

SERVISNÍ SMLOUVA

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

mezi stranami:

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

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, 100 41, Praha 10

zastoupena: Mgr. Irenou Storovou, MHA ředitelka

bankovní spojení, č.ú.: 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

DERS Group s.r.o.

IČ: 27513149

DIČ: CZ27513149

se sídlem: Řehořova 932/27, 130 00 Praha 3

zastoupen: XXX

bankovní spojení, č.ú.: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení č. ZMR21/2020 „Servisní podpora systému pro zpracování správních řízení a databáze léčivých přípravků“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto servisní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře informačního systému pro zpracování správních řízení a databáze léčivých přípravků, vytvořeného na základě smlouvy o dílo, uzavřené na základě výsledků zadávacího řízení č. VZ02/2007 „Systém pro zpracování správních řízení a databáze LP“ a na základě smlouvy o dílo, uzavřené na základě výsledků zadávacího

řízení č. VZ57/2012 „Rozšíření funkcionalit a servisní podpora systému pro zpracování správních řízení a databáze léčivých přípravků“ (dále jen „**Systém**“), po dobu 24 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy. Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) Identifikace a odstranění kritických závad
- b) Identifikace a odstranění závažných závad
- c) Identifikace a odstranění ostatních závad
- d) Provozní podpora
- e) Proaktivní monitoring
- f) Identifikace a specifikace změny
- g) Produktová podpora Systému pro SW třetích stran
- h) Vedení dokumentace
- i) Oznamování podezření na incident narušení ochrany osobních údajů
- j) Oznamování podezření na incident narušení kybernetické bezpečnosti

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

Rozsah Systému, jeho technická specifikace a parametry jsou dány smlouvami o dílo, uvedenými v první větě tohoto odstavce. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v rozsahu této Smlouvy i pro další části řešení Systému, které vzniknou v důsledku poskytování Služeb během trvání této Smlouvy. Předmětem této Smlouvy nejsou změny či úpravy Systému, kterými by došlo k zásahům do autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů.

Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Systému v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 1.02 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.03 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 Systém je významným informačním systémem ve smyslu § 2 písm. /d) ZoKB a Objednatel je ve smyslu § 2 písm. e) ZoKB správcem tohoto Systému, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že se po dobu účinnosti této Smlouvy stává provozovatelem Systému ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB a dle § 3 písm. e) rovněž osobou, již jsou v této souvislosti ZoKB a příslušnými prováděcími předpisy ukládány povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti.
- 1.04 Účelem této Smlouvy je zajištění plnění úkolů vyplývajících z kompetencí vymezených Objednateli platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů, prostřednictvím spolehlivého a bezvadného provozu Systému.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.01 písm. a) až j) 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 17:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započitatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01 Smlouvy. Započítávaný čas poskytované Služby se každý pracovní den v 17:00 pozastavuje.

Označení	Název služby	Režim poskytování podpory
SP-1	Identifikace a odstranění závad – kritická závada	N
SP-2	Identifikace a odstranění závad – závažná závada	N
SP-3	Identifikace a odstranění závad – ostatní závada	N
RP-1	Provozní podpora	N
PM-1	Proaktivní monitoring	N
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P
PP-1	Produktová podpora Systému pro SW třetích stran	P
PP-2	Vedení dokumentace	P
OÚ-1	Oznamování podezření na incident narušení ochrany osobních údajů	N
KB-1	Oznamování podezření na incident narušení kybernetické bezpečnosti	N

2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02 Smlouvy není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 Smlouvy časově omezen.

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, a to jak svých pracovníků, tak i pracovníků případného poddodavatele. 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 právních předpisů, týkajících se ochrany 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 Objednatelem, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.

3.05 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance, nebo zaměstnance svého poddodavatele 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, a to jak svých pracovníků, tak i pracovníků případného poddodavatele. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přistupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 2 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.

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

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

3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za

Poskytovatele takového jednání vždy osoba oprávněná jednat za Poskytovatele ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 16.01 Smlouvy.

