

Servisní smlouva

pro servisní podporu síťových prvků a bezpečnostních řešení Kernun

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 409 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

číslo smlouvy odběratele:

číslo smlouvy poskytovatele:

Smluvní strany:

Jihomoravský kraj, Žerotínovo náměstí 3/5, Brno, PSČ: 601 82,

IČ: 70888387,

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č.ú. 27-7491250267/0100

Zastoupený: JUDr. Věrou Vojáčkovou, ředitelkou Krajského úřadu Jihomoravského kraje
(dále jen „příjemce“)

a

Trusted Network Solutions, a.s., Žižkova 600, Bílovice nad Svitavou, PSČ: 664 01

společnost zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka B3536

IČ: 26239701,

DIČ: CZ26239701,

Bankovní spojení: Volksbank CZ, a.s., číslo účtu: 401 004 3950/6800,

Zastoupená: Mgr. Romanem Pavlíkem, předsedou představenstva,
(dále jen „poskytovatel“)

se na základě úplného konsensu o všech níže uvedených ustanoveních dohodly na této smlouvě:

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb servisní podpory a svěřené správy specifikovaných v článku II. této smlouvy poskytovatelem příjemci.

II. Rozsah poskytovaných služeb

1. Servisní podpora – Poskytovatel se zavazuje poskytovat příjemci servisní podporu síťových prvků a bezpečnostních řešení Kernun v pracovních dnech mezi 8.00 a 16.30 hodin, a to za těchto podmínek:
 - a) Údržba programového vybavení a konfigurací síťových prvků a bezpečnostních řešení Kernun:
 - i) Poskytovatel bude zajišťovat instalaci nových verzí (upgrady), oprav a bezpečnostních záplat (updaty) programového vybavení uvedeného v příloze číslo 2 této smlouvy.
 - ii) Veškeré změny verzí programového vybavení budou zaznamenány v informačním systému Poskytovatele včetně uvedení data a času, ke kterému ke změně došlo, popisu rozsahu provedených změn, oprávněného zástupce příjemce, který změnu autorizoval, a kompetentního zástupce Poskytovatele, který změnu provedl.
 - iii) Poskytovatel bude sledovat známé bezpečnostní chyby programového vybavení uvedeného v příloze číslo 2 této smlouvy. Pokud bude objevena kritická bezpečnostní chyba, provede poskytovatel update na opravenou verzi ihned, jakmile bude k dispozici. V případě, že update není k dispozici, navrhne poskytovatel taková opatření, změny konfigurace a zapojení, která zabrání zneužití bezpečnostní chyby neoprávněnými osobami. Taková opatření podléhají autorizaci příjemcem dle článku II odstavce 1 písmene c) odrážky iii) této smlouvy.

