

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, pověřenou řízením Státního ústavu pro kontrolu léčiv příkazem k zastupování

bankovní spojení, č.ú.: 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

IČ: 00174939

DIČ: CZ00174939

se sídlem: Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4

zastoupen: RNDr. Martinem Nehasilem, jednatelem

bankovní spojení, č.ú.: UNICreditBank, Česká republika, a.s., 381610004/2700

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení č. ZMR06/2018 „Zajištění servisní podpory Oracle“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto smlouvu o poskytování servisní podpory (dále jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

- 1.01 Objednatel je vlastníkem HW a uživatelem SW specifikovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy a dále souhrnně označovaného jako „**Oracle systémy**“. 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 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře Oracle systémů, a to po dobu 24 měsíců od data účinnosti této Smlouvy. Služby servisní podpory se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli Služby v následujícím rozsahu:

- a) realizace jednorázových prací souvisejících s počátkem poskytování Služeb,
- b) poskytování reaktivní podpory Oracle systémů,
- c) poskytování proaktivní podpory Oracle systémů,
- d) řešení změnových požadavků Oracle systémů,
- e) další služby servisní podpory Oracle systémů.

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

Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 2 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Oracle systémů a vybraných Služeb v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 této Smlouvy.

1.03 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

1.04 Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že dnem nabytí účinnosti této Smlouvy převzal do své správy Oracle systémy ve stavu popsáném 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 Oracle systémů, definovaný a specifikovaný v této dokumentaci.

1.05 Objednatel v souladu s § 4a odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“) informuje Poskytovatele, že vybrané prvky Oracle systémů jsou prvkem kritické informační infrastruktury a významného informačního systému ve smyslu § 2 písm. b) a d) ZoKB a Objednatel je ve smyslu § 2 písm. e) ZoKB správcem těchto Oracle systémů, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že se po dobu účinnosti této Smlouvy stává provozovatelem Oracle 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.

1.06 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu Oracle systémů, tak aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

2.01 Služby dle odst. 1.02 písm. a) této Smlouvy budou poskytnuty jednorázově v níže uvedených termínech a zahrnují:

- a) provedení vstupní analýzy současného stavu Oracle systémů; výstupem této analýzy bude dokumentace, jejíž obsah je specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy. Dokumentace bude předána Objednateli k akceptaci do 30, resp. 60 kalendářních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy (konkrétně viz Příloha č. 2 této Smlouvy).
- b) zprovoznění helpdeskového systému a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám Objednatele. Helpdeskový systém bude předán Objednateli k akceptaci do 20 kalendářních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- c) realizace monitoringu. Monitorovací systém bude předán Objednateli k akceptaci do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy.

- d) proškolení určených zaměstnanců Objednatele. Proškolení bude probíhat tak, aby určení zaměstnanci Objednatele byli proškoleni nejpozději do 3 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy.

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

- 2.02 Služby dle odst. 1.02 písm. b) až e) Smlouvy 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 18:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.03 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.02 Smlouvy. Započítávaný čas poskytované Služby se každý pracovní den v 18:00 pozastavuje.

Označení	Název Služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání Služby
REAKTIVNÍ PODPORA			
SP-1	Servisní požadavky typu kritická závada	N	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná závada	N	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní závada	N	A
RP-1	Provozní podpora a administrace	N	A
PROAKTIVNÍ PODPORA			
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
ZMĚNOVÉ POŽADAVKY			
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových a rozvojových požadavků	P	B
DALŠÍ SLUŽBY			
PP-1	Konzultace licenční politiky	P	A
PP-2	Provoz helpdeskového systému	N	A
PP-3	Vedení dokumentace	P	A
SK-1	Školení	P	B
KB-1	Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti	N	A

- 2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.03 Smlouvy, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 Smlouvy časově omezen.
- 2.05 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.03 Smlouvy, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 Smlouvy časově omezen, a to na 5 člověkohodin (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc v úhrnu za všechny služby označené jako „B“. Nevyčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět a kumulovat po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy. Podkladem pro čerpání ČD na Služby dle odstavce 2.03 Smlouvy, označené jako „B“, budou:
- v případě Služeb RZ-1 a RZ-2 Report kvality Služeb dle části PP-3 Přílohy č. 2 této Smlouvy
 - v případě Služby SK-1 protokol o provedení školení dle Přílohy č. 2.
- 2.06 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.07 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.08 Služby uvedené v odst. 2.03 kategorie „B“ budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2.09 Akceptace výsledků jednorázových Služeb uvedených v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy bude probíhat následujícím způsobem:

- a) Výsledek realizace každé jednorázové Služby, uvedené v odst. 2.01 písm. a) až c) 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.

2.10 Akceptace výsledku realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1 a RZ-2 bude probíhat samostatně následujícím způsobem:

- a) Výsledek realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1 a RZ-2 včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být Poskytovatelem předán Objednateli k akceptaci ve lhůtě dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- b) Ve lhůtě 7 kalendářních dnů od 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 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 7 kalendářních dnů od jejich vznesení, Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli prostřednictvím helpdesku k opětovné akceptaci. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle bodu iii. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto bodu iv. Tento postup se může opakovat maximálně do 21 dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

Článek 3.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby 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. 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 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance, přístupová oprávnění k informačním systémům Objednatele, zavazuje se Poskytovatel neprodleně po vzniku takové potřeby předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele pro osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách 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. 2 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.

