

Smlouva o poskytování služby servisní podpory systému ELZA

ev. č. /LC/20251008-1, č. j. SOAP/01-3860/2025-2

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“) mezi smluvními stranami:

1. Objednatel:

Česká republika – Státní oblastní archiv v Plzni

se sídlem: Sedláčkova 44, 306 12 Plzeň
IČ: 70979090
DIČ: CZ70979090, není plátcem DPH
zastoupena: PhDr. Karlem Řeháčkem, Ph.D., ředitelem
bankovní spojení: ČNB Plzeň
číslo účtu: 4245881/0710
ID DS: b9xaiw4
kontaktní osoby: 
kontaktní e-mail: 

(dále jen jako "objednatel")

a

2. Poskytovatel:

LightComp v.o.s.

se sídlem: Drahobejlova 1452/54, Libeň, 190 00 Praha 9
IČ: 25038249
DIČ: CZ25038249
zastoupena: Ing. Tomášem Pytelkou, společníkem
bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: 2400076847/2010
ID DS: tgwuf2w
kontaktní osoba: 
kontaktní e-mail: 

zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 76563

(dále jen jako "poskytovatel")

(společně dále též jako „smluvní strany“)

Preambule

Objednatel je provozovatelem informačního systému ELZA (dále jen „systém“). Jde o informační systém (dále jen „IS“) pro elektronické zpracování archiválií, který má vazbu na další informační systémy pro popis, zpracování a prezentaci archiválií (např. ARON, PEvA II, NDA apod.).

Objednatel a poskytovatel prohlašují, že při své spolupráci vycházejí z užití původní licence k systému ELZA od Odboru archivní správy a spisové služby (dále jen „AS“) Ministerstva vnitra (dále jen „MV“), tj. Apache License verze 2, jejíž upravené zdrojové kódy jsou volně k dispozici ke stažení na adrese: <https://github.com/elzasw/elza>. Tento software určený k pořádání archiválií celou archivní sítí v celé ČR je poskytovatelem ve spolupráci s archivy dále upravován, a to zejména tak, aby odpovídal platnému znění metodického pokynu AS „Základní pravidla pro zpracování archiválií“ a potřebám objednatele.

Software je vyvíjen, rozvíjen, udržován a uveřejňován v takové podobě, aby v maximální míře naplňoval doporučení pro aplikace s otevřeným zdrojovým kódem ze strany Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (dále jen „NÚKIB“) a MV.

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provést na svůj náklad a nebezpečí ve sjednaném termínu dále specifikované služby a závazek objednatele zaplatit za tyto služby sjednanou cenu.
2. Předmětem závazku poskytovatele je:
 - a) poskytování služby spočívající v **údržbě a technické podpoře** systému:
 - poskytování aktuálních stabilních verzí systému a informací o nich,
 - odstraňování závad systému,
 - technická pomoc při problémech vzniklých při práci se systémem včetně možnosti telefonické konzultace (hotline),
 - správu zdrojového kódu specifického pro objednatele včetně zajištění jeho dlouhodobé udržitelnosti v rámci aktualizace IS ELZA, udržování úplné dokumentace v aktuálním stavu,
 - součinnosti pro umožnění převedení systému na případného nového poskytovatele nebo na informatiky objednatele po skončení doby plnění smlouvy včetně případu odstoupení od smlouvy,
 - zpřístupnění systému pro správu požadavků IS ELZA pro kontaktní osoby objednatele;
 - drobné úpravy dat včetně hromadných úprav potřebných v rámci rozvoje IS ELZA a v rámci odstraňování nebo prevence závad,
 - řešení havarijních stavů.
 - b) poskytování souvisejících **konzultačních a poradenských služeb a rozvojových činností** v rozsahu 4 hodin/měsíc.

Rozvojovými činnostmi smluvní strany rozumí aktivity poskytovatele spojené s rozvojem systému, kterými bude reagováno na měnící se provozní požadavky objednatele a legislativu. Do této kategorie spadají veškeré práce pokrývající komplexní softwarové řešení všech obvyklých provozních potřeb souvisejících s využitím systému.
3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné plnění jeho smluvních povinností, zejména pak:
 - a) poskytovat informace nezbytně nutné pro plnění předmětu této smlouvy,
 - b) umožnit vzdálený přístup do místa plnění pro pracovníky poskytovatele za účelem plnění předmětu smlouvy, případně poskytnout asistenci v místě plnění, nelze-li využít vzdálený přístup,
 - c) zajistit potřebný hardware formou virtuálních strojů na platformě VMware s přidělenými odpovídajícími hardwarovými prostředky a s nainstalovaným operačním systémem Linux a zajistit jejich zálohování, přístup k internetu a přístup k potřebným datům objednatele.

