

## SMLOUVA O PROVOZOVÁNÍ systému „Merbon Scada Hosting“

## Smluvní strany

---

Společnost: DEKONTA, a.s. EV. Č.: 982 181/LZ1  
Se sídlem: Dřetovice 109, 273 42 Stehelčevy  
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze, odd. B, vložka 12280  
IČ: 25006096  
DIČ: CZ25006096  
Bankovní spojení: xxxxx  
Jednající: xxxxx, předseda představenstva  
Zmocněnci pro věcná jednání: xxxxx  
Dále jen Objednatel

---

a

---

Společnost: **Domat Control System s.r.o.** EV. Č.:  
Se sídlem: U Panasonicu 376, Staré Čívce, 530 06 Pardubice  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové,  
oddíl C, vložka 25782  
IČ: 27189465  
DIČ: CZ27189465  
Bankovní spojení: xxxxx  
Jednající: Karel Vytřisal, předseda rady jednatelů  
xxxxx, místopředseda rady jednatelů  
Zmocněnci pro věcná jednání: xxxxxx, místopředseda rady jednatelů  
Dále jen Provozovatel

---

společně uzavírají tuto **smlouvu o provozování systému Merbon Scada Hosting**

## 1. ZÁJMY SMLUVNÍCH STRAN A ÚČEL SMLOUVY

- 1) Primárním účelem smlouvy je zajištění provozování systému Merbon Scada Hosting na hardwarových prostředcích Provozovatele.
- 2) Provozovatel prohlašuje, že si na vlastní náklad pořídil potřebné technologie a software pro provoz, nebo prostřednictvím Smluv o dodávce, provedení díla, kupních smluv nebo smluv o poskytování služeb, sjednal poskytování služeb datových úložišť a komunikačních a servisních služeb při implementaci systému a zprostředkování informací konečným Objednatelům.
- 3) Objednatel má zájem o provozování systému, uhradí Provozovateli sjednanou úplatu a poskytne Provozovateli potřebnou součinnost pro implementaci systému a jeho provoz.

## 2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1) Předmět plnění této smlouvy je specifikován v Příloze č. 1 – Specifikace služby Provoz Merbon SCADA Hosting.
- 2) Jakákoli změna v předmětu plnění, či v parametrech předmětu plnění musí být uskutečněna formou oboustranně podepsaného dodatku
- 3) V případě uskutečnění změny předmětu plnění této smlouvy budou smluvními respektovány parametry, možnosti jejich změny a časové aspekty změn u dodávek/služeb třetích stran.

## 3. SMLUVNÍ CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Cena za předmět plnění je stanovena dohodou smluvních stran. Za poskytnutí služeb v rozsahu předmětu plnění dle této smlouvy uhradí Objednatel Poskytovateli následující ceny bez DPH:

Měsíční platba - služba provozu	1 650,- Kč
Jednorázová platba za přenos dat a implementaci	11 920,- Kč

Ostatní služby se řídí aktuálním ceníkem:

<https://domat-int.com/sluzby/servis-mereni-regulace>

- 1) Cena nad rámec specifikované služby za každou odpracovanou člověkohodinu pracovníky Provozovatele dle Provozovatelem zpracovaného a Objednatelem odsouhlaseného výkazu práce se řídí aktuálním ceníkem.
- 2) Cena za poskytnutí služeb v rozsahu dle předmětu plnění této smlouvy bude hrazena Objednatelem na základě Provozovatelem vystaveného daňového dokladu, jehož přílohu bude tvořit přehled poskytnutých a fakturovaných činností/dodávek za fakturované období kalendářní měsíc. Daňový doklad bude Poskytovatelem Objednateli vystavován jedenkrát měsíčně
- 3) Cena za poskytnutí služeb v rozsahu dle předmětu plnění bude hrazena Objednatelem prostřednictvím převodního příkazu na účet Provozovatele uvedený v hlavičce této Smlouvy na základě daňových dokladů - faktur vystavovaných Provozovatelem.
- 4) Veškerá peněžitá plnění jsou splatná v korunách českých (dále jen „Kč“).
- 5) Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu – faktury, obsahujícího náležitosti dle ustanovení §28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění, činí nejdéle 14 kalendářních dnů od doručení daného daňového dokladu - faktury Objednateli.
- 6) V případě prodlení Objednatele s úhradou příslušné částky řádně vystaveného daňového dokladu - faktury vzniká Provozovateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7) Provozovatel se zavazuje zaslat daňový doklad na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy.

- 8) Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Provozovateli vrátit a to do 7 dnů od doručení daňového dokladu Objednateli, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li:
  - a) nesprávné údaje nebo nesprávné náležitosti
  - b) chybí-li na daňovém dokladu - faktuře některá ze zákonných náležitostí,
- 9) Dnem doručení náhradního daňového dokladu – faktury s odstraněnými závadami Objednateli počíná běžet nová lhůta jeho splatnosti.
- 10) Smluvní strany se dohodly, že Provozovatel může provést jednou za kalendářní rok navýšení cen předmětu plnění a sazeb stanovených touto smlouvou. Provozovatel je povinen v případě změny ceny či ceníku Objednatele informovat a to emailem na kontaktní osobu Objednatele. Pokud nebude Objednatel se změnou ceny či ceníku souhlasit, má právo do 14 kalendářních dnů od obdržení sdělení o změně ceny či ceníku od smlouvy odstoupit. Pokud Objednatel využije svého práva na odstoupení od smlouvy z důvodu nesouhlasu s aktualizací ceny či ceníku, zaniká právo Provozovateli na fakturaci částky za provedení pravidelné služby provozu v daném měsíci a je oprávněn fakturovat pouze provoz služby provedené do obdržení výpovědi smlouvy dle platného ceny v předchozím kalendářním měsíci.

#### 4. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 1) Tato smlouva je uzavírána na tři let od data jejího podpisu. V případě, že žádná ze smluvních stran nesdělila ve lhůtě nejméně 6 měsíců před ukončením účinnosti smlouvy, že na prodloužení smlouvy netrvá, prodlužuje se smlouva za stejných podmínek automaticky o další rok, a to i opakovaně.
- 2) Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, tak v případě, že dojde k ukončení této smlouvy dle článku č. 9 této smlouvy, je Objednatel povinen převzít, či uhradit veškeré závazky Provozovatele, které nejsou ve výpovědní lhůtě vypověditelné, nebo i po ukončení platnosti této smlouvy tvoří Provozovateli související náklad a Objednatel předem souhlasil s jejich využíváním.

