SERVISNÍ SMLOUVA č. SOAP/01-4368/2025-2, JID SOAP2513179

na poskytování služeb v oblasti podpory informačních a komunikačních technologií

podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Článek I.
Smluvní strany

BIT SERVIS spol. s r.o.

Sídlo:	Libušská 144/252, 142 00 Praha 4
Zastoupená:	Ondřejem Koutským, jednatelem
IČ:	45793972
DIČ:	CZ45793972
Bankovní spojení:	117422733 / 0300
ID DS:	5nzruiy
Telefony:	
Kontaktní osoby:	
Kontaktní e-maily:	

Zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 11262.

(dále jen „poskytovatel“)

a

Česká republika – Státní oblastní archiv v Plzni

Sídlo:	Sedláčkova 44, 306 12 Plzeň
Zastoupená:	PhDr. Karlem Řeháčkem, Ph.D., ředitelem
IČ:	70979090
DIČ:	CZ70979090, není plátcem DPH
Bankovní spojení:	4245881/0710
ID DS:	b9xaiw4
Telefon:	
Kontaktní osoby:	- informatici
Kontaktní e-mail:	

(dále jen „objednatel“)

Článek II.
Předmět a místa plnění

1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb v oblasti podpory informačních a komunikačních technologií (dále jen „IT“), a to technické podpory, servisní podpory stanovené úrovně (dále též „SLA“) a konzultační podpory (dále souhrnně jen „služby“) v rozsahu a za podmínek specifikovaných touto smlouvou a platnými právními a technickými předpisy. Poskytovatel bude při plnění této smlouvy postupovat řádně s odbornou péčí a plnit v dohodnutém rozsahu a době.
2. Podpora je komplex preventivních služeb a organizačních opatření, které objednateli zajistí garantované termíny odezvy a servisní práce.

3. Smluvní vztah umožňuje objednateli využívat služeb IT specialistů poskytovatele dle podmínek uvedených v této smlouvě. Služby budou poskytovány zejména vzdálenou formou, a to vzdáleným přístupem do sítě objednatele (VPN), telefonicky, e-mailově a prostředky pro on-line komunikaci (ZOOM, Teams). V případě potřeby a na vyžádání může být podpora poskytována i lokálně v místech plnění na adresách objednatele uvedených v příloze č. 1.
4. Služby jsou poskytovány v rozsahu, v úrovni a za podmínek specifikovaných touto smlouvou a dle parametrů uvedených v příloze č. 1.
5. Předmět plnění této smlouvy je poskytován na komponenty společnosti Fortinet, další informace jsou uvedeny v příloze č. 1.

Článek III.
Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za standardní služby poskytované od nabytí účinnosti smlouvy **do 30. 11. 2026** je stanovena ve výši:

Cena bez DPH:	214 800 Kč bez DPH
DPH 21 %:	45 108 Kč
CELKEM:	**259 908 Kč s DPH**

   Cena za standardní služby zahrnuje technickou podporu, držení servisní podpory stanovené úrovně SLA a konzultační podporu do 8 hodin měsíčně. Nevyčerpané hodiny jsou převoditelné do dalšího měsíce v rámci maximálně 3 měsíců.
2. Smluvní strany se dohodly, že cena za 1 hodinu poskytování podpory nad rámec 8 hodin měsíčně je stanovena ve výši:

Cena bez DPH:	1 700 Kč bez DPH
DPH 21 %:	357 Kč
CELKEM:	**2 057 Kč s DPH**

   Smluvní strany se dohodly, že v případě písemného požadavku na práci v pracovních dnech mimo pracovní dobu je stanovena cena o 50 % vyšší. V případě písemného požadavku na práci ve dnech pracovního volna (víkend, svátky) je stanovena cena o 100 % vyšší.
3. Smluvní strany se dohodly, že cena za zvýšení lhůty pro odezvu nebo úrovně SLA jednoho požadavku je stanovena ve výši:

Cena bez DPH:	5 000 Kč bez DPH
DPH 21 %:	1 050 Kč
CELKEM:	**6 050 Kč s DPH**

4. Poskytování podpory nad rámec 8 hodin měsíčně a zvýšení lhůty pro odezvu nebo úrovně SLA (dále souhrnně jen „nadstandardní služby“) mohou být vyúčtovány pouze v případě, že jsou předem písemně požadovány (alespoň e-mailem nebo přes HelpDesk) kontaktní osobou objednatele.
5. Celková částka za nadstandardní služby nesmí přesáhnout 27 200 Kč bez DPH (odpovídá 16 hodinám poskytování podpory v pracovních dobu). V případě, že by tato částka byla dosažena, musí být nadstandardní služby objednány písemnou objednávkou nebo smlouvou podepsanou zástupcem objednatele (ředitelem nebo vedoucím 2. oddělení).
6. Smluvní strany se dohodly, že celková maximální cena za poskytování služeb včetně případných nadstandardních služeb písemně požadovaných kontaktními osobami objednatele činí maximálně:

Maximální cena bez DPH:	242 000 Kč bez DPH
DPH 21 %:	50 820 Kč
CELKEM:	**292 820 Kč s DPH**

7. Minimální vykázaná práce je 30 minut na jeden incident/požadavek.

8. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná, lze ji navýšit pouze v případě změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty o takto zvýšenou daň.
9. Sjednané ceny zahrnují veškeré náklady spojené s poskytováním služeb včetně nákladů na cesty, ubytování, stravování a strávený čas, studium podkladů, tvorby a údržby dokumentace a výkazů činnosti, náklady spojené s konzultacemi s objednatelem nebo se třetími stranami, s provozem a užíváním systému HelpDesk apod.
10. Sjednané ceny se nemění v závislosti na inflaci, na ceně pohonných hmot, ani na počtu a kvalifikaci pracovníků, kteří vykonávají servisní činnost, ani na tom, zda je servisní činnost nebo její část poskytována externí firmou (poddodavatelem).
11. Změny v hardwaru, v softwaru ani v počtu uživatelů objednatele nemají vliv na ceny za služby.
12. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny nadstandardní služby nebo její části.
13. Poskytovatel je povinen každý měsíc ve lhůtě do 10 dnů od začátku měsíce poslat kontaktním osobám objednatele ke schválení písemný výkaz činnosti s rozpisem konkrétních servisních činností provedených v onom měsíci v rámci standardních i nestandardních služeb včetně počtu hodin připadajících na jednotlivé provedené činnosti a včetně počtu nevyčerpaných hodin.
14. Kontaktní osoba objednatele je povinna do pěti pracovních dnů od doručení příslušného výkazu činnosti poskytovatelem tento výkaz činnosti potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak kontaktní osoba objednatele neučiní, bude po uplynutí této lhůty výkaz činnosti považován za schválený. Po sdělení připomínek poskytovatel předkládá objednateli k potvrzení opravený výkaz činnosti.
15. Cena za standardní služby bude uhrazena na základě faktury, která bude po nabytí účinnosti smlouvy vystavena a doručena objednateli nejpozději **do 15. 12. 2025**.
16. Cena za nadstandardní služby bude hrazena na základě vystavené faktury po řádném vykonání nadstandardních služeb (vyřešení příslušných incidentů/požadavků) a schválení výkazů činnosti za měsíc, kdy byla nadstandardní služba vykonána a za předchozí měsíce.
17. Faktura je splatná do 14 dnů od jejího doručení objednateli do datové schránky nebo na e-mail  nebo na adresu sídla objednatele.
18. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
19. Faktura se považuje za proplacenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
20. Objednatel není v prodlení s placením fakturovaných částek, jestliže vrátí fakturu poskytovateli do 7 dnů od jejího doručení proto, že faktura obsahuje nesprávné údaje nebo byla vystavena v rozporu se smlouvou. Konkrétní důvody je objednatel povinen uvést zároveň s vrácením faktury. V případě doručení faktury e-mailem je vrácení faktury realizováno oznámením na kontaktní e-mail poskytovatele. U nové nebo opravené faktury běží nová lhůta splatnosti.

Článek IV.
Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy vzájemně získají o sobě či o svých zaměstnancích, které nejsou veřejně známé nebo známé třetí straně a které lze s přihlédnutím k okolnostem a obchodním zvyklostem označit za důvěrné, a nesmí je použít v rozporu s účelem této smlouvy ani je poskytnout bez písemného souhlasu druhé smluvní strany žádné třetí osobě vyjma osob, které na poskytování služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve

stejném rozsahu jako smluvní strany podle této smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.

2. Za důvěrné informace objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace, které nebyly objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
   (i) informace, které se týkají objednatele nebo jeho zaměstnanců,
   (ii) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
3. Za důvěrné informace poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace o poskytovateli nebo o jeho zaměstnancích, které byly poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách apod.).
4. Za důvěrné informace objednatele a poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a že nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace objednatele získané v souvislosti s touto smlouvou jinak než pro účely této smlouvy, nevyužít je v neprospěch objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
7. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývající z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani nijak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
8. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje. Pokud se smluvní strany v rámci plnění této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení této smlouvy.
9. Poskytovatel nesmí zapojovat do svých činností pro objednatele kromě svých zaměstnanců žádné další osoby bez předchozího písemného povolení objednatele.
10. Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje pouze na základě písemných pokynů objednatele. Poskytovatel nebude předávat osobní údaje mimo Českou republiku. Poskytovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti.
11. Pokud bude podpora nebo jiná činnost (dále jen vyjmenované činnosti) poskytována mimo území České republiky, zajistí poskytovatel její provádění způsobem, který bude minimalizovat rizika týkající se ochrany osobních údajů a zájmů objednatele. Úmysl provádět vyjmenované činnosti mimo území České republiky oznámí poskytovatel objednateli před započetím jejich provádění mimo území České republiky a uvede z jakého státu nebo států budou prováděny a jaká technická opatření k zabezpečení přenosu dat budou učiněna.
12. Zjistí-li poskytovatel porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu objednateli.

