

SERVISNÍ SMLOUVA

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

mezi stranami:

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

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, 100 41, Praha 10

zastoupena: Mgr. Irenou Storovou, MHA, ředitelkou

bankovní spojení, č.ú.: 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

ICT Energo, s.r.o.

IČ: 29268826

DIČ: CZ29268826

se sídlem: Palackého třída 441/91, 612 00 Brno

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. ZMR07/2021 „Servisní podpora VOIP ústředny“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto smlouvu o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje VOIP ústředny (dále jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli po dobu 24 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy služby spočívající v servisní podpoře a zajištění rozvoje VOIP ústředny, specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Systém**“). Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) Zajištění úrovně dostupnosti Systému
- b) Identifikace a odstranění kritických závad
- c) Identifikace a odstranění závažných závad
- d) Identifikace a odstranění běžných závad
- e) Provozní podpora
- f) Řešení servisních požadavků
- g) Proaktivní monitoring
- h) Identifikace a specifikace změny
- i) Realizace změnových požadavků
- j) Produktová podpora
- k) Vedení dokumentace
- l) Oznamování podezření na incident narušení ochrany osobních údajů

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

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 Smluvní strany se zavazují používat pro vzájemnou komunikaci a zadávání servisních a rozvojových požadavků při poskytování Služeb dle této Smlouvy helpdeskový informační systém Objednatele (dále jen „**helpdesk**“)

1.04 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu Systému jako nezbytného předpokladu pro plnění úkolů Objednatele vyplývajících z jeho kompetencí vymezených platnými právními předpisy.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

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

2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby označené jako „P“ jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01 Smlouvy. Započítávaný čas poskytované Služby se každý pracovní den v 16:00 pozastavuje.

Označení	Název služby	Režim poskytování podpory	Rozsah čerpání služby
DS-1	Zajištění úrovně dostupnosti Systému	N	A
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 – běžná závada	N	A
RP-1	Provozní podpora	N	A
RP-2	Řešení servisních požadavků	N	B
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových požadavků	P	B
PP-1	Produktová podpora	P	A
PP-2	Vedení dokumentace	P	A
OÚ-1	Oznamování podezření na incident narušení ochrany osobních údajů	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 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 Smlouvy časově omezen a to na 5 člověkodní (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 akceptace těchto Služeb, zaznamenané v helpdesku.
- 2.05 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.06 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.07 Služby označené v odst. 2.02 jako „B“ a budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.08 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 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 Helpdesku.
 - ii. Ve lhůtě 7 kalendářních dnů od data zápisu o předání k akceptaci do helpdesku 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 helpdesku. Tímto krokem bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem.
- 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 k opětovné akceptaci, což bude uvedeno zápisem v helpdesku. 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 Poskyvatel 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 Poskyvatel 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 Poskyvatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy oprávněná osoba Poskytovatele.
- 3.08 Poskyvatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 3.09 Poskyvatel 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 2 000 000,- Kč (slovy dva miliony 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 Poskyvatel bez zbytečného odkladu povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.10 Poskyvatel 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.
- 3.11 Poskyvatel 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. Poskyvatel 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 Poskyvatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.
- 3.12 Poskyvatel se zavazuje, nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele, předat Objednateli provozní dokumentaci Systému. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskyvatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory Systému, zejména pak:
- a) aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace Systému,
 - b) informace o přístupových oprávněních do Systému a veškerá administrátorská hesla k Systému,
 - c) záznamy provozních deníků ve formátu XML za celé období poskytování servisní podpory Systému.

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

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

Článek 4.

Práva a povinnosti Objednatele

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

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí 83 125,- Kč bez DPH, tj. 100 581,25 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskyvatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 je stanovena jako paušální.
- 5.03 Nebudou-li Služby poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.01, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.04 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. k jejímu zvýšení či snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 6.

Fakturace a platební podmínky

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby 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 měsíční report Služeb poskytnutých ve fakturovaném měsíci dle Přílohy č. 1, Služby RP-1.
- 6.02 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost ode dne vystavení opravené faktury.
- 6.03 Splatnost faktur činí 30 kalendářních dní ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit každou fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.04 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.
- 6.05 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v čl. 6 této Smlouvy.

Článek 7.

Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění

- 7.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele.
- 7.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.
- 7.03 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zjistí-li Objednatel jakoukoli vadu či vady poskytovaných Služeb či jednotlivé Služby, je oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli (jeho oprávněné osobě dle této Smlouvy) jejich reklamaci, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Poskytovatel je v takovém případě povinen odstranit reklamovanou vadu do 5 pracovních dnů od data přijetí reklamace, a současně informovat oprávněnou osobu Objednatele dle této Smlouvy o způsobu vyřešení reklamace, a to buď písemně, nebo elektronicky formou emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Smlouvy.

Článek 8.

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:

- a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
- b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.

9.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

- a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
- b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
- c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.

9.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.

9.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.

9.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.

