

## SMLOUVA

č. j.: MK 50/2023 SOITSS

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“)

mezi stranami:

### Česká republika – Ministerstvo kultury

se sídlem Maltézské náměstí 1, 118 11 Praha 1

zastoupená: [REDACTED]

IČO: 000 23 671

DIČ: CZ00023671

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

osoba pověřená ve věcech technických [REDACTED]

(dále jen "**Objednatel**")

a

### ICZ a.s.

IČ: 25145444

DIČ: CZ699000372

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4

zastoupen: [REDACTED]

bankovní spojení, č.ú. [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jen jako „**smluvní strany**“)

### Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejnou zakázku s názvem „Technická a servisní podpora bezpečnostního perimetru“ pod evidenčním číslem NEN N006/22/V00025511, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem

jako vybraným poskytovatelem uzavírá tuto smlouvu o poskytování servisní podpory (dále jen „Smlouva“):

## Článek 1.

### Předmět a účel Smlouvy

1.01 Objednatel je vlastníkem následujícího HW a uživatelem následujícího SW:

a) HW

- Firewall Palo Alto
- XDR Palo Alto
- Routery Cisco, Huawei
- Switche Cisco, Huawei, HP
- Flowmon sondy
- WiFi Cisco
- Blade technologie HP
- Disková pole Netapp/IBM, Huawei
- Optické switche Brocade
- Cisco CUCM servery + IP telefony Cisco

b) SW

- Firewall Palo Alto
- XDR Palo Alto
- MS Windows servery (OS, AD, CA, IIS)
- MS Exchange server
- Fortimail poštovní brána
- MS Sharepoint server
- MS SQL servery
- Linux servery
- Nextcloud, Collabora Online Office
- Virtualizace VMware vSphere
- Zálohování Veeam
- Cisco ISE (WiFi)
- IP telefonie Cisco CUCM

HW a SW vybavení uvedené výše pod písm. a) a b) je specifikováno v Příloze č. 1 této Smlouvy a dále je souhrnně označováno jako "**vybraný HW a SW**". Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v rozsahu této Smlouvy i pro další Objednatel během trvání této Smlouvy nově nabytý HW a SW, u něhož tak Objednatel určí poskytování Služeb dle bodu 2.02.

1.02 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní technické podpoře vybraného HW a SW, a to po dobu definovanou v čl. 12.01 a od data účinnosti této Smlouvy. Služby servisní a technické podpory se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli Služby v následujícím rozsahu:

- a) realizace jednorázových prací souvisejících s počátkem poskytování Služeb,
- b) poskytování reaktivní podpory vybraného HW a SW,
- c) poskytování proaktivní podpory vybraného HW a SW,

- d) řešení změnových požadavků vybraného HW a SW,
- e) další služby vybraného HW a SW.

(dále jen souhrnně „**Služby**“, jednotlivě „**Služba**“).

Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 2 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost vybraného HW a SW a vybraných Služeb v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 této Smlouvy.

- 1.03 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.04 Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že dnem nabytí účinnosti této Smlouvy převzal do své správy vybraný HW a SW ve stavu popsaném v Příloze č. 1 této Smlouvy. Od okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad je pro účely této Smlouvy pro obě smluvní strany určující stav vybraného HW a SW, definovaný a specifikovaný v této dokumentaci.
- 1.05 Objednatel v souladu s § 4a odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“) informuje Poskytovatele, že vybraný HW a SW je podpůrným prvkem významného informačního systému ve smyslu § 2 písm. b) a d) ZoKB a Objednatel je ve smyslu § 2 písm. e) ZoKB správcem vybraného HW a SW, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že se po dobu účinnosti této Smlouvy stává provozovatelem vybraného HW a SW ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB a dle § 3 písm. c) a e) rovněž osobou, jíž jsou v této souvislosti ZoKB a příslušnými prováděcími předpisy ukládány povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti.
- 1.06 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu vybraného HW a SW, tak aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

## Článek 2.

### Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.02 písm. a) této Smlouvy budou poskytnuty jednorázově v níže uvedených termínech a zahrnují:
  - a) provedení vstupní analýzy současného stavu vybraného HW a SW; výstupem této analýzy bude dokumentace, jejíž obsah je specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy. Dokumentace bude předána Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
  - b) realizaci monitoringu. Řešení monitorovacího systému bude předáno Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
  - c) proškolení určených zaměstnanců Objednatele, jehož obsah je specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy část JS-3. Proškolení bude probíhat tak, aby určení zaměstnanci Objednatele byli proškoleni nejpozději do 3 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy.

Bližší specifikace jednorázových Služeb dle tohoto odstavce je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.

- 2.02 Služby dle odst. 1.02 písm. b) až e) Smlouvy budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin (označena jako „P“).

- 2.03 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v níže uvedené tabulce jsou započitatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.02 Smlouvy. Započítávaný čas poskytované Služby označené jako „P“ se každý pracovní den v 18:00 pozastavuje.

Označení	Název Služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání Služby
<b>REAKTIVNÍ PODPORA</b>			
SP-1	Servisní požadavky typu kritická závada	N	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná závada	N	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní závada	N	A
<b>PROAKTIVNÍ PODPORA</b>			
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
<b>ZMĚNOVÉ POŽADAVKY</b>			
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
<b>DALŠÍ SLUŽBY</b>			
PP-1	Produktová podpora SW a HW třetích stran	P	A
PP-2	Provoz helpdeskového systému	N	A
PP-3	Vedení dokumentace	P	A
SK-1	Školení	P	B
OÚ-1	Oznamování incidentu narušení ochrany osobních údajů	N	A
KB-1	Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti	N	A

- 2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.03 Smlouvy, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 Smlouvy časově omezen.
- 2.05 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.03 Smlouvy, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 Smlouvy časově omezen, a to na 3 člověkohodny (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc v úhrnu za všechny Služby označené jako „B“. Nevyčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět do dalších měsíců, to však vždy pouze v rámci příslušného roku, tj. období po sobě jdoucích dvanácti (12) kalendářních měsíců od data účinnosti této Smlouvy. Podkladem pro čerpání ČD na Služby dle odstavce 2.03 Smlouvy, označené jako „B“, budou předávací protokoly dle evidence jednotlivých změnových požadavků.
- 2.06 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.07 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.08 Služby uvedené v odst. 2.03 kategorie „B“ budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.09 Akceptace výsledků jednorázových Služeb uvedených v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy bude probíhat následujícím způsobem:

- a) Výsledek realizace každé jednorázové Služby, uvedené v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být samostatně, po dokončení takové Služby, předložen Poskytovatelem Objednateli k akceptaci ve lhůtě uvedené v odst. 2.01. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání předmětu akceptace k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
- b) Ve lhůtě 10 pracovních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami a v jimi stanoveném rozsahu.
- c) V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační a předávací protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran, kterým bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné jednorázové Služby bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorské dílo“), je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- d) V případě, že Objednatel vznesl k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je do zápisu, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 10 pracovních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznesl v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle písm. c) tohoto odstavce. V případě, že Objednatel vznesl v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Tento postup se může opakovat maximálně do 40 pracovních dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

2.10 Akceptace výsledku realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1 a bude probíhat samostatně následujícím způsobem:

- a) Výsledek realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1 a včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být Poskytovatelem předán Objednateli k akceptaci ve lhůtě dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- b) Ve lhůtě 7 kalendářních dnů od předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
- c) V případě, že Objednatel nevznesl k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, uvede tuto skutečnost do helpdesku, čímž bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je Autorským dílem, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace,

referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.

- d) V případě, že Objednatel vznesl k předmětu akceptace připomínku či mu vytkne vady, učiní o tom záznam do helpdesku, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení, ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli prostřednictvím helpdesku k opětovné akceptaci. V případě, že Objednatel nevznesl v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle písm. c). V případě, že Objednatel vznesl v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínku či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Tento postup se může opakovat maximálně do 21 dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

### **Článek 3.**

#### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu.
- 3.04 Poskytovatel souhlasí s tím, že osoby uvedené v seznam osob v Zadávací dokumentaci v části Technická kvalifikace, jsou osoby, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to jak svých pracovníků, tak i pracovníků případného poddodavatele. Tento seznam je součástí přílohy č. 3 a bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele. V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatelem pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu s platnými právními předpisy, a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatelem, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.
- 3.05 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance, nebo zaměstnance svého poddodavatele přístupová oprávnění k informačním systémům Objednatele, zavazuje se Poskytovatel neprodleně po vzniku takové potřeby předat

Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele pro osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy, a to jak svých pracovníků, tak i pracovníků případného poddodavatele. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přistupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 3 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.

3.06 V souvislosti s přístupy do informačního systému Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:

- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup do informačního systému. Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho informačního systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany Objednatele. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli či jeho poddodavateli, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele či jeho poddodavatele do informačního systému Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy osoba oprávněná jednat za Poskytovatele ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 16.01 Smlouvy.

