smlouva o poskytování služeb podpory SOFTWARE

uzavřená dle § 1746, odst. 2., zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“)

**system IN s.r.o.**

zapsána: u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 30430

se sídlem: Nová 823, 252 10 Mníšek pod Brdy

IČ: 48952532 DIČ: CZ48952532

zastoupen: Jan Šejc, jednatel

bankovní spojení: ČSOB Praha

číslo účtu: 212933574/0300

jako **poskytovatel** na straně jedné (dále jen „poskytovatel“)

**a**

**Všeobecná fakultní nemocnice v Praze**

se sídlem: U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2

IČ: 000 64 165 DIČ: CZ00064165

zastoupena: prof. MUDr. Davidem Feltlem, Ph.D., MBA, ředitelem

#### bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 24035021/0710

jako **objednatel** na straně druhé (dále jen „objednatel“)

uzavírají dnešního dne na základě výsledku **veřejné zakázky malého rozsahu** s názvem „**Služby podpory k SW Astraia**“, zadávané přímým zadáním – eTržiště č. T004/19V/00003952 na základě výjimky (dále jen „veřejná zakázka“), v souladu s ustanovením § 1746, odst. 2, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“), tuto

**smlouvu o poskytování služeb podpory software (dále jen „smlouva“)**

**I. Předmět plnění smlouvy**

1. Poskytovatel na základě předchozích dohod poskytl objednateli časově neomezená užívací práva k SW Astraia v rozsahu dále specifikovaném.
2. Předmětem plnění této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli podporu k SW Astraia, a dále poskytovat podporu všech vývojových úprav software k následujícím licencím objednatele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Specifikace licencí** | **Počet licencí objednatele** | **Počet podporovaných licencí** |
| **Sybase Anywhere SQL authenticated database** (#4100) - licence propojení s databázovým serverem | 18 | 18 |
| **astraia Obstetrics** (/#2110) - základní licence modulu astraia Obstetrics | 1 | 1 |
| **Astraia Obstetrics (#2111) -** každá další licence pro modul astraia Obstetrics | 16 | 16 |
| **astraia Fetal Echocardiography** (#2120) - licence pro modul Fetalní echokardiografie | 1 | 1 |
| **astraia Fetal Echocardiography** (#2121) - každá další licence pro modul Fetalní echokardiografie | 14 | 4 |
| **astraia Gynaecology** (#2130) - licence pro modul Gynekologie | 1 | 1 |
| **astraia Gynaecology** (#2131) - každá další licence pro modul Gynekologie | 14 | 14 |
| **astraia Colposcopy** (#2140/#2141) - licence pro modul Kolposkopie | 15 | 0 |
| **astraia DICOM Image Server** (#6150) - licence pro připojení ultrazvukových zařízení  | 8 | 8 |
| **astraia DICOM Measurement Data Server** (#3120) - licence pro DICOM server přenosu měřených dat | 1 | 1 |
| **astraia DICOM Modality Worklist Server** (#3110) - licence pro DICOM Worklist server | 1 | 1 |
| **astraia Measurement Data Transfer (MDT) via DICOM Structured Reporting** (#5110) - licence pro DICOM přenos měřených dat | 8 | 8 |
| **astraia Image Viewer** (#6110) - licence pro prohlížení obrazové dokumentace DICOM | 1 | 1 |
| **astraia Image Viewer** #6111) – každá další licence pro prohlížení obrazové dokumentace DICOM | 16 | 16 |

1. Bližší specifikace podpory, je popsána v příloze č. 1 smlouvy.
2. Objednatel si vyhrazuje po dobu trvání této smlouvy právo na poskytnutí dalších služeb (rozšíření podpory v případě nákupu dalších licencí objednatelem), které nejsou uvedeny v Příloze č. 5 této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje u těchto dalších licencí poskytovat podporu v rozsahu dle této smlouvy, a to dle podmínek stanovených touto smlouvou.
3. Nabude-li v průběhu trvání této smlouvy objednatel do vlastnictví licenci už specifikovanou v Příloze č. 5 smlouvy, zavazuje se poskytovatel, že cena za podporu bude ve výši ceny za podporu licence specifikované v příloze č. 5 smlouvy. Cena za podporu licence, kterou může nabýt objednatel v průběhu trvání této smlouvy, a která není specifikována v Příloze č. 5 smlouvy, bude určena způsobem stanoveným v čl. III. odst. 1 této smlouvy.
4. Při snížení počtu užívaných licencí, je objednatel oprávněn požadovat adekvátní snížení ceny plnění (dle přílohy č. 5) dodatkem této smlouvy.
5. Právo objednatele na poskytnutí dalších služeb dle čl. I. odst. 4 této smlouvy nemusí být v průběhu trvání této smlouvy objednatelem využito.
6. Změna v počtu licencí a v ceně za tyto služby podpory bude vždy řešena dodatkem k této smlouvě.
7. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit odměnu za poskytnutí podpory dle tohoto článku této smlouvy v souladu s podmínkami sjednanými touto smlouvou.

