



Smlouva o zajištění služeb správy serverů

Smlouva číslo: **20260218-048** Verze: **1.0**

uzavřená mezi

vysoká škola: **Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava**
CEET, Centrum ENET

se sídlem: 17. Listopadu 2172/15, Ostrava 708 00

IČO: 61989100 DIČ: CZ61989100

Zastoupená: doc. Ing. Lukáš Prokop, Ph.D, ředitel centra ENET
(dále jako „**Odběratel**“)

a

NETHOST s.r.o.

se sídlem Rokycanova 76/1422, 615 00 Brno

IČO: 262 26 979, DIČ: CZ26226979

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,
oddíl C, vložka 38349

zastoupená Martinem Kalendou, jednatelem

(dále jako „**Dodavatel**“)

Dále společně také „**Smluvní strany**“

Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele zajistit pro Objednatele správu operačního systému, podpůrné služby a správu databáze za účelem zajištění plynulého provozu serverů a souvisejících systémů v rámci celosvětové sítě Internet. Dodavatel zajistí tyto služby vlastním personálem nebo s využitím prostředků datacentra třetí strany v následujícím rozsahu:

- Správa operačního systému, včetně pravidelných aktualizací, konfigurace a řešení případných chybových stavů.
- Podpůrné služby zaměřené na optimalizaci výkonu, monitorování provozu a řešení uživatelských požadavků.

- Správa databáze, zahrnující instalaci, údržbu, optimalizaci a zálohování dat v souladu s požadavky Objednatele.
- Technická podpora a služby dohledového centra v režimu 24/7/365, včetně konzultací a řešení technických problémů.
- Monitoring provozu a služeb, zajištění vysoké dostupnosti a bezpečnosti datových a systémových komponent.
- Zálohování dat, včetně plánování a správy zálohovacích procesů dle parametrů stanovených Objednatelem.
- Dodavatel zajistí pravidelné zálohování dat uložených na serverech podle harmonogramu definovaného Objednatelem.
- Zálohy budou uchovávány na bezpečných a oddělených úložištích splňujících požadavky na dostupnost a integritu dat.
- Dodavatel zajistí možnost rychlého obnovení dat v případě havárie nebo mimořádné situace.
- Dodavatel zajistí ochranu dat proti neoprávněnému přístupu, zneužití a ztrátě pomocí šifrování a autentizace.
- Veškeré činnosti spojené se zpracováním dat budou prováděny v souladu s platnými právními předpisy.
- Dodavatel implementuje bezpečnostní nástroje pro ochranu serverů a dat proti kybernetickým hrozbám.
- Pravidelné testování zranitelností a penetrační testy budou zajištěny za účelem eliminace rizik.
- Dodavatel poskytne ochranu před DDoS útoky pomocí robustních nástrojů minimalizujících riziko nedostupnosti služeb.
- Aktivní monitorování a mitigace DDoS útoků budou prováděny v reálném čase.
- Dodavatel zajistí nepřetržitý monitoring serverů, databází a systémových služeb.
- Monitoring bude zahrnovat výkonové metriky, bezpečnostní incidenty a stav zálohování.
- Dodavatel umožní dynamické škálování výkonu a kapacity serverů podle potřeb Objednatele.
- Škálování bude zajištěno jak vertikálně, tak horizontálně podle aktuálních požadavků.
- Dodavatel provede pravidelnou analýzu využití systémů a poskytne doporučení pro optimální dimenzování infrastruktury.
- V případě změny požadavků nebo nárůstu zatížení Dodavatel zajistí odpovídající úpravy konfigurace nebo infrastruktury.

Technické a cenové podmínky služeb uvedených v Předmětu smlouvy poskytovaných Dodavatelem jsou definovány v cenové specifikaci, přílohy č. 1 Smlouvy

Podmínky a termíny plnění předmětu smlouvy

Dodavatel se zavazuje poskytnout Odběrateli, resp. Oprávněným osobám Odběratele dle určení Odběratelem, přístup do elektronického systému Dodavatele „Support Nethost“. Současně Dodavatel přijme od Odběratele definici oprávněných telefonních čísel, z nichž bude moci Odběratel,

resp. Oprávněné osoby Odběratele dle určení Odběratelem, kontaktovat telefonicky Dodavatele a jeho technickou podporu.

Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost dohledového centra do 60 minut od prvotní iniciace Odběratelem formou požadavku v elektronickém systému Dodavatele „Klient Nethost“ či telefonického hovoru z oprávněného telefonního čísla.

Dodavatel se zavazuje zajistit dostupnost technické podpory objednatele do 1 hodiny v pracovní dny a do 4 hodin o státem uznaných svátcích, víkendech a v noci (18-6).