3.06 V souvislosti s přístupy do informačního systému Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:

- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup do informačního systému a tato žádost byla schválena manažerem bezpečnosti informací Objednatele (dále jen „MBI“). Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho informačního systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany MBI. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele do informačního systému Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatel, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy osoba oprávněná jednat za Poskytovatele ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 16.01 Smlouvy.

3.08 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.

3.09 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 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 bez zbytečného odkladu povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.

- 3.10 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti uložené mu jako provozovateli Systému právním řádem České republiky, zejména pak 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.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.12 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 5 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.13 Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o veškerých krocích orgánu státní správy vykonávajícího kontrolu v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „Úřad“) vůči Poskytovateli, zejména pak neprodleně informovat Objednatele o provádění a výsledcích kontrol u Poskytovatele a o případném uložení nápravných opatření ze strany Úřadu.
- 3.14 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.
- 3.15 Poskytovatel se zavazuje, nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele, předat Objednateli provozní dokumentaci Oracle systémů. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory Oracle systémů, zejména pak:
- aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace Oracle systémů,
 - informace o přístupových oprávněních do Oracle systémů a veškerá administrátorská hesla k Oracle systémům,
 - záznamy provozních deníků ve formátu XML za celé období poskytování servisní podpory Oracle systémů.

Poskytovatel se zavazuje výše uvedenou provozní dokumentaci Oracle systémů předat v aktuálním znění ke dni ukončení této Smlouvy, a to i bez předchozí žádosti Objednatele.

- 3.16 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo novému poskytovateli servisní podpory Systému součinnost, spočívající zejména v činnostech nezbytných pro zajištění

nepřetržitě servisní podpory Oracle systémů v souvislosti s převzetím servisní podpory Systému novým poskytovatelem, a to po dobu 1 měsíce 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 spravovaným Oracle systémům,
 - b) zajištění vzdáleného přístupu ke spravovaným Oracle systémům 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 veškerých Oracle systémů.
- 4.06 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení Oracle systémů, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskytovatele. Veškeré zásahy do Oracle systémů musí být Objednatelem zdokumentované. Před zahájením jakékoliv činnosti na změně nastavení Oracle systémů 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 d) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2 této Smlouvy) činí 0,- Kč bez DPH, tj. 0,- Kč vč. DPH.

- 5.02 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle odst. 2.02 a 2.03 (dle specifikace v Příloze č. 2 této Smlouvy) poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí 73 800,- Kč bez DPH, tj. 89 298,- 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 dle odst. 2.02 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.02 této Smlouvy, 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. k jejímu zvýšení či 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. 5.02 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 faktury musí být Report kvality Služeb poskytnutých v tomto měsíci, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy v části PP-3.
- 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 a činností dle této Smlouvy je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele.

- 7.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.
- 7.03 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zjistí-li Objednatel jakoukoli vadu či vady poskytovaných Služeb či jednotlivé Služby, je oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli (jeho oprávněné osobě dle této Smlouvy) jejich reklamaci, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu 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.

Pododávky 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 bez zbytečného odkladu zavázat povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu jako je vázán touto Smlouvou sám 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 Poskytovatel není v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy oprávněn ke zpracování osobních údajů.

Článek 10.

Autorská práva

10.01 Definování používaných pojmů

Smluvní strany se dohodly, že kdekoli 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 zužítovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množství 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 srozumitelné 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.

10.03 Licence ke standardním autorským dílům a databázím

10.03.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Pro všechny případy, ve kterých je součástí plnění dle této Smlouvy Autorské dílo nebo Databáze, které nebudou vytvořeny na zakázku pro Objednatele, Poskytovatel poskytuje Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková 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 součástí této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí

osobě, a to včetně svolení Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat, (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. Databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu odpovídajícím účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a dále souhlas k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součástí této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě („Nevýhradní licence“). Odměna za Nevýhradní 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.

- b) Nevýhradní licenci není Objednatel povinen využít.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Nevýhradních licencí k Autorským dílům nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení Nevýhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Nevýhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.