- iv) Poskytovatel bude sledovat nové verze programového vybavení uvedeného v příloze číslo 3 této smlouvy. Pokud je k dispozici nová verze, dodá ji poskytovatel příjemci, který převzetí nové verze potvrdí podpisem předávacího protokolu. Poskytovatel zároveň navrhne termín pro provedení upgrade na novou verzi. Vlastní provedení upgrade podléhá autorizaci příjemcem dle článku II odstavce 1 písmene c) odrážky iii) této smlouvy.
- b) Systémový a bezpečnostní dohled (monitoring):
- i) Poskytovatel bude aktivně sledovat informace o bezpečnosti hardwarového a programového vybavení uvedeného v příloze číslo 2 této smlouvy a navrhnout příjemci změny konfigurace anebo doplnění či změny programového vybavení, které povedou ke zvýšení funkčnosti a bezpečnosti sítě příjemce.
 - ii) Poskytovatel bude udržovat aktuální verzi implementační studie, doplňovat ji a zpřesňovat tak, aby odrážela skutečný stav relevantní části sítě příjemce, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od provedení změny v síti nebo konfiguraci síťových prvků.
 - iii) Poskytovatel bude zajišťovat sledování bezpečnostních incidentů, výpadků a chyb příslušných síťových prvků a relevantní části sítě. V případě, že síť příjemce nebo některý ze sledovaných síťových prvků nebude z monitorovacího systému poskytovatele dostupný, zavazuje se poskytovatel ohlásit chybový stav do 15 minut od jeho vzniku příjemci pomocí služeb elektronické pošty, SMS nebo telefonicky. Kontaktní údaje příjemce pro oznámení výpadku či chybového stavu jsou uvedeny v příloze číslo 5 této smlouvy.
 - iv) Každý výskyt bezpečnostního incidentu, výpadku či chybového stavu dle článku II odstavce 1 písmene b) odrážky iii) této smlouvy bude zaznamenán v informačním systému poskytovatele včetně uvedení data a času výskytu a oznámení problému příjemci, data a času zahájení diagnostiky a data, času a popisu všech činností vedoucích k odstranění problému včetně osob poskytovatele, které jednotlivé činnosti prováděly, a osob příjemce, které jednotlivé činnosti autorizovaly.
- c) Konfigurační změny:
- i) Poskytovatel bude provádět konfiguraci programového vybavení uvedeného v příloze číslo 2 této smlouvy a instalaci dalších aplikací dle požadavků příjemce. Činnosti dle tohoto bodu smlouvy se poskytovatel zavazuje zahájit nejpozději 4 pracovní hodiny od okamžiku, kdy o změnu příjemce požádal.
 - ii) Veškeré změny konfigurace provedené dle tohoto odstavce smlouvy budou zaznamenány v informačním systému poskytovatele včetně uvedení jména zástupce příjemce, který změnu požadoval, jména zástupce příjemce, který změnu autorizoval, data a času přijetí požadavku, data a času vyřízení požadavku, popisu provedených změn a jména zástupce poskytovatele, který změnu provedl.
 - iii) Osoby na straně příjemce oprávněné autorizovat požadavky na konfigurační změny jsou uvedeny v příloze číslo 5 této smlouvy.
- d) Zálohování:
- i) Poskytovatel bude zajišťovat zálohování konfigurací síťových prvků uvedených v příloze číslo 2 této smlouvy. Pro zálohování bude použito vybavení poskytovatele.
- e) Služby certifikační autority:
- i) Poskytovatel předá příjemci do 30 dnů od podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami politiku certifikační autority, jejíž součástí je popis životního cyklu certifikátu X.509 včetně popisů procesů generování žádosti o certifikát, vydání certifikátu a odvolání platnosti certifikátu.
 - ii) Poskytovatel bude zajišťovat vystavování certifikátů X.509 na základě požadavků příjemce, které budou učiněny v souladu s politikou certifikační autority předanou dle článku II odstavce 1 písmene e) odrážky i) této smlouvy.
 - iii) Poskytovatel bude zajišťovat odvolávání platnosti certifikátů X.509 na základě požadavků příjemce, které budou učiněny v souladu s politikou certifikační autority předanou dle předešlého bodu této smlouvy.

- iv) Pro provoz certifikační autority bude použito vybavení poskytovatele.
- f) Zajištění opravy hardwarových závad serverů:
 - i) Poskytovatel bude zajišťovat zprostředkování opravy hardware síťových prvků uvedených v příloze číslo 4 této smlouvy autorizovaným servisním střediskem výrobce a to nesledující pracovní den od nahlášení a v místě instalace síťových prvků.
- g) Bezpečný vzdálený přístup pro správu síťových prvků:
 - i) Pro zajištění služeb uvedených v článku II odstavci 1 písmene a) až f) zřídí poskytovatel bezpečný vzdálený přístup do sítě příjemce.
- 2. Odborné konzultace – Poskytovatel bude po dobu účinnosti této smlouvy poskytovat příjemci odborné technické konzultace prostřednictvím služeb elektronické pošty a telefonu. Předmětem takovéto technické konzultace budou problémy spojené se správou, údržbou, administrací a provozem sítě, síťových prvků a jejich programového vybavení dle specifikace v příloze číslo 2 této smlouvy. Požadavky na odbornou konzultaci dle tohoto bodu smlouvy budou poskytovatelem akceptovány v pracovních dnech v době od 8.00 do 16.30 hodin.
- 3. Informační systém poskytovatele pro hlášení požadavků (HELP DESK) – Poskytovatel se zavazuje, že po dobu účinnosti smlouvy zpřístupní příjemci informační systém pro hlášení požadavků a kontrolu řešení pomocí vzdáleného přístupu tak, aby příjemce mohl vkládat požadavky a kontrolovat, a to i zpětně, servisní zásahy, které poskytovatel pro příjemce provedl dle této smlouvy.
- 4. Pravidelné osobní konzultace – Poskytovatel bude příjemce informovat o stavu síťových prvků, nainstalovaných verzích programového vybavení, bezpečnostních incidentech, výpadech, chybových stavech za uplynulé období a plánovaných či navrhovaných změnách, a to na pravidelných schůzkách, konaných jednou za kalendářní kvartál a to v případě, že o to příjemce poskytovatele požádá.

