Podmienky poskytovania Profesionálnych a Bezpečnostných služieb ESET (ďalej len „Podmienky“)

Dátum nadobudnutia účinnosti: 17.01.2024

Poskytovateľ: ESET, spol. s r.o., spoločnosť založená a pôsobiaca podľa zákonov Slovenskej republiky so sídlom na adrese Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, identifikačné číslo organizácie (IČO): 31 333 532, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka číslo 3586/B (ďalej len „**ESET**“).

Zákazník: Právnická osoba, ktorá prijme tieto Podmienky prostredníctvom podpísania Akceptačného formulára na prijatie Podmienok poskytovania profesionálnych a bezpečnostných služieb ESET a ktorá je oprávnená objednávať Služby prostredníctvom Partnera (ďalej len „**Zákazník**“).

Spoločnosť ESET a Zákazník sa spoločne označujú ako „**Strany**“ a jednotlivo ako „**Strana**“.

PREAMBULA:

A. ESET je globálna renomovaná spoločnosť, ktorá svojim klientom na celom svete poskytuje IT bezpečnostné riešenia a zároveň svojim firemným zákazníkom poskytuje služby uvedené v tomto dokumente.

B. Zákazník chce získať a používať takéto služby na pomoc pri riešení problémov súvisiacich s kybernetickou bezpečnosťou a na ochranu svojej IT infraštruktúry.

C. Spoločnosť ESET bude využívať svoje odborné znalosti a profesionálne skúsenosti a poskytovať služby, o ktoré požiada Zákazník, na svetovej úrovni, a v súlade s týmito Podmienkami.

DOHODNUTÉ PODMIENKY:

1. Vymedzenie pojmov a výklad.

Pokiaľ určité ustanovenie Podmienok neurčuje inak, význam všetkých pojmov s veľkým začiatočným písmenom uvedených v tomto dokumente zodpovedá vymedzeniu určenému v tomto článku alebo v ďalších ustanoveniach Podmienok. Tieto pojmy s veľkým začiatočným písmenom sú pri vymedzení uvedené v úvodzovkách.

1.1 *"Akceptačný formulár“* označuje dokument, ktorým Zákazník prijal Podmienky na účely poskytovania služieb zo strany ESET.

1.2 *„Človekodeň“* označuje časovú jednotku stanovenú na vyčíslenie rozsahu práce potrebnej pri poskytovaní Služieb alebo uskutočňovaní Výstupov Služieb. Jeden Človekodeň predstavuje osem (8) hodín práce na osobu.

1.3 *„Dôverné informácie“* označujú akékoľvek neverejné informácie a údaje sprístupnené alebo poskytnuté druhou Stranou či už v písomnej forme, ústne, elektronicky, prostredníctvom webových stránok alebo v inej forme bez nutnosti ich výslovného označenia ako dôverných poskytujúcou Stranou.

1.4 *„Formulár posúdenia“ (z angl. Assessment Form*) označuje dokument vytvorený spoločnosťou ESET na účely získania informácií potrebných na uskutočňovanie určitých činností, ktoré sú súčasťou Služby.

1.5 *„Miesto“* označuje miesto, kde sa má Zákazníkovi poskytovať Služba a/alebo odovzdať Výstup Služieb.

1.6 *„Obchodný zákonník“* označuje zákon č. 513/1991 Z. z. Slovenskej republiky, Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.

1.7 *„Objednávka“* označuje objednávku na poskytovanie ktorejkoľvek zo Služieb zadanú Partnerom do systému ESET na základe Ponuky Služieb (ak je aplikovateľné) .

1.8 *„Partner“* označuje zmluvného partnera spoločnosti ESET, u ktorého si Zákazník objednáva Služby, a ktorá zabezpečuje ich dodanie Zákazníkovi.

1.9 *„Ponuka Služieb“ (z angl. Service Proposal)* označuje písomnú ponuku poskytovania tých Služieb, pri ktorých je možné ich prispôsobenie Zákazníkovi a pri ktorých sa rozsah Služieb mení na základe informácií uvedených vo Formulári posúdenia a Produktov používaných Zákazníkom. Ponuka Služieb prispôsobuje Služby, ktoré sa budú poskytovať konkrétnemu Zákazníkovi, nad rámec ich špecifikácie v prílohách Podmienok, pričom Partner alebo spoločnosť ESET ju vydáva a odovzdáva Zákazníkovi na základe posúdenia prostredia Zákazníka. Príslušná príloha k Podmienkam určuje, pre ktorú zo Služieb je vydanie Ponuky Služieb potrebné.

1.10 *„Potvrdenie Objednávky“* označuje emailové potvrdenie Zákazníkovi zaslané zo strany ESET potvrdzujúce prijatie Objednávky.

1.11 *„Pridružené subjekty“* označujú subjekty, ktoré kontroluje Strana, kontrolujú Stranu alebo sú pod spoločnou kontrolou so Stranou.

1.12 *„Produkt“* označuje produkt spoločnosti ESET, s ktorým súvisia Služby.

1.13 *„Služby“* označujú jednu alebo viac služieb uvedených v prílohách týchto Podmienok, ktoré poskytuje spoločnosť ESET .

1.14 *„Tretia strana“* označuje akúkoľvek stranu inú ako spoločnosť ESET alebo Zákazníka.

1.15 *„Výstup Služieb“ alebo „Výstup“* označuje akýkoľvek výstup iný ako Produkt a akékoľvek jeho verzie, ktoré sa budú poskytovať Zákazníkovi v súvislosti s výkonom Služieb.

1.16 *„Zásah vyššej moci“* označuje zásah verejného nepriateľa, vojnový čin, občianske nepokoje, vzbury, demonštrácie, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk zamestnancov spôsobujúci spomalenie alebo prerušenie práce, hrozba pre národnú bezpečnosť, pandémia, výpadok internetu, nemožnosť zaobstarať vybavenie, údaje alebo materiál od príslušných dodávateľov (ani po vynaložení primeraného úsilia) alebo iné okolnosti, ktoré Strany nemôžu ovplyvniť.

2. Rozsah Podmienok a ich záväzný charakter.

2.1 Týmito Podmienkami sa riadi poskytovanie Služieb spoločnosťou ESET a ich používanie Zákazníkom, ako aj práva a povinnosti Strán, ktoré s nimi súvisia.

2.2 Zabezpečenie dodania Služieb ako aj úhrada odmeny za ich poskytovanie nie sú predmetom úpravy týchto Podmienok a majú byť dohodnuté medzi Zákazníkom a Partnerom, resp. medzi Zákazníkom a spoločnosťou ESET osobitne.

2.3 Podpísaním Akceptačného formulára Zákazník prijal tieto Podmienky a súhlasil, že v prípade objednania si akejkoľvek Služby prostredníctvom Partnera, bude nimi viazaný.

2.4 Poskytovanie Služieb objednáva Partner a to zadaním Objednávky do systému ESET. Objednávka obsahuje: (i) objednanú Službu, (ii) Zákazníka, (iii) cenu Služby, (iv) počet jednotiek objednanej Služby a (v) dátum ukončenia, ktorý určuje dĺžku trvania objednanej Služby. Akékoľvek iné údaje alebo podmienky uvedené v Objednávke nie sú pre ESET záväzné, pokiaľ neboli špecificky dohodnuté medzi Stranami. ESET je povinný Služby Zákazníkovi podľa Podmienok poskytovať, akonáhle mu potvrdí Objednávku prostredníctvom Prijatia Objednávky.

3. Poskytovanie Služieb.

3.1 Služby a ich rozsah sú definované v príslušnej prílohe týchto Podmienok. V prípade potreby bude podrobný a prispôsobený rozsah Služieb poskytovaných Zákazníkovi uvedený v príslušnej Ponuke Služieb.

3.2 Spoločnosť ESET bude Služby poskytovať včas, s náležitou starostlivosťou, profesionálne a v súlade s Podmienkami.

3.3 Ak nie je v príslušnej prílohe k Podmienkam uvedené inak, ako začiatok poskytovania Služieb bude považovaný deň Potvrdenia Objednávky. Špecifické úkony Služieb budú vykonávané na základe požiadavky Zákazníka ako je dohodnuté v príslušnej prílohe. Služby sa môžu vykonávať prostredníctvom telefónu (telefonická podpora), vzdialeného prístupu, na Mieste alebo inými spôsobmi uvedenými v príslušnej prílohe k Podmienkam. Spoločnosť ESET a Zákazník budú dodržiavať požiadavky ohľadom počítačovej ochrany, bezpečnosti a prístupu, ktoré im poskytne druhá Strana.

3.4 Ak nie je medzi Stranami dohodnuté inak, spoločnosť ESET bude mať fyzický a/alebo vzdialený prístup k Miestu potrebný na poskytovanie každej zo Služieb.

3.5 Každý Výstup Služieb sa bude Zákazníkovi poskytovať tak, ako je opísané v príslušnej prílohe k Podmienkam.

3.6 Spoločnosť ESET je na vykonávanie ktorejkoľvek zo Služieb oprávnená použiť subdodávateľov a to bez súhlasu Zákazníka. V takýchto prípadoch bude spoločnosť ESET: (i) pri výbere subdodávateľa používať rovnakú úroveň starostlivosti, akú by použila, ak by dodávateľ mal poskytovať podobné služby spoločnosti ESET; (ii) niesť zodpovednosť za všetky svoje povinnosti v súvislosti so Službami poskytovanými Zákazníkovi.

4. Používanie Služieb a jeho obmedzenia.

4.1 Zákazník je oprávnený Služby používať len na svoje vlastné účely, bežným spôsobom, v súlade s týmito Podmienkami a príslušnými prílohami a výhradne na účel, na ktorý sú určené tak, ako je opísané v príslušnej prílohe k Podmienkam a dokumentácii Služieb.

4.2 Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zákazníkovi sa zakazuje umožniť alebo povoliť používanie Služieb ľubovoľnej Tretej strane vrátane pridružených spoločností/subjektov. Nesplnenie tejto povinnosti sa považuje za závažné/podstatné porušenie Podmienok.

4.3 Služby sa poskytujú len vo vzťahu k Produktom spoločnosti ESET a pokiaľ nie je uvedené inak, nie sú poskytované vo vzťahu k žiadnym produktom ani službám Tretej strany. Niektoré Služby sa môžu poskytovať len vo vzťahu k určitému Produktu tak, ako je uvedené v prílohe k Podmienkam; získanie licencie na predmetný Produkt je z toho dôvodu predpokladom na poskytovanie takejto Služby.

4.4 Pre použitie Služby je Zákazník povinný odoslať žiadosť o jej poskytnutie, ako aj o poskytnutie akýchkoľvek činností zahrnutých v Službe výlučne spôsobom a prostriedkami uvedenými v príslušnej prílohe k Podmienkam.

4.5 Zákazník sa zaväzuje, že bude Služby používať v primeranom rozsahu a nie nadmerne. Spoločnosť ESET si vyhradzuje právo vo výnimočných prípadoch odmietnuť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, prípadne priamo, resp. prostredníctvom Partnera účtovať dodatočné poplatky, ak sa domnieva, že používanie Služieb Zákazníkom je výrazne nadmerné v porovnaní s inými zákazníkmi podobného charakteru, alebo ak takéto používanie možno považovať za neprimerané. V zriedkavých prípadoch, keď spoločnosť ESET uplatní toto ustanovenie o primeranom používaní Služieb, sa zároveň pokúsi navrhnúť alternatívne riešenie, ktoré by Zákazníkovi umožnilo splniť svoje potreby súvisiace so Službami.

4.6 Zákazník berie na vedomie ustanovenia nižšie, rozumie im a súhlasí s nimi:

a) Spoločnosť ESET sa bude pri poskytovaní Služieb vždy snažiť dosahovať najvyššie štandardy; spoločnosť ESET však neposkytuje záruku ani negarantuje, že nájde, lokalizuje, objaví, alebo upozorní na všetky hrozby, zraniteľnosti, malvér alebo škodlivý softvér, ktorý sa môže nachádzať v IT infraštruktúre Zákazníka, alebo že im bude vedieť vo všetkých prípadoch predísť, zastaviť ich alebo na nich reagovať a za uvedené spoločnosť ESET nenesie zodpovednosť.

b) Ak spoločnosť ESET počas poskytovania Služieb poskytne akékoľvek odporúčania, tie majú len informačný charakter. Rozhodnutie riadiť sa takýmto odporúčaním je výlučne obchodným rozhodnutím Zákazníka.

c) Ak si poskytovanie Služby vyžaduje akýkoľvek zásah do infraštruktúry IT Zákazníka, môže to mať za následok jej poruchu alebo poškodenie. Preto je Zákazník povinný upozorniť spoločnosť ESET, ak je akákoľvek časť infraštruktúry, ktorá bude predmetom zásahu, nevyhnutná pre fungovanie infraštruktúry Zákazníka.

d) IT systémy, dokumenty, softvér a iné údaje Zákazníka je Zákazník povinný pravidelne zálohovať, aby sa eliminovalo alebo minimalizovalo riziko ich straty alebo poškodenia.

e) Produkty a iný súvisiaci softvér je Zákazník povinný udržiavať neustále dostupné, v prevádzke a aktuálne (prostredníctvom pravidelnej aktualizácie a inovácie). Zákazník najmä nainštaluje najnovšiu verziu používaných Produktov najneskôr šesť (6) mesiacov od jej vydania.

f) Ak sa musí na účely poskytovania Služieb odoslať akýkoľvek hardvér Zákazníka spoločnosti ESET, Zákazník je povinný ho správne zabaliť, aby nedošlo k žiadnemu poškodeniu, ako aj splniť ďalšie pokyny alebo povinnosti stanovené poštovou službou.

SPOLOČNOSŤ ESET, JEJ PRIDRUŽENÉ SUBJEKTY, PARTNERI A JEJ DODÁVATELIA NENESÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNE STRATY ANI ŠKODY SPÔSOBENÉ TÝM, ŽE SI ZÁKAZNÍK NESPLNIL KTORÚKOĽVEK Z POVINNOSTÍ VYŠŠIE, ANI ZA TO, ŽE SA ZÁKAZNÍK SPOLIEHAL NA SLUŽBY ALEBO ICH VÝSTUPY V ROZPORE S KTORÝMIKOĽVEK POTVRDENIAMI VYŠŠIE.