#### 5. POVINNOSTI A PRÁVA OBJEDNATELE

- 1) Objednatel je povinen hradit Provozovateli sjednanou úhradu za služby poskytované dle této smlouvy.
- 2) Objednatel se zavazuje poskytnout Provozovateli potřebnou součinnost ve formě umožnění přístupu k zařízením určeným ke sběru dat a počítačovým sestavám užívaným k přístupu do systému, bude-li to třeba pro poskytování služeb dle této smlouvy. Dále se Objednatel zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost ve formě informací a podkladů vedoucí k úpravám, rozšíření, či omezení poskytovaného plnění dle této smlouvy.
- 3) Objednatel je v rámci vyžadované součinnosti po dobu účinnosti této smlouvy povinen strpět instalaci aplikací umožňujících předávání dat v rozsahu, který je smluvními stranami dohodnut. Objednatel není oprávněn bez součinnosti a předchozího souhlasu Provozovatele umístění aplikací nijak měnit, mazat aplikace, pořizovat si jejich kopie či jakýmkoliv způsobem modifikovat jejich obsah. Po ukončení této smlouvy, ať již z jakéhokoliv důvodu, je povinen Provozovateli umožnit odinstalování těchto aplikací. Objednatel je povinen nakládat s aplikacemi Provozovatele jako s věcí svěřenou. Je zejména povinen chránit je před zničením nebo poškozením.
- 4) Objednatel je povinen nakládat s aplikacemi Provozovatele instalovanými na základě Smlouvy o implementaci systému jako s věcí svěřenou. Je zejména povinen chránit je před zničením nebo poškozením.

- 5) Objednatel je povinen se chovat analogicky jako Provozovatel v rámci informační kybernetické bezpečnosti, aby vždy dodržel bezpečnostní požadavky IKB podle Přílohy č. 2. V rámci tohoto bodu se jedná o koncová síťová zařízení, provozu technologické sítě a jejich zabezpečení včetně pravidelných SW upgrade.
- 6) Objednatel je povinen chránit obchodní tajemství Provozovatele v rozsahu, v jakém se s ním při provozu systému seznámí. Není zejména oprávněn umožnit přístup k zařízením a aplikacím které jsou předmět plnění, či k poskytnutí předmětu plnění užívány, třetím osobám a sdělovat jakékoliv jim jakékoliv informace o cenách či informace o struktuře systému. S předanými daty a datovými soubory může Objednatel nakládat bez omezení, vyjma v této smlouvě uvedené ochrany osobních informací a informací mající charakter obchodního tajemství.

## 6. POVINNOSTI A PRÁVA PROVOZOVATELE,

- 1) Provozovatel je povinen poskytovat Objednateli služby a dodávky ve sjednaném rozsahu a kvalitě dle předmětu plnění této smlouvy.
- 2) Po ukončení smluvního vztahu, ať již k němu dojde z jakéhokoliv důvodu, je Provozovatel povinen na vyžádání předat Objednateli informace, které Provozovatel získal, či vytvořil a Objednatel je potřebuje pro další provozní činnost.
- 3) Pokud Objednatel smlouvu vypoví, tak po 60 dnech od výpovědi zaniká povinnost Provozovateli poskytovat služby a po 120 dnech od výpovědi má Provozovatel právo trvale odstranit všechna data, uživatelské profily a SW s poskytovanou službou související.  
Provozovatel má právo od smlouvy jednostranně odstoupit. V takovém případě je výpovědní doba smlouvy 6 měsíců od data výpovědi.

## 7. PŘÍSTUPOVÉ ÚDAJE, KONTAKTY

- 1) Při podpisu této smlouvy předal, nebo bezpečně uložil Provozovatel Objednateli údaje v době podpisu známé, dostupné a nezbytné pro přístup do systému, což oba účastníci svými podpisy potvrzují.
- 2) Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Provozovatelem bude probíhat prostřednictvím kontaktů uvedených u jednotlivých dílčích částí poskytovaného plnění/služeb.
- 3) V případech, kdy nebude možné realizovat komunikaci dle bodu 2 tohoto článku smlouvy, budou ke vzájemné komunikaci využity následující kontakty: [obchod@domat.cz](mailto:obchod@domat.cz) + [info@dekonta.cz](mailto:info@dekonta.cz)

## 8. SANKCE

- 1) V případě prodlení se zaplacením kterékoliv faktury je Objednatel povinen zaplatit Provozovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 2) V případě nedodržení parametrů poskytované služby je Provozovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý i započatý den nedodržení parametrů dle Příloha č. 1 PS\_ID\_3000-SD\_SCADA

## 9. Odstoupení od smlouvy

- 1) Pokud nebude kterákoliv faktura ze strany Objednatele uhrazena do 30 dnů od data její splatnosti a ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Provozovatelem písemně Objednateli v délce min. 10 dnů (poskytnuté spolu s výzvou k úhradě) má Provozovatel právo od této smlouvy odstoupit. Provozovatel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti Objednatele uvedené v ujednání čl. 5 a čl. 6 této smlouvy, to však pouze v případě, že Objednatel toto své porušení neodstraní ani na písemnou výzvu Provozovatele v dodatečně lhůtě poskytnuté Provozovatelem v délce min. 10 dnů od doručení výzvy.
- 2) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě nefunkčnosti sjednaných služeb, pokud toto prodlení přesáhne dobu 14 po sobě jdoucích dnů. Do této doby se v případě nefunkčnosti vzniklé v důsledku poruchy systému nebo zařízení Provozovatele nepočítá období mezi výzvou Provozovatele k umožnění součinnosti a dnem, kdy byla součinnost ze strany Objednatele poskytnuta.
- 3) Dojde-li k odstoupení z jakéhokoli důvodu a jakoukoli smluvní stranou, je objednatel povinen převzít veškeré závazky, které nese provozovatel k zajištění Plnění poskytovaných služeb. Nevyjádří-li se Objednatel do 5 kalendářních dnů od jakékoli výpovědi smlouvy, že na trvání závazků třetích stran netrvá, má se za to, že je jeho zájmem, aby tyto závazky pokračovaly dále a byly na něj převedeny. Provozovatel nenese odpovědnost za přenositelnost závazků. Objednatel v případě jakéhokoli odstoupení od smlouvy se zavazuje uhradit Provozovateli veškeré nezbytné náklady spojené s ukončením závazků třetích stran nutných k poskytování předmětu plnění/služeb či dodávek.
- 4) Odstoupením je smlouva zrušena a povinnosti smluvních stran zaniknou.