**II. Způsob poskytování podpory software**

1. Základní formou komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem bude elektronický systém objednatele (dále jen „Helpdesk“) a Hot Line poskytovatele na tel. čísle +420 704 187 866. Součástí Helpdesku bude popis procesu zpracování požadavku poskytovatelem. V případě přímého přístupu poskytovatele do Helpdesku objednatele, objednatel zajistí neomezený dálkový přístup do Helpdesku objednatele pro zaměstnance poskytovatele, kteří mohou pracovat s Helpdeskem objednatele. V případě integrace Helpdesku objednatele s Helpdeskem poskytovatele, objednatel dodá přesnou podobu strukturované e-mailové komunikace, kterou musí Helpdesk poskytovatele reflektovat. Elektronická adresa poskytovatele pro příjem informací z Helpdesku objednatele je support@systemin.eu
2. V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku nebo Hot-line dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu poskytovatele: info@astraia.cz
3. Oprávněné osoby objednatele a poskytovatele, které mohou pracovat s Helpdeskem objednatele jsou uvedeny v příloze č. 4 smlouvy.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena za služby poskytované objednateli dle čl. I. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran, a to % částkou z aktuálně platných cen jednotlivých podporovaných licencí objednatele z aktuálně platného GPL (Global Price List) ceníku výrobce ve výši **18 %**. Podrobný cenový rozpis je uveden v příloze č. 5 této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o změně GPL, týkající se cen příslušných licencí nejpozději do 14 dnů ode dne oficiálního zveřejnění aktualizovaného GPL Astraia výrobcem. V případě změny cen příslušných licencí v GPL bude automaticky upravena cena podpory, a to v souladu s podmínkami této smlouvy.
3. Cena za služby dle čl. III. této smlouvy bude uhrazena na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených poskytovatelem, které musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
4. Splatnost faktury je 60 dní od doručení faktury objednateli do jeho sídla, Ekonomický úsek, Odbor účetnictví nebo elektronicky ve formátu PDF nebo ISDOC na e-mailovou adresu: faktury@vfn.cz.
5. Cena za poskytování služeb dle čl. III, odst. 1. této smlouvy bude objednatelem hrazena v pravidelných čtvrtletních platbách, které činí ke dni uzavření smlouvy **79 608,40** **Kč bez DPH**. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí. V případě změny výše plnění z důvodu změny GPL je poskytovatel povinen informovat objednatele v souladu s bodem 2 tohoto článku smlouvy zasláním aktualizované přílohy č. 5 smlouvy na e-mail: nakup.IT@vfn.cz . Změna je účinná prvním dnem čtvrtletí následujícího po doručení informace o změně GPL objednateli. Změna přílohy č. 5 z důvodu změny GPL je možná i bez uzavření dodatku ke smlouvě.
6. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do 15 dnů od doručení vrátit poskytovatel i s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
7. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost objednatele zaplatit poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu objednatele.

IV. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva může být ukončena:
* písemnou dohodou smluvních stran
* písemnou výpovědí ze strany objednatele nebo poskytovatele i bez udání důvodu; výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
* odstoupením od smlouvy ze strany objednatele nebo poskytovatele.
1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu nebo v případě porušení závazku mlčenlivosti druhou smluvní stranou. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany objednatele se považuje prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovateli překračujícím o 90 dnů termín splatnosti.
2. Odmítne-li smluvní strana, jíž je adresována zásilka, obsahující výpověď či odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
3. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.

**V. Závazky objednatele**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje, že umožní poskytovateli poskytování předmětu plnění vzdáleným přístupem.
3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi poskytovatelem a objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění poskytovatele (seznam oprávněných osob je přílohou č. 4 této smlouvy).
5. Oprávněné osoby objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje přidělit každému požadavku v rámci Hot-line (Helpdesk) závažnost dle podmínek specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy.

**VI. Závazky poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je povinen systém zabezpečit tak, aby nedošlo k přihlášení osoby, která nemá příslušné oprávnění do systému. Za jakékoli škody, s výjimkou fyzického zabezpečení serverů, způsobené objednateli zásahem neoprávněně osoby odpovídá poskytovatel.
3. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
4. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů objednatelem nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje objednateli poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