13. Objednatel uděluje svolení poskytovateli uvádět objednatele v seznamu svých zákazníků.
14. Účinnost ustanovení tohoto článku přetrvá i po ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

Článek V.
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 objednatel k nim má práva na jejich instalaci, konfiguraci a správu v souladu s politikou a licenčními podmínkami výrobce, které umožňují s nimi nakládat 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 vyšší mocí, zřejmým nesprávným užitím nebo vědomou nedbalostí na straně objednatele, neposkytnutím řádné spolupráce nutné k plnění této smlouvy ze strany objednatele ani za škody, které způsobil přímo i nepřímo hardware, operační systém nebo jiný software, který není předmětem této smlouvy.

Článek VI.
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 se stanoveným nebo dohodnutým termínem realizací služeb nebo jejich částí.
3. Nezaplatí-li objednatel kupní cenu včas, je povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i započatý, den prodlení.
4. Poruší-li poskytovatel povinnost mlčenlivosti nebo povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů vyplývající z této smlouvy nebo povinnosti uvedené v příloze č. 2, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každý nikoli nepodstatný případ porušení povinnosti.
5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v částce převyšující zaplacenou smluvní pokutu.
6. 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.
7. Účinnost ustanovení tohoto článku přetrvá i po ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

Článek VII.
Doba trvání smlouvy a odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o

registru smluv“). Objednatel se zavazuje realizovat zveřejnění této smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.

2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to **do 30. 11. 2026**.

3. Od smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených §§ 2001-2005 občanského zákoníku a touto smlouvou.

4. Podstatným porušením smluvních povinností se rozumí neplnění kvantitativních a kvalitativních požadavků objednatele poskytovatelem dle článků II. a III. této smlouvy, zejména

   4.1. prodlení poskytovatele s plněním kterékoliv části jeho závazku delším než 30 pracovních dní oproti termínu stanovaném touto smlouvou nebo na základě této smlouvy, pokud poskytovatel nezjedná nápravu ani v dostatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu objednatel poskytne v prokazatelně doručené písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší, než 5 pracovních dnů od doručení výzvy;

   4.2. prodlení objednatele s jakoukoli platbou ceny za poskytované služby po dobu delší než třicet dnů po splatnosti příslušné faktury a nezjednání nápravy ani do 5 dnů od doručení písemné výzvy poskytovatele k nápravě.

   4.3. v případě podstatné vady způsobující kritický výpadek infrastruktury objednatele po dobu delší, než 3 pracovních dny;

   4.4. ukáže-li se, že prohlášení z článku V. odstavce 1. této smlouvy není pravdivé;

5. Tato smlouva může být předčasně ukončena na základě dohody, která musí mít písemnou formu, musí být podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran a po podpisu musí být prokazatelně doručena druhé straně.

6. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže poskytovatel vstoupí do likvidace, nebo je poskytovatel v úpadku nebo poskytovatel sám podá návrh na zahájení insolvenčního řízení. Poskytovatel je povinen o této skutečnosti neprodleně písemně informovat objednatele.

7. Odstoupení od smlouvy musí být prokazatelně (prostřednictvím doporučeného dopisu nebo datové schránky) písemně oznámeno druhé smluvní straně a je účinné dnem doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně. Dále se postupuje v souladu s ustanovením § 2001 a následujících občanského zákoníku.

8. Ukončením účinnosti této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy týkající se licencí, ochrany důvěrných informací, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty nebo úroky z prodlení, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

9. V případě odstoupení od smlouvy nebo jiného předčasného ukončení účinnosti této smlouvy má objednatel nárok na úhradu poměrné části ceny za nevykonané standardní služby dle článku III. odstavce 1 této smlouvy ode dne předčasného ukončení účinnosti.

10. V případě odstoupení od smlouvy nebo jiného předčasného ukončení účinnosti této smlouvy má poskytovatel nárok na úhradu služeb provedených v souladu s touto smlouvou a akceptovaných objednatelem do dne předčasného ukončení účinnosti této smlouvy.

