

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

Simac Technik ČR, a.s.

IČ: 63079496

DIČ: CZ63079496

se sídlem: Radlická 740/113C, 158 00 Praha 5

zastoupen: XXX

XXX

bankovní spojení: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení č. VZ14/2018 „Dodávka a implementace bezpečnostního perimetru SÚKL“, 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 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře FW soustavy, VPN koncentrátorů, CORE přepínačů a komunikační infrastruktury pořízených kupní smlouvou uzavřenou na základě výsledků zadávacího řízení VZ14/2018 „Dodávka a implementace bezpečnostního perimetru SÚKL“ (dále jen „**kupní smlouva**“) a v servisní podpoře zařízení F5 BIG-IP i5800 (loadbalancer a web aplikační firewall), pořízených kupní smlouvou č. 161/2016 ze dne 23. 12. 2016, a to na období 1 roku od data nabytí účinnosti této Smlouvy. Služby servisní podpory jsou blíže specifikovány v odst. 1.02, čl. 2 a v Příloze č. 1 této Smlouvy a dále v této Smlouvě jsou souhrnně označovány jako „**Služby**“. FW soustava, VPN koncentrátory, CORE

přepínače a komunikační infrastruktura uvedené v kupní smlouvě a zařízení F5 BIG-IP i5800 (loadbalancer a web aplikační firewall) jsou dále v této Smlouvě souhrnně označovány jako „**bezpečnostní perimetr**“.

- 1.02 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby v následujícím rozsahu:
- a) Provozování helpdeskového systému (SHD-1),
 - b) Identifikace a odstranění závad (IU firewall, DC firewall) (SOZ-1),
 - c) Identifikace a odstranění závad (Páteřní směrovač) (SOZ-2),
 - d) Identifikace a odstranění závad (L3 CORE přepínač, L3 IU přepínač, L3 DC přepínač) (SOZ-3),
 - e) Identifikace a odstranění závad (VPN koncentrátor) (SOZ-4),
 - f) Identifikace a odstranění závad (F5 BIG IP i5800) (SOZ-5),
 - g) Provoz prostřednictvím opakujících se činností (IU firewall, DC firewall, Páteřní směrovač, L3 CORE přepínač, L3 IU přepínač, L3 DC přepínač, VPN koncentrátor, F5 BIG IP i5800) (SK-1),
 - h) Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti (KB-1).
- 1.03 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.04 Objednatel v souladu s § 4a odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“) informuje Poskytovatele, že prvky komunikační infrastruktury uvedené v Příloze č.1 jsou podpůrnými aktivy kritického a významných informačních systémů ve smyslu § 2 písm. b) a d) ZoKB a Objednatel je v souladu s ustanovením § 2 písm. e) ZoKB správcem těchto systémů, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že se po dobu účinnosti této Smlouvy stává provozovatelem podpůrného aktiva takto klasifikovaných systémů ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB a dle § 3 písm. c) a e) rovněž osobou, jíž jsou v této souvislosti ZoKB a příslušnými prováděcími předpisy ukládány povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti.
- 1.05 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu bezpečnostního perimetru.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.02 písm. a) až h) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01. Započítávaný čas Služby, která je poskytována v režimu „P“, se každý pracovní den v 17:00 pozastavuje.

Označení	Název služby	Režim poskytování podpory
SHD-1	Provozování helpdeskového systému	N
SOZ-1	Identifikace a odstranění závad (IU firewall, DC firewall)	N
SOZ-2	Identifikace a odstranění závad (Páteřní směrovač)	N

Označení	Název služby	Režim poskytování podpory
SOZ-3	Identifikace a odstranění závad (L3 CORE přepínač, L3 IU přepínač, L3 DC přepínač)	N
SOZ-4	Identifikace a odstranění závad (VPN koncentrátor)	N
SOZ-5	Identifikace a odstranění závad (F5 BIG IP i5800)	N
SK-1	Provoz prostřednictvím opakujících se činností (IU firewall, DC firewall, Pátevní směrovač, L3 CORE přepínač, L3 IU přepínač, L3 DC přepínač, VPN koncentrátoři, F5 BIG IP i5800)	P
KB-1	Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti	N

- 2.03 Rozsah čerpání veškerých Služeb není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 časově omezen.
- 2.04 Projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.