Článek II.

Doba a místo plnění

1. Místem plnění je sídlo objednatele, kde je nainstalována serverová část systému. Místem plnění jsou prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného přístupu také všechna pracoviště objednatele, kde jsou umístěny a používány počítače v jeho vlastnictví (pracoviště Státních okresních archivů v Plzeňském a Karlovarském kraji).
2. Poskytovatel zahájí plnění této smlouvy dne 1. 11. 2025. Pokud by k uvedenému datu tato smlouva nenabyla účinnosti zveřejněním v registru smluv, pak poskytovatel zahájí plnění do dvou pracovních dnů poté, kdy tato smlouva nabude účinnosti zveřejněním v registru smluv.

3. Plnění služeb v rámci údržby a technické podpory bude prováděno v pracovních dnech, a to v pracovní době objednatele od 8:00 hod. do 16:30 hod a bude kromě bodů uvedených v Čl. I. odst. 2. této smlouvy také zahrnovat:
- a) odpovědi objednateli na jím vznesené dotazy v souvislosti se systémem,
 - b) poskytování komplexní konzultace ohledně interakce systému s běžně užívanými operačními systémy a provozním systémem objednatele,
 - c) provádění diagnostiky poruch, chyb nebo vad v systému, které budou reprodukovatelné na reprezentativním souboru zkušebních dat,
 - d) řešení objednatelem oznámených problémů,
 - e) vyřizování reklamací,
 - f) monitorování potřeb a požadavků objednatele v souvislosti s užíváním systému, v případě potřeby a vhodnosti doporučování a zajišťování školení zaměstnanců objednatele, doporučování změny pracovních postupů používaných objednatelem anebo navrhování nového postupu.

Článek III. Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytované služby podle čl. I. této smlouvy je dána pevnou částkou ve výši **10 900,- Kč bez DPH za měsíc**. Tato částka zahrnuje:
 - a) fixní částku ve výši 4 500,- Kč bez DPH za poskytování měsíční údržby a technické podpory systému,
 - b) částku ve výši 6 400,- Kč bez DPH představující úplatu za možnost využití 4 hodin konzultační, poradenské a rozvojové činnosti (1 hodina = 1 600,- Kč) podle čl. I. odst. 2. písm. b).
2. Ceny uvedené v této smlouvě jsou bez daně z přidané hodnoty. K cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty v platné zákonné sazbě.
3. Systém je nainstalován a provozován na více virtuálních serverech, minimálně na jednom produkčním serveru a jednom testovacím serveru. Počet provozovaných serverů se v průběhu účinnosti smlouvy může zvýšit podle aktuálních provozních a bezpečnostních požadavků objednatele. Počet serverů nemá vliv na cenu za poskytované služby.
4. Fakturace poskytnutých služeb bude prováděna čtvrtletně, za každé tři kalendářní měsíce uskutečněného plnění od 1. 1. 2026. Poskytovatel vystaví a zašle objednateli fakturu (daňový doklad) vždy do 15 dnů po skončení příslušného období. Faktura za rok 2025 bude vystavena do 15. prosince 2025. Faktury poskytovatel zašle do datové schránky objednatele nebo na e-mail  nebo písemně na adresu sídla objednatele.
5. Faktury musí obsahovat náležitosti podle § 435 občanského zákoníku a náležitosti podle § 28 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu po řádně poskytnutém plnění.
6. Faktury poskytovatele jsou splatné ve lhůtě 14 dnů od data doručení objednateli. Nebude-li faktura obsahovat právními předpisy a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn fakturu poskytovateli vrátit. Nově vystavená faktura bude splatná ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení opravené faktury objednateli. Příslušné částky budou objednatelem hrazeny bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
7. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou, nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit.

V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením faktury. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury.

