

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY A ZAJIŠTĚNÍ ROZVOJE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

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: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, MHA, ředitelem

bankovní spojení, č.ú.: 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

QCM, s.r.o.

IČ: 26262525

DIČ: CZ26262525

se sídlem: Bellova 370/40, 623 Brno

zastoupen: Ing. Davidem Horkým, jednatelem společnosti

bankovní spojení, č.ú.: 198915344/0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře informačního systému webových stránek a formulářů umístěných na webových stránkách Objednatele, který zahrnuje i webové služby napojené na prezentační vrstvu a redakční systém Marwel pro následující domény: www.sukl.cz (včetně subdomén identity.sukl.cz, lekarny.sukl.cz), www.sukl.eu, www.nebezpecneleky.cz, www.olecich.cz, www.lekovyzaznam.cz a intranet (dále jen souhrnně „Systém“), na období od 1. 4. 2017 do 31. 12. 2018. 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) Provoz helpdeskového systému
- j) Vedení dokumentace

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

- 1.02 Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Systému v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.03 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.04 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu Systému, tak aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

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 17:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01. Započítávaný čas Služby, která je poskytována v režimu „P“, se každý pracovní den v 17:00 pozastavuje.

| Označení | Název služby | Režim poskytování podpory | Rozsah čerpání služby |
|----------|---|---------------------------|-----------------------|
| SP-1 | Identifikace a odstranění závad - kritická závada | N | A |
| SP-2 | Identifikace a odstranění závad – závažná závada | N | A |
| SP-3 | Identifikace a odstranění závad – ostatní závada | P | A |
| RP-1 | Provozní podpora | P | A |
| PM-1 | Proaktivní monitoring | N | A |
| RZ-1 | Identifikace a specifikace změny | P | A |
| RZ-2 | Realizace změnových požadavků menšího rozsahu | P | B |
| RZ-3 | Realizace změnových/rozvojových požadavků | P | C |
| PP-1 | Provoz helpdeskového systému | N | A |
| PP-2 | Vedení dokumentace | P | A |

- 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) a b) časově omezen.
- 2.04 Rozsah čerpání Služby dle odstavce 2.02, označené jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) a b) 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, avšak v rámci jednoho kalendářního měsíce může být tato Služba čerpána v rozsahu maximálně 6 ČD. Podkladem pro úhradu čerpaných ČD na Službu dle odstavce 2.02, označenou jako „B“, budou akceptační protokoly podepsané oprávněnými osobami smluvních stran dle odst. 2.10.
- 2.05 Rozsah čerpání Služby dle odstavce 2.02, označené jako „C“, není součástí měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) a b). Tato Služba bude realizována na základě samostatných objednávek za pevnou sazbu za 1 člověkohodinu uvedenou v odst. 5.01 písm. c) této Smlouvy. Službu dle odst. 2.02, označenou jako „C“, je Objednatel dále oprávněn čerpat v rámci nevyčerpané části ČD za Službu „B“ dle odst. 2.04. V takovém případě je Služba „C“ v tomto rozsahu hrazena v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) a b).
- 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-2 a RZ-3 bude probíhat samostatně následujícím způsobem:
- i. Výsledek realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-2 a RZ-3 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 nevznesl 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 vznesl 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 nevznesl v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle bodu iii. V případě, že Objednatel vznesl 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. 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 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. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přístupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 2 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.

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

- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou 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, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele do informačního systému Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatel, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy oprávněné osoby dle této Smlouvy.

3.08 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 5.000.000,- Kč (slovy: pět miliónů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.

- 3.09 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá bezpečnostní opatření týkajících se infromatických aktiv.
- 3.10 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.
- 3.11 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 auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50% zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.
- 3.13 V případě ukončení Smlouvy a v případě odstoupení od Smlouvy je Poskytovatel povinen bezúplatně předat Objednateli veškerou aktuální administrátorskou a uživatelskou dokumentaci spravovaného Systému, přístupová oprávnění do Systému a administrátorská hesla. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednatelům požadovanou součinnost buď Objednateli, nebo novému poskytovateli servisní podpory Systému, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy. Poskytnutí takové součinnosti bude Poskytovatelem zpoplatněno sazbou dle odst. 5.01 písm. c) této Smlouvy.