5. Spolupráca.

5.1 Zákazník poskytne spoločnosti ESET všetky dostupné informácie, dokumenty, vybavenie a pomoc, ktoré sú nevyhnutné na plnenie povinností spoločnosti ESET podľa týchto Podmienok. Ak Zákazník spoločnosti ESET takúto spoluprácu neposkytne, spoločnosť ESET nebude niesť zodpovednosť za omeškanie v poskytovaní Služieb. V takýchto prípadoch sa všetky dohodnuté časové obdobia a termíny predĺžia o obdobie zodpovedajúce omeškaniu spôsobenému Zákazníkom.

5.2 Zákazník zabezpečí presnosť a aktuálnosť informácií a dokumentov, na ktorých sú alebo majú byť založené predpoklady spoločnosti ESET spojené s poskytovanými Službami, a postará sa o to, aby Produkty a súvisiaci softvér boli v prevádzke, dostupné a aktuálne v súlade s bodom 4.6e). V opačnom prípade spoločnosť ESET nebude niesť zodpovednosť za kvalitu poskytovaných Služieb a/alebo Výstupov Služieb.

5.3 Zákazník môže kedykoľvek požadovať zmenu poskytovaných Služieb a to prostredníctvom spoločnosti ESET priamo alebo zadaním upravenej Objednávky prostredníctvom Partnera (v závislosti o toho, komu bola adresovaná pôvodná Objednávka). Ustanovenia čl. 2 sa primerane uplatňujú aj na zadanie a akceptáciu upravenej Objednávky. Spoločnosť ESET sa pokúsi novému návrhu Zákazníka vyhovieť; vyhradzuje si však právo odmietnuť akúkoľvek upravenú Objednávku bez uvedenia dôvodu. Potvrdenie Objednávky sa vzťahuje aj na upravenú Objednávku, pričom modifikácia pôvodnej Objednávky nadobudne účinnosť ku dňu tohto Potvrdenia Objednávky.

5.4 Ak spoločnosť ESET používa priestory alebo zariadenia Zákazníka alebo k nim získava prístup, je povinná dodržiavať všetky primerané pokyny a postupy súvisiace s bezpečnosťou a ochranou zdravia, ktoré sa v týchto priestoroch alebo zariadeniach uplatňujú, a to bez ohľadu na to, či na ne spoločnosť ESET bola osobitne upozornená alebo sa dali odôvodnene predpokladať na základe okolností.

5.5 Ak Podmienky neurčujú inak, Zákazník sa zaväzuje, že všetku komunikáciu týkajúcu sa poskytovania Služieb, najmä všetky sťažnosti, žiadosti, žiadosti o vrátenie zaplatených poplatkov a pod bude adresovať Partnerovi. Ostatnú právnu komunikáciu týkajúcu sa Podmienok, najmä ukončenie Podmienok sa zaväzuje adresovať spoločnosti ESET na e-mailovú adresu: services@eset.com.

6. Licencia.

6.1 Ak nie je medzi Stranami dohodnuté inak, spoločnosť ESET si vyhradzuje všetky práva duševného vlastníctva súvisiace s Výstupmi Služieb. V čase doručenia Výstupov Služieb spoločnosť ESET udeľuje Zákazníkovi výhradné a neprenosné právo na používanie Výstupov Služieb výlučne na interné účely Zákazníka. Spoločnosť ESET bude Výstupy Služieb vytvorené pre Zákazníka chrániť a neposkytne ich Tretej strane.

6.2 Licencia podľa predchádzajúcej vety sa udeľuje na čas trvania práv duševného vlastníctva spoločnosti ESET na Výstupy Služieb. Zákazník nemá nárok meniť ani upravovať Výstupy Služieb (ani žiadnu ich časti), ktoré sú chránené právami duševného vlastníctva, ani ich poskytnutie alebo sprístupnenie Tretím stranám. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, používanie Výstupov Služieb na iné účely ako uvedené v tomto článku predstavuje závažné/podstatné porušenie Podmienok. Používanie Výstupov Služieb na iné účely ako stanovené v tomto článku môže byť založené len na predchádzajúcej písomnej dohode Strán alebo predchádzajúcom písomnom súhlase spoločnosti ESET. Strany sa dohodli, že ustanovenia tohto článku zostanú v platnosti aj po skončení plnenia podľa týchto Podmienok.

7. Záruka.

7.1 Spoločnosť ESET zaručuje, že má k dispozícii potrebné personálne a materiálne zdroje, aby zabezpečila poskytovanie Služieb samostatne a/alebo prostredníctvom kvalifikovaného subdodávateľa.

7.2 Spoločnosť ESET týmto zaručuje, že podľa jej najlepšieho vedomia Služby ani Výstup Služieb neporušujú žiadne autorské práva, patent, obchodné tajomstvo ani iné práva duševného vlastníctva Tretích strán.

7.3 Spoločnosť ESET poskytuje Služby „ako stoja a ležia“, a výslovne vyhlasuje, že s výnimkou záruky stanovenej v bodoch 7.1 a 7.2 neposkytuje žiadne ďalšie výslovné ani odvodené vyhlásenia ani záruky, najmä žiadne vyhlásenia a záruky týkajúce sa predajnosti alebo vhodnosti na konkrétny účel.

8. Obmedzenie zodpovednosti.

8.1 V MAXIMÁLNEJ MOŽNEJ MIERE DOVOLENEJ PRÍSLUŠNÝM ROZHODNÝM PRÁVOM NEBUDE SPOLOČNOSŤ ESET, JEJ PRIDRUŽENÉ SUBJEKTY ANI DODÁVATELIA ZODPOVEDAŤ ZA AKÝKOĽVEK UŠLÝ ZISK, VÝNOSY, PREDAJ, STRATU OBCHODNÝCH PRÍLEŽITOSTÍ, STRATU ÚDAJOV, NÁKLADY NA OBNOVENIE ÚDAJOV ALEBO NA OBSTARANIE NÁHRADNÉHO TOVARU ALEBO SLUŽIEB, ZA PRERUŠENIE PODNIKANIA ANI ZA AKÉKOĽVEK ŠPECIÁLNE, NEPRIAME, NÁHODNÉ ALEBO NÁSLEDNÉ STRATY A ŠKODY AKOKOĽVEK ZAPRÍČINENÉ, ČI UŽ VYPLYNULI ZO ZMLUVY, ROZHODNUTIA PRÍSLUŠNÉHO ORGÁNU, Z PRÁVNYCH PREDPISOV ALEBO Z INEJ SKUTOČNOSTI ZAKLADAJÚCEJ VZNIK ZODPOVEDNOSTI, A TO ANI V PRÍPADE, ŽE ESET, JEHO DODÁVATELIA ALEBO PRIDRUŽENÉ SUBJEKTY BOLI O MOŽNOSTI TAKÝCHTO ŠKÔD ALEBO STRÁT UPOVEDOMENÍ ALEBO TIETO ŠKODY ALEBO STRATY MOHLI PREDVÍDAŤ.

8.2 Maximálna súhrnná zodpovednosť ktorejkoľvek zo Strán za škody vzniknuté druhej Strane v dôsledku konania alebo nekonania zodpovednej Strany je obmedzená na sumu hodnoty príslušnej Objednávky, v priamej súvislosti s ktorou škoda vznikla, pokiaľ v príslušnej prílohe k Podmienkam nie je uvedené inak.

8.3 Žiadna časť týchto Podmienok nevylučuje ani neobmedzuje zodpovednosť ktorejkoľvek zo Strán za smrť alebo zranenie osoby spôsobené nedbanlivosťou ani zodpovednosť, ktorá vznikne Strane v dôsledku podvodu alebo podvodného nepravdivého vyhlásenia druhej Strany.

8.4 Strany spoločne vyhlasujú, že s ohľadom na všetky skutočnosti známe Stranám v čase uzavretia Zmluvy nie je možné predvídať, že by akákoľvek škoda, ktorá by Stranám mohla vzniknúť v súvislosti s Podmienkami, mohla prekročiť hodnotu príslušnej Objednávky, v priamej súvislosti s ktorou škoda vznikla.

9. Vyššia moc.

9.1 Strany nebudú niesť zodpovednosť za nesplnenie svojich povinností podľa Zmluvy, ak plnenie ich povinností oneskorí alebo znemožní Zásah vyššej moci.

9.2 Vylúčenie zodpovednosti ktorejkoľvek zo Strán pri Zásahu vyššej moci je podmienené skutočnosťou, že Zásah vyššej moci nebol spôsobený úmyslom alebo nedbanlivosťou príslušnej Strany, pričom dotknutá Strana bez zbytočného odkladu písomne informovala druhú Stranu o Zásahu vyššej moci. Strana, ktorá informuje druhú Stranu o Zásahu vyššej moci, je povinná vynaložiť primerané a obvyklé úsilie s cieľom zastaviť Zásah vyššej moci a minimalizovať jeho možné dôsledky a trvanie. Po skončení Zásahu vyššej moci sa obdobie plnenia predĺži o trvanie omeškania alebo nemožnosti plniť zmluvné povinnosti v dôsledku Zásahu vyššej moci. Ak Zásah vyššej moci trvá dlhšie než tri (3) mesiace, ktorákoľvek zo Strán má nárok na ukončenie poskytovania Služieb. Ustanovenia bodu 11.10 sa aplikujú primerane.

10. Ochrana dôverných informácií.

10.1 Strany berú na vedomie svoju povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách a to počas celého obdobia trvania Zmluvy ako aj po jej skončení a chrániť a používať ich v súlade s týmito Podmienkami.

10.2 Tieto Podmienky neukladajú žiadne povinnosti vo vzťahu k Dôverným informáciám, ktoré: (i) sú už prijímajúcej Strane známe v čase poskytnutia; (ii) sú alebo sa stanú verejne dostupné bez zavinenia prijímajúcej Strany; (iii) nezávisle vyvinie prijímajúca Strana bez použitia Dôverných informácií poskytujúcej Strany; (iv) zákonne získa prijímajúca Strana od tretej strany, ktorá nemá povinnosť dôvernosti voči poskytujúcej Strane.

10.3 Strany súhlasia, že Dôverné informácie budú používať len vo vzťahu k poskytovaniu a používaniu Služieb a na iné účely len v prípade osobitného písomného súhlasu poskytujúcej Strany.

10.4 Strany súhlasia, že Dôverné informácie im poskytnuté budú chrániť najmenej s rovnakou úrovňou starostlivosti, ale nie s menšou než primeranou úrovňou starostlivosti, akú zvyčajne uplatňujú pri ochrane svojich vlastných Dôverných informácií podobného charakteru a dôležitosti, a zabránia akémukoľvek použitiu Dôverných informácií, ktoré nie je povolené v týchto Podmienkach, a akémukoľvek poskytnutiu Dôverných informácií ľubovoľnej Tretej strane alebo ich zverejneniu.

10.5 Každá Strana zabezpečí, aby sa Dôverné informácie poskytovali alebo sprístupňovali striktne len jej Pridruženým subjektom, referentom, zamestnancom, zástupcom a dodávateľom, ktorí ich potrebujú poznať na plnenie účelu v zmysle ods. 10.3 , a aby takéto Pridružené subjekty, referenti, zamestnanci, zástupcovia a dodávatelia boli informovaní o ich dôvernom charaktere a viazaní povinnosťami tu stanovenými. Ustanovenia čl. 10 nebránia Stranám poskytnúť alebo sprístupniť Dôverné Informácie v rozsahu, v akom je to nevyhnutné pre plnenie ich zákonných povinností. V takom prípade je sprístupňujúca Strana povinná informovať o tejto povinnosti druhú Stranu vopred, najneskôr však bez zbytočného odkladu po doručení súdnej alebo inej výzvy, okrem prípadu že je povinná o tejto povinnosti zachovávať mlčanlivosť.

10.6 Na žiadosť poskytujúcej Strany prijímajúca Strana bezodkladne vráti alebo zničí všetky prijaté Dôverné informácie spolu so všetkými ich kópiami s výnimkou tých kópií Dôverných informácií, ktoré boli vytvorené automatickými zálohovacími systémami s obmedzenými obdobiami uchovávania, ak (i) by ich odstránenie vyžadovalo neprimerané úsilie a (ii) v prípade ich obnovy zo zálohy sa prijímajúca Strana zdrží akéhokoľvek používania takýchto kópií a bezodkladne ich vymaže. Navyše, prijímajúca Strana písomne potvrdí, že všetky Dôverné informácie a ich kópie boli zničené, a v prípade, že sa uplatňuje táto možnosť, že niektoré kópie Dôverných informácií boli uložené jej automatickými zálohovacími systémami.

10.7 Všetky Dôverné informácie sprístupnené alebo poskytnuté Stranami podľa týchto Podmienok zostávajú majetkom poskytujúcej Strany. Žiadna zo Strán nezíska akékoľvek práva duševného vlastníctva k Dôverným informáciám poskytujúcej Strany s výnimkou obmedzených práv potrebných na plnenie účelu, ako je stanovené v tomto článku Podmienok.

10.8 Povinnosť prijímajúcej Strany chrániť Dôverné informácie uplynie päť (5) rokov od ich sprístupnenia, resp. poskytnutia. Ukončenie ani zánik týchto Podmienok nemá vplyv na povinnosti prijímajúcej Strany vo vzťahu k tým Dôverným informáciám, ktoré boli poskytnuté alebo sprístupnené pred jej ukončením alebo zánikom.

Všetky povinnosti prijímajúcej Strany vo vzťahu k dôverným informáciám tak pretrvávajú aj po ukončení alebo zániku Zmluvy, a to počas dohodnutej doby ochrany dôverných informácií.

10.9 Pokiaľ nie je v tomto dokumente výslovne uvedené inak, tieto Podmienky neukladajú žiadnej Strane povinnosť vymieňať si Dôverné informácie.

11. Trvanie a ukončenie.

11.1 **Trvanie.** Podmienky nadobudnú účinnosť dátumom podpísania Akceptačného formulára Zákazníkom a zostanú účinné počas celého obdobia poskytovania Služieb. Podmienky sa automaticky ukončia ak,

a) nie je v platnosti žiadna Objednávka na poskytovanie Služieb, a zároveň

b) nebola zadaná žiadna Objednávka na poskytovanie Služieb počas šiestich (6) mesiacov od ukončenia posledného aktívneho poskytovania Služieb.

