

## **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY A ZAJIŠTĚNÍ ROZVOJE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU E-RECEPT**

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění  
pozdějších předpisů

mezi stranami:

**Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv**, organizační složka státu

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, PSČ: 100 41, Praha 10

zastoupena: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, MHA, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

**Solitea Business Solutions s.r.o.**

IČ: 64946274

DIČ: CZ64946274

se sídlem: Rubeška 215/1, 190 00 Praha 9 - Vysočany

zastoupen: Petrem Francem, MBA, MSc., jednatelem

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č.ú. 19-5527790267/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování  
servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému e-Recept (dále také jen jako  
„**Smlouva**“):

### **Preambule**

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení VZ38/2016 „SÚKL –  
Informační systém e-Recept“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena  
jako nejvýhodnější a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným uchazečem uzavírá  
tuto smlouvu o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému  
e-Recept.

## Článek 1.

### Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře Informačního systému e-Recept vytvořeného na základě smlouvy o dílo uzavřené na základě výsledků zadávacího řízení VZ38/2016 „SÚKL – Informační systém e-Recept“ (dále jen „**Systém**“, případně „**aplikační SW**“), na období 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy. Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) Identifikace a odstranění kritických závad
- b) Identifikace a odstranění závažných závad
- c) Identifikace a odstranění ostatních závad
- d) Provozní podpora
- e) Proaktivní monitoring
- f) Identifikace a specifikace změny
- g) Realizace změnových požadavků menšího rozsahu
- h) Realizace změnových/rozvojových požadavků
- i) Produktová podpora Systému pro SW třetích stran
- j) Provoz helpdeskového systému
- k) Vedení dokumentace
- l) Provoz kontaktního centra
- m) Školení

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

Rozsah Systému, jeho technická specifikace a parametry jsou dány smlouvou o dílo, uvedenou v první větě tohoto odstavce, jejími přílohami, a řádně akceptovaným prováděcím projektem vytvořeným Poskytovatelem dle odst. 1.2 písm. a) smlouvy o dílo. 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.

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

1.03 Účelem této Smlouvy je zajištění plnění úkolů vyplývajících z kompetencí vymezených Objednateli platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o léčivech“), zejm. spolehlivého a bezvadného provozu Systému

## Článek 2.

### Režim a doba poskytování Služeb

2.01 Služby dle odst. 1.01 písm. a) až j) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin (označena jako „P“).

2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započitatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01. Započítávaný čas Služby, která je poskytována v režimu „P“, se každý pracovní den v 16:00 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	N	A
SP-3	Identifikace a odstranění závad – ostatní závada	N	A
RP-1	Provozní podpora	N	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	Provoz helpdeskového systému	N	A
PP-3	Vedení dokumentace	P	A
PP-4	Provoz kontaktního centra	P	A
SK-1	Školení	P	C

2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen.

2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen a to na 3 člověkohodiny (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc. 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, označené jako „B“, budou akceptační protokoly podepsané oprávněnými osobami smluvních stran dle odst. 2.10.

2.05 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02, označených jako „C“, není součástí měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a). Tyto Služby v maximálním rozsahu 1000 ČD za celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy budou realizovány na základě samostatných objednávek za pevnou sazbu za 1 člověkohodinu uvedenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy. Služby dle odst. 2.02, označené jako „C“, je Objednatel dále oprávněn čerpat v rámci nevyčerpané části ČD za Služby „B“ dle odst. 2.04. V takovém případě jsou Služby „C“ v tomto rozsahu hrazeny v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a).

2.06 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.

2.07 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.

2.08 Služby uvedené v odst. 2.02 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 mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání předmětu akceptace k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
- 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, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační a předávací protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran, kterým bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatel. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je Autorským dílem, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- iv. V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je do zápisu, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle 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 30 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, uvede tuto skutečnost do helpdesku, čímž bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatel. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je Autorským dílem, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.