Dodavatel se zavazuje do 72 hodin zajistit realizaci služby server provisioningu serverů dle objednávky nebo pokynu Odběratele.

Dodavatel se zavazuje do 96 hodin zajistit prvotní konfiguraci služeb serveru dle pokynu nebo objednávky Odběratele.

Dodavatel se zavazuje zpřístupnit nejpozději do 240 minut zálohy realizované prostřednictvím technologií Dodavatele.

Ochrana dat a údajů

Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace včetně požadavků na technickou podporu a logů o uskutečněném telekomunikačním provozu jsou důvěrné, není-li u jednotlivých případů dohodnuto individuálně.

Odběratel bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn vydat požadovaný hardware nebo kopie obrazů virtuálních serverů pro potřeby orgánů činných v trestním řízení, na příkaz soudu nebo státního zastupitelství. Veškerá předaná data, stejně tak i hardware budou vydány protokolárně a Odběratel o tom bude Dodavatelem písemně a telefonicky informován.

Odběratel pověřuje Dodavatele v oprávněných případech zveřejnit technické, síťové a sw informace o prostředcích Odběratele za účelem diagnostiky a odstranění chyb technického rázu. Dále z důvodu ochrany proti spamu/malware/spyware je oprávněn potvrdit přítomnost webové aplikace/IP adres na jednotlivých fyzických/virtuálních serverech.

Povinnosti Dodavatele

Povinností Dodavatele je zajistit odpovídající technické a organizační činnosti nezbytné k provozování služby definované v Předmětu smlouvy.

Dodavatel se zavazuje v případě mimořádných událostí informovat o nastalé situaci Odběratele v odpovídajícím rozsahu a to neprodleně.

Dodavatel se zavazuje, že bude provádět pravidelné zálohování dat uložených na serverech. Záloha bude uložena na geograficky odlišném místě od místa, kde se fyzicky servery nacházejí.

Dodavatel je povinen mít personálně odpovídající počet administrátorů, kteří zajistí plynulý provoz služeb v režimu 24/7. Tento personál musí být dostatečně kvalifikovaný a flexibilní, aby zajistil okamžitou reakci na provozní nebo technické problémy.

Dodavatel zajistí Odběrateli nepřetržitý přístup k technické podpoře v režimu 24/7. Technická podpora bude dostupná prostřednictvím dohodnutých komunikačních kanálů a zajistí rychlé řešení incidentů a požadavků.

Administrátoři Dodavatele budou pravidelně vzdělávání a školení v aktuálních best practice pro správu systémů a jejich zabezpečení. Školení zahrnou také nejnovější trendy a metody kybernetické ochrany. Kromě toho budou administrátoři pravidelně školení v best practice konfigurace individuálních služeb serverů s cílem zlepšit jejich efektivitu a spolehlivost.

Dodavatel je povinen mít uzavřenu pojistku odpovědnosti v rozsahu sjednaném v příloze této smlouvy. Pojistka musí pokrývat rizika spojená s provozováním služeb definovaných ve smlouvě.

Dodavatel implementuje a bude udržovat systém řízení bezpečnosti informací (ISMS) v souladu s příslušnými standardy. Veškeré služby a procesy spojené s výkonem služby budou prováděny v souladu s certifikací ISO 27001. Dodavatel zpřístupní technickou podporu v kvalitě odpovídající certifikovaným procesům ISO 27001.

Správa systému bude prováděna v souladu s požadavky směrnice NIS-2, čímž bude zajištěna ochrana klíčových informačních infrastruktur. Dodavatel také zajistí, že výkon služby bude vždy v souladu s požadavky GDPR, čímž ochrání osobní údaje Odběratele a jeho klientů.

Dodavatel se zavazuje provádět správu systémů v souladu s PCI DSS II, pokud je to relevantní pro charakter poskytovaných služeb. Pokud je Odběratel regulován konkrétním regulátorem, Dodavatel zajistí, že správa systému bude v souladu s předepsanými regulemi.

V případě, že je sjednána samostatná smlouva o ochraně dat, Dodavatel bude dodržovat všechna její dílčí ustanovení týkající se správy systémů a ochrany dat.

Dodavatel bude realizovat péči o systémy na základě dobrých mravů a v souladu se stávající praxí best practice pro jejich nastavení a zabezpečení. Součástí péče bude i pravidelná optimalizace a zajištění bezpečnosti celého systému.

Dodavatel zajistí procesní a technickou existenci forenzních a provozních dat systému pro účely reklamace nebo šetření případných incidentů. Tyto údaje budou uchovávány a zpřístupněny v souladu s příslušnými pravidly a standardy.