## 10. OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ A CHRÁNĚNÝCH INFORMACÍ

- 1) Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami chráněné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství (dále jen souhrnně „*chráněné informace*“), které byly vzájemně smluvními stranami poskytnuty s odkazem na tuto smlouvu či k nimž získaly smluvní strany v rámci poskytování plnění přístup. Chráněnými informacemi jsou vedle osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „ZZOÚ“) a 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), v platném znění (dále jen „*Nařízení*“), informace, u kterých lze vzhledem k jejich povaze předpokládat, že se nejedná o veřejně známé informace, které se týkají této smlouvy, smluvních stran, či se jedná o informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení. Smluvní strana nesmí zpřístupnit chráněné informace druhé smluvní strany, není-li dále v tomto článku stanoveno jinak, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
- 2) Závazek ochrany a utajení chráněných informací dle odst. 9.1. této smlouvy trvá po celou dobu jejího trvání, jakož i po jejím skončení, s výjimkou případů, kdy je zpřístupnění vyžadováno právními předpisy nebo veřejnými orgány.
- 3) Ustanovení odst. 1) a 2) tohoto článku smlouvy nebrání Objednateli poskytnout tuto smlouvu a veškeré dokumenty, které jsou jejím výstupem, společně s ostatními ze Skupiny ČEZ, případně subjektům provádějícím pro Objednatele auditní činnosti, činnosti, přičemž je povinen u nich zajistit ochranu chráněných informací podle této smlouvy.

- 4) Stejným způsobem budou smluvní strany chránit skutečnosti tvořící obchodní tajemství a chráněné informace třetí osoby, které mají být chráněny a utajovány a které byly touto třetí osobou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího použití.
- 5) Po provedení předmětu smlouvy je každá ze smluvních stran povinna do deseti (10) pracovních dnů vrátit druhé smluvní straně všechny poskytnuté materiály potřebné k provedení plnění obsahující chráněné informace nebo skutečnosti tvořící obchodní tajemství, včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše protokol podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 6) Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za chráněné nepovažují informace, které:
  - a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím smluvní strana,
  - b) měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany a je to schopna doložit svými záznamy,
  - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba bez závazku jejich ochrany,
  - e) příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku smlouvy nadále nevztahují.
- 7) Smluvní strany jsou obecně při plnění smlouvy povinny postupovat v souladu se ZZOÚ a Nařízením. Budou-li si smluvní strany za účelem plnění smlouvy zpracovávat osobní údaje, uzavrou za tím účelem smlouvu o zpracování osobních údajů v souladu s čl. 28 odst. 3 Nařízení a se ZZOÚ.

## 11. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 1) Pokud se kterékoli ustanovení této smlouvy nebo s ní související ujednání či jakákoliv její část ukážou neplatnými nebo se neplatnými stanou, neovlivní tato skutečnost platnost smlouvy jako takové. V takovém případě se smluvní strany zavazují nahradit neplatné ujednání ujednáním platným, které se svým ekonomickým účelem bude co nejvíce podobat ujednání neplatnému. Obdobný postup si smluvní strany sjednávají i pro případ dalších možných nedostatků této smlouvy či souvisejících ujednání.
- 2) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran. Uzavřená smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami.
- 3) Objednatel výslovně prohlašuje, že souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje vymezené zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, které Provozovateli sdělí pro účely realizace služeb, byly po dobu této realizace uloženy u Provozovatele, a to v nezbytně nutném rozsahu.
- 4) Požadavky na informační a kybernetickou bezpečnost uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy se zavazuje Provozovatel přenášet na všechny své poddodavatele.
- 5) Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu.
- 6) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí. Dále prohlašují, že tato smlouva je vyjádřením jejich pravé a svobodné vůle, že ji uzavírají nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují níže své vlastnoruční podpisy.
- 7) Smluvní strany berou na vědomí, že na tuto smlouvu nedopadá povinnost uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

**Přílohy této smlouvy:**

Příloha č. 1: Příloha č. 1 PS\_ID\_3000-SD\_SCADA

Příloha č. 2: Příloha č. 2 Požadavky IKB

Příloha č. 3: Příloha č. 3 Všeobecné náležitosti specifikace služeb

Příloha č. 4: Příloha č. 4 PS\_ID\_1000-SP\_SPOC

V Praze, dne:

Za Objednatele:



Mgr. Karel Petrželka, LL.M, MBA  
předseda představenstva

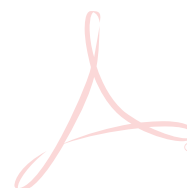
Za Provozovatele:

.....



.....  
Karel Vytřísal  
předseda rady jednatelů

.....



.....  
Bc. Ing. Mgr. Tomáš Chadim  
místopředseda rady jednatelů

**Příloha č. 1**

**SPECIFIKACE SLUŽBY**

**Identifikace služby**

Název služby	<b>Provoz Merbon SCADA Hosting</b>
ID služby	3000-SC
Identifikace smlouvy	SMLOUVA O PROVOZOVÁNÍ systému „Merbon Scada Hosting“
Poskytována od: 01.03.2023	Poskytována do: Poskytována do: 28.2.2026 s automatickým prodloužením
Běžný kontakt	Dle služby SPOC
Obchodní kontakt	<a href="mailto:xxxxx;obchod@domat.cz">xxxxx;obchod@domat.cz</a>
Identifikace souvisejících služeb	SPOC

**Oblast zaměření služby**

Infrastruktura	Aplikace	Bezpečnost	Podpora	Ostatní
	x			

**Rozsah služby:**

Předmětem služby je zajištění provozu aplikace Merbon SCADA Hosting.

**Zajištěním provozu je myšleno:**

- Zajištění implementace aplikačního prostředí zákazníka.
- Spuštění aplikace a její uvedení do provozu.
- Zajištění zálohování aplikace. (1x měsíčně snapshot, 1x denně difer. záloha dat).
- Zajištění obnovení aplikace (Disaster Recovery).
- Monitoring aplikace.
- Namátková personální kontrola běhu aplikace.
- Zajištění funkčnosti běhové infrastruktury související s aplikací.

\*Implementace a následné změny vizualizace Merbon SCADA není součástí této služby

**Účtování služby:**

Služba bude účtována v souladu s cenovým ujednáním ve smlouvě o provozování.

## Vymezení parametrů poskytování služby

Dostupnost	Doba provozu	Doba reakce incident S	Doba reakce incident V	Doba řešení požadavku S	Doba řešení požadavku V	RPO	RTO
<b>Produkční prostředí</b>							
95,00 %	24x7 (00-24 h)	2 NBD	NBD	best-effort	best-effort	48 h	24 h

\*Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba dohodnuté plánované technologické odstávky.

