

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY A ZAJIŠTĚNÍ ROZVOJE WEBOVÝCH FORMULÁŘŮ SÚKL

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“)

mezi stranami:

Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, 100 41, Praha 10

zastoupena: Mgr. Irenou Storovou, MHA, ředitelkou

bankovní spojení, č.ú.: 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

QCM, s.r.o.

IČ: 26262525

DIČ: CZ26262525

se sídlem: Bellova 370/40, 623 00 Brno

zastoupen: XXX

bankovní spojení, č.ú.: XXX

dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jen jako „**smluvní strany**“)

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou (dále jen „**Smlouva**“) se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli po dobu uvedenou v odst. 12.01 služby spočívající v servisní podpoře webových formulářů Objednatele, provozovaných na aplikační platformě FormServer QCM, jejichž autorem je Poskytovatel. Touto Smlouvou se dále Poskytovatel zavazuje poskytovat služby spočívající v servisní podpoře aplikační platformy a softwarových komponent, které zajišťují bezproblémový provoz webových formulářů, tedy zejména FormServeru QCM a FrontEnd serveru QCM. Souhrnně je tento informační systém, zahrnující jak formuláře, tak FormServer QCM a FrontEnd server QCM, nazýván jako „**Systém**“. Služby servisní podpory Systému budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) Identifikace a odstranění kritických závad
- b) Identifikace a odstranění závažných závad
- c) Identifikace a odstranění ostatních závad
- d) Provozní podpora
- e) Proaktivní monitoring
- f) Identifikace a specifikace změny
- g) Realizace změnových požadavků menšího rozsahu
- h) Realizace změnových/rozvojových požadavků
- i) Vedení dokumentace
- j) Oznámení incidentu narušení ochrany osobních údajů
- k) Oznámení incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

(dále jen souhrnně „**Služby**“, jednotlivě „**Služba**“).

- 1.02 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v rozsahu této Smlouvy i pro další části řešení Systému, které vzniknou v důsledku poskytování Služeb během trvání této Smlouvy.
- 1.03 Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Systému v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.04 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.05 Objednatel v souladu s § 4a odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“) informuje Poskytovatele, že webová stránka je významným informačním systémem ve smyslu § 2 písm. d) ZoKB a Objednatel je ve smyslu § 2 písm. e) ZoKB správcem tohoto Systému, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že se po dobu účinnosti této Smlouvy stává provozovatelem Systému ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB a dle § 3 písm. e) rovněž osobou, jíž jsou v této souvislosti ZoKB a příslušnými prováděcími předpisy ukládány povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti.
- 1.06 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu Systému, tak aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.01 písm. a) až k) budou poskytovány ve dvou režimech dle tabulky uvedené v odst. 2.02, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01. Započítávaný čas Služby, která je poskytována v režimu „P“, se každý pracovní den v 17:00 pozastavuje.

Označení	Název služby	Režim poskytování podpory	Rozsah čerpání služby
SP-1	Identifikace a odstranění závad - kritická závada	N	A
SP-2	Identifikace a odstranění závad – závažná závada	N	A
SP-3	Identifikace a odstranění závad – ostatní závada	P	A
RP-1	Provozní podpora	P	A
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	A
RZ-2	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu	P	B
RZ-3	Realizace změnových/rozvojových požadavků	P	C
PP-1	Vedení dokumentace	P	A
OÚ-1	Oznámení incidentu narušení ochrany osobních údajů	N	A
KB-1	Oznámení incidentu narušení kybernetické bezpečnosti	N	A

- 2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen.
- 2.04 Rozsah čerpání Služby dle odstavce 2.02, označené jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen a to na 1 člověkohoden (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět a kumulovat po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy, avšak v rámci jednoho kalendářního měsíce může být tato Služba čerpána v rozsahu maximálně 6 ČD. Podkladem pro výkaz čerpaných ČD na Službu dle odstavce 2.02, označenou jako „B“, budou akceptační záznamy v systému helpdesk Objednatele.
- 2.05 Rozsah čerpání Služby dle odstavce 2.02, označené jako „C“, není součástí měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a). Tato Služba bude realizována na základě samostatných objednávek za pevnou sazbu za 1 člověkohodinu uvedenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy. Službu dle odst. 2.02, označenou jako „C“, je Objednatel dále oprávněn čerpat v rámci nevyčerpané části ČD za Službu „B“ dle odst. 2.04. V takovém případě je Služba „C“ v tomto rozsahu hrazena v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a).
- 2.06 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.07 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.08 Služby uvedené v odst. 2.02 kategorie „C“ budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.09 Akceptace výsledku realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-2 a RZ-3 bude probíhat samostatně následujícím způsobem:
- i. Výsledek realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-2 a RZ-3 včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „předmět akceptace“) musí být Poskytovatelem předán Objednateli k akceptaci ve lhůtě dle Přílohy č. 1 této Smlouvy. O této skutečnosti bude Poskytovatelem proveden zápis o předání k akceptaci v systému helpdesk.

- ii. Ve lhůtě 7 kalendářních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
- iii. V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, zaznamená Objednatel akceptaci v systému helpdesk. Tímto krokem bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je Autorským dílem, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- iv. V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je zápisem v systému helpdesk, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení, Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno zápisem v systému helpdesku. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle bodu iii. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto bodu iv. Tento postup se může opakovat maximálně do 21 dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

Článek 3.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.