Dodavatel povede oddělený monitoring spokojenosti zákazníků (IRO), který umožní vyhodnocování a zlepšování služeb na základě zpětné vazby. Současně bude veden oddělený systém monitoringu plnění SLA, který pokryje jak samotné systémy, tak poskytovanou technickou podporu, a umožní pravidelné vyhodnocování stanovených úrovní služeb.

Povinnosti Odběratele

Odběratel se zavazuje neprovozovat na systémech žádný obsah nebo data, která by byla v rozporu s právním řádem České republiky, Evropské unie nebo dobrými mravy. Tato povinnost zahrnuje zejména zákaz šíření nelegálního obsahu, porušování autorských práv, propagaci násilí, nenávisti nebo jiného závadného jednání.

Odběratel je povinen dodržovat pravidla síťové etikety, včetně zákazu šíření nevyžádaných e-mailových zpráv (spamu), a zajistit, aby systémy nebyly využívány k provozování phishingových kampaní nebo jiných forem závadného obsahu, které by mohly ohrozit uživatele nebo integritu systémů.

V případě, že smlouva o ochraně dat byla uzavřena, Odběratel je povinen pravdivě informovat o povaze a obsahu dat uložených na systémech a o jejich nutnosti ochrany v souladu s touto smlouvou.

Odběratel zajistí a bude pravidelně aktualizovat seznam oprávněných osob, které mají přístup k systémům nebo komunikují s Dodavatelem ohledně technické podpory a provozu služeb. Tento seznam musí být k dispozici Dodavateli na vyžádání.

Odběratel poskytne Dodavateli veškeré informace relevantní k provozu systémů, které jsou nezbytné pro správnou konfiguraci, údržbu a splnění SLA. Tyto informace zahrnují například specifikace provozních požadavků, změny v infrastruktuře nebo plánované úpravy.

Odběratel se zavazuje dodržovat doporučení, postupy a technické pokyny schválené a doporučené Dodavatelem. Dodržení těchto postupů je nutné pro uplatnění a dosažení plnění SLA a pro zajištění optimálního provozu systémů.

Odběratel bude respektovat potřebu pravidelných bezpečnostních aktualizací a úprav systému a bude vyvíjet veškeré úsilí k jejich implementaci v co nejkratším možném termínu. Tento závazek zahrnuje také snahu uvést systémy a služby do souladu s praxí pro zajištění bezpečnosti a minimalizace rizik.

Tyto povinnosti jsou součástí závazků Odběratele k zajištění řádného fungování systémů a vzájemné spolupráce s Dodavatelem při poskytování a správě služeb.

Odběratel se zavazuje hradit Dodavateli veškeré dodatečné náklady, které vzniknou v průběhu realizace služeb formou víceprací. Tyto náklady budou hrazeny na základě schváleného nebo platného ceníku, přičemž realizace víceprací musí být předem odsouhlasena oběma stranami.

Odběratel zajistí úhradu nákladů za služby zálohování, které jsou imunizované vůči kybernetickým hrozbám (tzv. PDS), pokud tyto služby přesahují rámec sjednaných standardních služeb. V případě potřeby poskytne Dodavateli technické prostředky nebo zajistí jejich úhradu pro realizaci těchto služeb.

Odběratel je povinen poskytnout technické prostředky nebo hradit náklady na provoz zařízení a softwaru nezbytného pro zajištění monitoringu a sledování provozu systémů. Tento monitoring zahrnuje provozní i bezpečnostní sledování s cílem zajištění plynulého chodu služeb a jejich souladu s dohodnutými parametry.

Odběratel zajistí Dodavateli přístup k technickým prostředkům nezbytným pro uchovávání a správu forenzních a provozních dat. Tyto prostředky budou využívány nejen pro účely zajištění provozu, ale také pro splnění požadavků regulačních orgánů nebo legislativy, například zákona o telekomunikačním provozu v jeho platném znění.

Odběratel je povinen informovat Dodavatele při zřízení služeb nebo při jakýchkoliv následných změnách o svém statutu regulovaného nebo povinného subjektu. Tato informace musí být v souladu s platnou legislativou v zemi (domicilu), kde je služba poskytována, a zahrnovat specifické regulace, například požadavky ČNB, NÚKIB, NBÚ, MPO, MV nebo MPSV.

