

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, MBA, ředitelkou Státního ústavu pro kontrolu léčiv

bankovní spojení, č.ú.: 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

S&T CZ s.r.o.

IČ: 44846029

DIČ: CZ44846029

se sídlem: Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4

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. VZ06/2020 „Zajištění servisní podpory Informačního systému pro vedení spisové služby AthenA“, 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 vedení elektronické spisové služby AthenA“ (dále jen „**Systém**“ nebo „**AthenA**“), po dobu 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy. Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) Identifikace a odstranění kritických závad – kritická závada
- b) Identifikace a odstranění závažných závad – závažná závada
- c) Identifikace a odstranění ostatních závad – ostatní závada
- d) Provozní podpora
- e) Proaktivní monitoring
- f) Identifikace a specifikace změny

- g) Realizace změnových požadavků menšího rozsahu
- h) Realizace změnových/ rozvojových požadavků
- i) Produktová podpora Systému pro SW třetích stran
- j) Vedení dokumentace
- k) Školení
- l) Oznamování podezření na incident narušení ochrany osobních údajů
- m) Oznamování podezření na incident narušení kybernetické bezpečnosti

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

Rozsah Systému, jeho technická specifikace a parametry jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy. 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.

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, jíž 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 č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, 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 m) 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 7:00 do 17:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01 Smlouvy. Započítávaný čas poskytované Služby, označené jako „P“, se každý pracovní den v 17:00 pozastavuje.

Označení	Název služby	Režim poskytování podpory	Rozsah čerpání služby
SP-1	Identifikace a odstranění závad – kritická závada	N	A
SP-2	Identifikace a odstranění závad – závažná závada	P	A
SP-3	Identifikace a odstranění závad – ostatní závada	P	A
RP-1	Provozní podpora	P	A
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B

RZ-2	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu	P	B
RZ-3	Realizace změnových / rozvojových požadavků	P	C
PP-1	Produktová podpora systému pro SW třetích stran	P	A
PP-2	Vedení dokumentace	P	A
SK-1	Školení	P	C
OÚ-1	Oznámení podezření na incident narušení ochrany osobních údajů	N	A
KB-1	Oznámení podezření na incident narušení kybernetické bezpečnosti	N	A

- 2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02 Smlouvy, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy časově omezen.
- 2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02 Smlouvy, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy časově omezen a to na 3 člověkohodny (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 2.02 Smlouvy, označené jako „B“, budou akceptační záznamy v systému helpdesk Objednatele.
- 2.05 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02 Smlouvy, označených jako „C“, není součástí měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy. Tyto Služby v maximálním rozsahu 240 ČD za celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy budou realizovány na základě samostatných objednávek za pevnou sazbu za 1 ČD uvedenou v odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Služby dle odst. 2.02 Smlouvy, označené jako „C“, je Objednatel dále oprávněn čerpat v rámci nevyčerpané části ČD za Služby „B“ dle odst. 2.04 Smlouvy. V takovém případě jsou Služby „C“ v tomto rozsahu hrazeny v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy.
- 2.06 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizaci 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. 2.02 kategorie „B“ a kategorie „C“ budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.09 Akceptace výsledku realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-3 a SK-1 bude probíhat samostatně následujícím způsobem:
- i. Výsledek realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-3 a SK-1 včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být Poskytovatelem předán Objednateli k akceptaci ve lhůtě dle Přílohy č. 1 této Smlouvy. O této skutečnosti bude Poskytovatelem proveden zápis o předání k akceptaci v systému helpdesk Objednatele.
 - ii. Ve lhůtě 7 kalendářních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
 - iii. V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, zaznamená Objednatel akceptaci v systému helpdesk Objednatele. Tímto krokem bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky, bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je Autorským dílem, Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojové kódy počítačového programu či databáze, a to ve formě zdrojových souborů připravených ke kompilaci nebo přeložení do spustitelné formy programu, a to včetně dokumentace, programovacího prostředí potřebného k úpravám zdrojových kódů programu včetně možnosti rozvoje programu (a to včetně

potřebných licencí, komponent, knihoven, compileru, debuggeru k tomuto programovacímu prostředí) a popis instalačního postupu programovacího prostředí programu, a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.

- iv. V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je zápisem v systému helpdesk Objednatele, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat 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 k opětovné akceptaci, což bude uvedeno zápisem v systému helpdesku Objednatele. 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.

