

## SERVISNÍ SMLOUVA

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

**ICT Energo, s.r.o.**

IČ: 29268826

DIČ: CZ29268826

se sídlem: Palackého třída 441/91, 612 00 Brno

zastoupen: XXX

bankovní spojení, č.ú.: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

### Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení č. ZMR03/2020 „Servisní podpora infrastruktury“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto servisní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

### **Článek 1.**

#### **Předmět a účel Smlouvy**

1.01 Objednatel je vlastníkem následujícího systému hardwarové infrastruktury (dále jen „**HW**“) a uživatelem následujících systémů serverových operačních systémů a virtuálních prostředí (dále jen „**SW**“):

- a) HW
  - Servery
  - Disková pole
  - Ostatní vybavené serverovny
  - Síťové prostředí
  - Firmware HW
- b) Infrastrukturní SW
  - Virtualizace
  - Operační systémy
- c) Infrastrukturní aplikace

HW a SW vybavení uvedené výše pod písm. a) až c) je specifikováno v Příloze č. 1 této Smlouvy a dále je souhrnně označováno jako "**vybraný HW a SW**". Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v rozsahu této Smlouvy i pro další HW a SW, který bude dodán či vytvořen v rámci poskytování Služeb během trvání této Smlouvy.

- 1.02 Objednatel informuje Poskytovatele, že vybraný HW a SW tvoří aktiva, případně podpůrná aktiva významných informačních systémů ve smyslu § 2, písm. d) zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti, v platném znění (dále jen „ZOKB“). Objednatel je dle § 2 písm. e) ZOKB správcem významných informačních systémů dle předchozí věty. Poskytovatel bere tuto informaci na vědomí a rovněž bere na vědomí, že po dobu účinnosti této Smlouvy se stává provozovatelem vybraného HW a SW. Tímto ustanovením se naplňuje povinnost daná v § 4a odst.1 a odst. 2 ZOKB.
- 1.03 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní a technické podpoře vybraného HW a SW, a to na období od 5. 3. 2020 do 4. 3. 2022. Služby servisní a technické podpory jsou blíže specifikovány v odst. 1.04, 2.01 a 2.02 a v Příloze č. 2 této Smlouvy, a dále v této Smlouvě jsou souhrnně označovány jako „**Služby**“, jednotlivě „**Služba**“.
- 1.04 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby v následujícím rozsahu:
  - a) realizace jednorázových prací souvisejících s počátkem poskytování Služeb,
  - b) poskytování reaktivní podpory vybraného HW a SW,
  - c) poskytování proaktivní podpory vybraného HW a SW,
  - d) řešení změnových požadavků vybraného HW a SW,
  - e) další služby vybraného HW a SW.
- 1.05 V každém kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zajistit dostupnost jednotlivých prvků vybraného HW a SW, dostupnost provozní podpory (RP-1) a dostupnost nástroje pro poskytování monitoringu (PM-1) v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 této Smlouvy. Výpočet dostupnosti je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 1.06 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.07 Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že dnem nabytí účinnosti této Smlouvy převzal do své správy vybraný HW a SW ve stavu popsaném v Příloze č. 1 této Smlouvy. Od okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad je pro účely této Smlouvy pro obě smluvní strany určující stav vybraného HW a SW, definovaný a specifikovaný v této dokumentaci.
- 1.08 Poskytovatel se zavazuje využívat při poskytování Služeb využívat helpdeskový systém Objednatele (dále jen „**helpdesk**“). Objednatel se zavazuje po uzavření této Smlouvy poskytnout Poskytovateli přístupová práva k helpdesku.

1.09 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu vybraného HW a SW, tak aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

## Článek 2.

### Režim a doba poskytování Služeb

2.01 Služby dle odst. 1.04 písm. a) budou poskytnuty jednorázově v níže uvedených termínech a zahrnují:

- Provedení vstupní analýzy současného stavu vybraného HW a SW (označení JS-1). Výstupem této analýzy bude dokumentace, jejíž obsah je specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy. Dokumentace bude předána Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- Realizace monitoringu (označení JS-2). Monitorovací systém bude předán Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- Proškolení určených zaměstnanců Objednatele (označení JS-3). Proškolení bude probíhat tak, aby určení zaměstnanci Objednatele byli proškoleni nejpozději do 3 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. Výstupem bude protokol o provedení školení, jehož přílohou bude stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

Bližší specifikace jednorázových Služeb dle tohoto odstavce je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2.02 Služby dle odst. 1.04 písm. b) až e) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 7x24 (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin (označena jako „P“):

Označení	Název služby	Doba poskytování	Zařazení služby
<b>REAKTIVNÍ PODPORA</b>			
SP-1	Servisní požadavky typu kritická vada	N	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná vada	N	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní vada	N	A
RP-1	Provozní podpora	N	A
<b>PROAKTIVNÍ PODPORA</b>			
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
<b>ZMĚNOVÉ POŽADAVKY</b>			
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových požadavků	P	B
<b>DALŠÍ SLUŽBY</b>			
PP-1	Produktová podpora SW a HW třetích stran	P	A
PP-2	Vedení dokumentace	P	A
SK-1	Školení	P	B
OÚ-1	Oznamování incidentu narušení ochrany osobních údajů	N	A
KB-1	Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti	N	A

2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle předchozího odstavce, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 časově omezen.

2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle předchozího odstavce, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 časově omezen, a to na 5 člověkodní (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc v úhrnu za všechny Služby označené jako „B“. Nevýčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět a kumulovat pouze

v rámci tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců (dále jen „měřicí období“), počínaje dnem nabytí účinnosti této Smlouvy. V každém měřicí období je Objednatel oprávněn čerpat maximálně 15 ČD + nevyčerpané ČD z předchozího měřicího období. Nevyčerpaná část ČD v rámci jednoho měřicího období se převádí do bezprostředně následujícího měřicího období. Takto lze převádět nevyčerpané ČD pouze v rámci bezprostředně po sobě jdoucích měřicího období, tj. převedené ČD z předchozího měřicího období, které Objednatel nevyčerpá v rámci aktuálního měřicího období, nelze dále převést do následujícího měřicího období.

- 2.05 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizaci schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.06 Jeden ČD je 8 hodin práce jednoho člověka. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.07 Služby uvedené v odst. 2.02 kategorie „B“ budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.08 Akceptace výsledků jednorázových Služeb uvedených v odst. 2.01 písm. a) a b) této Smlouvy bude probíhat následujícím způsobem:
- a) Výsledek realizace každé jednorázové Služby, uvedené v odst. 2.01 písm. a) a b) této Smlouvy včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být samostatně, po dokončení takové Služby, předložen Poskytovatelem Objednateli k akceptaci ve lhůtě uvedené v odst. 2.01. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání předmětu akceptace k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
  - b) Ve lhůtě 10 pracovních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami a v jimi stanoveném rozsahu.
  - c) V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační a předávací protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran, kterým bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné jednorázové Služby bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorské dílo“), 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.
  - d) V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je do zápisu, 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 10 pracovních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle písm. c) tohoto odstavce. 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

písm. d). Tento postup se může opakovat maximálně do 40 pracovních dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

2.09 Akceptace změnových požadavků vybraného HW a SW dle odst. 1.04 písm. d) bude probíhat ve dvou fázích, tak jak je uvedeno dále v odst. 2.10 a 2.11. Nejprve bude Objednatel akceptována analýza požadavku a návrhu řešení (tj. výsledek Služby RZ-1), následně bude Objednatel akceptován výsledek realizace změnového požadavku (tj. výsledek Služby RZ-2).

2.10 Akceptace analýzy požadavku a návrhu řešení dle Služby RZ-1:

- a) Po zpracování analýzy příslušného požadavku a návrhu jeho řešení (dále jen „**předmět akceptace**“) ve lhůtě stanovené v Příloze č. 2 předá Poskytovatel předmět akceptace k akceptaci Objednateli. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání předmětu akceptace k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
- b) Ve lhůtě 5 pracovních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
- c) V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, uvede tuto skutečnost do helpdesku, čímž bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatel. 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.
- d) V případě, že Objednatel vznesse k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, učiní o tom záznam do helpdesku, 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 5 kalendářních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli prostřednictvím helpdesku k opětovné akceptaci. V případě, že Objednatel nevznesse v rámci opětovné akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle písm. c) tohoto odstavce. V případě, že Objednatel vznesse v rámci opětovného posouzení znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, tento postup se může opakovat maximálně do 30 pracovních dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

2.11 Akceptace výsledku realizace změnového požadavku dle Služby RZ-2:

- a) Po dokončení realizace změnového požadavku ve lhůtě stanovené v Příloze č. 2 předloží Poskytovatel Objednateli výsledek realizace změnového požadavku (dále jen „**předmět akceptace**“) k akceptaci. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání předmětu akceptace k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran. V tomto zápise bude současně uvedeno, do jakého prostředí má být realizované řešení nasazeno pro případné testování ze strany Objednatele.
- b) Po předání předmětu akceptace k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace vytvořen v souladu se zadáním Objednatele a v souladu s akceptovaným návrhem řešení. Uzná-li to za vhodné, je Objednatel oprávněn

provádět testování (integrační, testování odezvy, testování bezpečnosti apod.) realizovaného řešení, přičemž Poskytovatel je v takovém případě povinen poskytnout Objednateli veškerou požadovanou součinnost a veškeré přístupové údaje, nutné k testování.