Článek IV. Rozsah a způsob plnění

1. Pro evidenci požadavků objednatele na změnu a hlášení neočekávaných provozních stavů a chyb provozuje poskytovatel systém pro správu požadavků Bugzilla, [REDACTED] (dále jen „požadavkový systém“). Kontaktním osobám objednatele bude do systému poskytnut přístup tak, aby mohli vkládat jednotlivé požadavky a sledovat postup jejich plnění.
2. Požadavky na plnění dle této smlouvy jsou primárně vkládány do požadavkového systému poskytovatele.
3. Plnění podle této smlouvy je poskytovatelem přednostně poskytováno telefonicky, e-mailem, pomocí prostředků vzdáleného přístupu s pracovníky objednatele. Poskytování služeb podle této smlouvy může být ze strany poskytovatele prováděno rovněž osobně, a to na základě požadavku objednatele po předchozí dohodě obou smluvních stran.
4. Objednatel se zavazuje zabezpečit technickou a provozní připravenost místa plnění, ve kterém budou prováděny veškeré práce spojené s plněním dle této smlouvy.
5. Za účelem provádění diagnostiky závad se objednatel zavazuje umožnit pracovníkům poskytovatele pověřeným za plnění této smlouvy, jejichž jmenný seznam je uveden ve článku VI., odst. 4., vzdálený přístup k počítačům s instalovaným systémem.

Článek V. Postup řešení chyb, změn a rozvoje systému

V případě procesu řešení chyb, změn a rozvoje systému a s tím souvisejících provozních problémů, budou obě smluvní strany dodržovat následující postup:

- a) Poskytovatel se zavazuje, že v pracovní době objednatele dle článku II. odst. 3. této smlouvy bude zajištěn stálý příjem požadavků (reklamací a rozvoje) objednatele a po celou dobu bude zajištěna možnost telefonické konzultace objednatele s poskytovatelem.
- b) Objednatel seznámí poskytovatele s požadavkem bez zbytečného odkladu po zjištění jeho potřeby, telefonem, e-mailem nebo prostřednictvím požadavkového systému.
- c) Každý požadavek objednatele, který nemohl být vzhledem ke své povaze nebo rozsáhlosti vyřešen telefonickou nebo online konzultací s poskytovatelem, musí být zaznamenán do požadavkového systému poskytovatele, kde mu bude přiděleno pořadové číslo, nebo do určeného online dokumentu, pokud se na tom osoby pověřené plněním smlouvy dohodnou.
- d) Poskytovatel prozkoumá požadavek a navrhne řešení. Průzkumem požadavku je myšleno úsilí vedoucí k návrhu řešení, resp. zamítnutí požadavku s řádným odůvodněním zamítnutí. Součástí návrhu řešení požadavku je určení charakteru požadavku, předpokládaného počtu potřebných pracovních hodin na straně poskytovatele, předpokládaného termínu realizace řešení požadavku a není-li to jasné, také způsobu realizace řešení požadavku. Tyto informace pracovník poskytovatele vyznačí v požadavkovém systému, nebo v určeném online dokumentu, pokud se na tom osoby pověřené plněním smlouvy dohodnou.
- e) Určení charakteru požadavku znamená zařazení požadavku do kategorie havarijní stav, reklamace nebo rozvoj (dále též označován jako rozšíření) systému a určení priority jeho řešení:
 - Havarijní stav je situace, kdy chyba v systému zcela brání provozu činnosti objednatele. Havarijní stav poskytovatel začne řešit neprodleně. Do 12 hodin od nahlášení požadavku objednatelem navrhne způsob řešení. Poskytovatel se zavazuje k vyřešení havarijního stavu

do 72 hodin od nahlášení požadavku objednatele. Poskytovatel není v prodlení s řešením požadavku objednatele, pokud objednatel neposkytne součinnost nutnou k jeho vyřešení.

