

KUPNÍ SMLOUVA

kterou ve smyslu § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku a za následujících podmínek tyto smluvní strany

KUPUJÍCÍ

Název: Vysoké učení technické v Brně
Součást: Centrum výpočetních a informačních služeb
Sídlo: Kolejní 2906/4, 612 00 Brno
Zástupce: Ing. Tomáš Krutiš, ředitel na základě plné moci rektora
IČO: 00216305
DIČ: CZ 00216305
Kontaktní osoba Kupujícího:
XXX

(dále jen „Kupující“ nebo též „zadavatel“)

a

PRODÁVAJÍCÍ

Název: GORDIC spol. s r.o.
Sídlo: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava
Zápis v obchodním rejstříku: C 9313/KSBR Krajský soud v Brně
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel
IČO: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: XXX

Kontaktní osoba Prodávajícího:
XXX

(dále jen „Prodávající“ nebo též „dodavatel“)

(dále též jako „smluvní strany“)

I. PŘEDMĚT KOUPE

- 1) Předmětem koupě podle této Smlouvy je: **dodávka software pro řízení rizik kybernetické bezpečnosti ve formě On-Premise včetně licence a dodávky operačního systému, konfigurace a zajištění údržby po dobu 3 let.**
- 2) Předmět koupě je blíže specifikován v technickém popisu, který je nedílnou součástí této Smlouvy jako její příloha č. 1.
- 3) Prodávající se touto Smlouvou zavazuje:
 - a) dodat Kupujícímu Předmět koupě dle odst. 1 a poskytnout Kupujícímu oprávnění užít Předmět koupě dle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, konkrétně prostřednictvím nevýhradní licence, časově neomezené,
 - b) splnit další povinnosti uvedené v této Smlouvě,a Kupující se zavazuje Předmět koupě převzít a zaplatit kupní cenu.
- 4) Prodávající prohlašuje, že:
 - a) Předmět koupě odpovídá této Smlouvě; tzn., má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Předmětu koupě.

II. PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 1) Prodávající a Kupující dále ujednávají, že dále je Prodávající krom shora uvedeného rovněž povinen a zavazuje se:
 - a) zpracovat předávací protokol,
 - b) Předmět koupě dopravit do místa plnění a provést jeho instalaci,
 - c) Předmět koupě uvést do plně funkčního a provozuschopného stavu,
 - d) bezodkladně informovat Kupujícího o provedené registraci v případě, že Předmět koupě nebo některá z jeho součástí či položek podléhá registrační povinnosti dle příslušného právního předpisu.
- 2) Prodávající je povinen dodat Předmět koupě plně v souladu se svou nabídkou do výběrového řízení, na základě jehož výsledku je uzavřena tato Smlouva.
- 3) Prodávající se dále zavazuje
 - a) při plnění Smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů v pracovněprávní oblasti, zejména co se týká odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami, placených přesčasů apod., a dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění této Smlouvy podílejí. Prodávající neumožní nelegální práci;
 - b) zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá v rámci plnění této Smlouvy, a to vždy ve lhůtě splatnosti příslušné faktury, která nepřesáhne 30 dní.

Kupující má právo kontrolovat dodržování tohoto odstavce; Prodávající je povinen Kupujícímu kontrolu umožnit; neumožnění kontroly je podstatným porušením Smlouvy.

III. KUPNÍ CENA

- 1) Kupující se zavazuje Prodávajícímu zaplatit kupní cenu ve výši:

Kupní cena bez DPH	725 000 Kč
Výše DPH v Kč	152 250 Kč
Kupní cena vč. DPH	877 250 Kč

- 2) Prodávající bere na vědomí, že Předmět koupě je hrazen z dotačních prostředků poskytnutých na realizaci projektu PPRO 2024, 1.4 Kybernetická bezpečnost a řízení rizik.

IV. MÍSTO A ČAS PLNĚNÍ

- 1) Prodávající se zavazuje odevzdat Kupujícímu shora uvedený Předmět koupě nejpozději do: 30 dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy.

Prodávající splní svou povinnost odevzdat shora uvedený Předmět koupě tím, že tento bude převzat jako bezvadný Kupujícím.

- 2) Prodávající se současně zavazuje, že s ohledem na povahu Předmětu koupě Kupujícího s dostatečným časovým předstihem (minimálně 5 pracovních dnů) prokazatelně uvědomí o tom, že má v úmyslu Předmět koupě odevzdat, jinak Kupující není povinen Předmět koupě převzít. V případě, že Prodávající včas uvědomí Kupujícího dle předchozí věty, zavazuje se Kupující umožnit Prodávajícímu přístup do místa plnění.