- iv. V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, učiní o tom záznam do helpdesku, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli prostřednictvím helpdesku k opětovné akceptaci. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle bodu iii. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto bodu iv. Tento postup se může opakovat maximálně do 21 dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

### **Článek 3.**

#### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
- 3.04 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to svých pracovníků. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění jeho pozdějších změn (dále také jen „ZOOÚ“), 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, nebo zaměstnance svého subdodavatele přístupová oprávnění k informačním systémům (např. serverům) Objednatele, zavazuje se Poskytovatel neprodleně po vzniku takové potřeby předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele pro osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy, a to jak svých pracovníků, tak i pracovníků případného subdodavatele. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přistupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 2 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.
- 3.06 V souvislosti s přístupy do informačního systému Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:
- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou fakticky přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup do informačního systému a tato žádost byla schválena manažerem bezpečnosti informací Objednatele (dále jen „**MBI**“). Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho informačního systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
  - Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany MBI. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
  - Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli či jeho subdodavateli, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele či jeho subdodavatele do informačního systému Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatel, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy oprávněné osoby dle této Smlouvy.
- 3.08 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.

- 3.09 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 20.000.000,- Kč (slovy dvacet milionů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá bezpečnostní opatření týkající se inforatických aktiv.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.12 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení o provedení Auditů bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.13 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50% zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.

#### **Článek 4.**

##### **Práva a povinnosti Objednatele**

- 4.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 4.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný oprávněné osobě Objednatele dle této Smlouvy. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 4.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.

- 4.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

## **Článek 5.**

### **Cena Služeb**

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí:
- (a) 100 000 Kč bez DPH, tj. 121 000 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb kategorie „A“ a „B“ dle odst. 2.03 a 2.04 této Smlouvy, a
  - (b) 687,50 Kč bez DPH, tj. 831,87 Kč vč. DPH za každou člověkohodinu 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. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

## **Článek 6.**

### **Fakturace a platební podmínky**

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 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. Přílohou k faktuře budou i akceptační protokoly podepsané oprávněnými osobami smluvních stran, kterými konstatují akceptaci výsledků realizace Služeb dle odst. 2.04 bez výhrad.
- 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 akceptačním protokolem. Přílohou faktury musí být kopie oboustranně podepsaného akceptačního protokolu, osvědčujícího akceptaci výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad.



- 6.03 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost opravené faktury Objednateli.
- 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 Objednatel si tímto vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu Smlouvy anebo právo nerealizovat celý předmět plnění Smlouvy. Objednatel provede výše vyhrazené právo písemným úkonem adresovaným Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje toto omezení respektovat. Poskytovateli takovéto omezení rozsahu předmětu Smlouvy nezakládá Poskytovateli nárok na náhradu škody ani ušlého zisku.
- 6.06 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.
- 6.07 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.**

### **Subdodávky 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 Poskytovatel v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 9.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
  - (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 9.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
  - (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
  - (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 9.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 9.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 9.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 9.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a subdodavatele 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 Ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“), je Objednatel 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 vytváří, provozuje a zpracovává osobní údaje v Systému na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.11 Poskytovatel není Objednatelem zmocněn ke zpracování osobních údajů obsažených v Systému, ledaže by takového zpracování bylo nezbytně potřeba pro účel plnění smluvního vztahu s Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro účel této Smlouvy pouze v nezbytném rozsahu a na základě předchozího písemného pověření Objednatele v souladu se ZOOÚ.
- 9.12 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, povinen postupovat v souladu se ZOOÚ, zejména:
- při zpracování osobních údajů dbát, aby subjekty osobních údajů neutrpěly újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života,
  - přijmout technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů; tato povinnost platí i po ukončení smluvního vztahu,
  - pokud jsou při plnění smluvního vztahu používány systémy a prostředky umožňující zpracování osobních údajů, zajistit, aby je používaly pouze oprávněné osoby,
  - zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům, jsou-li na nich uchovávány osobní údaje fyzických osob,
  - informovat Objednatele o všech porušeních zásad bezpečnosti a ochrany osobních údajů vzniklých v průběhu smluvního vztahu při zpracování osobních údajů obsažených v Systému. Objednatel si vyhrazuje právo kontroly plnění bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele, a právo požadovat další opatření pro ochranu osobních údajů, která je Poskytovatel povinen splnit,
  - zaměstnanci Poskytovatele a další osoby, které by v rámci plnění svých oprávnění a povinností mohly přijít do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích; povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