11.2 **Ukončenie Podmienok**. Každá Strana má právo na ukončenie Podmienok v prípade, že sa druhá Strana dopustí závažného/podstatného porušenia Podmienok ak náprave nedôjde viac ako tridsať (30) dní po doručení písomného oznámenia o porušení Strane. Bez ohľadu na uvedené platí, že ak Strana, ktorá sa dopustila porušenia, začala v dobrej viere uskutočňovať nápravu závažného porušenia a náprava sa odôvodnene nedá dokončiť počas tridsať (30)-dňového obdobia, Strana, ktorá sa dopustila porušenia, bude mať ďalších tridsať (30) dní na dokončenie nápravy. V takýchto prípadoch môže druhá Strana tieto Podmienky ukončiť len v prípade, že k náprave porušenia nedôjde ani po uplynutí ďalšieho tridsať (30)-dňového obdobia. Spoločnosť ESET je navyše oprávnená odstúpiť od Podmienok, ak Zákazník neuhradí dohodnutú cenu za ktorúkoľvek z objednaných Služieb a je v omeškaní s úhradou viac ako tridsať (30) dní.

11.3 Zákazník je oprávnený ukončiť Podmienky v prípade jednostrannej zmeny Podmienok v súlade s ods. 12.6 týchto Podmienok.

11.4 Strany sú oprávnené ukončiť Podmienky s okamžitou platnosťou v prípade, že druhá Strana:

a) sa stane (alebo sa môže stať) subjektom v konkurznom konaní alebo likvidácie alebo bol na majetok Strany vyhlásený konkurz,

b) prestal (alebo hrozí, že prestane) vykonávať podnikateľskú činnosť,

c) je subjektom inej obdobnej skutočnosti alebo konania v zmysle platných právnych predpisov.

11.5 V prípade ukončenia Podmienok (bez ohľadu na dôvod ukončenia), ESET ukončí poskytovanie Služieb Zákazníkovi a Zákazník nebude oprávnený na poskytnutie Služieb, ani na ich objednanie prostredníctvom Partnera.

11.6 Zákazník je oprávnený (nie povinný) použiť na ukončenie Podmienok Formulár na ukončenie pripojený k Podmienkam v prílohe č. 3.

11.7 **Ukončenie poskytovania Služieb**. Spoločnosť ESET má právo okamžite poskytovanie Služieb úplne alebo čiastočne ukončiť, ak stratí možnosť poskytovať Služby Zákazníkovi. Okrem toho má spoločnosť ESET právo zrušiť Objednávku zadanú v súlade s ods. 2.4 a to do piatich (5) pracovných dní od jej prijatia, a teda poskytovanie Služieb sa vôbec nezačne.

11.8 Ak Zákazník ukončí Dohodu o spracúvaní údajov v Prílohe A v súlade s jej čl. 5, dôjde aj k ukončeniu poskytovania Služieb s tým súvisiacich.

11.9 Každá Strana má právo na ukončenie poskytovania Služieb v prípade, že sa druhá Strana dopustí závažného/podstatného porušenia Podmienok týkajúceho sa špecifického poskytovania Služieb, ak náprave nedôjde viac ako tridsať (30) dní po doručení písomného oznámenia o porušení Strane. Bez ohľadu na uvedené platí, že ak Strana, ktorá sa dopustila porušenia, začala v dobrej viere uskutočňovať nápravu závažného porušenia a náprava sa odôvodnene nedá dokončiť počas tridsať (30)-dňového obdobia, Strana, ktorá sa dopustila porušenia, bude mať ďalších tridsať (30) dní na dokončenie nápravy. V takýchto prípadoch môže druhá Strana konkrétne poskytovanie Služieb ukončiť len v prípade, že k náprave porušenia nedôjde ani po uplynutí ďalšieho tridsať (30)-dňového obdobia.

11.10 V prípade ukončenia poskytovania Služieb:

a) Zákazník oboznámi Partnera, ktorý zabezpečí zrušenie príslušnej Objednávky v systéme ESET a

b) ESET informuje priamo Partnera zrušením príslušnej Objednávky a zároveň oboznámi Zákazníka formou e-mailu s uvedením Služieb, ktoré sa ukončujú.

11.11 **Vrátenie poplatkov**. V prípade ukončenia poskytovania Služieb z dôvodu: (i) porušenia zo strany ESET, pri ktorom nedošlo k náprave; (ii) zmeny Podmienok v súlade s bodom 12.6; (iii) zrušenia Objednávky počas piatich (5! pracovných dní po jej prijatí; (iv) nemožnosti poskytovať Služby zo strany ESET; (v) ukončenia Dohody o

spracúvaní údajov v Prílohe A v súlade s jej čl. 5; Zákazník má právo na vrátenie zaplatených poplatkov za Služby. Keďže finančné záležitosti sa urovnávajú prostredníctvom Partnera, Zákazník má požiadať o uplatnenie vrátenia poplatkov za Služby takisto od Partnera. Toto ustanovenie nemá vplyv na na iné ustanovenia týkajúce sa vrátenia poplatkov za Služby, ktoré si Zákazník dohodol s Partnerom separátne. Uvedený nárok bude vo výške zaplatených poplatkov za Služby za obdobie od dátumu doručenia emailu o ukončení poskytovania Služieb (ods. 11.10b) Podmienok) do konca obdobia predplatného Služieb uvedeného v Objednávke. V prípadoch ukončenia z dôvodu uvedenom v písm. (iii) bude vrátená celá suma zaplatených poplatkov za Služby.

11.12 Akékoľvek ukončenie poskytovania Služieb nezruší ani inak nepriaznivo neovplyvní žiadne práva ani nároky, ktoré môžu ukončujúcej Strane vyplývať z Podmienok, pokiaľ v Podmienkach nie je uvedené inak. V prípade ukončenia Podmienok sa zrušia všetky práva a povinnosti Strán s výnimkou povinností, z ktorých charakteru alebo priamo ustanovení týchto Podmienok vyplýva, že sa majú zachovať aj pre prípad jej ukončenia alebo zániku.

12. Záverečné ustanovenia.

12.1 **Prechodné ustanovenia**. Ustanovenia týchto Podmienok sa aplikujú takisto na všetky aktívne vzťahy medzi Zákazníkom a spoločnosťou ESET uzatvorené v súlade s Podmienkami poskytovania Profesionálnych a Bezpečnostných služieb ESET platnými od 12.04.2023 a staršími („**Predošlé Podmienky**“) . Všetky objednané služby ako aj podmienky uvedené v objednávkach podľa Predošlých Podmienok ostávajú v platnosti. Ustanovenia aktuálnych Podmienok sa na tieto objednávky budú aplikovať primerane.

12.2 Požiadavky týkajúce sa informačnej bezpečnosti a spracúvania osobných údajov vo vzťahu k Službám spoločnosťou ESET ako sprostredkovateľom údajov sa riadia osobitnou dohodou o spracúvaní údajov v Prílohe A.

12.3 Tieto Podmienky tvoria celú a úplnú dohodu medzi Stranami vo vzťahu k predmetu týchto Podmienok a nahrádzajú akékoľvek predchádzajúce oznámenia a dohody, vrátane všetkých marketingových materiálov, žiadostí o ponuku, dotazníkov alebo správ. Žiadne neuplatnenie ani oneskorené uplatnenie akéhokoľvek práva podľa týchto Podmienok sa nebude považovať za zrieknutie sa predmetného práva vyplývajúceho z Podmienok.

12.4 V prípade akéhokoľvek rozporu medzi týmito Podmienkami a jej prílohami, platí, že prílohy majú prednosť.

12.5 Strany výslovne vyhlasujú, že vo vzťahu k poskytovaniu Služieb sa neuplatnia žiadne súčasné ani budúce dokumenty, na základe ktorých Zákazník stanovuje podmienky nákupu. Obidve Strany týmto výslovne súhlasia, že žiadne takéto dokumenty sa nebudú uplatňovať na spoločnosť ESET, a to ani v prípade, že spoločnosť ESET ich úplné alebo čiastočné uplatňovanie výslovne neodmietla alebo proti nemu nenamietala.

12.6 Spoločnosť ESET si vyhradzuje právo tieto Podmienky priebežne jednostranne meniť, ak je takáto zmena potrebná z dôvodu zmien príslušných právnych predpisov, štandardov, prípadne obchodných stratégií spoločnosti ESET, technických, bezpečnostných alebo organizačných zmien systémov spoločnosti ESET, alebo na účely optimalizácie kvality, bezpečnosti alebo prístupnosti Služieb. V takýchto prípadoch je spoločnosť ESET povinná informovať Zákazníka formou e-mailu (zaslaným na e-mailovú adresu uvedenú v Akceptačnom formulári alebo oznámenú spoločnosti ESET neskôr) a zverejneniť ich na vyhradenej webovej stránke. Pokiaľ sa daná zmena týka podstatných alebo dôležitých ustanovení Podmienok (napr. nové povinnosti alebo nevyhnutné podmienky pre Zákazníka, zmena podmienok ukončovania Podmienok alebo poskytovania Služieb, zmena rozhodného práva a pod.), Zákazník má právo ukončiť Podmienky a to do tridsať (30) dní od prijatia oznámenia o zmene. Právo Podmienky ukončiť však Zákazník nemá v prípade, ak sa zmena týka popisu Služieb neobjednaných daným Zákazníkom alebo pridania novej služby do príloh Podmienok. Pokiaľ Zákazník v tejto časovej lehote navrhovanú zmenu neodmietne, zmena sa bude považovať za prijatú a nadobudne účinnosť k dátumu stanovenému v novej verzii Podmienok. Zákazník sa zaväzuje udržiavať svoje kontaktné údaje aktuálne a informovať ESET o akejkoľvek zmene bez zbytočného odkladu, čím oprávňujú ESET zaslať zmenu Podmienok na poslednú známu e-mailovú adresu Zákazníka. ESET nenesie zodpovednosť v prípade, ak Zákazník neobdrží informáciu o zmene Podmienok z dôvodu neaktuálnosti kontaktných údajov Zákazníka.

12.7 Tieto Podmienky sa budú vykladať a uplatňovať v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky bez ohľadu na kolízne normy a budú patriť do jurisdikcie súdov Slovenskej republiky. Zákony Slovenskej republiky sa budú uplatňovať aj pri všetkých mimozmluvných záväzkoch, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s výkonom Služieb. Práva a povinnosti Strán, ktoré sa neriadia týmito Podmienkami, sa budú riadiť ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími príslušnými právnymi predpismi, ktoré sú v platnosti na území Slovenskej republiky.

12.8 Pokiaľ nie je vyslovene v týchto Podmienkach uvedené inak, žiadna zo Strán nemá právo postúpiť, udeliť licenciu alebo sublicenciu na žiadne svoje práva ani povinnosti vyplývajúce z Podmienok bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Strany, ktorý nie je možné neodôvodnene odoprieť. Akékoľvek postúpenie, udelenie licencie alebo sublicencie bez takéhoto súhlasu bude neplatné. Bez ohľadu na uvedené skutočnosti môže ktorákoľvek zo Strán túto dohodu postúpiť v rámci podnikovej reorganizácie, konsolidácie, zlúčenia alebo predaja podstatnej časti svojho majetku alebo základného kapitálu.

12.9 Ak akékoľvek ustanovenie týchto Podmienok vyhlási súd príslušnej jurisdikcie za nezákonné, neplatné alebo nevykonateľné, zostávajúce ustanovenia zostanú v úplnej platnosti a účinnosti.

Prílohy:

Príloha č. 1 – Špecifikácia Profesionálnych služieb ESET.

Príloha č. 2 – Špecifikácia Bezpečnostných služieb ESET.

Príloha č. 3 – Formulár na ukončenie

Príloha A - Dohoda o spracúvaní údajov

Príloha č. 1. - Špecifikácia Profesionálnych služieb ESET

PREAMBULA

1.1 Profesionálne služby ESET predstavujú balík služieb, ktoré majú zabezpečiť dôkladnú starostlivosť o Produkty Zákazníka.

1.2 Profesionálne služby ESET zahŕňajú tieto služby:

A. Služba ESET Premium Support Advanced.
B. Služba ESET Deployment a Upgrade.
C. Služba ESET HealthCheck.
D. Služba ESET Premium Support Essential.

1. Definície.

Pokiaľ určité ustanovenie tejto prílohy neustanovuje inak, význam všetkých pojmov začínajúcich veľkým písmenom uvedených v tomto dokumente zodpovedá vymedzeniu uvedenému v tomto článku, v hlavnom texte Podmienok alebo určenému v iných ustanoveniach Podmienok. Takéto pojmy s veľkým začiatočným písmenom sú pri ich definovaní uvedené v úvodzovkách.

1.1 **„Akceptačná procedúra“** označuje proces overenia Zákazníkom, že poskytnutá činnosť je plne v súlade s požiadavkami dohodnutými v Akceptačnom protokole alebo v Dokumente NaO. Štandardná doba Akceptačnej procedúry je štrnásť (14) dní od dátumu dokončenia činnosti (dátum, kedy bol Akceptačný protokol alebo Dokument NaO zaslaný Zákazníkovi), ak nie je medzi Stranami dohodnuté inak.

1.2 **„Akceptačný protokol“** označuje písomný dokument potvrdzujúci prijatie Výstupu Služby/Služieb Zákazníkom, ak sa pre danú Službu aplikuje.

1.3 **„Deployment Aktivita“** označuje inštaláciu a konfiguráciu Produktu v rámci prostredia Zákazníka v rozsahu definovanom v tejto prílohe a v Ponuke Služieb. Produkty, ktoré sa nasadia, a spôsoby inštalácie, ktoré sa použijú, závisia od počiatočného vyhodnotenia prostredia Zákazníka.

1.4 **„Dočasné riešenie“** označuje krátkodobé úpravy Produktu poskytnuté Zákazníkovi vo forme rýchlej opravy alebo záplaty.

1.5 **„Dokument návrhov a odporúčaní“ alebo „Dokument NaO“** označuje výstup aktivity – dokument vytvorený spoločnosťou ESET, ktorý obsahuje zhrnutie zistení a odporúčania na zlepšenie prostredia, v ktorom sú používané Produkty (aj v kontexte súčastí infraštruktúry IT Zákazníka, ktoré sú potrebné na činnosť Produktov ESET).

1.6 **„HealthCheck Aktivita“** označuje činnosť, pri ktorej je vykonávaná dôkladná kontrola Produktov uvedených vo Formulári posúdenia a nainštalovaných v IT prostredí Zákazníka, s cieľom preskúmania ich integrácie v rámci IT infraštruktúry Zákazníka ako aj správnosti a účinnosti ich konfigurácie a nastavení. Výstupy HealthCheck sú zhrnuté v Dokumente NaO.