- 3.04 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to jak svých pracovníků. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatelem pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle právních předpisů, týkajících se ochrany osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu právními předpisy, týkajícími se ochrany osobních údajů, a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatelem, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovat a předat Objednateli.
- 3.05 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance přístupová oprávnění k informačním systémům Objednatele, zavazuje se Poskytovatel neprodleně po vzniku takové potřeby předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele pro osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přistupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 2 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.
- 3.06 V souvislosti s přístupy do informačního systému Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:
- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup do informačního systému a tato žádost byla schválena manažerem bezpečnosti informací Objednatele (dále jen „MBI“). Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho informačního systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
 - Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany MBI. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

- Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele do informačního systému Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy osoba oprávněná jednat za Poskytovatele ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 16.01 Smlouvy.
 - 3.08 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
 - 3.09 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 2 000 000,- Kč (slovy dva milióny korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
 - 3.10 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti uložené mu jako provozovateli Systému právním řádem České republiky, zejména pak ZOKB a vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Dodržování povinností dle věty první je Poskytovatel povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele prokázat.
 - 3.11 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
 - 3.12 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 5 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
 - 3.13 Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o veškerých krocích orgánu státní správy vykonávajícího kontrolu v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „Úřad“) vůči Poskytovateli, zejména pak neprodleně informovat Objednatele o provádění a výsledcích kontrol u Poskytovatele a o případném uložení nápravných opatření ze strany Úřadu.

- 3.14 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.
- 3.15 Poskytovatel se zavazuje, nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele, předat Objednateli provozní dokumentaci Systému. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory Systému, zejména pak:
- (a) aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace Systému,
 - (b) informace o přístupových oprávněních do Systému a veškerá administrátorská hesla k Systému,
 - (c) záznamy provozních deníků ve formátu XML za celé období poskytování servisní podpory Systému.
- Poskytovatel se zavazuje výše uvedenou provozní dokumentaci Systému předat v aktuálním znění ke dni ukončení této Smlouvy, a to i bez předchozí žádosti Objednatele.
- 3.16 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo novému poskytovateli servisní podpory Systému součinnost, spočívající zejména v činnostech nezbytných pro zajištění nepřetržité servisní podpory Systému v souvislosti s převzetím servisní podpory Systému novým poskytovatelem, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy. Poskytnutí takové součinnosti bude Poskytovatelem zpoplatněno sazbou dle odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy.

Článek 4.

Práva a povinnosti Objednatele

- 4.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 4.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný oprávněné osobě Objednatele dle této Smlouvy. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 4.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 4.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

- 4.05 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení Systému, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskytovatele. Objednatel je povinen dokumentovat veškeré takto prováděné změny do Systému. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o provádění takto prováděných změn, a to prostřednictvím helpdesku tak, aby byl Poskytovatel informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným problémům nebo výpadkům.

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly na následující ceně Služeb dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy:
- a) Cena za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb kategorie „A“ a „B“ dle odst. 2.03 a 2.04 této Smlouvy činí:
- 13.000 Kč bez DPH, tj. 15.730 Kč vč. DPH od data nabytí účinnosti této Smlouvy;
 - 34.000 Kč bez DPH, tj. 41.140 Kč vč. DPH od data nasazení formulářů, odpovídajících Etapě 2 dle odst. 4.2 smlouvy o dílo na zhotovení webových formulářů (dále jen „**Smlouva o dílo**“), do produkčního prostředí;
 - 40.000 Kč bez DPH, tj. 48.400 Kč vč. DPH od data nasazení formulářů, odpovídajících Etapě 3 dle odst. 4.2 Smlouvy o dílo, do produkčního prostředí.
- b) Cena za každou člověkohodinu poskytování objednaných Služeb kategorie „C“ dle odst. 2.05 této Smlouvy činí 1.250 Kč bez DPH, tj. 1.512,50 Kč vč. DPH.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 písm. a) je stanovena jako paušální.
- 5.03 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.
- 5.04 Celková cena veškerých Služeb, poskytnutých na základě této Smlouvy, nesmí ve svém souhrnu překročit částku 360.000 Kč bez DPH.

Článek 6.

Fakturace a platební podmínky

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.03 a 2.04 této Smlouvy budou fakturovány měsíčně, každá faktura musí být vystavena nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být seznam Služeb poskytnutých Poskytovatelem ve fakturovaném kalendářním měsíci, včetně uvedení počtu člověkohodin, vyčerpaných ve fakturovaném kalendářním měsíci v rámci Služeb dle odst. 2.04.

- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy na základě faktury vystavené Poskytovatelem po realizaci Služeb provedených na základě konkrétní objednávky Objednatele. Faktura musí být vystavena vždy do 15 kalendářních dní od dokončení a předání výsledku realizace každé objednávky, tj. od akceptace výsledku realizace každé objednávky bez výhrad zápisem do systému helpdesk. Přílohou faktury musí být doklad, který obsahuje následující údaje ze systému helpdesk: ID žádosti (tiketu), název, datum vytvoření, datum akceptace a počet spotřebovaných člověkohodin (příp. ČD).
- 6.03 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost opravené faktury Objednateli.
- 6.04 Splatnost faktur činí 30 kalendářních dní ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit každou fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.05 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.
- 6.06 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v čl. 6 této Smlouvy.

Článek 7.

Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění, povinnost nahradit újmu

- 7.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele.
- 7.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.
- 7.03 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zjistí-li Objednatel jakoukoli vadu či vady poskytovaných Služeb či jednotlivé Služby, je oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli (jeho oprávněné osobě dle této Smlouvy) jejich reklamaci, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu Poskytovatel je v takovém případě povinen odstranit reklamovanou vadu do 5 pracovních dnů od data přijetí reklamace, a současně informovat oprávněnou osobu Objednatele dle této Smlouvy o způsobu vyřešení reklamace, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Smlouvy.
- 7.04 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli v plném rozsahu veškerou újmu ve smyslu § 2894 OZ (dále jen „újma“), způsobenou Objednateli v důsledku porušení jakékoli povinnosti dle této Smlouvy. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

Článek 8.