- c) V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, uvede tuto skutečnost do helpdesku, čímž 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.
- d) V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, učiní o tom záznam do helpdesku, 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 5 pracovních dní od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli prostřednictvím helpdesku k opětovné akceptaci. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle písm. c) tohoto odstavce. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Nedohodnou-li se mluvčí strany písemně jinak, tento postup se může opakovat maximálně do 30 pracovních dní 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 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 aktualizovaný předat Objednateli.

3.05 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance, přístupová oprávnění k informačním systémům (např. serverům) 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, a to svých pracovníků. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přístupujících 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. 3 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 fakticky 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 oprávněná jednat za Poskytovatele ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 16.01.
- 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 20.000.000,- Kč (slovy dvacet milionů 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 povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.10 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.
- 3.11 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.
- 3.12 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 spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.13 V případě ukončení Smlouvy a v případě odstoupení od Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškeré technické prostředky pro vzdálený přístup a veškeré materiály a věci, které od něj převzal, dále veškerou aktuální administrátorskou a uživatelskou dokumentaci spravovaného HW a SW, přístupová oprávnění do vybraného HW a SW a administrátorská hesla, a to do 5 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout požadovanou součinnost buď Objednateli, nebo novému poskytovateli servisní podpory vybraného HW a SW, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti 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 Bude-li to dle názoru Objednatele nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, poskytne Objednatel Poskytovateli v souladu se svými bezpečnostními politikami následující součinnost:
  - a) poskytnutí administrátorských přístupových oprávnění ke spravovanému HW a SW,
  - b) zajištění vzdáleného přístupu ke spravovanému HW a SW v režimu 24 x 7 i prostřednictvím VPN,
  - c) zajištění možnosti dvou pracovních míst s připojením do sítě LAN a internetu v sídle Objednatele,
  - d) zajištění potřebných licencí veškerého vybraného HW a SW.
- 4.06 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení vybraného HW a SW, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskytovatele. Veškeré zásahy do vybraného HW a SW musí být Objednatelem zdokumentované. Před zahájením jakékoliv činnosti na změně nastavení vybraného HW a SW je Objednatel povinen informovat Poskytovatele o provádění změn, a to prostřednictvím helpdesku, aby byl Poskytovatel včas informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným problémům, nebo výpadkům.

## **Článek 5.**

### **Cena Služeb**

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena za jednorázové Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2 této Smlouvy) činí 9 500,- Kč bez DPH, tj. 11 495,- Kč vč. DPH.
- 5.02 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle odst. 2.02 a Přílohy č. 2 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s touto Smlouvou činí 48 500,- Kč bez DPH, tj. 58 685,- Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 5.03 Cena dle odst. 5.01 a 5.02 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. 2 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.02 je stanovena jako paušální.
- 5.04 Nebudou-li Služby poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.02, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.

- 5.05 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.

## **Článek 6.**

### **Fakturace a platební podmínky**

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 této Smlouvy na základě jediné faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za Služby dle odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy až po jejich řádném poskytnutí a dokončení, tj. po akceptaci Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c) Objednatelem bez výhrad, resp. po provedení proškolení Objednatele dle odst. 2.01 písm. c) v souladu s Přílohou č. 2 této Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie akceptačních a předávacích protokolů podepsaných oprávněnými osobami smluvních stran, kterými konstatují akceptaci výsledků realizace Služeb dle odst. 2.01 písm. a) a b) bez výhrad, a protokol o provedení školení dle odst. 2.01 písm. c) této Smlouvy.
- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.02 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.02 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 každé faktury dle tohoto odstavce musí být Report kvality Služeb poskytnutých v tomto měsíci, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy v části PP-2.
- 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 od okamžiku vystavení opravené faktury.
- 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 je sídlo Objednatele na adrese Šrobárova 48, 100 41 Praha 10, a jeho další pracoviště, uvedená v odst. 7.02, a sídlo Poskytovatele.
- 7.02 Místem poskytování Služeb jsou i následující pracoviště Objednatele:
- Benešovská 2538/40, 101 00 Praha 10
  - B. Němcové 585/54, 370 87 České Budějovice

- Klicperova 9, 301 00 Plzeň
- Resslerova 745, 500 09 Hradec Králové
- Tř. 17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava – Poruba
- Křížkovského 844/3, 779 00 Olomouc
- Stará 25, 602 00 Brno – Zábřovice

- 7.03 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.
- 7.04 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 se zaručeným elektronickým podpisem. 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 se zaručeným elektronickým podpisem. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Smlouvy.
- 7.05 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli v plném rozsahu veškerou újmu, 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 Poskytovatelem 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 ve vybraném HW a SW. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené ve vybraném HW a SW, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 9.10 Objednatel zpracovává osobní údaje ve vybraném HW a SW na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.11 Poskytovatel není oprávněn ke zpracování osobních údajů obsažených ve vybraném HW a SW, 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 ve vybraném HW a SW 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.
- 9.12 Poskytovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádný další subjekt bez předchozího výslovného písemného povolení Objednatele.
- 9.13 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem písemně pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené ve vybraném HW a SW, 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) ještě před zahájením zpracování osobních údajů provést veškerá nezbytná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení osobních údajů odpovídající danému riziku, zejména přijmout taková technická a organizační opatření, která zajistí:
  - 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. 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.
- 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) být Objednateli nápomocen v rozsahu jím určeném 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 Objednatelem v souvislosti s:
  - 1) prováděním vhodných technických a organizačních opatření pro zajištění odpovídající úrovně zabezpečení zpracovávaných osobních údajů,
  - 2) ohlašováním 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, a to do 24 hodin od okamžiku, kdy se o takovém porušení dozvěděl;
- 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 inspekcí, prováděné Objednatelem 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.

9.14 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.

- 9.15 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 Definování používaných pojmů

Smluvní strany se dohodly, že kdekoliv tato Smlouva používá níže uvedené pojmy, pak se jimi rozumí níže uvedený význam:

- a) „Autorským zákonem“ se rozumí zákon č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- b) „Autorským dílem“ se rozumí dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona, zejména Software, databáze, jakékoliv výstupy Poskytovatele předávané Objednateli na základě této Smlouvy, které splňují podmínky stanovené § 2 Autorského zákona
- c) „Databází“ se rozumí databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona

#### 10.02 Licence k autorským dílům a databázím vytvořeným na zakázku

##### 10.02.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užít Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a Databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby („Výhradní licence“). Odměna za Výhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Licence zahrnuje aktualizace Autorských děl a Databází vytvořené Poskytovatelem během trvání této Smlouvy.
- b) Ve vztahu k Výhradní licenci k Autorským dílům Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Výhradní licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Strany tímto sjednávají, že právo Poskytovatele na odstoupení dle § 2378 OZ není Poskytovatel oprávněn uplatnit před uplynutím 10 let od poskytnutí Výhradní licence.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Výhradní licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení výhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém

nepoměru k zisku z využití Výhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.

- d) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) užít zdrojové kódy k veškerým Autorským dílům vytvořeným v rámci této Smlouvy na zakázku pro Objednatele za podmínek dle této Smlouvy.
- e) Poskytovatel je 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.
- f) Poskytovatel bude uchovávat a aktualizovat zdrojový kód a další materiál po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel bude dále informovat Objednatele o postupech takové aktualizace a též vždy, když bude aktualizace provedena, neprodleně dodá aktualizované verze zdrojových kódů a souvisejících materiálů dle tohoto odst. 10.02.1 této Smlouvy Objednateli.

#### 10.02.2 Udělení licence třetí osobou

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění dle odst. 10.02.1. této Smlouvy k Autorskému dílu či Databázi vytvořeným na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, jež vykonává majetková práva k příslušnému Autorskému dílu, resp. práva pořizovatele Databáze, udělí Objednateli bezúplatně výhradní oprávnění (licenci) Autorské dílo užít, resp. právo vytěžovat a zužitkovat Databázi v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 této Smlouvy, a dále výhradní oprávnění (licenci) užít zdrojové kódy k tomuto Autorskému dílu v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 této Smlouvy a to tak, že příslušné oprávnění bude Objednateli uděleno v písemné formě nejpozději v den předání příslušného Autorského díla či Databáze. Nebude-li Objednateli v den předání příslušného Autorského díla či Databáze předloženo v písemné formě udělení oprávnění třetí osobou dle předchozí věty, znamená to, že příslušná oprávnění udělil Objednateli Poskytovatel dle odst. 10.02.1 této Smlouvy.

### **Článek 11.**

#### **Smluvní pokuty**

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- 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 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, stanovenou v odst. 3.05 a 3.06 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.04 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost stanovenou v odst. 3.11 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.
- 11.05 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost stanovenou v 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. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.