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:

- i. 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.
- ii. Ve lhůtě 7 kalendářních dnů od předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
- iii. V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, zaznamená Objednatel akceptaci v systému helpdesk Objednatele, čímž bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je Autorským dílem, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- iv. V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, učiní o tom záznam do helpdesku Objednatele, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat 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 Objednatele 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, a to svých pracovníků. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle 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 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, a to svých pracovníků. 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. 3 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.
- 3.06 V souvislosti s přístupy do informačního systému Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:
- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup do informačního systému a tato žádost byla schválena manažerem bezpečnosti

informací Objednatele (dále jen „MBI“). Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho informačního systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

- Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany MBI. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
 - Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele do informačního systému Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy 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. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). 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. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), 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 nespĺňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.
- 3.15 Poskytovatel se zavazuje, nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele, předat Objednateli provozní dokumentaci Systému. Provozní dokumentaci dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory Systému, zejména pak:
- aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace Systému,
 - informace o přístupových oprávněních do Systému a veškerá administrátorská hesla k Systému,
 - 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 Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí:
- 184 000 Kč bez DPH, tj. 222 640 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb kategorie „A“ a „B“ dle odst. 2.03 a 2.04 této Smlouvy, a
 - 10 500 Kč bez DPH, tj. 12 705 Kč vč. DPH za každý člověkodenní poskytování objednaných Služeb kategorie „C“ dle odst. 2.05 této Smlouvy.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 písm. a) 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 písm. a), 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 písm. a) této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.03 a 2.04 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 seznam Služeb poskytnutých Poskytovatelem ve fakturovaném kalendářním měsíci, včetně uvedení počtu člověkohodin vyčerpaných ve fakturovaném kalendářním měsíci v rámci Služeb dle odst. 2.04.
- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy na základě faktury vystavené Poskytovatelem po realizaci Služeb provedených na základě konkrétní objednávky Objednatele. Faktura musí být vystavena vždy do 15 kalendářních dní od dokončení a předání výsledku realizace každé objednávky, tj. od akceptace výsledku realizace každé objednávky bez výhrad zápisem do systému helpdesk Objednatele. Přílohou faktury je pak doklad, který obsahuje následující údaje ze systému helpdesk Objednatele: ID žádosti (tiketu), název, datum vytvoření, datum akceptace a počet spotřebovaných ČD.
- 6.03 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, 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.

- 6.04 Splatnost faktur činí 30 kalendářních dní ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit každou fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.05 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.
- 6.06 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny upravených v čl. 6 této Smlouvy.

Článek 7.

Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění

- 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.

Poddodávky Poskytovatele

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

Článek 9.

Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 9.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli, popř. získanými Poskytovatelem v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy, je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.

- 9.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
 - 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:
- jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - 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 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. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, 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 vyzvu 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 audit, 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 Software, databáze, jakékoliv písemné 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 užití Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a Databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby (dále jen „**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 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 zdrojové kódy počítačového programu, a to ve formě zdrojových souborů připravených ke kompilaci nebo přeložení do spustitelné formy programu, a to včetně dokumentace, programovacího prostředí potřebného k úpravám zdrojových kódů programu včetně možnosti rozvoje programu (a to včetně potřebných licencí, komponent, knihoven, compileru, debuggeru k tomuto programovacímu prostředí) a popis instalačního postupu programovacího prostředí programu, 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. Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle tohoto odst. 10.02.2 a v důsledku tohoto porušení vznikne Objednateli

jakákoli újma, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli tuto újmu v plném rozsahu.

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 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.
- 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. Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle tohoto odst. 10.03.2 a v důsledku tohoto porušení vznikne Objednateli jakákoli újma, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli tuto újmu v plném rozsahu.

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 nedodržení času pro vyřešení žádosti dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro převzetí požadavku v systému helpdesk Objednatele	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na vyřešení servisního požadavku dle Služby RP-1	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby RP-1	1.000,- Kč za každý započatý pracovní 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 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 informace o nestandardních a potenciálně nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru Systému v rámci Služby PM-1	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání realizace požadavku Služby RZ-1 či RZ-2 k akceptaci či nedodržení termínu pro zapracování připomínek dle odst. 2.10 Smlouvy.	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1, resp. odst. 2.10 Smlouvy
Nedodržení termínu pro předání realizace objednávky Služby RZ-3 či SK-1 k akceptaci či nedodržení termínu pro zapracování připomínek dle odst. 2.09 Smlouvy	1000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1, resp. odst. 2.09 Smlouvy
Nedodržení úrovně dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1	10.000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1