10.03.2 Udělení licence třetí osobou

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění ke standardním Autorským dílům a Databázím dle odst. 10.03.1. této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, která má užívací práva k Autorskému dílu, resp. databázi, Objednateli poskytne bezúplatně oprávnění (licenci) k užití Autorského díla, resp. právo vytěžovat a zužitkovat Databázi za podmínek dle odst. 10.03.1. této Smlouvy, a to 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. 10.03.1 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 50.000,- 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 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu poskytování služeb dle Služby PP-1	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu potvrzení pro převzetí požadavku dle Služby PP-2	1.000, Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-3	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-3	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 pro zahájení prací na odstranění závady či termínu pro odstranění závady dle Služby SP-1	5.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro zahájení prací na odstranění závady či termínu pro odstranění závady dle Služby SP-2	4.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro zahájení prací na odstranění závady či termínu pro odstranění závady dle Služby SP-3	4.000,- Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do Oracle systémů 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 složitějšího administračního zásahu do Oracle systémů 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 provedení složitějšího administračního zásahu do Oracle systémů v rozsahu do 2 ČD (kategorie C) v rámci Služby RP-1	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro předání realizace objednávky Služby RZ-1 či RZ-2 k akceptaci či nedodržení termínu pro zapracování připomínek, resp. odstranění vytknutých vad dle odst. 2.10 písm. d)	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení úrovně dostupnosti Oracle systémů dle Přílohy č. 2 či nedodržení úrovně dostupnosti vybraných Služeb dle Přílohy č. 2	10.000,- Kč za každých započatých 0,5 procenta pod smluvní úroveň dostupnosti každého Systému či každé Služby dle Přílohy č. 2
Neumožnění provedení auditu dle odst. 3.12 Smlouvy	50.000,- Kč za každý takový případ.
Neoznámení bezpečnostního incidentu dle Služby KB-1	100.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2

11.04V případě prodloužení Poskytovatele s předáním kterékoli jednorázové Služby k akceptaci oproti termínu stanovenému v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy je Poskytovatel

povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

- 11.05 Pokud Poskytovatel nezpracuje připomínky či neodstraní vytknuté vady, vznesené Objednatel v rámci akceptace jednorázových Služeb, ve lhůtě stanovené v odst. 2.09 písm. d), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.06 Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.07 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.14 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 11.08 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.15 či 3.16 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.09 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.02 této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.10 Po dobu od uzavření 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 %.
- 11.11 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbujuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 12.

Trvání Smlouvy

- 12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy.
- 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 upravující odpovědnost Poskytovatele za škodu, nárok na smluvní pokutu a ochranu důvěrných informací a osobních údajů.

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 Objednatel 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.

- 13.02 Po obdržení výpovědi Objednatele 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. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1. Pokud jde o Služby, označené v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1, má Poskytovatel nárok na úhradu příslušné objednávky, pokud došlo k akceptaci bez výhrad a převzetí výsledku příslušné objednávky Objednatelem.
- 13.04 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 13.05 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 13.06 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.07 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvní stran se smluvní strany dohodly na následujícím způsobu vypořádání:
- a) Poskytovatel má nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1;
 - b) Objednatel si ponechá všechna řádně akceptovaná a Poskytovatelem předaná plnění poskytnutá v rámci této Smlouvy, označená v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1;
 - c) Poskytovatel si ponechá všechna Objednatelem poskytnutá peněžitá plnění za Služby, označené v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1, za plnění dle písm. b) tohoto odstavce;
 - d) Všechna ostatní vzájemná plnění v rámci Služeb, označených v odst. 2.03 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 a osobních údajů, 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 peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

Článek 14.

Vyšší moc

- 14.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 14.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.
- 14.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do 15 dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 16.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele

PhDr. Stanislav Siňor, CSc., tel. +420 272 185 811, e-mail: stanislav.sinor@sukl.cz

Ing. Radek Pelc, tel. +420 272 185 874, e-mail: radek.pelc@sukl.cz

Ing. David Štěpán, tel. +420 272 185 876, e-mail: david.stepan@sukl.cz

Za Poskytovatele:

XXXXXXXXXXXX, tel. XXXXXXXXXXXX e-mail: XXXXXXXXXXXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 277 775 555

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: helpdesk@ys.cz

- 16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Popis současného stavu Oracle systémů, specifikace Oracle systémů

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 tísní, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 16.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ, případně dalších předpisů platného práva České republiky.
- 16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu i jakékoli objednávky učiněné na jejím základě v registru smluv (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 nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. 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 27. 3. 2018

V Praze dne 21. 3. 2018

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

Mgr. Irena Storová
příkazem k zastupování pověřena řízením
Státního ústavu pro kontrolu léčiv

.....

RNDr. Martin Nehasil
jednatel

Popis současného stavu Oracle systémů, specifikace Oracle systémů

Úvod

Tento dokument obsahuje seznam Oracle systémů provozovaných Objednatelem (dále též „SÚKL“).

Seznam slouží pouze jako statický pohled na Oracle infrastrukturu Objednatele využívanou k datu 20.1.2028. Seznam se může do data podpisu smlouvy změnit, dle nových požadavků, příp. dle provedeného upgrade.

Servery jsou instalovány ve virtuálním prostředí, výjimku tvoří servery pro aplikace eRecept, které jsou instalovány bez virtualizační vrstvy.

Některé prvky Oracle systémů jsou v současné době ve stavu vypnuto, ale stav může být kdykoliv změněn.