## Vymezení podmínek, součinnosti a omezení pro poskytnutí služby

- Funkční komunikační infrastruktura
- Funkční systémy a rozhraní související se službou na straně příjemce služby
- Funkční systémy třetích stran nutných pro poskytnutí služby
- Akceptace požadavků poskytovatele služby na technické a kapacitní požadavky nutné/vhodné pro poskytnutí služby

## Monitoring a reporting poskytování služby

<b>Monitoring</b>	
Způsob měření	Na bázi vyhodnocení tiketů nahlášených na SPOC. (incidenty nebo změnové požadavky)  Vyhodnocují se incidenty kategorie S a V a to v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- celkový počet incidentů</li> <li>- počet vyřešených/uzavřených incidentů</li> </ul>
<b>Reporting</b>	
Četnost a termín	1x/rok do 20 prac. dne měsíce následujícího období
Forma:	Samostatná zpráva, nebo jako součást kompletní zprávy při poskytování více služeb v rámci jedné provozní smlouvy.
Náležitosti:	Povinné: <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifikace období a služby</li> <li>- vyhodnocení monitoringu</li> <li>- celkový přehled monitoringu</li> <li>- realizované kroky k zamezení opakování incidentů</li> <li>- přehled evidovaných požadavků</li> </ul> Nepovinné: <ul style="list-style-type: none"> <li>- obecné sdělení/doporučení příjemci služby v návaznosti na události uplynulého období</li> </ul>

Místo předání	- dle SPOC
---------------	------------

**Všeobecné náležitosti specifikace služeb:**

Viz samostatná příloha smlouvy bez výjimek a změn pro tuto službu.

Domat Control System s.r.o., U Panasonicu 376, CZ - 530 06 Pardubice  
Tel.: +420 461 100 823, Fax: +420 226 013 092, info@domat.cz

Školící středisko Praha, Třebízského nám. 424, CZ - 250 67 Klecany  
Tel.: +420 222 365 395, Fax: +420 226 013 092

[www.domat.cz](http://www.domat.cz)

Czech Republic - Slovakia - Austria - Croatia - Germany - Hungary - Lithuania - Latvia - Malaysia - The Netherlands - Belgium - Poland - Portugal - Romania - Slovenia - Switzerland.

# Příloha č. 2 – Bezpečnostní požadavky IKB

## Úvodní ustanovení

Pro potřeby této přílohy Smlouvy jsou použity následující zkratky a pojmy:

<b>ZoKB</b>	Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů
<b>Vyhláška nebo VoKB</b>	Vyhláška č. 82/2018 Sb. o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
<b>Nařízení</b>	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
<b>Osobní údaje</b>	Veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby).
<b>Zpracování osobních údajů</b>	Jakákoliv operace nebo soubor operací, které jsou prováděny s osobními údaji nebo soubory osobních údajů pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
<b>Datum podpisu smlouvy</b>	Datum podpisu této smlouvy nebo datum začlenění těchto Bezpečnostních požadavků do smlouvy prostřednictvím dodatku k této smlouvě.
<b>Osoba na straně Poskytovatele</b>	Fyzická osoba podílející se na poskytování předmětu plnění a mající pracovněprávní či obdobný smluvní vztah s Poskytovatelem nebo jeho poddodavateli.
<b>Klasifikační schéma</b>	Klasifikační schéma určující nakládání s daty a informacemi SKČ v listinné i elektronické podobě.
<b>Prostředí Objednatele</b>	Fyzický perimetr určený ohraničením fyzického prostoru v nájmu nebo majetku Objednatele anebo logický perimetr definovaný hraničními síťovými prvky ve správě nebo majetku Objednatele.

# Bezpečnostní opatření

## 2.1 Systém řízení bezpečnosti informací

1. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel má zaveden systém řízení bezpečnosti informací dle ISO/IEC 27001 a při svých činnostech se řídí ZoKB, VoKB a další související českou i evropskou legislativou.
2. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
  - a) Prosadit bezpečnostní zásady a procesy, které budou pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění.
  - b) Řídit vlastní rizika, která mohou ovlivnit poskytování předmětu plnění.
  - c) Na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik zavést příslušná bezpečnostní opatření v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, monitorovat je, vyhodnocovat jejich účinnost.
  - d) Vytvořit a schválit bezpečnostní politiku, která bude pokrývat zabezpečení dat a informací, jež mohou být vytvářeny a zpracovávány na straně Poskytovatele při poskytování předmětu plnění. Bezpečnostní politika musí obsahovat hlavní zásady, cíle, bezpečnostní potřeby, práva a povinnosti ve vztahu k řízení bezpečnosti informací.
  - e) Stanovit a udržovat aktuální opatření bezpečnosti ve formě procesů a technologií, které zajišťují naplnění bezpečnostní politiky.
  - f) Vést záznamy o vytváření a zpracování dat a informací v rozsahu poskytovaného předmětu plnění, zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související se zajištěním bezpečnosti těchto dat a informací a na vyžádání tyto záznamy Objednateli zpřístupnit.
  - g) Využívá-li při poskytování předmětu plnění poddodavatele, zajistit adekvátní dodržování těchto Bezpečnostních požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými poddodavateli.
  - h) Po skončení plnění smlouvy bez zbytečného odkladu skartovat veškeré informace a data Objednatele, které mu byly v souvislosti s plněním smlouvy předány.

## 2.2 Bezpečnost lidských zdrojů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
  - a) Zajistit, aby Odpovědná osoba ve věcech smluvních nejpozději do 10 dnů od uzavření smlouvy potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování předmětu plnění za stranu Poskytovatele byly prokazatelně seznámeny s těmito Bezpečnostními požadavky.
  - b) Využívat pro poskytování předmětu plnění pouze oprávněných osob, které byly řádně seznámeny s těmito Bezpečnostními požadavky a mají ověřenou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti k řádnému poskytování předmětu plnění.
  - c) Dodržovat příslušná ustanovení interních řídicích aktů Skupiny ČEZ v rozsahu, v jakém byl s těmito akty prokazatelně seznámen. Za prokazatelné seznámení se považuje školení pracovníků Poskytovatele zajištěné Objednatel, protokolární či elektronické předání příslušné dokumentace nebo Objednatel zajištěný přístup na sdílené úložiště obsahující příslušné interní řídicí akty.
  - d) V případě, že je součástí předmětu plnění služba dohledu nad předmětem plnění, definovat a naplnit role a odpovědnosti pro monitoring sítě a zařízení v rozsahu předmětu plnění.
  - e) Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli v prostředí nebo s prostředky Objednatele, a to i tehdy, pokud jsou prostředky Objednatele používány mimo jeho prostředí:
    - I. Pro uložení a sdílení dat a informací Objednatele využívaly pouze k tomu schválené prostředky;
    - II. Neukládaly ani nesdílely data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno Objednatele;
    - III. Nestahovaly, nesdílely, neukládaly, nearchivovaly ani neinstalovaly datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
    - IV. Nenavštěvovaly internetové stránky s eticky nevhodným obsahem;