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 Objednatel 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 zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu s platnými právními předpisy, 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 Objednatel, 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 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. 15.01.
- 3.06 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 3.07 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 10.000.000,- Kč (slovy deset 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.
- 3.08 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti uložené mu jako provozovateli podpůrného aktiva klasifikovaných systémů ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Dodržování povinností dle věty první je Poskytovatel povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele prokázat.
- 3.09 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.
- 3.10 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.
- 3.11 Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o veškerých krocích orgánu státní správy vykonávajícího kontrolu v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „Úřad“) vůči Poskytovateli, zejména pak neprodleně informovat Objednatele o provádění a výsledcích kontrol u Poskytovatele a o případném uložení nápravných opatření ze strany Úřadu.
- 3.12 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 nespĺňuje (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.
- 3.13 V případě ukončení Smlouvy a v případě odstoupení od Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou aktuální administrátorskou a uživatelskou dokumentaci spravovaného bezpečnostního perimetru, přístupová oprávnění do bezpečnostního perimetru a administrátorská hesla, evidenci hlášení z helpdeskového

systemu za celé období servisní podpory ve formátu XML, a to do 15 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout požadovanou součinnost buď Objednateli, nebo novému poskytovateli servisní podpory bezpečnostního perimetru, a to po dobu 3 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.

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvou činí 232 800,- Kč bez DPH, tj. 281 688,- Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 této Smlouvy je stanovena jako paušální.
- 5.03 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. 5.01, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.04 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 faktur vystavených Poskytovatelem. Služby budou fakturovány měsíčně, každá faktura musí být vystavena nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být seznam Služeb poskytnutých Poskytovatelem ve fakturovaném kalendářním měsíci.
- 6.02 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 ode dne vystavení opravené faktury.
- 6.03 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.
- 6.04 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.
- 6.05 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

- 7.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele.
- 7.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.
- 7.03 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a její Přílohou č. 1. 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.

Článek 8.

Poddodávky Poskytovatele

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

Článek 9.

Ochrana důvěrných informací

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.

Článek 10.

Smluvní pokuty

10.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10.02 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.

10.03 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.12 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.

10.04 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.13 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 15 000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.

10.05 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu potvrzení pro převzetí požadavku dle Služby SOZ-1	300,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro zahájení řešení požadavku dle Služby SOZ-1	300,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro vyřešení požadavku dle Služby SOZ-1	600,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu potvrzení pro převzetí požadavku dle Služby SOZ-2	400,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro zahájení řešení požadavku dle Služby SOZ-2	400,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro vyřešení požadavku dle Služby SOZ-2	800,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu potvrzení pro převzetí požadavku dle Služby SOZ-3	300,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro zahájení řešení požadavku dle Služby SOZ-3	300,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro vyřešení požadavku dle Služby SOZ-3	600,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu potvrzení pro převzetí požadavku dle Služby SOZ-4	300,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro zahájení řešení požadavku dle Služby SOZ-4	300,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro vyřešení požadavku dle Služby SOZ-4	600,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit Přílohy č. 1
Nedodržení termínu potvrzení pro převzetí požadavku dle Služby SOZ-5	300,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro zahájení řešení požadavku dle Služby SOZ-5	300,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro vyřešení požadavku dle Služby SOZ-5	600,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit Přílohy č. 1
Neumožnění provedení auditu dle odst. 3.10 Smlouvy	10 000,- Kč za každý takový případ.
Nesplnění povinnosti nahlásit Objednateli kybernetický bezpečnostní incident ve lhůtě dle Služby KB-1	100 000,- Kč za každý takový případ (za každý nenahlášený kybernetický bezpečnostní incident)
Nedodržení úrovně dostupnosti Helpdesku dle Přílohy č. 1	1 000,- Kč za každých započatých 0,5 % pod smluvní úroveň dostupnosti Helpdesku dle Přílohy č. 1

10.06 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

10.07 V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním reklamované vady Služby či Služeb oproti lhůtě stanovené v odst. 7.03 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení.

10.08 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezavazuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 11.

Trvání Smlouvy

11.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 1 roku od data nabytí účinnosti této Smlouvy.

11.02 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.

11.03 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 12.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 12.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět, a to zcela nebo zčásti. 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. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět nejdříve po 180 dnech od nabytí její účinnosti.
- 12.02 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.
- 12.03 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb.
- 12.04 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.
- 12.05 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.
- 12.06 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.
- 12.07 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran se smluvní strany dohodly, že Poskytovatel má nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb.
- 12.08 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

Článek 13.