VII. Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny dle čl. III této smlouvy má poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany objednatele ve výši 0,01 % z částky, s jejíž platbou je objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení až po uplynutí 30 dnů od sjednané lhůty splatnosti.
2. V případě nežádoucího stavu kategorie 1 je objednatel oprávněn za nedodržení termínu uvedeného v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení za každý jednotlivý případ.
3. V případě nežádoucího stavu kategorie 2 je objednatel oprávněn za nedodržení termínu uvedeného v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení za každý jednotlivý případ.
4. V případě nežádoucího stavu kategorie 3 je objednatel oprávněn za nedodržení termínu uvedeného v Tabulce č. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení za každý jednotlivý případ.
5. Na výše uvedené smluvní pokuty nemá objednatel nárok, prokáže-li se, že havárie nebo nežádoucí stav byl způsoben jednáním objednatele, selháním nebo jinými problémy na straně objednatele.
6. V případě nedodržení povinností poskytovatele dle čl. IX, odst. 1 a 2 této smlouvy, má objednatel právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
7. V případě nedodržení povinnosti stanovené v čl. IX. odst. 5 smlouvy má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši pohledávky, která byla postoupena v rozporu s touto smlouvu. Objednatel má zároveň právo odstoupit od smlouvy.
8. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne povinnost poskytovatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a poskytovatel tak bude nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
9. Smluvní pokuta bude vyúčtovaná samostatným daňovým dokladem, splatnost smluvní pokuty činí 30 dní ode dne doručení vyúčtování Poskytovateli.
10. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, včetně náhrady škody, která převyšuje smluvní pokutu.

IX. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 1.000.000,- Kč.
2. Poskytovatel je povinen udržovat výše uvedené pojištění po celou dobu trvání smlouvy. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn od smlouvy, která bude uzavřena na základě výsledku tohoto zadávacího řízení odstoupit. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen předložit objednateli dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojištění, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené min. výše pojistného plnění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je poskytovatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.
3. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv zveřejnit tuto smlouvu včetně případných dodatků zákonem stanoveným způsobem.
5. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávku vyplývající z plnění dle této smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele.
6. Poskytovatel se stává plněním dle této Smlouvy poskytovatelem systémů, technologií a služeb, na kterých je provozována základní služba: Poskytování zdravotních služeb dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZKB“). Objednatel je orgánem nebo osobou provozující základní službu podle ZKB § 3 písm. f) a provozování základní služby objednatele podle ZKB je závislé na provozování SW poskytovaného poskytovatelem.
7. Poskytovatel musí objednatele, a to odpovědnou osobu: manažera kybernetické bezpečnosti, e-mail: manazerKB@vfn.cz, neprodleně informovat o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s poskytovaným SW.
8. Poskytovatel je povinen objednatele informovat prostřednictvím manažera kybernetické bezpečnosti o způsobu řízení rizik na straně poskytovatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním smlouvy v půl ročním intervalu nebo v případě zjištění nových rizik nebo změn stávajících rizik informovat bezodkladně.
9. Poskytovatel je povinen informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o významné změně v ovládání poskytovatele podle dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných poskytovatelem k plnění podle této smlouvy, pokud tato změna není zjistitelná z veřejného registru.
10. Poskytovatel bere na vědomí, že předmět plnění poskytovaný dle této smlouvy nesmí být provozovaný na technických nebo programových prostředcích označených NÚKIB jako varování nebo hrozba.
11. Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky na řízení bezpečnosti informací uvedené v příloze č. 2 této smlouvy „Požadavky systému řízení bezpečnosti informací na dodavatele“.
12. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy dodržovat povinnosti uvedené v dokumentu „Povinnosti při připojování zařízení do LAN sítě VFN“, který je přílohou č. 3 této smlouvy. Za porušení uvedených povinností se nepovažují úkony poskytovatele, které musí činit pro plnění této smlouvy.

X. Závěrečná ujednání

* 1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
	2. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky a případné spory z ní, které nebudou urovnány smírnou cestou, budou rozhodovány příslušným soudem. Právní vztahy touto smlouvou neupravené, jakož i právní poměry z ní vznikající a vyplývající, se řídí příslušnými občanského zákoníku v platném znění a předpisy souvisejícími.
	3. Jakékoliv změny této smlouvy mohou být prováděny pouze formou písemných dodatků k této smlouvě a musí být podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Tyto případné dodatky budou tvořit nedílnou součást této smlouvy.
	4. Dnem účinnosti této smlouvy je dohodou smluvních stran ukončena smlouva o údržbě a podpoře SW Astraia č. PO 367/S/08 ze dne 5.5.2008 ve znění dodatku.
	5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy dle textu smlouvy.
	6. Práva a závazky, které pro smluvní strany ze smlouvy vyplývají, přecházejí na jejich případné právní nástupce.
	7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, a že byla ujednána po vzájemném projednání podle jejich svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 - Specifikace podpory SW

Příloha č. 2 - Požadavky systému řízení bezpečnosti informací

Příloha č. 3 - Povinnosti při připojování zařízení do LAN sítě VFN v Praze

Příloha č. 4 - Seznam oprávněných osob

Příloha č. 5 – Položkový ceník\_podrobný cenový rozpis

V Praze dne: V Praze dne:

 ------------------------------------------------------------------ ------------------------------------------------------------------

 prof. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA Jan Šejc

 Ředitel Jednatel

 Všeobecné fakultní nemocnice v Praze system IN s.r.o.