- V. Nerealizovaly pokusy o neautorizovaný přístup ke zdrojům Objednatele ani ke zdrojům jiných subjektů;
  - VI. Nerealizovaly pokusy o neoprávněnou modifikaci ani jiné neoprávněné zásahy do prostředků Objednatele, a to ani v případě, kdy jim byl prostředek Objednatele svěřen do správy;
  - VII. Nepodílely se s prostředky Objednatele na šíření spamu ani škodlivého softwaru.
2. Poskytovatel si je vědom, že součástí podmínek pro získání přístupu ke zdrojům Objednatele je na straně Objednatele zpracování osobních údajů pracovníků Poskytovatele, kteří se podílejí na zajištění předmětu plnění. Pokud nebude Objednateli umožněno osobní údaje dotčených pracovníků Poskytovatele zpracovat, nebude těmto pracovníkům umožněn žádný přístup ke zdrojům Objednatele.

### 2.3 Řízení provozu a komunikací

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
  - a) Zajistit bezpečný provoz informačního systému a infrastruktury využívané pro poskytování předmětu plnění.
  - b) Na vyžádání poskytnout Objednateli přehled, report, či jinou adekvátní informaci o bezpečnostních opatřeních zavedených na svém informačním systému a infrastruktuře.
  - c) Zajistit, že pro poskytování předmětu plnění budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění.

### 2.4 Řízení přístupu a bezpečné chování uživatelů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
  - a) Přidělovat oprávnění svým jednotlivým pracovníkům ve smyslu oprávnění k výkonu činností tak, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele.
  - b) Zajistit, aby udělený přístup nebyl sdílen více osobami za stranu Poskytovatele.
  - c) Stanovit v požadavku na přístup rozsah dat/informací, služby, účelu, pro které je přístup k systému ICT objednatel požadován a časový údaj o délce platnosti přístupu (např.: na dobu neurčitou / 1 rok / 1 měsíc / 1 den).
  - d) Zajistit, aby osoby podílející se na poskytování předmětu plnění a mající přístup k informačním aktivům SKČ chránily autentizační prostředky a údaje a nikdy neposkytovaly neautorizovaný přístup dalším osobám.
  - e) Průběžně kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují do prostředí Objednatele.
2. Poskytovatel se zavazuje informovat ve smyslu Nařízení své zaměstnance a poddodavatele, kterým bude přidělen přístup (fyzický, logický) k systému ICT, o způsobu zpracování jejich osobních údajů a objednatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje výhradně v souladu s Nařízením.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci poskytovatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Poskytovatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládnání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům SKČ).

### 2.5 Akvizice, vývoj a údržba

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
  - a) Zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci, testování technologií, které jsou předmětem plnění.
  - b) Předat Objednateli dokumentaci předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:
    - I. dokumentaci skutečného provedení

- II. dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů
  - III. dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění
  - IV. dokumentaci obsahující zálohovací a archivační postupy
  - V. dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy
  - VI. dokumentaci pro zajištění kontinuity provozu a obnovy po havárii
2. V případě, že předmět plnění zahrnuje vývoj softwaru, zavazuje se Poskytovatel:
- a) Dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj softwaru definované na základě smluvního vztahu.
  - b) Pokud jsou softwarové auditní činnosti a předání zdrojového kódu k SW součástí plnění dle Smlouvy, umožní Poskytovatel Objednateli audit prováděného nebo provedeného plnění a na písemnou žádost Objednatele předloží Poskytovatel Objednateli vyvíjený zdrojový kód k SW na provedení codereview (automatizovaně prostřednictvím bezpečnostního nástroje i manuálně), a to zejména za účelem ověření skutečnosti, zda Poskytovatel postupuje či postupoval při poskytování plnění v souladu se Smlouvou a těmito Bezpečnostními požadavky.
  - c) Poskytovat Objednateli v termínech stanovených Objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje softwaru či kdykoli po jeho předání.
  - d) Zajistit, že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování softwaru a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve smlouvě (zejména, že software nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.).
  - e) Pokud je součástí plnění i instalace operačního systému případně softwaru třetích stran, zajistit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v prostředí Objednatele.
  - f) Zajistit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele a ochranu poskytnutých testovacích dat Objednatelem.
  - g) Zajistit, že v produkčním prostředí Objednatele bude dodán jen předmětem smlouvy specifikovaný kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování předmětu plnění.
  - h) Zajistit, že v rámci poskytovaného plnění bude dodáván software
    - I. v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele
    - II. otestován na soulad s bezpečnostními politikami Objednatele (platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními politikami seznámen)
  - i) Instalovat software pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů.
  - j) Předat zdrojový kód Objednateli bezpečnou formou zajišťující jeho integritu.
  - k) Zajistit řízení verzí zdrojového kódu.
  - l) Zajistit zálohování zdrojového kódu a jeho uložení mimo produkční prostředí.
  - m) Zajistit, aby distribuce zdrojových kódů obsahovala soubor z vývojového prostředí na řízenou kompilaci těchto zdrojových kódů.
  - n) Nevyvíjet, nekompileovat a nešířit v prostředí Objednatele programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.

## 2.6 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
- a) Bez zbytečného odkladu hlásit Objednateli všechny bezpečnostní události a incidenty s potenciálním negativním dopadem na Objednatele, a to stanoveným komunikačním kanálem nebo prostřednictvím Kontaktní osoby.
  - b) Vyhodnocovat informace o bezpečnostních incidentech a uchovávat je pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.

- c) V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládnání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident poskytnout Objednateli součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení na straně Poskytovatele.
  - d) Bez zbytečného odkladu a po dohodě s Objednatelem realizovat opatření, požadovaná Objednatelem v dohodnutých termínech, ke snížení dopadu bezpečnostního incidentu nebo zamezení pokračování incidentu, který může mít dopad na Objednatele.
  - e) Spolupracovat při analýze příčin bezpečnostního incidentu a navrhnout opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
  - f) Poskytovatel má povinnost na vyžádání Objednatele dodat reporting významných incidentů a bezpečnostních událostí, které v daném období řešil v rámci provozované infrastruktury, a to včetně incidentů hlášených jeho poddodavateli.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládnání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Bezpečnostních požadavků, jehož příčina je na straně Poskytovatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu této smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy poskytovateli či jiné osobě ze strany objednatel. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti poskytovatele za prodlení obsažená v této smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

## 2.7 Řízení kontinuity činností

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
  - a) Zajistit adekvátní kontinuitu svých aktiv, které jsou potřebné k poskytování předmětu plnění.
  - b) Pravidelně kontrolovat a testovat, že je schopen kontinuitu aktiv zajistit dle sjednané úrovně služeb.