## **Článek 10.**

### **Autorská práva**

#### **10.1. Definování používaných pojmů**

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

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

## **10.2. Licence k autorským dílům a databázím vytvořeným na zakázku**

### **10.2.1. Udělení licence Poskytovatelem**

- a) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užít Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a Databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby („Výhradní licence“). Odměna za Výhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Licence zahrnuje aktualizace Autorských děl a Databází vytvořené Poskytovatelem během trvání této Smlouvy.
- b) Ve vztahu k Výhradní licenci k Autorským dílům Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Výhradní licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Strany tímto sjednávají, že právo Poskytovatele na odstoupení dle § 2378 Občanského zákoníku 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 Občanského zákoníku, tedy, že odměna za udělení výhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Výhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- d) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) užít zdrojové kódy k veškerým Autorským dílům vytvořeným v rámci této Smlouvy na zakázku pro Objednatele za podmínek dle této Smlouvy.
- e) Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- f) Poskytovatel bude uchovávat a aktualizovat zdrojový kód a další materiál po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel bude dále informovat Objednatele o postupech takové aktualizace a též vždy, když bude aktualizace provedena, neprodleně dodá

aktualizované verze zdrojových kódů a souvisejících materiálů dle tohoto odst. 10.2.1 Objednateli.

### **10.2.2. Udělení licence třetí osobou**

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění dle odst. 10.2.1. 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. 10.2.1 této Smlouvy, a dále výhradní oprávnění (licenci) užít zdrojové kódy k tomuto Autorskému dílu v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.2.1 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. 10.2.1.

## **10.3. Licence ke standardním autorským dílům a databázím**

### **10.3.1. 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 součást 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 součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě („Nevýhradní licence“). Odměna za Nevýhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy.

- b) Nevýhradní licenci není Objednatel povinen využít.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Nevýhradních licencí k Autorským dílům nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, 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.

### 10.3.2. 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. 10.3.1. této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, která má uživatelská 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. 10.3.1. 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. 10.3.1.

## 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 100.000,- 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 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb, stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, a dalších stanovených povinností, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu poskytování služeb dle Služby PP-1	1.000,- Kč za každý případ dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu potvrzení pro převzetí požadavku dle Služby PP-2	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-3	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-3	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu poskytování služeb dle Služby PP-4	1.000,- Kč za každý případ dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení	10.000,- Kč za každou započatou hodinu

Kategorie	Smluvní pokuta
či odstranění závady dle Služby SP-1	nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-2	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-3	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do Systému v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby RP-1	2.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení složitějšího administračního zásahu do Systému v rozsahu do 3 ČD (kategorie B a C) v rámci Služby RP-1	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání realizace objednávky Služby RZ-1 k akceptaci či nedodržení termínu pro zpracování připomínek dle odst. 2.10 bod iv.	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání realizace objednávky Služby RZ-2 či RZ-3 k akceptaci či nedodržení termínu pro zpracování připomínek dle odst. 2.09 či 2.10 bod iv.	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení úrovně dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1	2.000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1
Nesplnění podmínek ukončení Smlouvy dle odstavce 13.09 této Smlouvy	5.000,- Kč za každý započatý kalendářní den po termínu odevzdání
Neumožnění provedení auditu dle odst. 3.12 Smlouvy	10.000,- Kč za každý takový případ.
Neoznámení bezpečnostního incidentu dle Služby PM-1	3.000,- 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. 3.13 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.