Poddodávky Poskytovatele

8.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Článek 9.

Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

9.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli, popř. získanými Poskytovatel v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.

9.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:

- (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
- (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.

9.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
- (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
- (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.

9.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.

9.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.

9.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.

- 9.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Objednatel je správcem osobních údajů obsažených v Systému. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů
- 9.10 Poskytovatel není oprávněn ke zpracování osobních údajů obsažených v Systému, ledaže by takové zpracování bylo nezbytně nutné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem. V případě, že jde o zpracování nezbytné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému pouze na základě předchozího písemného pověření Objednatele (dále jen „písemné pověření“). Písemné pověření musí obsahovat bližší určení typu zpracovávaných osobních údajů, kategorií subjektů údajů, doby trvání zpracování a povahy a účelu zpracování.
- 9.11 Poskytovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádný další subjekt bez předchozího výslovného písemného povolení Objednatele.
- 9.12 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem písemně pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, povinen postupovat v souladu s právními předpisy, týkajícími se ochrany osobních údajů a účinnými v době zpracování, zejména je povinen:
- a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;
 - b) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti; tato povinnost platí i po ukončení této Smlouvy;
 - c) přijmout taková technická a organizační opatření, která zajistí úroveň zabezpečení osobních údajů, zejména:
 - 1) integritu osobních údajů zaručující jejich pravost a nenarušenost, tj. opatření vedoucí k tomu, že během zpracování nedojde k úmyslnému nebo náhodnému pozměnění osobních údajů,
 - 2) důvěrnost osobních údajů, tj. přijmout taková opatření, která přispívají ke zvýšení zabezpečení osobních údajů a zachování důvěrnosti zpracování, jako je pseudonymizace, šifrování a správa přístupových práv tak, aby zaměstnanci Poskytovatele měli přístup pouze k osobním údajům nezbytným pro výkon své činnosti,
 - 3) transparentnost zpracování osobních údajů, tj. přijmout taková technická a organizační opatření, která jsou ze strany Poskytovatele doložitelná a pro Objednatele přezkoumatelná, Poskytovatel tudíž musí Objednatele seznámit s tím, jaké technické a organizační opatření k ochraně osobních údajů přijal,
 - 4) izolovanost zpracování osobních údajů, tj. přijatá opatření musí zajistit, že v případě zpracování osobních údajů více správců osobních údajů nedojde k jejich sloučení nebo záměně,
 - 5) dostupnost osobních údajů – tj. řešení naplňující požadavek dostupnosti osobních údajů minimálně dle dostupnosti stanovené pro Systém,
 - 6) odolnost technických prostředků a úložišť osobních údajů zajišťující tam uložené osobní údaje před poškozením, ztrátou zneužitím, kompromitací, náhodným i cíleným nežádoucím pozměněním.

- d) dodržovat podmínky zapojení dalšího zpracovatele stanovené touto Smlouvou a v případě zapojení dalšího zpracovatele po písemném povolení Objednatele zajistit, aby se další zpracovatel smluvně zavázal dodržovat ve stejné míře všechny povinnosti k ochraně osobních údajů vyplývající pro Poskytovatele z této Smlouvy;
 - e) při zpracování zohledňovat povahu zpracování a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů vyplývající z platných právních předpisů.
 - f) s ohledem na Poskytovatelem zpracovávané osobní údaje poskytovat Objednateli veškerou součinnost, vyžádanou Objednatel v souvislosti s:
 - 1) prováděním vhodných technických a organizačních opatření pro zajištění odpovídající úrovně zabezpečení zpracovávaných osobních údajů,
 - 2) ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu či subjektu údajů,
 - 3) posuzováním vlivu na ochranu osobních údajů,
 - 4) konzultacemi s dozorovým úřadem ohledně zpracování osobních údajů;
 - g) ohlásit Objednateli zjištěné porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů dle služby OÚ-1.;
 - h) na výzvu Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování Služeb dle této Smlouvy a vymazat všechny existující kopie, pokud mu platné právní předpisy neukládají uložení daných osobních údajů;
 - i) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že Poskytovatel splnil veškeré povinnosti týkající se ochrany osobních údajů dle tohoto článku a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatel nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispět svou plnou součinností.
 - j) informovat neprodleně Objednatele v případě, že dle názoru Poskytovatele určitý pokyn Objednatele porušuje platné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů.
- 9.13 Poskytovatel je povinen vést záznamy o činnostech zpracování osobních údajů prováděných pro Objednatele podle příslušných právních předpisů a rovněž vést registr rizik, týkající se možnosti narušení důvěrnosti a integrity zpracovávaných osobních údajů, který obsahuje klasifikace jednotlivých rizik, datum jejich identifikace, vlastníka jednotlivých rizik a popis preventivních opatření přijatých k jejich minimalizaci. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv nahlédnout do vedených záznamů o činnostech zpracování a do obsahu registru rizik a učinit si z nich opis, či výpis.
- 9.14 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerým potřebným personálním i technickým zázemím, které poskytuje dostatečné záruky k tomu, že jím prováděné zpracování osobních údajů bude splňovat všechny požadavky platných právních předpisů i této Smlouvy, a je tak schopen zajistit náležitou ochranu práv subjektu údajů.

Článek 10.