3.08 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.

3.09 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 10 000 000,- Kč (slovy deset miliónů korun českých) se spoluúčástí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.

- 3.10 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti uložené mu jako provozovateli vybraného HW a SW právním řádem pak zákonem o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Dodržování povinností dle věty první je Poskytovatel povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele prokázat.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.12 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 5 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.13 Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o veškerých krocích orgánu státní správy vykonávajícího kontrolu v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „Úřad“) vůči Poskytovateli, zejména pak neprodleně informovat Objednatele o provádění a výsledcích kontrol u Poskytovatele a o případném uložení nápravných opatření ze strany Úřadu.
- 3.14 Poskytovatel se zavazuje, nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele, předat Objednateli provozní dokumentaci vybraného HW a SW. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory vybraného HW a SW, zejména pak:
- aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace vybraného HW a SW,
  - informace o přístupových oprávněních do Systému a veškerá administrátorská hesla k vybranému HW a SW,
  - záznamy provozních deníků ve formátu XML za celé období poskytování servisní podpory vybraného HW a SW.
- Poskytovatel se zavazuje výše uvedenou provozní dokumentaci vybraného HW a SW předat v aktuálním znění ke dni ukončení této Smlouvy, a to i bez předchozí žádosti Objednatele.
- 3.15 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo novému poskytovateli servisní podpory vybraného HW a SW součinnost, spočívající zejména v činnostech nezbytných pro zajištění nepřetržité servisní podpory vybraného HW a SW v souvislosti s převzetím servisní podpory vybraného HW a SW novým poskytovatelem, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy.

#### **Článek 4.**

##### **Práva a povinnosti Objednatele**

- 4.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 4.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný oprávněné osobě Objednatele dle této Smlouvy. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby



bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.

- 4.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 4.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.
- 4.05 Bude-li to dle názoru Objednatele nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, poskytne Objednatel Poskytovateli v souladu se svými bezpečnostními politikami následující součinnost:
  - a) poskytnutí administrátorských přístupových oprávnění ke spravovanému HW a SW,
  - b) zajištění vzdáleného přístupu ke spravovanému HW a SW v režimu 24 x 7 i prostřednictvím VPN,
  - c) zajištění potřebných licencí veškerého vybraného HW a SW pro případnou aktualizaci.
- 4.06 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení vybraného HW a SW, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskytovatele. Veškeré zásahy do vybraného HW a SW musí být Objednatelem zdokumentované. Před zahájením jakékoliv činnosti na změně nastavení vybraného HW a SW je Objednatel povinen informovat Poskytovatele o provádění změn, a to prostřednictvím helpdesku, aby byl Poskytovatel včas informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným problémům, nebo výpadkům.

## Článek 5.

### Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena za jednorázové Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2 této Smlouvy) činí **411 641,00 Kč** bez DPH, tj. 498 085,61 Kč vč. DPH.
- 5.02 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle odst. 2.02 a 2.03 (dle specifikace v Příloze č. 2 této Smlouvy), poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí **239 270,00 Kč** bez DPH, tj. 289 516,70 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 5.03 Cena dle odst. 5.01 a 5.02 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 2 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.02 je stanovena jako paušální.
- 5.04 Nebudou-li Služby dle odst. 2.02 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.02 této Smlouvy, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.05 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. k jejímu zvýšení či snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

## Článek 6.

### Fakturace a platební podmínky

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 této Smlouvy na základě jediné faktury vystavené Poskytovatelem. Poskyvatel je oprávněn vystavit fakturu za Služby dle odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy až po jejich řádném poskytnutí a dokončení, tj. po akceptaci Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c) Objednatelem bez výhrad. Přílohou faktury musí být kopie akceptačních a předávacích protokolů podepsaných oprávněnými osobami smluvních stran, kterými konstatují akceptaci výsledků realizace Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c) bez výhrad.
- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.02 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.02 a 2.03 této Smlouvy budou fakturovány měsíčně, každá faktura musí být vystavena nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být Report kvality Služeb poskytnutých v tomto měsíci, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy v části PP-3.
- 6.03 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost ode dne vystavení opravené faktury.
- 6.04 Splatnost faktur činí 30 kalendářních dní ode dne vystavení, přičemž Poskyvatel je povinen doručit každou fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.05 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.
- 6.06 Poskyvatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v čl. 6 této Smlouvy.

## **Článek 7.**

### **Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění**

- 7.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jeho poddodavatelů.
- 7.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.
- 7.03 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zjistí-li Objednatel jakoukoli vadu či vady poskytovaných Služeb či jednotlivé Služby, je oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli (jeho oprávněné osobě dle této Smlouvy) jejich reklamaci, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Poskyvatel je v takovém případě povinen odstranit reklamovanou vadu do 5 pracovních dnů od data přijetí reklamace, a současně informovat oprávněnou osobu Objednatele dle této Smlouvy o způsobu vyřešení reklamace, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit

reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Smlouvy.

## **Článek 8.**

### **Poddodávky Poskytovatele**

- 8.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy kromě vlastních zaměstnanců výhradně prostřednictvím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy. V případě nemožnosti použití takového poddodavatele z objektivních důvodů je Poskytovatel povinen vyžádat si předem písemně souhlas Objednatele s nahrazením takového poddodavatele nebo doplněním nového poddodavatele, pokud to plnění smlouvy vyžaduje. Tento poddodavatel musí splňovat stejnou úroveň kvalifikace požadovanou v zadávací dokumentaci. Poskytovatel je povinen zajistit a financovat veškeré poddodavatelské práce a nese za ně záruku v plném rozsahu dle této Smlouvy.
- 8.02 Výlučná odpovědnost Poskytovatele vůči Objednateli za koordinaci prací a řádné plnění této Smlouvy není poddodávkami dotčena.
- 8.03 Použití jiného poddodavatele, než který je uveden v odst. 8.01, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele dle odst. 8.01 je podstatným porušením této Smlouvy.
- 8.04 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby poddodavatel byl vůči Poskytovateli vždy zavázán nejméně stejnými podmínkami a v rozsahu, jak jsou obsaženy ve smluvním vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem, a to nejpozději ode dne zahájení činnosti poddodavatele pro Poskytovatele a v rozsahu odpovídajícím rozsahu činností, které má plnit k provedení Služeb.
- 8.05 Poskytovatel se nemůže zprostit odpovědnosti za plnění této Smlouvy poukazem na poskytování Služeb poddodavatelem.

## **Článek 9.**

### **Ochrana důvěrných informací**

- 9.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli, popř. získanými Poskytovatelem v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy, je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 9.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
  - a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
  - b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 9.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nepřístupná žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

- a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy (poddodavatelům);
  - b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
  - c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 9.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 9.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 9.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 9.07 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zavázat povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu jako je vázán touto Smlouvou sám i všechny své pracovníky a poddodavatele podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Poskytovatel není v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy oprávněn ke zpracování osobních údajů.

## **Článek 10.**

### **Autorská práva**

#### 10.01 Definování používaných pojmů

Smluvní strany se dohodly, že kdekoliv tato Smlouva používá níže uvedené pojmy, pak se jimi rozumí níže uvedený význam

- a) „Autorským zákonem“ se rozumí zákon č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- b) „Autorským dílem“ se rozumí dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona, zejména Software, databáze, jakékoliv výstupy Poskytovatele předávané Objednateli na základě této Smlouvy, které splňují podmínky stanovené § 2 Autorského zákona
- c) „Databází“ se rozumí databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona

#### 10.02 Licence k autorským dílům a databázím vytvořeným na zakázku

##### 10.02.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užití Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množství neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součástí této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a Databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby („Výhradní licence“). Odměna za Výhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Licence zahrnuje aktualizace Autorských děl a Databází vytvořené Poskytovatelem během trvání této Smlouvy.
- b) Ve vztahu k Výhradní licenci k Autorským dílům Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Výhradní licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Strany tímto sjednávají, že právo Poskytovatele na odstoupení dle § 2378 OZ není Poskytovatel oprávněn uplatnit před uplynutím 10 let od poskytnutí Výhradní licence.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Výhradní licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení výhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Výhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- d) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) užití zdrojové kódy k veškerým Autorským dílům vytvořeným v rámci této Smlouvy na zakázku pro Objednatele za podmínek dle této Smlouvy.
- e) Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- f) Poskytovatel bude uchovávat a aktualizovat zdrojový kód a další materiál po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel bude dále informovat Objednatele o postupech takové aktualizace a též vždy, když bude aktualizace provedena, neprodleně dodá aktualizované verze zdrojových kódů a souvisejících materiálů dle tohoto odst. 10.02.1 této Smlouvy Objednateli.