- 3.08 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 3.09 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 5 000 000,- Kč (slovy pět miliónů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti uložené mu jako provozovateli Systému právním řádem České republiky, zejména pak ZOKB a vyhláškou č. 316/2014 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Dodržování povinností dle věty první je Poskytovatel povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele prokázat.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.12 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 5 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.13 Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o veškerých krocích orgánu státní správy vykonávajícího kontrolu v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „Úřad“) vůči Poskytovateli, zejména pak neprodleně informovat Objednatele o provádění a výsledcích kontrol u Poskytovatele a o případném uložení nápravných opatření ze strany Úřadu.
- 3.14 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.
- 3.15 Poskytovatel se zavazuje, nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele, předat Objednateli provozní dokumentaci Systému. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory Systému, zejména pak:
 - a) aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace Systému,
 - b) informace o přístupových oprávněních do Systému a veškerá administrátorská hesla k Systému,

c) záznamy provozních deníků ve formátu XML za celé období poskytování servisní podpory Systému.

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

3.16 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo novému poskytovateli servisní podpory Systému součinnost, spočívající zejména v činnostech nezbytných pro zajištění nepřetržité servisní podpory Systému v souvislosti s převzetím servisní podpory Systému novým poskytovatelem, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy.

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 Poskyvatelem 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 Poskyvatele 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 Poskyvatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

Článek 5.

Cena Služeb

5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí 79 500,- Kč bez DPH, tj. 96 195,- Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb.

5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskyvatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 je stanovena jako paušální.

5.03 Nebudou-li Služby dle odst. 2.03 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.01, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.

5.04 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. 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. 5.01 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.03 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.
- 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, případně jeho poddodavatelů.
- 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.

Poddodávky Poskytovatele

- 8.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců nebo poddodavatelů uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy. V případě nemožnosti použití takového poddodavatele z objektivních důvodů je Poskytovatel povinen vyžádat si předem písemně souhlas Objednatele s nahrazením takového poddodavatele. Poskytovatel je povinen zajistit a financovat veškeré poddodavatelské práce a nese za ně záruku v plném rozsahu dle této Smlouvy.
- 8.02 Výlučná odpovědnost Poskytovatele vůči Objednateli za koordinaci prací a řádné plnění této Smlouvy není poddodávkami dotčena.
- 8.03 Použití jiného poddodavatele, než který je uveden v odst. 8.01, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele dle odst. 8.01 je podstatným porušením této Smlouvy.
- 8.04 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby poddodavatel byl vůči Poskytovateli vždy zavázán nejméně stejnými podmínkami a v rozsahu, jak jsou obsaženy ve smluvním vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem, a to nejpozději ode dne zahájení činnosti poddodavatele pro Poskytovatele a v rozsahu odpovídajícím rozsahu činností, které má plnit k provedení Služeb.
- 8.05 Poskytovatel se nemůže zprostit odpovědnosti za plnění této Smlouvy poukazem na poskytování Služeb poddodavatelem.

Článek 9.

Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 9.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli, popř. získanými Poskytovatelem v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy, je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 9.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
 - b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 9.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy (poddodavatelům);
 - 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 a poddodavatele podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Objednatel je správcem osobních údajů obsažených v Systému. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 9.10 Objednatel zpracovává osobní údaje v Systému na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.11 Poskytovatel není oprávněn ke zpracování osobních údajů obsažených v Systému, ledaže by takové zpracování bylo nezbytně nutné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem. V případě, že jde o zpracování nezbytné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému pouze na základě předchozího písemného pověření Objednatele (dále jen „písemné pověření“). Písemné pověření musí obsahovat bližší určení typu zpracovávaných osobních údajů, kategorií subjektů údajů, doby trvání zpracování a povahy a účelu zpracování.
- 9.12 Poskytovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádný další subjekt bez předchozího výslovného písemného povolení Objednatele.
- 9.13 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem písemně pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, povinen postupovat v souladu s právními předpisy, týkajícími se ochrany osobních údajů a účinnými v době zpracování, zejména je povinen:
- a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;
 - b) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti; tato povinnost platí i po ukončení této Smlouvy;
 - c) přijmout taková technická a organizační opatření, která zajistí úroveň zabezpečení osobních údajů, zejména:
 - integritu osobních údajů zaručující jejich pravost a nenarušenost, tj. opatření vedoucí k tomu, že během zpracování nedojde k úmyslnému nebo náhodnému pozměnění osobních údajů,