Provoz s-prostředí

Server	Technologie	Verze	Edice
dlpdb	Oracle Database	11.2.0.1.0	EE
oraidman	OID + Database	10.1.0.5.0	EE
pisdb	Oracle Database	10.2.0.1.0	EE
risdb	Oracle Database	10.2.0.1.0	EE
s-cdnu-db	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
s-cdnu-db01	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
s-dlp-db (alphan)	Oracle Database	11.2.0.4.0	EE
s-dms-db01	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
s-forms-db01	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
s-inter-db01	Oracle Database	11.2.0.1.0	EE
s-inter-db02	Oracle Database	11.2.0.1.0	EE
s-savvion-db	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
s-sber	Oracle Database	11.2.0.1.0	EE
s-srg-db01	Oracle Database	11.2.0.2.0	EE
s-util	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
s-util2	Oracle Database	12.1.0.1.0	EE
s-occ	Oracle Database	11.2.0.4.0	EE
s-verso	Oracle Database	11.2.0.2.0	XE

Provoz ep-prostředí

Server	Technologie	Verze	Edice
ep-cis-db01	Oracle Database	11.1.0.7.0	EE
ep-erp-db01	Oracle Database	11.1.0.7.0	EE
ep-erp-db02 - Standby	Oracle Database	11.1.0.7.0	EE
ep-node-db01	Oracle Database	12.1.0.2.0	EE
ep-oid1	OID + Database	11.2.0.4.0	EE
ep-oid2	OID + Database	11.2.0.4.0	EE
ep-rlpo-db01	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
ep-rlpo-db02 - Standby	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
ep-srg-db01	Oracle Database	11.1.0.7.0	EE
s-sdlp-db01 - read only	Oracle Database	11.1.0.7.0	EE

Testovací prostředí

Server	Technologie	Verze	Edice
test-dlpdb	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-ep-cis-db01	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-ep-oid1	OID+Database	10.1.0.5.0	EE
test-ep-oid2	OID+Database	10.1.0.5.0	EE
test-ep-rlpo-db01	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-ep-rlpo-db02	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-erp-db01	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
test-oraidman	OID+Database	10.1.0.5.0	EE
test-s-cdnu-db	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-dctm-db	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-dlp-db	Oracle Database	11.2.0.4.0	EE
test-s-dms-db01	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
test-s-forms-db01	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
test-s-inter-db01	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-inter-db02	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-pisdb - jmeno	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-risdb - klic	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-savvion-db	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-sdlp-db01 zrušeno ?	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-srg-db01	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-util	Oracle Database	11.2.0.3.0	EE
test-s-util2	Oracle Database	12.1.0.1.0	EE

eRecept

Server	Technologie	Verze	Edice
a-db-rh1	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
a-db-rh2	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
b-db-rh1	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
b-db-rh2	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE
a-db-rman01	Oracle Database	12.2.0.1.0	EE

Servery a-db-rh1 a a-db-rh2 pro zajištění vysoké dostupnosti používají RAC. Servery b-db-rh1 a b-db-rh2 pro zajištění vysoké dostupnosti používají RAC. Data mezi a-db-* a b-db-* jsou replikována pomocí Oracle Data Guard.

OID a Weblogic

Server	Technologie	Verze
ep-oid1	OID, Weblogic	11.1.1.9.0
ep-oid2	OID, Weblogic	11.1.1.9.0
oraidman	OID	10.1.4.2.0
s-cdnu-as	Weblogic	10.3.6.0
s-cdnu-as01	Weblogic	12.2.1.1.0
s-dlp-as	Weblogic	10.3.6.0
s-util-as	Weblogic	12.1.3.0.0
test-ep-oid1	OID, Weblogic	11.1.1.9.0
test-ep-oid2	OID, Weblogic	11.1.1.9.0
test-oraidman	OID	10.1.4.2.0
test-s-cdnu-as	Weblogic	10.3.6.0
test-s-cdnu-as01	Weblogic	12.2.1.1.0
test-s-dlp-as	Weblogic	10.3.6.0

Objednatel si vyhrazuje možnost během plnění Smlouvy změnit architekturu HW vybavení a virtualizační platformy, na kterém Objednatel provozuje Oracle systémy. Poskytovatel je povinen během migrace provádět veškeré práce s touto činností spojené a Oracle systémy na novém HW dále spravovat.

Nově nainstalované servery bude dále Poskytovatel spravovat, udržovat a administrovat

Nově nainstalované servery budou Objednatelem kategorizovány.

Nově nainstalované servery bude Poskytovatel na základě požadavků Objednatele pravidelně zálohovat. V průběhu roku bude ukončen provoz ep-prostředí.

Servisní podpora v testovacím prostředí bude prováděna bez garantované doby nástupu k řešení incidentu.

Specifikace Služeb – katalogové listy

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

Popis služby

Poskytovatel je povinen zpracovat do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy dokument obsahující kompletní analýzu konfigurace jednotlivých Oracle serverů viz Příloha č. 1 Smlouvy (dále též „infrastruktura“), včetně zálohovacího plánu a každý další měsíc je povinen Objednateli předávat dokument obsahující změny v konfiguraci jednotlivých serverů.