Autorská práva

- 10.01 Smluvní strany prohlašují, že výsledkem plnění předmětu této Smlouvy Poskytovatelem mohou být hmotně zachycené výsledky v podobě zejména, nikoli však výlučně, změněné či nové funkcionality formulářů nebo aplikační platformy formulářového serveru FormServer QCM a FrontEnd serveru QCM, které jsou autorským dílem ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona (dále jen „**autorské dílo**“). Smluvní strany shodně konstatují, že autorským dílem se pro účely této Smlouvy rozumí počítačový program, popř. i databáze, zdrojový kód počítačového programu, popř. databáze, nezbytné pro veškerou údržbu, úpravy/změny, aktualizace a případné modernizace

změněné či nové funkcionality webových formulářů, dokumentace a jakékoli jiné výstupy Poskytovatele, předávané Objednateli na základě této Smlouvy, které splňují definici autorského díla dle § 2 autorského zákona.

10.02 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli výhradní licenci (dále jen „**výhradní licence**“) k výkonu práva užít veškeré formuláře a veškerá další autorská díla, dodaná Objednateli na základě této Smlouvy, vyjma změněných či nových funkcionalit aplikační platformy formulářového serveru FormServer QCM a FrontEnd serveru QCM. Tuto výhradní licenci poskytuje Poskytovatel Objednateli v územně a množstevně neomezeném rozsahu (Objednatel je tedy oprávněn umožnit její užití neomezenému počtu uživatelů), a to na celou dobu trvání majetkových práv autora. Na základě této výhradní licence je Objednatel oprávněn ke všem známým způsobům užití autorských děl, včetně práva autorská díla a databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, aktualizovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby. Na základě této výhradní licence je Objednatel dále oprávněn k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součástí této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to úplatně či bezúplatně, a to včetně svolení autorská díla a databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, aktualizovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby.

10.03 V rámci výhradní licence dle předchozího odstavce poskytuje Poskytovatel Objednateli výhradní oprávnění užít zdrojové kódy k veškerým autorským dílům, k nimž je Objednateli poskytnuta výhradní licence. Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód každého takového autorského díla v editovatelné elektronické podobě a veškeré související materiály zdrojový kód dokumentující, a to nejpozději v den akceptace tohoto autorského díla dle této Smlouvy.

10.04 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli nevýhradní licenci (dále jen „**nevýhradní licence**“) k výkonu práva užít změněné či nové funkcionality aplikační platformy formulářového serveru FormServer QCM a FrontEnd serveru QCM, vytvořené v rámci plnění této Smlouvy, a to pouze k účelům formulářové komunikace webových portálů Objednatele. Tuto nevýhradní licenci poskytuje Poskytovatel Objednateli v územně a množstevně neomezeném rozsahu (Objednatel je tedy oprávněn umožnit její užití neomezenému počtu uživatelů), a to na celou dobu trvání majetkových práv autora. Na základě této nevýhradní licence je Objednatel oprávněn ke všem známým způsobům užití daných funkcionalit, včetně práva tyto funkcionality (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, aktualizovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat.

10.05 V rámci nevýhradní licence dle předchozího odstavce poskytuje Poskytovatel Objednateli nevýhradní oprávnění užít zdrojové kódy k změněné či nové funkcionality aplikační platformy formulářového serveru FormServer QCM a FrontEnd serveru QCM, a to v aktuální verzi, která vznikla za platnosti této Smlouvy. Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód každého takového autorského díla v editovatelné

elektronické podobě a veškeré související materiály zdrojový kód dokumentující, a to nejpozději v den akceptace tohoto autorského díla dle této Smlouvy.

- 10.06 Odměna za veškeré licence poskytnuté touto Smlouvou Objednateli je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 této Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání autorských děl jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 této Smlouvy
- 10.07 V případě vytvoření nového autorského díla dle této Smlouvy je Poskytovatel od okamžiku jeho akceptace bez výhrad povinen poskytovat Služby dle této Smlouvy i ve vztahu k takto nově vytvořenému autorskému dílu. Cena Služeb dle čl. 5 zůstává v takovém případě neměnná.
- 10.08 Smluvní strany se dohodly, že v případě jednostranného zásahu Objednatele do zdrojových kódů, aplikace nebo aplikačních serverů je Poskytovatel zproštěn závazku za bezchybnou funkcionální systém či jednotlivého formuláře a Objednatel není v takovém případě oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli nároky z titulu vadného plnění či náhrady škody.
- 10.09 Odstavce 10.01 až 10.06 této Smlouvy nabývají účinnosti vždy až v okamžiku vytvoření autorského díla předvídaného tímto článkem.

Článek 11.

Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 9 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 Pokud Poskytovatel neumožní Objednateli provedení auditu dle odst. 3.12 či odst. 9.13 písm. i) této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý takový případ.
- 11.04 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu pro převzetí incidentu nebo požadavku	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro dodání měsíčního reportu dle Služby PP-1	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-1	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení prací na odstranění závady či termínu na odstranění závady dle Služby SP-1	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Kategorie	Smluvní pokuta

Nedodržení termínu na zahájení prací na odstranění závady či termínu na odstranění závady dle Služby SP-2	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení prací na odstranění závady či termínu na odstranění závady dle Služby SP-3	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do Systému v rozsahu do 1 člověkohodiny v rámci Služby RP-1	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení ostatních administračních zásahů v rámci Služby RP-1	500,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny dle Služby RZ-1	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání realizace objednávky Služby RZ-2 či RZ-3 k akceptaci či nedodržení termínu pro zapracování připomínek dle odst. 2.09 bod iv.	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle odst. 2.09 a Přílohy č. 1
Nedodržení úrovně dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1	10.000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro telefonické a emailové oznámení incidentu dle služby OÚ-1 dle Přílohy č. 1	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu dle služby OÚ-1 dle Přílohy č. 1	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro telefonické a emailové oznámení incidentu narušení ochrany kybernetické bezpečnosti dle Přílohy č. 1	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu narušení ochrany osobních údajů dle Přílohy č. 1	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

- 11.05 Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.06 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.14 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 11.07 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.13 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.08 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.15 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.09 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.10 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou nemajetkovou újmu či újmu na jmění Objednatele, vzniklou z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

Článek 12.