Článek VIII.
Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel je povinen písemně informovat objednatele o skutečnostech majících vliv na plnění smlouvy, a to neprodleně, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo poskytovatel zjistí, že by nastat mohla.

2. Doplnit či změnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a elektronicky podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Poskytovatel nesmí bez předchozího souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
4. Z důvodu právní jistoty smluvní strany prohlašují, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem.
5. Pokud by se některé ustanovení této smlouvy stalo podle platné legislativy v jakémkoli ohledu neplatným, neúčinným nebo protiprávním, nebude tím dotčena platnost, účinnost nebo právní bezvadnost ostatních ustanovení této smlouvy. Jakákoli vada této smlouvy, která by měla původ v takové neplatnosti nebo neúčinnosti, bude dostatečně zhojena dohodou smluvních stran přijetím ustanovení nového a platného, které bude respektovat ujednání a zájem smluvních stran.
6. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.
7. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním jakékoli části i plného znění této smlouvy včetně příloh a dodatků dle příslušných právních předpisů, zejména zákona číslo 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, zákona číslo 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a zákona o registru smluv. Text této smlouvy, dodatků ani příloh této smlouvy se nepovažuje za obchodní tajemství.
8. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, smlouvu podepsanou oběma smluvními stranami obdrží obě smluvní strany.
9. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem přečetly, smlouvu uzavřely svobodně a vážně, že považují obsah této smlouvy za srozumitelný, že jsou jim známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, že se na ustanoveních této smlouvy dohodly jasně a určitě tak, aby kvůli nim nedošlo ke sporům, že se při uzavírání této smlouvy nenacházejí ve stavu tísně nebo rozrušení a že plnění, ke kterému se touto smlouvou zavazují, není vzhledem ke všem okolnostem souvisejícím s uzavřením této smlouvy vzájemně v hrubém nepoměru. Na důkaz toho připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
    - Příloha č. 1 – Technická specifikace
    - Příloha č. 2 – Bezpečnostní opatření

za poskytovatele:

Ondřej Koutský
jednatel
BIT SERVIS spol. s r. o.

za objednatele:

PhDr. Karel Řeháček, Ph.D.
ředitel
Státní oblastní archiv v Plzni

Příloha č. 1 – Technická specifikace

1. Úvod

Tato příloha smlouvy blíže specifikuje předmět a místa plnění.

2. Místa plnění

Centrální technické prostředky jsou umístěny v centrále Státního oblastního archivu v Plzni (dále jen „SOA“), lokální technické prostředky jsou umístěny na lokálních pracovištích.

2.1. Centrála SOA

- Státní oblastní archiv v Plzni, Sedláčkova 44, 306 12 Plzeň.

2.2. Lokální pracoviště

- Státní okresní archiv Domažlice, nám. Republiky 10, 346 01 Horšovský Týn
- Státní okresní archiv Cheb, Františkánské nám. 14, 350 02 Cheb
- Státní okresní archiv Karlovy Vary, nám. 17. listopadu 2, 360 05 Karlovy Vary
- Státní okresní archiv Klatovy, Mayerova 128/V, 339 01 Klatovy
- Státní okresní archiv Plzeň-jih, Branka 669, 336 01 Blovice
- Státní okresní archiv Plzeň-sever, Stará cesta 558, 331 01 Plasy
- Státní okresní archiv Rokycany, Jeřabinová 1043, 337 01 Rokycany
- Státní okresní archiv Sokolov, Jindřichovice 1 – zámek, 358 01 Kraslice
- Státní okresní archiv Tachov, Plánská 2037, 347 01 Tachov
- Státní oblastní archiv v Plzni, pracoviště Kardinála Berana 20, 301 00 Plzeň
- Státní oblastní archiv v Plzni, pracoviště Klášter 101, 335 01 Nepomuk

3. Technologie

Smlouva se vztahuje na podnikové řešení založené na technologii společnosti Fortinet (dále jen „řešení Fortinet“), tedy na souboru hardwaru (dále jen „HW“), softwaru (dále jen „SW“) a podpor výrobce technologie Fortinet instalovaného v sítích v místech plnění.

3.1. Firewally

- Centrální firewall FortiGate 200F
- Lokální firewally FortiGate 40F

3.2. Switche

- Centrální switche FortiSwitch
- Lokální switche FortiSwitch

3.3. Bezdrátové přístupové body

- FortiAP

3.4. Centrální řízení sítí

- Server FortiManager VM nainstalovaný v prostředí VMware na serveru objednatele
- Server FortiAnalyzer VM nainstalovaný v prostředí VMware na serveru objednatele
- Služba FortiAI pro FortiAnalyzer

3.5. Řízení přístupu uživatelů a koncových zařízení

- FortiToken Mobile.
- FortiClient VPN/ZTNA
- Zabezpečení koncových zařízení (EDR).