1.7 **„Chyba“** označuje také fungovanie Produktu, ktoré je v rozpore s opisom fungovania Produktu uvedeným v dokumentácii k danému Produktu. Vymedzenie pojmu Chyba nezahŕňa znížené alebo obmedzené fungovanie Produktu spôsobené Produktom Tretej Strany, ktorý obmedzuje použitie technológií používaných v Produkte. Spoločnosť ESET nie je povinná odstraňovať Chyby spôsobené nedostatkami hardvéru a softvéru dodaného treťou stranou ani chybami osôb, ktoré nie sú zamestnancami ani dodávateľmi spoločnosti ESET.

1.8 **„Opakovateľný testovací prípad“** označuje testovací kód, ktorý na malej časti kódu, ktorá zvyčajne nepresahuje 100 riadkov, alebo v textovom formáte preukazuje konkrétnu syntax alebo prípad, v ktorom sa vyskytuje určitá Chyba. Opakovateľný testovací prípad musí preukazovať rozpor medzi určitým Produktom a jeho dokumentáciou.

1.9 **„Plán výkonu HealthCheck“ (z angl. HealthCheck Plan)** označuje dokument vytvorený spoločnosťou ESET na základe informácií zaznamenaných vo Formulári posúdenia, ktorý uvádza určité oblasti nastavení/politík/úloh/hlásení Produktu, ktoré sa budú v rámci uskutočňovania HealthCheck kontrolovať, približný rozsah poskytovania HealthCheck a jeho podstatné technické podrobnosti, napríklad dátum poskytovania činnosti a typ poskytovania (na mieste alebo na diaľku).

1.10 **„Plán výkonu Deployment“ (z angl. Deployment Plan)** označuje dokument vytvorený spoločnosťou ESET na základe Ponuky Služieb. Určuje najmä rozsah, dátumy a spôsob poskytovania Deployment Aktivity (na mieste alebo na diaľku).

1.11 **„Premium Support Aktivita“** označuje technickú podporu poskytovanú spoločnosťou ESET za podmienok definovaných v týchto Podmienkach vo vzťahu k Chybám, ktoré vznikli v Produktoch nainštalovaných v IT prostredí Zákazníka, pričom prekračuje rozsah podpory pre koncových používateľov, ktorý je definovaný v Licenčnej dohode predmetného Produktu.

1.12 **„Prípad podpory služieb“ alebo „PPS“** označuje nahlásenie a odoslanie chyby Zákazníkom, riešenie/spracovanie Chyby Špecialistom a nakoniec potvrdenie Špecialistu, že Chyba je odstránená.

1.13 **„Stupne závažnosti“** označujú skutočnosť, že Chyby sú klasifikované podľa úrovne ich závažnosti ako A (kritické), B (vážne) a C (bežné).

a) **Chyba Stupňa závažnosti A** znamená, že Produkt, resp. jeho hlavná funkcionalita buď nefunguje alebo sa vyskytujú pravidelné/prerušované problémy, ktoré zásadne ovplyvňujú možnosť používať Produkt.
b) **Chyba Stupňa závažnosti B** znamená, že funkcionalita Produktu je poškodená, chýba alebo sťažuje používanie Produktu, avšak ten nie je nepoužiteľný.
c) **Chyba Stupňa závažnosti C** znamená, že u Zákazníka dochádza k miernemu poklesu výkonu alebo menším problémom, ktoré si vyžadujú vykonanie úprav Produktu alebo dokumentácie.

1.14 **„Špecialista“** označuje zamestnanca spoločnosti ESET alebo jej subdodávateľa, ktorý poskytuje Zákazníkovi technickú podporu.

1.15 **„Trvalé riešenie“** označuje zmenu Produktu (napríklad aktualizáciu modulu Produktu), ktorá odstraňuje Chybu a uvádza Produkt do súladu s dokumentáciou týkajúcou sa Produktu.

1.16 **„Upgrade Aktivita“** označuje aktualizáciu a konfiguráciu Produktu v rámci prostredia Zákazníka v rozsahu definovanom v tejto prílohe a v Ponuke Služieb. Pre vylúčenie pochybností platí, že Upgrade Aktivitu je možné použiť nielen v prípade zmien hlavných verzií Produktu, ako je napríklad prechod z verzie 5 na verziu 6, ale aj pri prechode z verzie 6.1 na verziu 6.2.

1.17 **„Work-around“** označuje obídenie Chyby na určitý čas alebo jej premenu na Chybu nižšieho Stupňa závažnosti. Pokiaľ sa so Zákazníkom nedohodne inak, Work-Around bude nahradený Trvalým riešením.

1.18 „**Žiadosť**“ znamená požiadavku Zákazníka na poskytovanie akejkoľvek aktivity zahrnutej v Službe alebo zadanie Prípadu podpory služieb zo strany Zákazníka.

A. Služba ESET Premium Support Advanced

1. Opis Služby ESET Premium Support Advanced.

1.1 Služba ESET Premium Support Advanced predstavuje najvšestrannejšiu službu spomedzi Profesionálnych služieb ESET. Služba ESET Premium Support Advanced pozostáva z týchto aktivít:
a) Deployment a Upgrade.
b) HealthCheck.
c) Premium Support.

1.2 Služba ESET Premium Support Advanced sa poskytuje za podmienky, že si Zákazník Službu ESET Premium Support Advanced zakúpi pre adekvátny počet zariadení podľa výpočtu spoločnosti ESET alebo Partnera. V prípade, že Zákazník počas poskytovania Služby ESET Premium Support Advanced upraví Produktové licencie, ktoré používa (okrem obnovenia licencie), vrátane zvýšenia počtu zariadení, je zároveň povinný upraviť Službu ESET Premium Support Advanced v rozsahu zodpovedajúcom tejto úprave. Pre vylúčenie pochybností platí, že takáto úprava podlieha dodatočným poplatkom.

2. Podmienky poskytovania Služby ESET Premium Support Advanced.

2.1 Na používanie Služby ESET Premium Support Advanced je Zákazník povinný podať Žiadosť na jej poskytovanie v súlade s touto Prílohou.

2.2 Zákazník je oprávnený počas každého jednoročného obdobia poskytovania Služby ESET Premium Support Advanced požiadať o jednu (1) Deployment alebo Upgrade Aktivitu. Upgrade Aktivitu je ideálne uskutočniť v rámci životného cyklu licencie Produktu neskôr. Spoločnosť ESET poskytuje Deployment a/alebo Upgrade Aktivitu kedykoľvek počas obdobia poskytovania Služieb ESET Premium Support Advanced a to do tridsať (30) dní od podania Žiadosti zo strany Zákazníka.

a. Deployment Aktivita pozostáva z poskytnutia jednej (1) Deployment Aktivity. Jedno (1) poskytnutie Deployment Aktivity zahŕňa nasadenie sto (100) jednotiek zakúpených Produktov do infraštruktúry Zákazníka na vybraných koncových zariadeniach, pokiaľ nie je v Ponuke Služieb uvedené inak. Štruktúra výberu koncového zariadenia bude identifikovaná a špecifikovaná Deployment tímom v Deployment pláne, ale môže zmenená na základe dohody so Zákazníkom. Následne Zákazník obdrží manuál ako prejsť na vyššiu úroveň (upgrade) so zvyšnými Produktami v jeho infraštruktúre, ako aj potrebné inštalačné balíčky. Ak spoločnosť ESET navrhne viac ako jedno (1) poskytnutie Deployment Aktivity, informuje o tom Zákazníka v rámci Ponuky Služieb. V rámci jedného (1) poskytnutia Deployment Aktivity Špecialista nasadí príslušný počet Produktov k zodpovedajúcemu počtu zariadení a odovzdá Zákazníkovi vytvorené inštalačné balíky a presné pokyny na nasadenie zostávajúcich Produktov na zostávajúcom počte zariadení.

b. Upgrade Aktivita pozostáva z jedného (1) poskytnutia Upgrade Aktivity. Jedno (1) poskytnutie Upgrade Aktivity zahŕňa aktualizáciu pre sto (100) jednotiek Produktov v infraštruktúre Zákazníka na vybraných koncových zariadeniach, pokiaľ nie je v Ponuke Služieb uvedené inak. Štruktúra výberu koncového zariadenia bude identifikovaná a špecifikovaná Deployment tímom v Deployment pláne, ale môže byť zmenená na základe dohody so Zákazníkom. Následne Zákazník obdrží manuál ako prejsť na vyššiu úroveň (upgrade) so zvyšnými Produktami v jeho infraštruktúre, ako aj potrebné inštalačné balíčky. Ak spoločnosť ESET navrhne viac ako jedno (1) poskytnutie Upgrade Aktivity, informuje o tom Zákazníka v rámci Ponuky Služieb. V rámci jedného (1) poskytnutia Upgrade Aktivity Špecialista zabezpečí prechod na vyššiu verziu príslušnému počtu

Produktov pre príslušný počet zariadení a odovzdá Zákazníkovi vytvorené inštalačné balíky a presné pokyny na prechod na vyššiu úroveň (upgrade) pre zostávajúce Produkty na zostávajúcom počte zariadení.

2.3 HealthCheck Aktivita je v rámci životného cyklu licencie Produktu ideálne uskutočniť neskôr (napríklad po troch (3) mesiacoch platnosti Produktovej licencie), aby sa overilo, ako účinne bol Produkt pôvodne nastavený a ako účinne Zákazník pôvodné nastavenia zmenil. HealthCheck Aktivita pozostáva z jedného (1) poskytnutia HealthCheck Aktivity, čo zahŕňa najviac jeden (1) Človekodeň, vrátane času stráveného prípravou Dokumentu NaO. Ak spoločnosť ESET navrhne viac ako jedno (1) poskytnutie HealthCheck Aktivity, Zákazníka informuje v rámci Formulára posúdenia. Zákazník je oprávnený požiadať počas každého jednoročného obdobia poskytovania Služby ESET Premium Support Advanced o jednu (1) HealthCheck Aktivitu. Zákazník odošle Žiadosť o jej poskytnutie najmenej dvadsať jeden (21) dní pred požadovaným začatím poskytovania HealthCheck Aktivity a najneskôr dvadsať jeden (21) dní pred uplynutím dohodnutého obdobia poskytovania Služieb ESET Premium Support Advanced. Spoločnosť ESET poskytuje HealthCheck počas obdobia poskytovania služieb ESET Premium Support Advanced a do dvadsať jeden (21) dní od podania Žiadosti Zákazníka, pokiaľ v Ponuke Služieb nie je uvedené inak.

2.4 Premium Support Aktivita sa poskytuje priebežne po Potvrdení Objednávky.

3. Vykonanie Deployment a Upgrade Aktivity.

3.1 Deployment a Upgrade Aktivity sa môžu uskutočňovať prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo u Zákazníka.

3.2 Zákazník týmto splnomocňuje spoločnosť ESET, aby ako zástupca Zákazníka vyjadrila súhlas s podmienkami Licenčnej dohody s koncovým používateľom.

3.3 Akceptačná procedúra pre Deployment a Upgrade Aktivitu sa ukončí nasledovne:

a. Ak bude Deployment a Upgrade Aktivita uvedená v Ponuke Služieb poskytnutá v plnom rozsahu, zástupca Zákazníka potvrdí svojím podpisom Akceptačný Protokol a nahrá ho k pôvodnej Žiadosti podanej prostredníctvom formulára podpory služieb. V prípade, že nahratie nie je možné alebo zlyhá, Zákazník môže poslať podpísaný Akceptačný Protokol e-mailom Partnerovi alebo spoločnosti ESET (podľa toho, cez koho bola Služba objednaná). Ak akákoľvek časť Deployment a Upgrade Aktivity uvedená v Ponuke Služieb nebude poskytnutá, zástupca Zákazníka túto skutočnosť uvedie v Akceptačnom Protokole a dohodne sa so spoločnosťou ESET na dodatočnej dobe pre poskytnutie nedodanej časti aktivity. Ak sa Strany na dobe pre odstránenie nedostatkov nedohodnú, platí, že nedostatky majú byť odstránené do tridsať (30) dní.

b. Ak Zákazník neodôvodnene odmietne potvrdiť vykonanie akejkoľvek aktivity alebo nepotvrdí Akceptačný Protokol a ani neuvedie žiadnu neposkytnutú časť Deployment a Upgrade Aktivity v rámci Akceptačnej procedúry, táto aktivita sa bude považovať za prijatú bez výhrad.

4. Vykonanie HealthCheck Aktivity.

4.1 HealthCheck Aktivita sa môže uskutočňovať prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo u Zákazníka.

4.2 Poskytnutie HealthCheck Aktivity bude ukončené, keď Zákazník svojím podpisom potvrdí svojim podpisom prijatie Dokumentu NaO a nahrá ho k originálu Žiadosti podanej cez formulár podpory služieb. V prípade, že nahratie nie je možné alebo zlyhá, Zákazník môže poslať podpísaný Dokument NaO e-mailom Partnerovi alebo spoločnosti ESET (podľa toho, cez koho bola Služba objednaná). Ak akákoľvek časť aktivity dohodnutej v Pláne výkonu HealthCheck nebude poskytnutá, Zákazník túto skutočnosť uvedie v Dokumente NaO a dohodne so spoločnosťou ESET na dodatočnej lehotu na poskytnutie neposkytnutej časti aktivity a to úpravou Dokumentu NaO. Ak sa Strany na tejto lehote nedohodnú, platí lehota desať (10) dní. Po harmonizácii Dokumentu NaO zástupca Zákazníka svojím podpisom potvrdí súhlas s upraveným Dokumentom NaO a buď ho odošle na e-mailovú adresu Zástupcu spoločnosti ESET alebo ho nahrá k originálu Žiadosti podanej cez formulár podpory služieb. Ak Zákazníka neodôvodnene odmietne potvrdiť Dokument NaO, a to aj po tom, ako spoločnosť ESET vyhlási, že Dokument NaO je v úplnom súlade s Plánom výkonu HealthCheck alebo nepotvrdí Dokument NaO a ani neuvedie žiadnu neposkytnutú časť HealthCheck Aktivity v rámci Akceptačnej procedúry, poskytnutie aktivity sa bude považovať za prijaté bez výhrad.

5. Špecifikácia Premium Support Aktivity.

5.1 **Podanie Žiadosti.** Pri podávaní Žiadosti Zákazník poskytne potrebné informácie požadované vo formulári alebo Špecialistom. Na účely tohto dokumentu takéto potrebné informácie zahŕňajú, nie výlučne, uvedené:

a. údaje o licencii, napríklad verejné ID licencie;

b. informácie o kontaktnej osobe Zákazníka, napríklad jej meno, priezvisko, pracovnú pozíciu, kontaktné telefónne číslo a e-mailovú adresu;

c. podrobný opis Chyby, aby bola možná replikácia Chyby a/alebo Opakovateľný testovací prípad;

d. technické údaje o počítačových systémoch a o nainštalovaných programoch podľa požiadaviek Špecialistu.