Poskytovatel je povinen předat Objednateli do 60 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy dokument obsahující kompletní analýzu týkající se bezpečnosti všech databází. Poskytovatel vypracuje výstupní zprávu, která bude obsahovat zjištěné informace a seznam doporučení pro narovnání nesrovnalostí a bezpečnostních rizik. Zpráva bude obsahovat zejména informace o správnosti provozované architektury databázového software, umístění databázových souborů, návrh opatření zabraňující plnému zaplnění tablespace apod. Dále bude obsahovat posouzení zabezpečení a rizik přístupu k datům, posouzení přidělených práv a rolí jednotlivým uživatelům a způsob přihlašování do databází. Poskytovatel je povinen Objednateli čtvrtletně předávat dokument obsahující změny v konfiguraci jednotlivých systémů.

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.

Vstupní analýza musí být zpracována do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy, bezpečnostní analýza do 60 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy.

JS-2 Zprovoznění helpdeskového řešení a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám

Popis služby

Poskytovatel poskytne pomocí helpdeskového systému, telefonu a e-mailu přístup k zadávání a řešení požadavků, platí také pro incidenty. Helpdesk Poskytovatele musí být schopen zobrazit a řídit celý životní cyklus požadavku. Dále musí obsahovat následující funkcionality: kategorizace požadavku, prioritizace požadavku, určení řešitele, způsob řešení (vlastními silami, předání třetí straně k řešení), fulltextové vyhledávání v požadavcích, evidence pracnosti, e-mailové notifikace s URL a e-mailové zadávání požadavku, přiložení souborů k požadavku, uzavření požadavku a reporting. Report s přehledem všech požadavků a jejich stavů musí jít omezit pouze na přihlášeného uživatele. Helpdesk musí umožnit vybraným uživatelům zobrazit veškeré informace ke všem požadavkům. Systém musí být schopen integrace s ostatními helpdeskovými systémy přes technologicky nezávislé rozhraní (na bázi webových služeb nebo e-mailových zpráv). Systém musí podporovat možnost pravidelného exportu všech vedených údajů do XML.

Telefonickou linku lze využívat pro nouzové zadávání požadavku nebo v případě nedostupnosti helpdeskového systému. Telefonická služba musí být k dispozici nepřetržitě v režimu 7x24.

Popis životního cyklu hlášení

Nejčastěji využívaný scénář

Aktivita	Role
1. Zápis hlášení	Objednatel
1.1 Kategorizace	Objednatel
1.2 Prioritizace	Objednatel
2. Notifikace o založení	Systém
3. Analýza hlášení	Poskytovatel
4. Přiřazení řešitele	Poskytovatel
5. Notifikace o změně	Systém
6. Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
7. Aktualizace stavu řešení	Poskytovatel
8. Notifikace o změně	Systém
9. Popis řešení	Poskytovatel
10. Notifikace o změně	Systém
11. Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
12. Notifikace o změně	Systém
13. Akceptace	Objednatel
14. Uzavření hlášení	Systém

Alternativní scénář k bodu 6.

6. Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
6.1 Požadavek na součinnost	Poskytovatel
6.2 Notifikace o změně	Systém
6.3 Poskytnutí/Koordinace součinnosti	Objednatel

Alternativní scénář k bodu 11.

11. Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
12. Notifikace o změně	System
13. Odmítnutí akceptace	Objednatel
6. Řešení požadavku/incident	Poskytovatel

Ostatní alternativní scénáře:

- Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování tiketu.
- Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele, a to jak interní, tak externí.

Vstupy

Seznam přístupujících osob v každé kategorii

Akceptovaný životní cyklus incidentu a požadavku

Výstupy

Nastavený helpdeskový systém dle požadavků Objednatele

Funkční telefonní linka helpdesku v režimu 7x24

E-mailová adresa provázaná s helpdeskovým systémem

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

Helpdesk musí být zprovozněn do 20 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy.

JS-3 Realizace monitoringu

Popis služby

Poskytovatel je povinen provádět monitoring Oracle systémů. Objednatel využívá momentálně pro monitoring technologii Oracle Cloud Control, příp. Zabbix.

Poskytovatel je povinen udržovat monitorovací systém aktuální a funkční, aby byl monitoring schopen podávat přesné informace o chybách a stavu jednotlivých monitorovaných serverů. Poskytovatel je povinen rekonfigurovat monitoring a filtrovat zprávy tak, aby byl schopen identifikovat problémy na Oracle systémech a proaktivně předcházet pádům těchto systémů. Dále je důležité identifikovat výkonnostní špičky, úzká hrdla, kapacitní problémy a identifikovat problémy na Oracle systémech ještě předtím, než budou mít reálný dopad na funkčnost aplikace. S tímto požadavkem souvisí instalace a správa agentů na všech Oracle serverech, které bude muset Poskytovatel udržovat pro funkční provoz monitoringu.

Poskytovatel je povinen vybudovat notifikační systém výskytu incidentů a problémů. Notifikace o incidentech budou směřovány přímo na Helpdesk Poskytovatele. Na základě notifikací budou zakládány tikety a předávány k řešení koncovému řešiteli. Objednatel bude emailem informován o řešení incidentu.