- 3) Prodávající se zavazuje Předmět koupě odevzdat v níže uvedeném místě:

Vysoké učení technické v Brně, Kolejní 2906/4, 612 00 Brno.

- 4) Kupující prohlašuje, že je jeho jménem oprávněn převzít Předmět koupě a podepsat předávací protokol:

XXX

- 5) Prodávající bere na vědomí, že Kupující výslovně požaduje dodání veškeré nezbytné dokumentace Předmětu koupě v souladu s čl. IV odst. 3 Všeobecných nákupních podmínek VUT.

V. ZÁRUKA ZA JAKOST A TECHNICKÁ PODPORA

Kupující a Prodávající ujednávají, že Záruční doba na Předmět koupě stejně jako na každou jeho část je **3 roky** ode dne, kdy byl Předmět koupě jako bezvadný převzat Kupujícím. Nejméně po dobu záruky musí být k dispozici technická podpora k Předmětu koupě pro případ řešení incidentů a zajištění bezpečnosti dodaného řešení. Kvalitativní požadavky pro zajištění údržby jsou definovány v Příloze č. 1 této smlouvy.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Kupující je povinen zaplatit Prodávajícímu za Předmět koupě cenu ve výši dohodnuté v čl. III Smlouvy na základě jím vystaveného a Kupujícímu prokazatelně doručeného daňového dokladu. Daňový doklad bude vystaven v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., v platném znění.
- 2) Splatnost daňového dokladu je stanovena dohodou smluvních stran na 30 dnů ode dne jeho prokazatelného doručení Kupujícím.
- 3) Prodávající je povinen zaslat daňový doklad Kupujícímu v elektronické podobě (ve formátu pdf) na e-mailovou adresu: XXX.

V případě, že daňový doklad nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, bude Kupujícím vrácen k opravení bez proplacení. V takovém případě lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení opraveného či nově vyhotoveného daňového dokladu.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1) Smluvní strany určují kontaktní údaje pro řešení technických záležitostí takto:

a) Technické kontakty a pověřené osoby Kupujícího:

i. XXX

b) Technické kontakty Prodávajícího na hlášení závad:

ii. XXX

iii. XXX

2) Nedílnou součástí Smlouvy je:

a) Příloha č. 1 – Technický popis Předmětu koupě.

Smluvní strany sjednávají, že v případě nesrovnalostí či kontradikcí mají ustanovení čl. I. až VI. Smlouvy přednost před ustanoveními přílohy Smlouvy.

3) Součástí této Smlouvy jsou rovněž Všeobecné nákupní podmínky VUT ve znění účinném ke dni uzavření této smlouvy (dále v textu pouze jako „VNP“). VNP mají povahu obchodních podmínek ve smyslu ustanovení § 1751 občanského zákoníku a upravují práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího v případě, že tyto nejsou specifikovány v této Smlouvě. V té souvislosti rovněž smluvní strany k zamezení jakýchkoli spekulací prohlašují a uzavírají dohodu v tom smyslu, že ve VNP se Smlouvou myslí tato Smlouva. Obě smluvní strany současně ujednávají, že v případě odlišnosti ustanovení Smlouvy a VNP platí vždy ustanovení Smlouvy. VNP jsou dostupné na <http://vut.cz/vnp>, přičemž Prodávající svým níže uvedeným podpisem stvrzuje, že se s textem VNP detailně seznámil a že jsou mu tudíž známy.

4) Součástí této Smlouvy jsou dále Pravidla pro přístup k aktivum kybernetického prostředí VUT a Pravidla pro označování a zacházení s dokumenty a daty (společně dále jen „Pravidla“), ve znění účinném ke dni uzavření této smlouvy, která stanovují další závazná práva a povinnosti smluvních stran v souvislosti s kybernetickou bezpečností. K zamezení jakýchkoli spekulací prohlašují a uzavírají smluvní strany dohodu v tom smyslu, že v Pravidlech se smlouvou myslí tato Smlouva. Obě smluvní strany současně ujednávají, že v případě odlišnosti ustanovení Smlouvy a Pravidel platí vždy ustanovení Smlouvy. Pravidla jsou bez omezení a přímo dostupná elektronicky na veřejném profilu Kupujícího na adrese <https://tenderarena.cz/dodavatel/zakazka/728723> (ID 3029), přičemž Prodávající svým níže uvedeným podpisem stvrzuje, že se s textem Pravidel detailně seznámil a že jsou mu tudíž známa.