- důvěrnost osobních údajů, tj. přijmout taková opatření, která přispívají ke zvýšení zabezpečení osobních údajů a zachování důvěrnosti zpracování, jako je pseudonymizace, šifrování a správa přístupových práv tak, aby zaměstnanci Poskytovatele měli přístup pouze k osobním údajům nezbytným pro výkon své činnosti,
 - transparentnost zpracování osobních údajů, tj. přijmout taková technická a organizační opatření, která jsou ze strany Poskytovatele doložitelná a pro Objednatele přezkoumatelná, Poskytovatel tudíž musí Objednatele seznámit s tím, jaké technické a organizační opatření k ochraně osobních údajů přijal,
 - izolovanost zpracování osobních údajů, tj. přijatá opatření musí zajistit, že v případě zpracování osobních údajů více správců osobních údajů nedojde k jejich sloučení nebo záměně,
 - dostupnost osobních údajů – tj. řešení naplňující požadavek dostupnosti osobních údajů minimálně dle dostupnosti stanovené pro Systém,
 - odolnost technických prostředků a úložišť osobních údajů zajišťující tam uložené osobní údaje před poškozením, ztrátou zneužitím, kompromitací, náhodným i cíleným nežádoucím pozměněním.
- d) dodržovat podmínky zapojení dalšího zpracovatele stanovené touto Smlouvou a v případě zapojení dalšího zpracovatele po písemném povolení Objednatele zajistit, aby se další zpracovatel smluvně zavázal dodržovat ve stejné míře všechny povinnosti k ochraně osobních údajů vyplývající pro Poskytovatele z této Smlouvy;
- e) při zpracování zohledňovat povahu zpracování a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů vyplývající z platných právních předpisů.
- f) s ohledem na Poskytovatelem zpracovávané osobní údaje poskytovat Objednateli veškerou součinnost, vyžádanou Objednatelem v souvislosti s:
- prováděním vhodných technických a organizačních opatření pro zajištění odpovídající úrovně zabezpečení zpracovávaných osobních údajů,
 - ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu či subjektu údajů,
 - posuzováním vlivu na ochranu osobních údajů,
 - konzultacemi s dozorovým úřadem ohledně zpracování osobních údajů;
- g) ohlásit Objednateli zjištěné porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů dle služby OÚ-1.;
- h) na výzvu Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování Služeb dle této Smlouvy a vymazat všechny existující kopie, pokud mu platné právní předpisy neukládají uložení daných osobních údajů;
- i) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že Poskytovatel splnil veškeré povinnosti týkající se ochrany osobních údajů dle tohoto článku a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispět svou plnou součinností.
- j) informovat neprodleně Objednatele v případě, že dle názoru Poskytovatele určitý pokyn Objednatele porušuje platné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů.

9.14 Poskytovatel je povinen vést záznamy o činnostech zpracování osobních údajů prováděných pro Objednatele podle příslušných právních předpisů a rovněž vést registr rizik, týkající se možnosti narušení důvěrnosti a integrity zpracovávaných osobních údajů, který obsahuje klasifikace jednotlivých rizik, datum jejich identifikace, vlastníka jednotlivých rizik a popis preventivních opatření přijatých k jejich minimalizaci.

Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv nahlédnout do vedených záznamů o činnostech zpracování a do obsahu registru rizik a učinit si z nich opis, či výpis.

- 9.15 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerým potřebným personálním i technickým zázemím, které poskytuje dostatečné záruky k tomu, že jím prováděné zpracování osobních údajů bude splňovat všechny požadavky platných právních předpisů i této Smlouvy, a je tak schopen zajistit náležitou ochranu práv subjektu údajů.

Článek 10.

Autorská práva

10.01. Definování používaných pojmů

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

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

10.02 Licence k autorským dílům vytvořeným v rámci plnění předmětu Smlouvy

- a) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užít Autorská díla vytvořená 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 (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 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 Smlouvy. Licence zahrnuje též aktualizace Autorských děl vytvořených 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.

Článek 11.

Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 9 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu poskytování služeb dle Služby PP-1	500,- Kč za každý případ dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-2	1 000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-2	1 000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu poskytování služeb dle Služby RP-1	1 000,- Kč za každý případ dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-1	5 000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-2	1 000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-3	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání návrhu postupu na realizaci změny dle RZ-1	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení úrovně měsíční dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1	50 000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1
Neumožnění provedení auditu dle odst. 3.12 či odst. 9.13 písm. i) Smlouvy	10 000,- Kč za každý takový případ.
Neoznámení informace o nestandardních a potenciálně nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru dle Služby PM-1	1 000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Neoznámení podezření na incident dle Služby OÚ-1 jak telefonicky, tak emailem	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nepředání písemného dokumentu o podezření na incident dle Služby OÚ-1	2 000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