## 2.8 Fyzická bezpečnost

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
  - a) Dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny komponenty systémů ICT, anebo datové nosiče.
  - b) V rozsahu předmětu plnění zajistit fyzické zabezpečení instalačních, záložních nebo archivních médií a dokumentace v souladu s Klasifikačním schématem, zejména označení, uchování a likvidaci.

## 2.9 Bezpečnostní nástroje

1. Poskytovatel se bude v rozsahu předmětu plnění aktivně podílet na dodržování, provozu a rozvoji bezpečnostních opatření Objednatele a zároveň se zavazuje:
  - a) Realizovat bezpečnostní opatření pro odstranění nebo blokování síťového spojení/síťových spojení, které/ktará neodpovídají požadavkům na ochranu integrity komunikační sítě.
  - b) Bez zbytečného odkladu deaktivovat všechna nevyužívaná zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku, který je v rozsahu předmětu plnění a je ve správě Poskytovatele.
  - c) Na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele tyto typy nástrojů, pokud nejsou součástí předmětu plnění:
    - I. Keylogger – software nebo hardware, který neautorizovaně zaznamenává stisky kláves s cílem narušit důvěrnost zadávaných dat a informací.
    - II. Sniffer – software nebo hardware umožňující odposlouchávání síťového provozu.
    - III. Analyzátor zranitelností (scanner zranitelností) – softwarový nebo hardwarový nástroj umožňující vyhledávání zranitelností systémů ICT, detekování dostupných síťových služeb a portů, běžících procesů, běžících aplikací a jejich verzí apod.
    - IV. Backdoor – skrytý softwarový nebo hardwarový nástroj, který umožňuje obejít schválených autentizačních procedur, instalovaný s cílem budoucího snadnějšího a neautorizovaného přístupu do systému ICT.
    - V. Malware a jiný škodlivý software, který narušuje, obchází či jinak omezuje bezpečnostní opatření v prostředí Objednatele.
  - d) Připojovat do prostředí Objednatele pouze zařízení ICT, která splňují tyto požadavky:

- I. musí být aplikovány bezpečnostní záplaty (operačního systému, internetového prohlížeče a dále balíku MS Office, Javy a případně dalšího SW vybavení, pokud je používáno);
  - II. musí mít nainstalovanou, spuštěnou a aktualizovanou antivirovou ochranu.
  - III. Používaná paměťová média (flash disky, diskety, CD a DVD nosiče apod.), musí být před použitím zkontrolována v zařízení, které má nainstalovanou aktualizovanou antivirovou ochranu.
  - IV. Musí být připojováno pouze do vyhrazené bezpečnostní zóny a způsobem definovaným v provozní nebo projektové dokumentaci. Pokud v provozní nebo projektové dokumentaci definováno není, předpokládá se, že se připojení takových zařízení nedovoluje.
- e) Průběžně zaznamenávat a uchovávat data o provozu zařízení ICT (provozní a lokalizační údaje) v rozsahu předmětu plnění a v souladu s požadavky platné české a evropské legislativy.
  - f) Na vyžádání poskytnout Objednateli report obsahující výsledky monitorování veškerých uživatelských a administrátorských aktivit a jiných událostí v rozsahu předmětu plnění, a to po celou dobu trvání smlouvy a do 2 let po jejím ukončení.
  - g) Zajistit sběr informací o provozních a bezpečnostních činnostech v rozsahu předmětu plnění a ochranu získaných informací před jejich neoprávněným čtením nebo změnou.
  - h) Pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran.
  - i) Veškeré neveřejné informace poskytnuté Objednatelem chránit vhodným šifrováním a proti neautorizovanému přístupu, a to zejména na mobilních zařízeních.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení společnosti Skupiny ČEZ s Poskytovatelem narušuje chod služeb společnosti Skupiny ČEZ, může být toto spojení ihned ukončeno bez předchozího upozornění, pokud smlouva nestanoví jinak.
  3. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele jsou monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění a v souladu s interními dokumenty Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen.

## **Příloha č. 3 - Všeobecné náležitosti specifikace služeb:**

Tento dokument je přílohou smlouvy o poskytování provozních služeb.

### **Zkratky**

NBD	Následující den (Next Business Day) Služba poskytovaná zpravidla servisem, který následující pracovní den po nahlášení závady na zařízení provede v místě určeném zákazníkem diagnostiku a případnou opravu.
BD nebo PD	Pracovní den (Business Day) Služba poskytovaná zpravidla servisem, který v pracovní den po nahlášení závady na zařízení provede v místě určeném zákazníkem diagnostiku a případnou opravu.
RT	Doba reakce na požadavek / incident (Response Time)
RPO, Recovery Point Objective Single Failure	Vyjadřuje akceptovatelnou ztrátu dat po havárii systému definovanou časem (Recovery Point Objective) Parametr vyjadřuje maximální ztrátu dat uživatelů při havárii systému a následné obnově v rámci datového centra (incidenty kategorie V). Hodnota parametru je definována v reálných minutách nebo hodinách. Vyhodnocení parametru pouze při obnově aplikace. Parametr byl splněn ANO /NE, v případě nesplnění je reportován skutečný bod obnovy.
RTO, Recovery Time Objective Multi Failure	Doba nutná k obnově dat po havárii systému (Recovery Time Objective) Parametr vyjadřuje dobu nutnou k obnově aplikace (obnova dat, nastavení vazeb apod.), Hodnota parametru je definována v hodinách a je úměrná množství dat nutných k obnově a složitosti a počtu nastavovaných vazeb. Hodnota RTO se udává od rozhodnutí o zahájení procesu obnovy do ukončení obnovy funkčnosti aplikace. Vyhodnocení parametru pouze při obnově aplikace. Parametr byl splněn ANO /NE, v případě nesplnění je reportována doba prodloužení při obnově.
SDM	Service Desk Manager (Redmine)
Helpdesk	Helpdesk, základní technická podpora - primární kontaktní místo
SPOC	(Single Point of Contact) Jednotné kontaktní místo je osoba nebo oddělení sloužící jako koordinátor nebo kontaktní místo pro předávání informací a požadavků, hlášení incidentů (funkčních a bezpečnostních).
Best-effort	Termínem best-effort se v oblasti počítačových sítí označuje nezaručená služba, tedy služba nesplňující podmínky pro spolehlivou službu, i když je vedena nejlepší snahou o doručení.
Disaster recovery	(Disaster Recovery) Obnova po havárii nebo zotavení po katastrofě, zahrnuje soubor zásad, nástrojů a postupů, které umožňují obnovení nebo pokračování provozu důležité technologické infrastruktury nebo aplikací.
MaR	Systém měření a regulace.
On-site	Znamená „na místě“ nebo „v lokalitě“ provozované technologie (MaR,...)
SCADA	SCADA je zkratka z anglického sousloví Supervisory Control And Data Acquisition, tedy „dispečerské řízení a sběr dat“. Obvykle se tento pojem

	používá pro software, který z centrálního pracoviště monitoruje průmyslová a jiná technická zařízení a procesy a umožňuje jejich ovládání.
--	--