5) Prodávající je oprávněn přenést svoje práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem Kupujícího. Ustanovení § 1879 občanského zákoníku se nepoužije.

6) Prodávající se zavazuje strpět uveřejnění této Smlouvy včetně případných dodatků Kupujícím podle § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

7) Smluvní strany podpisem na této Smlouvě potvrzují, že jsou si vědomy, že se na tuto Smlouvu vztahuje povinnost jejího uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Uveřejnění Smlouvy zajišťuje Kupující.

8) Pokud se stane některé ustanovení Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v takovém případě

zavazují nahradit dohodou ustanovení neplatné nebo neúčinné ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného.

- 9) Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran.
- 10) Tato Smlouva je uzavřena elektronicky, a to tak, že každá smluvní strana ji opatří svým elektronickým podpisem.
- 11) Smluvní strany potvrzují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že s jejím obsahem souhlasí. Na důkaz toho připojují své podpisy.

V Brně dne

V Jihlavě dne

11.10.2024 (viz elektronický podpis)

18.10.2024 (viz elektronický podpis)

.....
Ing. Tomáš Krutiš
za Kupujícího

.....
Ing. Jaromír Řezáč
za Prodávajícího

Technická specifikace

I. OBECNÉ POŽADAVKY

Dodavatel zajistí veškeré relevantní úpravy provozovaného systému při změně platné legislativy (Nový zákon o KB, transpozice NIS2), a to nejpozději do nabytí účinnosti dané legislativy	ANO
Dodávaný systém odpovídá aktuální metodice (Zákon o KB, ISO 27001)	ANO
Jedná se o samostatný software (nikoliv propojené excelové tabulky)	ANO
Nasazení On-Premis	ANO
Systém vytváří auditní stopy	ANO
Řízení přístupu na základě rolí	ANO
Systém umožňuje definovat práva pro přístup k datum (vč. číselníku) pro jednotlivé role	ANO
Systém umožňuje definovat vlastní číselníky	ANO
Systém umožňuje upravovat existující číselníky	ANO
Systém umožňuje provádět GAP analýzu požadavků definovaných zákonem	ANO
Systém umožňuje přiřazovat štítky (tágy) k aktivům	ANO
Systém umožňuje hromadné úpravy	ANO
Systém umožňuje práci více uživatelů současně	ANO
Tenký klient (Stejné GUI pro PC, Tablety, Mobilní telefony)	ANO
Systém má dvě oddělené instance (produkční, testovací)	ANO
Systém umožňuje generovat karty aktiv (alespoň formát PDF/A)	ANO
Všechny požadované vlastnosti jsou součástí jednoho systému.	ANO
Součástí dodávky je zaškolení uživatelů prezenční formou (až 15 uživatelů).	ANO
Dodavatel provozuje Service Desk, skrze který může zadavatel vznášet servisní požadavky (komunikační kanály jsou minimálně tyto: telefon, email, webový portál).	ANO
Dodavatel provozuje vlastní infrastrukturní a aplikační monitoring, kterým je schopen sledovat nezbytné provozní parametry provozovaného systému.	ANO
Autentizace uživatelů probíhá pomocí SSO zadavatele (viz Příloha D), nebo vestavěným autentizačním mechanismem, který podporuje MFA.	ANO

II. ŘÍZENÍ RIZIK

Systém splňuje evidenci a hodnocení aktiv a rizik organizace dle platné metodiky (vyhláška č. 82/2018)	ANO
Systém umožňuje tvořit vlastní šablony a atributy aktiv	ANO
Vlastní atributy jsou typované (řetězec, číslo, výběr ze seznamu)	ANO
Systém umožňuje automatický výpočet hodnoty rizika	ANO
Systém umožňuje Import/Export aktiv včetně jejich atributů	ANO
Systém umožňuje přiřadit k aktivu garanta. Ten musí mít možnost potom aktivum vidět.	ANO