Slevy za služby

Oboustrannou dohodou byly sjednány následující slevy pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb. Slevy se uplatňují ze skutečně fakturovaných cen a to alikvotní částí odpovídající rozsahu výpadku v následujícím rozsahu:

- Při výpadku server provisioningu je Odběratel oprávněn požadovat slevu z ceny za služby (dále jen „sleva“) 5% za každých 30 minut výpadku. Výpadek se počítá po každé započaté minutě. Smluvená sleva je shora omezena jako 150% měsíční ceny služby serverprovisioningu. Pokrytí výpadku serverprovisioningu slevou je nadřazeno pokrytí výpadku konektivity datacentra. Obě slevy nelze uplatnit současně.
- Při výpadku konektivity datacentra serverprovisioningu je Odběratel oprávněn požadovat slevu ve výši 5% za každých započatých 30 minut výpadku. Výpadek se počítá po každé započaté minutě. Smluvená sleva je shora omezena jako 100% měsíční ceny služby serverprovisioningu. Jako výpadek se započítává nedostupnost z více jak 50% NIXových destinací trvajících déle jak 10 minut.
- Při zřízení serverprovisioningu je Odběratel oprávněn požadovat smluvenou slevu ve výši 10% za každých započatých 24 hodin prodlení až do výše 100% měsíční ceny služby serverprovisioningu.
- Při instalaci serveru v rámci správy serveru je Odběratel oprávněn požadovat smluvenou slevu ve výši 5% za každých započatých 24 hodin prodlení až do výše 100% měsíční ceny služby správy serveru.
- Odběratel je oprávněn požadovat smluvenou slevu ve výši 5% za každý jednotlivý případ neposkytnutí technické podpory za každých započatých 24 hodin prodlení až do výše 100% měsíční služby správy serveru.

- Odběratel je oprávněn požadovat smlouvenou slevu ve výši 150kč za každý jednotlivý případ neposkytnutí služby dohledového centra, a to opakovaně po hodinách.

Výluky z odpovědnosti Dodavatele

Dodavatel je zbaven odpovědnosti za škody způsobené pochybením Odběratele, porušením platné legislativy Odběratelem v rámci právního domicilu dodavatele EU-Česká republika, mimořádnou událostí - vyšší mocí, válkou nebo vyhlášeným válečným stavem, teroristickou činností.

Dodavatel je zbaven odpovědnosti za škody, dojde-li k nim v příčinné souvislosti s instalací, nebo provozem software a serverových služeb třetích stran na pokyn Odběratele.

Dodavatel je zbaven odpovědnosti za škody, dojde-li k nim v příčinné souvislosti s pochybením Odběratele, s porušením bezpečnostních pravidel na straně Odběratele, nebo v důsledku zneužití chyby v aplikacích nasazených nebo provozovaných Odběratelem.

Řešení sporů

Vzhledem k neexistenci praktických kvantitativních a kvalitativních měřítek kvality provedených sw a hw prací, je pro potřeby řešení sporu souvisejících s výkonem povinností Dodavatele vůči Odběrateli vyplývající z této smlouvy smluvními stranami dohodnuto následující:

-V případě nevyřešení sporu prostřednictvím dohody, rozhodne o výsledku sporu soud.

Reklamacie služeb

V případě pochybností o termínech, rozsahu, kvalitě nebo efektivitě technického řešení je Odběratel oprávněn požadovat po Dodavateli nápravu nebo uplatnit reklamaci.

Odběratel je oprávněn požadovat nápravu stavu v případě pochybností o kvalitě odvedené práce. Požadavek na opravu (reklamaci) musí být Dodavateli předán zásadně písemně.

Dodavatel je povinen vyřídit reklamaci Odběratele formou písemného vyjádření nejpozději do 30 dnů. Za písemné vyjádření se považuje i vyjádření v reklamačním formuláři v clientské sekci elektronického systému Dodavatele „Support Nethost“.

Z důvodu objektivního posouzení a zjištění aktuálních informací je Odběratel povinen uplatnit reklamaci do 7 dnů od vzniku reklamované skutečnosti. V případě prodlení Odběratele s uplatněním reklamace se Odběrateli snižuje přiznaná výše slevy o 50% za každých 7 dní prodlení.

Maximální výše slev poskytnutých Odběrateli v jednom měsíci na základě uplatněných reklamací nesmí překročit 100% měsíční ceny odebíraných služeb.

Na základě oprávněné reklamace bude Dodavatelem poskytnuta Odběrateli sleva formou odpisu ve faktuře v nejbližším fakturovaném období.

Odpovědnost za škody

Dodavatel se zavazuje v souladu s VOP nést za svěřené hodnoty Odběratele hmotnou odpovědnost.

Dodavatel se zavazuje mít uzavřenou platnou pojistku odpovědnosti z podnikatelské činnosti, kryjící i činnosti dle této smlouvy.