- 9.07 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zavázat povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu jako je vázán touto Smlouvou sám i všechny své pracovníky podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Objednatel je správcem osobních údajů obsažených v Systému. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 9.10 Objednatel zpracovává osobní údaje v Systému na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.11 Poskytovatel není oprávněn ke zpracování osobních údajů obsažených v Systému, ledaže by takové zpracování bylo nezbytně nutné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem. V případě, že jde o zpracování nezbytné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému pouze na základě předchozího písemného pověření Objednatele (dále jen „písemné pověření“). Písemné pověření musí obsahovat bližší určení typu zpracovávaných osobních údajů, kategorií subjektů údajů, doby trvání zpracování a povahy a účelu zpracování.
- 9.12 Poskytovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádný další subjekt bez předchozího výslovného písemného povolení Objednatele.
- 9.13 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem písemně pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, povinen postupovat v souladu s právními předpisy, týkajícími se ochrany osobních údajů a účinnými v době zpracování, zejména je povinen:
- a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;
 - b) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti; tato povinnost platí i po ukončení této Smlouvy;
 - c) 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;
 - d) při zpracování zohledňovat povahu zpracování a být Objednateli nápomocen prostřednictvím níže uvedených technických a organizačních opatření pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů vyplývající z platných právních předpisů;
 - e) 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;
- f) ohlásit Objednateli zjištěné porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů, a to neprodleně poté, kdy se o takovém porušení dozvěděl;
- g) na výzvu Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování Služeb dle této Smlouvy a vymazat všechny existující kopie, pokud mu platné právní předpisy neukládají uložení daných osobních údajů;
- h) 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.
- i) 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.

Smluvní pokuty

10.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 9 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb (SLA) stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v závislosti na míře porušení dotčeného SLA specifikovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy, ve výši stanovené v následující tabulce:

Jednání Poskytovatele	Dotčené SLA	Výše smluvní pokuty
Nedodržení požadované dostupnosti Systému v rámci kalendářního měsíce dle Služby DS-1	DS-1-A	1.000,- Kč za každé započaté procento pod garantovanou úroveň dostupnosti

Jednání Poskytovatele	Dotčené SLA	Výše smluvní pokuty
Nedodržení termínu pro převzetí incidentu dle Služby SP-1	SP-1-A	1 500,-Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro odstranění kritické závady dle Služby SP-1	SP-1-B	2 000,-Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro převzetí incidentu dle Služby SP-2	SP-2-A	500,-Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro odstranění závažné závady dle Služby SP-2	SP-2-B	1 000,-Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro převzetí incidentu dle Služby SP-3	SP-3-A	500,-Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro odstranění ostatní závady dle Služby SP-3	SP-3-B	200,-Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro předání Měsíčního reportu dle Služby RP-1	RP-1-A	1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro převzetí servisního požadavku dle Služby RP-2	RP-2-A	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro vyřešení servisního požadavku dle Služby RP-2	RP-2-B	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro předání informace o parametru Systému dle Služby PM-1	PM-1-A	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro nahlášení vzniku závady dle Služby PM-1	PM-1-B	200,- Kč za každých započatých 15 minut nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro předání analýzy změnového požadavku k akceptaci dle Služby RZ-1	RZ-1-A	500,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro předání změnového	RZ-2-A RZ-2-B	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit

Jednání Poskytovatele	Dotčené SLA	Výše smluvní pokuty
požadavku k akceptaci dle Služby RZ-2	RZ-2-C	
Nedodržení termínu pro předání změnového požadavku k akceptaci dle Služby RZ-2	RZ-3-A RZ-3-B	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro převzetí požadavku dle Služby PP-1	PP-1-A	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro poskytnutí konzultace, předání sdělení nebo předání stanoviska dle Služby PP-1	PP-1-B PP-1-C PP-1-D	500,- Kč za každý jednotlivý případ nedodržení stanoveného limitu
Nedodržení termínu pro provedení změny dokumentace dle Služby PP-2	PP-2-A	500,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro telefonické a emailové oznámení dle Služby OÚ-1	OÚ-1-A	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro zaslání písemného záznamu dle Služby OÚ-1	OÚ-1-B	1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit

- 10.04 Neumožní-li Poskytovatel provedení auditu dle odst. 9.13 písm. h), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti audit umožnit.
- 10.05 Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.06 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.11 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 10.07 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.12 či 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.
- 10.08 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.
- 10.09 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezavazuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 11.

Trvání Smlouvy

- 11.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 11.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí;
 - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb;
 - c) Písemnou dohodou smluvních stran.
- 11.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran upravující odpovědnost Poskytovatele za škodu, nárok na smluvní pokutu a ochranu důvěrných informací a osobních údajů.

Článek 12.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 12.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu zcela či zčásti vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 3 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 3 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.02 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.
- 12.03 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu příslušné objednávky Služby RZ-1 a RZ-2, pokud došlo k akceptaci výsledku takové objednávky Objednatelem bez výhrad.
- 12.04 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 12.05 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 12.06 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 12.07 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací a osobních údajů, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

Článek 13.

Vyšší moc

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

Článek 14.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 15.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Poskytovatel se zavazuje neprodleně po uzavření této Smlouvy informovat své oprávněné osoby pro jednání ve věcech plnění této Smlouvy o zpracování jejich osobních údajů v rozsahu tohoto odstavce Objednatelem, a to po dobu platnosti této Smlouvy pro účely plnění této Smlouvy.

- 15.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

Příloha č. 2 - Specifikace Systému

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

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

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

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

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

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

15.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu i jakékoli objednávky učiněné na jejím základě v registru smluv (dále jen „registr smluv“) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě či objednávkách Objednatelem v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a jejích přílohách není obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ.

15.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 24.6.2021

V Brně dne 8.6.2021

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

.....

Mgr. Irena Storová, MHA

XXX

ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

jednatel ICT Energo, s.r.o.