Systém má vlastní číselníky (druhu aktiv, typu aktiv, způsob likvidace, lokalita a jiné.)	ANO
Možnost upravovat číselníky musí být podmíněná na základě oprávnění, které se přiřazuje na úrovni role.	ANO
Systém umožňuje evidenci vazeb mezi aktivy a možnost vizualizace těchto vazeb v grafu.	ANO
Systém umožňuje definovat vlastní stupnici pro hodnocení aktiv a rizik.	ANO
Systém obsahuje vlastní číselník zranitelnosti, hrozeb a rizik s možností označovat jednotlivé položky štítkem.	ANO
Systém umožňuje hromadné/automatizované přidání zranitelnosti a hrozeb dle typu aktiva.	ANO
Na základě vazeb mezi aktivy dochází k propisování hodnot rizik podpůrných aktiv až na úroveň primárních aktiv (nejvyšší hodnota se zobrazí u primárního aktiva).	ANO
Systém umožňuje pohledy: • Přes všechna aktiva a jejich nejvyšší hodnoty rizik • Přes všechna aktiva a všechna jejich rizika	ANO
Nástroj umožňuje definovat číselník bezpečnostních opatření včetně možnosti označovat je štítkem. K opatření musí být možné přiřadit osobu, nebo skupinu osob, odpovědných za zavedení opatření.	ANO
Nástroj umožňuje přiřadit opatření k rizikům aktiv a umožnit zobrazení hodnoty původní hodnoty rizika, aktuální hodnotu rizika a cílovou hodnotu rizika.	ANO
Nástroj podporuje procesní schválení o aplikovatelnosti opatření.	ANO
V plánu zvládání rizik systém umožňuje zobrazit u jednotlivých opatření přehled řešených rizik a aktiv.	ANO
Systém umožňuje definovat termín zahájení a ukončení implementace opatření a přiřazení priority.	ANO
Systém umožňuje evidovat zdroje (finanční, lidské, technické) pro každé opatření.	ANO
Systém umožňuje přidávat poznámky a evidovat konverzaci k jednotlivým opatřením.	ANO
Systém umožňuje evidovat plány kontinuity a přiřadit k nim aktiva a osoby jmenované do bezpečnostních rolí.	ANO
Systém umožňuje definovat kritéria pro hodnocení dodavatelů a následně tato kritéria pro jednotlivé dodavatele hodnotit.	ANO

Technická specifikace pro umístění systému v infrastruktuře na straně zadavatele

Pro realizaci zakázky je zadavatel schopen zajistit prostředí v režimu IaaS (Infrastructure as a Service):

- Virtuální server vhodný pro běh operačního systému Windows nebo Linux s platnou podporou výrobce a neohlášeným koncem podpory v následujících 3 letech.
- Případně další instance virtuálních serverů nezbytných pro chod služby nebo instancí služby dle zadávací dokumentace (např. testovací, školící, databázové, aplikační servery atd.).
- Výkonové parametry budou souhrnně omezeny na níže uvedené parametry:

CPU	16 vCPU
RAM	64 GB
Disková kapacita	500 GB
Síťové připojení	1 Gb/s

Případně jiné parametry po dohodě se zadavatelem viz níže.

- Veřejné případně vnitřní (privátní) IPv4 a IPv6 adresy a nasměrování DNS záznamů na tyto adresy.
- Licence, instalaci, konfiguraci a provoz OS zajišťuje dodavatel v rámci plnění zakázky.

Zálohování:

- Zadavatel zajistí zálohování výše uvedeného virtuálního serveru výhradně pro účely DR (disaster recovery) s následujícími parametry:
 - Perioda zálohování: max. 48 hodin
 - Retenční doba: max. 90 dnů
 - Čas pro obnovení ze zálohy: 24 hodin
- Operativní zálohy je možné realizovat v rámci poskytnuté kapacity formou dalšího (dalších) svazků pro účely interního zálohování.

Další služby poskytnuté zadavatelem:

- Filtrování síťového provozu - dodavatel je povinen dodat popis síťového provozu, který má být povolen na úrovni TCP/UDP portů.
- Certifikát(y) pro SSL spojení je-li to potřeba.
- VPN a přihlašovací údaje pro přístup ke správě virtuálních instancí serverů (instalace, restart, vzdálená konzola) - viz. níže.
- Přístup k autentizační službě VUT protokolem OpenID Connect - viz. níže.
- SMTP relay server pro odchozí emailové zprávy.
- DNS resolvery pro překlad DNS jmen.
- NTP servery pro synchronizaci času.

- Registrace doménového jména v případě, že nebude použito jméno ve vut.cz.