Trvání Smlouvy

- 12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 12 měsíců od data nasazení výsledku Etapy 1 dle odst. 4.2 Smlouvy o dílo do produkčního prostředí. V případě vyčerpání částky uvedené v odst. 5.05 během doby dle předchozí věty pozbývá tato Smlouva platnosti a účinnosti okamžikem vyčerpání této částky.
- 12.02 Tato Smlouva pozbývá platnosti a účinnosti i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí;
 - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb;
 - c) Písemnou dohodou smluvních stran.
- 12.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za újmu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

Článek 13.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 13.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu zcela či částečně vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 30 dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne bezprostředně následujícího měsíce po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.02 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozích odstavcích je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku újmy bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.03 Pokud jde o Služby, označené v odst. 2.02 jako RZ-2 a RZ-3, má Poskytovatel v případě ukončení Smlouvy výpovědí nárok na úhradu příslušné objednávky, pokud došlo k akceptaci bez výhrad a převzetí výsledku příslušné objednávky Objednatelem.
- 13.04 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 13.05 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 13.06 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.07 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady újmy a ustanovení týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

Článek 14.

Vyšší moc

- 14.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 14.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.

14.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do 15 dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

15.01 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného, resp. neúčinného či nevymahatelného. Pokud bude v této Smlouvě chybět jakékoli ustanovení, jež by jinak bylo přiměřené z hlediska úplnosti úpravy práv a povinností, vynaloží Strany maximální úsilí k doplnění takového ustanovení do této Smlouvy.

Článek 16.

Závěrečná ujednání

16.01 Oprávněnými osobami smluvních stran pro jednání v záležitostech plnění této Smlouvy jsou tyto osoby (kterákoli z uvedených):

Za Objednatele:

XXX

XXX

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 538 702 705

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: podpora@qcm.cz

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

Příloha č. 2 - Formulář žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele

16.03 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu Smlouvy nepovažují.

16.04 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

16.05 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.

16.06 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísní, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

16.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ, případně dalších předpisů platného práva České republiky.

16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu i jakékoli objednávky učiněné na jejím základě v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě či objednávkách Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů

16.09 Tato Smlouva vyjma článku 10. nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv a protokolárním předáním prvních elektronických formulářů do produkčního prostředí. Článek 10 nabývá účinnosti dnem převzetí příslušného Autorského díla Objednatelem.

Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 18. 10. 2019

V Brně dne 4. 10. 2019

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

.....

Mgr. Irena Storová, MHA
ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

XXX

Popis dodávaných služeb

Způsob komunikace a helpdeskový systém

Popis služby

Poskytovatel bude využívat helpdeskový systém Objednatele. Objednatel poskytne přístup k helpdeskovému systému k řešení klientských požadavků a problémů. Dále bude Poskytovatel podporovat požadavky a problémy pomocí min. jedné emailové adresy Objednatele. Požadavky a problémy bude možné zadávat také napřímo pomocí emailové adresy Poskytovatele.

Při problémech urgentního charakteru nebo při nejasnostech ohledně řešení problémů bude Poskytovatel také dostupný min. na jednom stanoveném telefonním čísle. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Urgentní požadavky mají vždy vyšší prioritu než požadavky standardní.

Seznam komunikačních kanálů Objednatele

- Krizové kontakty:
 - a) Email: dohled@sukl.cz
 - b) Tel: +420 724 917 146

Ostatní kontakty:

Jméno a příjmení	Tel./mobil	eMail
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX
XXX	XXX	XXX

Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

- Krizové kontakty:
 - a) Email: podpora@gcm.cz
 - b) Tel: +420 538 702 705

Jméno a příjmení	Tel./mobil	eMail	Poznámka
XXX	XXX	XXX	

XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	

Objednatel si vyhrazuje přidat do seznamu výše další sekce kontaktního centra, případně další emailové schránky, které vzniknou v průběhu realizace Smlouvy. To neopravňuje Poskytovatele k navýšení ceny Služeb.

SP-1 Servisní požadavky typu kritická závada

Popis služby

Kritickou závadou se rozumí **nefunkčnost systému webových formulářů** jako celku či jejich klíčových částí, nebo zjištění narušení bezpečnosti. Jedná se například o výpadek webového serveru nebo autentizačních komponent.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí **odstranění kritické závady** nebo změnu její kvalifikace na závadu závažnou nebo na závadu ostatní.

První krokem bude vždy přesměrování vadného či nedostupného webového formuláře na **náhradní stránku**, která bude obsahovat omluvný a vysvětlující text, tak aby uživatelé dostali informaci o dočasném výpadku. Text náhradní stránky dodá Objednatel. Stránka se bude trvale nacházet u Poskytovatele, tedy mimo prostředí SÚKLu.

Po vyřešení každé kritické závady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli **analýzu příčin** vzniku kritické závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.

Vstupy

1. Záznam v systému helpdesk
2. Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické závady	Do 4 hodin od nahlášení
Odstranění kritické závady	Do 6 hodin od nahlášení

Výstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Analýza příčin vzniku kritické závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet
3. Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-2 Servisní požadavky typu závažná závada

Popis služby

Závažnou závadou se rozumí stav znamenající **nefunkčnost části systému webových formulářů**, která nespadá pod kategorii kritické závady, ale nedovoluje běžnou práci uživatele. Jde tedy například o stav, kdy uživatel nemůže podepsat nebo odeslat XML.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí **odstranění závažné závady** nebo změnu její kvalifikace na závadu ostatní.