- 11.06V případě prodlení Poskytovatele s předáním kterékoli jednorázové Služby k akceptaci oproti termínu stanovenému v odst. 2.01 písm. a), b) či c) této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.07Pokud Poskytovatel nezpracuje připomínky či neodstraní vytknuté vady, vznesené Objednatelem v rámci opětovné akceptace jednorázových Služeb, ve lhůtě stanovené v odst. 2.08 písm. d) větě poslední, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Pokud Poskytovatel nezpracuje připomínky či neodstraní vytknuté vady, vznesené Objednatelem v rámci opětovné akceptace změnových požadavků, ve lhůtě stanovené v odst. 2.10 písm. d) větě poslední či v odst. 2.11 písm. d) větě poslední, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.08Pokud 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.
- 11.09V případě prodlení Poskytovatele s předáním technických prostředků pro vzdálený přístup, materiálů či věcí, které od Objednatele převzal, Objednateli, oproti lhůtě uvedené v odst. 3.12 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý kalendářní den prodlení a za každý případ.
- 11.10V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb, stanovených Přílohou č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Sankce
Nedodržení termínu pro poskytnutí služby (konzultace – informace, konzultace – kontrola, konzultace – vyjádření, účast na jednání) dle Služby PP-1	5.000,- Kč za každý takový případ.
Nedodržení termínu pro předání měsíčního Reportu kvality Služeb dle Služby PP-2	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-2	10.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Neprovedení školení dle Služby SK-1 v dohodnutém termínu	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na odstranění vady dle Služby SP-1	5.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na odstranění vady dle Služby SP-2	4.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2



Kategorie	Sankce
Nedodržení termínu na odstranění vady dle Služby SP-3	1.000,- Kč za každou započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do systému v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby RP-1	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení složitého administračního zásahu do systému v rozsahu do 1 ČD (kategorie B) v rámci Služby RP-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na úpravu aplikační logiky a úpravy rozhraní v rozsahu do 2 ČD (kategorie C) v rámci Služby RP-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny dle Služby RZ-1	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro realizaci požadavku dle harmonogramu, stanoveného v rámci služby RZ-2	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení úrovně dostupnosti provozní podpory (RP-1) a dostupnosti nástroje pro poskytování monitoringu dle Přílohy č. 2	10.000,- Kč za každou započatou desetinu procenta nad smluvní úroveň dostupnosti pro provozní podpory (RP-1) a dostupnosti nástroje pro poskytování monitoringu dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro oznámení incidentu OÚ-1 dle Přílohy 2	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy 2
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu OÚ-1 dle Přílohy 2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy 2
Nedodržení termínu pro oznámení incidentu KB-1 dle Přílohy 2	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy 2
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu KB-1 dle Přílohy 2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy 2

11.11 Po dobu od účinnosti této Smlouvy do okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad Objednatel se částky smluvních pokut dle tabulky uvedené v předchozím odstavci snižují o 50 %.

11.12 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 od nabytí její účinnosti do 4. 3. 2022 včetně.
- 12.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy 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 škodu, 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 zčásti vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 90 dní 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 180 dní a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.02 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci 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 škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.03 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1. Pokud jde o Služby, označené v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1, má Poskytovatel nárok na úhradu příslušné objednávky, pokud došlo k akceptaci Služeb RZ-1 a RZ-2 bez výhrad a převzetí výsledku příslušné objednávky Objednatelem, resp. pokud došlo k provedení školení dle Služby SK-1.
- 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 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvní stran se smluvní strany dohodly na následujícím způsobu vypořádání:
- Poskytovatel má nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1;
  - Objednatel si ponechá všechna řádně akceptovaná a Poskytovatelem předaná plnění poskytnutá v rámci této Smlouvy, označená v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1;
  - Poskytovatel si ponechá všechna Objednatelem poskytnutá peněžitá plnění za Služby, označené v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1, za plnění dle písm. b) tohoto odstavce;
  - Všechna ostatní vzájemná plnění v rámci Služeb, označených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1, neuvedená v písm. b) nebo c) tohoto odstavce (tj. u nichž nedošlo k akceptaci bez výhrad a předání), mezi sebou smluvní strany vypořádají dle ustanovení § 2991 a násl. OZ upravujících bezdůvodné obohacení.
- 13.08 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, náhrady škody 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 peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná 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 ve věcech plnění této Smlouvy jsou tyto osoby (kterákoli z uvedených):

Za Objednatele

XXX

XXX

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 730 855 222

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: support@ictenergo.cz

Poskytovatel se zavazuje neprodleně po uzavření této Smlouvy informovat své oprávněné osoby pro jednání ve věcech plnění této Smlouvy o zpracování jejich osobních údajů v rozsahu tohoto odstavce Objednatelem, a to po dobu platnosti této Smlouvy pro účely plnění této Smlouvy.

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Popis současného stavu vybraného HW a SW, specifikace vybraného HW a SW

Příloha č. 2 - Specifikace Služeb

Příloha č. 3 - 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 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 tísni, 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 (dále jen „registr 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. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a jejích přílohách není obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ.

16.09 Tato Smlouva, vyjma článku 10, nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 5. 3. 2020. 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 4. 3. 2020

V Brně dne 28. 2. 2020

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

.....

Mgr. Irena Storová, MHA

XXX

ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

v z. XXX

# Infrastruktura SUKL- popis stávajícího stavu

---

# 1 Úvod

Tento dokument obsahuje popis vybraného HW a SW (dále též „infrastruktura“) včetně přehledu využívaného SW a HW.

## 2 Stručný popis současného stavu

V SÚKLu (dále i „ústav“) jsou provozována dvě datová centra DC A a DC B. Třetí datové centrum je umístěno ve vzdálené lokalitě Brno (DC C) a slouží pro nouzový provoz systému eRecept. V datových centrech jsou systémy provozovány ve virtualizovaném prostředí postavená na virtualizační platformě VMware vSphere a na dedikovaném HW. Prostor prostředí ústavu jsou rozdělena na tři části – kritické, standardní a testovací. V kritickém prostředí je provozován systém eRecept a další kritické systémy v režimu vysoké dostupnosti. Druhé prostředí je určeno pro provoz interních aplikací a systémů potřebných pro chod ústavu. Třetí prostředí je určeno pro provoz testovacího prostředí. Databázová vrstva je založena na platformě Oracle, MS SQL a PostgreSQL. Celkem je ve všech prostředích provozováno přibližně 350 virtuálních serverů.

Důležitou skutečností je, že SÚKL provozuje služby nejen pro interní uživatele, ale také pro širokou veřejnost a externí subjekty.

Údržba infrastruktury je prováděna jednak interními zaměstnanci a jednak externím poskytovatelem služeb. Většinou je tomu tak, že nenáročné a urgentní zásahy a úpravy konfigurace zajišťují interní zaměstnanci a složitější zásahy a úpravy konfigurace provádí externí dodavatel služeb. Toto se týká jak infrastrukturních služeb, tak také virtualizační platformy. Podpora HW je poskytována výlučně externím dodavatelem.

### 3 Podrobný popis

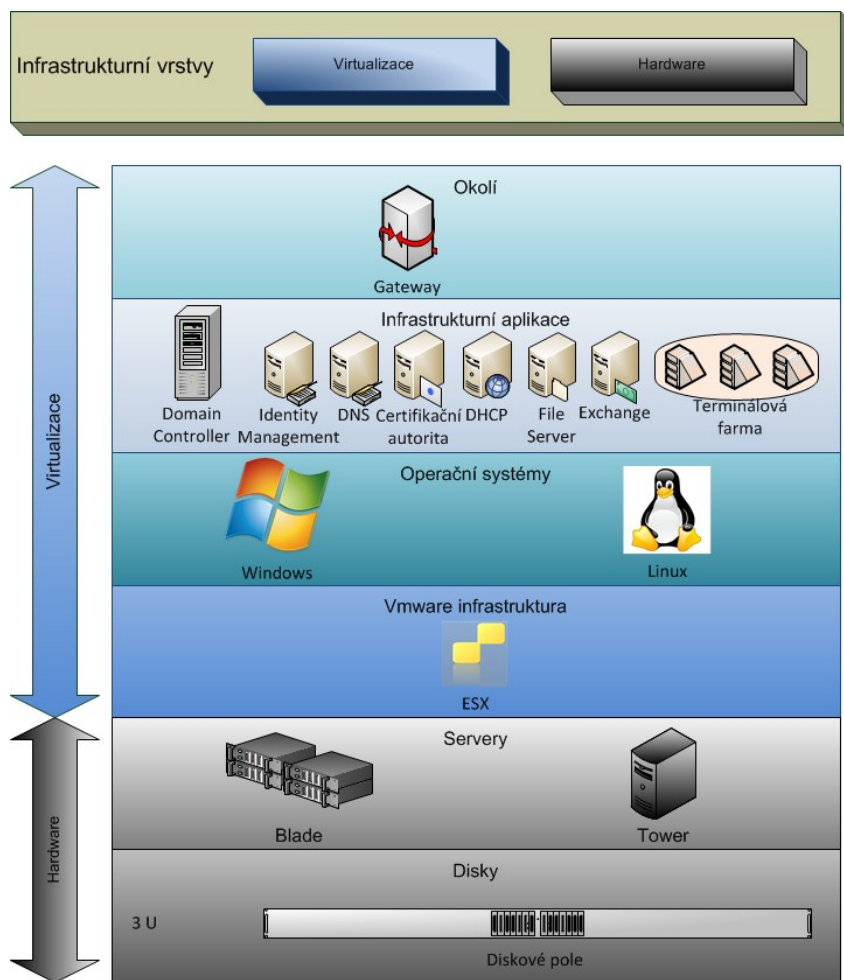
#### 3.1 Vícevrstevná architektura

Pro účel tohoto dokumentu jsou uvažovány dvě základní vrstvy, které jsou dále členěny na podvrstvy. Základní rozdělení je na obrázku 1. Je z něj patrné, že na nejvyšší úrovni rozlišujeme pouze vrstvu hardwarovou a vrstvu virtualizovanou.