Článek 4.

Práva a povinnosti Objednatele

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

- 4.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.
- 4.05 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení Systému, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskytovatele. Objednatel je povinen dokumentovat veškeré takto prováděné změny do Systému. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o provádění takto prováděných změn, a to prostřednictvím helpdesku tak, aby byl Poskytovatel informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným problémům nebo výpadkům.

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) 19.000 Kč bez DPH, tj. 22.990 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb kategorie „A“ a „B“ dle odst. 2.03 a 2.04 této Smlouvy za služby týkající se podpory formulářů umístěných na webových stránkách Objednatele;
 - b) 54.580 Kč bez DPH, tj. 66.041,80 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb kategorie „A“ a „B“ dle odst. 2.03 a 2.04 této Smlouvy za Služby týkající se podpory webových stránek Objednatele.
 - c) 1.000 Kč bez DPH, tj. 1.210 Kč vč. DPH za každou člověkohodinu poskytování objednaných Služby kategorie „C“ dle odst. 2.05 této Smlouvy

5.02 V případě částečné výpovědi této Smlouvy dle odst. 13.02, spočívající ve vynětí Služeb týkajících se jen formulářů umístěných na webových stránkách Objednatele či jen webových stránek Objednatele z předmětu této Smlouvy, se celková měsíční paušální cena dle tohoto odstavce poníží o příslušnou dílčí měsíční paušální cenu, odpovídající vyňatým Službám.

- 5.03 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) a b) je stanovena jako paušální.
- 5.04 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) a b), odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.05 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. 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.
- 5.06 Celková cena veškerých Služeb, poskytnutých na základě této Smlouvy, nesmí ve svém souhrnu překročit částku 2.000.000,- Kč bez DPH

Článek 6.

Fakturace a platební podmínky

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. a) a b) 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. c) 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 jakékoli 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, povinnost nahradit újmu

- 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.
- 7.04 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli v plném rozsahu veškerou újmu ve smyslu § 2894 OZ (dále jen „újma“), způsobenou Objednateli v důsledku porušení jakékoli povinnosti dle této Smlouvy. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

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 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 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 touto Smlouvou zmocňuje Poskytovatele ke zpracování osobních údajů obsažených v Systému, a to pouze v případech, kdy takové zpracování je nezbytně pro účely plnění smluvního vztahu s Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro účel této Smlouvy pouze v nezbytném rozsahu.
- 9.11 Poskytovatel 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

10.01 Smluvní strany prohlašují, že výsledkem plnění Poskytovatele dle této Smlouvy mohou být hmotně zachycené výsledky (dílo) v podobě změněné či nové funkcionality webových stránek (dílem se pro účely tohoto článku rozumí počítačový program a popř. i databáze, zdrojový kód počítačového programu, popř. databáze, nezbytné pro veškerou údržbu, úpravy/změny, aktualizace a případné modernizace změněné či nové funkcionality webových stránek, dokumentace, jiné tištěné materiály, a další hodnoty). Toto dílo podléhá ochraně dle Autorského zákona. V případě vzniku takového díla se jedná o dílo vytvořené na základě objednávky. Poskytovatel prohlašuje, že je, popř. bude v takových případech oprávněn k výkonu majetkových práv k změněné či nové

funkcionalitě webových stránek (dále jen „funkcionalita“), tj. k veškerým jejím částem a jejich poskytování. Tato svá práva se Poskytovatel zavazuje k výzvě Objednatele prokázat předložením příslušných dokumentů (zejména smluv). Pro případ, že Poskytovatel plněním dle této Smlouvy změní jakoukoli část webových stránek, stvrzuje podpisem této Smlouvy, že je, popř. bude, oprávněn k takovým úpravám a neporuší příslušná majetková práva k webovým stránkám.