Po vyřešení každé závažné závady, která se nachází ve sféře vlivu Poskytovatele, je Poskytovatel povinen předložit Objednateli analýzu příčin vzniku závažné závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.

Vstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné závady	Do 12 hodin od nahlášení
Odstranění závažné závady	Do 48 hodin od nahlášení

Výstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Návrh opatření, jak této závadě předcházet
3. Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-3 Servisní požadavky typu ostatní závada

Popis služby

Ostatní závadou se rozumí nefunkčnost části **systému webových formulářů**, která nespadá pod kategorii závady kritické nebo závady závažné. Jedná se o chyby, které **nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality**.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí **odstranění závady**.

Vstupy

1. Záznam v systému helpdesk

2. Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 4 hodin od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závady	Do 2 pracovních dní od nahlášení
Odstranění závady	Do 5 pracovních dní od nahlášení

Výstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Návrh opatření, jak této závadě předcházet
3. Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Tato služba **zajišťuje chod systému webových formulářů**. Cílem je, aby nedocházelo k provozním chybám. Služba zahrnuje:

- Zajištění dostupnosti **systému webových formulářů**
- Servisní podporu **systému webových formulářů**
- Vývojovou a servisní podporu **systému webových formulářů** a dalších navazujících komponent
- Odhalování a diagnostiku chybových stavů **systému webových formulářů**
- Pravidelnou profylaxi
- Odstraňování zjištěných i nahlášených chyb
- Upozorňování na nedostatky, chyby a bezpečnostní rizika
- Pomoc při vytváření testovacího prostředí a testovacích scénářů
- Podporu při výpadku produkčního prostředí
- Údržbu webových databází

Provozní podpora bude zajištěna pro celou webovou vrstvu včetně integračních vazeb na okolí.

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

Dohodnutý termín je nutno vždy zaznamenat do textu helpdeskového požadavku.

Veškeré **požadavky budou kategorizovány Objednatel**em jako součást zadání požadavku. Vyřešením požadavku dle tohoto článku se rozumí stav, kdy dané řešení je Objednatel*em* považováno za vyhovující. Kategorie požadavku lze po věcném přehodnocení Poskytovatelem a schválení tohoto přehodnocení Objednatel*em* dodatečně přesunout do jiné kategorie.

Náročnost služby v člověkohodinách pouze určuje termíny dokončení požadované úpravy. Během realizace služeb v kategorii RP-1 k čerpání člověkohodin nedochází.

Vstupy

1. Výstupy z monitoringu
2. Záznamy ze systému helpdesk

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Přijetí požadavku na administrační zásah	Do 30 minut od jeho nahlášení
Provedení rychlého a nutného administračního zásahu do Systému, jehož náročnost je menší než 1 ČH	6 hodin od přijetí požadavku
Provedení ostatních administračních zásahů, jejichž náročnost je větší než 1 ČH a menší než 2 ČH	Do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Dostupnost systému webových formulářů	99 % v rámci kalendářního měsíce

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

V případech zjištění nedostupnosti internetu musí být tato skutečnost bezodkladně zaznamenána do helpdeskového systému a současně musí být telefonicky informován pověřený zástupce objednatele. Za **nedostupnost internetu** se považuje nemožnost pracovat se systémem webových formulářů (z jakéhokoliv důvodu).

Výstupy

1. Realizované změnové požadavky
2. Správně nakonfigurované systémy
3. Měsíční reporty

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

V rámci této služby bude nastaveno a prováděno monitorování systému webových formulářů Objednatele v režimu 7 x 24. Služba monitoringu musí být schopna zajistit **proaktivní dohled**, včetně integrovaných systémů třetích stran (například applety nebo WS-P), tak aby případné problémy, včetně bezpečnostních, mohly být řešeny včas nebo v předstihu.

Monitoring musí být schopen **sledovat dostupnost a odezvu systému webových formulářů** Objednatele:

- Systému webových formulářů jako celku

- Webových služeb napojených na formuláře (WS-P) na jednotlivých portech

Ostatní požadavky:

- Proaktivní sledování chybových stavů

Monitoring musí být přístupný **vybraným zaměstnancům Objednatele** v plné míře. Objednatel provádí monitoring vlastními prostředky vybraných komponent prostřednictvím systému Zabbix. Poskytovatel nesmí tuto službu omezit.

Pomocí vzdáleného monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost systému webových formulářů Objednatele. Monitoring je prováděn **výhradně formou vzdáleného přístupu**. Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty sledovaných parametrů bude kontaktován pověřený zástupce Objednatele (emailem nebo telefonicky) a zároveň bude problém evidován v helpdesku.

Poskytovatel není oprávněn za účelem zajišťování služby vzdáleného monitoringu přistupovat k datům, které jsou ve správě Objednatele, pokud o tuto službu není písemně nebo emailem požádán Objednatelem. Žádost musí být podepsána ředitelem OIT Objednatele nebo pověřenou osobou. Porušení tohoto ustanovení bude považováno za **porušení povinností Poskytovatele podstatným způsobem**.

Poskytovatel je povinen informovat prostřednictvím služby helpdesku (telefonicky i emailem) Objednatele o **významných bezpečnostních incidentech**, a to do 24 hodin od odhalení incidentu.

Vstupy

1. Informace z monitorovaných částí webu Objednatele

SLA

Dostupnost této služby musí být **99 % v kalendářním měsíci**. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

Výstupy

Oznámení o nefunkčnosti webu Objednatele nebo jeho částí (emailem, telefonicky)

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RZ-1 Identifikace a specifikace změny

Popis služby

Tato služba **zajišťuje podrobné informace pro rozhodování** Objednatele před realizaci navržených změn ze strany Objednatele pomocí služby RZ-3.

