosti (nové hrozby, reakce výrobců, způsoby jejich eliminace, atd.) a to v rozsahu technologií a služeb systému Objednatele. V souvislosti se získanými informacemi bude provádět proaktivní ověřování aktuálního stavu prostředí s cílem odhalit slabá a nezabezpečená místa minimálně v těchto oblastech:

- porovnávání aktuálního stavu hardware a software s přehledem známých zranitelností, týkajících se těchto systémů a jejich konkrétních verzí a patchů,
- kontrola provedených aktualizací firmware, operačních systémů, databázových a aplikačních platforem a antivirových řešení s důrazem na implementaci dostupných bezpečnostních update, patchů, hotfixů, servicepacků a virových databází
- kontrola provedených změn v konfiguracích systémů a jejich verifikace,
- doporučení k odstranění nepoužívaných nebo nadbytečných síťových služeb, služeb operačních systémů a aplikací za účelem snížení možných zranitelných míst, nadbytečné komunikace, otevřených portů a provedení hardeningu jednotlivých komponent systému.

V návaznosti na tyto skutečnosti bude vydávat doporučení provozovateli aplikace Objednatele s cílem zajistit instalaci, implementaci nebo rekonfiguraci určených prvků, komponent, konfiguračních položek, případně jiných oblastí.

Poskytovatel bude zajišťovat Služby v oblasti vyhledávání slabých míst **na denní bázi v pracovní dny**.

Stanovování, schvalování a kontrola provozních, technických a konfiguračních parametrů bezpečnostních prvků celého prostředí

Poskytovatel bude po celou dobu poskytování Služeb nedílnou součástí nastavených procesů řízení IT služeb, implementovaných v provozním prostředí Objednatele a zastřešených v rámci ServiceDesku Objednatele.

Jde zejména o procesy:

- Incident a Request Management.
- Change a Release Management.
- Problem Management.
- Configuration Management.
- Service Level Management.

V rámci uvedených procesů bude Poskytovatel zařazen do eskalačních procedur a bude se podílet na řešení jednotlivých požadavků a incidentů a stanovování, schvalování a kontrole provozních, technických a konfiguračních parametrů bezpečnostních prvků celého prostředí Objednatele.

Objednatel požaduje zajištění zejména následujících činností:

- zpracování stanovisek ke změnovým požadavkům z pohledu dopadů navrhovaných změn do bezpečnostních parametrů systému Objednatele,
- schvalování bezpečnostních pravidel, konfigurací bezpečnostních mechanismů a jejich změn u jednotlivých komponent systému Objednatele,
- koordinace činností, změny rozsahu funkcionality, návrh optimalizace a nápravných opatření u bezpečnostních prvků systému Objednatele (FW, IDS/IPS, atd.),
- řešení bezpečnostních incidentů v souladu s výše uvedeným
- verifikace provedení změn v systému Objednatele.

Poskytovatel bude v rámci této klíčové činnosti úzce spolupracovat se správci a administrátory Objednatele a třetích stran, které budou vlastními zásahy a změnami na komponentách systému Objednatele provádět. Poskytovatel je povinen v případě potřeby poskytnout nezbytnou součinnost a odbornou pomoc při koordinaci řešení s třetími stranami.

Omezení služby

Vyhodnocení bezpečnostních událostí převedení v bezpečnostní incidenty s relevantním hodnocením kritičnosti bude prováděno zaměstnanci poskytovatele s certifikovaným školením v oblasti znalosti SIEM systémů a škodlivých kódů. **Služba bude omezena počtem max. 10 alertů/incidentů za den.**

Objednatelem požadované pravidelné činnosti – analytická činnost monitoringu SIEM