V hardwarové vrstvě se nacházejí servery a disková pole. Fyzické servery jsou ve formě 2U a blade provedení a samostatných serverů. Celkem je jich osmnáct. Kromě těchto serverů je v SÚKLu ještě nainstalován speciální server Oracle Exalytics, sloužící pro analytické vyhodnocování dat. Dalšími fyzickými servery jsou 4x NAS úložiště pro sdílené složky a ukládání záloh.

Disková pole jsou čtyři. Dvě disková pole jsou využita pro provoz aplikační infrastruktury (každé v jednom DC) a dvě disková pole jsou využita pro provoz databázové infrastruktury (každé v jednom DC). V testovacím prostředí je jako úložiště využito lokální úložiště provozovaných serverů.

Ve virtualizační vrstvě je umístěn SW pro virtualizaci a vlastní servery se svými operačními systémy a dalším virtualizačním vybavením. Kromě webových a aplikačních serverů jsou virtualizovány i servery systémové a obslužné, jako například řídicí server virtualizace (vcenter), řadič domény, poštovní server Exchange, apod.



Obrázek 1 - Vícevrstevná architektura



## 3.2 Hardware

Součástí hardwarové vrstvy jsou fyzické servery a k nim příslušející disková pole a také fyzické síťové prvky. Fyzických serverů je celkem 26. Kapacita všech čtyř diskových polí je celkem přibližně 500 TB. Jejich výrobce je Dell/EMC.

### 3.2.1 Datová centra a pobočky

Většina fyzických serverů je osazena do racků. V Praze jsou DC A a DC B a je v nich umístěno 23 fyzických serverů a v Brně je DC C (2 fyzické servery) a 1 fyzický server.

DC A a DC B jsou připojena do veřejné energetické sítě, jejíž přípojka je zajištěna a vedena areálem Státního zdravotního ústavu (SZÚ). V rámci rozvodu budovy je přívod energie do DC oddělen od ostatních rozvodů. Tento přívod je navíc zálohován diesellovým agregátem o výkonu 250 kVA (DC A) a 220 kVA (DC B). Na konci této přípojky jsou připojené UPS, které zajišťují v případě krátkodobých výpadků napájení dodávku energie po dobu, než je dodávka obnovena ze záložního agregátu. Tyto UPS dokáží zajistit dodávku energie po dobu řádově jednotek minut. Servis a doplňování paliva do agregátu je zajišťován třetí stranou.

Na pobočkách UPS dokáží dodávat energii infrastrukturním zařízením po dobu cca 20 minut.

### 3.2.2 Disková pole

Disková pole jsou připojena přes SAN. Jak již bylo uvedeno, v SÚKLu jsou provozována dvě různá prostředí, ve kterých je využito diskových polí. Jednotlivá disková pole jsou postavena na technologii HP 3PAR 8200 a Dell Storage Center SC400. Celková kapacita jednotlivých diskových polí je uvedena v tabulce níže.

Diskové pole	Kapacita
DC A – HP	130 TB
DC A – Dell	140 TB
DC B – HP	80 TB
DC B - Dell	140 TB

Testovací prostředí je provozováno na dvou samostatných serverech s vlastním úložištěm. Kapacita jednotlivých úložišť je uvedena níže v tabulce.

Server	Kapacita
TEST AS	36 TB
TEST DB	12 TB

DC C je provozováno na dvou samostatných fyzických serverech s vlastním úložištěm. Kapacita jednotlivých úložišť je 18 TB.

### 3.2.3 Zálohování

Zálohování virtualizovaných a fyzických serverů je zajišťováno ve spolupráci s třetí stranou a jeho správa není součástí poptávaných služeb.

### 3.2.4 Síťové prostředí

Síť SÚKLu je provozována jako fyzická síť, která je současně rozdělena do virtuálních podsítí a 2 datových center. Další záložní datové centrum, sloužící pro nouzový provoz systému eRecept je umístěno v lokalitě Brno.

Součástí sítě je 6 poboček (Ostrava, České Budějovice, Plzeň, Hradec Králové, Olomouc, Brno), které jsou pomocí VPN připojené k hlavní síti v Praze.

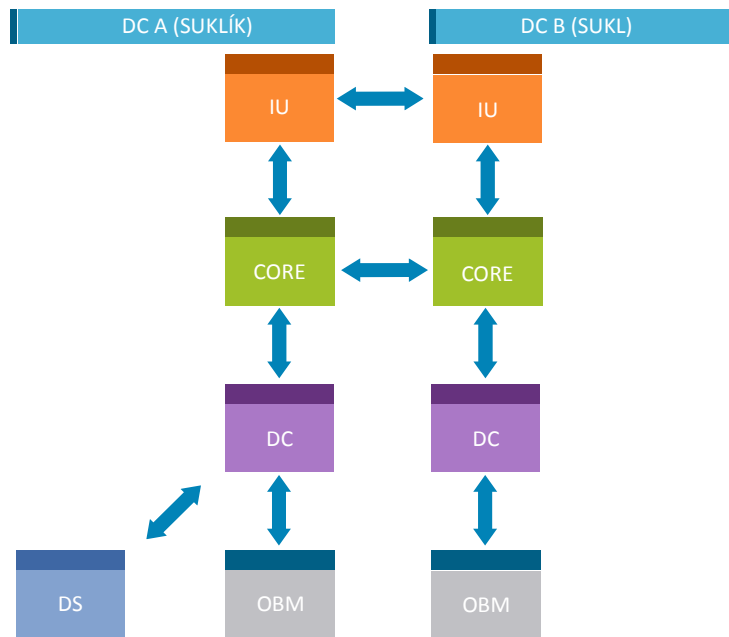
Pro připojení k internetu v Praze SÚKL využívá služeb dvou providerů (Pasnet a České Radiokomunikace). V Brně je využito služeb VÚT Brno. Pobočky jsou připojené k internetu mikrovlnným spojením cestou providera České Radiokomunikace.

Fyzická síť obsahuje servery, switche (L2, L3), routery, load balancery, firewally, VPN koncentrátoři, sondy a access pointy. Fyzické zapojení je řešeno jak metalickými, tak optickými kabely.

Správa síťového prostředí je zajišťována třetí stranou.

Celková architektura řešení propojuje dvě datová centra a to DC A a DC B. Každé datové centrum je rozděleno do bloků (obrázek 1) a to CORE, DC, Internetový uzel, OBM a DS. Záložní centrum DC C je řešeno zvlášť v Brně.

- CORE
  - Připojení vzdálených lokalit SÚKL
- DC
  - Provoz serverů a aplikací SÚKL
- Internetový uzel
  - Bezpečný přístup do globální sítě Internet
  - Bezpečný přístup z a do datových sítí externích subjektů
- OBM
  - Správa komunikační infrastruktury
- DS (DC A)
  - Datová síť LAN



**Obrázek 2 - Logické bloky jednotlivých datových center SÚKL**

Komunikační prvky DC A a DC B jsou propojeny jak L2, tak L3 propoji. Střed vnitřní síťové infrastruktury zahrnuje v bloku „CORE“ čtyři switche Cisco WS-C3850-24XS-E, v bloku „IU“ čtyři switche Cisco C6824-X-LE-40G a v bloku „DC“ čtyři switche Nexus9000 93180YC-EX.

V infrastruktuře jsou také síťové další prvky, které jsou využity pro síťové propojení uživatelů či různých zařízení a to jsou např: Cisco Catalyst 6500, Cisco Catalyst 3560, Cisco Catalyst 2960, Cisco Catalyst Blade Switch 3130X, HP 2530-48G. Samozřejmě jsou také UPS (APC Smart-UPS).

Počet nakonfigurovaných VLAN je cca 150.

SSL VPN a IPSec site-to-site VPN jsou terminované na zařízení F5 Networks.

Připojení k síti Internet (logický blok „IU“) v Praze zajišťují dva směrovače Cisco ASR 9000, v Brně Cisco ASR 1002 a na ostatních pobočkách jsou zařízení Cisco ASA 5505 nebo ASA 5506. Do internetu taktéž propagujeme jak IPv4, tak IPv6 záznamy.

Pro provoz je nutné zajistit trvalou konektivitu. O to se starají tři nezávislé linky. Hlavní linka má přenosovou kapacitu 100 Mbps (ve špičce možno krátkodobě využít pásmo široké 1 Gbps). Záložní linky disponují kapacitou 100 Mbps, jedna z nich používá mikrovlnné pojitko a je provozována poskytovatelem primární konektivity a druhá je realizována radiovým spojem stejné přenosové kapacity a je provozována jiným poskytovatelem než primární linka.