Poskytovatel analyzuje požadavek a výstupem této služby je písemné stanovisko. **Stanovisko musí obsahovat** zejména:

- Popis požadavku
- Výsledek analýzy včetně
 - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska provozu systému
 - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska designu a technologie řešení
 - posuzování a analýzu navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska bezpečnosti
- Případné varianty řešení; potom jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti v člověkohodinách, časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant
- Zdůvodněné doporučení pro realizaci jedné z navržených variant, včetně návrhu způsobu testování a nasazení

V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Poskytovatel předloží ze svého pohledu **nejlepší návrh** na realizaci, který obsahuje finanční náročnost v člověkohodinách, časovou náročnost, předpokládaný rozsah omezení provozu a případná rizika.

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému helpdesk

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od jeho nahlášení
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 14 dnů od data přijetí požadavku

Výstupy

1. Písemného stanovisko, které bude uloženo v systému helpdesk

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

Popis služby

Realizace změnových požadavků RZ-2 slouží především pro realizaci změnového požadavku malého rozsahu. V rámci jednoho kalendářního měsíce mohou být čerpány služby RZ-2 v rozsahu maximálně 1 ČD,

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje **požadavek na změnu**.

Současně s požadavkem **Objednatel stanoví termín dokončení** (na základě návrhu Poskytovatele), případně způsob testování, způsob nasazení a způsob integrace.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele zápisem do Helpdesku a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení. Pokud to Objednatel vyžaduje, pak Poskytovatel předá Objednateli protokol z testování včetně testovacích scénářů (důvodem je zajištění přehledu Objednatele nad komplexností testování).

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému helpdesk

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne **dle dohodnutého harmonogramu**, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram.

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku - předání k akceptaci
Čerpání MD < 2 dní	Do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání MD >=2 dní	Do 15 pracovních dnů od nahlášení požadavku

Převzetí požadavku proběhne **do 30 minut** od nahlášení do helpdeskového systému.

Výstupy

1. Bez výhrad akceptované funkční řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen na 1 ČD za jeden kalendářní měsíc.

RZ-3 Realizace změnových/rozvojových požadavků

Popis služby

Rozvoj bude řízen procesem pro změnové řízení a bude realizován **po schválení příslušného změnového požadavku**.

Realizace změnových požadavků RZ-3 slouží především pro vývoj nových služeb nebo realizaci **většího množství změnových požadavků** v rámci stávající služby.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje **požadavek na změnu** s využitím služby RZ-1.

Současně s požadavkem **Objednatel stanoví termín dokončení** (na základě návrhu Poskytovatele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení. Pokud to Objednatel vyžaduje, pak Poskytovatel předá Objednateli protokol z testování včetně testovacích scénářů (důvodem je zajištění přehledu Objednatele nad komplexností testování).

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému helpdesk
2. Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne **dle dohodnutého harmonogramu**, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram.

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku - předání k akceptaci
Čerpání MD < 5 dní	Do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání MD >= 5 dní	Do 20 pracovních dnů od nahlášení požadavku

Převzetí požadavku proběhne **do 30 minut** od nahlášení do helpdeskového systému.

Výstupy

1. Bez výhrad akceptované funkční řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Čerpání této služby se řídí odst. 2.05 Smlouvy.

PP-1 Vedení dokumentace

Popis služby

Dokumentace musí obsáhnout celou webovou vrstvu včetně integračních vazeb na okolí. Jedná se tedy hlavně o:

- Formuláře umístěné na webových stránkách SÚKLu
- Webové služby, které jsou napojeny na prezentační vrstvu (dále jen **WS-P**)

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace bude průběžně aktualizována a předávána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny. Dokumentace bude editovatelná a dodaná v prostředích MS Office.

Průběžně vedený **strukturovaný dokument**, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů, musí být neustále přístupný pracovníkům Objednatele.

Poskytovatel dodá Objednateli formou reportu zprávu o provozu a o činnostech, které vykonal v předcházejícím kalendářním měsíci, vždy do pátého pracovního dne měsíce aktuálního. Po odsouhlasení Objednatelem zašle Poskytovatel fakturu zároveň s odsouhlaseným reportem. Report **musí obsahovat:**

- Souhrnné výsledky monitoringu
- Statistiky přístupů k jednotlivým webovým formulářům
- Soupis incidentů (včetně bezpečnostních) a způsob jejich vyřešení
- Seznam prací provedených ve fakturačním období
- Upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň
- Souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb

Vstupy

1. Změny ve funkčnosti webových stránek nebo formulářů

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Dodání měsíčního reportu	Do 5. dne následujícího měsíce
Aktualizace dokumentace	Do 10. dne následujícího měsíce po provedení změny na produkčním prostředí

Výstupy

1. Měsíční report
2. Nová verze dokumentace

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

OÚ-1 Oznámení incidentu narušení ochrany osobních údajů

Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakýkoliv podezření na incident narušení bezpečnosti osobních údajů. Jedná se o situace, kdy Poskytovatel smluvních služeb získal informace, že došlo k bezpečnostní události, která měla za následek narušení bezpečnostních informací dle zákona č. 468/2011 Sb. o elektronických informacích. Porušením ochrany osobních údajů rozumíme porušení bezpečnosti, které vede k neoprávněnému přístupu nebo k neoprávněné nebo nahodilé změně,

zničení, vyzrazení či ztrátě osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Každé hlášení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

- Datum a čas události
- Okolnosti narušení bezpečnosti osobních údajů:
 - Zničení dat
 - Krádež/ztráta dat
 - Změna dat
 - Jiné – specifikujte
- Povaha a obsah dotčených osobních údajů:
 - Jmenné a adresní údaje
 - Údaje o telefonních číslech
 - Uživatelské jméno
 - Heslo
 - Jiné přístupové a identifikační údaje
 - Pohlaví
 - Datum narození/věk
 - Rodné číslo
 - Logovací data
 - Údaje týkající se elektronické pošty
 - Jiná data – specifikujte
- Technická a organizační opatření, který byla použita na ochranu dotčených osobních údajů
- Počet a druh dotčených subjektů
- Týká se narušení bezpečnosti osobních údajů subjektů údajů (účastníci či jednotlivci) v jiných státech EU?