Kategorie	Smluvní pokuta
Neumožnění provedení auditu dle odst. 3.12 či odst. 9.13 písm. i) Smlouvy	10.000,- Kč za každý takový případ.
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
Nezaslání písemného dokumentu o podezření na incident dle Služby OÚ-1	2 000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
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
Nezaslání 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 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 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 12.02 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva pozbývá platnosti před uplynutím doby dle 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 6 měsíců 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 neoznačených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3 a SK-1. Pokud jde o Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3 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:
- Poskytovatel má nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3 a SK-1;
 - Objednatel si ponechá všechna řádně akceptovaná a Poskytovatelem předaná plnění poskytnutá v rámci této Smlouvy, označená v odst. 3.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3 a SK-1;
 - Poskytovatel si ponechá všechna Objednatelem poskytnutá peněžitá plnění za Služby, označené v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3 a SK-1 za plnění dle písm. b) tohoto odstavce;
 - Všechna ostatní vzájemná plnění v rámci Služeb označených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3 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 týkajících 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 postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do 15 dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 16.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele

XXX

XXX

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: + 420 733 612 332

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: servicedesk@sntcz.cz

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

Příloha č. 2 - Specifikace systému eSSL AthenA – popis stávajícího stavu

Příloha č. 3 - Formulář žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele

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

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

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

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

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

16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu 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 Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a jejích přílohách není obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ.

16.09 Tato Smlouva, vyjma článku 10, nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti prvním dnem čtvrtého kalendářního měsíce po měsíci, v němž Smlouva nabyla platnosti. 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 14. 10. 2020

V Praze dne 17. 9. 2020

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

.....

Mgr. Irena Storová, MHA

XXX

ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

.....

XXX

Specifikace služeb

Způsob komunikace a helpdeskový systém

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb využívat helpdeskový systém Objednatele, ke kterému Objednatel poskytne Poskytovateli přístup. Poskytovatel je povinen přijímat rovněž požadavky na poskytování služeb zaslané Objednatelem prostřednictvím níže uvedených emailových adres Objednatele na emailovou adresu Poskytovatele určenou pro hlášení závad dle Čl. 16 Smlouvy.

Hlášení požadavků je Poskytovatel povinen také nepřetržitě umožnit na minimálně jednom stanoveném telefonním čísle.

Seznam komunikačních kanálů Objednatele

- Krizové kontakty, které jsou dostupné v režimu 24x7:

a) Email: dohled@sukl.cz

b) Tel: +420 724 917 146

- Kontakty Objednatele:

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

- Výše uvedený Seznam komunikačních kanálů je Objednatel oprávněn měnit jednostranným písemným oznámením doručeným Poskytovateli.

Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

- Krizové kontakty, které jsou dostupné v režimu 24x7:

a) Email: servicedesk@sntcz.cz

b) Tel: +420 733 612 332

- Kontakty Poskytovatele pro řešení požadavků Objednatele:

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

- Výše uvedený Seznam komunikačních kanálů je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným písemným oznámením doručeným Objednateli.

SP-1 Identifikace a odstranění závad – kritická závada

Popis služby

Kritickou závadou se rozumí nefunkčnost Systému jako celku či jeho jednotlivých částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent Systému, ohrožující bezpečnost Systému nebo jakéhokoliv jiného systému Objednatele. Kritickou závadou se rovněž rozumí neúměrně dlouhé odezvy jednotlivých služeb Systému. Neúměrná doba odezvy je stav, kdy se odezva prodlouží o nejméně 600 % ve srovnání s průměrnou denní dobou odezvy jednotlivých služeb Systému. Dále se za kritickou závadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality Systému 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 činnostmi Objednatele).

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

Vstupy

Nefunkční systém nebo neúměrně dlouhá doba odezvy systému.

Hlášení monitorovacího systému.

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	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 vztahující se k odstranění závady se prodlužuje o dobu potřebnou k provedení činností, které v rámci součinnosti provádí Objednatel, případně o dobu, kdy je s poskytnutím nezbytné součinnosti Objednatel v prodlení.

Stejně tak se termín prodlužuje o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn přístup nezbytný k odstranění závady.

Fixací závady se rozumí i stav, kdy dojde činnostmi Poskytovatele ke změně klasifikace kritické závady na závadu závažnou nebo závadu ostatní.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

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

Odstraněná závada nebo změna její klasifikace na závadu závažnou nebo závadu ostatní.

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 závad – závažná závada

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 jednotlivých služeb Systému, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Pomalá doba odezvy je stav, kdy se odezva prodlouží o nejméně 300 % ve srovnání s průměrnou denní dobou odezvy jednotlivých služeb Systému. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která zcela omezuje práci některého z uživatelů Systému nebo pokud funkcionality je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory Poskytovatele.