Část síťové infrastruktury je provozována na prvcích Cisco C6509. Tyto prvky zabezpečují některé vnitřní VLANy, které jsou postupně migrovány na infrastrukturu výše. Tyto přepínače jsou zapojeny samostatně, klastrování použito není. Počet nakonfigurovaných VLAN je cca 30.

Dalšími prvky v této síti jsou přepínače Cisco C6504, které slouží k SSL připojení externích uživatelů a subjektů komunikujících se systémy SÚKL. SSL tunely jsou ukončeny na Application Control Engine modulu.

SÚKL je také Local Internet Registry (LIR) a byl mu přidělen rozsah veřejných IP adres 46.30.88.0/21. Má tedy k dispozici celkem 2048 veřejných IP adres.

Pro omezení průniku do vnitřní sítě SÚKLu slouží DMZ, která odděluje LAN od vnější (nezabezpečené) sítě.

#### **3.2.4.1 Bezdrátová síť**

V SÚKLu je provozováno několik bezdrátových sítí. Jednak je to síť pro využívání připojení přenosných počítačů k interní síti, dále jsou to sítě pro poskytování připojení k internetu potenciálním návštěvníkům a síť pro využívání telefonním systémem VOIP. SÚKL poskytuje také služby sítě Eduroam. Všechny tyto sítě jsou oddělené na úrovni VLAN. Bezdrátová síť je realizována access pointy založené na technologii Cisco.

### **3.3 Virtualizace**

Virtualizace je provozována na technologii VMware a OracleVM. Počet virtuálních serverů v produkčním prostředí je cca 260, v testovacím prostředí pak přibližně 90. Celkem je to tedy cca 350 serverů.

#### **3.3.1 Operační systémy**

Na serverech jsou využívány jak OS typu Windows, tak i linuxové distribuce. Konkrétně se jedná o operační systémy uvedené ve dvou následujících tabulkách.

**Tabulka 1 - Seznam využívaných OS**

Serverový operační systém
Microsoft Windows Server 2008,2012,2016
RedHat Enterprise Linux 4, 5, 6,7,8
Ubuntu Linux 16.04 LTS,18.04 LTS
CentOS Linux

#### **3.3.2 Infrastrukturní aplikace**

Infrastrukturní aplikace poskytují základní i rozšířené služby potřebné pro využití informačních technologií. Týkají se síťového provozu, komunikačních potřeb i databázových požadavků.

##### **3.3.2.1 Doménové prostředí**

Doména je skupina počítačů, kde je přístup k různým počítačovým zdrojům řízen primárním doménovým kontrolérem (DC). SÚKL disponuje jedním doménovým lesem o jednom stromu.

V Praze je kromě primárního serveru DC i sekundární server DC. Další doménový řadič je v Brně, který slouží i jako DHCP server pro brněnskou pobočku. Další doménové servery jsou umístěné v cloudu

Microsoft pro provoz poštovního řešení na technologii O365. Na všech serverech DC je nainstalován OS Microsoft Windows Server 2016.

DNS je distribuovaná databáze síťových informací. Umožňuje strukturovat systém doménových jmen, který je realizován servery DNS a protokolem stejného jména, kterým si vyměňují informace. Jeho hlavním úkolem jsou vzájemné převody doménových jmen a IP adres uzlů sítě. Je součástí serverů umístěných v pražské lokalitě.

V SÚKLu je umožněno používat dynamické přidělování adres. Rozsah IP adres nastavovaných serverem DHCP je ve třídě B, rozdělený na tři pooly. IP adresy jsou rozděleny do několika segmentů v závislosti na přidělených VLAN příslušnému segmentu.

### **3.3.2.2 Identity Management**

Na nejvyšší úrovni správy uživatelských účtů je aplikace Interní identity. Využívá databázi LDAP (OID – Oracle Internet Directory), ze které se jednosměrně replikují informace do Active Directory (AD) pomocí technologie OID. Správa OID je zajišťována Objednatelem. V AD se vytvářejí ručně pouze technické účty a účty externích poskytovatelů služeb.

### **3.3.2.3 Certifikační autorita**

SÚKL provozuje dvě hierarchické struktury certifikačních autorit, založených na technologii Microsoft. Certifikační autority provozované SÚKL jsou v obou strukturách navázány na kořenové certifikační autority Ministerstva zdravotnictví (MZ CR Root CA). Samotná PKI (Public Key Infrastructure) má více vrstev.

Soukromé klíče certifikačních autorit jsou uloženy na celkem třech zařízeních HSM Utimaco (Utimaco Cryptoserver CS10 LAN a 2x Utimaco Cryptoserver Se12 CPS LAN).

Správa těchto certifikačních autorit a kryptovacích zařízení je součástí poptávaných služeb.

### **3.3.2.4 Externí Name servery**

V infrastruktuře se nachází 4 externí name servery a 1, který je geolokačně mimo infrastrukturu SÚKL a nachází se v Cesnetu. Name servery jsou provozovány jak na OS Windows, tak Linux.

### **3.3.2.5 WDS**

SÚKL používá WDS (Windows Deployment Services) pro centralizovanou instalaci pracovních stanic, aby nebylo nutné instalovat každý počítač samostatně.

### **3.3.2.6 WSUS**

Další používanou službou je WSUS. Umožňuje automatické instalace Windows aktualizací na stanice a servery. WSUS je instalován a provozován na jednom serveru.

### **3.3.2.7 Exchange**

V SÚKLu slouží MS Exchange 2016 jako Exchange on-premises server. Server samotný je provozován v cloudové platformě Microsoft Azure.

### **3.3.2.8 File server**

Souborové servery slouží pro ukládání pracovních dokumentů v rámci jednotlivých agend SÚKL. SÚKL jako úložiště souborů využívá 3 virtualizované servery s operačním systémem Windows Server (SHARE, S-SHARE-BR a S-HF) a především NAS server (S-SHARE), jenž je hlavním souborovým serverem úřadu. Server SHARE se používá pouze pro intranet a jeho provoz bude brzy ukončen. S-SHARE-BR je malý souborový server, jenž je využíván brněnským IT a zaměstnanci brněnské pobočky. Na server S-HF je přesměrována složka dokumentů všech zaměstnanců – ty tak nejsou umístěny v méně zabezpečeném a nezálohovaném prostředí lokálních počítačů zaměstnanců. S-SHARE je nejdůležitějším souborovým serverem SÚKL a slouží jako společné úložiště ústavu.

### **3.3.2.9 Terminálová farma**

SÚKL provozuje dvouuzlovou terminálovou farmu v DC A. Tato farma je vybudována na OS Windows Server a terminálové GTW (RDG – Remote Desktop Gateway).

## **3.4 Firewall**

Celá infrastruktura je zabezpečena čtyřmi perimetrovými firewally Checkpoint a čtyřmi datacentrovými firewally. Checkpoint FW cluster v bloku DC je tvořen dvěma FW uzly, jež jsou nastaveny v HA módu typu active – standby. Na těchto zařízeních jsou provozovány také proxy servery, které jsou dva (v každém DC jeden), ale pro infrastrukturu jsou používány jako jeden transparentní. Proxy server monitoruje veškerý webový provoz pomocí specifických pravidel.

Popis této komponenty infrastruktury slouží pouze pro informativní účely a nebude součástí poptávaných služeb podpory infrastruktury.

## **3.5 Lokality**

SÚKL disponuje sedmi lokalitami. V Praze má pět budov v rámci jednoho areálu. Všechny budovy mají vlastní UPS, podrobnosti viz kapitola 4.1 Seznam záložních zdrojů (UPS).

- Praha, Šrobárova 48
- Brno, Stará 25
- České Budějovice, Boženy Němcové 54
- Plzeň, Náměstí Míru 2
- Hradec Králové, Záměstí 683
- Ostrava, Třída 17.listopadu 1790
- Olomouc, Křížkovského 3

## 4 Seznamy

### 4.1 Seznam záložních zdrojů UPS

UPS	Lokalita	Výstupní kapacita [VA]
Smart-UPS 1500 RM	OKL - Ostrava	1 500
Smart-UPS 1500 RM	OKL - České Budějovice	1 500
Smart-UPS 1500 RM	OKL - Plzeň	1 500
Smart-UPS 1500 RM	OKL - Hradec Králové	1 500
Smart-UPS 1500 RM	OKL - Olomouc	1 500
Smart-UPS RT 10.000VA RM 230V (SURT10000RMXLI)	Budova - PR1 - 7NP	10 000
Smart-UPS RT 10.000VA RM 230V (SURT10000RMXLI)	Budova - PR1 - 7NP	10 000
Smart-UPS RT 20000	Budova - PR1 - 7NP	20 000
PowerScale, Cabinet B, CS131	Budova - PR1 - 7NP	20 000
Smart-UPS RT 20000	Budova - PR1 - 6NP	20 000
Smart-UPS RT 20000	Budova - PR1 - 6NP	20 000
Smart UPS SRT10KXLI	Budova PR1 2NP	10 000
APC SURT3000XLI	OKL - Brno	3 000
Smart UPS SRT 5000VA RM 230V (SRT5KRMXLI)	OKL - Brno	5 000
Smart-UPS RT 5000VA RM 230V (SURT5000RMXLI)	Budova - PR2 - 1NP	3 000
Smart-UPS 750VA LCD 230V	Budova - PR5 - Bud10	750