3.6. Podpora od výrobce

- FortiCare Premium Support

4. Služby

4.1. Výklad pojmů

4.1.1. Technická podpora

Komplex preventivních opatření a činností spojených s rozvojem řešení Fortinet a jeho udržením v optimálním provozu tak, aby došlo k minimalizaci provozních výpadků, aby byl odolný a provozovaný na aktuálních doporučovaných verzích. Jde o sérii opatření prováděných poskytovatelem automaticky na řešení Fortinet. Tyto činnosti vedou k dodržení garantovaných termínů odezev.
Technická podpora je poskytována v běžné pracovní době poskytovatele, tj. pondělí až pátek vždy od 8:00 do 17:00 hodin (dále též „9×5“), případně i mimo tuto běžnou pracovní dobu po předchozí vzájemné domluvě. Jedná se o automatické preventivní a profylaktické činnosti prováděné poskytovatelem dle jeho uvážení.

4.1.2. Servisní podpora

Služba, která zajišťuje garantované termíny odezev a reakcí v případě nutné pomoci při nefunkčním stavu systému Fortinet, a to jak se zásadním dopadem na provoz objednatele, tak i v případě částečného dopadu na provoz objednatele. Služba je poskytována v režimu 9×5. Služba je poskytována telefonickou, e-mailovou, vzdálenou (VPN) formou a i v místě plnění. Hlavní náplní této služby je garance termínů při řešení odstraňování závad, incidentů, poruch a nefunkčnosti systému Fortinet.

4.1.3. Konzultační podpora

Jakékoliv jiné činnosti prováděné v souvislosti s touto smlouvou na základě požadavku objednatele. Konzultace jsou poskytovány vzdáleně (telefonicky, VPN, mail) nebo přímo v místě plnění. Služba je poskytována v běžné pracovní době poskytovatele, tj. pondělí až pátek vždy od 8:00 do 17:00 hodin, případně i mimo tuto běžnou pracovní dobu po předchozí vzájemné domluvě. Převod nevyčerpaných hodin do dalšího období je možný maximálně 3 měsíce.

4.1.4. Dostupnost podpory

Dny a časové úseky během těchto dní, kdy poskytovatel poskytuje objednateli službu podpory. Dostupnost podpory vymezuje časy, kdy běží lhůty definované touto smlouvou.

4.1.5. Incident

Jednotlivý případ hlášený objednatelem k řešení poskytovateli v rámci podpory.

4.1.6. Ohlášení Incidentu

Úkon provedený objednatelem, kterým byl incident prokazatelně oznámen poskytovateli a ten vyzván k řešení daného Incidentu v rámci podpory. Ohlášení incidentu probíhá prostřednictvím jednoho z definovaných servisních kanálů.

4.1.7. Převzetí Incidentu k řešení

Úkon provedený poskytovatelem, kterým dochází k započetí řešení incidentu.

4.1.8. Vyřešení incidentu

Stav, kdy:

a) bylo dosaženo odstranění závady nebo chybového stavu; nebo
b) závada nebo chybový stav se přestal projevovat přes úsilí vynaložené k odhalení příčiny; nebo
c) byl navržen a zaveden náhradní postup práce, který alespoň o jeden stupeň snižuje kategorii incidentu, což vede ke změně kategorie na nižší stupeň závažnosti a tento incident je tak dále řešen v rámci odpovídající, nižší kategorie; nebo
d) objednatel incident odvolal; nebo
e) po dohodě s objednatelem byl incident uzavřen z jiných důvodů; nebo
f) objednatelem byl zamítnut servisní zásah na místě, aniž by byla k dispozici jiná možnost řešení incidentu (např. vzdáleným přístupem); nebo
g) byla prokázána příčina, jejíž odstranění není v kompetenci poskytovatele ve smyslu rozsahu poskytované podpory; to nevylučuje poskytování další součinnosti.

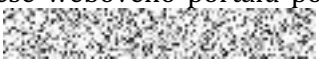
4.2. Poskytované služby

Poskytovatel poskytuje následující služby:

- provoz a správa systému HelpDesk;
- správa přístupu objednatele do systému HelpDesk;
- měsíční výkaz odpracovaných činností včetně časové náročnosti;
- držení pohotovosti a garance časů dostupnosti (SLA) pro jednotlivé typy činností;
- řešení požadavků a incidentů (místně i vzdáleně);
- technická podpora při řešení tiketů u výrobce Fortinet;
- vzdálené konzultace a podpora;
- podpora při řešení servisních a havarijních stavů;
- pravidelná průběžná kontrola funkčnosti řešení Fortinet;
- pravidelná aktualizace firmware, software a patchů, min. 2×ročně, v případě závažné zranitelnosti neprodleně;
- optimalizace výkonu systému;
- pravidelná průběžná pomoc při vyhodnocování záznamů v souvislosti s technickými nebo bezpečnostními událostmi;
- provádění konfigurací, instalací;
- konzultace a pomoc při rozšiřování infrastruktury;
- změnové návrhy, opatření, doporučení rozvoje a cenové odhady nových řešení;
- podpora a součinnost pro poskytovatele aplikací a systémů třetích stran.