- Analýza bezpečnostních incidentů v systému SIEM
 - Posouzení incidentu z hlediska false-positives bezpečnostních incidentů
 - Vyhodnocení příčin vzniku bezpečnostních incidentů
 - Vyhodnocení dopadu bezpečnostních incidentů (změny v systémech / infrastruktuře, uniklá data, atd.)
 - Návrh a konzultace opatření
 - Vzdálená kontrola bezpečnostních událostí – incidentů 5x8 (jejich investigace pro jejich klasifikaci)
 - Eskalace a informování pověřených osob dle kompetenční a komunikační matice.
 - Eskalace významných událostí ze sítě MEPNET na bezpečnostní tým Objednatele
 - Výměna anonymních informací o aktuálních hrozbách s OTX komunitou (Open Threat Exchange)
- Konfigurace log zdrojů napojených na SIEM
 - Vytváření modulu pro neznámé zdroje v SIEM, aby bylo možné kategorizovat informace obsažené v logu.
 - Kontrola správné funkce infrastruktury a případná náprava nežádoucího stavu
 - Přidávání Log sources
- Vulnerability management
 - Aktivní kontrola zranitelnosti infrastruktury
 - Vyhodnocení bezpečnostního incidentu na základě známé zranitelnosti v infrastruktuře
 - Reporting zranitelností
- Ochrana databází
 - Aktivní kontrola zranitelnosti databází
 - Vyhodnocení bezpečnostního incidentu na základě známé zranitelnosti v infrastruktuře DB

- Reporting zranitelností
- Správa incidentů – forenzní laboratoř
 - Aktivní kontrola zranitelnosti infrastruktury
 - penetrační testy
 - zátěžové testy
 - řešení bezpečnostních incidentů
 - Vyhodnocení bezpečnostního incidentu na základě známé zranitelnosti v infrastruktuře
 - Reporting zranitelností
- Strukturovaný reporting
 - Reporting zjištěných bezpečnostních incidentů
 - Reporting zjištěných zranitelností v infrastruktuře
 - Reporting anomálií v infrastruktuře
 - Reporting nekorektního chování infrastruktury nebo jejích částí
 - Konzultace nad reporty
- Dashboard
 - Přehled o aktuální bezpečnostní situaci v informačním systému
 - Přehled o správě detekovaných událostí a průběhu analytických činností
 - Přehled o kvalitě služeb bezpečnostní infrastruktury
 - Přehled o dostupnosti služeb a systémů
- Škálování konfigurace na specifické prostředí zákazníka
- Podpora služby v provozním režimu 5x8 s možností telefonní nebo e-mail komunikace přímo se Security Operátorem. V případě významných incidentů i specificky domluveným způsobem.

Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře.

- Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:
- Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu (konzole systému)

Údržba a rozvoj bezpečnostního monitoringu

- S ohledem na požadavek dlouhodobé udržitelnosti bezpečnostního monitoringu je nutné definovat proces zajišťující rozvoj bezpečnostního monitoringu včetně rozvoje technologie SIEM, který je důležitou součástí bezpečnostního monitoringu.
- Proces zajišťující rozvoj technologie SIEM musí zajistit následující činnosti:
- Způsob identifikace nových zdrojů logů a jejich začlenění do bezpečnostního monitoringu.

- Návrh nových bezpečnostních use-case, které zajistí ochranu před nově identifikovanými hrozbami a nově vznikajícími hrozbami.
 - Optimalizaci stávajících zdrojů logů, včetně hardening stávající infrastruktury.
 - Návrh nových korelačních pravidel naplňujících identifikované use-case.
 - Návrh nových korelačních pravidel, reagujících na nové hrozby a šetřené incidenty
 - Aktualizaci stávajících korelačních pravidel.
 - Aktualizaci systému bezpečnostního monitoringu na nové způsoby útoků.
 - Aktualizaci a rozvoj reportů včetně druhů reportů.
 - Procesy zajištění údržby a aktualizaci systému a všech komponent zajišťujících bezpečnostní monitoring.
- 4.7. Cena za poskytování služeb dle tohoto čl. 4 je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 Smlouvy.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ROZŠÍŘENÉ PODPORY SIEM PODLE ČL. 2.1.3. SMLOUVY