Zabezpečení a další technické podmínky:

- Zadavatel zajišťuje zabezpečení na úrovni IaaS (proti neautorizovanému přístupu k virtuálnímu serveru).
- Dodavatel odpovídá za zabezpečení včetně operačního systému až po běžící aplikace.
- Dodavatel je povinen použít DNS resolvery a NTP servery poskytnuté zadavatelem.
- Systémy a služby, které jsou součástí dodávky, nesmí mít ponechaná výchozí hesla, nebo používat jednoduchá a slovníková hesla.
- Zadavatel vyžaduje, aby hodnocení testu zabezpečení SSL (XXX) mělo hodnocení A po celou dobu podpory služby/aplikace.
- Před uvedením do provozu provede zadavatel testování dodaného řešení na známé zranitelnosti, bude-li systém obsahovat zranitelnosti, je dodavatel povinen zajistit nápravná opatření.
- Dodavatel je povinen poskytnout kontakt a elektronickou adresu, na kterou se budou zasílat informace o zjištěných zranitelnostech.
- Zadavatel si vyhrazuje právo provádět testování na zranitelnosti po celou dobu podpory dodaného produktu a dodavatel je povinen zjištěné zranitelnosti odstranit do 7 pracovních dnů.
- Dodavatel má právo požádat zadavatele o prodloužení lhůty pro odstranění zranitelnosti po řádném zdůvodnění.
- Zadavatel si vyhrazuje právo vypnout virtuální server, nebo zablokovat veškerý síťový provoz s předmětným virtuálním serverem, nebude-li zjištěná závadná zranitelnost odstraněna ve stanovené lhůtě nebo bude-li server napaden. O této akci bude dodavatel informován zasláním informace na výše poskytnutý email. Doba po kterou bude systém vypnutý nebo nedostupný z důvodu neodstraněné zranitelnosti se považuje jako chyba bránící běhu na straně dodavatele.
- Přístup do infrastruktury zadavatele bude umožněn přes VPN. Veškeré servisní úkony budou prováděny výhradně prostřednictvím VPN. Přístupy dodavatele přes VPN jsou určeny výhradně pro dodavatele a nesmí být poskytnuty třetím stranám. Dodavatel se zavazuje nakládat s přístupy tak, aby nemohly být nijak ohroženy IT systémy VUT. Veškeré bezpečnostní incidenty musí být neprodleně ohlášeny CSIRT VUT (XXX).
- Dodavatel pro autentizaci využije jednotnou autentizační infrastrukturu VUT prostřednictvím protokolu OpenID Connect, alternativně SAML2 (SP) nebo lze použít jiný bezpečný způsob ověření na principu OIDC, kde nedochází k přenosu hesla prostřednictvím Microsoft Entra, který bude provádět autentizaci oproti Identity Provideru VUT (dale IdP) pomocí příslušného protokolu. Dodavatel zajistí pomocí SP funkce jednotného přihlašování a odhlašování. Součástí dodávky je výměna metadat mezi SP a IdP VUT a ověření funkčnosti. Zadavatel poskytne testovacího uživatele pro ověření funkčnosti. Po dobu podpory je dodavatel povinen poskytnout odbornou součinnost při případných změnách metadat IdP VUT či SP. Podrobnější informace k autentizační infrastruktuře VUT jakožto i konfigurační údaje jsou k dispozici na adrese XXX.

Parametry prostředí je možné případně upravit dle potřeb účastníka výběrového řízení po konzultaci se zadavatelem (resp. Odborem Infrastruktury CIS).

Úroveň poskytovaných služeb

I. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

„**Aktivní uživatel**“ je takový Uživatel, který se systémem aktivně pracuje, nebo do systému přistoupil v uplynulých 3 měsících.

„**Doba nástupu**“ je časové období měřené v Provozních hodinách, jež vyjadřuje dobu od Okamžiku nahlášení Závady do okamžiku, kdy dodavatel zahájí práci vedoucí k eliminaci Incidentu Servisním zásahem v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu.

„**Doba odezvy**“ je časové období měřené v Provozních hodinách, jež vyjadřuje dobu od Okamžiku nahlášení Požadavku do okamžiku, kdy Service Desk kategorizuje a klasifikuje Požadavek a zároveň mu přidělí jednoznačnou identifikaci.