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

Vstupy

Nefunkční komponenty Systému.

Hlášení monitorovacího Systému.

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

Změna klasifikace závažnosti závady Objednatelem z kritické na závažnou závadu.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	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 vztahující se k odstranění závady se prodlužuje o dobu potřebnou k provedení činností, které v rámci součinnosti provádí Objednatel, případně o dobu, kdy je s poskytnutím nezbytné součinnosti Objednatel v prodlení.

Stejně tak se termín prodlužuje o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn přístup nezbytný k odstranění závady.

Fixací se rozumí i stav, kdy dojde činností Poskytovatele ke změně klasifikace 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 nebo změna její klasifikace na závadu ostatní.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu od 7:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.

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

SP-3 Identifikace a odstranění závad – ostatní závada

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. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která limituje běžnou práci uživatele se Systémem.

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

Vstupy

Nefunkční komponenty Systému.

Hlášení monitorovacího Systému.

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

Změna klasifikace závažnosti závady Objednatel z kritické či závažné na ostatní závadu.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění (zahájení řešení) ostatní závady	do 6 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní závady	do 48 hodin od nahlášení

Termín plnění vztahující se k odstranění závady se prodlužuje o dobu potřebnou k provedení činností, které v rámci součinnosti provádí Objednatel, případně o dobu, kdy je s poskytnutím nezbytné součinnosti Objednatel v prodlení.

Stejně tak se termín prodlužuje o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn přístup nezbytný k odstranění závady.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

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 od 7:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.

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 Systému Poskytovatelem, včetně údržby Systému jako celku za účelem udržení Systému v provozu, dohled a optimalizace odezev služeb Systému, provádění nasazení nových verzí jednotlivých komponent a plnění níže specifikovaných servisních požadavků.

Systém obsahuje níže uvedené platformy a jejich komponenty:

- Aplikační servery
- DB instanci
- Webové servery
- Webové služby

Poskytovatel je v rámci plnění služby povinen zpracovávat servisní požadavky Objednatele. Jedná se o požadavky na drobné konfigurační změny bez zásahu do zdrojového kódu Systému, s rozsahem pracnosti maximálně 4 ČH na jeden servisní požadavek a zahrnují zejména 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
- Analýza odezev API a GUI a jejich optimalizace
- Správa a úprava datového modelu a databázových funkcí
- Optimalizace databázových funkcí a odezvy SQL
- Analýza logů

Provádět údržbu jednotlivých komponent Systému je Poskytovatel povinen pouze v rámci servisního okna, které stanoví Objednatel. Mimo servisní okno je oprávněn provádět údržbu pouze s výslovným předchozím souhlasem Objednatele. Servisním oknem je myšlen časový úsek sloužící pro údržbu Systému, kdy Systém nemusí být plně dostupný; to znamená, že nejsou např. funkční vazby mezi jednotlivými instalacemi Systému nebo nejsou monitorovány odezvy Systému.

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

- seznam vyřešených požadavků a stav řešení nevyřešených požadavků,
- statistika plnění požadovaných SLA všech Služeb,
- statistika průměrné denní doby odezvy vybraných služeb

Obsah a strukturu měsíčního reportu lze měnit na základě písemné dohody Objednatele s Poskytovatelem.

Vstupy

Stav nebo chování Systému nebo jeho komponenty vyžadující provádění jeho administrace či údržby. Servisní požadavek v helpdeskovém systému SÚKL.

SLA

Jednotlivé servisní požadavky musí být poskytovány podle následujících pravidel:

Popis SLA	Termín plnění
Vyřešení servisního požadavku	do 6 hodin od převzetí servisního požadavku
Předání měsíčního reportu	Do 10. pracovního dne následujícího měsíce

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení požadavku.

Termíny plnění vztahující se k poskytování provozní podpory se prodlužují o dobu potřebnou k provedení činností, které v rámci součinnosti provádí Objednatel, případně o dobu, kdy je s poskytnutím nezbytné součinnosti Objednatel v prodlení nebo nezajistil nutnou součinnost třetích stran Objednatele.

Stejně tak se termín prodlužuje o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn přístup nezbytný k poskytování provozní podpory.

Výstupy

Správně nakonfigurovaný a funkční Systém, včetně všech jeho komponent.

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL o vyřešení servisního požadavku.

Měsíční report.

Doba poskytování služby

Doba poskytování služby je v režimu od 7:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.