10.02 Smluvní strany se dohodly, že tímto článkem 10 Smlouvy Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci k nové funkcionalitě vzniklé poskytnutím Služby dle této Smlouvy, a to licenci k jejímu užívání a sdílení pro neomezený počet uživatelů (multilicenci), a to dnem její akceptace podle podmínek této Smlouvy. Tato licence je poskytnuta jako nevýhradní, pokud se týká díla spojeného s redakčním systémem (tj. nejde o funkcionalitu ve smyslu této Smlouvy). Ve všech ostatních případech je poskytnuta výhradní licence, která zahrnuje právo k výkonu všech majetkových autorských práv (tj. ke všem způsobům užití), přičemž tato licence může být dále Objednatelem z části nebo zcela poskytnuta třetí osobě ve formě podlicence (a to úplatně či bezúplatně) nebo postoupena takové třetí osobě. Tato Objednateli udělená licence k funkcionalitě je bez časového omezení (tj. trvá po celou dobu trvání autorskoprávní ochrany díla), a je nevypověditelná. Tato licence tak opravňuje Objednatele ke všem známým způsobům užití dané funkcionality v rozsahu neomezeném co do množství (např. v neomezeném počtu kopií či uživatelů) a k užití i jakýmkoliv jiným způsobem a v jakémkoliv rozsahu potřebném ke splnění a dosažení účelu tohoto díla, zejména pro provozování funkcionality, údržbu, aktualizaci, provádění změn a úprav (včetně např. dalšího rozšiřování funkcionality dle potřeb Objednatele nebo požadavků legislativy), a bez teritoriálního omezení, to je pro území celého světa. Objednatel je tedy oprávněn poskytnout oprávnění v rozsahu uvedené licence i dalším organizačním složkám státu popř. jiným osobám pro neomezený počet uživatelů.

10.03 Objednatel není povinen tuto licenci využívat.

10.04 Objednatel bere na vědomí, že jeho oprávnění poskytnout případně tuto licenci třetím osobám je omezeno rozsahem smluvních podmínek licenčního ujednání stanovených tímto článkem Smlouvy.

10.05 Poskytovatel se zavazuje, že v případě, kdy jakákoliv osoba odlišná od Objednatele, včetně případných zaměstnanců Poskytovatele, uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s poskytnutými Službami/činnostmi nebo jejich částí, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli účinnou pomoc a součinnost a dále se zavazuje uhradit Objednateli veškerou škodu, která mu vznikne v důsledku uplatnění autorskoprávního nároku vůči Objednateli v souvislosti s užíváním takové Služby/činnosti (autorského díla).

10.06 Vzhledem ke skutečnosti, že případné autorské dílo je Poskytovatelem vytvořeno v rámci Služeb, popř. činností dle této Smlouvy, sjednávající si strany této Smlouvy, že poskytnutí licence Poskytovatelem Objednateli k takovému dílu dle této Smlouvy je bezúplatné.

10.07 V případě vytvoření nového autorského díla dle této Smlouvy je Poskytovatel od okamžiku jeho akceptace bez výhrad povinen poskytovat Služby dle této Smlouvy i ve vztahu k takto nově vytvořenému dílu. Cena Služeb dle čl. 5 zůstává v takovém případě neměnná.

10.08 Odstavce 10.01 až 10.07 této Smlouvy nabývají účinnosti vždy až v okamžiku vytvoření autorského díla předvídaného tímto článkem.