#### 10.02.2 Udělení licence třetí osobou

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění dle odst. 10.02.1. této Smlouvy k Autorskému dílu či Databázi vytvořeným na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, jež vykonává majetková práva k příslušnému Autorskému dílu, resp. práva pořizovatele Databáze, udělí Objednateli bezúplatně výhradní oprávnění (licenci) Autorské dílo užití, resp. právo vytěžovat a zužitkovat Databázi v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 této Smlouvy, a dále výhradní oprávnění (licenci) užití zdrojové kódy k tomuto Autorskému dílu v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 této Smlouvy a to tak, že příslušné oprávnění bude Objednateli uděleno v písemné formě nejpozději v den předání příslušného Autorského díla či Databáze. Nebude-li Objednateli v den předání příslušného Autorského díla či Databáze předloženo v písemné formě udělení oprávnění třetí osobou dle předchozí věty, znamená to, že příslušná oprávnění udělil Objednateli Poskytovatel dle odst. 10.02.1. této Smlouvy

## 10.03 Licence ke standardním autorským dílům a databázím

### 10.03.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Pro všechny případy, ve kterých je součástí plnění dle této Smlouvy Autorské dílo nebo Databáze, které nebudou vytvořeny na zakázku pro Objednatele, Poskytovatel poskytuje Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat, (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby. Databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu odpovídajícím účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a dále souhlas k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě („Nevýhradní licence“). Odměna za Nevýhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy.
- b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy.
- b) Nevýhradní licenci není Objednatel povinen využít.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Nevýhradních licencí k Autorským dílům nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení Nevýhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Nevýhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.

### 10.03.2 Udělení licence třetí osobou

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění ke standardním Autorským dílům a Databázím dle odst. 10.03.1. této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, která má uživatelská práva k Autorskému dílu, resp. databázi, Objednateli poskytne bezúplatně oprávnění (licenci) k užití Autorského díla, resp. právo vytěžovat a zužitkovat Databázi za podmínek dle odst. 10.03.1. této Smlouvy, a to nejpozději v den předání příslušného Autorského díla či databáze. Nebude-li Objednateli v den předání příslušného Autorského díla či Databáze předloženo v písemné formě udělení oprávnění třetí osobou dle předchozí věty, znamená to, že příslušná oprávnění udělil Objednateli Poskytovatel dle odst. 10.03.1 Smlouvy.

## Článek 11.

### Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 9 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

11.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu pro poskytnutí konzultace (informace, kontrola, vyjádření) u Služby PP-1	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro předání měsíčního Reportu kvality Služeb dle Služby PP-3	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-3	10.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Neprovedení školení dle Služby SK-1 v dohodnutém termínu	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro odstranění závady dle Služby SP-1	5.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro odstranění závady dle Služby SP-2	4.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro odstranění závady dle Služby SP-3	4.000,- Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do vybraného HW a SW v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby PM-1	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení složitějšího administračního zásahu do vybraného HW a SW v rozsahu do 3 ČD (kategorie B a C) v rámci Služby PM-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro předání výsledku realizace objednávky Služby PM-1 či k akceptaci či nedodržení termínu pro zpracování připomínek, resp. odstranění vytknutých vad dle odst. 2.10 písm. d) Smlouvy	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení úrovně měsíční dostupnosti vybraného HW a SW (každého jednotlivého systému) dle Přílohy č. 2	10.000,- Kč za každých započatých 0,5 procenta pod smluvní úroveň dostupnosti vybraného HW a SW dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro oznámení incidentu OÚ-1 dle Přílohy 2	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy 2
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu OÚ-1 dle Přílohy 2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy 2

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu pro oznámení incidentu KB-1 dle Přílohy 2	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy 2
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu KB-1 dle Přílohy 2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy 2

- 11.04 V případě prodlení Poskytovatele s předáním kterékoli jednorázové Služby k akceptaci oproti termínu stanovenému v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.05 Pokud Poskytovatel neumožní Objednateli provedení auditu dle odst. 3.12 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý takový případ.
- 11.06 Pokud Poskytovatel nezpracuje připomínky či neodstraní vytknuté vady, vznesené Objednatelům v rámci akceptace jednorázových Služeb, ve lhůtě stanovené v odst. 2.09 písm. d), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.07 Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.08 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.14 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 11.09 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.15 či 3.16 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.10 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.02 této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.11 Po dobu od uzavření této Smlouvy do okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad Objednatelům se částky smluvních pokut dle tabulky uvedené v odst. 11.03 této Smlouvy snižují o 50 %.
- 11.12 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezavazuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

## **Článek 12.**

### **Trvání Smlouvy**

- 12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy z těchto důvodů:
- a) Výpovědí;
  - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb;



c) Písemnou dohodou smluvních stran.

12.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran upravující odpovědnost Poskytovatele za škodu, nárok na smluvní pokutu a ochranu důvěrných informací a osobních údajů.

### Článek 13.

#### Výpověď a odstoupení od Smlouvy

13.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 90 dní a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Poskytovatele činí 180 dní a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.

13.02 Po obdržení výpovědi Objednatele uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.

13.03 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.03 jako RZ-1, a SK-1. Pokud jde o Služby, označené v odst. 2.03 jako RZ-1, a SK-1, má Poskytovatel nárok na úhradu příslušné objednávky, pokud došlo k akceptaci bez výhrad a převzetí výsledku příslušné objednávky Objednatelem.

13.04 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.

13.05 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.

13.06 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.

13.07 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvní stran se smluvní strany dohodly na následujícím způsobu vypořádání:

- a) Poskytovatel má nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.03 jako RZ-1, a SK-1;
- b) Objednatel si ponechá všechna řádně akceptovaná a Poskytovatelem předaná plnění poskytnutá v rámci této Smlouvy, označená v odst. 2.03 jako RZ-1, a SK-1;
- c) Poskytovatel si ponechá všechna Objednatelem poskytnutá peněžitá plnění za Služby, označené v odst. 2.03 jako RZ-1, a SK-1, za plnění dle písm. b) tohoto odstavce;
- d) Všechna ostatní vzájemná plnění v rámci Služeb, označených v odst. 2.03 jako RZ-1, a SK-1, neuvedená v písm. b) nebo c) tohoto odstavce (tj. u nichž nedošlo k akceptaci bez výhrad a

předání), mezi sebou smluvní strany vypořádají dle ustanovení § 2991 a násl. OZ upravujících bezdůvodné obohacení.

- 13.08 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací a osobních údajů, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

#### **Článek 14.**

##### **Vyšší moc**

- 14.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 14.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.
- 14.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do 15 dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

#### **Článek 15.**

##### **Salvatorní ustanovení**

- 15.01 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného či nevymahatelného. Pokud bude v této Smlouvě chybět jakékoli ustanovení, jež by jinak bylo přiměřené z hlediska úplnosti úpravy práv a povinností, vynaloží Strany maximální úsilí k doplnění takového ustanovení do této Smlouvy.

#### **Článek 16.**

##### **Závěrečná ujednání**

- 16.01 Oprávněnými osobami smluvních stran pro jednání v záležitostech plnění této Smlouvy jsou tyto osoby (kterákoli z uvedených):

Za Objednatele



Za Poskytovatele:

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad:

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad:

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Popis současného stavu vybraného HW a SW, specifikace vybraného HW a SW

Příloha č. 2 - Specifikace Služeb

Příloha č. 3 - Seznam osob a Formulář žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele

Příloha č. 4 - Seznam oprávněných poddodavatelů

16.03 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu Smlouvy nepovažují.

16.04 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

16.05 Tato smlouva se uzavírá distančním způsobem prostřednictvím datových schránek účastníků s tím, že návrh smlouvy a jeho akceptace musí být dle dohody účastníků opatřeny elektronickým podpisem.

16.06 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísní, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

16.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ, případně dalších předpisů platného práva České republiky.

16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu i jakékoli objednávky učiněné na jejím základě v registru smluv (dále jen „registr smluv“) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě či objednávkách Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a jejich přílohách není obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ.

16.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Článek 10 nabývá účinnosti dnem převzetí příslušného Autorského díla Objednatelem.

Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

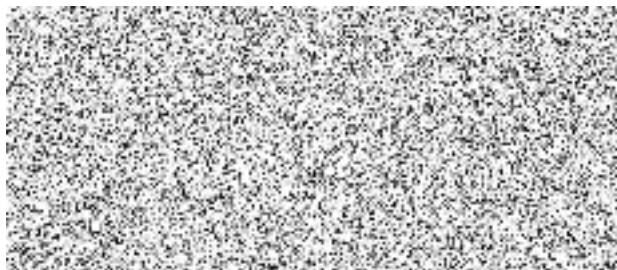
Za objednatele:

V Praze dne *(dle doložky el. podpisu)*

.....

Za poskytovatele:

V Praze dne *(dle doložky el. podpisu)*



.....

Příloha č.1.