- 11.06 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.07 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje 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 si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí;
  - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb;
  - c) Písemnou dohodou smluvních stran.
- 12.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za škodu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

## **Článek 13.**

### **Výpověď a odstoupení od Smlouvy**

- 13.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta pro Objednatele činí 2 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní lhůta pro Poskytovatele činí 6 měsíců a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.02 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.



- 13.03 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, 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 občanského zákoníku.
- 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. 2.02 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. občanského zákoníku upravujících bezdůvodné obohacení.
- 13.08 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

13.09V případě ukončení Smlouvy a v případě odstoupení od Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou aktuální administrátorskou a uživatelskou dokumentaci spravovaného Systému, přístupová oprávnění do Systému a administrátorská hesla, evidenci hlášení z helpdeskového systému za celé období servisní podpory ve formátu XML, a to do 5 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout požadovanou součinnost buď Objednateli, nebo novému poskytovateli servisní podpory Systému, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy.

## **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 patnácti (15) dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

## **Článek 15.**

### **Salvatorní ustanovení**

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

## **Článek 16.**

### **Závěrečná ujednání**

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

Za Objednatele

Ing. Renata Golasíková, tel. 272 185 878, e-mail: [renata.golasikova@sukl.cz](mailto:renata.golasikova@sukl.cz)

Bc. David Štěpán, tel. 272 185 876, e-mail [david.stepan@sukl.cz](mailto:david.stepan@sukl.cz)

PhDr. Stanislav Siňor, CSc., tel. 272 185 811, e-mail [stanislav.sinor@sukl.cz](mailto:stanislav.sinor@sukl.cz)

RNDr. Jaroslav Martaus, tel: 272 185 922, e-mail: [jaroslav.martaus@sukl.cz](mailto:jaroslav.martaus@sukl.cz)

Ing. Petr Koucký, tel. 272 185 898, e-mail: [petr.koucky@sukl.cz](mailto:petr.koucky@sukl.cz)

Za Poskytovatele:

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: +420 281 093 565

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: [podpora@solitea.cz](mailto:podpora@solitea.cz)

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

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

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 bez zbytečného odkladu 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 Občanského zákoníku, případně dalších předpisů platného práva České republiky.

16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu i jakékoli objednávky učiněné na jejím základě v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě či objednávkách Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů

16.09 Tato Smlouva vyjma článku 10. nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem podpisu Předávacího protokolu dle odst. 5.7 písm. c) smlouvy o dílo, uzavřené na základě výsledků zadávacího řízení VZ38/2016 „SÚKL – Informační systém e-Recept“, uzavřené mezi smluvními stranami, kterým bude informační systém e-Recept akceptován bez výhrad a převzat Objednatelem. 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 .....

V Praze dne .....

Objednatel:

Poskytovatel:

.....  
PharmDr. Zdeněk Blahuta, MHA  
ředitel

.....  
Petr Franc, MBA, MSc.  
jednatel

# Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy

---

## PP-1 Produktová podpora Informačního systému e-Recept pro SW třetích stran

### Popis služby

Poskytování součinnosti při provozování Informačního systému e-Recept (dále jen „Systém“), včetně komerčních SW komponent, které jsou využívány pro vlastní provoz Systému (např. operační systém, databázový systém, informační systém třetích stran, virtualizační systém apod.). Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady za účelem řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či formou účasti na jednáních na základě vyžádání Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.

Služba zahrnuje zejména:

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

### Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2), nebo telefonická/e-mailová žádost.

### SLA

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

### Výstupy

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

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

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

## PP-2 Služba helpdesku

### Popis služby

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

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

### Popis životního cyklu hlášení

#### Nejčastěji využívaný scénář

Aktivita	Role
Zápis hlášení	Objednatel
Kategorizace	Objednatel
Prioritizace	Objednatel
Notifikace o založení	System
Analýza hlášení	Poskytovatel
Přiřazení řešitele	Poskytovatel
Notifikace o změně	System
Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
Aktualizace stavu řešení	Poskytovatel
Notifikace o změně	System
Popis řešení	Poskytovatel
Notifikace o změně	System
Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
Notifikace o změně	System
Akceptace	Objednatel
Uzavření hlášení	System

Ostatní alternativní scénáře:

- Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování tiketu (požadavku nebo incidentu).
- Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele, a to jak interní, tak externí.
- Objednatel musí mít možnost předat řízení hlášení jinému zástupci Objednatele (změna vlastníka hlášení).