## Příloha č. 1 Smlouvy – Specifikace podpory

**Specifikace podpory**

**1. Údržba SW**

V rámci poskytované údržby SW poskytovatel zajistí:

* zajišťování komplexní funkčnosti po celou dobu trvání smlouvy jak z hlediska programového vybavení, odstraňování ohlášených vad nebo chyb způsobených SW produktem, a to vždy bez zbytečného odkladu. Nežádoucí stav není stav, považovaný za chybu pouze pro neznalost uživatelského manuálu.
* dodávky nových verzí. Upozornění na aktualizace bude zasíláno objednateli s dostatečným předstihem emailem oprávněným osobám. Poskytovatel poskytne popis provedených změn obsažených v aktualizaci, včetně případných změn systémového prostředí.

**2. Technická podpora**

V rámci služby technické podpory je poskytovatel povinen poskytovat:

* Službu Hot-line - určenou k telefonickému nebo emailovému nahlašování nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků, dále jako „požadavků“ objednatele v pracovní dny v rozmezí 8:00 – 16:00.
* Službu Helpdesk - určenou k elektronickému předání požadavků z helpdesku objednatele 8x5

Služba poskytování technické podpory musí splňovat požadavky na termíny vyřešení požadavku vyjádřené v následující tabulce:

Tabulka 1:

|  |  |
| --- | --- |
| Úroveň požadavku | Parametry služby |
| Provozní doba služby Hot-line | Reakční doba od nahlášení požadavku: | Maximální doba odstranění požadavku od nahlášení |
| Kategorie 1 | 8x5 | 1 pracovní den | do 2 pracovních dní |
| Kategorie 2 | 8x5 | 1 pracovní den | do 5 pracovních dní |
| Kategorie 3 | 8x5 | 1 pracovní den | do 20 pracovních dní |

Kategorie 1 – nežádoucí stav, který znemožní využívání všech důležitých funkcí dodaného SW, nedostupnost služby.

Kategorie 2 – nežádoucí stav, který znemožní používat některou ze základních funkcí dodaného SW.

Kategorie 3 – nežádoucí stav, který znamená dílčí omezení některých funkcí dodaného SW nebo se jedná o nepodstatnou funkční poruchu.

Max. doba na odstranění požadavku se počítá od okamžiku zadání hlášení do systému Helpdesk objednatele.

Do doby na odstranění nežádoucího stavu se nezapočítává doba, po kterou jsou dodávány objednatelem doplňující či upřesňující informace nutné pro řešení.

Do doby na odstranění nežádoucího stavu se také nezapočítávají nezbytné prodlevy způsobené:

* + - činností způsobenou plněním regulativních nebo legislativních požadavků atd. (např. ve vztahu k SÚKL, MZ ČR, NÚKIB atd.),

- činností nezbytnou k odstranění nežádoucího stavu v případě, kdy z technického hlediska není možné nežádoucí stav vyšetřit Poskytovatelem a je nezbytné, aby byl do řešení zapojen výrobce, např. analýzou požadavku, změnou nebo opravou zdrojového kódu SW atd.

V takových případech musí být tyto prodlevy doložené ze strany Poskytovatele např. kopií hlášení do helpdesku výrobce a tyto informace o prodlevě předány objednateli.

Řešení požadavků se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro ošetření daného požadavku. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou požadavků, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení požadavků se vztahuje na všechny technologické části SW.

Řešení požadavků není omezeno počtem hodin / měsíc.

V rámci podpory SW poskytovatel poskytne objednateli konzultační služby v rozsahu nezbytném pro bezchybné fungování dodaného SW.

**Příloha č. 2 smlouvy – Požadavky systému řízení bezpečnosti informací na dodavatele**

Požadavky systému řízení bezpečnosti informací na dodavatele

# Účel

Účelem toho dokumentu je stanovit požadavky vyplývající ze systému řízení bezpečnosti informací ve VFN pro dodavatele jako provozovatele, poskytovatele služeb nebo zajištující podporu základních služeb: zdravotních služeb dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen ZKB).

Příloha vymezuje obecná pravidla a zásady kybernetické bezpečnosti vztahující se na smluvní plnění dodavatele, pokud nejsou detailně specifikovány touto smlouvou.

Dodavatel je povinen prokazatelně seznámit všechny své zainteresované zaměstnance s obsahem tohoto dokumentu.