5.2 Zákazník je zároveň povinný poskytnúť nasledovnú súčinnosť:

a. Za účelom spracovania Žiadosti poskytnutie vzdialeného prístupu a udelenie práv potrebných na vykonanie vzdialeného zásahu;

b. Zabezpečiť prítomnosť a pomoc kvalifikovaného personálu Zákazníka v prípade, že sa zásah vykonáva v priestoroch Zákazníka.

5.3 Ak Zákazník poskytne nesprávne alebo neúplné informácie, Špecialista ho vyzve, aby informácie doplnil alebo opravil; v rámci daného času neplynie žiadna lehota na vyriešenie Chyby v zmysle Podmienok.

5.4 Ak Zákazník neposkytne spoluprácu a pomoc, Špecialista môže príslušný Prípad podpory služieb uzavrieť po uplynutí dvadsaťštyri (24) hodín od odoslania druhého oznámenia so žiadosťou o spoluprácu na kontaktnú e-mailovú adresu uvedenú v odoslanom PPS.

5.5 Ak Zákazník pri nahlasovaní Chyby nedodrží uvedený postup, bude sa to považovať za neposkytnutie súčinnosti.

5.6 Všetky Žiadosti bude Zákazník podávať prostredníctvom buď formulára žiadosti o podporu služieb alebo telefónnej linky HELPDESK. V čase podávania Žiadosti nesmie byť na kontaktných telefónnych číslach Zákazníka aktivovaná funkcia CLIR ani iná podobná funkcia, ktorá obmedzuje identifikáciu volajúceho. Ak budú všetky linky HELPDESK obsadené, Zákazník zanechá správu v hlasovej schránke, čo sa bude považovať za náležité podanie Žiadosti.

5.7 Podanie Žiadosti bude považované za potvrdené nasledovne:

a. Pri použití formulára žiadosti o podporu služieb: Náležité vyplnenie všetkých požadovaných údajov a potvrdení vo formulári a následné prijatie automaticky vygenerovanej e-mailovej správy od spoločnosti ESET potvrdzujúcej, že Žiadosť bola úspešne podaná.

b. Pri použití čísla telefónnej linky HELPDESK: Poskytnutie všetkých informácií požadovaných Špecialistom a následné prijatie automaticky vygenerovanej e-mailovej správy od spoločnosti ESET potvrdzujúcej, že Žiadosť bola úspešne podaná.

Ak Zákazník potvrdzujúcu e-mailovú správu nedostane do desiatich (10) minút od pokusu o podanie Žiadosti, Zákazník zavolá na telefónnu linku HELPDESK alebo použije kontakty na eskaláciu.

5.8 Formulár žiadosti o podporu služieb, telefónna linka HELPDESK a kontakty na eskaláciu sú uvedené v Potvrdení Objednávky zaslanej Zákazníkovi.

5.9 **Riešenie Žiadostí.** Všetky Prípady podpory služieb sa spracovávajú a Chyba sa považuje za odstránenú, keď nastane ktorákoľvek z týchto situácií:

a. Zákazník prostredníctvom e-mailu Špecialistovi potvrdí, že riešenie navrhované pre daný Prípad podpory služieb je účinné.

b. Zákazník neodpovie na e-mailovú žiadosť Špecialistu o potvrdenie účinnosti riešenia navrhovaného pre daný Prípad podpory služieb do siedmich (7) dní od jej prijatia.

c. Po uplynutí dvadsať štyri (24) hodín od odoslania druhého oznámenia so žiadosťou o spoluprácu podľa článku 5.3 tohto dokumentu.

5.10 Žiadosti týkajúce sa Aktivitách HealthCheck alebo Deployment/Upgrade Aktivít sa spracovávajú vykonaním danej aktivity a v súlade s podmienkami stanovenými v čl. 3 a 4 tejto prílohy.

5.11 **Kategorizácia Chýb.** Úroveň závažnosti Chyby a jej kategóriu navrhne Zákazník a potvrdí Špecialista. Spoločnosť ESET si vyhradzuje právo kategóriu Chyby zmeniť na základe výstupov vlastnej počiatočnej analýzy.

5.12 **Režim riešenia.** V závislosti od prípadu sa uplatní Work-Around, Dočasné riešenie alebo Trvalé riešenie na odstránenie Chyby. Chyba, ktorá si vyžaduje Dočasné riešenie, sa považuje za odstránenú, ak testy replikácie Chyby preukazujú, že fungovanie produktu je v súlade s dokumentáciou.

5.13 **Zaručené parametre.** Zložitosť Produktu a konkrétne okolnosti, napríklad hardvér Zákazníka alebo softvér tretej strany, znemožňujú určenie fixného času pre vyriešenie PPS, keďže táto doba závisí od charakteru a zložitosti Chyby. Spoločnosť ESET však vynaloží maximálne úsilie, aby PPS vyriešila čo najskôr na základe najlepšieho úsilia. Spoločnosť ESET však zaručuje nasledovné Premium Support Aktivity:

Tabuľka 1 – Zaručené parametre úrovne poskytovaných služieb

Zaručený parameter	Premium Support
Doba pre prvotnú reakciu človeka po nahlásení Chyby Zákazníkom:	
- Závažnosť Chyby A:	najviac 2 hodiny
- Závažnosť Chyby B:	najviac 4 hodiny
- Závažnosť Chyby C:	najviac 24 hodín
Dostupnosť technickej podpory	24/7/365
Čas vyriešenia	maximálne úsilie

5.14 **Počet Prípadov podpory služieb.** Počet Prípadov podpory služieb povolených pri Službe nie je obmedzený. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že článok 4, bod 4.5 Podmienok nie je týmto ustanovením dotknutý.

5.15 **Prioritný prístup k vývojárskym tímom.** Ak Chyba nastane v prostredí Zákazníka a produktové vývojárske tímy sa potrebujú zapojiť za účelom vyšetrenia/vyriešenia, taká Žiadosť od Zákazníka - užívateľa Služieb bude spracovaná ako PPS s vyššou prioritou, teda rýchlejšie.

5.16 **Proaktívne informačné služby.** Ak sa vyskytne náhla nekompatibilita Produktu s novou aktualizáciou operačného systému alebo podobný technický problém, spoločnosť ESET začne ihneď pracovať na vyriešení problému a bude

informovať Zákazníka o probléme a zmierňovaní jeho dôsledkov s ohľadom na infraštruktúru Zákazníka.

5.17 **Manažér starostlivosti o zákazníka.** Určený manažér starostlivosti o zákazníka bude dôkladne sledovať potreby Zákazníka počas poskytovania Služby. Manažér starostlivosti o zákazníka bude proaktívne kontaktovať Zákazníka a zisťovať, kedy sa má uskutočniť určitá aktivita alebo jednotlivé postupy v rámci nej.

B. Služba ESET Deployment a Upgrade

1. Popis Služby ESET Deployment a Upgrade

1.1 Služba ESET Deployment a Upgrade je rovnakou Službou ako Deployment a Upgrade Aktivita opísaná v prílohe č. 1, článku 3, pričom pojem „Aktivita“ sa nahrádza pojmom „Služba“.

1.2 Služba ESET Deployment a Upgrade predstavuje jedno (1) poskytnutie Služby Deployment a Upgrade. Jedno (1) poskytnutie Služby Deployment a Upgrade zahŕňa najviac jeden (1) Človekodeň, pričom Zákazník je oprávnený v rámci jedného (1) poskytnutia Služby Deployment a Upgrade požiadať buď o službu Deployment alebo o službu Upgrade. Tento čas zahŕňa čas strávený prípravou Ponuky Služieb. Ak spoločnosť ESET navrhne viac ako jedno poskytnutie Služby Deployment a Upgrade, informuje Zákazníka v rámci Ponuky Služieb.

1.3 Spoločnosť ESET poskytne Službu Deployment a Upgrade do tridsať (30) dní od podania Žiadosti zo strany Zákazníka, pokiaľ v Ponuke Služieb nie je uvedené inak.

C. Služba ESET Healthcheck

1. Popis Služby ESET Healthcheck

1.1 Služba ESET HealthCheck je rovnakou Službou ako HealthCheck Aktivita opísaná v prílohe č. 1, v článku 4, pričom pojem „Aktivita“ sa nahrádza pojmom „Služba“.

1.2 Služba ESET HealthCheck predstavuje jedno (1) poskytnutie Služby HealthCheck. Jedno (1) poskytnutie Služby HealthCheck zahŕňa najviac jeden (1) Človekodeň, pričom tento čas zahŕňa čas strávený prípravou Dokumentu NaO. Ak spoločnosť ESET navrhne viac ako jedno (1) poskytnutie Služby HealthCheck, informuje Zákazníka v rámci Plánu výkonu HealthCheck.

1.3 Spoločnosť ESET poskytne Službu ESET HealthCheck do dvadsať jedna (21) dní od podania Žiadosti zo strany Zákazníka, pokiaľ v Pláne výkonu HealthCheck nie je uvedené inak.

D. Služba ESET Premium Support Essential

1. Popis Služby ESET Premium Support Essential

1.1 Služba ESET Premium Support Essential je rovnakou Službou ako Premium Support Aktivita opísaná v prílohe č. 1, v článku 5, pričom pojem „Aktivita“ sa nahrádza pojmom „Služba“.

1.2 Poskytovanie Služieb ESET Premium Support Essential bude možné pod podmienkou, že si Zákazník zakúpil Službu ESET Premium Support Essential pre primeraný počet zariadení podľa výpočtu spoločnosti ESET alebo Partnera. Za predpokladu, že Zákazník zmení Produktové licencie, ktoré používa (s výnimkou predĺženia licencie), vrátane zvýšenia počtu zariadení počas poskytovania Služby ESET Premium Support Essential, je povinný upraviť Službu ESET Premium Support Essential tak, aby zodpovedala tejto zmene. Pre vylúčenie pochybností platí, že takáto úprava podlieha dodatočným poplatkom.

1.3 Ak vyriešenie určitého Prípadu podpory služieb vyžaduje výkon činností, ktoré tvoria základ inej Služby ponúkanej spoločnosťou ESET, spoločnosť ESET si vyhradzuje právo takéto PPS nevyriešiť a Zákazníkovi sa navrhne, aby si zakúpil túto ďalšiu Službu. Finálne rozhodnutie, či si ponúknutú Službu zakúpi, záleží na Zákazníkovi.

1.4 Spoločnosť ESET bude Službu ESET Premium Support Essential poskytovať po Potvrdení Objednávky a to počas obdobia uvedeného v Objednávke.

Príloha č. 2. - Špecifikácia Bezpečnostných služieb ESET

PREAMBULA

1.1 Účelom Bezpečnostných služieb ESET je poskytovať Zákazníkovi pomoc pri Problémoch a anomáliách v oblasti kybernetickej bezpečnosti, ktorá zahŕňa riešenie chýbajúcich detekcií, analýzu súborov, digitálnu forenznú analýzu, riešenie incidentov ako aj ďalších bezpečnostných Problémov, Udalostí alebo Hrozieb, ktoré sa vyskytnú v IT infraštruktúre Zákazníka, a to v súlade s podmienkami definovanými v tejto prílohe.

1.2 Bezpečnostné služby ESET zahŕňajú tieto služby:

A. Služba ESET Detection and Response Essential.
B. Služba ESET Detection and Response Advanced.
C. Služba ESET Detection and Response Ultimate.
D. Služba ESET MDR.

1.3 Každá Bezpečnostná služba pozostáva zo špecifických súčastí, ako je sú opísané nižšie:

Súčasť / Služba	Služba ESET Detection and Response Essential	Služba ESET Detection and Response Advanced
Asistencia pri digitálnej forenznej analýze v rámci reakcie na incident (známa ako DFIR – Digital Forensic Incident Response assistance)	✓	✓
Podpora pri detekcii malvéru	✓	✓
Expertná analýza malvérového súboru	✓	✓
Vyhľadávanie hrozieb prispôsobené špecifikám Zákazníka pre všetky aktuálne hrozby	–	✓
Optimalizácia pravidiel a výnimiek prispôsobené špecifikám	–	✓
Optimalizácia automatických pravidiel a výnimiek nastavených podľa zákazníka	–	–
Nepretržité vyhľadávanie hrozieb špecialistami	–	–
Nepretržité vyhľadávanie, monitorovanie, triedenie a riešenie hrozieb špecialistami 24/7	–	–
Deployment & Upgrade	–	–
Odborná asistencia pri MDR upozorneniach s detailnejším vysvetlením	–	–

Tabuľka č. 1: Prehľad špecifických súčastí Služieb poskytovaných na základe žiadostí

Súčasť / Služba	Služba ESET MDR	Služba ESET Detection and Response Ultimate
Automatická optimalizácia pravidiel a výnimiek	✓	–
Nepretržité vyhľadávanie hrozieb špecialistami	✓	✓

Nepretržité vyhľadávanie, monitorovanie, triedenie a riešenie hrozieb špecialistami 24/7	✓	✓
Vyhľadávanie hrozieb prispôsobené špecifikám Zákazníka pre všetky aktuálne hrozby	–	✓
Optimalizácia pravidiel a výnimiek prispôsobené špecifikám Zákazníka	–	✓
Asistencia pri digitálnej forenznej analýze v rámci reakcie na incident (známa ako DFIR – Digital Forensic Incident Response assistance)	–	✓
Podpora pri detekcii malvéru	–	✓
Expertná analýza malvérového súboru	–	✓
Deployment & Upgrade	–	✓
Odborná asistencia pri MDR upozorneniach s detailnejším vysvetlením	–	✓

Tabuľka č. 2: Prehľad špecifických súčastí Služieb poskytovaných proaktívne

1.4 Tabuľka A nižšie obsahuje opis súčastí Služby, ktorú sú zo strany ESET poskytované na základe Žiadosti. Pre každú súčasť Služby je tam uvedený popis typu Problému/ Žiadosti, aktivít uskutočnených zo strany ESET, vstupy požadované o Zákazníka a výsledné Výstupy.