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

1. Definice pojmů a zkratk

24x7 – režim poskytování Služby, kdy je Služba poskytována nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu

8x5 – režim poskytování Služby, kdy je Služba poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

ČD – člověkodenní, tj. 8 hodin práce jednoho člověka

ČH – člověkohodina, tj. 1 hodina práce jednoho člověka

Helpdesk – informační systém Objednatele, který je využíván k vzájemné komunikaci s Poskytovatelem při poskytování Služeb podle této Smlouvy

SLA – smluvně dohodnutá úroveň kvality poskytovaných Služeb, tj. Poskytovatelem garantovaná dostupnost či odezva dané Služby, jež se smluvně zavázal dodržovat

Měsíční paušální platba – platba za poskytované Služby hrazená Objednatelem podle odst. 5.01 Smlouvy za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb

Měřicí bod – Prvek infrastruktury Objednatele či Poskytovatele, který sleduje hodnoty, které jsou rozhodující pro určení, zda je na straně Poskytovatele dodržováno požadované SLA či nikoliv

Kritická závada – Kritickou závadou se rozumí nefunkčnost Systému jako celku či jeho klíčových 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 klíčových služeb. Neúměrná doba odezvy je stav, kdy se průměrná doba odezvy požadavku za jednu minutu prodlouží nejméně o 600 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy požadavku za minutu. 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)

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 havarijný stav celého Systému. Může se jednat o parciální chyby a pomalé odezvy klíčových služeb a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Pomalá doba odezvy je stav, kdy se průměrná doba odezvy požadavku za jednu minutu prodlouží nejméně o 300 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy požadavku. 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

Běžná závada – Běžnou 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 a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která limituje běžnou práci uživatele se Systémem

Klíčová služba – služba Systému, jejíž fungování je zásadní pro provoz Systému jako celku

Služba – Službou s počátečním velkým písmenem se rozumí plnění poskytované Poskytovatelem na základě jednotlivých katalogových listů uvedených v Bodu 2 této přílohy; v případě, že je použit pojem „služba“ s malým počátečním písmenem, rozumí se takovým pojmem aplikační služba (komponenta) Systému

Systém – Informační systém VOIP definovaný v Příloze č. 2 Smlouvy v rozsahu dle jeho aktuální provozní dokumentace

2. Katalogové listy – specifikace poskytovaných Služeb

Předmětem Smlouvy je poskytování Služeb podpory a rozvoje Systému a zajištění dostupnosti a úrovně požadovaných Služeb podle Objednatelém definovaných parametrů. Bližší specifikace jednotlivých Služeb je uvedena v katalogovém listu níže ke každé jednotlivé Službě:

Katalogový list Služby DS-1	
ID Služby	DS-1
Název Služby	Zajištění úrovně dostupnosti Systému
Popis Služby	Zajišťování a garantování vysoké dostupnosti Systému jako celku a jeho jednotlivých aplikačních komponent dle Objednatelém definovaných parametrů (SLA)
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel se v rámci této Služby zavazuje k udržování a zajišťování požadované dostupnosti Systému a k provádění činností směřujících k minimalizaci případných výpadků Systému. Za tímto účelem provádí veškeré činnosti nezbytné k udržování požadované úrovně dostupnosti.</p> <p>V případě nedostupnosti Systému, je Poskytovatel povinen nahlásit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu prostřednictvím Helpdesku a současně prostřednictvím telefonického kontaktu Objednatele určeného pro krizové situace uvedeného v odst. 3.2.</p> <p>Požadovaná dostupnost Systému v kalendářním měsíci garantovaná Poskytovatelem je 99,5 %.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Měsíční report (výstup služby RP-1)
SLA	DS-1-A: Dodržení požadované dostupnosti Systému v rámci kalendářního měsíce
Měřicí bod	Monitoring Systému Objednatele
Výstupy	není relevantní
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	Výpočet dostupnosti Systému se řídí pravidly uvedenými v odst. 4.2
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby RP-1	
ID Služby	RP-1
Název Služby	Provozní podpora
Popis Služby	Administrace a údržba jednotlivých komponent Systému Poskytovatelem, včetně údržby Systému jako celku za účelem udržení Systému v provozu.
Popis činností	
Popis činností	<p>Součástí této služby je vykonávání následujících činností údržby Systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pravidelné proaktivní a profylaktické činnosti směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, - realizace údržbových a nápravných opatření za účelem udržení bezporuchového stavu Systému, - dohled nad úrovní odezvy jednotlivých služeb Systému a jejich následná optimalizace, - nasazování nových verzí jednotlivých komponent Systému. <p>V rámci této služby je Poskytovatel povinen každý kalendářní měsíc vyhotovovat a předávat Objednateli prostřednictvím Helpdesku písemný report za předcházející kalendářní měsíc (dále jen „Měsíční report“), který musí obsahovat alespoň:</p> <ul style="list-style-type: none"> - seznam vyřešených servisních požadavků a stav řešení nevyřešených servisních požadavků (dle Služby RP-02), - statistiku plnění požadovaných SLA všech Služeb, - statistiku průměrné denní doby odezvy jednotlivých Klíčových služeb Systému <p>Obsah a strukturu Měsíčního reportu lze měnit na základě písemné dohody Objednatele s Poskytovatelem.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	není relevantní
SLA	RP-1-A: Předání Měsíčního reportu do 10. kalendářního dne následujícího kalendářního měsíce
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Měsíční report
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby RP-2	
ID Služby	RP-2
Název Služby	Řešení servisních požadavků
Popis Služby	Řešení požadavků Objednatele na drobné konfigurační změny Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je v rámci plnění služby povinen zpracovávat a řešit servisní požadavky Objednatele. Jedná se o požadavky na drobné konfigurační změny Systému a zahrnují zejména následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Správa servisních účtů - Správa časových úloh - Správa popisu datového rozhraní API - Testování jednotlivých komponent - Změna konfigurace jednotlivých platforem a komponent aplikací - Analýza logů <p>Objednatel zadává servisní požadavky prostřednictvím Helpdesku. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu potvrdit převzetí servisního požadavku prostřednictvím Helpdesku. Po vyřešení servisního požadavku o tom Poskytovatel učiní bez zbytečného odkladu záznam do Helpdesku.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Servisní požadavek Objednatele
SLA	RP-2-A: Převzetí servisního požadavku do 30 minut od nahlášení
	RP-2-B: Vyřešení servisního požadavku do 6 hodin od jeho převzetí
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam o převzetí servisního požadavku Záznam o vyřešení servisního požadavku
Rozsah poskytování	Rozsah činností při poskytování této Služby je časově omezen na maximálně 5 ČD za kalendářní měsíc v úhrnu za všechny Služby „B“ dle odst. 2.02 Smlouvy
Další informace	
Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.04 a 2.05 Smlouvy
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby PM-1	
ID Služby	PM-1
Název Služby	Proaktivní monitoring
Popis Služby	Provádění nepřetržitého monitoringu základních parametrů Systému k tomu určeným softwarem
Popis činností	
Popis činností	<p>V rámci této služby je Poskytovatel povinen nepřetržitě provádět monitorování základních parametrů Systému. Poskytovatel může na základě žádosti využívat pro monitorování systém Objednatele nebo využít vlastní monitorovací systém.</p> <p>Poskytovatel je povinen sledovat minimálně níže uvedené aktuální parametry Systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostupnost serverů a dalších hardwarových zařízení, - využití systémových prostředků, - kapacita diskových prostor, - dostupnost jednotlivých služeb Systému, - fungování komponent zajišťujících vysokou dostupnost, - funkčnost aplikace Digity Communicator. <p>Poskytovatel je dále povinen předávat prostřednictvím Helpdesku Objednateli bez zbytečného odkladu informace o jakýchkoliv nestandardních či nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru Systému, zejména je povinen předávat informace o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostupnosti serverů a dalších hardwarových zařízení v případě, že tato zařízení jsou neočekávaně i krátkodobě nedostupná. - využití systémových prostředků v případě, že využití některého ze systémových prostředků (CPU, RAM apod.) překračuje 80 % z celkové dostupné kapacity po dobu alespoň 1 hodiny, - dostupné kapacity diskových prostor v případě, že dostupná kapacita diskových prostor klesne pod trojnásobek nárůstu uložených dat za předcházející kalendářní měsíc - dostupnosti a odezvách jednotlivých služeb Systému v případě, že se odezva některé z klíčových služeb prodlouží o nejméně 150 % ve srovnání se stanovenou průměrnou denní dobou odezvy <p>Poskytovatel je dále povinen prostřednictvím Helpdesku a současně prostřednictvím telefonického kontaktu Objednatele určeného pro krizové situace uvedeného v odst. 3.3. nahlásit Objednateli, že dle monitorovaných hodnot Systému vykazuje Systém kritickou závadu či závažnou závadu.</p> <p>Objednatel souběžně sám provádí monitorování základních parametrů Systému pomocí opensource nástroje Zabbix a poskytování Služby ze strany Poskytovatele mu v tom nesmí bránit. Tato skutečnost nemá žádný vliv na povinnosti Poskytovatele dle této Služby.</p>

Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Hodnoty sledovaných parametrů Systému
SLA	PM-1-A: Předání informace o nestandardních hodnotách monitorovaného parametru Systému do 2 hodin od zjištění
	PM-1-B: Nahlášení vzniku kritické nebo závažné závady do 15 minut od vzniku závady
Měřící bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v Helpdesku
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby SP-1	
ID Služby	SP-1
Název Služby	Identifikace a odstranění kritických závad
Popis Služby	Identifikování kritických závad Systému a jejich následné odstraňování dle Objednatelům definovaných parametrů
Popis činností	
Popis činností	<p>Služba zahrnuje převzetí hlášení monitorovacího systému nebo hlášení Objednatele či třetích osob o existenci kritické závady (dále jen „incident“) a dále veškeré nezbytné činnosti, které zajistí odstranění nahlášené kritické závady. Za odstranění kritické závady se považuje rovněž změna její kvalifikace na závažnou závadu nebo běžnou závadu.</p> <p>Poskytovatel je povinen incident převzít bez zbytečného odkladu. Převzetím incidentu se rozumí provedení záznamu do Helpdesku, ze kterého je patrné, že Poskytovatel zahájil práce na odstranění závady. Po odstranění závady o tom učiní Poskytovatel záznam do Helpdesku.</p> <p>Součástí služby je rovněž provedení následné analýzy příčin vzniku kritické závady. Analýzu musí Poskytovatel předložit v písemné podobě prostřednictvím Helpdesku, a kromě podrobného popisu příčin vzniku závady musí obsahovat návrh konkrétních opatření, které jsou způsobilé předcházet opakovanému výskytu vzniklé závady.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Hlášení monitorovacího systému podle PM-1 Hlášení Objednatele
SLA	SP-1-A: Převzetí incidentu do 30 minut od nahlášení
	SP-1-B: Odstranění kritické závady do 4 hodin od převzetí incidentu
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v Helpdesku Analýza příčin vzniku kritické závady
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby SP-2	
ID Služby	SP-2
Název Služby	Identifikace a odstranění závažných závad
Popis Služby	Identifikování závažných závad Systému a jejich následné odstraňování dle Objednatelem definovaných parametrů
Popis činností	
Popis činností	<p>Služba zahrnuje převzetí hlášení monitorovacího systému nebo hlášení Objednatele či třetích osob o existenci závažné závady (dále jen „incident“) a dále veškeré nezbytné činnosti, které zajistí odstranění nahlášené závažné závady. Za odstranění závažné závady se považuje rovněž změna její kvalifikace na běžnou závadu.</p> <p>Poskytovatel je povinen incident převzít bez zbytečného odkladu. Převzetím incidentu se rozumí provedení záznamu do Helpdesku, ze kterého je patrné, že Poskytovatel zahájil práce na odstranění závady. Po odstranění závady o tom učiní Poskytovatel záznam do Helpdesku.</p> <p>Součástí služby je rovněž provedení následné analýzy příčin vzniku závažné závady. Analýzu musí Poskytovatel předložit v písemné podobě prostřednictvím Helpdesku, a kromě podrobného popisu příčin vzniku závady musí obsahovat návrh konkrétních opatření, které jsou způsobilé předcházet opakovanému výskytu vzniklé závady. Analýzu je Poskytovatel povinen předložit pouze v případě, že o to Objednatel po odstranění závady požádá.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Hlášení monitorovacího systému podle PM-1 Hlášení Objednatele
SLA	SP-2-A: Převzetí incidentu do 30 minut od nahlášení
	SP-2-B: Odstranění závažné závady do 24 hodin od převzetí incidentu
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v Helpdesku Analýza příčin vzniku závažné závady
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby SP-3	
ID Služby	SP-3
Název Služby	Identifikace a odstranění běžných závad
Popis Služby	Identifikování běžných závad Systému a jejich následné odstraňování dle Objednatelům definovaných parametrů
Popis činností	
Popis činností	<p>Služba zahrnuje převzetí hlášení monitorovacího systému nebo hlášení Objednatele či třetích osob o existenci běžné závady (dále jen „incident“) a dále veškeré nezbytné činnosti, které zajistí odstranění nahlášené běžné závady.</p> <p>Poskytovatel je povinen incident převzít bez zbytečného odkladu. Převzetím incidentu se rozumí provedení záznamu do Helpdesku, ze kterého je patrné, že Poskytovatel zahájil práce na odstranění závady. Po odstranění závady o tom učiní Poskytovatel záznam do Helpdesku.</p> <p>Součástí služby je rovněž provedení následné analýzy příčin vzniku běžné závady. Analýzu musí Poskytovatel předložit v písemné podobě prostřednictvím Helpdesku, a kromě podrobného popisu příčin vzniku závady musí obsahovat návrh konkrétních opatření, které jsou způsobilé předcházet opakovanému výskytu vzniklé závady. Analýzu je Poskytovatel povinen předložit pouze v případě, že o to Objednatel po odstranění závady požádá.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Hlášení monitorovacího systému podle PM-1 Hlášení Objednatele
SLA	SP-3-A: Převzetí incidentu do 30 minut od nahlášení
	SP-3-B: Odstranění běžné závady do 72 hodin od převzetí incidentu
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v Helpdesku Analýza příčin vzniku běžné závady
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby RZ-1	
ID Služby	RZ-1
Název Služby	Identifikace a specifikace změny
Popis Služby	Analýza a návrh řešení změnových požadavků Objednavatele
Popis činností	
Popis činností	<p>Prostřednictvím této služby zajišťuje Poskytovatel podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací Objednatelem požadovaných změn Systému.</p> <p>Plnění dle této Služby provádí Poskytovatel pouze na výslovnou žádost Objednatele, a to na základě písemné objednávky zasláné prostřednictvím Helpdesku (dále jen „změnový požadavek“). Poskytovatel prostřednictvím Helpdesku bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí změnového požadavku.</p> <p>Po potvrzení změnového požadavku Poskytovatel analyzuje Objednatelem požadované změny Systému a výstupem této služby bude Analýza změnového požadavku vypracovaná Poskytovatelem a zasláná prostřednictvím Helpdesku, která musí vždy obsahovat minimálně:</p> <ul style="list-style-type: none"> - popis Objednatelem požadovaných změn Systému, - návrh řešení, který kromě samotného popisu navrhovaného řešení obsahuje informace o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), celkové časové náročnosti (délka trvání realizace), nezbytných omezeních provozu Systému při realizaci daného řešení a o rizicích při jeho realizaci, - návrh způsobu nasazení, případně způsobu integrace se stávajícími systémy Objednatele. <p>Požádá-li o to Objednatel v rámci změnového požadavku, musí Analýza změnového požadavku dále obsahovat bližší popis navrhovaných změn zejména s ohledem na jejich technickou konfiguraci z hlediska provozu a architektury Systému, bezpečnosti, designu a použitých technologií, vč. případných zvažovaných variant řešení.</p> <p>Analýza změnového požadavku slouží zejména jako podklad pro objednávky na čerpání Služeb RZ-2.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	8x5
Vstupy	Změnový požadavek
SLA	RZ-1-A: Předání Analýzy změnového požadavku k akceptaci do 10 pracovních dnů od zaslání změnového požadavku, nestanoví-li Objednatel ve změnovém požadavku pozdější termín
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Akceptovaná analýza změnového požadavku Záznam v Helpdesku