4.3. Servisní kanály

Objednatel je povinen nahlásit jakýkoli požadavek (na konzultaci, servis, závadu apod.) následujícím způsobem:

- pro standardní případy zadáním požadavku elektronickou formou, tj. zadáním tiketu v HelpDesku na adrese webového portálu poskytovatele https://bitservis.freshdesk.com nebo e-mailem na adrese: 
- pro závažné případy (nefunkčnost systému apod.) také telefonicky na čísle 
- v případě založení kritického incidentu kategorie A – urgentní, musí být nahlášen nejenom formou založení tiketu, ale zejména telefonicky na 

4.4. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje provést objednateli služby na základě jeho oznámení učiněného prostřednictvím určeného servisního kanálu.
2. Poskytovatel se zavazuje řešit incident pro každou oblast (technickou, servisní, konzultační) podpory.
3. Poskytovatel odpovídá za správnost postupů, které zvolil a realizoval při řešení požadavků.
4. V případech, kdy zásah bude vyžadovat osobní návštěvu technika je poskytovatel povinen tak učinit.
5. Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí služby v případech, kdy nebude ze strany objednatele poskytnutá spolupráce nutná k poskytnutí služby.
6. Poskytovatel se zavazuje provozovat systém HelpDesk. V tomto systému bude evidovat veškeré činnosti související s předmětem plnění a také požadavky objednatele.
7. Případné závady hardware, vyžadující výměnu náhradního dílu, bude poskytovatel řešit s maximálním úsilím, odpovědností a rychlostí za účelem uvedení zařízení nebo systému do plně funkčního stavu. Poskytovatel nenese odpovědnost za pozdní dodání náhradních dílů od výrobce Fortinet.

4.5. Časový rozsah podpory

- Objednatel má dle této smlouvy nárok na celkem čtyři člověkohodiny konzultační podpory poskytovatele měsíčně v běžné pracovní době poskytovatele (tj. denně mezi 8-17 hod. mimo víkendy a státní svátky). Podpora se vztahuje na veškeré odborné činnosti související s konzultací, správou a údržbou řešení Fortinet objednatele.
- Po vzájemné dohodě je možné poskytování služeb i mimo výše uvedenou pracovní dobu poskytovatele a v případě kritického výpadku infrastruktury (nefunkční systém, služba významným způsobem omezující funkčnost celé infrastruktury) bude poskytovatel provádět zásah tedy i nad rámec běžné pracovní doby.

4.6. Kategorie incidentu

Zařazení incidentu do jedné z následujících kategorií podle závažnosti a pozorovaných nebo očekávaných důsledků incidentu v případě, že nebude vyřešen:

Kategorie A: úplná nedostupnost řešení Fortinet nebo jeho kritické komponenty; incident způsobuje nefunkčnost systému, zásadní omezení provozovaných funkčností nebo výrazné zpomalení.

Kategorie B: závada nebo chybový stav řešení Fortinet, který nezpůsobuje nedostupnost řešení Fortinet nebo jeho kritických komponent, avšak závažným způsobem omezuje, zpomaluje či znemožňuje provádění některých činností.

Kategorie C: HW nebo SW závada přímo neohrožující řešení Fortinet; je zachována funkčnost řešení Fortinet.

Kategorie D: všechny ostatní incidenty, které nejsou kategorizovány jako A, B nebo C, změnový požadavek nebo požadavek na telefonické a/nebo osobní konzultace, příp. rozvojové požadavky dodaných řešení.

4.7. Reakční doba

Doba mezi zjištěním incidentu poskytovatelem nebo ohlášením incidentu nebo požadavku objednatelem poskytovateli a převzetím k řešení pracovníkem poskytovatele. Garantovaná reakční doba se liší podle kategorie incidentu:

Kategorie incidentu – požadavku	**Reakční doba**	**Dostupnost (SLA)**
incident kategorie A – urgentní	4 hodiny	9×5 (tj. v pracovní dny mezi 8-17 hod.)
incident kategorie B – vysoký	následující pracovní den (NBD)	9×5
incident kategorie C – střední	48 hodin	9×5
incident kategorie D – nízký	48 hodin	9×5
požadavek – konzultační podpora	2 pracovní dny	9×5

Příloha č. 2 – 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, zejména vyhlášky č. 410/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu nižších povinností (dále jen „VyKB“), a vyhlášky č. 334/2025 Sb., o Portálu NÚKIB.