- 5.1 Služby dle čl. 2.1.3. Smlouvy zahrnují Služby, které souvisejí s programovým vybavením, zejména:
- (i) školení uživatelů nad sjednaný rozsah;
 - (ii) konzultační podpora provozu programového vybavení;
 - (iii) součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci programového vybavení třetích stran;
 - (iv) spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování informačního systému Objednatele;
 - (v) úpravy a funkční doplnění programového vybavení;
 - (vi) službu certifikovaného bezpečnostního konzultanta.
- 5.2 Služba certifikovaného bezpečnostního konzultanta zahrnuje odbornou pomoc oprávněným osobám Objednatele v oblasti konzultací souvisejících s problematikou kybernetické ochrany, a to nejen v přímé souvislosti s řešením SIEM, ale i poradenství ve vztahu legislativním úpravám a změnám.
- 5.3 Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího SIEM, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele postupovat v rozporu s novou legislativní úpravou (např. zákona o kybernetické bezpečnosti). Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající SIEM disponuje. Služba certifikovaného bezpečnostního konzultanta zahrnuje např. i návrh dočasného fungování SIEM v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zapracovat ke dni účinnosti legislativní změny
- 5.4 V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem bezpečnostní konzultace od certifikovaného bezpečnostního konzultanta, prostřednictvím HotLine, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku.
- 5.5 Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem programového vybavení zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „**Návrh výzvy**“).

Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli elektronickou poštou. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:

- (i) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
- (ii) Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
- (iii) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.

5.6 Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:

- (i) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
- (ii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
- (iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 6 měsíců.
- (iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
- (v) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné sazby dle **Přílohy č. 1** Smlouvy a zahrnující veškeré další náklady.
- (vi) Autorská práva: Upozornění o vzniku Díla.

5.7 Pokud poskytnutím Služeb na základě Návrhu výzvy dojde nebo může dojít ke vzniku Díla dle obecně závazných právních předpisů, je Poskytovatel povinen v Návrhu výzvy na tuto skutečnost Objednatele upozornit.

5.8 Pokud by plnění Objednatelem stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu programového vybavení či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel, i přes upozornění Poskytovatele provedeného dle tohoto článku, na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.

5.9 Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat vytištěný a podepsaný Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 5.6 této přílohy zpět Objednateli do 5 pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy. Objednatel do 5 pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy podepíše, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 5.5 této přílohy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 5.6 této přílohy.

5.10 Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k podepsání Návrhu výzvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

5.11 Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatelem je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „**Výzva**“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.

5.12 Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.

5.13 Úpravy programového vybavení

- 5.13.1 Půjde-li o Služby spočívající v úpravách programového vybavení, bude pilotní provoz realizován nasazením příslušné úpravy na produkční prostředí za zvýšené podpory Poskytovatele. Pilotní provoz je stanoven v rozsahu jednoho (1) pracovního dne nebo dle dohody oprávněných osob.
- 5.13.2 Veškeré vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu systému je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli neprodleně v souladu s touto Smlouvou. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách podle Smlouvy. Objednatel je na žádost Poskytovatele povinen písemně potvrdit datum odstranění každé vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu. V průběhu akceptačních testů a pilotního provozu strany průběžně projednávají způsoby řešení nahlášených vad.
- 5.13.3 V případě, že v průběhu akceptačních testů a/nebo pilotního provozu Objednatel zjistí vady kategorie A nebo dvě a více vad kategorie B, je oprávněn akceptační testy a/nebo pilotní provoz ukončit (tzv. neúspěšné ukončení akceptačních testů a/nebo pilotního provozu). Poskytovatel je povinen opravit zjištěné chyby a úpravu předat k opakováním akceptačním testům a/nebo pilotnímu provozu.
- 5.13.4 V případě úspěšného provedení pilotního provozu a akceptačních testů bude předání úpravy provedeno podpisem předávacího protokolu oprávněnou osobou Objednatele.
- 5.13.5 V průběhu pilotního provozu je Poskytovatel povinen zajistit přítomnost servisního pracovníka přímo na operátorském pracovišti Objednatele na území Prahy.
- 5.14 Cena za poskytování Služeb dle tohoto čl. 5 bude stanovena ve Výzvě podle článku 5.6. odst. (v) této přílohy, přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 5.6. odst. (v) této přílohy.
- 5.15 O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 5 bude vyhotoven zápis, který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 14.1 Smlouvy. Objednatelem odsouhlasený zápis bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb. Zápis bude vyhotovován vždy až po dokončení všech Služeb, které jsou předmětem příslušné Výzvy.
- 5.16 Služby dle tohoto čl. 5 mohou být čerpány v maximálním rozsahu 100 člověkodní za celou dobu účinnosti Smlouvy. „Člověkodnem“ se rozumí 8 hodin práce příslušného pracovníka u zadavatele včetně všech případných souvisejících nákladů na dopravu, stravování, ubytování apod. Poskytovatel není oprávněn poskytovat služby dle tohoto čl. 5 nad sjednaný rozsah, v případě porušení tohoto zákazu nebude mít nárok na jakékoli finanční plnění ze strany Objednatele, a to ani z titulu bezdůvodného obohacení.