„**Doba opravy**“ je časové období měřené v Provozních hodinách, jež vyjadřuje dobu od Okamžiku nahlášení Závady do okamžiku, kdy dodavatel eliminuje Incident Servisním zásahem, a to buď formou trvalé opravy, nebo náhradním plnohodnotným způsobem. Do Doby opravy se nezapočítávají časové úseky, kdy je dodavatel z důvodů na straně zadavatele nebo třetí strany znemožněno nebo značně ztíženo provedení Servisního zásahu v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu. Přerušení Servisního zásahu počíná běžet od okamžiku, kdy Service Desk informuje zadavatele o nemožnosti (případně značné obtížnosti) provedení Servisního zásahu z důvodů na straně zadavatele, s konkrétním vylíčením rozhodných skutečností, a končí v okamžiku, kdy zadavatel nebo třetí strana odstraní příslušné nedostatky na své straně a řádně o tom informuje dodavatel prostřednictvím Service Desku.

„**Dostupnost**“ se vyjadřuje v procentech a je ve Sledovaném období vykázána jako poměr mezi Provozními hodinami sníženými o časový průmět Dob oprav jednoho a více paralelně eliminovaných A Incidentů na jedné straně a na straně druhé Provozními hodinami.

„**Incident**“ znamená jakoukoliv nestandardní provozní událost, která způsobí nebo může způsobit přerušení poskytování Služby nebo snížení kvality a rozsahu poskytování Služby v Provozních hodinách s výjimkou Plánovaných odstávek a doby trvání Vyšší moci. Incident je Service Deskem primárně klasifikován dle závažnosti dopadů na poskytování Služby (viz dále) a sekundárně dle naléhavosti jeho odstranění.

„**Infrastrukturní a aplikační monitoring**“ je ve správě dodavatele a jeho účelem je získávat a vyhodnocovat zatížení jednotlivých hardwarových a softwarových komponent využitých při poskytování Služeb.

„**Interval údržby**“ je periodicky se opakující se časové období určené k prevenci, běžné údržbě, rekonfiguraci, či výměny hardwarových a softwarových komponent využitých při poskytování Služeb nebo jejich podpůrného zajištění.

„**Katalogový list Služby**“ se vytváří pro každou službu samostatně a obsahuje popis služby, parametry služby a výčet sledovaných KPI včetně mezních hodnot.

„**Klíčový uživatel**“ je jen takový Uživatel, jenž je pověřen zadavatelem k vznášení Požadavků na Service Desk.

„**Kód Služby**“ je jednoznačné alfanumerické označení služby. Využívá se pro odkazování na danou Službu v dokumentaci.

„**Koncový bod**“ znamená místo (poštovní a/nebo IP adresu vč. portu a typu předávacího rozhraní) poskytování Služby.

„**KPI – Key Performance Indicator**“ je ukazatel kvality nebo rozsahu při poskytování Služby zejména z hlediska fungování infrastruktury a běhu aplikací.

„**Kritické služby**“ jsou služby nebo jejich části, jejichž nedostupnost omezí schopnost poskytovat vlastní služby zadavatele.

„**Název Služby**“ je jednoznačné pojmenování Služby. Mezi názvem Služby a kódem Služby je vztah 1:1.

„**Okamžik nahlášení**“ je okamžik, kdy byl na Service Desku předán ze strany zadavatele Požadavek. Také v případě zjištění závady dodavatelem nebo oznámení o případné závadě z infrastrukturního a aplikačního monitoringu je bezprostředně vznesen Požadavek na Service Desk.

„**Plánovaná odstávka**“ znamená předem dohodnuté časové období mezi zadavatelem a dodavatelem, ve kterém bude/byla provedena odstávka hardwarových nebo softwarových komponent využitých při poskytování Služeb nebo jejich podpůrného zajištění, a tím bude/bylo případně omezeno či přerušeno poskytnutí Služeb a nemůže být kvalifikováno jako závada. Plánované odstávky jsou realizovány zejména v intervalech údržby.

„**Popis Služby**“ je stručný a výstižný popis Služby. Detailní charakteristika Služby je uvedena v Příloze C zadávací dokumentace.

„**Potenciální uživatel**“ je zaměstnanec, student, či externí spolupracovník, který má možnost službu využít a byl zahrnut do celkového počtu licencí – je-li služba licencovaná na uživatele.

„**Požadavek**“ je žádost klíčového uživatele vůči Service Desku na šetření závady, na konzultaci, na informaci, na zpřístupnění funkčnosti Uživateli, provedení změny malého či velkého rozsahu v produkčním prostředí. Za Požadavek je rovněž považována stížnost, reklamace, nebo jiná žádost související s testovacím prostředím. Informace ze strany zadavatele nebo třetích stran o plánovaných, zjištěných či provedených aktivitách souvisejících s poskytováním Služeb jsou také evidovány Service Deskem jako Požadavek.

