Dodatek č. 1 k SERVISNÍ SMLOUVĚ

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ"),
(tato servisní smlouva dále též jen „**smlouva**")

SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

Středočeský kraj
IČO: 70891095
se sídlem: Zborovská 11, Praha 5, 150 21
zastoupený:
Bankovní spojení: PPF Banka, a.s.
Č. účtu:
Kontaktní osoba zhotovitele ve věcech technických a smluvních dle této smlouvy je:
(dále jen „**objednatel**")
a

Poskytovatel:

Spolek pro budování a implementaci sdílených open source nástrojů, z. s.,
IČO: 05730732
se sídlem: Žižkova 1872/89, 586 01 Jihlava,
spisová značka: L 22325 vedený u Krajského soudu v Brně
zastoupený Ing. Evou Janouškovou, ředitelkou spolku
Bankovní spojení: Fio Banka, a. s.
Č. účtu:
E-mail: info@spolek-bison.cz
Kontaktní osoba zhotovitele ve věcech technických dle této smlouvy je:
(dále jen „**poskytovatel**")

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly na změně Servisní smlouvy ze dne 24. 4. 2024 (dále jen „smlouva") navazující na Objednávku 0-1399/ŘÚDIG/2024 ze dne 27.2.2024.

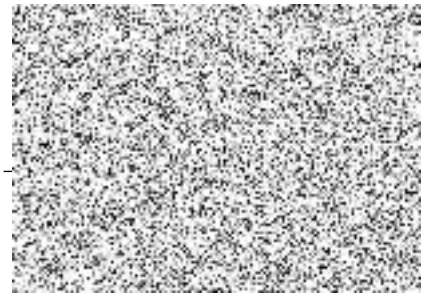
2. Smlouva se mění tak, že v čl. V. odst. 1 se ruší slova

   „Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj 2000,- Kč
   Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Řešení incidentů nad rámec paušálu v kategorii Maintenance 2000,- Kč"
   a nahrazují se slovy:
   „Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj 1200,- Kč
   Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Řešení incidentů nad rámec paušálu v kategorii Maintenance 1200,- Kč"

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele i Poskytovatele smluvní strany výslovně prohlašují, že souhlasí se zveřejněním celého textu dodatku v Registru smluv.
2. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní Objednavatel.
3. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami.
4. Tento dodatek je vyhotoven elektronicky.

Datum dle el. podpisu



ředitelka Spolku pro budování a implementaci sdílených open source nástrojů, z. s.,

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

I. Seznam zkratek a pojmů

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Helpdesk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Helpdesk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
SW	Software
Helpdesk	Technické řešení systému podpory na straně poskytovatele

II. Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

- Maintenance - prostřednictvím e-mailu
- Technická podpora - Helpdesk
- Řešení incidentů - Helpdesk

Webová adresa Helpdesku Poskytovatele: http://spolek-bison.cz/helpdesk

Kontaktní údaje za objednatele (osoby oprávněné k zadávání servisních požadavků):

III. Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v intervalu uvedeném níže (dále jen „Maintenance").

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla objednateli a aby byla splněna dostupnost dle čl. III odst. 5 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x měsíčně:

- kontrola funkčnosti všech modulů, stavu databáze a dodaného HW
- bezpečnostní analýzy (kontrola logů)

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x ročně:

- testování bezpečnostních zranitelností;
- pravidelné čištění a optimalizace databáze

Služby poskytované v rámci Maintenance průběžně případně na vyžádání:

- 2 hodiny měsíčně na řešení incidentů
- identifikace výkonnostních problémů a optimalizace běhu systému
- údržba veškeré dodané dokumentace
- úprava dle legislativních změn
- opravy bezpečnostních vad

IV. Technická podpora a vývoj

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému;

Objednatel je oprávněn objednat další služby v této kategorii v ceně dle článku V. odst. 1 této smlouvy.

V. Řešení incidentů

Kategorie servisních služeb „řešení incidentů" definuje požadavky na činnost Poskytovatele k zajištění plynulého a bezproblémového provozu SW, tak aby byl zajištěn účel smlouvy o dílo a požadované parametry dostupnosti SW.

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a nelze používat Objednatelem nebo dílo obsahuje bezpečnostní zranitelnost s kritickou mírou závažnosti.
B	Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby nebo dílo obsahuje bezpečnostní zranitelnost se střední mírou závažnosti
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo nebo dílo obsahuje bezpečnostní zranitelnost s nízkou mírou závažnosti.

Kategorizaci jednotlivých incidentů provede Poskytovatel, míra závažnosti bezpečnostní zranitelností je dána následující tabulkou:

Kategorie bezpečnostních zranitelností

Kategorie	Popis
Kritická	Zranitelnost dosáhne základního skóre 8.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score)
Střední	Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-7.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)
Nízká	Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doby a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Reakční doba pro kategorie incidentů:

A		B		C	
Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
NBD	2 pracovní dny	2 pracovní dny	10 pracovních dnů	10 pracovních dnů	20 pracovních dnů

VI. Metodika výpočtu dostupnosti

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti (požadovaná úroveň SLA 99%) bude využita měsíční suma výpadků v kategorii incidentu A.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti SW se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100\ \%$$

T_S značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním roce SW provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu.

T_N značí celkový počet hodin, po které byl SW nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A incidentu) , s výjimkou doby oprávněného omezení provozu SW.

Do nedostupnosti SW nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady SW vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

a) SW je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.

b) V případě zásahu vyšší moci.

Příloha č. 2 - Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatele

- Bezpečnost přístupových oprávnění
    - Zhotovitel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům objednatele včetně přístupů k informačním aktivům poskytovatele, které umožňují přístup k informačním aktivům objednatele či umožnují jejich správu.

- Poskytovatel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
    - min. délka hesla 10 znaků
    - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
        - malá písmena
        - velká písmena
        - číslice
        - speciální znaky
    - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
    - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
    - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
- Poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
- Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
- Pokud by poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele. Objednatel má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.

- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
    - Poskytovatel je povinen objednateli hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv objednatele nebo informačních aktiv poskytovatele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv objednatele.
    - Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy objednatele.
- Bezpečnost kryptografických prostředků:
    - Pokud poskytovatel používá kryptografické prostředky v souvislosti s informačními aktivy objednatele, je nezbytné, aby použité kryptografické algoritmy byly minimálně v souladu s aktuálním zněním vyhlášky č. 316/2014 Sb.