III. Předání a převzetí

- 1. Předání prvků do správy – K převzetí síťových prvků dle přílohy číslo 2 této smlouvy dojde dohodnutého data a hodiny v místě instalace jednotlivých prvků. Příjemce předá poskytovateli přístupová oprávnění k jednotlivým prvkům a ten je převezme. Příjemce předá všechna zařízení v korektních a funkčním stavu. O předání jednotlivých prvků bude proveden zápis s uvedením data, času a místa předání, podepsaný oprávněnými osobami příjemce a poskytovatele. Do okamžiku převzetí nenese poskytovatel odpovědnost za provoz a funkčnost jednotlivých síťových prvků a relevantní části sítě.
- 2. Předání prvku zpět příjemci – V případě ukončení účinnosti této smlouvy, nebo při vrácení některého z předaných prvků na základě vzájemné dohody obou stran o změně přílohy číslo 2 této smlouvy, dojde k předání síťových prvků poskytovatelem zpět příjemci. K předání dojde dohodnutého data a hodiny v místě instalace jednotlivých prvků. Poskytovatel předá příjemci přístupová oprávnění k jednotlivým prvkům a ten je převezme. Poskytovatel předá zařízení v korektním a funkčním stavu, odpovídajícím stavu sítě a konfiguračním požadavkům příjemce. O předání jednotlivých prvků bude proveden zápis s uvedením data, času a místa předání, podepsaný oprávněnými osobami příjemce a poskytovatele. Do okamžiku převzetí nenese příjemce odpovědnost za provoz a funkčnost jednotlivých síťových prvků a relevantní části sítě.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

- 1. Příjemce se zavazuje:
 - a) hlásit požadavky výhradně na HELP DESK poskytovatele emailem, faxem či telefonem, jak je uvedeno v příloze číslo 6 této smlouvy
 - b) zajistit prostředky a organizační opatření proti ztrátě dat a integrity sítě způsobené manipulací se síťovými prvky neoprávněnou osobou

- c) zajistit prostředky a organizační opatření směřujících k zamezení možných pokusů o útok z vnitřní sítě příjemce
 - d) poskytovat součinnost pro zajištění opravy dle požadavků poskytovatele, zejména umožnit vzdálený i fyzický přístup oprávněných osob poskytovatele k síťovým prvkům, případně omezený vzdálený přístup k dalším prvkům sítě či systémům v síti příjemce, bude-li to vhodné nebo účelné pro plnění této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje:
- a) zabezpečit provádění činností z jeho strany v souladu s normou ČSN ISO/IEC 9001 a ČSN ISO/IEC 27001, kopie certifikace poskytovatele dle těchto norem je uveden v příloze číslo 1 této smlouvy,
 - b) zajistit bezpečnost vzdáleného přístupu poskytovatele do sítě příjemce,
 - c) zpřístupnit příjemci běhové záznamy (logy) spravovaných síťových prvků, a to buď formou vzdáleného přístupu, nebo odesláním běhových záznamů na určený systém příjemce.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady, výpadky chyby, bezpečnostní rizika a incidenty způsobené třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost poskytovatele.

V. Práva třetích osob

1. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, že veškeré plnění poskytované dle této smlouvy bude prosto práv třetích osob, popřípadě že součástí plnění bude rovněž poskytnutí či převod užívacích či licenčních práv k jednotlivým produktům v dostatečném rozsahu.