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

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

Poskytovatel je povinen monitorovat základní vlastnosti Systému k tomu určeným SW. Objednatel monitoruje dostupnost služeb Systému pomocí opensource aplikace Zabbix a činnost Poskytovatele mu v tom nesmí bránit. Poskytovatel může na základě žádosti využít monitorovací systém Objednatele pro své vlastní monitorování nebo využít vlastní monitorovací systém.

Systém Objednatele Zabbix 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.

Poskytovatel je povinen sledovat minimálně níže uvedené aktuální parametry Systému:

- dostupnost serverů/zařízení
- dostupnost webové aplikace
- dostupnost webových služeb
- systémové prostředky
- diskový prostor

Sledované parametry a statistiky z nich vytvořené mohou být použity i k hodnocení dostupnosti Systému.

Součástí služby je povinnost Poskytovatele předávat bez zbytečného odkladu Objednateli informace o nestandardních a potenciálně nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru Systému.

Vstupy

Informace z monitorovaných částí Systému.

SLA

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

Termín plnění vztahující se k předání informace o nestandardních hodnotách parametrů Systému se prodlužuje o dobu potřebnou k provedení činností, které v rámci součinnosti provádí Objednatel, případně o dobu, kdy je s poskytnutím nezbytné součinnosti Objednatel v prodlení nebo nezajistil nutnou součinnost třetích stran Objednatele.

Stejně tak se termín prodlužuje o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn přístup nezbytný k předání informace o nestandardních hodnotách parametrů Systému.

Výstupy

Informace o nestandardních a potencionálně nebezpečných hodnotách monitorovaných parametrů (e-mailem, telefonicky a pomocí helpdeskového systému SÚKL).

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

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

Po potvrzení žádosti Poskytovatel analyzuje požadavek a výstupem této služby bude návrh řešení požadavku uložený do helpdeskového systému SÚKL. Návrh musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- návrh řešení, přičemž návrh řešení musí obsahovat informace zejména o popisu návrhu, finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), celkové časové náročnosti, omezeních provozu Systému při realizaci daného řešení a rizika při realizaci návrhu,
- návrh způsobu nasazení, případně způsobu integrace se stávajícími systémy.

Požádá-li o to Objednatel v rámci požadavku, musí návrh řešení požadavku obsahovat také výsledek analýzy včetně posouzení a analýzy navrhovaných změn, úprav Systému, jeho konfigurace z hlediska provozu, architektury Systému, bezpečnosti, designu a technologie, vč. případných variant řešení.

Předaný dokument bude sloužit jako podklad pro případnou samostatnou objednávku na realizaci změny, která bude provedena mimo rámec této služby prostřednictvím služeb RZ-2 a RZ-3.

Vstupy

Požadavek Objednatele v helpdeskovém systému SÚKL.

SLA

Popis SLA	Termín realizace (předání realizace požadavku k akceptaci)
Předání realizace požadavku k akceptaci	Termín dle dohody (bude uveden v helpdeskovém systému SÚKL), nejpozději do 10 pracovních dnů od data zápisu požadavku.

Termín plnění vztahující se k předání realizace požadavku k akceptaci se prodlužuje o dobu potřebnou k provedení činností, které v rámci součinnosti provádí Objednatel, případně o dobu, kdy je s poskytnutím nezbytné součinnosti Objednatel v prodlení nebo nezajistil nutnou součinnost třetích stran Objednatele.

Stejně tak se termín prodlužuje o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn přístup nezbytný k předání realizace požadavku k akceptaci.

Výstupy

Návrh řešení požadavku zapsaný do helpdeskového systému SÚKL.

Doba poskytování služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen na 3 ČD za jeden kalendářní měsíc v úhrnu za čerpání služeb označených jako „B“ (služby RZ-1 a RZ-2).

RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

Popis služby

Realizace změnových požadavků RZ-2 slouží pro realizaci změnového požadavku malého rozsahu.

Objednatel prostřednictvím helpdeskového systému SÚKL definuje **požadavek na změnu**.

Poskytovatel bez zbytečného odkladu prostřednictvím helpdeskového systému SÚKL navrhne Objednateli termín realizace požadované změny. V případě souhlasu s navrženým termínem **Objednatel potvrdí termín realizace** navržený Poskytovatelem prostřednictvím helpdeskového systému SÚKL.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele zápisem do helpdeskového systému SÚKL a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení. Pokud si to Objednatel vyžádá, pak Poskytovatel předá Objednateli též protokol z testování včetně testovacích scénářů (důvodem je zajištění přehledu Objednatele nad komplexností testování).