Vstupy

logy, komunikace

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Telefonické a emailové oznámení incidentu Objednateli - tel: +420 724 917 146 email: incidenty@sukl.cz	do jedné hodiny od zjištění incidentu
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na email oprávněné osoby Objednatele dle odst. 15.01 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění incidentu

Výstupy

Písemný dokument o incidentu, implementace bezpečnostních opatření.

Podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.

Záznam v systému helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

KB-1 Oznámení incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

Popis služby

Poskytovatel je povinen oznámit podezření na incident kybernetické bezpečnosti události u informačního systému kritické informační infrastruktury a významného informačního systému. Kybernetickým bezpečnostním incidentem se rozumí dle zákona 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a prováděcí vyhlášce 82/2018 Sb. událostem vedoucím k průniku do Systému nebo omezení dostupnosti služeb. Dále se může jednat o překonání technických opatření, porušení organizačních opatření, případně projevem trvale působících hrozeb.

Obsah oznámení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

- Datum a čas výskytu incidentu
- Datum a čas zjištění incidentu
- Kategorie incidentu
 - Kategorie III - velmi závažný kybernetický bezpečnostní incident
 - Kategorie II - závažný kybernetický bezpečnostní incident
 - Kategorie I - méně závažný kybernetický bezpečnostní incident
- Typ incidentu
 - Abusive Content (např. spam, kyberšikana, nevhodný obsah)
 - Malicious Code (např. virus, červ, trojský kůň, dialer, spyware)
 - Information Gathering (např. skenování, sniffing, sociální inženýrství)
 - Intrusion Attempts (např. zneužití zranitelnosti, kompromitace aktiva, "0-day" útok)
 - Intrusions (např. kompromitace aplikace nebo uživatelského účtu)
 - Availability (např. narušení dostupnosti způsobené DoS/DDoS útokem nebo sabotáží)
 - Information Security (např. neautorizovaný přístup nebo neautorizovaná změna informace, ...)
 - Fraud (např. neoprávněné využití ICT - porušení licenčních práv, krádež identity aj.)
 - Ostatní
- Současný stav zvládnutí kybernetického bezpečnostního incidentu
- Počet zasažených Systém
- Odhad počtu dotčených uživatelů
- Popis incidentu
- Rozsah škod
- Jaká opatření byla přijata
- Systémové detaily
 - Hostname
 - Funkce hosta

- Port
 - Protokol
 - OS + verze
 - Umístění Systému v architektuře
 -
 - Zdroj útoku
 - Hostname
 - Port
 - Protokol

Vstupy

logy, komunikace

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Telefonické a emailové oznámení incidentu Objednateli – tel: +420 724 917 146 email: incidenty@sukl.cz	do jedné hodiny od zjištění incidentu
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na email oprávněné osoby Objednatele dle odst. 15.01 Smlouvy	do 12 hodin od zjištění incidentu

Výstupy

Písemný dokument o incidentu, implementace nápravných opatření. Podklady pro zprávu NBÚ dle specifikace Objednatele. Záznam v Systém helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je poměrové vyjádření doby (v procentech), po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány **v minutách** a vychází z časů, uvedených v helpdesku. Dostupnost je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{T_{ok} - T_{err}}{T_{ok}} * 100$$

kde

D_m je měsíční dostupnost aplikace v procentech,

T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

T_{ok} je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby.

Sledovaným obdobím se rozumí čas, který je definován/požadován samostatně pro každou službu. Aplikace se považuje za nedostupnou v případech, kdy vykazuje kritickou (SP-1) či závažnou (SP-2) závadu.

Dobou nedostupnosti se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem (výstup monitoringu), nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost aplikace způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy (např. závada na hardware, síťové infrastruktuře, operačním systému, chyba u poskytovatele apod.). Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele nebo třetí strany do doby jejího poskytnutí.

Neoprávněné použití přístupových oprávnění žadatelem či jeho zaměstnancem je považováno za porušení uděleného povolení, které zakládá plnou odpovědnost za takové porušení dle platných právních předpisů.

Žadatel i jeho zaměstnanci přistupující k serverům SÚKL se zavazují k dodržování veškerých povinností vyžadovaných při ochraně osobních údajů příslušnými platnými právními předpisy, zejména Obecným Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a neumožní žádné jiné osobě získat a zpracovávat takovéto údaje. V případě porušení ochrany osobních údajů je žadatel povinen neprodleně informovat písemně SÚKL odesláním informace o incidentu na adresu posta@sukl.cz. Podpisem této žádosti žadatel osvědčuje, že jeho zaměstnanci jsou plně obeznámeni s povinnostmi stanovenými v právních předpisech dle předchozí věty a že získal souhlas uvedených zaměstnanců k tomu, aby jejich zde uvedené osobní údaje byly předány SÚKL a jím evidovány/zpracovávány pro účely plnění smlouvy/objednávky.

Žadatel odpovídá SÚKL za veškeré škody, způsobené porušením povinností stanovených v této žádosti či v platných právních předpisech ze strany žadatele či jeho zaměstnance. Každou takovou škodu je žadatel povinen nahradit SÚKL v plné výši.

Datum:

.....

Podpis

Schválil manažer bezpečnosti informací SÚKL

Datum:

.....

Podpis