### Vstupy

Vstupem je požadavek uživatele.

Vstupem je i hlášení Poskytovatele o servisních oknech nebo požadavcích na součinnost.

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

## SLA

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

### Výstupy

Výstupem je zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu.

### Doba poskytování a zařazení služby

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

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



## PP-3 Vedení dokumentace

### Popis služby

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

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

Pro potřebu externích subjektů, které využívají služby Systému, bude připravována samostatná sada dokumentace. Změny mezi verzemi musí být zanesené ve speciálním dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu. Součástí dokumentace bude také podrobný popis volaných služeb, včetně testovacího XML.

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

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

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

- měsíční souhrnný report zahrnující seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
- souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
- seznam vyřešených požadavků (včetně incidentů) a stav řešení nevyřešených požadavků,
- statistika plnění požadovaných SLA,
- podrobný popis čerpání služeb jednotlivých kategorií,
- výstupy z pravidelné profylaxe Systému,
- výstupy z monitoringu.

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

### Vstupy

Vstupy jsou změny a incidenty Systému

## SLA

Popis SLA	Termín plnění
Poskytnutí měsíčního reportu	Do 5. pracovního dne následujícího měsíce.
Aktualizace dokumentace	Do 14 kalendářních dnů od provedení změny v Systému na produkčním prostředí

## Výstupy

Měsíční report

Dokumentace k Systému

Dokumentace pro výrobce lékárenského a zdravotnického software a pro zdravotní pojišťovny

## Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

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

## PP-4 Provoz kontaktního centra

### Popis služby

Předmětem služby je provozování jednotného kontaktního místa pro klienty Objednatele tj. služby pro výrobce, jehož software komunikuje se Systémem.

Služba bude provozována prostřednictvím helpdeskového systému Objednatele a v prostorách Poskytovatele. Služba je poskytována v českém jazyce.

Objednatel dále přesměruje hovory z telefonního čísla, zřízeného pro provozování kontaktního místa na Poskytovatele, který je bude v rámci této služby vyřizovat.

### Vstupy

Příjem požadavků podpory bude probíhat prostřednictvím:

- telefonního kontaktu na telefonní čísla Objednatele,
- e-mailového kontaktu na adresy Objednatele (bude evidován v helpdeskovém systému),
- webového formuláře na stránkách webu Objednatele.

### SLA

Dostupnost této služby musí být 95% v měsíci. Služba je dostupná, pokud je hlášení prokazatelně převzato operátorem nebo záznamovým zařízením. Datem a časem přijetí požadavku se rozumí datum a čas přijetí požadavku operátorem či záznamovým zařízením. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku
Informace klientovi po provedené analýze a vyhodnocení požadavku	Do 30 minut od provedení analýzy
Informace předaná klientovi o konečném vyřešení požadavku	Do 30 minut od vyřešení požadavku

### Výstupy

Měsíční report o vykonaných službách.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

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

## SK-1 Školení

### Popis služby

Školení budou prováděna na základě konkrétní písemné objednávky Objednatele. Součástí objednávky musí být určení místa, termínu a způsobu provedení školení. Jednotlivé objednávky Objednatele budou 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

Objednávka prostřednictvím systému datových schránek.

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Provedení školení	V termínu stanoveném objednávkou, nejdéle do 14 kalendářních dnů od zaslání objednávky ze strany Objednatele.

### Výstupy

Akceptační a předávací protokol o provedeném školení bez výhrad dle odst. 2.09 této Smlouvy, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

Služba je realizována samostatnou objednávkou mimo rámec paušální platby.