## Popis stávajícího stavu vybraného HW a SW, specifikace vybraného HW a SW

### Úvod

Tento dokument obsahuje popis jednotlivých bezpečnostních prvků sloužících primárně k ochraně sítě, systémů a aplikací (dále též „bezpečnostní perimetr“) Objednatele (dále též „MK“).

### Infrastruktura perimetru

Bezpečnostní perimetr MK se skládá ze soustavy prvků, které jako celek zajišťují bezpečnost centrální sítě, lokálních sítí, aplikací a připojených externích uživatelů. Bezpečnostní perimetr je provozován v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu a zahrnuje zejména: firewall, VPN, centrální antispamový systém, e-mailovou gateway, připojení do internetu a další vybrané bezpečnostní systémy.

V MK jsou provozována dvě datová centra DC MH a DC NP. V datových centrech jsou systémy provozovány ve virtualizovaném prostředí postavené na virtualizační platformě VMware vSphere a na dedikovaném HW. Databázová vrstva je založena na platformě MS SQL a PostgreSQL. Celkem je ve všech prostředích provozováno přibližně 60 virtuálních serverů.

### Firewall

Celá infrastruktura je zabezpečena perimetrovými firewally PaloAlto PA-850 a na pobočkách firewally PaloAlto PA-220. FW cluster v bloku DC je tvořen dvěma FW uzly, jež jsou nastaveny v HA módu typu active-standby. Endpointové zabezpečení je realizováno pomocí Agentu Palo Alto Networks Cortex XDR.

### Síťová infrastruktura

Síť MK je provozována jako fyzická síť, která je současně rozdělena do virtuálních podsítí a datových center.

Součástí sítě jsou 4 další lokality (viz kapitola „Seznam lokalit“), které jsou pomocí VPN připojené k hlavní síti v Praze.

Pro připojení k internetu využívá MK služeb providera T-mobile. Pobočky jsou připojené k internetu fyzickými linkami providera T-mobile.

Fyzická síť obsahuje servery, switche (L2, L3), routery, firewally a sondy. Fyzické zapojení je řešeno jak metalickými, tak optickými kabely.

Celková architektura řešení propojuje obě datová centra DC MH a DC NP. Komunikační prvky DC jsou propojeny jak L2, tak L3 propoji. Střed vnitřní síťové infrastruktury zahrnuje dva „CORE“ switche HUAWEI S6720-32X-SI-32S-AC.

V infrastruktuře jsou také další síťové prvky, které jsou využity pro síťové propojení uživatelů či různých zařízení, a to jsou Huawei S5720-28X-PWR-LI-AC, Cisco SG500X-48P, Cisco SW C2960X-24PSQ-L.

Počet nakonfigurovaných VLAN je cca 50.

## Záložní datové centrum (DC NK)

Záložní datové centrum pro archivaci záloh se nachází v prostorech Národní knihovny v Praze Hostivaři. Záložní datové centrum je připojeno do infrastruktury pronajatým optickým okruhem a s privátním rozsahem.

## Bezdrátová síť

V MK jsou provozovány 2 bezdrátové sítě. Je to síť pro využívání připojení přenosných počítačů k interní síti a hostovská síť pro poskytování připojení k internetu návštěvníkům. Bezdrátová síť je realizována access pointy technologie Cisco.

## Name servery

V infrastruktuře se nachází 2 interní name servery, 1 externí a 1, který je geolokačně mimo infrastrukturu. Name servery jsou provozovány jak na OS Windows, tak Linux.

## Připojení k internetu

Pro provoz je nutné zajistit konektivitu. O to se stará 1 linka s přenosovou kapacitou 150 Mbps. Druhá nezávislá linka s kapacitou 150 Mbps slouží jako internetová přípojka pro hostovskou WiFi síť.

Připojení regionálních poboček do internetu je realizováno prostřednictvím internetových linek s přenosovou rychlostí 50 a 50 Mbps. Tato internetová připojení jsou využívána pro přístup k centrálním systémům prostřednictvím IPSec tunelu a pro internet přímo.

Jelikož je Ministerstvo kultury správní úřad, využívá komunikace do centrálního místa služeb (CMS), kam je napojen přes poskytovatele T-mobile.

## VPN a SSL

VPN a IPSec site-to-site VPN slouží k připojení zejména pro tyto typy regulovaných subjektů komunikujících se systémy MK:

- Poskyvatelé IT služeb
- Interní zaměstnanci

V MK jsou instalovány 2 centrální zařízení PaloAlto PA-850 v HA zapojení. Zařízení funguje jako VPN koncentrátor, na němž jsou zakončovány výše zmíněné VPN tunely.

Připojení pobočkových pracovišť Bubeneč a Veletržní palác je realizováno rovněž pomocí zařízení PaloAlto PA-220 pomocí IPSec site-to-site VPN terminované na centrálním PaloAlto PA-850.

Každé navázané spojení je logováno.

## E-mailová a webová proxy

Emailová pošta v MK je řešena pomocí služby Exchange 2010 a Fortimail brány. Veškerá příchozí pošta směřovaná na doménu mkr.cz je posílána na bránu Fortimail, který ji přeposílá na interní Exchange server. V rámci Exchange serveru je k dispozici služba OWA , která poskytuje přístup prostřednictvím Outlook Anywhere i autorizovaným klientům z internetu.

## IP telefonie

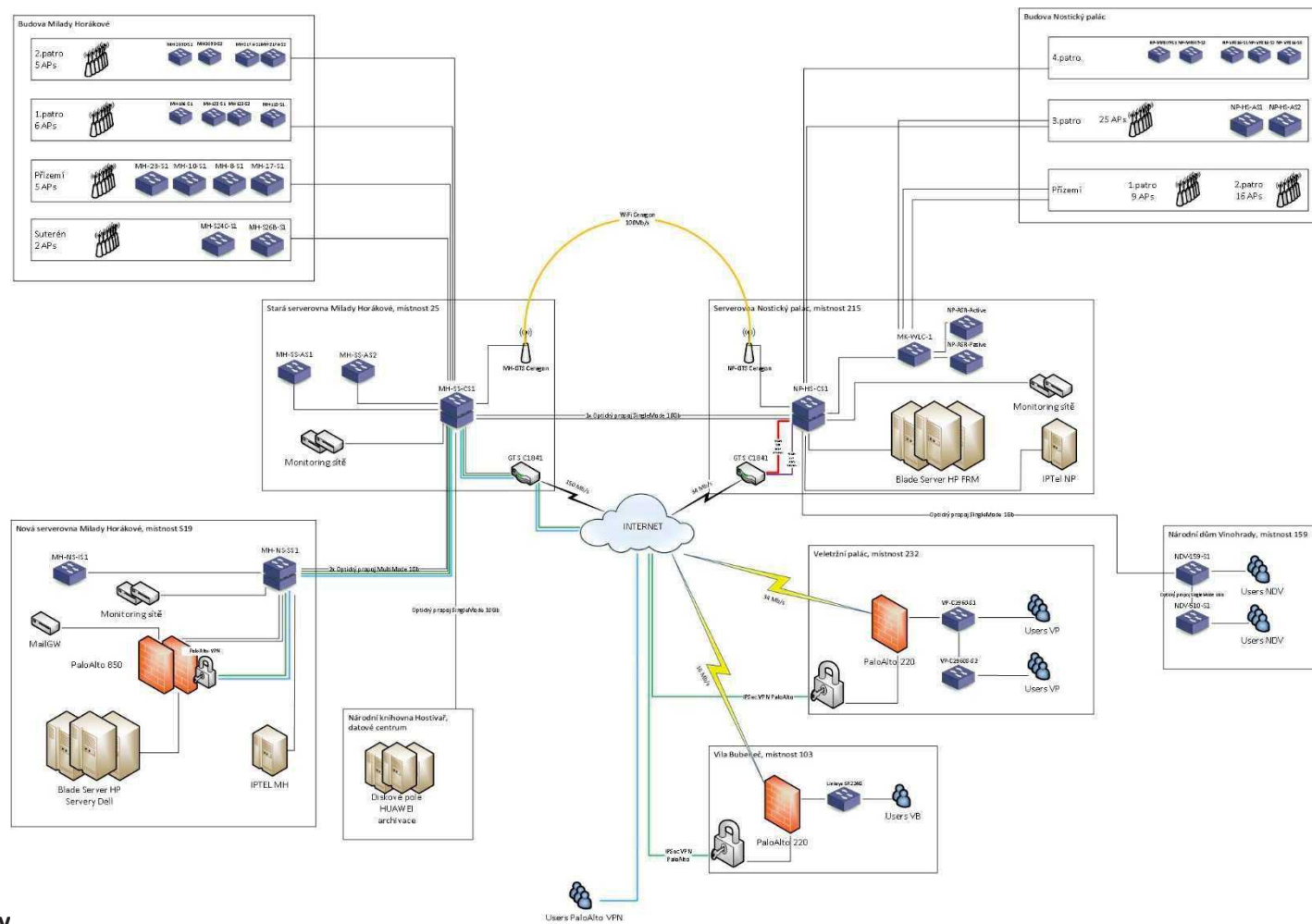
Telefonní služby jsou na všech lokalitách MK řešeny pomocí Cisco CUCM IP telefonie v aktuální verzi 12.5.1, servery jsou umístěny redundantně v obou datových centrech MH a NP, kde jsou i ukončeny SIP trunk okruhy pro telefonní provolbu. Celkem je provozováno zhruba 300 telefonních linek a přístrojů 7821, 8841 a 8851. Součástí technologie je i provozování videokonferenčních hovorů na platformě Cisco Webex, jsou zde instalovány 2 videokonferenční jednotky Cisco MX300 a SX100. Komunikace Webex mezi uživateli je nastavena pro stolní PC, notebooky a mobilní telefony (Android, IOS).