Kategorie	Smluvní pokuta
Neoznámení podezření na bezpečnostní incident dle Služby KB-1 jak telefonicky, tak emailem	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nepředání písemného dokumentu o podezření na bezpečnostní incident dle Služby KB-1	2 000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

- 11.04 Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.05 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.
- 11.06 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.15 či 3.16 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.07 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.08 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezabývá povinností poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinností 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 24 měsíců od data nabytí účinnosti této 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

Objednatele činí 3 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 6 měsíců a počíná běžet 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.
- 13.04 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 13.05 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 13.06 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.07 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací 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 peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

Článek 14.

Vyšší moc

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

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 16.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele

XXX

XXX

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 495 513 983

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: ders@ders.cz

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

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

Příloha č. 3 - Seznam oprávněných poddodavatelů

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

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

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

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

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

16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu 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 Objednatel 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 zveřejnění v registru smluv.

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 3.8.2020

V Praze dne 16. 7. 2020

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

Mgr. Irena Storová, MHA

ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

.....

XXX

Příloha č. 1 smlouvy o poskytování servisní podpory systému pro zpracování správních řízení a databáze léčivých přípravků

Specifikace služeb

Způsob komunikace a helpdeskový systém

Popis služby

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

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

Urgentní požadavky mají vždy vyšší prioritu než požadavky standardní.

Seznam komunikačních kanálů Objednatele

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

Ostatní kontakty:

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

Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

- Krizové kontakty:
 - a) Email: dodo@dors.cz (zákaznická podpora), případně ops@dors.cz (technici)
 - b) Tel: XXX (XXX)

Ostatní kontakty:

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

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

Vstup

Oznámení v systému helpdesk

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku	Termín dle jednotlivých služeb

Výstupy

Výstupem je záznam v systému helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

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

SP-1 Identifikace a odstranění kritických závad

Popis služby

Kritickou závadou se rozumí nefunkčnost informačního systému pro zpracování správních řízení a databáze léčivých přípravků SÚKL (dále jen "Systém") jako celku či jeho klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent, ohrožující bezpečnost Systému nebo jakékoliv jiného systému Objednatele. Kritickou závadou se rovněž rozumí neúměrně dlouhé odezvy klíčových služeb. Neúměrná doba odezvy je stav, kdy odezva se prodlouží o nejméně 300 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy. Dále se za kritickou závadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality Systém generuje výstupy a zpracovává data odchylně od požadovaného zadání nebo z hlediska významu dotčeného úkolu Objednatele a jeho obsahu (zejména s ohledem na oprávněné zájmy třetích osob dotčených činností Objednatele).

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

Vstupy

Nefunkční systém

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí hlášení	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění (zahájení řešení) kritické závady	do 2 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) kritické závady	do 4 hodin od nahlášení

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova Systému ze zálohy apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Fixací se rozumí i stav, kdy dojde k překvalifikaci kritické závady na závadu závažnou nebo závadu ostatní.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

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

Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

SP-2 Identifikace a odstranění závažných závad

Závažnou závadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost Systémů, které nespádají pod kategorii kritické závady. Dále se jedná o nefunkčnost jednotlivých komponent Systému, které nezpůsobují havarijní stav celého Systému. Může se jednat o parciální chyby a pomalé odezvy webových služeb, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Pomalá odezva webových služeb je stav, kdy se odezva webových služeb prodlouží o 100% ve srovnání s průměrnou dobou odezvy. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která omezuje práci uživatele nebo pokud funkcionality je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory uživatele.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné závady, popř. její převedení na závadu ostatní.

Vstupy

Nefunkční komponenty Systému

Hlášení monitorovacího Systému

Změna kvalifikace Objednatel z závažnosti závady z kritické na závažnou závadu

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí hlášení	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění (zahájení řešení) závažné závady	do 3 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné závady	do 24 hodin od nahlášení

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění závady provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova Systému ze zálohy apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Fixací se rozumí i stav, kdy dojde k překvalifikaci závažné závady na závadu ostatní.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

V případě, že o to Objednatel požádá, zpracuje Poskytovatel analýzu příčin vzniku závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet

Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

SP-3 Identifikace a odstranění ostatních závad

Ostatní závadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost Systémů, které nespádají pod kategorii kritické nebo závažné závady. Jedná o nedostatky jednotlivých dílčích komponent Systému, které však neumožňují bezvadné fungování celého Systému. Může se jednat o parciální chyby a drobné zpomalení odezvy webových služeb, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Pomalá odezva webových služeb je stav, kdy se odezva webových služeb prodlouží o 100% ve srovnání s průměrnou dobou odezvy. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která omezuje práci uživatele.