- Reklamace je požadavek, který vzniká v procesu testování nebo provozu systému a svým charakterem je nesprávně nebo odlišně implementovanou funkcionalitou, prokazatelně v důsledku chyb na straně poskytovatele a odstranění jde na vlastní vrub poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje do 24 hodin prozkoumat požadavek a do 48 hodin navrhnout jeho řešení.
 - Rozšíření je rozvoj existující části systému (vyznačeno jako „Enhancement“ v systému Bugzilla). V případě požadavku na rozšíření se poskytovatel do 48 hodin od doručení požadavku objednatele vyjádří k možnosti realizace a nejpozději do tří dnů navrhne řešení požadavku. Pokud je návrh řešení písemně odsouhlasen osobou objednatele pověřené plněním smlouvy, a je možné jej realizovat v poskytovaném množství hodin dle čl. I. odst. 2. písm. b), dojde k realizaci rozšíření ve smyslu této smlouvy.
- f) Případné nejasnosti v chápání charakteru požadavku, předpokládaného počtu potřebných pracovních hodin na straně poskytovatele, termínu nebo způsobu realizace požadavku, bezodkladně řeší pracovníci poskytovatele a objednatele pověřeni plněním smlouvy.
- g) Splnění dílčích požadavků bude oběma smluvními stranami odsouhlaseno a zaznamenáno v požadavkovém systému.

Článek VI. Další ujednání

1. Smluvní strany prohlašují, že zpracování osobních údajů ve smlouvě uvedených je nezbytné pro splnění této smlouvy, a to v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. b) Obecného nařízení na ochranu osobních údajů (General Data Protection Regulation) - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 (GDPR).
2. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o informacích, které mu byly zpřístupněny za účelem plnění smluvních závazků a zavazuje se dodržovat podmínky ochrany osobních údajů vyplývající z GDPR a obecně závazných právních předpisů ČR aj. skutečností, podléhajících ochraně podle zvláštní právní úpravy včetně zákona o archivnictví. Výjimku z povinnosti mlčenlivosti tvoří skutečnosti obecného charakteru, které jsou veřejně známy.
3. V rámci této smlouvy nedochází ke zpracování osobních údajů poskytovatelem.
4. Smluvní strany určují tyto osoby pověřené plněním smlouvy:
 - za objednatele: 
 - za poskytovatele: 

Článek VII. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel prohlašuje a ručí za to, že software a soubory dat, které v rámci plnění smlouvy dodal objednateli, neobsahují žádné infiltrační prostředky ani jiný škodlivý kód, že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu, která mu umožňují s nimi nakládat a dále je poskytovat tak, jak je sjednáno v této smlouvě.
2. V případě, že se některá z garancí poskytovatele uvedených v tomto článku ukáže nepravdivou a objednateli z tohoto důvodu vznikne škoda, bude poskytovatel povinen objednateli tuto škodu nahradit.

3. Poskytovatel neodpovídá za škody, které byly způsobeny zřejmým nesprávným užitím nebo vědomou nedbalostí na straně objednatele ani za škody, které způsobil hardware, operační systém nebo jiný software, který není předmětem této smlouvy.

Článek VIII. Smluvní pokuty a sankce

1. V případě prodlení kterékoli smluvní strany s plněním peněžitého závazku vzniká druhé smluvní straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.
2. Objednatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý pracovní den prodlení s dohodnutými termíny řešení nebo návrhu řešení havarijního stavu nebo reklamace podle článku V. e).
3. Poruší-li poskytovatel povinnost mlčenlivosti nebo povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů nebo povinnost plynoucí z bezpečnostních opatření, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 30 000 Kč za každé nikoli nepodstatné porušení takové povinnosti.
4. Smluvní pokuty jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Písemná výzva musí být prokazatelně doručena doporučeným dopisem nebo datovou schránkou.
5. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody v částce převyšující zaplacenou smluvní pokutu ani povinnost poskytovatele poskytovat servisní služby.
6. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, a to s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 1 milion Kč.

Článek IX. Doba trvání smlouvy a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 30. 9. 2027 s účinností ode 1. 11. 2025, nejdříve však ode dne vložení smlouvy do registru smluv.
2. Smlouva může být rovněž kdykoliv ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně datovou schránkou nebo na adresu sídla smluvní strany.

Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Změny a dodatky této smlouvy musí být činěny pouze v písemné formě.
2. Přílohy a dodatky smlouvy tvoří její nedílnou součást. Pokud by byla ujednání smlouvy a příloh v rozporu, mají přednost ujednání ve smlouvě.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva ke své účinnosti v souladu s citovaným zákonem zveřejnění v registru smluv vyžaduje a s jejím zveřejněním souhlasí. Uveřejnění v registru smluv se zavazuje zajistit bezprostředně po podpisu smlouvy poslední smluvní stranou objednatel.
4. Tato smlouva a právní vztahy z ní vzniklé se řídí právní řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. V případě vzniku sporu se

smluvní strany zavazují řešit jej přednostně dohodou v souladu se zásadou poctivého obchodního styku. Pokud jednání smluvních stran nebude úspěšné, bude spor rozhodován u věcně a místně příslušného soudu a v českém jazyce.

5. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, není poskytovatel oprávněn převést svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího výslovného souhlasu objednatele.
6. Stane-li se či ukáže-li se kterékoli z ustanovení této smlouvy být neplatným, neúčinným, či zdánlivým, tato neplatnost, neúčinnost ani zdánlivost nebude mít vliv na platnost zbývajících ustanovení této smlouvy. Smluvní strany nahradí takové neplatné, neúčinné, popř. zdánlivé ustanovení smlouvy platným a účinným ustanovením, které bude svým dopadem co nejbližší (v maximální možné míře přípustné platnými právními předpisy) ustanovení, které má být nahrazeno, a úmysl smluvních stran nebude takovou změnou dotčen, a to ve lhůtě 10 dnů od obdržení kteroukoli smluvní stranou příslušné výzvy druhé smluvní strany.
7. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
8. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním služeb dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutých služeb, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
9. Tato smlouva je sepsána v elektronické podobě s připojenými elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., zákon o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
10. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jim známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

Nedílnou součástí smlouvy je tato příloha:

Příloha č.1 – Bezpečnostní opatření

Poskytovatel:



.....
LightComp v.o.s.
Ing. Tomáš Pytelka
společník
(podepsáno elektronicky)

Objednatel:



.....
Česká republika – Státní oblastní archiv v Plzni
PhDr. Karel Řeháček
ředitel
(podepsáno elektronicky)

Příloha č. 1 – Bezpečnostní opatření

1. Úvod

Tato příloha smlouvy ji doplňuje a stanovuje bezpečnostní opatření zejména pro naplnění požadavků vyplývajících ze zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, (dále jen „ZoKB“), a prováděcích vyhlášek (dále jen „VyKB“) č. 408/2025 Sb. o regulovaných službách; č. 409/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností; č. 410/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu nižších povinností; č. 334/2025 Sb., o Portálu Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost a požadavcích na některé úkony.

2. Bezpečnostní požadavky

2.1. Účel

1. Tato příloha smlouvy stanoví způsoby a úrovně realizace bezpečnostních opatření pro poskytovatele a určuje vzájemný vztah odpovědnosti za zavedení a kontrolu bezpečnostních opatření mezi objednatelem a poskytovatelem. Požadavky na poskytovatele jsou definovány dle platné právní úpravy, především pak dle ZoKB a VyKB.
2. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků dle ZoKB, VyKB, či souvisejících právních předpisů z oblasti bezpečnosti informací, zahájí bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli smluvní strany jednání k uzavření písemného dodatku smlouvy zohledňující takové požadavky.

2.2. Obecné bezpečnostně provozní požadavky

Poskytovatel se při plnění ze smlouvy pro objednatele zavazuje plnit následující povinnosti:

1. postupovat v souladu s účinnými právními předpisy, zejména pak požadavky vyplývajícími pro poskytovatele ze ZoKB a VyKB a reflektovat případné novely dotčených právních předpisů či novou právní úpravu, a dále v souladu s relevantními bezpečnostními politikami stanovenými systémem řízení bezpečnosti informací (ISMS) objednatele;
2. kontaktní osoba poskytovatele je zodpovědnou kontaktní osobou pro potřeby zajištění plnění bezpečnostních požadavků vyplývajících ze smlouvy a této přílohy a související komunikace mezi smluvními stranami (dále také jen „kontaktní osoba pro bezpečnost na straně poskytovatele“);
3. seznámit všechny osoby podílející se na poskytování plnění dle smlouvy za stranu poskytovatele a/nebo jeho poddodavatelů s bezpečnostními požadavky stanovenými smlouvou a jejími přílohami;
4. v případě potřeby objednatele mu v rámci konzultačních a poradenských služeb poskytnout součinnost při identifikaci a hodnocení aktiv a rizik souvisejících s provozováním systému a na základě výsledků navrhnout a předložit objednateli ke schválení opatření na minimalizaci nebo odstranění zjištěných rizik s přihlédnutím k výsledkům posuzování rizik i z hlediska dopadu na práva a svobody subjektů údajů;
5. dodržovat příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných poskytovateli objednatelem, k jejichž dodržování se poskytovatel zavázal, pokud byl poskytovatel s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob,

jakým byl s takovou dokumentací objednatele seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace poskytovateli, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu či datovou schránkou, zřízením přístupu poskytovateli na sdílené úložiště aj.);