VI. Cena za poskytnuté služby, platební podmínky

1. Příjemce se zavazuje uhradit za služby podle této smlouvy částku specifikovanou v příloze číslo 2 a číslo 5 této smlouvy, přičemž za den uskutečnitelného zdanitelného plnění se v tomto případě poskytování služeb jako opakovaného plnění považuje poslední den příslušného kalendářního měsíce.
2. Příjemce se zavazuje uhradit za služby podle této smlouvy částku specifikovanou v příloze číslo 3 této smlouvy. Faktura, za UTM Kernun Net Access včetně modulů bude doručena příjemci v třetím čtvrtletí příslušného kalendářního roku a faktura za Kernun Reporter Enterprise plus bude doručena příjemci v prvním čtvrtletí příslušného kalendářního roku.
3. Ceny za plnění v jednotlivých přílohách jsou uvedeny bez DPH. DPH bude vypočteno ve výši platné sazby stanovené příslušným zákonem. Jestliže dojde před zahájením nebo v průběhu plnění ke změně předpisů upravujících sazbu DPH, výpočet DPH se adekvátně upraví.
4. Ceny za jednotlivá plnění dle této smlouvy jsou splatné na základě faktury poskytovatele s náležitostmi daňového dokladu vystaveného ve lhůtě stanovené zákonem o DPH a se splatností 14 dnů od data jejich doručení příjemci. V případě prodlení s úhradou je poskytovatel oprávněn fakturovat příjemci smluvní pokutu ve výši 0,04% z dlužné částky za každý den prodlení.
5. V případě prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb dle článku II odstavce 1 písmene a) až d) této smlouvy je příjemce oprávněn fakturovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,04% z měsíční platby za každou hodinu prodlení. V případě prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb dle článku II odstavce 1 písmene f) této smlouvy je příjemce oprávněn fakturovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,04% z roční platby za každý den prodlení.

VII. Ostatní ustanovení

1. Tato smlouva nahrazuje servisní smlouvu ze dne 20. 4. 2004 – „Servisní smlouva pro správu Mail serveru, Name serveru a antivirového systému Dr. Web“, kterou se smluvní strany dohodly ukončit dohodou a to ke dni podpisu této smlouvy.
2. Tato smlouva se sjednává na jeden rok od podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Pokud se kterýkoliv z účastníků písemně nedovolá ukončení účinnosti této smlouvy a to doručením písemného podání druhé smluvní straně nejpozději jeden měsíc před ukončením účinnosti této smlouvy, má se za to, že smlouva se vždy automaticky prodlužuje o jeden rok.
3. Právní vztahy touto smlouvou zvlášť neupravené se řídí zákonem číslo 513/1991 Sb. v platném znění.

4. Tuto smlouvu lze měnit či doplnit pouze na základě dohody smluvních stran učiněné písemnou formou.
5. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích, po jednom pro každou smluvní stranu.
6. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem. Zároveň smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že smlouva nebyla ujednání v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

VIII. Seznam příloh

1. Příloha číslo 1: Certifikace ČSN ISO/IEC 27001 a ČSN ISO/IEC 9001.
2. Příloha číslo 2: Seznam svěřených síťových prvků a bezpečnostních řešení Kernun, cena za plnění u jednotlivých prvků.
3. Příloha číslo 3: Seznam programového vybavení, pro které poskytovatel zajistí dodávku nových verzí včetně převodu licenčních či uživatelských práv v dostatečném rozsahu.
4. Příloha číslo 4: Seznam služeb certifikační autority a cena za plnění.
5. Příloha číslo 5: Kontaktní údaje příjemce pro oznámení výpadku či chybového stavu sítě, osoby na straně příjemce oprávněné autorizovat požadavky, kontaktní údaje na HELP DESK poskytovatele

V Brně dne 31. 7. 2012

příjemce

Jihomoravský kraj
Žerotínovo nám. 3/5
601 82 Brno
-29-

V Brně dne 25. 7. 2012

poskytovatel

tns

TRUSTED
NETWORK
SOLUTIONS, s.r.o.

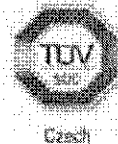
Žižkova 600 | CZ 664 01 Bítov nad Svitavou
IČ: 262 39 701 | DIČ: CZ26239701
+420 545 423 160 | info@tns.cz | www.tns.cz



Příloha č. 1

Certifikace ČSN ISO/IEC 9001 a ČSN ISO/IEC 27001

CERTIFIKAT • CERTIFICADO • CERTIFICAT • CERTIFIKAT • CERTIFICATE • CERTIFICATE



CERTIFIKÁT

Certifikační orgán systémů managementu č. 3053
TUV SÜD Czech s.r.o.

potvrzuje, že společnost

Trusted Network Solutions, a.s.

Žižkova 600

CZ – 664 01 Bílovice nad Svitavou

IČ: 26239701

zavedla a používá
systém managementu kvality v oboru

- komplexní služby v oblasti ICT - výzkum, dodávka, implementace, svěřená správa, projektování, konzultace, systémová integrace a školení v oblasti ICT a bezpečnosti informací.
- vývoj, výroba, implementace a svěřená správa bezpečnostních řešení Kernun

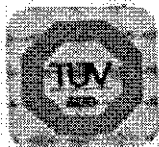
Na základě vykonaného auditu, zpráva č. 03.303.816

bylo prokázáno splnění
požadavků normy

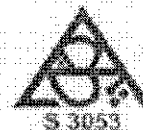
ČSN EN ISO 9001:2009

Tento certifikát je platný do 24.02.2014

Registrační číslo certifikátu 02.693.949



Praha, 24.02.2011





CERTIFIKÁT

Certifikační orgán systémů managementu bezpečnosti informací

č. 3053

TÜV SÜD Czech s.r.o.

potvrzuje, že společnost

Trusted Network Solutions, a.s.