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

Vstupy

Nefunkční komponenty Systému

Hlášení monitorovacího Systému

Změna kvalifikace Objednatelům závažnosti závady ze závažné na ostatní závadu

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí hlášení	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění (zahájení řešení) ostatní závady	do 6 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní závady	do 72 hodin od nahlášení

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění závady provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova Systému ze zálohy apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

V případě, že o to Objednatel požádá, zpracuje Poskytovatel analýzu příčin vzniku závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet

Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Součástí služby jsou administrace a údržba jednotlivých komponent Systémů, včetně údržby každého Systému jako celku, za účelem udržení Systému v provozu, dohled a optimalizace odezev služeb, provádění nasazení nových verzí jednotlivých komponent a plnění servisních požadavků.

Systém obsahuje níže uvedené platformy a jejich komponenty:

- Webové servery
- Aplikační servery
- Databázové servery
- Operační systémy

Jedná se o kompletní podporu řešení na všech vrstvách Systému. Objednatel je povinen zajišťovat správu domény, virtualizace, balancování a HW prostředků a zálohování celých serverů.

Níže je uvedený obecný popis jednotlivých komponent Systému nutných pro znalost každodenních problémů řešených v rámci rutinní administrace Systémů a plnění servisních požadavků.

Web servery

Součástí administrace web serverů je min. terminace SSL spojení, konfirmace veškerých URL a jejich dalšího směrování, poskytování statického obsahu, LDAP autentizace, správa API specifikace, debug režim.

Aplikační servery

Jedná se především o parsování datových správ, poskytování dynamického obsahu grafickým uživatelským aplikacím, směrování na databázové funkce, komunikace s certifikační autoritou, emailová komunikace, ostatní integrace.

Databázové servery

Databázové servery obsahují velké množství databázových funkcí, datové modely s nerelační složkou, replikace, zálohy a databázové linky.

Operační systémy

Jedná se především o instalace konfigurace výše uvedených platforem, sledování a vyhodnocování logů, konfigurace časových úloh, správa balíčků, nasazení nových verzí aplikací, nastavení debugování, práce s verzovacím systémem.

Servisní požadavky

Jedná se o kategorie drobných konfiguračních změn, definovaných pro práce s rozsahem pracnosti jednotlivě maximálně 1 ČD a zahrnují mj. následující činnosti:

- Správa servisních účtů
- Správa časových úloh
- Úprava textací a grafických prvků prezentačních komponent
- Správa popisu datového rozhraní API
- Testování jednotlivých komponent
- Změna konfigurace jednotlivých platforem a komponent aplikací
- Úprava zálohování

- Nasazení změn
- Analýza odezev API a GUI a jejich optimalizace
- Správa a úprava datového modelu a databázových funkcí
- Optimalizace databázových funkcí a odezvy SQL.
- Analýza logů

Údržba Systémů

Pro udržování Systémů je vyhrazeno servisní okno, které stanoví Objednatel. Servisním oknem je myšlena údržba Systému, kdy Systém nemusí být plně dostupný; to znamená, že nejsou např. funkční vazby mezi jednotlivými instalacemi Systému nebo nejsou monitorovány odezvy Systému.

Prostředí

Systémy mají čtyři prostředí. Popis jednotlivých prostředí je popsán v Příloze č. 2 Smlouvy. Pouze dvě prostředí jsou umístěné v datovém centru Objednatele. Provoz a umístění zbylých dvou prostředí zabezpečuje Dodavatel služeb. Služby dle této smlouvy musí být poskytovány na všech čtyřech prostředích.

Lokality

Systémy jsou aktuálně umístěny v jedné lokalitě Objednatele. V průběhu čerpání smlouvy dojde k rozšíření systémů do druhé lokality Objednatele. Dodavatel služeb zajistí instalaci a konfiguraci v druhé lokalitě, a následně bude druhou lokalitu spravovat.