Tabuľka A – Súčasti Služby poskytované na základe Žiadosti

Súčasť Služby	Typ Problému / Žiadosti	Popis ESET aktivít	Požadované vstupy a výsledné výstupy
Asistencia pri digitálnej forenznej analýze v rámci reakcie na incident (známa ako DFIR – Digital Forensic Incident Response assistance)	Asistencia pri digitálnej forenznej analýze / asistencia DFIR - je nutné preskúmať incident; ide o prebiehajúci incident a poskytuje sa interakcia (telefonický hovor, vzdialené pripojenie). Nejde o komplexnú DFIR, ale o pomoc pri DFIR.	Incident sa skúma online. Poskytne sa technické poradenstvo súvisiace s kybernetickou bezpečnosťou. Môže to viesť k analýze súborov a/alebo digitálnej forenznej analýze. Aktivity sú obmedzené len na technickú pomoc a poradenstvo pri riešení malvéru/kybernetického útoku a nezahŕňajú netechnické oblasti, ako napríklad mitigácia PR problémov a podobne.	Vstup: údaje z prostredia, prístup k prostrediu; uvedú sa otázky a/alebo úroveň podrobností; informácie o už preskúmaných/zistených skutočnostiach. Výstup: ktorékoľvek z týchto položiek: poradenstvo, zmeny v prostredí, Správa, presmerovanie na inú službu.
Podpora pri detekcii malvéru	Malvér: chýbajúca detekcia, t.j. Malvér nebol detekovaný.	Odoslaný súbor, URL adresa, doména alebo IP adresa sa analyzuje a ak sa zistí, že je škodlivá, detekcia sa pridá do Produktu a poskytnú sa informácie o type a zaradení malvéru.	Vstup: verzia Produktu, súbor/URL adresa/doména/IP adresa, verzia Produktu. Výstup: ak sa zistí, že vstup je škodlivý, poskytnú sa informácie o pridanej detekcii (vrátane názvu detekcie); v opačnom prípade sa potvrdí absencia malvéru.
	Malvér: problém s odstránením, t.j. malvér bol	Vykoná sa test odstraňovania malvéru z dodaného súboru a ak sa zistí, že odstraňovanie je problematické, vylepší sa.	Vstup: verzia Produktu, súbor, protokoly, informácie o prostredí.

	detekovaný, ale nedá sa odstrániť.	V osobitných prípadoch sa môže poskytnúť samostatná aplikácia na odstránenie malvéru.	Výstup: ak sa odstraňovanie malvéru vylepší, poskytnú sa informácie o plánovanom riešení; v prípade potreby samostatná aplikácia/postup na odstránenie.
	Malvér: infekcia ransomvérom, t.j. systém je infikovaný ransomvérom.	Infekcia ransomvérom sa vyhodnotí a ak je dešifrovanie možné, poskytne sa nástroj na dešifrovanie (existujúci alebo nový). V opačnom prípade sa poskytnú základné tipy na zmiernenie a prevenciu.	Vstup: verzia produktu, príklady zašifrovaných súborov, súbor s informáciami o platbe, systémové záznamy, vzorka malvéru. Výstup: nástroj na dešifrovanie (ak je k dispozícii); v opačnom prípade základné tipy na zmiernenie a prevenciu.
	Falošná pozitivita, t.j. došlo k nesprávnej detekcii súboru, URL adresy, domény alebo IP adresy.	Analyzuje sa odoslaný súbor, URL adresa, doména alebo IP adresa a ak sa zistí nesprávna detekcia, detekcia sa odstráni.	Vstup: verzia Produktu, súbor/URL adresa/doména/IP adresa, systémové záznamy, snímky obrazovky. Výstup: ak sa zistí, že vstup je škodlivý, poskytnú sa informácie o odstránenej detekcii.
	Všeobecné: Vyšetrenie podozrivého správania	Správanie sa analyzuje na základe opisu podozrivého správania a iných poskytnutých údajov a navrhne sa možné riešenie.	Vstup: verzia Produktu, opis podozrivého správania, systémové záznamy, informácie o prostredí, v osobitných prípadoch ďalšie údaje na základe žiadosti, vrátane vzdialeného pripojenia. Výstup: problem je vyriešený, ak je to možné, spolu s poskytnutím základných informácií.
Expertná analýza malvérového súboru	Základná analýza súboru, t.j. sú potrebné základné informácie o súbore.	Je odoslaný súbor čistý alebo škodlivý? Ak je čistý, poskytnú sa základné informácie. Ak je škodlivý, poskytnú sa informácie o dôvodoch detekcie, kategórii malvéru a základné informácie o jeho fungovaní.	Vstup: súbor, otázky. Výstup: výsledok analýzy spolu so základnými informáciami
	Podrobná analýza súboru, t.j. Sú potrebné podrobné informácie o malvéri.	Je odoslaný súbor čistý alebo škodlivý? Ak je čistý, poskytnú sa základné informácie. Ak je škodlivý, poskytnú sa informácie o dôvodoch detekcie, kategórii	Vstup: súbor. Výstup: výsledok analýzy spolu s podrobnými informáciami.

		malvéru a detailné informácie o jeho fungovaní.	
Vyhľadávanie hrozieb prispôsobené špecifikám Zákazníka pre všetky aktuálne hrozby	EI: Vyhľadávanie hrozieb	Prostredie sa skontroluje pomocou EI. Poskytnú sa informácie o prípadných Hrozbách alebo zraniteľnostiach. Poskytne sa poradenstvo. Konkrétne kroky budú zadefinované v kontrolnom zozname.	Vstup: formulár posúdenia, prístup k prostrediu. Výstup: Správa o Vyhľadávaní hrozieb.
Optimalizácia pravidiel a výnimiek prispôsobené špecifikám Zákazníka	EI: podpora týkajúca sa pravidiel, t.j. podpora súvisiaca s vytváraním, úpravou alebo nefungovaním pravidiel, napríklad pre detekciu konkrétneho správania malvéru.	Analyzuje sa predmetné pravidlo alebo správanie a poskytne sa poradenstvo.	Vstup: verzia EI, pravidlá, vymedzenie problému; ak sa zistí, že ide o chybu, potom systémové záznamy, databáza/prístup k databáze. Výstup: poradenstvo a odporúčanie v súvislosti s nastavením požadovaného pravidla.
	EI: podpora týkajúca sa výnimiek z pravidla, t.j. je potrebná podpora súvisiaca s vytváraním, úpravou alebo nesprávnym fungovaním výnimiek z pravidiel.	Analyzuje sa predmetná výnimka z pravidiel alebo správanie a poskytne sa poradenstvo.	Vstup: verzia EI, výnimka z pravidla, vymedzenie problému; ak sa zistí, že ide o chybu, potom systémové záznamy, databáza/prístup k databáze. Výstup: poradenstvo a odporúčanie v súvislosti s nastavením požadovanej výnimky.
	EI: Počiatočná optimalizácia	Po nainštalovaní EI do nového prostredia generuje EI veľké množstvo falošne pozitívnych prípadov (FP). Jednorazová aktivita. Skontrolujú sa najčastejšie FP detekcie v prostredí EI. Vytvoria sa výnimky z pravidiel. Môžu sa vytvoriť prispôsobené pravidlá alebo upraviť existujúce tak, aby zodpovedali očakávaniam.	Vstup: formulár posúdenia, prístup k prostrediu alebo exportované údaje. Výstup: Správa o optimalizácii, zmeny v rámci prostredia EI, napríklad vytvorenie/úprava pravidiel a výnimiek.
Deployment & Upgrade	Deployment and Upgrade:	Bezplatná profesionálna služba, ktorá zahŕňa počiatočné nasadenie EI súvisiacich produktov/komponentov potrebných pre riadne fungovanie EI. Následné navýšenie na ich najnovšiu verziu. Jednorazový úkon. ESET tím nasadí alebo navýši EI	Vstup: formulár posúdenia, prístup do prostredia Výstup: Nasadený alebo navýšený Produkt

		konzolu a súvisiace ESET produkty/komponenty špecifikované v tejto Prílohe, čl. 5.3 (na základe dohody so Zákazníkom). ESET bude realizovať Deployment & Upgrade nasadením/zvýšením úrovne 100 jednotiek Produktov/komponentov. Manuál ako dokončiť tieto nasadenia a zvýšenia úrovní bude poskytnutý Zákazníkom.	
Odborná asistencia pri MDR upozorneniach s detailnejším vysvetlením	EI: všeobecná otázka týkajúce sa bezpečnosti	Vedenie bezpečnostného odborníka a Zákazníkovi k dispozícii celková pomoc	Vstup: podľa typu a obsahu Žiadosti Výstup: podľa typu a obsahu Žiadosti

1.5 Tabuľka B nižšie obsahuje opis súčastí Služby, ktorú sú zo strany ESET poskytované proaktívne. Pre každú súčasť Služby je tam uvedený popis aktivít uskutočnených zo strany ESET, vstupy požadované o Zákazníka a výsledné Výstupy.

Tabuľka B: Súčasti Služby poskytované proaktívne

Súčasť Služby	Popis ESET aktivít	Požadované vstupy a výsledné výstupy
Automatická optimalizácia pravidiel a výnimiek	Optimalizácia sady pravidiel a výnimiek na základe špecifík prostredia Zákazníka	Vstup: prístup do prostredia Výstup: Optimalizované prostredie
Nepretržité vyhľadávanie hrozieb špecialistami	EI: Vyhľadávanie hrozieb (proaktívne) Nepretržité vyhľadávanie hrozieb, pričom bezpečnostný odborníci vyhodnotia detekciu vo vzťahu k iným do štrukturovaného a zmapovaného incidentu.	Vstup: prístup do prostredia Výstup: Incidenty generované v EI (ak je možné s reakciou)
Nepretržité vyhľadávanie, monitorovanie, triedenie a riešenie hrozieb špecialistami 24/7	EI: Monitorovanie hrozieb Služba v rozsahu 24/7 poskytovaná človekom, ktorá využíva IoC, IoA, UEBA, AI, komplexné interné a externé TI feedy a obdobné premyslené monitorovanie a detekčné techniky za účelom ochrany prostredia Zákazníka. Táto časť odhalí a odkryje škodlivú aktivitu a uskutoční kroky na obmedzenie a odstránenie za účelom prevencie vážnych škôd.	Vstup: prístup do prostredia Výstup: Incidenty generované v EI (ak je možné s reakciou)

2. Definície.

2.1 Pokiaľ určité ustanovenie tejto prílohy neustanovuje inak, význam všetkých pojmov začínajúcich veľkým písmenom uvedených v tomto dokumente zodpovedá vymedzeniu uvedenému v tomto článku, v hlavnom texte Podmienok alebo určenému v iných ustanoveniach Podmienok. Takéto pojmy s veľkým začiatočným písmenom sú pri ich definovaní uvedené v úvodzovkách.

2.2 **„Bezpečnostný profil“** označuje dokument vytvorený spoločnosťou ESET ako výsledok počiatočného vyhodnotenia a teda informácií zaznamenaných vo Formulári posúdenia.

2.3 **„Detekcia (vo verzii EI 1.4 alebo novšej)“** označuje informácie zobrazené v EI s cieľom upozorniť na možnú

Hrozbu. EI obsahuje na pravidlách založené detekčné zariadenie vytvorené spoločnosťou ESET pre identifikáciu útoku. Pravidlá vytvorené s cieľom identifikovať podozrivé škodlivé správanie spúšťajú Detekciu s definovanou závažnosťou. Každá spustená Detekcia sa zobrazí v časti „Detekcie“ s jasnou identifikáciou miesta výskytu (počítač) ako aj spustiteľného súboru a procesu, ktorý ho spustil. K dispozícii sú sprievodné informácie o závažnosti podľa definície v pravidlách, pričom ku každej Detekcii možno priradiť prioritu.

2.4 **„Dostupnosť“** označuje čas, v ktorom je spoločnosť ESET a jej subdodávatelia k dispozícii na poskytovanie Služieb Zákazníkom a na reagovanie v rámci SLA.

2.5 **„EI“** označuje produkt ESET Inspect alebo ESET Inspect Cloud určený na detekciu a reakciu na koncových zariadeniach (Endpoint Detection and Response – EDR).

2.6 **„EI Connector" (vo verzii v1.6 a staršej EI Agent)** označuje malú aplikáciu, ktorá funguje ako prekladač/komunikačné rozhranie medzi nainštalovanými bezpečnostnými Produktmi ESET a EI serverom. Extrahuje všetky dôležité nízkoúrovňové udalosti z bezpečnostných Produktov ESET a odosiela ich EI serveru. EI Connector vyžaduje, aby sa pred nasadením nainštaloval bezpečnostný Produkt ESET a potrebuje svoju vlastnú licenciu, aby pracoval správne a odosielal Udalosti na EI server. EI Connector je kľúčový v situáciách, keď Udalosti z koncového zariadenia nie je možné doručiť na EI server, napríklad ak nie je k dispozícii sieťové pripojenie. V takom prípade sa údaje uložia lokálne v koncovom zariadení a doručia sa ihneď po obnovení sieťového pripojenia zariadenia.

2.7 **„Hrozba“** označuje možnosť škodlivého pokusu o poškodenie alebo narušenie počítačovej siete alebo systému Zákazníka.

2.8 **„Kritické udalosti“** označujú Udalosti, ktoré si podľa spoločnosti ESET vyžadujú ďalšiu pozornosť, pretože môžu predstavovať možnú Hrozbu.

2.9 **„Problém“** označuje problém týkajúci sa kybernetickej bezpečnosti, ktorý sa vyskytne v IT infraštruktúre Zákazníka a ktorý chce Zákazník nahlásiť, pričom je definovaný v Tabuľke A.

2.10 **„Reakčné časy“** označujú maximálne časy, ktoré sú v Službách garantované pre Počiatočnú reakciu človeka.

2.11 **„SLA“ alebo „Dohoda o úrovni služieb“** označuje dohodu medzi spoločnosťou ESET a Zákazníkom so záväzkom spoločnosti ESET voči Zákazníkovi, ktorá určuje Dostupnosť Služieb a maximálny garantovaný čas pre Počiatočnú reakciu človeka na správne zadanú Žiadosť.

2.12 **„Správa“** označuje typ záverečného výstupu Služby – dokument vytvorený spoločnosťou ESET, ktorý obsahuje súhrn postupov vykonaných Špecialistami spoločnosti ESET, ich zistenia, odporúčania a prípadné ďalšie informácie, ktoré sa považujú za dôležité pre konkrétny podtyp aktivity vykonávanej v rámci Služby (napríklad Správa o Zisťovaní hrozieb alebo Správa o analýze malvéru), pričom sa poskytuje Zákazníkovi e-mailom.