## IDS/IPS

Pro detekci útoků a zpracování informací o síťovém provozu včetně vyhodnocování bezpečnostních incidentů je používáno zařízení PaloAlto PA-850. Obsahuje klasické bezpečnostní funkce Anti-Virus a Anti-Bot, ale i nové techniky WildFire a dynamická pravidla, řízená modulem Cortex. Do budoucna bude požadována i HTTPS inspekce.

## Další bezpečnostní systémy

Pro podporu provozu celé sítě jsou v rámci bezpečnostního perimetru provozovány další infrastrukturní služby: monitoring Zabbix, sledování provozu FlowMon sondami a logování na Logmanager.



Mapa zapojení infrastruktury



## Seznam zkratek

Definice, pojem, zkratka	Výklad
AD	Active Directory (centrální databáze, obsahuje uživatelské účty)
APM	Access Policy Manager (modul pro kontrolu přístupu)
ASM	Application Security Manager (aplikační firewall)
DC	Datové centrum
DS	Datová síť LAN
DNS	Domain Name System (hierarchický systém doménových jmen)
FW	Firewall (zařízení sloužící k zabezpečení síťového provozu)
HA	High Availability (vysoká dostupnost)
HW	Hardware (technické vybavení IT)
IDS	Intrusion Detection systém (systém pro detekci průniku)
IP	Internet Protocol (poskytuje datagramovou službu rodině protokolů TCP/IP)
IPSec	IP Security Protocol (bezpečnostního rozšíření IP protokolu)
IPS	Intrusion Prevention Systém (systém pro prevenci průniku)
IT	Informační technologie (technické, programové a komunikační vybavení)
IU	Internetový uzel
LAN	Local Area Network (počítačová síť, která pokrývá malé geografické území)
LTM	Local Traffic Manager (modul pro sledování síťového provozu)
MS	Microsoft
Router	Směrovač (aktivní prvek, který spojuje dvě sítě a přenáší mezi nimi data)
SSL	Secure Sockets Layer (protokol umožňující šifrování a autentizaci)
SW	Software (programové vybavení IT)

Definice, pojem, zkratka	Výklad
Switch	Přepínač (aktivní prvek, který propojuje prvky sítě do hvězdicové topologie)
UPS	Uninterruptible Power Source (zajišťuje trvalou dodávku elektrické energie)
VLAN	Virtuální LAN (nastavba nad ethernetovým protokolem, logicky nezávislá síť)
VMware	Virtual Machine ware (virtualizační SW od americké firmy VMware, Inc.)
VOIP	Voice over Internet Protocol (přenos hlasu pomocí protokolu IP)
VPN	Virtual Private Network (propojení počítačů pomocí veřejné počítačové sítě)
VUT	Vysoké učení technické
WAF	Web Application Firewall (modul pro ochranu aplikací)

### Seznam lokalit

- Vila Bubeneč, Ke Starému Bubenči 569/4, Praha 6
- Veletržní palác, Dukelských hrdinů 47, 170 00 Praha 7
- Národní dům na Vinohradech, Náměstí Míru 2, 120 53 Praha 2
- Sodomkova 1146/2, 102 00 Praha 15 - Hostivař

## **JS-1 Vstupní analýza současného stavu včetně vytvoření aktuální verze dokumentace**

---

### **Popis služby**

Analýza současného stavu musí obsáhnout veškerý vybraný HW a SW (dále též „infrastruktura“), viz příloha č. 1 Smlouvy. Popis v podobě dokumentace bude obsahovat několik úrovní pohledu na infrastrukturu:

- a. Seznam HW (zejména: název, typ, výrobce, výrobní číslo, příp. modelové číslo, IP adresa, verze firmware, datum ukončení podpory (EOS)) včetně všech modulů a označení jejich příslušnosti k danému HW
  - b. Schéma napojení jednotlivého HW na záložní zdroje napájení (UPS, dieselaagregát)
  - c. Schéma síťového zapojení serverovny a páteřní sítě
  - d. Schéma zapojení aktivních prvků v síti
  - e. Schéma zapojení diskových polí, popis jejich logického rozdělení (LUNy,...), schéma sítě SAN
  - f. Popis konfigurace virtualizační vrstvy
  - g. Měření zatížení sítě a vytížení jednotlivých HW komponent infrastruktury
- 

Dokumentace bude ve vlastnictví Objednatele. Dokumentace bude předána v editovatelném formátu MS Office, případně dle dohody s Objednatelem i v jiném formátu, např. modely.

Analýza by měla vedle popisu také odhalit případné nedostatky, slabá místa a bezpečnostní rizika v rámci infrastruktury. Na základě analýzy navrhne Poskytovatel optimalizaci infrastruktury.

### **Vstupy**

Současný stav infrastruktury

### **Výstupy**

Dokumentace jednotlivých částí infrastruktury

Návrh optimalizace infrastruktury

Upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň

### **Doba poskytování a zařazení služby**

Služba je poskytnuta jednorázově.

## PP-1 Produktová podpora SW a HW třetích stran

### Popis služby

Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady k řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či formou účasti na jednáních na základě vyžádání Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.

Služba zahrnuje zejména:

- konzultace – informace – poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele,
- konzultace – kontrola – vypracování kontrolní zprávy o provedení kontroly; jedná se o dotaz složitějšího charakteru a je zde požadována součinnost Objednatele,
- konzultace – vyjádření – vypracování dokumentu, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se k řešení konkrétního složitého problému; tento dotaz je již komplexního charakteru a požadovaná součinnost Objednatele je vysoká,
- účast na jednáních s Objednatelem či třetími stranami.

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2), nebo telefonická/e-mailová žádost

### SLA

Popis	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut
Konzultace – informace	do 1 pracovního dne
Konzultace - kontrola	do 3 pracovních dnů
Konzultace - vyjádření	do 10 pracovních dní
Účast na jednání	dle dohody s Objednatelem

### Výstupy

Výstupem je písemné sdělení prostřednictvím helpdesku či e-mailu. U kontrol a vyjádření může být Objednatelem požadováno předání zprávy nebo stanoviska v listinné podobě opatřené podpisem Poskytovatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## PP-2 Provoz helpdeskového systému

### Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o chybách, námětech, změnách nebo rozšíření funkcí infrastruktury včetně stavu jejich řešení. Helpdeskový systém musí být provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele a třetích stran určených Objednatelem.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž telefonicky na stanovené telefonní číslo nebo e-mailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Helpdeskový systém zajišťuje služby dle požadavků JS-2. Provoz helpdeskového systému bude zajištěn na bázi popsaného životního cyklu požadavku.

### Vstupy

Vstupem je požadavek uživatele.

Za hlášení uživatele se považuje i výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring.

### SLA

Dostupnost této služby musí být 99% v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku

### Výstupy

Výstupem je zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

## PM-1 Proaktivní monitoring

### Popis služby

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost perimetru. Jeho součástí je zejména:

- administrace a správa dohledového systému:
  - konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra;
  - administrace dohledového centra;
- monitoring funkčnosti jednotlivých komponent perimetru,
- monitoring dostupnosti jednotlivých služeb perimetru,
- pravidelné vyhodnocování naměřených hodnot a predikce možných problémů,
- vyhodnocování bezpečnostních událostí a incidentů generovaných security systémy,
- průběžné sledování oprav (bezpečnostních, funkčních) a nových funkcionalit, které vydal výrobce jednotlivých zařízení, modulů, komponent perimetru, vyhodnocování závažnosti z pohledu infrastruktury objednatele podle první tabulky služby PM-1 a pravidelné informování objednatele,
- automatické zakládání výpadků jednotlivých dílčích částí perimetru, které jsou vyjmenovány v části RP-1, zjištěných incidentů a požadavků na základě naměřených metrik do systému helpdesk.

Podrobnější popis požadavků na monitorovací služby vychází z jednorázové služby JS-2.

Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty parametru z výše uvedeného výčtu bude tato skutečnost evidována v systému helpdesk nejpozději do 1 hodiny od zjištění tohoto stavu a bude rovněž bezodkladně kontaktován pověřený zástupce Objednatele (e-mailem nebo telefonicky), pokud nebude písemně dohodnuto jinak.