6. rozvíjet bezpečnostní povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění smlouvy a průběžně je seznamovat s prováděnými nebo plánovanými změnami; zaměstnanci a další osoby na straně poskytovatele podílející se na plnění smlouvy musí být prokazatelně seznámeni s platnými předpisy a bezpečnostními požadavky objednatele, a to ještě před zahájením jakékoli činnosti ze strany těchto osob pro objednatele v souvislosti s plněním této smlouvy;
7. zaznamenávat a na vyžádání objednateli poskytnout veškeré podstatné okolnosti související s poskytovaným předmětem plnění dle smlouvy (technické záznamy, organizační záznamy o školení, pověření apod.);
8. přidělovat svým jednotlivým pracovníkům oprávnění k výkonu činností a přísně při tom dodržovat bezpečnostní zásadu tzv. „potřeba vědět“ (need-to-know principle), tedy zejména dbát o to, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům objednatele;
9. garantovat dostupnost, důvěrnost plnění a integritu předávaných dat s tím, že dodávané služby musí být v souladu s uzavřeným smluvním vztahem provozně monitorovány a vyhodnocovány;
10. průběžně dokumentovat, kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně poskytovatele, které přistupují k předmětu plnění dle této smlouvy;
11. průběžně detekovat, minimálně však jednou za rok, technické zranitelnosti a konfigurační nesoulady předmětu plnění smlouvy a o zjištěných skutečnostech bez zbytečného odkladu informovat objednatele; detekované technické zranitelnosti musí být vyhodnoceny s ohledem na související riziko a musí podle povahy předmětu plnění dojít k nápravným opatřením ze strany poskytovatele, nápravná opatření musí být schválena objednatelem;
12. v případě napojení objednatele na dohledová centra zajistit rozhraní pro napojení a součinnost při zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů;
13. uchovávat data o provozu (provozní a lokalizační údaje) v souladu s požadavky účinné legislativy ČR a prováděcích předpisů na evidenci událostí a záznamů.

2.3. Oprávnění užívat data

1. Poskytovatel je při poskytování plnění pro objednatele oprávněn nakládat s daty objednatele a dalšími informacemi výhradně v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu smlouvy; vlastnictví dat zůstává vždy objednateli a bez jeho písemného souhlasu nesmí docházet k přesunu či zpracování dat, jejich kopií ani logů mimo prostředí a technické prostředky objednatele.
2. Poskytovatel se při poskytování plnění pro objednatele zavazuje nakládat s daty pouze v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ZoKB, VyKB a dalšími souvisejícími právními předpisy.
3. U softwaru a skriptů použitých k plnění poskytovatel zajistí, že licence nejsou v kolizi s právem objednatele data užívat a spravovat, a na vyžádání poskytne stručný seznam použitých softwarových komponent (knihovny, závislosti, moduly/kontejnery včetně verzí).

2.4. Kontrola souladu s požadavky bezpečnosti

1. Objednatel je oprávněn v případě potřeby, v návaznosti na své interní předpisy, provádět hodnocení, kontroly a audity bezpečnostních opatření souvisejících s plněním; poskytovatel je povinen poskytnout součinnost, včetně umožnění přiměřeného přístupu k relevantním informacím a výstupům, zejména k dokumentaci, konfiguracím a záznamům (logům) souvisejícím s plněním, při zachování mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací. V odůvodněných případech může kontrola nebo audit proběhnout i v prostorách poskytovatele.
2. V případě zjištění nesouladů se smluvní strany bez zbytečného odkladu vzájemně informují a dohodnou nápravný plán s termíny a odpovědnostmi; poskytovatel průběžně informuje o plnění a na vyžádání předloží stručný záznam o provedených krocích a dosažených výsledcích.