Rozsah poskytování	Rozsah činností při poskytování této Služby je časově omezen na maximálně 5 ČD za kalendářní měsíc v úhrnu za všechny Služby „B“ dle odst. 2.02 Smlouvy
Další informace	
Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.04 a 2.05 Smlouvy Způsob akceptace plnění dle této Služby stanoví odst. 2.08 Smlouvy
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby RZ-2	
ID Služby	RZ-2
Název Služby	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu
Popis Služby	Příprava a implementace požadavků Objednatele na změny Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>Prostřednictvím této Služby zajišťuje Poskytovatel vyřizování a realizaci požadavků Objednatele na změny a rozvoj Systému, které mohou zahrnovat též zásahy do zdrojového kódu Systému.</p> <p>Plnění dle této Služby provádí Poskytovatel pouze na výslovnou žádost Objednatele, a to na základě písemné objednávky zaslané prostřednictvím Helpdesku (dále jen „změnový požadavek“). Poskytovatel prostřednictvím Helpdesku bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí změnového požadavku.</p> <p>Poskytovatel bez zbytečného odkladu prostřednictvím Helpdesku rovněž navrhne Objednateli termín realizace změnového požadavku. V případě souhlasu s navrženým termínem Objednatel potvrdí termín realizace změnového požadavku navržený Poskytovatelem prostřednictvím Helpdesku. Poskytovatel je povinen změnový požadavek realizovat i v případě, že nedojde k potvrzení termínu ze strany Objednatele.</p> <p>Poskytovatel změnový požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele záznamem do Helpdesku 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).</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	8x5
Vstupy	Analýza změnového požadavku Změnový požadavek
SLA	RZ-2-A: Předání změnového požadavku k akceptaci v termínu potvrzeném Objednatелеm
	RZ-2-B: Předání změnového požadavku k akceptaci do 2 pracovních dnů od zaslání změnového požadavku, jde-li o změnový požadavek s rozsahem čerpání nepřesahujícím 3 ČH a Objednatel současně nepotvrdil termín realizace
	RZ-2-C: Předání změnového požadavku k akceptaci do 4 pracovních dnů od zaslání změnového požadavku, jde-li o změnový požadavek s rozsahem čerpání přesahujícím 3 ČH a Objednatel současně nepotvrdil termín realizace
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Akceptovaný změnový požadavek Záznam v Helpdesku

Rozsah poskytování	Rozsah činností při poskytování této Služby je časově omezen na maximálně 5 ČD za kalendářní měsíc v úhrnu za všechny Služby „B“ dle odst. 2.02 Smlouvy
Další informace	
Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.04 a 2.05 Smlouvy Způsob akceptace plnění dle této Služby stanoví odst. 2.08 Smlouvy
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby PP-1	
ID Služby	PP-1
Název Služby	Produktová podpora
Popis Služby	Konzultační a podpůrná činnost pro další produkty při provozu Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>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. Služba je poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či v podobě osobní účasti na jednáních na základě požadavku Objednatele. Poskytovatel je na základě požadavku Objednatele povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.</p> <p>Služba je poskytována na základě požadavku Objednatele v níže uvedeném rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jednání, tj. účast zástupce Poskytovatele na jednání s Objednatelem či třetí stranou za účelem poskytování odborných informací - Konzultace, tj. poskytování odborných informací ústní či písemnou formou, - Sdělení, tj. vypracování a předání písemného sdělení v případě dotazů složitějšího charakteru, - Stanovisko, tj. vypracování a předání písemného stanoviska v případě dotazu komplexního charakteru; stanovisko musí obsahovat návrh řešení včetně souvisejících dopadů a případných alternativních řešení daného problému <p>Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu potvrdit převzetí požadavku prostřednictvím Helpdesku.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	8x5
Vstupy	Požadavek Objednatele
SLA	PP-1-A: Převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení
	PP-1-B: Poskytnutí Konzultace do 1 pracovního dne od převzetí požadavku
	PP-1-C: Předání Sdělení do 3 pracovních dnů od převzetí požadavku
	PP-1-D: Předání Stanoviska do 10 pracovních dnů od převzetí požadavku
Měřící bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v helpdesku
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby PP-2	
ID Služby	PP-2
Název Služby	Vedení dokumentace
Popis Služby	Vedení a pravidelná aktualizace dokumentace k Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>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 právních předpisů stanovujících požadavky na obsah provozní dokumentace informačních systémů veřejné správy, zejména pak 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). Poskytovatel je povinen provádět aktualizaci dokumentace zejména v souvislosti se změnou Systému na produkčním prostředí a se změnou relevantních právních předpisů stanovujících požadavky na její obsah.</p> <p>Dokumentace vedená dle této Služby musí splňovat následující podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dokumentace musí být vedena ve formátu editovatelném v nástrojích sady Microsoft Office nebo OpenOffice/LibreOffice, - každý dokument, který je součástí dokumentace musí být přehledně verzován a veškeré změny mezi jednotlivými verzemi musí být zaneseny v samostatném dokumentu. <p>Součástí této Služby je rovněž povinnost Poskytovatele zajišťovat průběžně vedený strukturovaný dokument, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace, údržby a změn Systému dle služeb RP-1 a RP-2 s popisem jejich dopadu do Systému i dalších navazujících systémů. Tento dokument musí být nepřetržitě přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele způsobem umožňujícím dálkový přístup.</p> <p>Provedení změny dokumentace je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen nahlásit Objednateli prostřednictvím Helpdesku.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	8x5
Vstupy	Změna Systému Změna požadavků na dokumentaci
SLA	PP-2-A: Provedení změny dokumentace do 10 pracovních dnů od provedení změny Systému na produkčním prostředí
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Dokumentace Systému
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	

Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

Katalogový list Služby OÚ-1	
ID Služby	OÚ-1
Název Služby	Oznámení – incident narušení ochrany OÚ
Popis Služby	Hlášení Poskytovatele o podezření na porušení ochrany osobních údajů
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu nahlásit Objednateli jakékoliv podezření na porušení bezpečnosti osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s provozem Systému. Poskytovatel je povinen podezření nahlásit v případě, že získal informace, ze kterých vyplývá, že došlo k události, která měla za následek vznik bezpečnostního incidentu.</p> <p>Bezpečnostním incidentem se pro účely této služby rozumí stav, kdy mohlo i přes nastavená technická a organizační opatření dojít k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, pozměnění, či neoprávněnému zpřístupnění osobních údajů předávaných, uložených, nebo jinak zpracovávaných Systémem, nebo k neoprávněnému přístupu k nim.</p> <p>Každé hlášení je Poskytovatel povinen učinit nejprve prostřednictvím telefonického a emailového oznámení na kontakt Objednatele uvedený pro tyto účely v odst. 3.2. Toto oznámení musí obsahovat alespoň základní okolnosti vzniku bezpečnostního incidentu a jeho přibližný rozsah.</p> <p>Poskytovatel je následně povinen vypracovat a prostřednictvím Helpdesku zaslat Objednateli písemný záznam o bezpečnostním incidentu, který musí obsahovat informace v níže uvedeném minimálním rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Datum a čas události ○ Specifikace porušení bezpečnosti osobních údajů, tj. zda došlo k jejich ztrátě, zničení, změně, neoprávněnému zpřístupnění nebo jinému porušení jejich bezpečnosti ○ Povaha a obsah dotčených osobních údajů, tj. informace o kategorii (např. jmenné údaje, data narození, přístupové údaje apod) a rozsahu dotčených osobních údajů ○ Počet a typ subjektů dotčených osobních údajů ○ Informaci o tom, zda byly incidentem dotčeny osobní údaje cizích státních příslušníků (občanů EU nebo třetích států) ○ Technická a organizační opatření, který byla přijata v reakci na bezpečnostní incident
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Vznik bezpečnostního incidentu
SLA	OÚ-1-A: Telefonické a emailové oznámení do 1 hodiny od zjištění vzniku bezpečnostního incidentu
	OÚ-1-B: Zaslání písemného záznamu do 24 hodin od zjištění vzniku bezpečnostního incidentu
Měřicí bod	Helpdesk

Výstupy	Hlášení Poskytovatele
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 10.03 Smlouvy

3. Způsob komunikace při poskytování Služeb

3.1. Komunikace prostřednictvím Helpdesku

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb využívat ke komunikaci s Objednatelem Helpdesk, ke kterému Objednatel poskytne Poskytovateli přístup. Objednatel používá Helpdesk vystavěný na open-source technologii GLPi. Poskytovatel je zejména povinen prostřednictvím Helpdesku přijímat hlášení Objednatele a jiné požadavky na poskytování Služeb.

Poskytovatel je povinen přijímat rovněž hlášení a další požadavky na poskytování Služeb zaslané Objednatelem prostřednictvím emailových adres Objednatele uvedených v odst. 3.2. na emailovou adresu Poskytovatele určenou pro hlášení závad uvedenou v odst. 3.3.

V případě nedostupnosti Helpdesku může Poskytovatel jednotlivé povinnosti vyplývající z katalogových listů jednotlivých Služeb, u kterých je nezbytné provést záznam do Helpdesku, plnit rovněž prostřednictvím níže uvedeného emailového kontaktu Objednatele určeného pro řešení krizových situací. V takovém případě však Poskytovatel bez zbytečného odkladu po opětovné dostupnosti Helpdesku učiní rovněž příslušný záznam do Helpdesku.

3.2. Seznam komunikačních kanálů Objednatele

Na níže uvedených kontaktech je Objednatel dostupný v režimu 24x7 pro účely řešení krizových situací:

Emailová adresa:	dohled@sukl.cz
Telefonní číslo:	XXX

Níže uvedené kontakty slouží pro běžnou komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem při poskytování Služeb:

Jméno, příjmení, titul	Telefonní číslo	Emailová adresa	Poznámka
XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	

3.3. Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

Na níže uvedených kontaktech je Poskytovatel dostupný v režimu 24x7 zejména pro účely hlášení závad:

Emailová adresa:	XXX
Telefonní číslo:	XXX

4. Kvalita poskytovaných služeb

4.1. Provádění některých činností v rámci servisního okna

Pro činnosti prováděné Poskytovatelem v rámci služeb RP-1, RP-2, RZ-2 platí níže uvedené podmínky:

Činnosti, které jsou způsobitelné ovlivnit dostupnost nebo plnou funkčnost Systému nebo jeho komponent, je Poskytovatel povinen provádět pouze v rámci Servisního okna, které stanoví Objednatel. Mimo servisní okno je Poskytovatel oprávněn provádět tyto činnosti pouze s výslovným předchozím souhlasem Objednatele.

Servisním oknem se rozumí časový úsek, který určil Objednatel a slouží zejména 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. Podmínky provádění údržby a definice pravidelných (plánovaných) a mimořádných servisních oken jsou uvedeny v provozní dokumentaci Systému.

4.2. Způsob měření a vyhodnocování dostupnosti Systému podle Služby DS-1

Nedodržení požadované procentuální úrovně dostupnosti Systému podle Služby DS-1 znamená nedodržení smluvně dohodnuté úrovně kvality poskytované Služby, jenž má za následek uplatnění smluvní pokuty dle odst. 10.03 Smlouvy.