Poskytovatel je povinen monitorovat komponenty pro monitoring jednotlivých Oracle systémů v min. následující podobě:

- DB – funkčnost instance, listeneru, kritické ORA chyby v alert logu, míra opoždění sekundární instance – ADG, zaplněnost disků na OS, zaplněnost Tablespace, informace o pravidelném zálohování, kritické využití zdrojů
- AS – dostupnost jednotlivých aplikací, kritické chyby, stav domény, funkčnost node managera, kontrola místa na disku a stav služeb, včetně zatížení.
- OID – dostupnost jednotlivých komponent systému, kontrola funkčnosti celého LDAP pomocí LDAP bind operace 1 za sekundu, kontrola funkčnosti a opoždění multi-master replikace, monitoring funkčnosti integračního serveru OID ODI – AD, kontrola místa na disku
- ADG – funkčnost replikace, opoždění replikace
- RAC – kontrola funkčnosti

Objednatel si vyhrazuje možnost realizaci monitorování dalších metrik a logů dle budoucích problémů, které mohou vzniknout v průběhu plnění Smlouvy.

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.

Monitoring musí být zprovozněn do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy.

JS-4 Proškolení interních zaměstnanců Objednatele

Popis služby

V rámci této služby budou poskytována školení jako součástí plnění Smlouvy. Školení budou prováděna na základě konkrétního požadavku. Tematicky se školení bude shodovat s obsahem plnění Smlouvy. 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 školení bude vznesen na pravidelné měsíční schůzce. Školení musí být realizováno nejpozději do další měsíční schůzky od měsíční schůzky, na které byl vznesen požadavek. Požadavek na školení musí být zaznamenán v helpdesku Poskytovatele. Délka školení nepřesáhne 3 ČD za celé období trvání Smlouvy.

Vstupy

Funkční monitoring dle parametrů Objednatele

Seznam vybraných interních zaměstnanců

Dodaná dokumentace

Výstupy

Proškolení interní zaměstnanci Objednatele.

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

Proškolení musí být provedeno do 3 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy.

PP-1 Konzultace licenční politiky

Popis služby

Veškeré využívané licence a podpora licencí Oracle jsou v gesci Objednatele. Poskytovatel služeb se nijak nepodílí na licenční politice Objednatele.

Poskytovatel služeb je povinen upozorňovat Objednatele na licenční požadavky během realizování změnových požadavků.

Poskytovatel je povinen na základě požadavku Objednatele dvakrát ročně vypracovat dokument obsahující informace o správném zalicencování databázového a aplikačního prostředí Oracle. Objednatel zajistí potřebnou součinnost, zejména informace o infrastruktuře, na kterém je nebo má být Oracle software instalován.

Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2), 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 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 Provoz helpdeskového systému

Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o chybách, námětech, změnách nebo rozšíření funkcí infrastruktury včetně stavu jejich řešení. Helpdeskový systém musí být provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele a třetích stran určených Objednatelem.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž telefonicky na stanovené telefonní číslo nebo e-mailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Helpdeskový systém zajišťuje služby dle požadavků JS-2. Provoz helpdeskového systému bude zajištěn na bázi popsaného životního cyklu požadavku.

Vstupy

Vstupem je požadavek uživatele.

Za hlášení uživatele se považuje i výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring.

SLA

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

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku

Výstupy

Výstupem je zaevidované hlášení 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.

PP-3 Vedení dokumentace

Popis služby

Účelem služby je vedení technické dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace musí obsahovat min. následující informace:

- Souhrnný report Oracle serverů a instancí
- Katalogový list pro každý databázový server
 - ❖ Parametry serveru
 - ❖ Parametry instance
 - ❖ NLS parametry
 - ❖ DBA role
 - ❖ Databázové linky
 - ❖ Tabulkové prostory
 - ❖ Parametry zálohování
 - ❖ Datové a řídicí soubory
 - ❖ Paměťové parametry
 - ❖ Využívané licence/option
 - ❖ Nainstalované produkty
 - ❖ Důležité cesty na file systém
- Katalogový list pro každý aplikační server
 - ❖ Parametry serveru
 - ❖ Informace o doméně
 - ❖ Informace o aplikacích a knihovnách
 - ❖ Důležité cesty na file systém
 - ❖ Informace o zálohování
- Zálohovací plán
- Informace o měsíčním růstu DB
- Informace o průměrném transakčním zatížení DB z měsíc
Souhrnné výstupy z monitoringu
- Poskytovatel bude udržovat jako součást služby dokumentace přístupové oprávnění ke všem Oracle systémům, ke kterým budou mít vybraní IT pracovníci Objednatele přístup. Poskytovatel není oprávněn jakkoli bránit přístupu k jednotlivým Oracle systémům vybraným IT pracovníkům Objednatele, a to na jakékoliv úrovni přístupů

Dokumentace je předána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v běžně editovatelném formátu (nejlépe formátu MS Word/Excel).