2.5. Řetězení a řízení dodavatelů

1. Poskytovatel může zapojit poddodavatele za účelem poskytnutí plnění dle této smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele; pokud poddodavatele využije, za jejich činnost odpovídá jako za vlastní. Povinnosti vyplývající z této smlouvy a této přílohy musí být smluvně přeneseny (flow-down) na všechny poddodavatele v rozsahu relevantním k plnění. Požadavky této přílohy na osoby poskytovatele se použijí obdobně i pro osoby poddodavatele.
2. Poskytovatel na vyžádání předloží aktuální seznam zapojených poddodavatelů a bez zbytečného odkladu oznámí zamýšlené změny v jejich zapojení. Vymezení a změny osob pověřených plněním smlouvy se řídí smlouvou.

2.6. Povinnosti v řízení změn

1. Poskytovatel provádí změny na základě požadavků nebo po odsouhlasení objednatele a v souladu s jeho interními postupy. Poskytovatel prokazatelně a v přiměřeném rozsahu uchovává záznamy o provedených změnách v běžně používaných nástrojích (např. tiket, e-mail, commit, dohodnutý soubor sdílený s objednatel).
2. Významné změny, u nichž lze rozumně předpokládat dopad na bezpečnost, dostupnost nebo funkčnost, poskytovatel předem oznámí objednateli, dohodne termín nasazení a přiměřeně otestuje; po nasazení stručně informuje o výsledku. Je-li to vzhledem k povaze změny účelné, zajistí možnost navrácení do předchozího stavu.

2.7. Zvládání bezpečnostních událostí a incidentů

Poskytovatel se při poskytování plnění pro objednatele zavazuje, že:

1. bez zbytečného odkladu informuje objednatele o událostech a incidentech majících dopad na plnění a na vyžádání předá související technické podklady (např. logy, konfigurace) potřebné pro posouzení a řešení;
2. při zajišťování a předávání stop postupuje zákonným způsobem tak, aby bylo možné jejich případné využití pro forenzní účely a jako důkazní prostředky;
3. poskytne součinnost objednateli při detekci a zvládání událostí nebo incidentů v rozsahu odpovídajícím této smlouvě a interním postupům objednatele; v případě zákonné povinnosti ohlašování poskytne dle pokynů objednatele součinnost s ohlašováním prostřednictvím Portálu NÚKIB dle příslušného režimu objednatele (v režimu nižších povinností je adresátem

ohlašování Národní CERT); má-li poskytovatel vlastní zákonnou povinnost hlášení, splní ji samostatně a současně bez zbytečného odkladu o tom informuje objednatele;

4. je-li objednatel napojen na dohledové centrum, poskytovatel zajistí potřebnou součinnost a respektuje dohodnuté rozhraní a pokyny objednatele;
5. byl-li incident způsoben nebo spoluzpůsoben činností poskytovatele, provede přiměřenou analýzu příčin a navrhne nápravná opatření k zamezení opakování.

2.8. Informační povinnost a povinnosti při výměně informací

1. Poskytovatel průběžně poskytuje objednateli informace a podklady nezbytné pro plnění smlouvy, včetně informací o relevantních hrozbách a zjištěných zranitelnostech dotýkajících se předmětu plnění; zjištěné zranitelnosti bez zbytečného odkladu oznámí a navrhne přiměřená nápravná opatření.
2. Veškerá komunikace a výměna informací probíhá dohodnutými bezpečnými kanály s přiměřeným zajištěním důvěrnosti, integrity a dostupnosti (např. šifrované přenosy, řízený přístup ke sdíleným úložištím).
3. Poskytovatel informuje objednatele o zásadních změnách v řízení rizik vztahujících se k plnění a o významné změně ovládání poskytovatele nebo vlastnictví zásadních aktiv využívaných k plnění, pokud by tyto změny mohly ovlivnit splnění smlouvy nebo bezpečnost plnění.

2.9. Specifikace podmínek pro řízení kontinuity činností, zálohování a obnovu dat

1. Poskytovatel poskytne součinnost při udržování kontinuity provozu systému, na žádost a dle pokynů objednatele poskytne nezbytné informace potřebné pro nastavení pravidelného zálohování a ověření obnovy u objednatele, např. popis potřeb aplikace, požadavky na konzistenci, postupy pro bezpečné zastavení a spuštění, stanovení RTO (cílová maximální doba obnovy služby) a RPO (cílový bod obnovy dat).
2. V případě narušení kontinuity poskytovatel bezodkladně spolupracuje na nápravných opatřeních a obnově provozu a po dohodě s objednatelem poskytne součinnost při migraci nebo předání dat v dohodnutých formátech.