2.13 **„Stupne závažnosti“** označujú určenie charakteru a naliehavosti podaných Žiadostí. Stupne závažnosti takisto určujú čas na Počiatočnú reakciu človeka, ako je definované v SLA. Stupne závažnosti sa delia na tieto tri úrovne: A (kritické), B (vážne) a C (bežné). Spoločnosť ESET si vyhradzuje právo Úroveň závažnosti zmeniť na základe výstupov svojej počiatočnej analýzy.

- **A. „Žiadosti kritického charakteru“** označujú Žiadosti, pri ktorých sa potvrdilo, že majú vplyv na kontinuitu činnosti organizácie. Bežnými príkladmi Žiadostí kritického charakteru sú aktívna ransomvérová infekcia, aktívny incident, falošná pozitivita, ktorá spôsobí nesprávne zablokovanie neškodnej činnosti alebo kriticky dôležitej podnikovej aplikácie atď.
- **B. „Žiadosti vážneho charakteru“** označujú Žiadosti, pri ktorých existuje vážne podozrenie, že môžu mať vplyv na kontinuitu činnosti organizácie. Bežnými príkladmi sú hlásenia falošných poplachov zistených v dôležitých súboroch, skúmanie potenciálne podozrivého správania atď.
- **C. „Žiadosti bežného charakteru“** označujú Žiadosti, ktoré nemajú vážny charakter ani vplyv na kontinuitu činnosti organizácie. Bežnými príkladmi sú spätné preskúmanie historického incidentu, pomoc s nastavením pravidiel/výnimiek produktu ESET Enterprise Inspector, plánovaná podrobná analýza malvéru atď. Tento Stupeň závažnosti zahŕňa činnosti, ktoré sú plánované (napr. plánované Vyhľadávanie hrozieb), a prípadné Žiadosti, ktoré môžu vyplynúť z ich poskytovania.

2.14 **„Špecialista“** označuje zamestnanca spoločnosti ESET alebo jej subdodávateľa, ktorý poskytuje Služby Zákazníkom.

2.15 **„Typy reakcie“** označujú rozdelenie reakcií na Žiadosť do týchto troch kategórií: 1. Automatizovaná reakcia systému; 2. Počiatočná reakcia človeka; 3. Záverečný výstup.

1. **„Automatizovaná reakcia systému“** označuje e-mail automaticky vygenerovaný tiketovacím systémom spoločnosti ESET, ktorý potvrdzuje, že Zákazník úspešne podal Žiadosť.
2. **„Počiatočná reakcia človeka“** označuje prvotnú reakciu Špecialistu spoločnosti ESET v reakcii na úspešne podanú Žiadosť. Na tento typ reakcie sa vzťahujú garantované Reakčné časy definované v SLA.
3. **„Záverečný Výstup“** označuje záverečnú reakciu Špecialistu spoločnosti ESET na Žiadosti podané Zákazníkmi. Typ Záverečného Výstupu sa líši v závislosti od činností súvisiacich s jednotlivými typmi Žiadostí (napr. správa, výsledky analýzy alebo odporúčania) a nie je označený ako riešenie, pretože nie je možné zaručiť nájdenie konečného riešenia pre všetky typy Žiadostí. Čas poskytnutia Záverečného Výstupu nie je možné garantovať a je určený všeobecne ako „najlepšie úsilie“ z dôvodu rozdielov v charaktere nahlasovaných Problémov.

2.16 **„Udalosť“** označuje akúkoľvek udalosť, ku ktorej došlo v koncových zariadeniach v infraštruktúre Zákazníka, ktorú

monitoruje a zaznamenáva EI. Tieto Udalosti do EI nahlasuje EI Connector nasadený v koncových zariadeniach nachádzajúcich sa v infraštruktúre Zákazníka. Tieto Udalosti analyzujú Špecialisti v rámci činností Vyhľadávania hrozieb a Monitorovania hrozieb.

2.17 **„Žiadosť“** označuje akúkoľvek žiadosť v súvislosti s bezpečnosťou ich prostredia a Produktmi v ňom nasadenými, pričom žiadosť nie je správa o chybách Produktu, ani Problém nahlásený Zákazníkom spoločnosti ESET. Pre vylúčenie pochybností platí, že Žiadosti sa môžu okrem iného týkať analýz súborov a incidentov, reakcie a zmierňovania dôsledkov, Vyhľadávania hrozieb, tém súvisiacich s bezpečnosťou súvisiacich s EI (nie chýb EI), ako napríklad pravidlá a výnimky (interné funkcionality), a podpora a optimalizácia.

3. Podmienky poskytovania Bezpečnostných služieb ESET.

3.1 Spoločnosť ESET začne Bezpečnostné služby ESET poskytovať po Potvrdení Objednávky a to počas doby určitej, ako je uvedené v Potvrdení Objednávky v Objednávke.

3.2 Služby popísané v tabuľke A budú poskytované na základe žiadosti Zákazníka. Pri podávaní Žiadosti Zákazník poskytne potrebné informácie požadované vo formulári alebo Špecialistom. Na účely tohto dokumentu takéto potrebné informácie zahŕňajú, nie výlučne, uvedené:

a. údaje o licencii, napríklad verejné ID licencie;
b. informácie o kontaktnej osobe/ osobách Zákazníka, napríklad jej/ ich meno, priezvisko, pracovnú pozíciu, kontaktné telefónne číslo a e-mailovú adresu;
c. podrobný opis Problému, aby bola možná replikácia Problému.

3.3 Ak Zákazník poskytne nesprávne alebo neúplné informácie, Špecialista ho vyzve, aby informácie doplnil alebo opravil; v rámci daného času neplynie žiadna lehota na vyriešenie Problému v zmysle Podmienok.

3.4 Ak Zákazník neposkytne spoluprácu a pomoc, Špecialista môže príslušný Prípad podpory služieb uzavrieť po uplynutí dvadsaťštyri (24) hodín od odoslania druhého oznámenia so žiadosťou o spoluprácu na kontaktnú e-mailovú adresu uvedenú v odoslanom PPS.

3.5 Všetky Žiadosti bude Zákazník podávať prostredníctvom buď formulára žiadosti o podporu služieb alebo telefónnej linky HELPDESK. V čase podávania Žiadosti nesmie byť na kontaktných telefónnych číslach Zákazníka aktivovaná funkcia CLIR ani iná podobná funkcia, ktorá obmedzuje identifikáciu volajúceho. Ak budú všetky linky HELPDESK obsadené, Zákazník zanechá správu v hlasovej schránke, čo sa bude považovať za náležité podanie Žiadosti.

3.6 Podanie Žiadosti bude považované za potvrdené nasledovne:

a. Pri použití formulára žiadosti o podporu služieb: Náležité vyplnenie všetkých požadovaných údajov a potvrdení vo formulári a následné prijatie automaticky vygenerovanej e-mailovej správy od spoločnosti ESET potvrdzujúcej, že Žiadosť bola úspešne podaná.
b. Pri použití čísla telefónnej linky HELPDESK: Poskytnutie všetkých informácií požadovaných Špecialistom a následné prijatie automaticky vygenerovanej e-mailovej správy od spoločnosti ESET potvrdzujúcej, že Žiadosť bola úspešne podaná.

Ak Zákazník potvrdzujúcu e-mailovú správu nedostane do desiatich (10) minút od pokusu o podanie Žiadosti, Zákazník zavolá na telefónnu linku HELPDESK alebo použije kontakty na eskaláciu.

3.7 Formulár žiadosti o podporu služieb, telefónna linka HELPDESK a kontakty na eskaláciu sú uvedené v Potvrdení Objednávky zaslanej Zákazníkovi.

3.8 Žiadosť sa považuje za vybavenú, keď nastane ktorákoľvek z týchto situácií:

a. ESET poskytne Zákazníkovi e-mailom Výstup na daný typ Problému/ Žiadosti tak ako je definovaný v Tabuľke A;
b. Po uplynutí dvadsať štyri (24) hodín od odoslania druhého oznámenia so žiadosťou o poskytnutie súčinnosti.

3.9 Poskytovanie Bezpečnostných služieb bude umožnené, ak si Zákazník zakúpil relevantnú Bezpečnostnú službu pre primeraný počet koncových zariadení podľa výpočtu Partnera alebo spoločnosti ESET. Za predpokladu, že Zákazník zmení Produktové licencie, ktoré používa (s výnimkou predĺženia licencie), vrátane zvýšenia počtu zariadení počas poskytovania Bezpečnostných služieb, je povinný upraviť Bezpečnostnú službu tak, aby zodpovedala tejto zmene. Pre vylúčenie pochybností platí, že takáto úprava podlieha dodatočným poplatkom.

4. SLA

4.1 Dostupnosť Bezpečnostných služieb ESET je 24/7/365.

4.2 Reakčné časy pre Počiatočnú reakciu človeka na správne podanú Žiadosť závisia od Stupňa závažnosti a to nasledovne:

a. Žiadosti kritického charakteru majú garantovanú dvojhodinovú (2h) lehotu na Počiatočnú reakciu človeka;
b. Žiadosti vážneho charakteru majú garantovanú trojhodinovú (3h) lehotu na Počiatočnú reakciu človeka;
c. Žiadosti bežného charakteru majú garantovanú dvadsaťštyri hodinovú (24h) lehotu na Počiatočnú reakciu človeka.

4.3 Reakčné časy ako sú uvedené vyššie sa neaplikujú

a. na súčasti Služieb uvedené v tabuľke B, pretože aktivita zo strany ESET je priebežná a
b. na špecifické súčasti Služieb z tabuľky A, pretože aktivita zo strany ESET je plánovaná a uskutočňovaná

v dohodnutom časovom rámci. Jedná sa o tieto súčasti Služieb z tabuľky A: EI: Počiatočná optimalizácia and Deployment and Upgrade.

5. Opis služby ESET Detection and Response Essential

5.1 Služba ESET Detection and Response Essential predstavuje službu bezpečnostnej podpory poskytovanú spoločnosťou ESET, ktorá pozostáva zo súčastí definovaných v ods. 1.3 prílohy č. 2. Tabuľka A obsahuje pre každú súčasť Služby popis typu Problému/ Žiadosti, aktivít uskutočnených zo strany ESET, vstupy požadované o Zákazníka a výsledné Výstupy.

5.2 Aktivity týkajúce sa špecifického typu Problému/ Žiadosti sú uskutočňované Špecialistom na základe Žiadosti Zákazníka za účelom poskytnutia pomoci Zákazníkovi.

5.3 Ak chce Zákazník používať Službu ESET Detection and Response Essential, musí mať vo svojom IT prostredí nainštalované : (i) Produkty pre koncové zariadenia od spoločnosti ESET na relevantných koncových zariadeniach a (ii) relevantné koncové zariadenia musia byť spravované konzolou na správu produktov ESET. Zákazník týmto zároveň uznáva, že v prípade nesúladu s hore uvedenými požiadavkami, Služba ESET Detection and Response Essential nebude prístupná a funkčná v plnom rozsahu. V takých prípadoch nenesie spoločnosť ESET žiadnu zodpovednosť za nedodanú alebo nedodateľnú časť služby ESET Detection and Response Essential.

6. Opis služby ESET Detection and Response Advanced.

6.1 Služba ESET Detection and Response Advanced predstavuje službu bezpečnostnej podpory poskytovanú spoločnosťou ESET, ktorá pozostáva zo súčasti Služieb definovaných v ods. 1.3 prílohy č. 2. Tabuľka A obsahuje pre každú súčasť Služby popis typu Problému/ Žiadosti, aktivít uskutočnených zo strany ESET, vstupy požadované o Zákazníka a výsledné Výstupy.

6.2 Ak chce Zákazník používať Službu ESET Detection and Response Advanced, musí mať vo svojom IT prostredí nainštalované aspoň:

a. Produkty pre koncové zariadenia od spoločnosti ESET (Endpoint/ File Security/ Mail Security produkty + Management Agent a EI Connectors) na relevantných koncových zariadeniach,
b. relevantné koncové zariadenia musia byť spravované konzolou na správu produktov ESET - ESET PROTECT/ ESET PROTECT Cloud a
c. EI.

7. Opis služby ESET Detection and Response Ultimate

7.1 Služba ESET Detection and Response Ultimate predstavuje službu bezpečnostnej podpory poskytovanú spoločnosťou ESET, ktorá pozostáva zo súčasti Služieb definovaných v ods. 1.3 prílohy č. 2. Tabuľka A a tabuľka B obsahuje pre každú súčasť Služby popis typu Problému/ Žiadosti (ak sa aplikuje), aktivít uskutočnených zo strany ESET, vstupy požadované o Zákazníka a výsledné Výstupy.

7.2 Ak chce Zákazník používať Službu ESET Detection and Response Ultimate, musí splniť uvedené:

a. Mať vo svojom IT prostredí nainštalované aspoň tieto súčasti:
    (i) Produkty pre koncové zariadenia od spoločnosti ESET (Endpoint/ File Security/ Mail Security + Management Agent a EI Connector) na relevantných koncových zariadeniach kompatibilné pre EI,
    (ii) relevantné koncové zariadenia musia byť spravované konzolou na správu produktov ESET – ESET PROTECT Cloud a
    (iii) EI.

   Najnižšia verzia, v ktorej majú byť tieto Produkty/komponenty nasadené bude určená odborníkmi na dané služby. Pre tento účel, aktivita Deployment a Upgrade špecifikovaná v tejto Prílohe bude poskytovaná spoločnosťou ESET v závislosti od informácií ohľadom prostredia Zákazníka.
b. Keďže aktivita Deployment a Upgrade zo strany spoločnosti ESET sa týka limitovaného počtu Produktových jednotiek, ako je špecifikované v tabuľke vyššie a keďže riadne nasadenie určitých Produktov definovaných vyššie je predpokladom poskytnutia Služby ESET Detection and Response Ultimate, Zákazník je povinný je vykonať deployment/upgrade zvyšku Produktov a koncových zariadení do šesťdesiat (60) dní po inštrukcii od spoločnosti ESET a poskytnutí manuálu pre deployment/upgrade. Ak Zákazník neuskutoční deployment/upgrade, bude to považované ako neposkytnutie požadovanej spolupráce a spoločnosť ESET si vyhradzuje právo obmedziť alebo limitovať poskytovanie Služby ESET Detection and Response Ultimate, kým nedôjde k náprave.
c. Zabezpečiť, že hardvér a operačný systém budú vždy v súlade s požiadavkami na hardvér a OS požiadavkami na Produkty/komponenty.