## Pojmy

Incident kategorie V	- nefunkčnost celého systému
	- incidenty s vazbou na významné procesy
Incident kategorie S	- nefunkčnost ostatních/podpůrných aplikací
	- nefunkčnost s dopadem na omezené množství uživatelů
	- nefunkčnost s dopadem na omezené množství procesů
Požadavek kategorie V	- požadavky s vazbou na významné procesy
Požadavek kategorie S	- požadavky s vazbou na méně významné procesy

Doba provozu, časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz systémů a aplikací, služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům.

Dohled, zpracování monitorovaných událostí z jednotlivých komponent služby a jejich porovnávání s přednastavenými hodnotami. Vyhodnocení stavů při překročení nastavených hodnot.

Garantovaný parametr, parametr kvality, který je monitorován, reportován. Pokud není u parametru uvedeno, jedná se vždy o garantovaný parametr.

Incident, událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. HW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, koncových zařízeních, vzniklá nedostupnost dat apod.).

### Kategorie incidentu, základní popisy pro stanovení kategorie incidentu

**Střední (S), Stav služby, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat - existuje náhradní řešení nebo incidenty s dopadem na jednoho (neklíčového uživatele).**

**Vysoká (V), Stav služby, kdy aplikace nebo modul služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů.**

### Kontaktní místo

Pracoviště Poskytovatele zajišťující kontakt uživatele na podporu uživatele. Je definované zejména emailovou adresou a telefonním číslem, email adresa slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti SW aplikace (v jiných případech není garantována doba odezvy ani řešení od okamžiku odeslání e-mailu).

### **Nepravidelné plánované odstávky**

Odstávky, které musí být požadovány Poskytovatelem u Objednatele min. 7 dní před termínem odstavení. V případě, že délka trvání takové odstávky přesahuje 24 hodin, musí být požadována min. 14 dní před termínem odstavení. Objednatel může v naléhavých zdůvodněných případech a po vzájemné dohodě s Objednatelem tento typ odstávky zamítnout pouze v případě, že jejich zamítnutím není zvýšeno provozní riziko Poskytovatele, které může vést k havárii.

Odstávka, Doba, ve které je omezen, popř. přerušen provoz služby. V průběhu odstávky zabezpečuje Poskytovatel činnosti nezbytné k zachování dalšího provozu služby, tj. provádění zálohování systémů údržby, plánovaných oprav, apod. Pro účely výpočtu parametru Dostupnost se doba plánovaných odstávek nezapočítává do doby nedostupnosti služby.

### **Plánované odstávky**

Odstávky, které jsou prioritně Poskytovatelem zařazovány do času minimálního provozu služeb.

### **Pravidelné plánované odstávky**

Odstávky, jejichž rozsah je uveden v Plánu odstávek, který je vedený na smluvené období, odsouhlasený Objednatelem.

Objednatel může požádat v naléhavých zdůvodněných případech o přesunutí tohoto typu odstávky. Při plánování odstávek se vyhodnocují a porovnávají rizika na straně Poskytovatel i Objednatele služby.

### **Požadavek**

Request, Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na Kontaktní místo Poskytovatele, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Poskytovatelem ke službě).

### **Služba**

Opakovaný soubor činností dodávaný za sjednanou cenu Poskytovatelem služby a to v dohodnutém čase, rozsahu a kvalitě. Objednatel je schopen rozpoznat přínos služby pro vlastní podnikání a je schopen rozhodnout o odběru služby. Objednatel je schopen porovnat u služby kvalitu dodanou a očekávanou.

### **Doba řešení incidentu,**

Doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu na Kontaktní místo Poskytovatele, nebo zjištění incidentu Poskytovatelem v procesech jim zajišťovaných, do okamžiku nastavení požadovaného stavu (včetně použití náhradního řešení nebo zařízení) řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny.

- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele pokud tato příčina není způsobena vadou aplikace.

Hodnota, sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých hodinách nebo dnech. Není-li v popisu služby výslovně uvedeno jinak, hodnota parametru je garantována pouze v případě, že řešení incidentu není podmíněno subdodávkou externího dodavatele – na tuto dobu se doba řešení incidentu přerušuje. Hodnota parametru se vztahuje k době provozu dané služby.

Doba řešení jeden kalendářní den znamená dobu řešení do 24 hodin včetně mimopracovních hodin od okamžiku nahlášení incidentu.

Doba řešení 1 PD je vyjádřena v hodinách provozní doby počítána pouze v intervalu provozní doby služby

Vyhodnocení parametru: Vyhodnocení parametru řešení realizovaných v rámci hodnoceného období. Uvádí se celkový počet řešení, počet pozdních řešení a prodloužení řešení pro jednotlivé kategorie naléhavosti. Do vyhodnocení jsou pro daného Objednatele zahrnuty požadavky všech uživatelů služby.

### **Doba řešení požadavku**

Doba, která uplyne od okamžiku uplatnění požadavku na Kontaktní místo Poskytovatele do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli. U požadavků, které vyžadují schválení ze strany Objednatele, se čas schvalování nezapočítává do doby řešení. V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá požadavek k novému řešení

Hodnota, sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých dnech.

Doba řešení 1 PD je vyjádřena v hodinách provozní doby počítána pouze v intervalu provozní doby v pracovních dnech.

Vyhodnocení parametru, Vyhodnocení všech realizovaných (ukončených) požadavků v rámci hodnoceného období. Uvádí se celkový počet ukončených požadavků, počet pozdních řešení v členění po jednotlivých odebíraných službách.

### **Doba zpracování požadavku**

Doba, která uplyne od okamžiku nahlášení schváleného požadavku uživatelem na Kontaktní místo Poskytovatele a okamžikem změny statusu požadavku (spuštěn běh workflow)

Hodnota, sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých minutách, nebo hodinách.

Hodnota parametru se vztahuje k době provozu služby. Za dobu provozu se v tomto případě považuje doba dle specifikace služby.