## SP-1 Identifikace a odstranění závad - kritická závada

### Popis služby

Kritickou závadou se rozumí nefunkčnost Systému jako celku či jeho klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent, ohrožující bezpečnost Systému nebo jakékoliv jiného systému Objednatele. Jedná se např. o výpadek aplikačního serveru, autentizačních komponent, přerušení procesu, chybu aplikační logiky, nedostupnost klíčových webových služeb, nebo neúměrně dlouhé odezvy klíčových služeb. Neúměrná doba odezvy je stav, kdy odezva se prodlouží o nejméně 300% ve srovnání s průměrnou dobou odezvy. Dále se za kritickou závadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality 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 činností Objednatele). Systém např. vrací jiná data či atributy, než jsou akceptované v návrhu řešení prováděcího projektu.

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

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

### Vstupy

Záznam v helpdeskovém systému (výstup služby PP-2)

Hlášení monitorovacího systému (výstup služby proaktivního monitoringu PM-1)

### SLA

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

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

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

### Výstupy

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

Odstraněná závada

### Doba poskytování a zařazení služby

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

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

## SP-2 Identifikace a odstranění závad - závažná závada

Závažnou závadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost části Systému, která nespadá pod kategorii kritické závady, nicméně jedná se o komponenty Systému, zajišťující trvalou dostupnost a funkčnost celého Systému. Jedná se především o dostupnost a plnou funkčnost všech modulů Systému. Dále se může jednat o parciální chyby a pomalé odezvy webových služeb, workflow procesů, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systému. Pomalá odezva webových služeb je stav, kdy se odezva webových služeb prodlouží o 100% ve srovnání s průměrnou dobou odezvy. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která omezuje práci uživatele nebo pokud funkcionality je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory uživatele.

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

### Vstupy

Záznam v helpdeskovém systému (výstup služby PP-2)

Hlášení monitorovacího systému (výstup služby PM-1)

Snížení závažnosti závady požadavku typu kritická závada (výstup služby SP-1)

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné závady	do 12 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné závady	do 48 hodin od nahlášení

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

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

### Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této závadě předcházet

Odstraněná závada

### Doba poskytování a zařazení služby

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

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

## SP-3 Identifikace a odstranění závad - ostatní závada

Ostatní závadou se rozumí nefunkčnost části Systému, která nespadá pod kategorii závady kritické nebo závady závažné. Jedná se o závady, které nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality služeb Systému.

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

### Vstupy

Záznam v helpdeskovém systému helpdesk (výstup služby PP-2)

Hlášení monitorovacího systému (výstup služby PM-1)

Snížení závažnosti závady požadavku typu kritická závada (výstup služby SP-1) nebo závažná závada (výstup služby SP-2)

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění ostatní závady	do 48 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní závady	do 96 hodin od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter závady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

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

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

### Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této závadě předcházet

Odstraněná závada

### Doba poskytování a zařazení služby

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

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

## RP-1 Provozní podpora

Obsahem této služby je zajištění servisní podpory Systému, odhalování a diagnostika chybových stavů Systému.

Součástí služby jsou činnosti:

- administrace a údržba Systému,
- konzultace k fungování Systému a aplikačních řešení,
- proaktivní poskytování informací o nových nebo stávajících produktech nebo technologiích souvisejících s provozem instalované technologie,
- poskytování servisní a vývojové podpory synchronizace číselníků,
- odhalování a diagnostika chybových stavů Systému,
- provádění profylaxe komponent Systému.

Servisní činnosti systémů v testovacím prostředí budou prováděny formou *best effort*, bez garantované doby nástupu k řešení incidentu.

Kategorie drobných konfiguračních změn je definována pro práce s rozsahem pracnosti maximálně 3 ČD a zahrnuje zejména následující změny:

- přidání, změnu datové položky rozhraní,
- úpravu datové struktury databáze pro nové/měněné datové položky rozhraní,
- změnu aplikační logiky,
- změnu procesu.