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 poskytování plnění 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 označená jako „kontaktní osoba pro bezpečnost“ uvedená ve smlouvě 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;
5. dodržovat příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných poskytovateli objednatelem, k jejichž dodržování se poskytovatel zavázal, pokud byl s takovými dokumenty prokazatelně seznámen;
6. garantovat dostupnost, důvěrnost a integritu plnění s tím, že dodávané služby musí být v souladu s uzavřeným smluvním vztahem provozně monitorovány;

7. průběžně detekovat, minimálně však jednou za 3 měsíce, technické zranitelnosti a konfigurační nesoulady předmětu plnění smlouvy a o zjištěných skutečnostech bez zbytečného odkladu informovat objednatele (detekované zranitelnosti musí být vyhodnoceny a musí dojít k nápravným opatřením schváleným objednatelem);
8. přidělovat svým pracovníkům oprávnění a přístupy striktně na základě zásady „potřeba vědět“ (need-to-know) a vést o přístupech přehled;
9. uchovávat data o provozu (logy, provozní a lokalizační údaje) v souladu s požadavky účinné legislativy a požadavky objednatele na evidenci událostí.

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 zavazuje nakládat s daty v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy (ZoKB, VyKB). U dodaného softwaru (firmware, operační systémy) a skriptů poskytovatel zajistí, že licenční podmínky nejsou v kolizi s právem objednatele data a systém užívat.

2.4. Kontrola souladu s požadavky bezpečnosti

1. Objednatel je oprávněn v návaznosti na své interní předpisy a zákonné povinnosti provádět hodnocení, kontroly a audity bezpečnostních opatření souvisejících s plněním.
2. Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost, včetně umožnění přiměřeného přístupu k relevantním informacím, dokumentaci, konfiguracím a záznamům (logům), při zachování mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací. V případě zjištění nedostatků se smluvní strany zavazují dohodnout nápravný plán s termíny a odpovědnostmi.

2.5. Řetězení a řízení dodavatelů

Poskytovatel se při poskytování plnění pro objednatele zavazuje plnit následující povinnosti:

1. Poskytovatel nezapojí do poskytování plnění dle této smlouvy žádného dalšího poddodavatele bez předchozího konkrétního písemného povolení objednatele. Poskytovatel bez zbytečného odkladu oznámí zamýšlené změny v zapojení poddodavatelů.
2. Pokud poskytovatel poddodavatele využije, odpovídá za jejich činnost jako za vlastní a garantuje, že povinnosti vyplývající z této smlouvy (včetně bezpečnostních opatření a mlčenlivosti) budou smluvně přeneseny na všechny poddodavatele v relevantním rozsahu. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně doložit objednateli na základě jeho výzvy smluvní dokumenty se svými poddodavateli, ze kterých bude vyplývat závazek poddodavatele poskytovat plnění v souladu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen předat objednateli kontaktní údaje všech osob dodávajících systémovou a technickou podporu pro řešení.
4. Poskytovatel odpovídá za to, že jeho poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této smlouvy; v případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany poddodavatele poskytovatele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti poskytovatele dle této smlouvy.

2.6. Povinnosti v řízení změn

1. Poskytovatel provádí změny na systému (např. update firmware, změna konfigurace) na základě požadavků nebo po odsouhlasení objednatele a v souladu s jeho interními postupy pro řízení změn.
2. Významné změny, u nichž lze předpokládat dopad na bezpečnost nebo dostupnost (např. upgrade major verze operačního systému), poskytovatel předem oznámí, dohodne termín nasazení a zajistí možnost navrácení do předchozího stavu (rollback). O provedených změnách uchovává záznamy.
3. Poskytovatel se zavazuje aktivně spolupracovat při testování významné změny.

2.7. Zvládání bezpečnostních událostí a incidentů

Poskytovatel se při poskytování plnění pro objednatele zavazuje, že:

1. stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsaných pravidel bude postupovat, a bude hlásit všechny bezpečnostní události a incidenty neprodleně po jejich detekci objednateli, a to telefonicky v případech, kdy situace nestrpí odklad; dále se zavazuje vyhodnotit informace o bezpečnostních událostech a incidentech a o těchto informacích, vzniklých bezpečnostních incidentech, vč. krátkodobých a dlouhodobých nápravných opatřeních nad všemi částmi řešení, které jsou ve správě poskytovatele, a rizicích souvisejících s ohrožením kontinuity činností vést záznamy a tyto uchovat pro jejich budoucí použití s ohledem na požadavky objednatele a legislativy České republiky; nastavená pravidla a postupy podléhají schválení objednatelem;
2. nastavená pravidla pro zvládání bezpečnostních incidentů budou respektovat požadavek na legalitu zajištění stop, tj. jejich původ a oprávněnost jejich získaní musí být v souladu s platnými zákony a standardy tak, aby bylo možné jejich následné využití v rámci forenzní analýzy a eventuální použití jako důkazní materiál;
3. navrhne řešení tak, aby byl systém detekce a zvládání bezpečnostních událostí a incidentů začleněn do procesů a systémů a realizuje opatření pro zvýšení odolnosti informačního a komunikačního systému vůči kybernetickým bezpečnostním incidentům a omezením dostupnosti;
4. v případě napojení objednatele na dohledová centra pro zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů zajistí součinnost a bude se řídit jeho pokyny;
5. v případě incidentu poskytne součinnost při jeho detekci, analýze a řešení, včetně předání technických podkladů (logy, flow data); byl-li incident způsoben činností poskytovatele, provede analýzu příčin a navrhne nápravná opatření;
6. pokud má objednatel zákonnou povinnost hlásit incident (NÚKIB/Národní CERT), poskytne nezbytnou odbornou součinnost.

2.8. Informační povinnost a povinnosti při výměně informací

1. Poskytovatel se během poskytování plnění pro objednatele zavazuje objednatele informovat o:
    a) relevantních hrozbách a zjištěných zranitelnostech dotýkajících se předmětu plnění a navrhovat aktualizace či workaroundy;
    b) významné změně ovládání poskytovatele podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných poskytovatelem k plnění na základě smluvního vztahu s objednatelem.

2. Poskytovatel se během poskytování plnění pro objednatele zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost před hrozbami v kybernetické bezpečnosti v souladu se ZoKB a VyKB.

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

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout součinnost při zpracování plánu řízení kybernetických bezpečnostních incidentů (dále jen „KBI“) a plánu kontinuity a obnovy činností informačních systémů objednatele, které souvisí s předmětem plnění, včetně všech jejich komponent na základě zhodnocení a výsledků analýzy dopadů (Business Impact Analysis) vypracované v součinnosti s objednatelem.
2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky objednatele na řízení kontinuity činností v souladu se ZoKB, VyKB a ustanoveními bezpečnostní politik, metodik a postupů předaných poskytovateli objednatelem.
3. Poskytovatel poskytne objednateli součinnost při tvorbě metodiky zálohování a obnovy dat (ve smyslu primárních aktiv) i systémů (resp. technických aktiv) ve formě zálohovacího plánu, testovacího scénáře obnovy dat, systému evidence, zajištění integrity a autenticity zálohovacího média. Poskytovatel poskytne objednateli součinnost při pořízení a nasazení odpovídajícího technologického řešení, na kterém bude záloha a obnova dat prováděna.
4. Poskytovatel poskytne součinnost při udržování kontinuity provozu. To zahrnuje zejména pravidelné zálohování konfigurací zařízení (firewallů, prvků síťové infrastruktury) tak, aby byla možná jejich rychlá obnova či výměna v případě havárie.
5. V případě narušení provozu poskytovatel bezodkladně spolupracuje na obnově ze záloh a zprovoznění infrastruktury.

2.10. Bezpečnost lidských zdrojů

1. Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby podílející se na plnění byly prokazatelně seznámeny s bezpečnostními požadavky a dodržovaly mlčenlivost.
2. 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).
3. Přístupy do prostředí objednatele (VPN, admin účty) přiděluje objednatel na základě žádosti. Poskytovatel je povinen včas hlásit změny v týmu (nástup/odchod zaměstnanců), aby bylo možné přístupy zřídit či odebrat v součinnosti s objednatelem. Přístupy nesmí být sdíleny (každý administrátor má svůj účet).

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 provozní dokumentace v souladu se ZoKB a VyKB.
2. Poskytovatel je povinen udržovat aktuální technickou dokumentaci k spravovanému řešení (např. síťová schémata, popis konfigurace, pravidla firewallu, seznam zařízení a verzí firmware). Dokumentace bude předávána objednateli v dohodnutém formátu.

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 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. Poskytovatel se zavazuje využívat pro vzdálený přístup a administrátorské účty vícefaktorovou autentizaci, pokud to technologie umožňuje, v souladu s požadavky VyKB.
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 zvládání bezpečnostního incidentu či skutečnosti vzniklé v důsledku porušení bezpečnostních požadavků 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 monitorována a logována.

2.15. Likvidace dat

Při ukončení plnění nebo výměně hardwaru zajistí poskytovatel bezpečnou likvidaci dat (např. konfigurací, citlivých logů) na straně poskytovatele nebo na vyřazovaném zařízení.

2.16. Sankce

Sankce za porušení povinností plynoucích z této přílohy se řídí článkem VI. smlouvy.