Vyšší moc

- 13.01 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.
- 13.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.
- 13.03 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 14.

Salvatorní ustanovení

- 14.01 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 15.

Závěrečná ujednání

- 15.01 Oprávněnými osobami smluvních stran pro jednání v záležitostech plnění této Smlouvy jsou tyto osoby (kterákoli z uvedených):
- Za Objednatele
XXX, tel. XXX, email: [XXX](#)
XXX, tel. XXX, email: [XXX](#)
- Za Poskytovatele:
XXX, tel. XXX, email: [XXX](#)
XXX, tel. XXX, email: [XXX](#)
- Telefon Helpdesku Poskytovatele pro hlášení závad: +420 732 275 485
E-mail Helpdesku Poskytovatele pro hlášení závad: help@simac.cz
- 15.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:
- Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

- 15.03 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.
- 15.04 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.
- 15.05 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
- 15.06 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.
- 15.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ, případně dalších předpisů platného práva České republiky.
- 15.08 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.
- 15.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, k němuž je podepsán akceptační a předávací protokol dle odst. 3.04 bod iii. kupní smlouvy.

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 22. 8. 2018

V Praze dne 17. 8. 2017

Objednatel:

Poskytovatel:

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

.....
XXX
XXX

.....
XXX
XXX

Specifikace Služeb – Katalogové listy

SHD-1 Služba Helpdesk

Popis služby

Poskytovatel bude využívat helpdeskový systém Objednatele. Objednatel poskytne přístup k helpdeskovému systému k zadávání a řešení požadavků (platí také pro incidenty) smluvních služeb.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti internetového připojení nebo helpdeskového systému Objednatele lze požadavky hlásit rovněž telefonicky na stanovené telefonní číslo nebo e-mailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel následně.

Vstupy

Požadavek Objednatele na řešení závady, nebo konzultace.

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku a informace Objednateli o přijetí požadavku.	Do 30 minut od přijetí požadavku

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

Výstupy

Výstupem je zaevidování požadavku včetně celého životního cyklu.

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.

SOZ-1 Identifikace a odstranění závad (IU firewall, DC firewall)

Popis služby

Závadou se rozumí nefunkčnost firewall soustavy jako celku, nebo jejích klíčových částí. Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, zajišťující odstranění závady firewall soustavy Objednatele.

Vstupy

Nahlášení požadavku Objednatelem.
Záznam v Helpdeskovém systému (SHD-1)

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku a informace Objednateli o přijetí požadavku.	Do 30 minut od přijetí požadavku
Zahájení řešení požadavku	Do 4 hodin od přijetí požadavku
Vyřešení požadavku	Do 36 hodin od přijetí požadavku

Termín odstranění se posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému, podrobná analýza příčin vzniku závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.

Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

SOZ-2 Identifikace a odstranění závad (Páteřní směrovač)

Popis služby

Závadou se rozumí nefunkčnost soustavy páteřních směrovačů jako celku, nebo jejich klíčových částí. Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, zajišťující odstranění závady soustavy páteřních směrovačů Objednatele.

Vstupy

Nahlášení požadavku Objednatelem.
Záznam v Helpdeskovém systému (SHD-1)

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku a informace Objednateli přijetí požadavku.	Do 30 minut od přijetí požadavku
Zahájení řešení požadavku	Do 2 hodin od přijetí požadavku
Vyřešení požadavku	Do 6 hodin od přijetí požadavku

Termín odstranění závady se posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému, podrobná analýza příčin vzniku závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.

Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

SOZ-3 Identifikace a odstranění závad (L3 CORE přepínač, L3 IU přepínač, L3 DC přepínač)

Popis služby

Závadou se rozumí nefunkčnost soustavy přepínačů jako celku, nebo jejich klíčových částí. Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, zajišťující odstranění závady soustavy přepínačů Objednatele.

Vstupy

Nahlášení požadavku Objednatelem.

Záznam v Helpdeskovém systému (SHD-1)

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku a informace Objednateli o přijetí požadavku.	Do 30 minut od přijetí požadavku
Zahájení řešení požadavku	Do 4 hodin od přijetí požadavku
Vyřešení požadavku	Do 36 hodin od přijetí požadavku

Termín odstranění závady se posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému, podrobná analýza příčin vzniku závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.

Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

SOZ-4 Identifikace a odstranění závad (VPN koncentrátor)

Popis služby

Závadou se rozumí nefunkčnost soustavy VPN koncentrátorů jako celku, nebo jejích klíčových částí. Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, zajišťující odstranění závady soustavy VPN koncentrátorů Objednatele.

Vstupy

Nahlášení požadavku Objednatelem.
Záznam v Helpdeskovém systému (SHD-1)

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku a informace Objednateli o přijetí požadavku.	Do 30 minut od přijetí požadavku
Zahájení řešení požadavku	Do 4 hodin od přijetí požadavku
Vyřešení požadavku	Do 36 hodin od přijetí požadavku

Termín odstranění závady se posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému, podrobná analýza příčin vzniku závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.
Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

SOZ-5 Identifikace a odstranění závad (F5 BIG IP i5800)

Popis služby

Závadou se rozumí nefunkčnost soustavy F5 BIG IP i5800 jako celku, nebo jejích klíčových částí. Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, zajišťující odstranění závady soustavy F5 BIG IP i5800 Objednatele.

Vstupy

Nahlášení požadavku Objednatelem.
Záznam v Helpdeskovém systému (SHD-1)

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku a informace Objednateli o přijetí požadavku.	Do 30 minut od přijetí požadavku
Zahájení řešení požadavku	Do 4 hodin od přijetí požadavku
Vyřešení požadavku	Do 36 hodin od přijetí požadavku

Termín odstranění závady se posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému, podrobná analýza příčin vzniku závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.

Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

SK-1 Provoz prostřednictvím opakujících se činností (IU firewall, DC firewall, Pátevní směrovač, L3 CORE přepínač, L3 IU přepínač, L3 DC přepínač, VPN koncentrátor, F5 BIG IP i5800)

Popis služby

Tato služba představuje zajištění provozu jednotlivých funkčních celků bezpečnostního perimetru Objednatele prostřednictvím Poskytovatelem průběžně poskytovaných činností a řešení níže uvedených požadavků na změnu v bezpečnostním perimetru Objednatele. Služba je poskytována Poskytovatelem v místě Objednatele nebo pomocí vzdáleného přístupu podle potřeby Objednatele.

Zajištění provozu prostřednictvím opakujících se činností

Firewall

- Kontrola logů
- Zálohování konfigurace zařízení
- Kontrola zálohování konfigurace zařízení
- Patchování
- Kontrola vytížení systémových prostředků
- Update IPS signatur
- Update signatur pro ochranu proti škodlivému kódu (malware)
- Update databáze URL a kategorií URL
- Update databáze Aplikací

Komunikační infrastruktura

- Kontrola systémových prostředků
- Kontrola bezpečnostních hrozeb
- Update sw

F5 – LTM, ASM, DNS

- Kontrola logů
- Kontrola signatur a jejich upgrade
- Kontrola zatížení
- Správa SSL certifikátů
- Kontrola signatur a jejich upgrade
- Doplnění individuálních signatur
- Výměna či rotace DNSSEC klíčů
- Přidání či odebrání nové zóny

VPN koncentrátor

- Kontrola logů
- Kontrola zatížení
- Editace pravidel, přidávání nových aplikací
- Řešení problémů s koncovými klienty (problémy se SW na koncových PC)

Požadavky na změny

- Zajištění konfiguračních změn v komunikační infrastruktuře
- Zajištění konfiguračních změn v soustavě firewall
- Zajištění konfiguračních změn v soustavě VPN koncentrátorů
- Zajištění konfiguračních změn v soustavě F5 BIG IP i5800

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 9 hodin x 5 pracovních dní v týdnu od 08:00 do 17:00 hod.

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

KB-1 Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

Popis služby

Tato služba představuje povinnost Poskytovatele oznámit Objednateli každý kybernetický bezpečnostní incident (dále jen „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 (SHD-1 Služba Helpdesk) a současně mailem na adresu incidents@sukl.cz a telefonicky na číslo: +420 724 917 146.

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
Nahlášení incidentu Objednateli ve stanovené formě	Do 180 minut od zjištění vzniku incidentu

Výstupy

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 je součástí paušální platby.

Výpočet dostupnosti

Dostupnost služby Helpdesk (SHD-1) je procentuální vyjádření doby, po kterou je helpdeskový systém (dále jen „systém“) dostupný. Časy jsou počítány v hodinách 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 v %,

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

T_{ok} je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována (v hodinách).

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

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

Dále se do doby nedostupnosti systému 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 systému 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 systému se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.