## 4.2 Seznam využívaného HW

### Aktivní prvky

#### Switche

Model	Počet
Catalyst 9200L-24POE	1
Catalyst 9200L-48POE	1
WS-C2960G-24TC-L	7
WS-C2960S-24PS-L	2
WS-C3560E-48PD-SF	4
WS-C3560G-24PS-S	3
WS-C3560G-24TS-S	6
WS-C3560G-48PS	1
WS-C3560G-48PS-S	10
WS-C3560X-48PF-L	2
WS-C3650-24PS-L	1
WS-C6504-E	4
WS-C6509-E	2
WS-CBS3130X-S	1

#### Access Pointy

Model	Počet
AIR-AP3802E-E-K9	2
AIR-CT5508-100-K9	1
AIR-LAP1142N-E-K9	8
AIR-LAP1142N-E-K9	9
AIR-LAP1142N-E-K9	67

#### Servery

Lokace	Výrobce	Model
Praha	SuperMicro	SuperMicro
Praha	SuperMicro	SuperMicro
Praha	SuperMicro	SuperMicro
Brno	DELL	PowerEdge R330
Praha	DELL	PowerEdge M640
Praha	DELL	PowerEdge M640
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	SUN	Sunfire X4470
Praha	DELL	Power Edge M630



Lokace	Výrobce	Model
Praha	DELL	Power Edge M630
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	PowerEdge R730
Praha	DELL	Power Edge M630
Praha	DELL	Power Edge M630
Praha	DELL	Power Edge M630
Praha	DELL	Power Edge M630
Brno	Intel	S2600WFT
Brno	Intel	S2600WFT
Praha	Synology	RackStation RS23614xs
Praha	Synology	RackStation RS23614xs

#### Seznam používaných diskových polí

Pole	Popis	Počet
HP 3PAR 8200	Diskové pole HP 3PAR	2
DELL SC7020	Diskové pole Dell	2

### 4.3 Definice, pojmy a zkratky

Definice, pojem, zkratka	Výklad
AD	Active Directory (centrální databáze, obsahuje uživatelské účty)
DC	Domain Controller (řadič windows domény, server, který centralizuje správu počítačů)
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol (přiděluje počítačům IP adresu)
DMZ	Demilitarized Zone (podsíť, která je oddělena od ostatních zařízení)
DNS	Domain Name System (hierarchický systém doménových jmen)
FC	Fibre Channel (komunikační vysokorychlostní rozhraní, používané pro SAN)
FS	File Server (poskytuje přístup k souborům, které jsou na něm uloženy)
Gateway (GTW)	Brána (propojuje dvě sítě pracující s odlišnými komunikačními protokoly)
HW	Hardware (technické vybavení IT)
IP	Internet Protocol (poskytuje datagramovou službu rodině protokolů TCP/IP)

Definice, pojem, zkratka	Výklad
IT	Informační technologie (technické, programové a komunikační vybavení)
Kerberos	Síťový autentizační protokol umožňující prokázat bezpečně svou identitu
LAN	Local Area Network (počítačová síť, která pokrývá malé geografické území)
NAT	Network Address Translation (překládá adresy lokální sítě)
OID	Oracle Internet Directory (databáze, která udržuje informace o objektech)
OS	Operační systém (poskytuje základní SW služby)
RAID	Redundant Array of Independent Disks (zabezpečení dat proti selhání disku)
Router	Směrovač (aktivní prvek, který spojuje dvě sítě a přenáší mezi nimi data)
SAN	Storage Area Network (síť pro připojení externích zařízení k serverům)
SSL	Secure Sockets Layer (protokol umožňující šifrování a autentizaci)
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
SW	Software (programové vybavení IT)
Switch	Přepínač (aktivní prvek, který propojuje prvky sítě do hvězdicové topologie)
TCP	Transmission Control Protocol (garantuje spolehlivé doručování)
TCP/IP	Sada protokolů pro komunikaci v počítačové síti, typicky v internetu
UPS	Uninterruptible Power Source (zajišťuje trvalou dodávku elektrické energie)
VLAN	Virtuální LAN (nastavba nad ethernetovým protokolem, logicky nezávislá síť)
VPN	Virtual Private Network (propojení počítačů pomocí veřejné počítačové sítě)
VMware	Virtual Machine ware (virtualizační SW od americké firmy VMware, Inc.)

# Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy

---

## **JS-1 Vstupní analýza současného stavu včetně vytvoření aktuální verze dokumentace**

### **Popis služby**

Analýza současného stavu musí obsáhnout veškerý vybraný HW a SW (dále též „infrastruktura“), viz příloha č. 1 Smlouvy. Popis v podobě dokumentace bude obsahovat několik úrovní pohledu na infrastrukturu:

- a. Seznam HW (zejména: název, typ, výrobce, výrobní číslo, příp. modelové číslo, IP adresa, verze firmware, datum ukončení podpory (EOS)) včetně všech modulů a označení jejich příslušnosti k danému HW včetně jeho umístění v DC a v příslušném racku
- b. Schéma napojení jednotlivého HW na záložní zdroje napájení (UPS, dieselagregát)
- c. Schéma síťového zapojení datových center a páteřní sítě
- d. Schéma zapojení aktivních prvků v síti
- e. Schéma zapojení diskových polí, popis jejich logického rozdělení (LUNy, ...), schéma sítě SAN
- f. Popis konfigurace virtualizační vrstvy
- g. Popis konfigurace infrastrukturních aplikací
- h. Popis konfigurace certifikačních autorit
- i. Popis ostatního vybavení serverovny
- j. Seznam virtuálních serverů
- k. Plány zálohy a obnovy poskytovaných služeb
- l. Měření zatížení sítě a vytížení jednotlivých HW komponent infrastruktury

Dokumentace bude ve vlastnictví Objednatele. Dokumentace bude předána v editovatelném formátu MS Office, případně dle dohody s Objednatelem i v jiném formátu, např. modely.

Analýza by měla vedle popisu také odhalit případné nedostatky, slabá místa a bezpečnostní rizika v rámci infrastruktury. Na základě analýzy navrhne Poskytovatel optimalizaci infrastruktury.

### **Vstupy**

Současný stav infrastruktury

### **Výstupy**

Dokumentace jednotlivých částí infrastruktury

Návrh optimalizace infrastruktury

Upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň

### **Doba poskytování a zařazení služby**

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-2 Realizace monitoringu

### Popis služby

V rámci této služby bude nastaveno monitorování infrastruktury Objednatele v režimu 24x7. Služba monitoringu musí být schopna zajistit proaktivní dohled nad jednotlivými prvky infrastruktury, včetně integrovaných systémů třetích stran.

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:

- monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých komponent infrastruktury,
- monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých služeb infrastruktury,
- monitoring míry využití zdrojů, např. paměti, CPU, diskového místa, sítě apod.,
- udržování historie sledovaných parametrů minimálně po dobu 30 kalendářních dnů,
- zpracování trendů (12 měsíců),
- kontrola prostředí datových center.

Monitoring musí být přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele v plné míře. Veškeré služby infrastruktury musí být rozčleněné a čitelně popsáné. K monitoringu bude předána dokumentace v podobě uživatelské, konfigurační (včetně zdrojových kódů konfigurace) a administrátorské příručky. Dokumentace i monitoring budou pravidelně aktualizovány, spolu s prováděnými změnami během realizace Smlouvy.

Objednatel provádí monitoring vybraných komponent infrastruktury vlastními prostředky prostřednictvím systému Zabbix. Poskytovatel nesmí tuto službu omezit.

### Vstupy

Dokumentace infrastruktury

Zvolená monitorovací technologie, nebo kombinace zvolených monitorovacích technologií

### Výstupy

Fungující monitorovací systém služeb dle požadavků Objednatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## **JS-3 Proškolení interních zaměstnanců Objednatele**

### **Popis služby**

Školení interních zaměstnanců Objednatele proběhne mj. s využitím realizovaného monitoringu a dodané dokumentace. Součástí školení budou názorné ukázky výpadku služeb a neodpovídajících odezev vybraných komponent infrastruktury, včetně komponent v DMZ. Testování výpadků bude prováděno na testovacím prostředí. Školení bude realizováno pro provozní prostředí a prostředí eReceptu. Interní zaměstnanci musí být po zaškolení schopni identifikovat jednotlivé služby infrastruktury v monitoringu, identifikovat možné problémy a číst v dokumentaci infrastruktury.

Školení bude provedeno v interních prostorech Objednatele v lokalitě Praha, s využitím interních IT prostředků Objednatele. Celkový počet zaměstnanců účastnících se školení nepřekročí deset. Časový rozsah školení bude 2 ČD.

### **Vstupy**

Funkční monitoring dle parametrů Objednatele

Seznam vybraných interních zaměstnanců

Dodaná dokumentace

### **Výstupy**

Realizované školení

Protokol o provedení školení, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

### **Doba poskytování a zařazení služby**

Služba je poskytnuta jednorázově.