Vstupy

Potřeba administrace

Požadavek v helpdeskového systému

SLA

Jednotlivé administrační požadavky musí být poskytovány podle následujících pravidel:

Kategorie	Dokončení realizace požadavku	Typ	Náročnost
A	do 4 hodin od převzetí	Rychlé a nutné administrační zásahy do Systém	<2ČH (člověkohodin)
B	do 48h	Ostatní administrační zásahy	<1ČD

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

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

Náročnost služby v ČD je pouze pro informativní účely a stanovení termínu realizace.

Výstupy

Správně nakonfigurované a funkční systémy

Realizované servisní požadavky

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.

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

Poskytovatel musí monitorovat základní vlastnosti systému k tomu určeným SW. Poskytovatel systém monitoruje dostupnosti služeb pomocí opensource aplikace Zabbix a Poskytovatel mu v tom nesmí bránit. Poskytovatel může na základě žádosti využít monitorovací systém Objednatele pro své vlastní monitorování.

System Zabbix Poskytovatele se skládá ze tří částí:

- Zabbix server - jádro celého systému, které zajišťuje samotný sběr a zpracování sledovaných hodnot.
- Zabbix frontend - webová aplikace umožňující nastavení Zabbix serverů, zobrazení sbíraných hodnot, generování reportu dostupnosti zařízení/služby apod.
- Zabbix Databáze - úložiště pro Zabbix server.

Předpokládáme, že budou sledovány zejména následující veličiny:

- dostupnost serverů/zařízení
- systémové prostředky
- diskový prostor
- dostupnost jednotlivých aplikací
- dostupnost webového rozhraní
- jednoduché automatické webové scénáře ("základní proklikání webu")

Sledované veličiny a statistiky z nich vytvořené mohou být použity i k hodnocení dostupnosti aplikace.

Vstupy

Informace z monitorovaných částí Systému.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Předání informace o nestandardních a potencionálně nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru	Do 6 hodin od zjištění.

Výstupy

Informace o nestandardních a potencionálně nebezpečných hodnotách monitorovaných parametrů (e-mailem, telefonicky a pomocí 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

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn Systému ze strany Objednatele. Každá písemná žádost Objednatele na provedení této služby bude zaslána prostřednictvím helpdeskového systému. Poskytovatel následně písemně do helpdesku potvrdí objednávku, a to ve lhůtě dle tabulky níže.

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

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav Systému a jeho konfigurace z hlediska provozu, architektury Systému, bezpečnosti, designu a technologie,
- návrh řešení, příp. varianty řešení; návrh řešení musí obsahovat informace zejména popisu návrhu, finanční náročnost (vyjádřeno v ČD), celkové časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci daného řešení, rizika při realizaci návrhu,
- návrh způsobu testování, způsob nasazení, případně způsob integrace se stávajícími systémy.

Předaný dokument bude sloužit jako podklad pro případnou samostatnou objednávku na realizaci změny, která bude provedena mimo rámec této smlouvy.

Vstupy

Požadavek Objednatele zapsaný v helpdeskovém systému.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny.	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 10 pracovních dnů od data zápisu požadavku.

Výstupy

Analýza a návrh řešení požadavku, přiložena do helpdeskového systému.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

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

PP-1 Produktová podpora systémů pro SW třetích stran

Popis služby

Poskytování součinnosti při provozování ostatních informačních systémů SÚKL a IT komponent, které jsou využívány pro vlastní provoz Systému, případně s provozem Systému souvisejí (např. konfigurace HW, informační systémy třetích stran, virtualizační systém apod.). Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady za účelem řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či formou účasti na jednáních na základě vyžádání Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.

Služba zahrnuje zejména:

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

Vstupy

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

SLA

Popis	Čas na vyřešení
Konzultace – informace	do 1 pracovního dne
Konzultace – kontrola	do 3 pracovních dnů
Konzultace – vyjádření	do 10 pracovních dnů
Účast na jednání	dle dohody s Objednatelem
Převzetí požadavku	do 30 minut od nahlášení

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 17:00 hodin.

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

PP-2 Vedení dokumentace

Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace k aplikačnímu SW, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Obsah dokumentace bude odpovídat požadavkům vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení ISVS).

Dokumentace je předána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě.

Pro potřebu externích subjektů, které využívají služby Systémů, bude připravována samostatná sada dokumentace. Změny mezi verzemi musí být zanesené v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu. Součástí dokumentace bude také podrobný popis volaných služeb, včetně testovacích dat.