Pro udržování Systému je vyhrazeno servisní okno, kdy probíhá údržba. Servisní okno je pevně stanoveno v období od pátku 22:00 do soboty 04:00 hodin. Servisní okna ostatních systémů jsou vymezena na základě dohody Objednatele s Poskytovatelem. Záznam o servisním okně a případně nedostupnosti APV, nebo jeho části musí být evidován v helpdeskovém systému nejpozději 2 dny před zahájením servisního okna. Servisním oknem je myšlena údržba Systému, kdy Systém nemusí být plně dostupný; to znamená, že nejsou např. funkční vazby mezi jednotlivými instalacemi Systému nebo nejsou monitorovány odezvy Systému.

## SLA

Požadovaná dostupnost Systému včetně integračních a aplikačních řešení je 98%.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.



Jednotlivé administrační požadavky musí být poskytovány podle následujících pravidel:

Kategorie	Dokončení realizace požadavku	Příklad	Náročnost
A	do 4 hodin od převzetí	Rychlé a nutné administrační zásahy do systémů	<2ČH (člověkohodin)
B	do 2 pracovních dnů	Složité administrační zásahy	<1ČD
C	do 5 pracovních dnů	Složité administrativní zásahy, resp. úpravy rozhraní a administrační požadavky s nižší prioritou	<3ČD

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

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

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

Náročnost služby v ČD je pouze pro informativní účely. Během realizace služeb v kategorii RP-1 k čerpání ČD nedochází.

1 ČD je 8 člověkohodin (ČH).

## Výstupy

Správně nakonfigurované systémy

Realizované změnové požadavky

## Doba poskytování a zařazení služby

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

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

## **PM-1 Proaktivní monitoring**

### **Popis služby**

V rámci této služby bude vytvořen a provozován monitoring Systému. Monitoring musí být schopen sledovat dostupnost a odezvu jednotlivých komponent Systému.

Pomocí vzdáleného monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost Systému. Monitoring je prováděn výhradně formou vzdáleného přístupu. Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty sledovaných parametrů bude kontaktován pověřený zástupce Objednatele (e-mailem nebo telefonicky) a zároveň bude problém evidován v helpdeskovém systému.

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

Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel provádí monitoring vybraných komponent infrastruktury vlastními prostředky prostřednictvím systému Zabbix. Poskytovatel nesmí tuto službu omezit.

### **Vstupy**

Informace z monitorovaných částí Systému.

### **Výstupy**

Informace o nestandardních a potenciálně nebezpečných hodnotách monitorovaných parametrů (e-mailem, telefonicky).

V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdeskového systému (Služba PP-2).

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

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

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

## RZ-1 Identifikace a specifikace změny

### Popis služby

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

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

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav Systému a jeho konfigurace z hlediska provozu, architektury Systému, bezpečnosti, designu a technologie,
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně návrhu způsobu testování, způsob nasazení, případně způsob integrace se stávajícími systémy.

**V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza,** Poskytovatel předloží ze svého pohledu nejlepší návrh na realizaci, který obsahuje finanční náročnost v ČD, časovou náročnost, předpokládaný rozsah omezení provozu a případná rizika.

### Vstupy

Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2).

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku (potvrzení objednávky)	do 30 minut od jeho nahlášení
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny k akceptaci	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 15 pracovních dnů od data potvrzení objednávky

### Výstupy

Akceptované písemné stanovisko stvrzené záznamem Objednatele o akceptaci bez výhrad v helpdesku dle odst. 2.10 této Smlouvy

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen na 3 ČD za jeden kalendářní měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci měsíce lze převádět a kumulovat po dobu účinnosti Smlouvy.

## RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

### Popis služby

Obsahem této služby je zajištění vývojové změny Systému menšího rozsahu. Jedná se například o časově méně náročné změny GUI, logiky procesů, metadat, datové struktury databáze, rozhraní apod. Rozsah čerpání předplacených hodin na realizaci jednoho požadavku nepřekročí 2 ČD.