Poskytovatel je povinen vyhotovovat a poskytovat Objednateli report kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne měsíce aktuálního, který bude mj. obsahovat:

- vyřešené změnové požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelem a stav řešení nevyřešených požadavků
- informace o plnění požadovaných SLA
- informace o odpracovaných hodinách u jednotlivých požadavků a incidentů
- informace o výpadcích jednotlivých systému při zdroji problému v Oracle systémech a při problémech na komponentách třetích stran

Změna obsahu měsíčního reportu je možná na pravidelné měsíční schůzce. O změně struktury měsíčního reportu musí být vytvořen protokol.

Vstupy

Prvotním vstupem je dokumentace vytvořená v rámci služby JS-1.

Vstupy jsou změny infrastruktury.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Aktualizace dokumentace	Do 5. pracovního dne následujícího měsíce
Předání měsíčního souhrnného reportu	Do 5. Pracovního dne následujícího měsíce

Výstupy

Dokumentace

Měsíční report

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-4.

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

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 kalendářní měsíc.

SP-1 Servisní požadavky typu kritická závada

Popis služby

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

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

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

Vstupy

Záznam v systému Helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické závady	do 4 hodin od nahlášení *
Odstranění (fixace) kritické závady	do 6 hodin od nahlášení *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Podrobná analýza příčin vzniku kritické závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet

Odstraněná kritická závada nebo změna její kvalifikace

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

SP-2 Servisní požadavky typu závažná závada

Popis služby

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

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

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

Vstupy

Záznam v systému Helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné závady	do 8 hodin od nahlášení *
Odstranění (fixace) závažné závady	do 12 hodin od nahlášení*

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany. V případě překvalifikace z požadavku typu kritická závada je začátkem plnění čas nahlášení závady, ne čas překvalifikace.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této závadě předcházet

Odstraněná závažná závada nebo změna její kvalifikace

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

SP-3 Servisní požadavky typu ostatní závada

Popis služby

Ostatní závadou se rozumí ostatní chyby či závady nebo diference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání databázové 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 závady.

Vstupy

Záznam v systému Helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění ostatní závady	do 2 dnů od nahlášení *
Odstranění (fixace) ostatní závady	do 4 dnů od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem. *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany. V případě překvalifikace z požadavku typu kritická závada nebo závažná závada je začátkem plnění čas nahlášení závady, ne čas překvalifikace.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Odstraněná ostatní závada

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 a administrace

Popis služby

Níže jsou uvedené nejběžnější požadavky na administraci Oracle systémů Objednatele. Objednatel si může vyžádat i jiné administrační zákroky, či realizaci atypických změnových požadavků související s administrací Oracle systémů. O atypických požadavcích je povinen informovat měsíc dopředu na pravidelných měsíčních schůzkách.

Administrace Oracle Database EE, včetně režimu vysoké dostupnosti ADG a dalších Database Options

Poskytovatel je povinen zajišťovat provoz, servisní a administrační zásahy na Oracle DB EE 10g – 12c, včetně využívaných DB EE technologií: Active DataGuard, Partitioning, Komprese, Diagnostic & Tuning pack apod. Dále je Poskytovatel povinen v odpovídajících reakčních časech identifikovat problém s výkoností DB stroje, identifikovat zdroj problémů a navrhnout řešení problémů, konfigurace parametrů databáze, řízení logování, tvorba auto start skriptů, zálohovacích skriptů a pravidelné uvolňování zabraného diskového místa.

Administrace – Oracle Internet Directory

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový chod OID, včetně sledování reakčních časů multi-master replikace mezi primárním a sekundárním serverem. Poskytovatel je povinen dohlížet na bezproblémový chod Integrovaného serveru OID – DIP využívaný pro jednosměrnou synchronizaci proti Active Directory. Poskytovatel je povinen pozměnit mapovací pravidla Integrovaného serveru při případných požadovaných změnách Objednatele, nebo zabezpečit funkčnost SSL komunikace mezi těmito LDAP servery. Mezi další administrační činnosti mj. patří analýza a řešení problémů s LDAP záznamy, modifikace parametrů, LDAP schématu, úprava bezpečnostních politik a vyhodnocování logů. Dále se jedná také o instalaci nových serverů nebo migraci řešení.

Administrace – Oracle Weblogic, GlassFish

Poskytovatel je povinen zajistit veškeré požadované nastavení a zajištění provozu aplikačních serverů Oracle Weblogic a GlassFish. Jedná se především o instalaci nových serverů, clusterovaných systémů, migraci aplikace, nastavení parametrů serverů, konfiguraci autorizace a autentizace, deployment aplikací, vyhodnocování logů, měření zátěže, tvorbu autostart skriptů.

Administrace - správa zálohovacího plánu Oracle systémů, obnova ze záloh po havárii nebo v reakci na servisní požadavek

Poskytovatel je povinen udržovat a optimalizovat zálohovací plán podle požadavků Objednatele. Pro zálohovací proces je možné využít Oracle technologie RMAN a Datapump. Zálohovací procesy založené

na těchto technologiích jsou částečně zapracované na straně Objednatele. Mezi další požadované služby patří obnova serveru či jeho část ze zálohy na požadované místo, které Objednatel určí.