Dokumentace musí být verzována; jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny. Dokumentace bude dostupná ve formátu MS Office. Alternativně se lze dohodnout na jiném formátu, vhodném pro zachycení častých změn.

Součástí služby dokumentace bude i průběžně vedený strukturovaný dokument, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby Systémů s popisem jejich dopadu do vlastních i navazujících systémů. Tento dokument musí být neustále přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele.

V rámci této služby je poskytovatel povinen vyhotovovat a poskytovat Objednateli report za předcházející kalendářní měsíc, který bude mj. obsahovat:

- seznam vyřešených požadavků (včetně problémů) a stav řešení nevyřešených požadavků,
- statistika plnění požadovaných SLA,

Strukturu měsíčního reportu lze změnit na základě písemné dohody s Objednatelem a Poskytovatelem.

Vstupy

Vstupy jsou požadavky, změny a problémy Systémů

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Poskytnutí měsíčního reportu	Do 10. pracovního dne následujícího měsíce.
Aktualizace dokumentace	Do 14 kalendářních dnů od provedení změny v Systém na produkčním prostředí

Výstupy

Měsíční report

Dokumentace k Systémů

Dokumentace pro výrobce softwarových řešení

Doba poskytování a zařazení Služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

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

OÚ-1 Oznámení podezření na incident narušení ochrany osobních údajů

Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakýkoliv incident narušení bezpečnosti osobních údajů. Jedná se o situace, kdy Poskytovatel smluvních služeb získal informace, že došlo k bezpečnostní události, která měla za následek narušení bezpečnostních informací dle zákona č. 468/2011 Sb. o elektronických informacích. Porušením ochrany osobních údajů rozumíme porušení bezpečnosti, které vede k neoprávněnému přístupu nebo k neoprávněné nebo nahodilé změně, zničení, vyzrazení či ztrátě osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Každé hlášení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

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

Vstupy

logy, komunikace

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Telefonické a emailové oznámení incidentu Objednateli - tel: +420 724 917 146 email: incidency@sukl.cz	do jedné hodiny od zjištění podezření incidentu

Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na email oprávněné osoby Objednatele dle odst. 15.01 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění podezření incidentu
--	---

Výstupy

Písemný dokument o podezření incidentu, implementace bezpečnostních opatření.

Podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.

Záznam v systému helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

KB-1 Oznámení podezření na incident narušení kybernetické bezpečnosti

Popis služby

Poskytovatel je povinen oznámit podezření na incident kybernetické bezpečnosti události u informačního systému kritické informační infrastruktury a významného informačního systému. Kybernetickým bezpečnostním incidentem se rozumí dle zákona 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a prováděcí vyhlášce 316/2014 sb. událostem vedoucím k průniku do Systému nebo omezení dostupnosti služeb. Dále se může jednat o překonání technických opatření, porušení organizačních opatření, případně projevem trvale působících hrozeb.

Obsah oznámení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

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

- Zdroj útoku
 - Hostname
 - Port
 - Protokol

Vstupy

logy, komunikace

SLA

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

Výstupy

Písemný dokument o podezření na incident, implementace nápravných opatření.

Podklady pro zprávu NBÚ dle specifikace Objednatele.

Záznam v Systém helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

Dostupnost Systému

Požadovaná dostupnost Systému je 96 %.

Každý výpadek se sčítá s předešlým.

Výpočet dostupnosti

V případech zjištění nedostupnosti Systému musí být tato skutečnost bezodkladně zaznamenána do helpdeskového systému a současně musí být telefonicky informován pověřený zástupce Objednatele.

Dostupnost Systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je Systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a vychází z časů, uvedených v helpdeskovém systému. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

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

D_m je měsíční dostupnost Systému v %,

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

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

Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc.

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou 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, a to do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Systému způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy, tzn. závada na HW, síťové infrastruktuře. 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.

byla přístupová oprávnění udělena. Převod přístupového oprávnění na jiného zaměstnance žadatele podléhá předchozímu schválení ze strany SÚKL, o němž je žadatel povinen požádat novou žádostí.

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

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

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

Datum:

.....

Podpis

Schválil manažer bezpečnosti informací SÚKL

Datum:

.....

Podpis

Seznam poddodavatelů

Název: **DERS s.r.o.**
Sídlo: Poláková 737/1, 500 02 Hradec Králové
IČ: 25924362
Jednatel: XXX
Druh poddodávky: zajištění provozu helpdesk