„**Pracovní den**“ je den, který v České republice není dnem pracovního klidu nebo státním svátkem.

„**Priorita služby**“ je označení služby dle interní metodiky zadavatele a ovlivňuje reakční čas řešení incidentu na straně zadavatele a pořadí služby pro obnovu podle DR plánu.

„**Problém**“ je neznámá základní příčina jednoho nebo více incidentů.

„**Produkční režim**“ nastává ve chvíli, kdy dodavatel formálně oznámí zadavateli, že služba je schopna poskytovat veškerou požadovanou funkcionalitu a plnit požadované KPI.

„**Provozní hodiny**“ je časové období, kdy dodavatel zajišťuje konkrétní Službu zadavateli, a to včetně eliminace incidentů servisním zásahem v místě incidentu nebo vzdáleným přístupem, pokud není stanoveno jinak v katalogovém listu Služby.

„**Service Desk**“ znamená pracoviště na straně dodavatele, jenž v souvislosti s poskytováním Služeb bude v Provozních hodinách zajišťovat zadavateli podporu a pomoc. Service Desk je jediné místo pro příjem Požadavků.

„**Servisní zásah**“ jsou koordinované aktivity dodavatele s cílem co nejrychlejšího znovu obnovení Služby v plném či částečném rozsahu a kvalitě.

„**SLA – Service Level Agreement**“ je písemnou dohodou o úrovni poskytované Služby, vč. rozsahu a kvality. Její věcné jádro je tvořeno Katalogovým listem Služby, klasifikací Incidentů dle jejich závažnosti, stanovením eskalačních mechanismů.

„**Sledované období**“ je časový úsek, za který jsou vyhodnocovány KPI pro jednotlivé Služby.

„**Služba**“ je blíže specifikovaná svým Katalogovým listem Služby. Při dodávce Služby pro zadavatele dodavatel poskytuje exkluzivně jednu nebo více z těchto aktivit: poradenství, vývoj, implementaci (customizace), integraci, instalaci, testování, provoz, zálohování, profylaxi, údržbu a podporu. Tyto aktivity provádí dodavatel sám nebo prostřednictvím svých subdodavatelů.

„**Standardní pracovní doba**“ je definována jako časový úsek od 9:00 do 17:00 Pracovního dne.

„**Uživatel**“ je osoba, u které VUT očekává, že bude službu aktivně využívat a je oprávněná zadávat provozní požadavky spojené se službou.

„**Vyšší moc**“ znamená působení okolnosti vzniklé nezávisle na vůli zadavatele nebo dodavatele, které brání zadavateli či dodavateli v plnění povinností, resp. poskytování Služeb a nemůže být kvalifikováno jako Závada. Jedná se především okolnosti vylučující odpovědnost ve smyslu § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„**Vzdálený přístup**“ je technika umožňující sestavení trvalé nebo časově omezené telekomunikační relace (spojení) mezi dvěma nebo více stranami přes definované komunikační protokoly a rozhraní.

„**Zálohování**“ se dle účelu rozlišuje na operativní – jehož účelem je zajistit odolnost systému vůči uživatelské chybě a schopnost vrátit se datově do předchozího stavu; a na DR (Disaster recovery) – pro účely obnovy po selhání systému zadavatele. Viz příloha D – technická specifikace pro umístění systému v infrastruktuře na straně zadavatele.

„**Závada**“ je měřitelný, resp. pozorovatelný jeden konkrétní reprodukovatelný projev Incidentu v produkčním prostředí.

„**Zaváděcí režim**“ nastává po podpisu smlouvy a jedná se o období, kdy má dodavatel prostor pro provedení nezbytných činností spojených se zavedením a nastavením služby. Je-li třeba součinnost ze strany zadavatele, pak se čas, po kterou se čeká na akci ze strany zadavatele nezapočítává. Během zaváděcího režimu se nesledují KPI.

II. KLASIFIKACE ZÁVAŽNOSTÍ INCIDENTU

Při poskytování Služeb může dojít k Závadám, které jsou hlášeny na Service Desk jako Požadavek na šetření Závady. Service Desk po nahlášení Závady prověří, zda jsou naplněny předpoklady pro vznik nového Incidentu a klasifikuje jej podle jeho závažnosti, tj. dopadu na Kritické služby a/nebo počtu zasažených Uživatelů. V případě, že nebude v konkrétním SLA definován přesnější popis závažnosti, pak bude uplatněna níže uvedená klasifikace.