Článek 11.
Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší 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 a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

| Kategorie | Smluvní pokuta |
|---|--|
| Nedodržení termínu potvrzení pro přijetí hlášení | 1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 |
| Nedodržení termínu pro dodání měsíčního reportu dle Služby PP-2 | 500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 |
| Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-2 | 500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 |
| Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-1 | 1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 |
| Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-2 | 500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 |
| Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-3 | 500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 |
| Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do Systému v rozsahu do 1 člověkohodiny (kategorie A) v rámci Služby RP-1 | 500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 |
| Nedodržení termínu na provedení složitějšího administračního zásahu do Systému dle kategorie B a C v rámci Služby RP-1 | 500,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 |
| Nedodržení termínu pro předání realizace objednávky Služby RZ-1 k akceptaci či nedodržení termínu pro zapracování připomínek dle odst. 2.10 bod iv. | 500,- 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 zapracování připomínek dle odst. 2.09 bod iv. | 500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle odst. 2.09 |
| Nedodržení úrovně dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1 | 10.000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1 |
| Nesplnění podmínek ukončení Smlouvy dle odstavce 13.09 této Smlouvy | 500,- Kč za každý započatý kalendářní den po termínu odevzdání |
| Neumožnění provedení auditu dle odst. 3.11 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 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.05 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.12 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 11.06 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.13 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.07 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 písm. a) a b) této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.08 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou újmu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 12.

Trvání Smlouvy

- 12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, od 1. 4. 2017 do 31. 12. 2018. V případě vyčerpání částky uvedené v odst. 5.05 během doby dle předchozí věty pozbývá tato Smlouva platnosti a účinnosti okamžikem vyčerpání této částky.
- 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 újmu, 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 doba pro Objednatele činí 30 dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne bezprostředně následujícího měsíce po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.02 Objednatel je ve stejné výpovědní době, jako v odstavci 13.01, oprávněn vypovědět tuto Smlouvu pouze částečně. Částečnou výpověď Smlouvy se rozumí výpověď pouze ve vztahu k formulářům umístěným na webových stránkách Objednatele či pouze ve vztahu k webovým stránkám Objednatele ve smyslu odst. 1.01 a odst. 5.01 této Smlouvy. V případě částečné výpovědi Smlouvy je Objednatel povinen v ní uvést, zda se vztahuje k formulářům umístěným na webových stránkách Objednatele, či k webovým stránkám Objednatele.
- 13.03 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozích odstavcích 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 újmy bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.04 Pokud jde o Služby, označené v odst. 2.02 jako RZ-2 a RZ-3, má Poskytovatel v případě ukončení Smlouvy výpovědí nárok na úhradu příslušné objednávky, pokud došlo k akceptaci bez výhrad a převzetí výsledku příslušné objednávky Objednatelem.

- 13.05 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 13.06 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.
- 13.07 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.
- 13.08 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran se použije postup dle odst. 13.04.
- 13.09 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady újmy a ustanovení týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

Článek 14.

Vyšší moc

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

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 16.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele

| | | |
|-------------------------|-------------------|----------------------------------|
| Ing. Petr Koucký, | tel. 272 185 898, | e-mail: petr.koucky@sukl.cz |
| RNDr. Jaroslav Martaus, | tel. 272 185 922, | e-mail: jaroslav.martaus@sukl.cz |
| Bc. David Štěpán | tel. 272 185 876, | e-mail: david.stepan@sukl.cz |
| Pavel Trnka | tel. 272 185 891, | e-mail: pavel.trnka@sukl.cz |

Za Poskytovatele:

xxx, tel. xxx, e-mail: xxx

xxx, tel. xxx, e-mail: xxx

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 538 702 705

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: podpora@qcm.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 tísní, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

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

16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu i jakékoli objednávky učiněné na jejím základě v registru smluv 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 1. 4. 2017. 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 dne

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
PharmDr. Zdeněk Blahuta, MHA
Ředitel

.....
Ing. David Horký
Jednatel QCM, s.r.o.

Popis dodávaných služeb

SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

Popis služby

Kritickou vadou se rozumí **nefunkčnost webu** jako celku či jejích klíčových částí, nebo zjištění narušení bezpečnosti. Jedná se například o výpadek webového serveru nebo autentizačních komponent.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí **odstranění kritické vady** nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou nebo na vadu ostatní.

První krokem bude vždy přesměrování vadné či nedostupné odkazy na **náhradní stránku**, která bude obsahovat omluvný a vysvětlující text, tak aby uživatelé dostali informaci o dočasném výpadku stránek SÚKLu. Text náhradní stránky dodá Objednatel. Stránka se bude trvale nacházet u Poskytovatele, tedy mimo prostředí SÚKLu.

Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednateli **analýzu příčin** vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Vstupy

- Záznam v systému helpdesk
- Hlášení monitorovacího systému

SLA

| Popis SLA | Termín plnění |
|--|--------------------------|
| Převzetí incidentu | Do 30 minut od nahlášení |
| Zahájení prací na odstranění kritické vady | Do 4 hodin od nahlášení |
| Odstranění kritické vady | Do 6 hodin od nahlášení |

Výstupy

- Záznam v helpdeskovém systému
- Analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet
- Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu **24 hodin x 7 dní v týdnu**. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

Popis služby

Závažnou vadou se rozumí stav znamenající **nefunkčnost části webu SÚKLu**, která nespadá pod kategorii kritické vady, ale nedovoluje běžnou práci uživatele. Jde tedy například o stav, kdy uživatel nemůže podepsat nebo odeslat XML.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí **odstranění závažné vady** nebo změnu její kvalifikace na vadu ostatní.

Po vyřešení každé závažné vady, která se nachází ve sféře vlivu Poskytovatele, je Poskytovatel povinen předložit Objednateli analýzu příčin vzniku závažné vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Vstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Hlášení monitorovacího systému

SLA

| Popis SLA | Termín plnění |
|---|--------------------------|
| Převzetí incidentu | Do 30 minut od nahlášení |
| Zahájení prací na odstranění závažné vady | Do 12 hodin od nahlášení |
| Odstranění závažné vady | Do 48 hodin od nahlášení |

Výstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Návrh opatření, jak této vadě předcházet
3. Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu **24 hodin x 7 dní v týdnu**. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada

Popis služby

Ostatní vadou se rozumí nefunkčnost části webu, která nespadá pod kategorii vady kritické nebo vady závažné. Jedná se o chyby, které **nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality**. Příkladem může být situace, kdy se nezobrazí obrázek, ale webová stránka je jinak funkční.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí **odstranění vady**.

Vstupy

1. Záznam v systému helpdesk
2. Hlášení monitorovacího systému

SLA

| Popis SLA | Termín plnění |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| Převzetí incidentu | Do 4 hodin od nahlášení |
| Zahájení prací na odstranění vady | Do 2 pracovních dní od nahlášení |
| Odstranění vady | Do 5 pracovních dní od nahlášení |

Výstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Návrh opatření, jak této vadě předcházet
3. Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Tato služba **zajišťuje chod webu**. Cílem je, aby nedocházelo k provozním chybám. Služba zahrnuje:

- Zajištění dostupnosti webu
- Servisní podporu webu jako celku (domény, struktura)
- Vývojovou a servisní podporu webových stránek, formulářů a dalších komponent
- Odhalování a diagnostiku chybových stavů webu
- Pravidelnou profylaxi
- Odstraňování zjištěných i nahlášených chyb
- Upozorňování na nedostatky, chyby a bezpečnostní rizika
- Pomoc při vytváření testovacího prostředí a testovacích scénářů
- Udržení funkčnosti redakčního systému Marwel
- Podporu při výpadku produkčního prostředí
- Údržbu webových databází
- Pravidelné měsíční schůzky

Součástí služby je i podpora webových formulářů. Což představuje zejména jejich aktualizaci, úprava popř. změna). V rámci systému je v současné době využíváno cca 50 webových formulářů.

Provozní podpora bude zajištěna pro celou webovou vrstvu včetně integračních vazeb na okolí. Jedná se tedy zejména o:

- Webové stránky
- Formuláře umístěné na webových stránkách SÚKLu
- Webové služby, které jsou napojeny na prezentační vrstvu (dále jen **WS-P**)
- Redakční systém Marwel

Webová část obsahuje následující domény:

- www.sukl.cz (včetně subdomén identity.sukl.cz, lekarny.sukl.cz)
- www.sukl.eu
- www.nebezpecneleky.cz
- www.olecich.cz
- www.lekovyzaznam.cz
- [intranet](#)

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

Dohodnutý termín je nutno vždy zaznamenat do textu helpdeskového požadavku.