# Bezpečnostní požadavky

## Obecná pravidla bezpečnosti informací

* vydefinovaní rozsahu prací/služeb/podpory v kompetenci dodavatele a podmínky spolupráce mezi smluvními stranami,
* popis používání každé služby provozované nebo spravované dodavatelem,
* cílová úroveň služby a neakceptovatelné nebo zakázané úrovně služby,
* seznam jednotlivců, kteří vzhledem ke svým předdefinovaným právům a privilegiím jsou oprávněni zajišťovat smluvní služby,
* právo monitorovat nebo auditovat smluvní povinnosti i u dodavatele,
* popis eskalace problému v případech řešení havárie s popisem pravidel pro řešení havarijních situací,
* školení uživatelů a správců v metodách, postupech a v bezpečnosti,
* podmínky spolupráce externího subjektu se subdodavateli (třetí stranou),
* informovat o způsobu řízení rizik a o zbytkových rizicích,
* informovat o významné změně dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, či ekvivalentním postavení, nebo o změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy,
* hlášení bezpečnostních událostí a slabin,

## Fyzická bezpečnost

* nastavení komplexních opatření fyzické bezpečnosti dodavatele, jež zabrání nebo sníží pravděpodobnost vzniku ohrožení IS základní služby, ztrát dat a jiného duševního vlastnictví, přerušení činností či poškozování jiných důležitých zájmů VFN,
* dodržování režimových nebo organizační opatření VFN při vjezdu do objektů nebo vstupu do prostor nebo překonávání fyzických/logických zábran těchto objektů nebo prostor VFN,
* dobrovolně se podrobit případným kontrolám vnášených/vynášených osobních věcí nebo jakýchkoliv předmětů při vstupu nebo odchodu z objektů nebo prostor VFN prováděné oprávněnými zaměstnanci VFN (ostraha, vrátný, recepce apod.),
* neprovádět fotografování, video/audio záznam nebo kopírování/scanování dokumentů bez souhlasu oprávněného zaměstnance VFN. V prostorách kategorie zóny „C“ (např. serverovna) pouze na základě písemného povolení vedení VFN,

## Bezpečnost lidských zdrojů

* prokazatelné seznámení s dodržováním bezpečnostních pravidel a zásad požadovaných VFN,
* dodržovaní ochrany aktiv před neautorizovaným přístupem, vyzrazením, modifikací, zničením nebo narušením,
* povinnost zachovávat mlčenlivost o důvěrných údajích nebo sděleních VFN a o jejich ochraně,
* stanovení odpovědností zaměstnanců pro nakládání s informacemi,
* hlášení zjištěných bezpečnostních událostí nebo jiných bezpečnostních rizik,
* pravidelné školení zaměstnanců v souvislosti s bezpečností informací,
* při porušení pracovních povinnosti ve vztahu k bezpečnosti informací nebo způsobení bezpečnostního incidentu, musí být zahájeno formální disciplinární řízení. Způsob řízení odpovídá povaze porušení nebo incidentu a jeho dopadu na VFN,

## Řízení přístupu

* dodržován princip minimálních oprávnění: přidělována oprávnění na nejnižší možné úrovni, která umožní jejich správnou funkci,
* požadavky na řízení přístupu:
	+ definovány procesy přidělování, správy oprávnění, pravidelné provádění auditu přidělených oprávnění a odstraňovány účty při odchodu zaměstnance nebo změně jeho zařazení,
	+ privilegovaná oprávnění musí být přidělovány takovým způsobem, aby byla zajištěna jednoznačná auditovatelnost všech kroků provedených pod těmito účty ve vztahu ke konkrétním osobám,

## Bezpečného chování uživatelů

* nesmí šířit a vědomě používat SW získaný v rozporu s právními předpisy, zejména s autorským zákonem a SW, získaný v souladu s těmito předpisy nesmí užívat v rozporu se smlouvou,
* používat počítačové prostředky a SW vybavení VFN jen v rámci smluvního ujednání a jemu stanovené kompetence,
* je povinen respektovat pravidla tvorby a nakládání s přístupovými hesly, zachování důvěrnosti hesel jemu přidělených v rámci své kompetence,
* nesmí žádnými prostředky se pokusit získat přístupová práva či privilegovaný stav, který mu nebyl přidělen,
* nesmí se pokusit získat přístup k chráněným informacím a datům jiných uživatelů nebo systémů,
* musí dbát předepsaným opatřením (aktualizace systému, spuštěný FW a antivir, využití veřejných sítí apod.) pro užití prostředků pro vzdálený přístup,