Vstupy

Požadavek Objednatele v helpdeskovém systému SÚKL.

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne **v termínu potvrzeném Objednatelem**. V případě, že ze strany Objednatele nedojde k potvrzení Poskytovatelem navrženého termínu dokončení požadované změny, pak se pro termín dokončení použije termín dle tabulky níže:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Termín realizace (předání realizace požadavku k akceptaci)
Čerpání ČH < 3 hodiny	Do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání ČH >=3 hodiny	Do 4 pracovních dnů od nahlášení požadavku

Převzetí požadavku na změnu proběhne **do 30 minut** od nahlášení do helpdeskového systému SÚKL.

Termín plnění vztahující se k předání realizace požadavku k akceptaci se prodlužuje o dobu potřebnou k provedení činností, které v rámci součinnosti provádí Objednatel, případně o dobu, kdy je s poskytnutím nezbytné součinnosti Objednatel v prodlení nebo nezajistil nutnou součinnost třetích stran Objednatele.

Stejně tak se termín prodlužuje o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn přístup nezbytný k předání realizace požadavku k akceptaci.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

Bez výhrad akceptované funkční řešení (dle odst. 2.10 Smlouvy).

Doba poskytování služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen na 3 ČD za jeden kalendářní měsíc v úhrnu za čerpání služeb označených jako „B“ (služby RZ-1 a RZ-2).

RZ-3 Realizace změnových/rozvojových požadavků

Popis služby

Rozvoj bude řízen procesem pro změnové řízení a bude realizován **po schválení příslušného změnového požadavku**.

Realizace změnových požadavků RZ-3 slouží především pro vývoj nových služeb nebo realizaci **většího množství změnových požadavků** v rámci stávající služby.

Objednatel prostřednictvím helpdeskového systému SÚKL definuje **požadavek na změnu (objednávku)**.

Poskytovatel bez zbytečného odkladu prostřednictvím helpdeskového systému SÚKL navrhne Objednateli termín realizace požadované změny. V případě souhlasu s navrženým termínem **Objednatel potvrdí termín realizace** navržený Poskytovatelem prostřednictvím helpdeskového systému SÚKL.

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

Vstupy

Požadavek (objednávka) Objednatele v helpdeskovém systému SÚKL.

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne **v termínu potvrzeném Objednatelem**. V případě, že ze strany Objednatele nedojde k potvrzení Poskytovatelem navrženého termínu dokončení požadované změny, pak se pro termín dokončení použije termín dle tabulky níže:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Termín realizace (předání realizace objednávky k akceptaci)
Čerpání ČD < 2 dny	Do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání ČD >= 2 dny	Do 15 pracovních dnů od schválení příslušného změnového požadavku. Tento termín je stanoven dohodou v případech, kdy dle služby RZ-1 Identifikace a specifikace změny je celková časová náročnost úpravy větší než 8 ČD.

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

Termín plnění vztahující se k předání realizace objednávky k akceptaci se prodlužuje o dobu potřebnou k provedení činností, které v rámci součinnosti provádí Objednatel, případně o dobu, kdy je s poskytnutím nezbytné součinnosti Objednatel v prodlení nebo nezajistil nutnou součinnost třetích stran Objednatele.

Stejně tak se termín prodlužuje o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn přístup nezbytný k předání realizace objednávky k akceptaci.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

Bez výhrad akceptované funkční řešení (dle odst. 2.09 Smlouvy).

Doba poskytování služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin.

Čerpání této služby se řídí odst. 2.05 Smlouvy.

PP-1 Produktová podpora systémů pro SW třetích stran

Popis služby

V rámci této služby je Poskytovatel povinen poskytovat 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 poskytována za účelem odborné pomoci a konzultací při řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či v podobě účasti na jednáních na základě žádosti Objednatele. Poskytovatel je na základě žádosti Objednatele povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.

Služba zahrnuje zejména:

- účast na jednáních s Objednatelem či třetími stranami,
- Konzultace - informace – poskytnutí odborné informace na základě žádosti Objednatele,
- Konzultace - sdělení – vypracování písemného sdělení na základě žádosti Objednatele; jedná se o dotaz složitějšího charakteru,
- Konzultace - stanovisko – vypracování písemného stanoviska na základě žádosti Objednatele, které kromě návrhu řešení bere v úvahu i další související dopady vztahující se k řešení konkrétního složitějšího problému a případné alternativní řešení daného problému; tento dotaz je již komplexního charakteru.