Odpovědnost Dodavatele Odběrateli za škody na datech zaniká v případě, kdy je škoda způsobena přímo Odběratelem, osobou oprávněnou k přístupu Odběratelem, nebo v příčinné souvislosti s jednáním oprávněných osob Odběratele. Dále odpovědnost Dodavatele Odběrateli za škody zaniká v případě, kdy jsou technické prostředky a postupy Odběratele prokazatelnou příčinou vzniklé škody.

Maximální výše kompenzace poskytnuté za kalendářní měsíc z titulu neplnění SLA nebo prodlení jsou sjednány jako 24násobek měsíční ceny služby. Toto omezení nijak neomezuje v případě vzniku škody v důsledku výkonu předmětu smlouvy nárok Objednatele na úhradu této škody v rámci uplatnění škodní události.

Odběratel přebírá veškerou právní i hmotnou zodpovědnost za škody způsobené oprávněnými osobami Odběratele či software dodaným Odběratelem z vlastní produkce Dodavateli.

Odběratel je zproštěn odpovědnosti za následky a škody vzniklé zásahem vyšší moci, včetně případů částečného nebo úplného neplnění smluvních povinností dle této smlouvy v případě, že toto neplnění je v důsledku vyšší moci.

Cena, platební podmínky

Odběratel se zavazuje řádně a v termínu hradit závazky vůči Dodavateli dle cenové specifikace, která je součástí **Přílohy č. 1** této smlouvy.

Služby Dodavatele jsou fakturovány předem, a to první pracovní den účtovaného období.

Smluvní strany se dohodli na měsíční periodě fakturace.

Všechny ceny uvedené v cenové specifikaci, která je součástí **Přílohy č. 1** této smlouvy, jsou uvedeny v CZK (Korunách českých) a nezahrnují DPH, které bude účtováno dle platné sazby.

Veškeré slevy a smluvní pokuty jsou Odběrateli kompenzovány snížením faktury v nejbližším následujícím období, a to formou jedné položky.

Závěrečné ustanovení

Tato smlouva je uzavřena v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami služeb a produktů společnosti NETHOST s.r.o. (dále jen VOP). Tam kde nejsou konkrétní závazky, práva, povinnosti či pravidla popsána v této smlouvě, budou Odběratel i Dodavatel jednat v souladu s VOP.

Smluvní strany čestně prohlašují, že smlouvu uzavírají dobrovolně o svobodné vůli a vědomě prohlašují, že ji neuzavřeli za nápadně nevýhodných podmínek, pod nátlakem nebo v nouzi.

Změny technické a cenové části smlouvy budou řešeny formou číslovaných dodatků ke smlouvě.

Ukončení smlouvy

Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu 1 roku od nabytí účinnosti smlouvy. Platnost smlouvy počíná okamžikem podpisu poslední ze smluvních stran. Účinnosti smlouva nabývá dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí odběratel (VŠB-TUO).

Smlouvu je možné prodloužit o 1 rok, a to opakovaně písemným dodatkem.

Každá ze smluvních stran má možnost bez udání důvodu tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní doba je 90 dnů od doručení písemné výpovědi druhé straně.

Špatná platební morálka, tedy zpoždění s platbou závazků Odběratele vůči Dodavateli delší než 30 dnů vzniklé v období posledních 365 dnů může být důvodem k okamžité výpovědi, tedy výpovědi smlouvy bez výpovědní doby.

Dodavatel se zavazuje poskytnout při ukončení smlouvy Odběrateli veškerá uživatelská data. Předání uživatelských dat proběhne formou protokolárního zápisu a data budou předány pouze autorizované osobě Odběratele.

V případě zpoždění plateb závazků Odběratele vůči Dodavateli je Dodavatel oprávněn pozdržet předání uživatelských dat Odběrateli při ukončení smlouvy až do okamžiku uhrazení všech závazků Odběratele vůči Dodavateli.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Technická a cenová specifikace

V Ostravě dne

V Brně dne

Za Odběratele

doc. Ing. Lukáš Prokop, Ph.D.

Ředitel centra ENET

Za Dodavatele

Martin Kalenda

jednatel

Příloha č. 1 - cenová a technická specifikace
Smlouva o zajištění služeb správy serverů
Smlouva číslo: 20260218-048 Verze: 1.0

Cenové podmínky služeb:

1x	NSC-DB, MP L2-30/L-10, SP 1H/4H, CP AAM1-18/24 (PGSQL)	2650.500 Kč/měs
1x	PDS Imunizované zálohování (PaG)	0,8 CZK/GB/měs

Technické podmínky služby: **bude poskytováno na vlastním HW**