7.3 Pri používaní tejto Služby ESET Detection and Response Ultimate nie je Zákazník oprávnený meniť žiadne pravidlá, výnimky ani nastavenia EI bez predchádzajúceho schválenia alebo vedomia spoločnosti ESET. Porušenie tejto povinnosti môže mať negatívny vplyv na fungovanie Služby a/alebo EI, pričom spoločnosť ESET nebude niesť zodpovednosť za žiadne škody ktoré v dôsledku toho vznikli.

8. Opis služby ESET MDR

8.1 Služba ESET MDR predstavuje službu bezpečnostnej podpory poskytovanú spoločnosťou ESET, ktorá pozostáva zo súčastí Služieb definovaných v ods. 1.3 prílohy č. 2. Tabuľka B obsahuje pre každú súčasť Služby popis aktivít uskutočnených zo strany ESET, vstupy požadované od Zákazníka a výsledné Výstupy.

8.2 Ak chce Zákazník používať Službu ESET MDR, musí mať vo svojom IT prostredí nainštalované aspoň:

a. Produkty pre koncové zariadenia od spoločnosti ESET (Endpoint/ File Security/ Mail Security produkty + Management Agent a EI Connectors) na relevantných koncových zariadeniach kompatibilné pre EI,

b. relevantné koncové zariadenia musia byť spravované konzolou na správu produktov ESET - ESET PROTECT Cloud a

c. ESET Inspect Cloud.

8.3 Produkty pre koncové zariadenia od spoločnosti ESET musia byť vo verzii kompatibilnej s ESET Inspect Cloud.

8.4 Pri používaní tejto Služby MDR nie je Zákazník oprávnený meniť žiadne pravidlá, výnimky ani nastavenia EI bez predchádzajúceho schválenia alebo vedomia spoločnosti ESET. Porušenie tejto povinnosti môže mať negatívny vplyv na fungovanie Služby a/alebo EI, pričom spoločnosť ESET nebude niesť zodpovednosť za žiadne škody, ktoré v dôsledku toho vznikli.

Príloha č. 3 Formulár ukončenia

Formulár na ukončenie Podmienok poskytovania profesionálnych a bezpečnostných služieb

Zákazník:	**Poskytovateľ služby:**
Obchodné meno	**ESET, spol. s r.o.**
Sídlo	Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, Slovenská republika
IČO: INSERT	IČO: 31 333 532 zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 3586/B
IČ DPH: INSERT	IČ DPH: INSERT
E-mail: INSERT	E-mail: INSERT
	(ďalej len ako "**ESET**")

Zákazník týmto ukončuje **Podmienky poskytovania profesionálnych a bezpečnostných služieb** (ďalej len "**Podmienky**") vykonané dňa DATE v súlade s čl. 11 podmienok z dôvodu:

☐ podstatného porušenie podmienok spoločnosťou ESET bez vykonania nápravy (čl. 11.2 Podmienok)

☐ zmeny v Podmienkach (čl. 11.3 podmienok)

☐ konkurzného alebo likvidačného konania, ukončenia podnikania alebo inej podobnej udalosti alebo konania podľa platných právnych predpisov voči spoločnosti ESET (článok 11.4 podmienok)

Ukončenie Podmienok nadobudne platnosť doručením tohto formulára, čo spoločnosť ESET potvrdí prostredníctvom e-mailu.

Deň podpisu:
Meno a pracovná pozícia zástupcu Zákazníka:
Podpis:

Príloha A – Dohoda o spracúvaní údajov (ďalej len „Dohoda“)

1. V súlade s požiadavkami nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „**Nariadenie**“), spoločnosť ESET (ďalej len „**Sprostredkovateľ**“) a Zákazník (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) vstupujú do zmluvného vzťahu s cieľom vymedziť podmienky pre spracúvanie osobných údajov a spôsob ich ochrany a stanoviť ďalšie práva a povinnosti obidvoch strán vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb v mene Prevádzkovateľa v priebehu vykonávania predmetu týchto Podmienok ako hlavnej zmluvy.

2. **Osobné údaje.** Na poskytovanie Služieb v súlade s týmito Podmienkami môže byť potrebné, aby Sprostredkovateľ v mene Prevádzkovateľa spracúval informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby (ďalej len „**Osobné údaje**“).

3. **Poverenie.** Prevádzkovateľ týmto poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním Osobných údajov za týchto podmienok:

   3.1 „**účel spracúvania**“ znamená poskytovanie objednaných Služieb definovaných v prílohách v súlade s Podmienkami.

   3.2 „**obdobie spracúvania**“ znamená obdobie, počas ktorého budú Služby v zmysle Podmienok poskytované.

   3.3 „**rozsah a kategórie Osobných údajov**“ zahŕňajú všetky Osobné údaje poskytnuté alebo sprístupnené Prevádzkovateľom počas poskytovania Služieb, najmä všetky Osobné údaje odoslané v žiadostiach o Služby alebo počas postupu spracovania prípadných žiadostí o Služby, prípadne všetky Osobné údaje, ktoré môžu byť prístupné alebo dostupné Sprostredkovateľovi v prípade udelenia dočasného alebo trvalého prístupu Prevádzkovateľom k jeho Produktom alebo zariadeniam v rámci výkonu Služieb.

   3.4 „**dotknutá osoba**“ označuje všetky fyzické osoby, ktoré sú oprávnenými používateľmi zariadení Prevádzkovateľa a/alebo zamestnancami alebo dodávateľmi Prevádzkovateľa a jeho prípadných pridružených subjektov, ako aj všetky osoby, ktorých údaje môže poskytnúť alebo sprístupniť Prevádzkovateľ Sprostredkovateľovi v rámci výkonu Služieb.

   3.5 „**spracovateľské činnosti**“ znamenajú všetky operácie potrebné na dosiahnutie účelu spracúvania.

   3.6 „**zdokumentované pokyny**“ znamenajú pokyny pre spracovateľské činnosti opísané v týchto Podmienkach, ich prílohách, dokumentácii Služieb alebo v žiadostiach o poskytnutie Služby.

4. **Povinnosti sprostredkovateľa.** Sprostredkovateľ je povinný:

   4.1 Spracúvať Osobné údaje na účel poskytovania Služieb v súlade s týmito Podmienkami a len na základe zdokumentovaných pokynov, okrem iného vo vzťahu k prenosom Osobných údajov do tretej krajiny, pokiaľ zákony EÚ alebo Slovenskej republiky neurčujú inak; v takých prípadoch Sprostredkovateľ o danej zákonnej požiadavke informuje Prevádzkovateľa pred spracúvaním, pokiaľ právne predpisy takéto informovanie nezakazujú z dôvodu významného verejného záujmu.

   4.2 Poučiť osoby oprávnené spracúvať osobné údaje (ďalej len ako „Oprávnené osoby“) o ich právach a povinnostiach v zmysel GDPR, o ich zodpovednosti v prípade porušenia povinností a zabezpečiť, aby sa Oprávnené osoby zaviazali, že zachovajú mlčanlivosť a dôvernosť informácií.

   4.3 Prijať všetky opatrenia súvisiace s bezpečnosťou spracúvania, ako to vyžaduje článok 32 Nariadenia, s ohľadom na stav techniky, náklady na implementáciu a povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, aby pri spracúvaní Osobných údajov Prevádzkovateľa zabezpečil úroveň bezpečnosti, ktorá je primeraná rizikám.

   4.4 S ohľadom na charakter spracúvania primeranými technickými a organizačnými opatreniami pomáhať Prevádzkovateľovi, pokiaľ je to možné, pri plnení povinnosti Prevádzkovateľa reagovať na žiadosti o uplatňovanie práv dotknutých osôb stanovených v kapitole III Nariadenia.

   4.5 Na požiadanie poskytnúť primeranú pomoc Prevádzkovateľovi pri zabezpečovaní súladu s povinnosťami podľa článkov 32 až 36 Nariadenia s ohľadom na charakter spracúvania a informácie, ktoré má Sprostredkovateľ k dispozícii. Sprostredkovateľ oznámi Prevádzkovateľovi akékoľvek porušenie spracovania osobných údajov alebo bezpečnosti osobných údajov ihneď po objavení. Sprostredkovateľ poskytne súčinnosť v primeranom rozsahu pri vyšetrovaní a náprave porušenia a prijme primerané opatrenia na obmedzenie ďalších negatívnych dôsledkov.

   4.6 Podľa rozhodnutia Prevádzkovateľa vymazať alebo vrátiť všetky Osobné údaje spracúvané v mene Prevádzkovateľa do 30 (tridsiatich) Pracovných dní od ukončenia poskytovania Služieb, ktorých sa spracúvanie týka, a vymazať existujúce kópie, pokiaľ zákony EÚ alebo zákony členského štátu EÚ nevyžadujú uchovávanie týchto Osobných údajov. Prevádzkovateľ sa zaväzuje informovať Sprostredkovateľa o jeho rozhodnutí do desiatich (10) dní po skončení obdobia spracúvania. Toto ustanovenie nemá vplyv na právo Sprostredkovateľa

ponechať si osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu pre účely archivácie v zmysle podmienok osobitných predpisov alebo na účely preukazovania, uplatňovania a obhajovania právnych nárokov.

4.7 Viesť aktuálny register všetkých kategórií spracovateľských činností, ktoré vykonal v mene Prevádzkovateľa.

4.8 Poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia požiadaviek stanovených v rámci týchto Podmienkach, ich prílohách a dokumentácie Služieb a ak je to nevyhnutne potrebné, umožniť audity vykonávané Prevádzkovateľom alebo iným audítorom povereným Prevádzkovateľom vo vzťahu k spracúvaniu vykonávanému v rozsahu tejto dohody. V prípade auditu alebo kontroly spracovávania osobných údajov zo strany Prevádzkovateľa, je Prevádzkovateľ povinný písomne informovať Sprostredkovateľ aspoň desať (10) dní pred plánovaným auditom alebo kontrolou.

5. **Zapojenie ďalšieho sprostredkovateľa.** Sprostredkovateľ je vo všeobecnosti oprávnený zapojiť ďalšieho sprostredkovateľa (ďalej len „**Ďalší sprostredkovateľ**“) na vykonávanie špecifických spracovateľských činností v súlade s týmito Podmienkami, najmä touto dohodou a dokumentáciou Služieb. Sprostredkovateľ zabezpečí, aby bol každý takýto Ďalší sprostredkovateľ viazaný rovnakými povinnosťami, ako sú stanovené v tejto dohode. Pre tento prípad zostáva Sprostredkovateľ v plnej miere zodpovedný voči Prevádzkovateľovi za spracúvanie všetkých Osobných údajov Ďalším sprostredkovateľom. Na účel výkonu Služieb môže Sprostredkovateľ ako svojho Ďalšieho sprostredkovateľa zapojiť Partnera. Ďalší sprostredkovateľ je povinný informovať Prevádzkovateľa o akýchkoľvek zamýšľaných zmenách týkajúcich sa pridania alebo náhrady iných Ďalších sprostredkovateľov, čím dá Prevádzkovateľovi príležitosť voči takýmto zmenám namietať. Akékoľvek námietky voči novému ďalšiemu sprostredkovateľovi môžu byť zo strany Prevádzkovateľa zaslané do siedmich (7) Pracovných dní od oznámenia, inak sa nový Ďalší sprostredkovateľ bude považovať za prijatého Prevádzkovateľom. Ak Prevádzkovateľ odôvodnene namieta voči novému Ďalšiemu sprostredkovateľovi a námietka sa nedá uspokojivo vyriešiť v primeranom čase, Zákazník môže túto Dohodu ukončiť bez pokuty do 30 (tridsiatich) dní písomným oznámením Sprostredkovateľovi. Ak námietka Prevádzkovateľa stále nie je vyriešená 30 (tridsať) dní od jej vznesenia a nebolo doručené oznámenie o ukončení, považuje sa to za prijatie nového Ďalšieho sprostredkovateľa Prevádzkovateľom. Sprostredkovateľ sa týmto zaväzuje informovať Prevádzkovateľa o akomkoľvek pridaní alebo nahradení Ďalšieho sprostredkovateľa na účely poskytnutia možnosti namietať voči takejto zmene.

6. **Územná pôsobnosť.** Sprostredkovateľ vynaloží maximálne úsilie s cieľom zabezpečiť, aby sa spracúvanie údajov uskutočňovalo v Európskom hospodárskom priestore alebo v krajine označenej Európskou komisiou za bezpečnú, a to na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa. V prípade prenosov Osobných údajov a spracúvania prebiehajúceho mimo Európskeho hospodárskeho priestoru alebo krajiny označenej Európskou komisiou za bezpečnú sa uplatňujú Štandardné zmluvné doložky (dostupné tu: https://www.eset.com/fileadmin/ESET/INT/Docs/no-index/Standard-Contractual-Clauses.pdf).

7. **Bezpečnosť.** Sprostredkovateľ je držiteľom certifikátu ISO 27001:2013 a používa štandard ISO 27001 pre implementáciu viacvrstvovej obrannej bezpečnostnej stratégie pri aplikovaní bezpečnostných kontrol na vrstvách siete, operačných systémov, databáz, aplikácií, personálu a procesov. Dodržiavanie zmluvných požiadaviek a požiadaviek vychádzajúcich z právnych predpisov sa pravidelne vyhodnocuje a prehodnocuje podobne ako iné procesy Sprostredkovateľa, pričom sú neustále vykonávané nevyhnutné kroky zo strany Sprostredkovateľa pre zabezpečenie súladu s platnými právnymi predpismi a štandardom ISO 27001. Sprostredkovateľ zaistil bezpečnosť údajov aplikovaním opatrení na základe prílohy A štandardu ISO 27001.

8. **Technické a organizačné opatrenia.** Sprostredkovateľ chráni osobné údaje proti náhodnému a neoprávnenému poškodeniu a zničeniu, náhodnej strate, zmene, neoprávnenému prístupu a sprístupneniu. Za týmto účelom Sprostredkovateľ prijme primerané technické a organizačné opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracovávania a riziku, ktoré spracovávanie predstavuje pre dotknuté osoby súlade s požiadavky uvedenými v Nariadení. Podrobný popis technických a organizačných opatrení je uvedený v bezpečnostnej politike konkrétneho Produktu.

9. **Kontaktné informácie sprostredkovateľa.** Všetky oznámenia, žiadosti, požiadavky a ďalšia komunikácia týkajúca sa ochrany osobných údajov sa adresujú spoločnosti ESET, spol. s r.o., zodpovednej osobe: Úradník pre ochranu údajov, Einsteinova 24, 85101 Bratislava, Slovenská republika, e-mail: dpo@eset.sk.