Každá písemná objednávka Objednatele na provedení této služby bude zaslána prostřednictvím helpdeskového systému. V objednávce Objednatel stanoví termín předání k akceptaci, dále rozsah služby na základě této konkrétní objednávky v ČD, příp. způsob testování a způsob nasazení. Poskytovatel následně písemně potvrdí objednávku prostřednictvím helpdesku, a to ve lhůtě dle tabulky níže. Poskytovatel požadavek realizuje v termínu stanoveném objednávkou, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

Pokud dojde při realizaci změny ke změně zdrojových kódů Systému, Poskytovatel zajistí předání těchto upravených zdrojových kódů dle Čl. 10, odst. 10.2.1 písm. f Smlouvy.

Požadavek lze po přezkoumání Poskytovatelem a odsouhlasení Objednatelem realizovat jako službu RZ- 3.

### Vstupy

Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2)

Akceptační a předávací protokol požadavku na změnu (RZ-1) bez výhrad a předání výsledku Objednateli

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku (potvrzení objednávky)	do 30 minut od jeho nahlášení
Zajištění vývojové změny Systému menšího rozsahu na základě akceptovaného návrhu dle RZ – 1.	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 5 pracovních dnů od data potvrzení objednávky

### Výstupy

Akceptované funkční řešení stvrzené záznamem Objednatele o akceptaci bez výhrad v helpdesku dle odst. 2.10 této Smlouvy

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen na 3 ČD za jeden kalendářní měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci měsíce lze převádět a kumulovat po dobu účinnosti Smlouvy.

## **RZ-3 Realizace změnových/rozvojových požadavků**

### **Popis služby**

Realizace změnových/rozvojových požadavků RZ-3 slouží především pro vývoj nových služeb nebo realizaci většího množství změnových požadavků či provádění časově náročnějších změn Systému v rámci stávající služby.

Každá písemná objednávka Objednatele na provedení této služby bude zaslána prostřednictvím systému datových schránek. V objednávce Objednatel stanoví termín předání k akceptaci, dále rozsah služby na základě této konkrétní objednávky v ČD, příp. způsob testování a způsob nasazení. Poskytovatel následně písemně potvrdí objednávku prostřednictvím systému datových schránek nejpozději během následujícího pracovního dne po doručení objednávky. Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

Pokud dojde při realizaci změny ke změně zdrojových kódů aplikačního SW, Poskytovatel zajistí předání těchto upravených zdrojových kódů oprávněné osobě Objednatele.

V rámci čerpání této kategorie lze také čerpat nevyčerpané ČD z kategorie RZ-2.

### **Vstupy**

Objednávka prostřednictvím systému datových schránek.

Akceptace požadavku na změnu (RZ-1) bez výhrad a její předání Objednateli

### **SLA**

Předání realizovaných změnových požadavků k akceptaci proběhne v termínu stanoveném objednávkou.

### **Výstupy**

Akceptační a předávací protokol požadavku na změnu (RZ-3) bez výhrad a předání výsledku Objednateli dle odst. 2.09 této Smlouvy

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

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

Služba je realizována samostatnou objednávkou mimo rámec paušální platby (neplatí při čerpání této kategorie služby v rámci nevyčerpaných ČD z kategorie RZ-2 - v takovém případě je hrazeno v rámci paušální platby).

## Výpočet dostupnosti

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

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

$D_m$  je měsíční dostupnost Systému v %,

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

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

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

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou vadu (SP-1) či závažnou vadu (SP-2).

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

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Systému způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy, tzn. závada na HW, síťové infrastruktuře, operačním systému, databázi, či aplikačním serveru. Do doby nedostupnosti se nepočítá nedostupnost Systému mimo požadovaný čas služby (tedy v pracovní dny mezi 16:00 – 08:00, v sobotu, neděli a ve dnech pracovního klidu po celý den).

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

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

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

Pro své následující zaměstnance : .....

.....

žádáme o přístupové oprávnění na servery:

Název serveru	Oprávnění	IP adresa

za účelem: “Plnění smlouvy č..... (objednávky ze dne .....) a souvisejících objednávek“

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

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

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