Vyhodnocení parametru, Vyhodnocení všech zpracování realizovaných v rámci hodnoceného období. Uvádí se celkový počet zpracování, počet pozdních zpracování a doba prodloužení zpracování v jednotlivých kategoriích naléhavosti. Do vyhodnocení jsou pro daného Objednatele zahrnuty incidenty všech uživatelů služby, tj. i uživatelů subjektů, které nejsou plátcí služby.

**Doba zpracování incidentu (RTI)**

Doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu uživatelem na Kontaktní místo Poskytovatele a okamžikem předání řešení incidentu na skupinu řešitelů.

Hodnota, Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých minutách, nebo hodinách.

Hodnota parametru se vztahuje k době provozu služby. Za dobu provozu se v tomto případě považuje doba dle specifikace služby.

Vyhodnocení parametru, Vyhodnocení všech zpracování realizovaných v rámci hodnoceného období. Uvádí se celkový počet zpracování, počet pozdních zpracování a doba prodloužení zpracování v jednotlivých kategoriích naléhavosti. Do vyhodnocení jsou pro daného Objednatele zahrnuty incidenty všech uživatelů služby, tj. i uživatelů subjektů, které nejsou plátcí služby.

**Příloha č. 4**

**SPECIFIKACE SLUŽBY**

**Identifikace služby**

Název služby	<b>SPOC (kontaktní centrum)</b>
ID služby	1000-SP
Identifikace smlouvy	SMLOUVA O PROVOZOVÁNÍ systému „Merbon Scada Hosting“
Poskytována od: 01.03.2023	Poskytována do: 28.2.2026 s automatickým prodloužením
Běžný kontakt	Dle služby SPOC
Obchodní kontakt	<a href="mailto:xxxxx; obchod@domat.cz">xxxxx; obchod@domat.cz</a>
Identifikace souvisejících služeb	Provoz Merbon SCADA Hosting

**Oblast zaměření služby**

Infrastruktura	Aplikace	Bezpečnost	Podpora	Ostatní
			x	

**Rozsah služby:**

Předmětem služby je zajištění provozu jediného místa kontaktu pro zákazníka, případně subdodavatele služeb. (SPOC – Single Point of Contact)

**Zajištěním provozu je myšleno:**

- Příjem požadavků a hlášení incidentů.
- Předání informace o způsobu/průběhu a vypořádání požadavku/incidentu směrem k zákazníkovi.
- Zajištění procesů pro řešení požadavků a incidentů pro všechny zúčastněné strany (zpracování, eskalace).
- Ověření relevance hlášených incidentů, jejich předání na řešitele a poskytnutí součinnosti s jejich řešením.
- Přijetí změnových požadavků, jejich předání na řešitele a poskytnutí součinnosti s jejich řešením.
- Zajištění procesu aktualizace provozní dokumentace a dokumentování vypořádání požadavků.

**Kontakt pro službu SPOC:**

Pro zadávání požadavků bude primárně využíváno Service Desk Management (SDM), případně SPOC kontaktů.

Domat Control System s.r.o., U Panasonícu 376, CZ - 530 06 Pardubice  
 Tel.: +420 461 100 823, Fax: +420 226 013 092, info@domat.cz

Školící středisko Praha, Třebízského nám. 424, CZ - 250 67 Klecany  
 Tel.: +420 222 365 395, Fax: +420 226 013 092

**www.domat.cz**

Czech Republic - Slovakia - Austria - Croatia - Germany - Hungary - Lithuania - Latvia - Malaysia - The Netherlands - Belgium - Poland - Portugal - Romania - Slovenia - Switzerland.

V případě, že zákazník má vytvořený účet v Redmine, využije tento kontakt.

<https://www.redmine.domat.cz/login>

Pokud zákazník nemá vytvořený účet v Redmine nebo oznamuje incident typu V (Vysoká priorita), použije přímo kontakt SPOC.

SPOC mob: [XXXXX](#)

SPOC mail:

Nejdříve po uplynutí lhůty 24 h. může být využit kontakt eskalační.

eskalační mob: [XXXXX](#)

eskalační mail:

### **Účtování služby:**

Služba bude účtována v souladu s cenovým ujednáním ve smlouvě o provozování.

### **Vymezení parametrů poskytování služby**

Dostupnost	Doba provozu	Doba reakce incident S	Doba reakce incident V	Doba řešení požadavku S	Doba řešení požadavku V	RPO	RTO
<b>Předání požadavku prostřednictvím SDM</b>							
---	24x7 (00-24 h)	2 NBD	NBD	best-effort	best-effort	---	---
<b>Personální kontakt prostřednictvím telefonu</b>							
---	9x5 BD (8:00-17:00)	2 NBD	6 h	best-effort	best-effort	---	---
<b>Předání požadavku prostřednictvím mailu</b>							
---	24x7 (00-24 h)	2 NBD	12 h (BD)	best-effort	best-effort	---	---

### **Vymezení podmínek, součinnosti a omezení pro poskytnutí služby**

- Veškeré požadavky, které mají být prostřednictvím této služby řešeny, musejí být zadány do aplikace Redmine. Výjimku tvoří situace, kdy prostředí Redmine, nebo jeho adekvátní náhrada nejsou dostupné. Po obnovení dostupnosti, musejí být všechny požadavky zpětně do aplikace zadány.

\* neplatí, pokud zákazník nemá zřízený účet v Redmine (Service Desk Management)

- Akceptace požadavků poskytovatele služby na technické a kapacitní požadavky nutné/vhodné pro poskytnutí služby.

### **Monitoring a reporting poskytování služby**

<b>Monitoring</b>	
Způsob měření	Na bázi vyhodnocení tiketů nahlášených na SPOC. (incidenty nebo změnové požadavky)  Vyhodnocují se incidenty kategorie S a V a to v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- celkový počet incidentů</li> <li>- počet vyřešených/uzavřených incidentů</li> </ul>
<b>Reporting</b>	
Četnost a termín	1x/rok do 20 prac. dne měsíce následujícího období
Forma:	Samostatná zpráva, nebo jako součást kompletní zprávy při poskytování více služeb v rámci jedné provozní smlouvy.
Náležitosti:	Povinné: <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifikace období a služby</li> <li>- vyhodnocení monitoringu</li> <li>- celkový přehled monitoringu</li> <li>- realizované kroky k zamezení opakování incidentů</li> <li>- přehled evidovaných požadavků</li> </ul> Nepovinné: <ul style="list-style-type: none"> <li>- obecné sdělení/doporučení příjemci služby v návaznosti na události uplynulého období</li> </ul>
Místo předání	- dle SPOC

### **Všeobecné náležitosti specifikace služeb:**

Viz samostatná příloha smlouvy bez výjimek a změn pro tuto službu.