Administrace a podpora vysoce dostupného databázového systému pro aplikaci eRecept

Poskytovatel je povinen zajišťovat provoz, instalace, servisní a administrační zásahy databázového prostředí, které je instalované a provozované jako vysoce dostupné. Databázový software je instalovaný a provozovaný ve dvou oddělených centrech jako primary a standby databáze pomocí technologie Oracle Data Guard. Obě prostředí jsou navržena jako active-active RAC cluster. Vzhledem k povaze systému není možné akceptovat jakékoliv odstávky a výpadky v dostupnosti provozovaných databází. Všechny incidenty budou zakládány s nejvyšší možnou prioritou. Většina změnových požadavků je řešena ve večerních hodinách o víkendech.

V každém centru, primárním i standby, jsou 2 fyzické servery. Mezi těmito dvěma servery je vždy instalována technologie Real Application Clusters jako dvounodový active-active cluster. Mezi primárním a standby prostředím je zajištěn přenos dat pomocí Oracle Data Guard.

Upgrade a migrace databází

Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednatel poskytovat služby upgrade databází na vyšší verze, instalace Oracle software a vytváření databází na nových serverech a migrace databází z původních serverů na nové. V rámci období účinnosti Smlouvy se očekává realizace upgrade všech databází na verzi 12c, případně poslední verze databáze Oracle, včetně součinnosti při migraci na novou hardwarovou infrastrukturu.

Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednavatele vypracovávat dokumenty s návrhy, doporučeními a požadavky na infrastrukturu (konfigurace operačních systémů, sítí, diskových kapacit) pro následnou instalaci Oracle software a vytvoření nových databází. Poskytovatel může požadovat další konzultační činnosti související s návrhem a realizací upgrade a migrací databází.

Požadavky na stránkách výrobce (MOS).

Poskytovatel bude spravovat požadavky na stránkách výrobce (MOS).

Zadávání nových požadavků na MOS je možné ze strany Poskytovatele jen s předchozím souhlasem Objednatele.

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
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*

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany.

Poskytovatel potvrdí převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení.

Poskytovatel je povinen zajistit v každém kalendářním měsíci dostupnost jednotlivých dílčích částí Oracle systémů dle následující tabulky:

Prostředí	Dostupnost
Erecept	99,9%
S-prostředí	99%
OID	99,9%
Weblogic	99%

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 7x24.

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-3.

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

Vstupy

Informace z monitorovaných částí infrastruktury.

SLA

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

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

Výstupy

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

V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku (PP-2 Provoz helpdeskového systému)

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

Objednatel požaduje odbornou součinnost při provozování komponent SW a HW architektury informačních systémů (např. operační systém, databázový systém, informační systém třetích stran, virtualizační systém, servery, disková pole apod.) Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady za účelem řešení konkrétního problému spojeném s poskytováním služeb. 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.

Požadavek na analýzu, součinnost, či návrh řešení bude vznesen pomocí helpdeskového řešení min. 14 dní před požadovaných datem realizace plnění. Požadavek musí být zaznamenán na helpdesku Poskytovatele. Objem služby v rámci plnění Smlouvy nepřesáhne 9 ČD za celé období trvání Smlouvy.

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 MD), 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 (PP-2).

SLA

Popis SLA	Termín plnění
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

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

Výstupy

Zápis o akceptaci řešení Objednatelem v helpdesku.

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 kalendářní měsíc.

RZ-2 Realizace změnových a 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 s využitím služby PP-2.

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 (PP-2).

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

SLA

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

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku
Čerpání ČD ≤ 2dny	do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání ČD > 2 dny	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku

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

Výstupy

Zápis o akceptaci řešení Objednatelem v helpdesku

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 kalendářní měsíc.

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 a současně mailem na adresu incidenty@sukl.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
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 příslušné části Oracle systémů (systém) je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách (čas menší než jedna minuta se zaokrouhuje 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 dostupnost v % za sledované období,

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, kalendářní měsíc.

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

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 systému způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu smlouvy.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost infrastruktury Oracle systémů způsobená závadou, která vyžaduje součinnost třetí strany či Objednatele (po dobu řešení třetí stranou či Objednatelem) nebo doba, kdy nebyla poskytnuta vyžádaná součinnost Objednatele či třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika prvků infrastruktury Oracle systémů, 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.

Stejným způsobem, jako je uvedeno v této kapitole, se řídí výpočet dostupnosti vybraných Služeb, pokud je jejich dostupnost stanovena touto přílohou.

Příloha č. 3 Smlouvy

..... 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 č..... (objednávky ze dne) a souvisejících objednávek“

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.

Uchazeč i jeho zaměstnanci přistupující k serverům SÚKL se zavazují k dodržování veškerých povinností stanovených zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění, zákona č. 148/1998 Sb. o ochraně utajovaných skutečností v platném znění, a dalších platných právních předpisů. Podpisem této žádosti žadatel osvědčuje, že jeho zaměstnanci jsou plně obeznámeni s povinnostmi stanovenými v právních předpisech dle předchozí věty.

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