## Bezpečnost mobilních zařízení a vzdáleného přístupu

* přístup externích zařízení je po provedení registrace zařízení při dodržení postupu „[Přístup do počítačové sítě VFN pro externí zaměstnance/firmy](https://vfnpraha.sharepoint.com/sites/pracoviste/ui/osi/SitePages/externista.aspx)“ a zde uvedených povinností,
* uživatel připojení do sítě VFN je povinen:
	+ používat je pouze k účelům a po dobu souvisejícím s výkonem smluvní činnosti v takovém rozsahu, který odpovídá potřebám uživatele pro výkon této činnosti,
	+ používat své připojení takovým způsobem, který nenaruší funkci sítě ani práva ostatních uživatelů,
	+ chránit svá hesla před vyzrazením, a v případě podezření, že heslo zná jiná osoba, tuto situaci neprodleně nahlásit poskytovateli připojení,
	+ zabránit využití či zneužití jeho vzdáleného připojení třetí osobou,
	+ chovat se v souladu s dobrými mravy a právním řádem České republiky,

## Ochrana před škodlivým kódem

* ochrana vnějšího perimetru dodavatele, komunikace, IS, úložišť a koncových stanic nebo mobilních zařízení před škodlivým kódem ve vztahu dodavatelským pracím a službám zajišťující provoz a fungování základních služeb VFN,

## Zálohování a obnova dat

* provádět zálohování dat a informací v provozovaných nebo spravovaných HW, IS a jejich dat k zajištění jejich dostupnosti v případě nestandardních událostí (chyba paměťového média, havárie systému, poškození integrity dat atp.), aby bylo možné zálohovaná data použít pro jejich obnovu nebo přesun do jiného prostředí,
* zálohovaná data musí splňovat požadavky:
	+ na kompletní obnovu dat,
	+ dodržet maximálně tolerovaný prostoj (MTD) definovaný ve smlouvě,
	+ pravidelné provádění záloh a testování jejich obnovy,
	+ zajištění ochrany záloh a obsažených dat včetně jejich integrity,
	+ vydefinovaná správa (včetně řízení přístupu), doba uchování, cykly a počet kopií zálohovaných dat,
* dodavatel zodpovídá za lokálně prováděné a ukládané zálohy databáze v rámci serveru Astraia, VFN zodpovídá za zálohování provozovaných systémů serveru.

## Technické zranitelnosti

* identifikovat a odstraňovat technické zranitelnosti spojené s bezpečnostním nastavením nebo fungováním jím provozovaných/spravovaných zařízení nebo systémů,
* upozorňovat VFN na identifikované zranitelnosti zařízení nebo systémů ve správě VFN nebo třetích stran,
* preferovat provedení ověření/testování opravy zranitelnosti v testovacím nebo integračním prostředí před instalací opravy programového vybavení do produkčního prostředí,

## Bezpečnost komunikační sítě

* omezit riziko napadení systémů nebo služeb prostřednictvím počítačové sítě, např.:
	+ šifrováním,
	+ řízená kontrola přístupu,
	+ zamezení napadení aktivním útočníkem,
	+ řízení zátěže,
	+ zajištění integrity dat,
	+ samostatné lokální sítě,
	+ víceúrovňová bezpečnost,
	+ využití vhodné sítě,

## Bezpečnostní zásady pro práci s daty

* dodržovat stanovená pravidla ochrany dat zahrnující speciální nakládání s tajnými, důvěrnými, osobními a citlivými údaji dle jednotlivých zákonů (např. nařízení č. 2016/679 - GDPR, zákona č. 110/2019 Sb., zákon č. 412/2005 Sb. apod.),
* řízení přístupu k datům s využitím principu minimálních oprávnění,
* ochrana dat při přenosu, předání a v datovém úložišti,
* povinnost ochrany osobních údajů, a to především splnění technických nebo organizačních opatření, hlášení úniku osobních údajů, spolupráce na řešení incidentů nebo auditu ochrany osobních údajů apod.,
* závazek dodavatele (a třetí strany) neporušovat integritu a dostupnost aktiv,
* omezení platná pro kopírování a šíření informací,
* opatření zajišťující vrácení či zničení informací po ukončení smluvního vztahu nebo v jeho průběhu,
* definovat postupy bezpečné likvidace dat,

## Používání kryptografické ochrany

* využívání úrovně ochrany s ohledem na typ a sílu kryptografického algoritmu ve vztahu k citlivosti jednotlivých informačních aktiv,
* zohledňovat známá nebo odhalená rizika a zranitelnosti pro použité typy a síly kryptografických algoritmů výměnou za „bezpečné“ (neprolomené) kryptografické algoritmy,