Systém se považuje za dostupný po dobu, po kterou nevykazuje níže uvedené znaky nedostupnosti.

Systém se považuje za nedostupný po dobu, po kterou vykazuje zjištěnou kritickou závadu, která nebyla dosud odstraněna. Kritická závada se považuje za zjištěnou od okamžiku nahlášení vzniku kritické závady Objednatelem nebo Poskytovatelem prostřednictvím Helpdesku. Systém se považuje za nedostupný až do doby, než je zjištěná kritická závada odstraněna a Poskytovatel o tom učiní záznam do Helpdesku.

Dostupnost Systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je Systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a pro stanovení dostupnosti Systému se vychází z časových údajů uvedených v Helpdesku. Dostupnost Systému je měřena a vyhodnocována za každý uplynulý kalendářní měsíc a její výpočet je prováděn na základě následujícího vzorce:

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

D_m = měsíční dostupnost Systému v procentech

T_{err} = celková doba nedostupnosti Systému za kalendářní měsíc v minutách

T_{ok} = doba, po kterou byla v daném kalendářním měsíci poskytována Služba DS-1, v minutách

Do celkové doby nedostupnosti Systému se nezapočítává doba nedostupnosti Systému, pro kterou Poskytovatel prokáže, že byla způsobena:

- a) závadou na hardwaru nebo síťové infrastruktuře,
- b) působením vyšší moci, tedy existencí nepředvídatelné a neovlivnitelné překážky, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a která brání Poskytovateli v plnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel měl tuto překážku nebo její následky odvrátit či překonat,
- c) neumožněním nezbytného přístupu zaměstnanců Poskytovatele k hardwarové či softwarové infrastruktuře Objednatele za účelem provedení nezbytných oprav.

Do celkové doby nedostupnosti Systému se dále nezapočítává:

- a) doba Objednatelem předem plánovaných odstávek Systému, přičemž odstávkou Systému se rozumí doba, kdy je nedostupnost Systému způsobena cíleně za účelem provádění plánované údržby,
- b) doba, po kterou je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti, v případě, že Poskytovatel o součinnost požádá prostřednictvím Helpdesku a poskytnutí součinnosti je nezbytné pro odstranění příčin nedostupnosti Systému.

4.3. Způsob měření a vyhodnocování SLA s výjimkou služby DS-1

Překročení limitů uvedených u jednotlivých SLA znamená nedodržení smluvně dohodnuté úrovně kvality poskytované Služby, jenž může mít za následek uplatnění smluvní pokuty dle odst. 10.03 Smlouvy.

Případná smluvní pokuta je závislá na míře překročení limitu stanoveného v rámci SLA. Míra překročení limitu stanoveného v rámci SLA je vypočtena podle následujícího vzorce:

$$SLA_{err} = T_{err} - T_{ok}$$

T_{ok} = doba, která je podle SLA stanovena jako maximálně přípustná pro provedení konkrétního úkonu ze strany Poskytovatele

T_{err} = doba, za kterou Poskytovatel vykonal úkon definovaný SLA, přičemž počátek počítání této doby je stanoven v rámci SLA

SLA_{err} = doba, o kterou byl překročen limit stanovený v rámci SLA

V případě, že je výsledek SLA_{err} vyšší než 0, tak dochází ze strany Poskytovatele k porušení smluvně dohodnutého SLA.

Do T_{err} se nezapočítává:

- a) doba, po kterou je Objednatel (nebo třetí osoba, jejíž součinnost musí zajistit Objednatel) v prodlení s poskytnutím součinnosti, v případě, že Poskytovatel o součinnost požádá prostřednictvím Helpdesku a poskytnutí součinnosti je nezbytné k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen,
- b) doba, po kterou je v rámci součinnosti prováděna ze strany Objednatele (nebo třetí osoby, jejíž součinnost musí zajistit Objednatel) činnost nezbytná k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen,
- c) doba, po kterou je pracovníkům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn fyzický nebo vzdálený přístup k Systému nebo jeho součástí nezbytný k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen.

Příloha č. 2 - Specifikace Systému

Objednatel disponuje telefonní ústřednou Digity UCS pořízenou v rámci veřejné zakázky VZ24/2010 „Modernizace TS se zaměřením na dostupnost a bezpečnost“ a připojenými telefonními přístroji výrobce Cisco a Polycom k ústředně (typy: 7945, 7841, 6945, 6921, 7911, 7975, 7000). Telefonní ústředna je realizována pomocí dvou serverů provozovaných v clusteru a umístěných na virtualizační platformě VMWare. Operační systém serverů je postaven na opensource řešení Ubuntu Linux. Z důvodu vysoké dostupnosti je systém řešen formou dvou serverů v HA clusteru. Vedle již zmíněného produkčního prostředí je systém také v prostředí testovacím. V rámci telefonního systému jsou využívány následující licence:

Poř.číslo	Název produktu	Počet Uživatelů
1	Digity UCS – Telefonní systém	1
2	Digity UCS – VoiceMail (hlasová schránka)	550
3	Digity UCS – Billing (tarifikace)	550
4	Digity UCS – Voice recording (nahrávání hovorů)	550
5	Digity UCS – Presence	550
6	Digity UCS – Kontaktní centrum	1

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

Pro své následující zaměstnance :

.....

žádáme o přístupové oprávnění na servery:

Název serveru	IP adresa

za účelem plnění smlouvy ze dne /objednávky ze dne

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

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

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

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

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

Datum:

.....

Podpis

Schválil manažer bezpečnosti informací SÚKL

Datum:

.....

Podpis