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

Náročnost služby v člověkohodinách pouze určuje termíny dokončení požadované úpravy. Během realizace služeb v kategorii RP-1 k čerpání člověkohodin nedochází.

Vstupy

1. Výstupy z monitoringu
2. Záznamy ze systému helpdesk

SLA

| Popis SLA | Termín plnění |
|---------------------------------|----------------------------------|
| Dostupnost intranetu | 98 % v rámci kalendářního měsíce |
| Dostupnost webu kromě intranetu | 99 % v rámci kalendářního měsíce |

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

V případech zjištění nedostupnosti internetu musí být tato skutečnost bezodkladně zaznamenána do helpdeskového systému a současně musí být telefonicky informován pověřený zástupce objednatele. Za **nedostupnost internetu** se považuje nemožnost pracovat na stránkách SÚKLu (z jakéhokoliv důvodu).

Výstupy

1. Realizované změnové požadavky
2. Správně nakonfigurované systémy
3. Měsíční reporty

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

V rámci této služby bude nastaveno a prováděno monitorování celého webu Objednatele v režimu 7 x 24. Služba monitoringu musí být schopna zajistit **proaktivní dohled**, včetně integrovaných systémů třetích stran (například applety nebo WS-P), tak aby případné problémy, včetně bezpečnostních, mohly být řešeny včas nebo v předstihu.

Monitoring musí být schopen **sledovat dostupnost a odezvu** webu Objednatele:

- Webových stránek Objednatele
- Webových služeb napojených na stránky a formuláře (WS-P) na jednotlivých portech
- Redakčního systému Marwel

Ostatní požadavky:

- Proaktivní sledování chybových stavů
- Proaktivní sledování bezpečnostních incidentů

Monitoring musí být přístupný **vybraným zaměstnancům Objednatele** v plné míře. Objednatel provádí monitoring vlastními prostředky vybraných komponent prostřednictvím systému Zabbix. Poskytovatel nesmí tuto službu omezit.

Pomocí vzdáleného monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost webu Objednatele. Monitoring je prováděn **výhradně formou vzdáleného přístupu**. Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty sledovaných parametrů bude kontaktován pověřený zástupce Objednatele (emailem nebo telefonicky) a zároveň bude problém evidován v helpdesku.

Poskytovatel není oprávněn za účelem zajišťování služby vzdáleného monitoringu přistupovat k datům, které jsou ve správě Objednatele, pokud o tuto službu není písemně nebo emailem požádán Objednatelem. Žádost musí být podepsána vedoucím odboru informatiky Objednatele nebo pověřenou osobou. Porušení tohoto ustanovení bude považováno za **porušení povinností Poskytovatele podstatným způsobem**.

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

Vstupy

1. Informace z monitorovaných částí webu Objednatele

SLA

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

Výstupy

1. Hlášení bezpečnostních problémů (emailem, telefonicky)
2. Oznámení o nefunkčnosti webu Objednatele nebo jeho částí (emailem, telefonicky)

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 realizaci navržených změn ze strany Objednatele pomocí služby RZ-3.

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

- Popis požadavku
- Výsledek analýzy včetně
 - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska provozu systému
 - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska designu a technologie řešení
 - posuzování a analýzu navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska bezpečnosti
- Případné varianty řešení; potom jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti v člověkohodinách, časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant
- Zdůvodněné doporučení pro realizaci jedné z navržených variant, včetně návrhu způsobu testování a nasazení

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

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1)

SLA

| Popis SLA | Termín plnění |
|---|--|
| Převzetí požadavku | Do 30 minut od jeho nahlášení |
| Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny | Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 14 dnů od data přijetí požadavku |

Výstupy

1. Písemného stanovisko, které bude uloženo v systému helpdesk

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

Popis služby

Realizace změnových požadavků RZ-2 slouží především pro realizaci změnového požadavku malého rozsahu. V rámci jednoho kalendářního měsíce mohou být čerpány služby RZ-2 v rozsahu maximálně 6 MD,

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje **požadavek na změnu**.