## PP-1 Produktová podpora SW a HW třetích stran

### Popis služby

Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady k řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či formou účasti na jednáních na základě vyžádání Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.

Služba zahrnuje zejména:

- konzultace – informace – poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele,
- konzultace – kontrola – vypracování kontrolní zprávy o provedení kontroly; jedná se o dotaz složitějšího charakteru a je zde požadována součinnost Objednatele,
- konzultace – vyjádření – vypracování dokumentu, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se k řešení konkrétního složitého problému; tento dotaz je již komplexního charakteru a požadovaná součinnost Objednatele je vysoká,
- účast na jednáních s Objednatelem či třetími stranami.

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk, nebo telefonická/e-mailová žádost

### SLA

Popis	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut
Konzultace – informace	do 1 pracovního dne
Konzultace – kontrola	do 3 pracovních dnů
Konzultace – vyjádření	do 10 pracovních dní
Účast na jednání	dle dohody s Objednatelem

### Výstupy

Výstupem je písemné sdělení Poskytovatele prostřednictvím helpdesku či e-mailu. U kontrol a vyjádření může být Objednatelem požadováno předání zprávy nebo stanoviska v listinné podobě opatřené podpisem Poskytovatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## PP-2 Vedení dokumentace

### Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace je majetkem Objednatele. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu.

Součástí služby je:

- průběžně vedený strukturovaný dokument neustále přístupný pracovníkům Objednatele, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů,
- zasílání Reportu kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc emailem na oprávněnou osobu Objednatele dle odst. 16.01 Smlouvy do pátého pracovního dne měsíce následujícího, který bude mj. obsahovat:
  - o měsíční souhrnný report zahrnující základní parametry provozu a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
  - o vyřešené požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Poskytovateli Objednatel a stav řešení nevyřešených požadavků,
  - o statistika plnění požadovaných SLA pro všechny kategorie služeb,
  - o souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
  - o podrobný popis čerpání služeb kategorie SK-1, RZ-1, RZ-2,
  - o souhrnné statistiky o výpadcích jednotlivých systémů a komponent,
  - o vyhodnocení dostupnosti aplikací v rámci služby RP-1 a dostupnosti služby PM-1
  - o výstupy z pravidelné profylaxe systémů,
  - o výstupy z monitoringu.
- průběžná evidence všech provedených administrátorských zásahů do operátorského deníku Objednatele.

Další požadavky na službu vedení dokumentace vycházejí ze služby JS-1.

### Vstupy

Vstupy jsou změny infrastruktury.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Aktualizace dokumentace	do 5. pracovního dne následujícího měsíce
Předání měsíčního Reportu kvality služeb	do 5. pracovního dne následujícího měsíce

### Výstupy

Dokumentace

Report kvality služeb

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.



## SK-1 Školení

### Popis služby

V rámci této služby budou poskytována školení nad rámec jednorázové služby JS-3.

Školení budou prováděna na základě konkrétního požadavku. Školení budou realizována po schválení příslušného požadavku Objednatele, který bude ze strany Poskytovatele doplněn zejména o navržené místo, rozsah, školící materiály atd.

Objednatel musí potvrdit navrženou variantu, termín a způsob provedení školení.

Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností, dle obsahu školení.

Požadavek na provedení služby SK-1 bude vznesen alespoň 2 kalendářní týdny před vlastním termínem realizace služby.

### Vstupy

Zápis v systému helpdesk.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut od nahlášení
Provedení školení	do 14 kalendářních dnů od odsouhlasení parametru školení ze strany Objednatele. S návrhem termínu realizace školení musí Objednatel souhlasit.

### Výstupy

Realizované školení

Protokol o provedení školení, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za měřicí období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce).

## SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

### Popis služby

Kritickou vadou se rozumí chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které vedou k odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Odstranění (fixace) kritické vady	do 4 hodin od nahlášení

### Výstupy

Odstraněná kritická vada

Záznam v helpdeskovém systému

Podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet

### 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 vada

### Popis služby

Závažnou vadou se rozumí méně závažné poruchy, chyby či vady nebo diference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na ostatní vadu (SP-3).

Po vyřešení každé závažné vady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku této vady a návrh opatření, jak vadě předcházet.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné vady	do 12 hodin od nahlášení

### Výstupy

Odstraněná závažná vada

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této vadě předcházet

### 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 vada

### Popis služby

Ostatní vadou se rozumí ostatní chyby či vady nebo difference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny, nejsou však v souladu se správnou funkcí infrastruktury.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění ostatní vady.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní vady	do 4 dnů od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

### Výstupy

Odstraněná vada

Záznam v helpdeskovém systému

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 pracovních dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## RP-1 Provozní podpora

### Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní a technické podpory infrastruktury (viz popis současného stavu).

#### Poskytovatel při plnění této služby zajišťuje zejména:

- zajištění provozu infrastruktury v režimu 24x7,
- zajištění pravidelné aktualizace firmware a SW prvků infrastruktury,
- rekonfigurace prvků infrastruktury dle požadavků Objednatele,
- správu adresního plánu infrastruktury,
- profylaxi HW komponent infrastruktury,
- administraci, konfiguraci a změny infrastrukturních služeb dle požadavků Objednatele,
- zajištění instalace nových HW komponent do infrastruktury dle požadavků Objednatele,
- zajištění součinnosti při instalaci nových HW komponent třetích stran do infrastruktury,
- vytváření nových virtuálních serverů dle požadavků Objednatele,
- instalace a nastavení OS do virtuálních serverů dle požadavků Objednatele,
- odhalování a diagnostiku chybových stavů,
- potřebnou součinnost při údržbě non-IT infrastruktury (např. při revizích, úklidu podlahových ploch v datových centrech apod.),
- proaktivní sledování a řešení bezpečnostních incidentů.

#### Zajištění služby provozní podpory zahrnuje zejména:

- Administrace a správa síťových prvků:
  - konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN;
  - správa systémů zajišťujících redundantní připojení centrály do sítě internet pomocí směrovacího protokolu BGP;
  - konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN;
  - konfigurace a administrace sondy pro vyhodnocování datových toků v síti;
- Administrace a správa serverových systémů:
  - konfigurace a administrace hardware serverových systémů;
  - pravidelná instalace nových BIOS a firmware hardware serverových systémů;
  - nastavení bezpečnosti přístupů;
- Administrace a správa diskových polí a SAN infrastruktury:
  - konfigurace a administrace hardware diskových polí;
  - konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury;
  - konfigurace zónování, LUN masking;
- Administrace a správa UPS:
  - zapojení, konfigurace a administrace UPS;
- Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows
  - konfigurace operačního systému MS Windows;
  - upgrade verze OS;
  - kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, DHCP);
  - plánování úloh (jobs);
  - správa DHCP a DNS;
  - konfigurace a administrace systémů TMS (token management systém);

- konfigurace, administrace a údržba systémů terminálové farmy;
- konfigurace, administrace a údržba systémů elektronické pošty Microsoft Exchange;
- konfigurace, administrace a údržba AD;
- správa a tvorba OS skriptů;
- Administrace a správa virtualizační platformy VMware:
  - konfigurace a administrace virtualizační platformy VMware;
  - pravidelná aktualizace VMware Tools;
  - správa VMFS filesystémů;
  - konfigurace virtuálních switchů;
  - instalace a konfigurace nových virtuálních serverů;
  - instalace patchů a nových verzí;
- Administrace serverových operačních systémů Linux:
  - konfigurace operačních systémů Linux;
  - upgrade verze OS;
  - správa a údržba externího DNS serveru;
  - kontrola logů (systémové, aplikační, DNS);
  - patch management;
  - instalace RPM balíčků;
  - správa a tvorba OS skriptů;
  - měření performance;
  - distribuce a správa autentizačních komponent;
- Administrace a správa CA:
  - konfigurace CA;
  - vydávání a rušení certifikátů;
  - kontrola platnosti vydaných certifikátů.

Poskytovatel je povinen kontrolovat stav využívaných licencí produktů infrastruktury a v případě potřeby s předstihem hlásit Objednateli nutnost optimalizovat využívané licence, nebo nakoupit nové.

Poskytovatel služeb musí hlídat platnost zakoupené maintenance na konkrétní komponenty infrastruktury a s předstihem informovat Objednatele o nutnosti soutěžit maintenance k daným produktům.

Poskytovatel není oprávněn použít (instalovat, upgradovat) žádné licence bez souhlasu Objednatele.

Objednatel bude provádět drobné administrační úkony na úrovni OS a infrastrukturních aplikací pomocí vlastních administrátorů.

**Poskytovatel bude zajišťovat realizaci pravidelných měsíčních schůzek mj. s následujícími tématy:**

- návrhy na zlepšení kvality služeb,
- návrhy na optimalizaci služeb,
- návrhy na nové služby,
- zadávání velkých požadavků RZ-2.