Žižkova 600

CZ – 664 01 Bílovice nad Svitavou

IČ: 26239701

zavedla a používá
systém managementu bezpečnosti informací v oboru

- komplexní služby v oblasti ICT - výzkum, dodávka, implementace, svěřená správa, projektování, konzultace, systémová integrace a školení v oblasti ICT a bezpečnosti informací.
- vývoj, výroba, implementace a svěřená správa bezpečnostních řešení Kernun

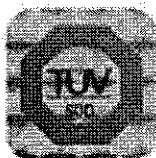
Na základě vykonaného auditu, zpráva č. 03.303.816

bylo prokázáno splnění
požadavků normy

ČSN ISO/IEC 27001:2006

Tento certifikát je platný do **24.02.2014**

Registrační číslo certifikátu **02.694.038**



[Handwritten signature]



Praha, 24.02.2011

Příloha č. 2

Seznam svěřených síťových prvků, bezpečnostních řešení Kernun a cena za plnění

identifikace prvku	typ prvku, programové vybavení	cena za plnění (Kč/měsíc)
	UTM Kernun Net Access (včetně modulů Clear Web, Antivir/Antispam, VPN server)	5 000,-
	Kernun Reporter Enterprise plus	4 400,-
	FTP server, FTP	1 440,-

Pokud čas nezbytný k poskytnutí služeb dle článku II odstavce 1 písmene a) až d) servisní smlouvy pro servisní podporu síťových prvků a bezpečnostních řešení Kernun překročí v kalendářním měsíci 690 minut, budou veškeré servisní zásahy nad tento limit vyúčtovány dle platného ceníku poskytovatele nad rámec paušálních plateb uvedených v tabulce výše.

Příloha č. 3

Seznam programového vybavení, pro které poskytovatel zajistí dodávku nových verzí včetně převodu licenčních či uživatelských práv v dostatečném rozsahu

identifikace	popis	cena za plnění (Kč/rok)
	UTM Kernun Net Access (včetně modulů Clear Web, Antivir/Antispam, VPN server)	373.020,-
	Kernun Reporter Enterprise plus	37.000,-

Příloha č. 4

Seznam služeb certifikační autority a cena za plnění

identifikace služby	popis	cena za plnění (Kč)	
CA	vedení CA a související dokumentace	1.500,- / měsíc	
X.509 req	vystavení X.509 certifikátu, cena	1 – 15 ks	120,- Kč/ks
	podle počtu kusů v jednom	16 – 32 ks	60,- Kč/ks
	požadavku na vystavení	33 – 64 ks	30,- Kč/ks
		65 a více ks	15,- Kč/ks
CRL	odvolání platnosti certifikátů (bez ohledu na počet odvolávaných certifikátů)	300,- Kč/požadavek	

Příloha č. 5

Kontaktní údaje příjemce pro oznámení výpadku či chybového stavu sítě

jméno a příjmení	telefonní číslo / mobilní telefon	email
Jan Forbelsky	541 65 8841	Forbelsky.jan@kr-jihomoravsky.cz
Jiří Ryška	541 65 8843	Ryska.jiri@kr-jihomoravsky.cz
Pavel Machač	541 65 8858	Macha.pavel@kr-jihomoravsky.cz

Osoby na straně příjemce oprávněné autorizovat požadavky

jméno a příjmení	telefonní číslo / mobilní telefon	email
Jan Forbelsky	541 65 8841	Forbelsky.jan@kr-jihomoravsky.cz
Jiří Ryška	541 65 8843	Ryska.jiri@kr-jihomoravsky.cz
Pavel Machač	541 65 8858	Macha.pavel@kr-jihomoravsky.cz

Kontaktní údaje na HELP DESK poskytovatele

email: jmk@support.tns.cz
www rozhraní: <https://support.tns.cz>
telefon 1: 603 534 937 (non-stop)
telefon 2: 739 301 449
telefon 3: 736 695 901
fax: 545 423 169