Klasifikace incidentu	Popis
Rudá / Priorita 1	Poskytované služby nejsou dostupné vůbec nebo jsou dostupné jen částečně anebo sledované parametry klesly pod 50 % (není-li na Katalogovém listu Služby uvedeno jinak) a zadavatel není schopen realizovat vlastní služby či procesy bez dopadu na jejich kvalitu (zadavatel musel aktivovat BCP). Nebo je ovlivněno více než 35 % uživatelů nebo 50 % aktivních uživatelů.
Červená / Priorita 2	Poskytované služby jsou dostupné, ale sledované parametry klesly pod 90 % a mají potenciál ovlivnit kvalitu vlastních služeb či procesů zadavatele. Nebo je ovlivněno více než 20 % uživatelů nebo 10 % aktivních uživatelů.
Oranžová / Priorita 3	Poskytované služby jsou dostupné, ale sledované parametry nejsou plněny na 100 %. Na straně uživatelů to způsobuje diskomfort.

III. VYHODNOCOVÁNÍ ÚROVNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Předmět plnění této smlouvy je dodávka software pro řízení rizik včetně licence a operačního systému a zajištění údržby po dobu 3 let. Požadavky na funkcionality jsou vymezené přílohou C zadávací dokumentace a popisem kvalitativních parametrů formou KPI stanovených v této příloze smlouvy. Dodavatel je povinen KPI vyhodnocovat kvartálně (tj. každé 3 měsíce od uvedení služby do produkce) na základě evidovaných Incidentů a za pomoci informací dostupných z Infrastrukturního a aplikačního monitoringu.

Dodavatel je povinen provádět měření a monitoringu KPI poskytovaných Služeb, a to pro každou jednotlivou z nich, přičemž platí, že KPI mohou být zadavatelem kontrolovány kdykoli.

Dodavatel je povinen vytvořit detailní návrh specifikace měření KPI a způsob jejich vykazování zadavateli před zahájením poskytování Služeb, přičemž tento návrh podléhá schválení zadavatelem.

IV. NÁSLEDKY NEPLNĚNÍ ÚROVNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Smluvní strany se dohodly, že v případě neplnění úrovně vyvolají vzájemné jednání pro urychlené zajištění nápravy a stanovení dalšího postupu.

V. VÝCHOZÍ PODMÍNKY A POŽADAVKY NA ÚROVNĚ SLUŽEB

Služba	
Název služby	Software pro řízení rizik kybernetické bezpečnosti
Popis služby	Služba poskytuje nástroj pro řízení rizik. Služba je provozovaná v prostředí VUT. VUT zajišťuje prostředí pro běh služby na úrovni IaaS. Poskytovatel služby zajišťuje běh služby, od úrovně operačního systému po běh aplikace. Administraci uvnitř služby včetně odpovědnosti za obsah je plně pod kontrolou VUT.
Vlastník služby	Vedoucí odboru externích systémů CIS
Parametry služby	
Provozní hodiny	24/7
Interval údržby	Od 18:00 posledního pracovního dne v kalendářním týdnu Do 7:00 prvního pracovního dne následujícího týdne Maximální délka intervalu je 12 hodin.

Počet uživatelů	100
Počet potenciálních uživatelů	N/A (systém není licencován na uživatele)
Priorita služby	Důležitá
Kritická služba	Ne
Doba pro zavedení služby	Dodavatel je povinen službu převést ze zaváděcího režimu do Produkčního režimu nejpozději do 2 měsíců od podepsání smlouvy.
Operativní zálohy	1 x týdně (pátek) Uchovávat 4 poslední zálohy
DR zálohy	Dle aktuálního DR plánu zadavatele
KPI	
Dostupnost	99,99 % ve Standardní pracovní dobu 99 % mimo Standardní pracovní dobu
Max. doba odezvy	0,5 hodiny ve Standardní pracovní době 1 hodina mimo Standardní pracovní dobu
Max. doba nástupu incidentu Rudá/Priorita 1	4 hodiny (započítává se pouze čas ve Standardní pracovní době)
Max. doba opravy incidentu Rudá/Priorita 1	8 hodin (započítává se pouze čas ve Standardní pracovní době)
Max. doba opravy incidentu Červená/Priorita 2	Do konce Standardní pracovní doby třetího pracovního dne (započítává se pouze čas ve Standardní pracovní době)
Max. doba opravy incidentu Oranžová/Priorita 3	Do konce Standardní pracovní doby pátého pracovního dne (započítává se pouze čas ve Standardní pracovní době)