## Akvizice, vývoj a údržba informačních systémů

* dodržování bezpečnostních pravidel, norem a best practices (např. OWASP - Open Web Application Security Project) v rámci celého životního cyklu nákupu a vývoje SW od zadání, návrhu, přes vývoj a testování až po nasazení do provozu,
* zavedení oddělení rolí vývoje, testu a provozu,
* vývojové, integrační, testovací a provozní prostředí musí být zcela oddělena v sítích a musí být podporována oddělenými stroji,
* zohlednění bezpečnostních požadavků VFN na dodávaný nebo vyvíjený SW, a to především:
	+ podporované frameworky a platformy v prostředí VFN,
	+ nefunkční bezpečnostní požadavky,
	+ provedení ověření codereview v jednotlivých fázích vývoje a testování,
	+ spolupráce na bezpečnostním testování včetně penetračních testů,
	+ dodání systémové a provozní bezpečnostní dokumentace,
* vyjasnění vlastnictví a licenčních podmínek dodávaného nebo vyvíjeného kódu a jeho dat,
* stanoven způsob převzetí, akceptace a instalaci do produkčního prostředí,
* jasný a specifikovaný proces řízení změn,

## Zvládání bezpečnostních incidentů

* zavedený systém hlášení, upozorňování a vyšetřování bezpečnostních nebo kybernetických incidentů a případů prolomení bezpečnosti,
* neprodlené oznámení bezpečnostním nebo kybernetickém incidentu a prolomení bezpečnosti,
* spolupráce na vyšetření, vyhodnocení a přijetí opatření z bezpečnostního nebo kybernetického incidentu,

## Řízení kontinuity činností

* vytvoření takových postupů a fungujícího prostředí, které umožní zajistit kontinuitu a obnovu klíčových procesů a činností základních služeb VFN provozovaných nebo spravovaných dodavatelem HW, IS a jejich dat v případě jejich narušení nebo ztráty,
* provádění pravidelného testování, vyhodnocování a případně aktualizování havarijních plánů obnovy (DRP),

## Legislativní a normativní požadavky

* splnění legislativních a normativních požadavků:
	+ zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
		- vyhlášky č. 82/2018Sb., o kybernetické bezpečnosti,
	+ nařízení EU č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR),
		- zákona č. 110/2019 Sb., zpracování osobních údajů,
	+ směrnice EU č. 2016/1148, o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně bezpečnosti sítí a informačních systémů (NIS),
	+ nařízení EU č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (eIDAS),
	+ standardy systému řízení bezpečnosti řady ISO/IEC 27000 – Information Security Management System (ISMS), především ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 a ISO/IEC 27799,
	+ a souvisejících norem nebo best-practice,

## Kontroly zavedení bezpečnostních opatření

* provádění kontroly zavedených bezpečnostních opatření dodavatelem v pravidelných intervalech a následné přijímání odpovídajících preventivních nebo systémových nebo organizačních opatření na zjištěné nedostatky nebo zranitelnosti,
* umožnit VFN ověření provádění kontrol a aplikaci následných opatření,

## Audity plnění bezpečnostních požadavků

* umožnit VFN provedení auditu plnění požadavků uvedených v tomto dokumentu nebo s kterými byl prokazatelně dodavatel seznámen, a to po předchozím upozorněním. Audit je proveden zaměstnanci VFN nebo jím smluvně pověřeným subjektem.

## Příloha č. 3 smlouvy – Povinnosti při připojování zařízení do LAN sítě VFN v Praze

**Povinnosti při připojování zařízení do LAN sítě VFN v Praze**

1. Připojení každého zařízení do LAN sítě VFN musí být předem konzultováno s Úsekem informatiky a digitální transformace VFN. Info na telefonu 22496 2119.
2. Instalace a provozování jakéhokoli software v síti VFN musí být předem konzultováno s Úsekem informatiky a digitální transformace VFN. Info na telefonu 22496 2119.
3. Je zakázáno svévolně zapojovat zařízení do LAN sítě a jakkoli měnit LAN síť VFN.
4. Je zakázáno měnit, instalovat a nahrávat jakýkoli softwarový obsah na zařízení VFN.
5. Je zakázáno jakýmkoli způsobem měnit a zasahovat do hardware vybavení VFN.
6. Je zakázáno využívat pro vzdálený přístup na připojovaná zařízení jiných než Úsekem Informatiky a digitální transformace VFN schválených metod - viz níže.
7. Při umisťování IT zařízení (server, PC) do sítě VFN je vlastník IT zařízení povinen na své náklady, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, udržovat toto zařízení v aktuálním (aktualizace operačního systému, aktualizace antivirového programu) a bezpečném (nemožnost jednoduše zneužít, používání silných přístupových hesel...) stavu. Úsek informatiky a digitální transformace provádí náhodné testy zneužitelnosti zařízení. Vlastník IT zařízení je povinen na své náklady, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, případné zjištěné hrozby a nedostatky neprodleně odstranit.
8. Vlastník IT zařízení je povinen, na vyžádání Úseku informatiky a digitální transformace, předložit ke kontrole konfiguraci IT zařízení. V situaci, kdy připojené zařízení způsobuje vážné bezpečnostní anebo technické problémy v síti VFN, má VFN možnost takovéto zařízení bez předchozího upozornění odpojit od sítě VFN.