## Vstupy

Dokumentace, požadavky Objednatele

## SLA

Dostupnost této služby musí být 99 % v kalendářním měsíci. Níže jsou uvedené SLA pro požadavky:

Kategorie	Popis kategorie	Termín plnění
Převzetí požadavku		do 30 minut od nahlášení
A	Rychlé a nutné administrační zásahy v rozsahu do 2 člověkohodin (1 člověkohodina = 1/8 ČD)	do 4 hodin od nahlášení
B	Složité administrační zákroky v rozsahu do 1 ČD	do 4 kalendářních dní od nahlášení
C	Složité administrační zákroky v rozsahu do 2 ČD	do 6 kalendářních dní od nahlášení

Dostupnost infrastrukturních aplikací je patrná z následující tabulky:

Aplikace	Dostupnost
AD	99,5%
DHCP	99,5%
DNS	99,5%
File servery	99,5%
Poštovní systém	99,5%
Externí NS	99,5%
CA	99,5%
OS kategorie 1 /*	99,5%
OS kategorie 2 /*	96%
OS kategorie 3 /*	N/A

/\* Kategorie jednotlivých OS vyplývají z Přílohy č. 1 smlouvy kapitola 4.3 Seznam virtuálních serverů.

Pro servery s označením N/A nebude požadována dostupnost. Jedná se o testovací servery a méně důležité instalace.

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

## Výstupy

Správně fungující a nakonfigurované systémy

## Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## PM-1 Proaktivní monitoring

### Popis služby

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:

- administrace a správa dohledového systému:
  - konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra,
  - administrace dohledového centra,
- proaktivní a reaktivní monitoring jednotlivých služeb a komponent infrastruktury,
- pravidelné vyhodnocování naměřených hodnot a predikce možných problémů,
- automatické zakládání incidentů a požadavků na základě naměřených metrik.

Podrobnější popis požadavků na monitorovací služby vychází z jednorázové služby JS-2.

Při detekci potenciálně nebezpečné sledované hodnoty parametru (teplota v datových sálech, výpadek klíčových HW komponent a virtuálních serverů atd.) Poskytovatel kontaktuje zástupce Objednatele telefonicky na pohotovostní linku.

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

### Vstupy

Informace z monitorovaných částí infrastruktury.

### SLA

Dostupnost této služby musí být minimálně 99,5 % v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

Popis SLA	Termín plnění
Předání informací a zápis do systému helpdesk o potencionálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru.	do 6 hodin od zjištění.

### Výstupy

Informace o potencionálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru (helpdesk, e-mail, telefonicky).

V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku.

### 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 realizací navržených změn konfigurace a úprav infrastruktury.

Poskytovatel analyzuje požadavek, pokud to je vyžadováno Objednatelem a výstupem této analýzy je písemné stanovisko. Stanovisko pak musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně:
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska provozu jednotlivých komponent infrastruktury,
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska architektury,
  - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska bezpečnosti,
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně způsobu testování, způsob nasazení případně způsob integrace do stávající infrastruktury.

V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Poskytovatel předloží návrh realizace, který obsahuje finanční náročnost v ČD, časovou náročnost, předpokládaný vliv na omezení provozu a případná rizika (bezpečnostní rizika).

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Přijetí požadavku na změnu	do 30 minut od 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

Písemné stanovisko a předávací protokol.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za měřicí období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce)

## RZ-2 Realizace změnových/rozvojových požadavků

### Popis služby

Další rozvoj bude řízen procesem pro změnové řízení a bude realizován po schválení příslušného změnového požadavku.

Realizace změnových požadavků RZ-2 slouží především pro dodávku nových služeb, nebo realizaci většího množství změnových požadavků v rámci stávající služby. Změnové požadavky menšího rozsahu jsou popsány v sekci RP-1, včetně kategorizace a popisu rozsahu změn.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu.

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

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

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk.

Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1.

### SLA

Realizace změnových požadavků proběhne dle domluveného harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující pravidlo:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Termín dokončení realizace požadavku
Převzetí požadavku	do 30 minut od nahlášení
Čerpání ČD ≤ 2dny	do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání ČD > 2 dny	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku

### Výstupy

Akceptované a realizované řešení

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za měřicí období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce).

## KB-1 Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

### Popis služby

Tato služba představuje povinnost Poskytovatele oznámit Objednateli každý kybernetický bezpečnostní incident (dále jen pro účely tohoto katalogového listu KB-1 „incident“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Každý incident je Poskytovatel povinen nahlásit Objednateli v elektronické podobě prostřednictvím helpdeskového systému a současně mailem na adresu [incidents@suksl.cz](mailto:incidents@suksl.cz) a telefonicky na číslo: 724 917 146

Hlášení musí obsahovat zejména následující informace:

- Datum a čas zjištění incidentu
- Popis incidentu
- Označení typu incidentu podle příčiny
  - a) kybernetický bezpečnostní incident způsobený kybernetickým útokem nebo jinou událostí vedoucí k průniku do systému nebo k omezení dostupnosti služeb,
  - b) kybernetický bezpečnostní incident způsobený škodlivým kódem,
  - c) kybernetický bezpečnostní incident způsobený překonáním technických opatření,
  - d) kybernetický bezpečnostní incident způsobený porušením organizačních opatření,
  - e) kybernetický bezpečnostní incident spojený s projevem trvale působících hrozeb a
  - f) ostatní kybernetické bezpečnostní incidenty způsobené kybernetickým útokem.
- Označení typu incidentu podle dopadu
  - a) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení důvěrnosti aktiv,
  - b) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení integrity aktiv,
  - c) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení dostupnosti aktiv, nebo
  - d) kybernetický bezpečnostní incident způsobující kombinaci dopadů uvedených v písmenech a) až c).

### Vstupy

Vznik incidentu narušení kybernetické bezpečnosti.

### SLA

Popis SLA	Doba plnění
Oznámení incidentu Objednateli do helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku na tel.: +420 724 917 146)	do 60 minut od zjištění incidentu.
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na emailové adresy oprávněných osob Objednatele dle odst. 16.01 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění incidentu.

### Výstupy

Záznam v systému helpdesk.

Písemný dokument o incidentu, implementace bezpečnostních opatření, podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.

### **Doba poskytování a zařazení služby**

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 pracovních dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby je součástí paušální platby.

## OÚ-1 Oznamování incidentu narušení ochrany osobních údajů

### Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakýkoliv incident narušení bezpečnosti osobních údajů (dále jen pro účely tohoto katalogového listu OÚ-1 „incident“). Jedná se o situace, kdy Poskytovatel získal informace, že došlo k bezpečnostní události, která měla za následek porušení ochrany osobních údajů. Porušením ochrany osobních údajů se rozumí 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, které byla použita na ochranu dotčených osobních údajů
- Počet a druh dotčených subjektů
- Týká se narušení bezpečnosti osobních údajů subjektů (účastníci či jednotlivci) v jiných státech EU?

### Vstupy

Logy, komunikace

### SLA

Popis SLA	Doba plnění
Oznámení incidentu Objednateli do helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku na tel.: +420 724 917 146)	do 60 minut od zjištění incidentu.
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na emailové adresy oprávněných osob Objednatele dle odst. 16.01 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění incidentu.

## **Výstupy**

Záznam v systému helpdesk.

Písemný dokument o incidentu, implementace bezpečnostních opatření, podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.

## **Doba poskytování a zařazení služby**

Doba poskytování služby je režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách (čas menší než jedna minuta se zaokrouhluje nahoru – na jednu minutu) a vychází z časů, uvedených v helpdesku. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

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

$D_m$  je měsíční dostupnost aplikace v %,

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

$T_{ok}$  je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

**Sledovaným obdobím** se rozumí čas, který je definován samostatně pro každou službu.

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou nebo závažnou vadu.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost infrastruktury způsobená závadou, která vyžaduje součinnost třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika prvků infrastruktury, se započítává pouze jednou. V případě nedostupnosti hierarchických prvků se započítává nedostupnost pouze u nejvýznamnějšího prvku této hierarchie.

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 do doby jejího poskytnutí.

..... IČ: ..... (dále jen „žadatel“) žádá o zavedení přidělení přístupu na servery SÚKL

Pro své následující zaměstnance : .....

.....

žádáme o přístupové oprávnění na servery:

Název serveru	IP adresa

za účelem plnění smlouvy ..... ze dne ..... /objednávky ..... ze dne .....

Přístupy k serverům lze použít pouze za uvedeným účelem. Žadatel a jeho zaměstnanci jsou povinni přístupová oprávnění chránit proti neoprávněnému použití či jakémukoliv zneužití. Současně se zavazují, že informace, se kterými se seznámí, použijí pouze k účelu, pro který jim byl přístup povolen, a nebudou je dále šířit.

Žadatel zpřístupní přístupová oprávnění pouze svým výše uvedeným zaměstnancům pověřeným prováděním činností v rámci plnění výše uvedené smlouvy / objednávky. Žadatel se zavazuje, že bude přistupovat pouze k serverům, o které požádal a pokud skončí potřeba přístupu, neprodleně o tomto SÚKL informuje. Žadatel je povinen SÚKL neprodleně informovat o skutečnosti, že zaměstnanec, kterému bylo přiděleno přístupové oprávnění, přestal pro žadatele vykonávat činnosti, pro něž mu byla přístupová oprávnění udělena. Převod přístupového oprávnění na jiného zaměstnance žadatele podléhá předchozímu schválení ze strany SÚKL, o němž je žadatel povinen požádat novou žádostí.



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](mailto: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