2.10. Bezpečnost lidských zdrojů

1. Poskytovatel zajistí, aby osoby podílející se na plnění (včetně osob poddodavatelů) byly před zahájením činností prokazatelně seznámeny s bezpečnostními požadavky této smlouvy a s interními pravidly objednatele a aby dodržovaly mlčenlivost.
2. Přístupy do prostředí objednatele (zpravidla prostřednictvím VPN) přiděluje a odebírá objednatel. Poskytovatel včas předá identifikaci osob, pro které jsou přístupy požadovány, oznamuje změny a potvrzuje ukončení tak, aby objednatel mohl přístupy včas zřídit nebo odebrat; přístupy se používají jen v nezbytném rozsahu a nesmí být sdíleny.
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit nebo včas poskytovat součinnost objednateli, aby objednatel mohl zajistit dostatečnou míru zastupitelnosti pro technické aspekty řešení (zajištění kontinuity dodávek, zastupitelnosti pracovníků, zejména kontaktní osoby pro bezpečnost na straně poskytovatele).

2.11. Požadavky na systémovou a provozní bezpečnostní dokumentaci

1. Nedílnou součástí poskytovaného plnění je součinnost při zdokumentování všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů formou zpracování bezpečnostní dokumentace a zpracování provozní dokumentace v souladu se ZoKB, VyKB a ISMS objednatele.
2. V rámci součinnosti se poskytovatel zavazuje dle požadavku objednatele předat objednateli přiměřenou dokumentaci k systému včetně např. architektury a datových toků, konfigurace a integračních bodů, postupů nasazení, obnovy, poznámek k verzím, seznamu softwarových komponent.

2.12. Fyzická ochrana a bezpečnost prostředí

1. Poskytovatel se zavazuje v budovách objednatele dodržovat režim návštěv v neveřejných prostorách a bezpečnostní požadavky na řízený přístup do bezpečnostních zón, kde jsou umístěny komponenty technologických a komunikačních systémů, anebo datové nosiče.
2. Poskytovatel se zavazuje, že v budovách objednatele neponechá volně dostupná instalační, záložní nebo archivní média ani dokumentaci k předmětu plnění této smlouvy.

2.13. Požadavky na řízení přístupu

1. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem smlouvy je možné povolit pouze konkrétním fyzickým osobám (zaměstnancům poskytovatele) na základě požadavku poskytovatele.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění k přístupu zaměstnanci poskytovatele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět“ (need-to-know principle) a není nárokové.
3. Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci poskytovatele nebo poddodavatele poskytovatele.
4. Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly předem písemně odsouhlaseny objednatelem.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části technologického nebo komunikačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci technologického nebo komunikačního systému nebo nelegální získání dat a informací.
6. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění objednateli chránily autentizační prostředky a údaje k systémům objednatele.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládnutí bezpečnostního incidentu či skutečnosti vzniklé v důsledku porušení bezpečnostních požadavků poskytovatelem nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy poskytovateli či jiné osobě ze strany poskytovatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti poskytovatele za prodlení obsažená ve smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

2.14. Monitorování činností

Poskytovatel bere na vědomí, že plnění realizovaná v rámci plnění předmětu smlouvy nebo s ním úzce související mohou být objednatelem přiměřeně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na obsah smlouvy a interních dokumentů objednatele.

2.15. Likvidace dat

1. Při ukončení plnění nebo na pokyn objednatele poskytovatel bez zbytečného odkladu provede likvidaci dat vzniklých při plnění v prostředí poskytovatele (včetně dočasných exportů, pracovních kopií a výstupů), pokud nebude s objednatelem dohodnut jiný postup.
2. Likvidace proběhne bezpečným způsobem odpovídajícím povaze dat; poskytovatel předá objednateli stručné potvrzení o provedení likvidace. Zálohy a logy s požadovanou retenční dobou se likvidují po uplynutí této doby, nebude-li dohodnuto jinak.

2.16. Sankce

1. Sankce za porušení povinností plynoucích z této přílohy, ze ZoKB a VyKB se řídí článkem VIII. smlouvy.
2. Porušení povinností dle této přílohy se považuje za podstatné porušení smlouvy, není-li výslovně dohodnuto jinak.