Poskytovatel je povinen informovat prostřednictvím služby helpdesku (telefonicky i e-mailem) Objednatele o významných bezpečnostních incidentech, a to do 24 hodin od odhalení incidentu

### Vstupy

Informace z monitorovaných částí perimetru.

### SLA

Kategorie	Popis kategorie	Termín plnění
A	Rychlé a nutné administrační zásahy v rozsahu do 2 člověkohodin (ČH) (1 člověkohodina = 1/8 ČD)	Do 4 hodin od nahlášení *
B	Složitě administrační zákroky v rozsahu do 4 ČH	Do 8 hodin od nahlášení *
C	Složitě administrační zákroky v rozsahu do 8 ČH	Do 5 kalendářních dní od nahlášení *

\* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany.

Poskytovatel potvrdí převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení.

Dostupnost této služby musí být **99,5 %** v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

### **Výstupy**

Informace o potenciálně nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru (e-mailem, telefonicky).

### **Doba poskytování a zařazení služby**

Doba poskytování služby je v pracovních dnech od 8:00 do 18:00.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## **JS-3 Proškolení interních zaměstnanců Objednatele**

### **Popis služby**

Školení interních zaměstnanců Objednatele proběhne mj. s využitím realizovaného monitoringu a dodané dokumentace. Součástí školení budou názorné ukázky výpadku služeb a neodpovídajících odezev vybraných komponent infrastruktury, včetně komponent v DMZ. Testování výpadků bude prováděno na testovacím prostředí. Školení bude realizováno pro provozní „S“ prostředí a „EP“ prostředí. Interní zaměstnanci musí být po zaškolení schopni identifikovat jednotlivé služby infrastruktury v monitoringu, identifikovat možné problémy a číst v dokumentaci infrastruktury.

Školení bude provedeno v interních prostorech Objednatele v lokalitě Praha, s využitím interních IT prostředků Objednatele. Celkový počet zaměstnanců účastnících se školení nepřekročí deset. Časový rozsah školení bude 2 ČD.

### **Vstupy**

Funkční monitoring dle parametrů Objednatele

Seznam vybraných interních zaměstnanců

Dodaná dokumentace

### **Výstupy**

Proškolení interní zaměstnanci Objednatele.

### **Doba poskytování a zařazení služby**

Služba je poskytnuta jednorázově.



## SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

### Popis služby

Kritickou vadou se rozumí chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které vedou k odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk (dále též „nahlášení“)

Hlášení monitorovacího systému (dále též „nahlášení“)

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické vady	do 4 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) kritické vady	do 6 hodin od nahlášení

### Výstupy

Odstraněná kritická vada

Záznam v helpdeskovém systému

Podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet

### Doba poskytování a zařazení služby

Dostupnost pro nahlášení služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Doba poskytování služby je v pracovních dnech od 8:00 do 18:00.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

### Popis služby

Závažnou vadou se rozumí méně závažné poruchy, chyby či vady nebo diference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na ostatní vadu (SP-3).

Po vyřešení každé závažné vady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku této vady a návrh opatření, jak vadě předcházet.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk (dále též „nahlášení“)

Hlášení monitorovacího systému (dále též „nahlášení“)

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné vady	do 8 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné vady	do 12 hodin od nahlášení

### Výstupy

Odstraněná závažná vada

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této vadě předcházet

### Doba poskytování a zařazení služby

Dostupnost pro nahlášení služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Doba poskytování služby je v pracovních dnech od 8:00 do 18:00.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada

### Popis služby

Ostatní vadou se rozumí ostatní chyby či vady nebo difference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny, nejsou však v souladu se správnou funkcí infrastruktury.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění ostatní vady.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk (dále též „nahlášení“)

Hlášení monitorovacího systému (dále též „nahlášení“)

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění ostatní vady	do 2 dnů od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní vady	do 4 dnů od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

### Výstupy

Odstraněná vada

Záznam v helpdeskovém systému

### Doba poskytování a zařazení služby

Dostupnost pro nahlášení služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Doba poskytování služby je v pracovních dnech od 8:00 do 18:00.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

Lhůta na odstranění vady se nevztahuje na softwarové chyby, které byly eskalované na výrobce. Na skutečnost, že se jedná o softwarovou chybu je poskytovatel povinen upozornit Objednatele prostřednictvím helpdesku bez zbytečného odkladu. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění vady z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany (výrobce) a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, bude tato doba odečtena z případného prodloužení (nezapočítává se do lhůty na dokončení prací).

Po celou dobu trvání smlouvy, musí mít zákazník zajištěnou platnou podporu výrobce HW zařízení, na které se servisní služba vztahuje.

V případě, že se jedná HW závadu, kde je nutná výměna zařízení, se lhůta na odstranění vady prodloužuje o nezbytně nutný čas, resp. o dobu doručení nového HW od výrobce (odvíjí se od úrovně HW servisu zakoupeného Objednatelem od výrobce).

Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodloužení se splněním svých závazků, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a

nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (vyšší moc). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

## RZ-1 Identifikace a specifikace změny

### Popis služby

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn konfigurace a úprav infrastruktury.

Poskytovatel analyzuje požadavek, pokud to je vyžadováno Objednatelem a výstupem této analýzy je písemné stanovisko. Stanovisko pak musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně:
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska provozu jednotlivých komponent infrastruktury,
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska architektury,
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska bezpečnosti,
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně způsobu testování, způsob nasazení případně způsob integrace do stávající infrastruktury.

V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Poskytovatel předloží návrh realizace, který obsahuje finanční náročnost v ČD, časovou náročnost, předpokládaný vliv na omezení provozu a případná rizika (bezpečnostní rizika).

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2).

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Přijetí požadavku na změnu	do 30 minut od nahlášení
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 14 dnů od data přijetí požadavku

### Výstupy

Písemné stanovisko a předávací protokol.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za měřené období (viz smlouva odst. 2.05)

## SK-1 Školení

### Popis služby

V rámci této služby budou poskytována školení nad rámec jednorázové služby JS-3.

Školení budou prováděna na základě konkrétního požadavku. Školení budou realizována po schválení příslušného požadavku Objednatele, který bude ze strany Poskytovatele doplněn zejména o navržené místo, rozsah, školící materiály atd.

Objednatel musí potvrdit navrženou variantu, termín a způsob provedení školení.

Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností, dle obsahu školení.

Požadavek na provedení služby SK-1 bude vznesen alespoň 2 kalendářní týdny před vlastním termínem realizace služby.

### Vstupy

Zápis v systému helpdesk.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Provedení školení	Do 14 kalendářních dnů od odsouhlasení parametru školení ze strany Objednatele. S návrhem termínu realizace školení musí Objednatel souhlasit.
Převzetí požadavku	Do 30 minut od nahlášení

### Výstupy

Realizované školení

Protokol o provedení školení, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za měřené období (viz smlouva odst. 2.05).

## KB-1 Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

### Popis služby

Tato služba představuje povinnost Poskytovatele oznámit Objednateli každý kybernetický bezpečnostní incident (dále jen „incident“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Každý incident je Poskytovatel povinen nahlásit Objednateli v elektronické podobě prostřednictvím helpdeskového systému a současně mailem na adresu [redacted]

Hlášení musí obsahovat zejména následující informace:

- Datum a čas zjištění incidentu
- Popis incidentu
- Označení typu incidentu podle příčiny
  - a) kybernetický bezpečnostní incident způsobený kybernetickým útokem nebo jinou událostí vedoucí k průniku do systému nebo k omezení dostupnosti služeb,
  - b) kybernetický bezpečnostní incident způsobený škodlivým kódem,
  - c) kybernetický bezpečnostní incident způsobený překonáním technických opatření,
  - d) kybernetický bezpečnostní incident způsobený porušením organizačních opatření,
  - e) kybernetický bezpečnostní incident spojený s projevem trvale působících hrozeb a
  - f) ostatní kybernetické bezpečnostní incidenty způsobené kybernetickým útokem.
- Označení typu incidentu podle dopadu
  - a) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení důvěrnosti aktiv,
  - b) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení integrity aktiv,
  - c) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení dostupnosti aktiv, nebo
  - d) kybernetický bezpečnostní incident způsobující kombinaci dopadů uvedených v písmenech a) až c).

### Vstupy

Vznik incidentu narušení kybernetické bezpečnosti.

### SLA

Popis SLA	Doba plnění
Oznámení incidentu Objednateli a na emailovou adresu [redacted]	do 60 minut od zjištění incidentu.
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na emailovou adresu [redacted]	do 24 hodin od zjištění incidentu.

### Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## OÚ-1 Oznamování incidentu narušení ochrany osobních údajů

### Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakýkoliv incident narušení bezpečnosti osobních údajů. Jedná se o situace, kdy Poskytovatel získal informace, že došlo k bezpečnostní události, která měla za následek porušení ochrany osobních údajů. Porušením ochrany osobních údajů se rozumí porušení bezpečnosti, které vede k neoprávněnému přístupu nebo k neoprávněné nebo nahodilé změně, zničení, vyzrazení či ztrátě osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Každý incident je Poskytovatel povinen nahlásit Objednateli v elektronické podobě prostřednictvím helpdeskového systému a současně mailem na adresu [incidenty@mkcr.cz](mailto:incidenty@mkcr.cz)

Každé hlášení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

- Datum a čas události
- Okolnosti narušení bezpečnosti osobních údajů:
  - Zničení dat
  - Krádež/ztráta dat
  - Změna dat
  - Jiné – specifikujte
- Povaha a obsah dotčených osobních údajů:
  - Jmenné a adresní údaje
  - Údaje o telefonních číslech
  - Uživatelské jméno
  - Heslo
  - Jiné přístupové a identifikační údaje
  - Pohlaví
  - Datum narození/věk
  - Rodné číslo
  - Logovací data
  - Údaje týkající se elektronické pošty
  - Jiná data – specifikujte
- Technická a organizační opatření, které byla použita na ochranu dotčených osobních údajů
- Počet a druh dotčených subjektů
- Týká se narušení bezpečnosti osobních údajů subjektů (účastníci či jednotlivci) v jiných státech EU?


### Vstupy

Logy, komunikace

### SLA

Popis SLA	Doba plnění
Oznámení incidentu Objednateli do helpdesku a na emailovou adresu	do 60 minut od zjištění incidentu.



Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na emailovou adresu 	do 24 hodin od zjištění incidentu.
--	------------------------------------

## Výstupy

Písemný dokument o incidentu, implementace bezpečnostních opatření, podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.

Záznam v systému helpdesk.

## Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## PP-3 Vedení dokumentace

### Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace je majetkem Objednatele. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu.

Součástí služby je:

- průběžně vedený strukturovaný dokument neustále přístupný pracovníkům Objednatele, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů,
- zasílání Reportu kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne měsíce následujícího, který bude mj. obsahovat:
  - měsíční souhrnný report zahrnující základní parametry provozu a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
  - vyřešené požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelem a stav řešení nevyřešených požadavků,
  - statistika plnění požadovaných SLA pro všechny kategorie služeb,
  - souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
  - podrobný popis čerpání služeb kategorie SK-1, RZ-1,
  - souhrnné statistiky o výpadech jednotlivých systémů a komponent,
  - výstupy z pravidelné profylaxe systémů,
  - výstupy z monitoringu,
  - předání obsahu veškerých helpdeskových požadavků a operátorského deníku v daném období v popsané XML struktuře v elektronické podobě.
- průběžná evidence všech provedených administrátorských zásahů do operátorského deníku Objednatele.

### Vstupy

Vstupy jsou změny infrastruktury.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Aktualizace dokumentace	Do 5. pracovního dne následujícího měsíce
Předání měsíčního souhrnného reportu	Do 5. Pracovního dne následujícího měsíce

### Výstupy

Dokumentace

Měsíční report

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

## Výpočet dostupnosti

Dostupnost příslušné dílčí části perimetru (systému) je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a vychází z časů, uvedených v Helpdesku. Je vykazována za sledované období a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{T_{ok} - T_{err}}{T_{ok}} * 100$$

$D_m$  je dostupnost v % za sledované období,

$T_{err}$  je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

$T_{ok}$  je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc.

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou nebo závažnou závadu.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost systému způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu smlouvy.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost infrastruktury perimetru způsobená závadou, která vyžaduje řešení od třetí strany či Objednatele (po dobu řešení třetí stranou či Objednatelem) nebo doba, kdy nebyla poskytnuta vyžádaná součinnost Objednatele či třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika prvků infrastruktury perimetru, se započítává pouze jednou. V případě nedostupnosti hierarchických prvků se započítává nedostupnost pouze u nejvýznamnějšího prvku této hierarchie.

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

Stejným způsobem, jako je uvedeno v této kapitole, se řídí výpočet dostupnosti vybraných Služeb, pokud je jejich dostupnost stanovena touto přílohou.











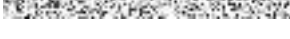
Příloha č.3

**Žádost o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele**

**ICZ a.s. IČ: 25145444 (dále jen „žadatel“) žádá o zavedení přidělení přístupu na servery Ministerstva kultury, dále jen MK**




Pro své následující zaměstnance / poddodavatele :


Zaměstnanec:

p. č.	Jméno, příjmení
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	







Poddodavatel:

Název	IČ
TAKTIK, s.r.o.	28522869

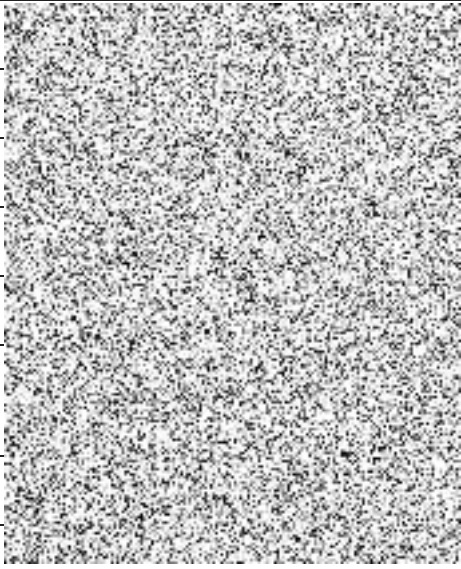
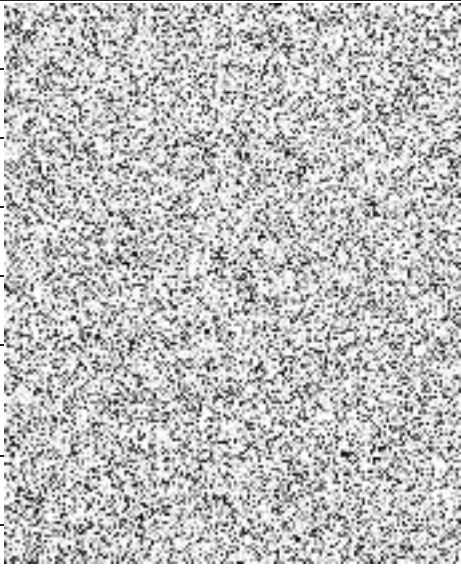
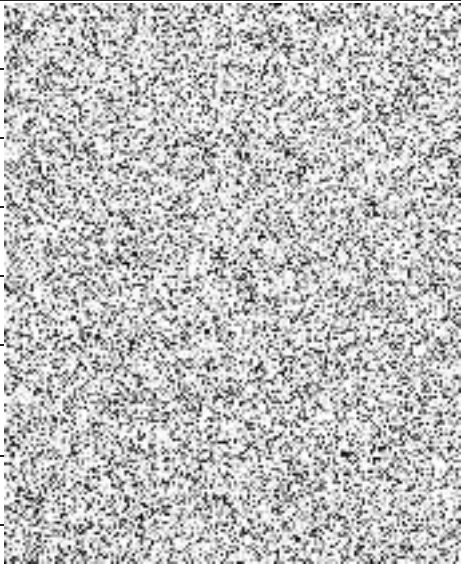
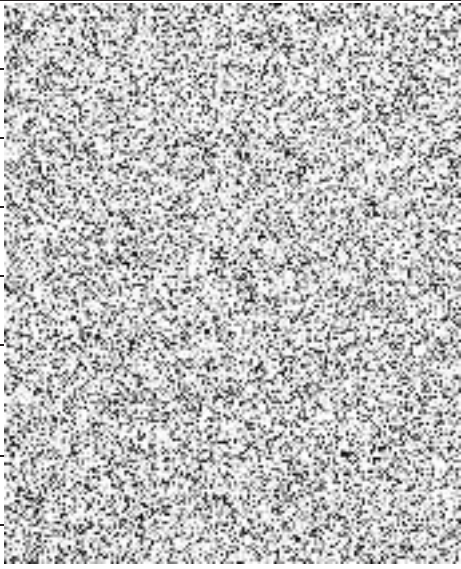
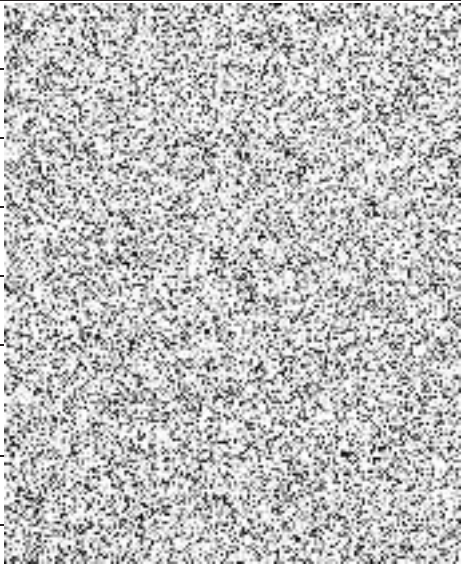
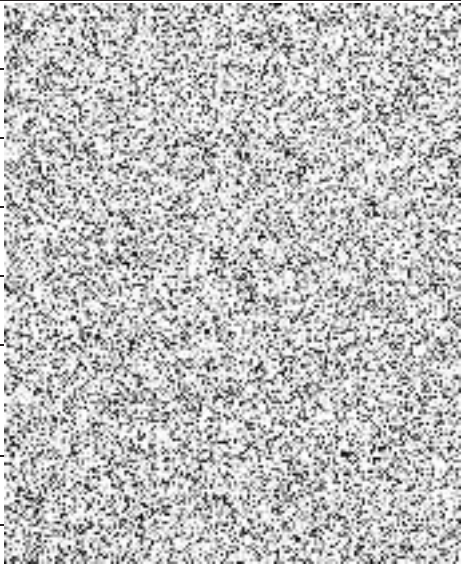
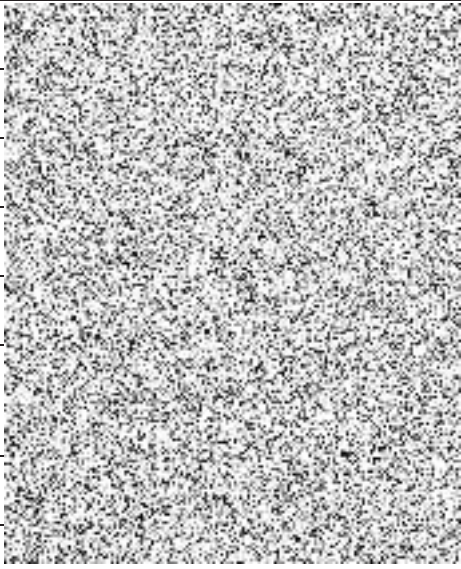
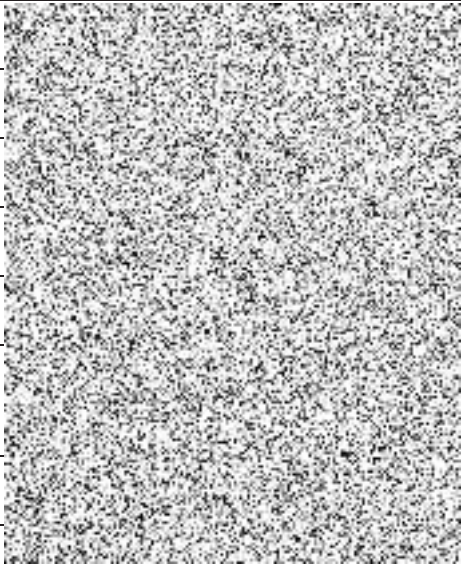
p. č.	Jméno, příjmení
1	
2	
3	