Příloha č. 4
Seznam členů realizačního týmu

Pozice člena týmu	Kontaktní údaje	Certifikace
Projektový manažer	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 	Prince2 Practitioner Certificate in Project Management
Specialista architekt řešení	Jméno a příjmení: O.  S.  Telefon:  E-mail: 	TOGAF 9 Foundation
Specialista řízení IT služeb	Jméno a příjmení:  Ž.  Telefon:  E-mail: 	 S.  M. 
Specialista systémů řízení bezpečnosti informací (SŘBI)	Jméno a příjmení:   E-mail: 	Information Security Management System Lead Auditor (ISO/IEC 27001), TÜV NORD – licence 
IT specialista SIEM 	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 	IBM Certified Associate Administrator - IBM QRadar SIEM V7.3.2 IBM Certified Deployment Professional  QRadar SIEM V7.3.2 IBM Certified Associate Analyst - IBM QRadar SIEM V7.3.2 Osvědčení podle § 4 dle vyhlášky Českého úřadu bezpečnosti práce a Českého

		báňského úřadu č. 50/1978 Sb., o odborné způsobilosti v elektrotechnice
IT specialista SIEM #2	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 	IBM Certified Associate Administrator - IBM QRadar SIEM V7.3.2 IBM Certified Deployment Professional - IBM QRadar SIEM V7.3.2 IBM Certified Associate Analyst - IBM QRadar SIEM V7.3.2 Osvědčení podle § 4 dle vyhlášky Českého úřadu bezpečnosti práce a Českého báňského úřadu č. 50/1978 Sb., o odborné způsobilosti v elektrotechnice
Bezpečnostní analytik SIEM #1	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail:  , 	IBM Certified Associate Analyst - IBM QRadar SIEM V7.3.2 IBM Certified Deployment Professional - IBM  IBM Certified Associate Administrator - IBM QRadar SIEM V7.3.2
Bezpečnostní analytik SIEM #2	Jméno a příjmení:  Telefon:  E-mail: 	IBM Certified Associate Analyst - IBM QRadar SIEM V7.3.2

		IBM Certified Deployment Professional - IBM QRadar SIEM V7.3.2 IBM Certified Associate Administrator - IBM QRadar SIEM V7.3.2
IT specialista ochrany databází	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	IBM Certified Administrator - Security Guardium v11.x IBM Certified Associate Analyst IBM QRadar SIEM V7.3.2
IT specialista platformy pro správu incidentů	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	IBM Resilient SOAR Foundation IBM Certified Associate Analyst - IBM QRadar SIEM V7.3.2
IT specialista správy zranitelností	Jméno a [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]	[REDACTED]

Příloha č. 5
Seznam poddodavatelů

1/

Název: TOTAL SERVICE a.s.
Sídlo: U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
Právní forma: akciová společnost
Identifikační číslo: 256 18 067
Rozsah plnění Smlouvy: 70 %
Dohled nad zajištěním kvality poskytování služeb servisu na HW a SW a při zvládání kybernetických incidentů.

2/

Název: AXENTA a.s.
Sídlo: Mlýnská 326/13, Trnitá, 602 00 Brno
Právní forma: akciová společnost
Identifikační číslo: 283 49 822
Rozsah plnění Smlouvy: 20 %
Poskytování poradenských a odborných konzultací a odborného know-how při poskytování služby Security Operation Center.