**Metoda vzdáleného přístupu:**

K připojovaným zařízením je možné, pokud tomu nebrání další důvody, zřídit vzdálený přístup typu:

* VPN připojení (IPSec tunel nebo jeho obdoba). Je nutná instalace CISCO VPN klienta. Info: http:\\vpn.vfn.cz nebo dispečink informatiky na telefonu 22496 2119.

## Příloha č. 4 smlouvy – Seznam oprávněných osob

A. Seznam kontaktních osob poskytovatele oprávněných poskytovat podporu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno**  | **Funkce** | **Telefonní číslo** |
|  |  |  |
|  |  |  |

 B. Seznam kontaktních osob objednatele oprávněných k hlášení požadavků na poskytování podpory

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno**  | **Funkce** | **Telefonní číslo** |
|  |  |  |
|  |  |  |

C. Seznam kontaktních osob objednatele určených k hlášení oznámení, požadavků, událostí nebo incidentů poskytovatele ve vztahu k ochraně osobních údajů nebo bezpečnosti informací nebo kybernetické bezpečnosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Oblast** | **Funkce** | **Kontakt** |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | Příloha č. 5 smlouvy č. PO 2147/S/19 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 25,523 |
| **Předmět plnění** | **Specifikace licencí** | **Počet**  | **Měrná jednotka (MJ)** | **Jednotková cena v EUR** | **Jednotková cena v Kč bez DPH/MJ z GPL ceníku výrobce Astraia platným pro rok 2019 v přepočtu devizovým kurzem ČNB platným k 9. 12. 2019** | **Cena za počet licencí v Kč bez DPH** | **Výše % částky z aktuální ceny jednotlivých licencí/MJ** | **Roční nabídková cena v Kč celkem bez DPH** |
| **Podpora SW Astraia** | **Sybase Anywhere SQL authenticated database** (#4100) - licence propojení s databázovým serverem | 18 | Lic. | 210 | 5 359,83  | 96 476,94  | 18,00% |  17 365,85 Kč  |
| **Astraia Obstetrics** (#2110) - první licence modulu astraia Obstetrics | 1 | Lic. | 2299 | 58 677,38  | 58 677,38  | 18,00% |  10 561,93 Kč  |
| **Astraia Obstetrics** (#2111) - každá další licence modulu astraia Obstetrics | 16 | Lic. | 1018 | 25 982,41  | 415 718,62  | 18,00% |  74 829,35 Kč  |
| **Astraia Fetal Echocardiography** (#2120) - první licence pro modul Fetalní echokardiografie | 1 | Lic. | 808 | 20 622,58  | 20 622,58  | 18,00% |  3 712,07 Kč  |
| **Astraia Fetal Echocardiography** (#2121) - každá další licence pro modul Fetalní echokardiografie | 4 | Lic. | 357 | 9 111,71  | 36 446,84  | 18,00% |  6 560,43 Kč  |
| **Astraia Gynaecology** (#2130) - první licence pro modul Gynekologie | 1 | Lic. | 1921 | 49 029,68  | 49 029,68  | 18,00% |  8 825,34 Kč  |
| **Astraia Gynaecology** (#2131) - každá další licence pro modul Gynekologie | 14 | Lic. | 845 | 21 566,94  | 301 937,09  | 18,00% |  54 348,68 Kč  |
| **Astraia DICOM Image Server** (#6150) - licence pro připojení ultrazvukových zařízení  | 8 | Lic. | 1806 | 46 094,54  | 368 756,30  | 18,00% |  66 376,13 Kč  |
| **Astraia DICOM Measurement Data Server** (#3120) - licence pro DICOM server přenosu měřených dat | 1 | Lic. | 1039 | 26 518,40  | 26 518,40  | 18,00% |  4 773,31 Kč  |
| **Astraia DICOM Modality Worklist Server** (#3110) - licence pro DICOM Worklist server | 1 | Lic. | 1018 | 25 982,41  | 25 982,41  | 18,00% |  4 676,83 Kč  |
| **Astraia Measurement Data Transfer (MDT) via DICOM Structured Reporting** (#5110) - licence pro DICOM přenos měřených dat | 8 | Lic. | 682 | 17 406,69  | 139 253,49  | 18,00% |  25 065,63 Kč  |
| **Astraia Image Viewer** (#6110) - první licence pro prohlížení obrazové dokumentace DICOM | 1 | Lic. | 934 | 23 838,48  | 23 838,48  | 18,00% |  4 290,93 Kč  |
| **Astraia Image Viewer** (#6111) - každá další licence pro prohlížení obrazové dokumentace DICOM | 16 | Lic. | 504 | 12 863,59  | 205 817,47  | 18,00% |  37 047,14 Kč  |
| **Roční cena celkem bez DPH** | **318 433,63 Kč** |