4	
---	---

Název	IČ
Thein Digital s.r.o.	60779420

p. č.	Jméno, příjmení
1	
2	
3	
4	
5	
6	

žádáme o přístupové oprávnění na servery:

Název serveru		IP adresa
Sdílená dokumentace	Všichni	
Monitoring server	Všichni	
Palo Alto, XDR		
Routery, switche (Cisco, HP)		
Cisco UCM, IPT		
Cisco WiFi, ISE		
Servery Microsoft		
Blade, Storage, SAN, VMware, Veeam		
Fortimail, Nextcloud		
Servery Linux		

za účelem plnění smlouvy MK 50/2023 SOITSS / MKCRX00JE40H

Přístupy k serverům lze použít pouze za uvedeným účelem. Žadatel a jeho zaměstnanci jsou povinni přístupová oprávnění chránit proti neoprávněnému použití či jakémukoliv zneužití. Současně se zavazují, že informace, se kterými se seznámí, použijí pouze k účelu, pro který jim byl přístup povolen, a nebudou je dále šířit.

Žadatel zpřístupní přístupová oprávnění pouze svým výše uvedeným zaměstnancům pověřeným prováděním činností v rámci plnění výše uvedené smlouvy / objednávky. Žadatel se zavazuje, že bude přistupovat pouze k serverům, o které požádal a pokud skončí potřeba přístupu, neprodleně o tomto MK informuje. Žadatel je povinen MK neprodleně informovat o skutečnosti, že zaměstnanec, kterému bylo přiděleno přístupové oprávnění, přestal pro žadatele vykonávat činnosti, pro něž mu byla přístupová oprávnění udělena. Převod přístupového oprávnění na jiného zaměstnance žadatele podléhá předchozímu schválení ze strany MK, o němž je žadatel povinen požádat novou žádostí.

Neoprávněné použití přístupových oprávnění žadatelem či jeho zaměstnancem je považováno za porušení uděleného povolení, které zakládá plnou odpovědnost za takové porušení dle platných právních předpisů.

Žadatel i jeho zaměstnanci přistupující k serverům MK se zavazují k dodržování veškerých povinností vyžadovaných při ochraně osobních údajů příslušnými platnými právními předpisy, zejména Obecným Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a neumožní žádné jiné osobě získat a zpracovávat takovéto údaje. V případě porušení ochrany osobních údajů je žadatel povinen neprodleně informovat písemně MK odesláním informace o incidentu na adresu [incident@mkcr.cz](mailto:incident@mkcr.cz). Podpisem této žádosti žadatel osvědčuje, že jeho zaměstnanci jsou plně obeznámeni s povinnostmi stanovenými v právních předpisech dle předchozí věty a že získal souhlas uvedených zaměstnanců k tomu, aby jejich zde uvedené osobní údaje byly předány MK a jím evidovány/zpracovávány pro účely plnění smlouvy/objednávky.

Žadatel odpovídá MK za veškeré škody, způsobené porušením povinností stanovených v této žádosti či v platných právních předpisech ze strany žadatele či jeho zaměstnance. Každou takovou škodu je žadatel povinen nahradit MK v plné výši.

Za poskytovatele:

V Praze dne *(dle doložky el. podpisu)*



Příloha č. 4

Seznam oprávněných poddodavatelů

	Obchodní firma nebo název poddodavatele	Sídlo	IČO
1	Thein Digital s.r.o.	Novoveská 2051/5i, Mariánské Hory, 709 00, Ostrava	60779420
2	Taktik s.r.o.	Eberlova 1472/9, 155 00 Praha 5	28522869

## PLNÁ MOC

ICZ a.s., IČO: 251 45 444, se sídlem Praha 4 - Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 147 00, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840 (dále „Zmocnitel“),

tímto zmocňuje



aby za Zmocnitele činil veškerá právní jednání a jiné úkony v **obchodních vztazích** (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku **13.000.000,-Kč** (slovy třináct milionů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet ceny všech opakujících se plnění bez DPH.

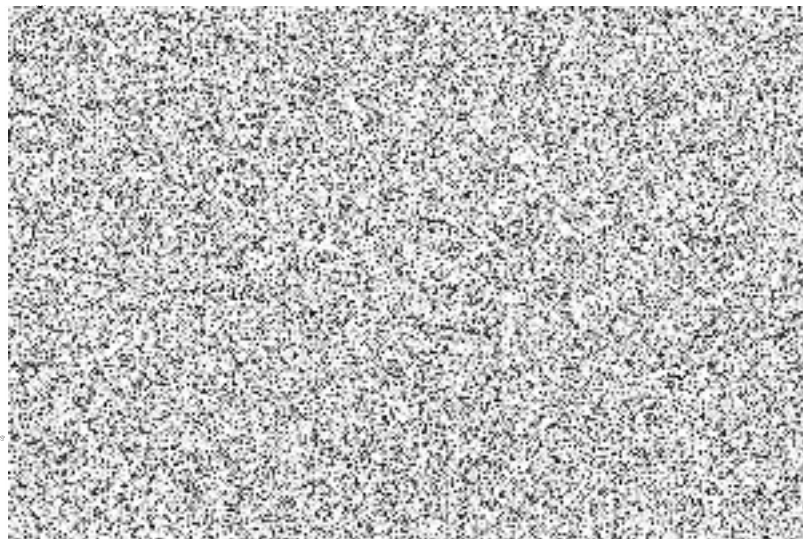
Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnce nakupovat a zcizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy, smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstupné, podepisovat směnky, zcizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněncem dále není na základě této plné moci oprávněn uzavírat jakákoli narovnání a zavazovat Zmocnitele jakýmkoli ručitelskými závazky.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou s účinností od 1.1.2019.

V Praze dne 18. prosince 2018



Zmocnění přijímám v plném rozsahu.





## **Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě**

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod poradovým číslem **130988735-104437-200810055001**, skládající se z **1** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Vstup bez viditelného prvku.

Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: 

Vystavil: 

Pracoviště: 

**Praha 7 dne 10.08.2020**