Vstupy

Požadavek Objednatele v helpdeskovém systému SÚKL nebo telefonická/e-mailová žádost.

SLA

Popis	Čas na vyřešení
Konzultace – informace	do 1 pracovního dne
Konzultace – sdělení	do 3 pracovních dnů
Konzultace – stanovisko	do 10 pracovních dnů
Účast na jednání	dle dohody s Objednatelem

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

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL, podání požadované informace prostřednictvím emailu nebo osobní konzultace.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin.

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

PP-2 Vedení dokumentace

Popis služby

Poskytovatel je v rámci této služby povinen vést dokumentaci k Systému, provádět její pravidelnou aktualizaci a zpřístupnit ji bez omezení Objednateli. Obsah dokumentace musí 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 informačních systémů veřejné správy).

Jako součást této služby je Poskytovatel rovněž povinen připravit, vést a pravidelně aktualizovat samostatnou dokumentaci pro externí subjekty, které využívají služby Systému. Za pomoci této dokumentace musí být externí subjekt schopný samostatně bez další kvalifikované pomoci plně využívat všech jemu dostupných služeb Systému. Na dokumentaci podle tohoto odstavce se nevztahují požadavky výše uvedené vyhlášky.

Veškerá dokumentace dle této služby musí splňovat následující podmínky:

- dokumentace musí být vedena ve formátu editovatelném v nástrojích sady Microsoft Office,
- každý dokument, který je součástí dokumentace musí být přehledně verzován a veškeré změny mezi jednotlivými verzemi musí být zanesené v samostatném dokumentu,
- součástí dokumentace bude také podrobný popis volaných služeb, včetně testovacích dat.

Součástí této služby je rovněž povinnost Poskytovatele zajišťovat průběžně vedený strukturovaný dokument, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby Systému s popisem jejich dopadu do Systému i dalších navazujících systémů. Tento dokument musí být nepřetržitě přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Pro zamezení pochybností Smluvní strany konstatují, že na dokumentaci jako celek, nebo její jakoukoliv část, kterou vytvoří Poskytovatel pro Objednatele v rámci plnění této služby, a která by mohla být považována za Autorské dílo ve smyslu Autorského zákona, se aplikuje Čl. 10 Smlouvy.

Vstupy

Změna Systému vyžadující aktualizaci dokumentace.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Aktualizace dokumentace	Do 14 kalendářních dnů od provedení změny Systému na produkčním prostředí

Výstupy

Dokumentace k Systému.

Dokumentace pro externí subjekty.

Doba poskytování a zařazení Služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin.

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

SK-1 Školení

Popis služby

V rámci služby je Poskytovatel povinen poskytovat Objednatelům určeným osobám na vyžádání školení týkající se Systému a dalších návazných systémů, a to pro všechny typy uživatelů, tj. zejména školení pro administrátory, uživatele a externí subjekty.

Školení budou prováděna na základě písemné objednávky Objednatele. Součástí objednávky musí být určení místa, termínu a způsobu provedení školení. Jednotlivé objednávky Objednatele budou kromě záznamu helpdeskovém systému SÚKL také zaslány prostřednictvím systému datových schránek. Poskytovatel následně písemně potvrdí objednávku prostřednictvím systému datových schránek do dvou pracovních dnů od doručení. Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností dle obsahu školení.

Objednávka na provedení služby SK-1 bude zaslána alespoň 14 kalendářních dní před vlastním termínem realizace služby.

Školení budou realizována v prostorách Objednatele, nebude-li dohodnuto jinak.

Vstupy

Požadavek (objednávka) Objednatele v helpdeskovém systému SÚKL.

SLA

SLA Popis SLA	Termín plnění (předání realizace požadavku k akceptaci)
Provedení školení	V termínu stanoveném objednávkou, nejdéle do 14 kalendářních dnů od zaslání objednávky ze strany Objednatele.

Výstupy

Protokol o provedení školení včetně prezenční listiny školených osob.
Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin.
Čerpání této služby se řídí odst. 2.05 Smlouvy.

OÚ-1 Oznámení podezření na incident narušení ochrany osobních údajů

Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakékoliv podezření na 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 – specifikovat
- 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 – specifikovat
- 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 podezření na incident Objednateli - tel: +420 724 917 146 email: incidentity@sukl.cz	do jedné hodiny od zjištění podezření na incident
Zaslání písemného dokumentu o podezření na incident do helpdeskového systému SÚKL a na email oprávněné osoby Objednatele dle odst. 9.13 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění podezření na incident

Výstupy

Písemný dokument o podezření na incident, implementace bezpečnostních opatření.

Podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.

Záznam v helpdeskového systému SÚKL.

Doba poskytování 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 bezpečnostní události u systému elektronické spisové služby AthenA. Kybernetickým bezpečnostním incidentem se rozumí dle zákona 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a prováděcí vyhlášce č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), událost vedoucí 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 incidentu
- Datum a čas zjištění podezření incidentu
- 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 Systémů
- 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: incidenty@sukl.cz	do jedné hodiny od zjištění podezření na incident
Zaslání písemného dokumentu o podezření na incident do helpdeskového systému SÚKL a na email oprávněné osoby Objednatele dle odst. 3.13 Smlouvy	do 12 hodin od zjištění podezření na incident

Výstupy

Písemný dokument o incidentu, implementace nápravných opatření.

Podklady pro zprávu NBÚ dle specifikace Objednatele.

Záznam v helpdeskovém systému SÚKL.

Doba poskytování 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 97 %.

Každý výpadek se sčítá s předešlým.

Výpočet dostupnosti

V případech zjištění nedostupnosti Systému musí být tato skutečnost bezodkladně zaznamenána do helpdeskového systému SÚKL 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 SÚKL. 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 Objednatele způsobem stanoveným 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 událostmi, 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.

Specifikace systému eSSL Athena – popis stávajícího stavu

Elektronická spisová služba Athena (dále jen Aplikace) je provozována ve virtualizovaném prostředí založeném na technologii VMware. V tomto prostředí je provozováno testovací a produkční prostředí. Obě prostředí jsou od sebe logicky oddělená. Testovací prostředí slouží pro testování nových verzí Aplikace nebo opravných patchů Aplikace před samotným nasazením do produkčního prostředí.

Aplikační i databázový server běží na operačním systému MS Windows Server 2016. Databáze Aplikace je provozována na sdíleném DB serveru založeném na platformě MS SQL 2016 Standard. Úložiště dokumentů je vybudováno v DMS systému založeném na platformě OpenText Documentum.

Aplikace je propojena s okolními systémy a komunikuje s nimi pomocí webových služeb (konektorů) vystavených na aplikačním serveru.

Jedná se zejména o propojení se systémy SŘDLP (Správní řízení databáze léčivých přípravků), RZPRO (Registr zdravotnických prostředků), Verso (nahlížení do dokumentace správních řízení), ERP (zpracování žádostí o přístup do systému e-Recept), SHZP (Seznam hrazených zdravotnických prostředků), CESZ (Centrální evidence smluvních závazků).

Dále Aplikace komunikuje s webem SÚKL (včetně automatického vyvěšování písemností na Úřední desce SÚKL), ISDS (Informační systém datových schránek), CzechPoint (vystavování ověřovacích doložek při autorizované konverzi).

Aplikace je také napojena na systém SIEM (sledování přístupů k aplikaci a poskytování logů k monitorování).

Požadovaná podpora provozu Aplikace se vztahuje k následujícím aplikacím a konektorům:

- Elektronická spisová služba Athena
- Elektronická podatelna
- AAClient – Podatelna
- AAClient – Nástroje
- AAClient – Výpravna
- AAClient – Skenovna
- Základní registry (Napojení na ISZR) – základní modul
- Hromadné vložení dokumentů do Aplikace
- Adresáře písemnosti

- Modul Archivní krabice
- Modul Více spisoven
- Konektor RZPRO – komunikace se systémem Registr zdravotnických prostředků
- Konektor SŘDLP – komunikace se systémem Správní řízení databáze léčivých přípravků
- Konektor APEX – komunikace s vybranými aplikacemi SÚKL
- Konektor ISDS – komunikace s IS datových schránek
- Konektor SHZP – komunikace s systémem Seznam hrazených zdravotnických prostředků
- Konektor DSŘ – nahlížení do spisů
- Konektor Documentum – úložiště dat
- Konektor Úřední deska – komunikace s elektronickou úřední deskou
- Konektor SIEM – sledování přístupů ke spisové službě a poskytování logů k monitorování
- Export písemností, obsahující eCTD dokumentaci pomocí PDM pro čtečku eCTD dokumentace (Electronic Common Technical Document. Formát eCTD vznikl v souvislosti s tvorbou jednotného systému pro podávání registračních žádostí a související dokumentace napříč European Medicines Regulatory Network).

zaměstnanec žadatele podléhá předchozímu schválení ze strany SÚKL, o něž 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