Současně s požadavkem **Objednatel stanoví termín dokončení** (na základě návrhu Poskytovatele), případně způsob testování, způsob nasazení a způsob integrace.

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

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1)

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne **dle dohodnutého harmonogramu**, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram.

| Rozsah čerpání služby na jeden požadavek | Dokončení realizace požadavku |
|--|---|
| Čerpání MD < 2 dní | Do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku |
| Čerpání MD >=2 dní | Do 15 pracovních dnů od nahlášení požadavku |

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

Výstupy

1. Bez výhrad akceptované funkční řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen na 3 ČD za jeden kalendářní měsíc.

RZ-3 Realizace změnových/rozvojových požadavků

Popis služby

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

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

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje **požadavek na změnu** s využitím služby RZ-1.

Současně s požadavkem **Objednatel stanoví termín dokončení** (na základě návrhu Poskytovatele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace.

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

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1)
2. Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne **dle dohodnutého harmonogramu**, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram.

| Rozsah čerpání služby na jeden požadavek | Dokončení realizace požadavku |
|--|---|
| Čerpání MD < 5 dní | Do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku |
| Čerpání MD >= 5 dní | Do 20 pracovních dnů od nahlášení požadavku |

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

Výstupy

1. Bez výhrad akceptované funkční řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Čerpání této služby se řídí odst. 2.05 Smlouvy.

PP-1 Provoz helpdeskového systému

Popis služby

Pro zajištění činnosti, spojených s provozem informačního systému webových stránek a formulářů umístěných na webových stránkách bude využíván helpdeskový systém Odběratele a dále telefonu a e-mailu Poskytovatele pro přístup k zadávání a řešení požadavků (platí také pro incidenty) smluvních služeb a dalších požadavků.

Telefonickou linku lze využívat **pro nouzové zadávání** požadavku nebo v případě nedostupnosti helpdeskového systému. Telefonická služba musí být k dispozici nepřetržitě v režimu 7 x 24.

Objednatel zajišťuje aktualizaci helpdeskového systému **pro vedení evidence hlášení** o chybách, námětech, změnách nebo rozšíření funkcí webu včetně stavu jejich řešení. Helpdeskový systém je provozován formou webové aplikace nebo s webovým rozhraním. Objednatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Poskytovatele.

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

Provoz helpdeskového systému bude zajištěn na bázi životního cyklu požadavku.

Vstupy

1. Vstupem je požadavek uživatele
2. Za hlášení uživatele se považuje i výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring

SLA

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

| Popis SLA | Termín plnění |
|---------------------------------|----------------------------------|
| Přístup k helpdeskovému systému | 7 x 24 |
| Přístup k telefonnímu spojení | V případě nefunkčnosti helpdesku |
| Přístup k emailu | V pracovní dny mezi 6:00 a 18:00 |
| Zpracování požadavku | Dle kategorie |

Výstupy

1. 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-2 Vedení dokumentace

Popis služby

Dokumentace musí obsáhnout celou webovou vrstvu včetně integračních vazeb na okolí. Jedná se tedy hlavně o:

- Webové stránky
- Formuláře umístěné na webových stránkách SÚKLu
- Webové služby, které jsou napojeny na prezentační vrstvu (dále jen **WS-P**)
- Redakční systém Marwel

Webová část obsahuje následující domény:

- www.sukl.cz (včetně subdomén identity.sukl.cz, lekarny.sukl.cz)
- www.sukl.eu
- www.nebezpecneleky.cz
- www.olecich.cz
- www.lekovyzaznam.cz
- [intranet](#)

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace bude průběžně aktualizována a předávána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny. Dokumentace bude editovatelná a dodaná v prostředích MS Office.

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, musí být neustále přístupný pracovníkům Objednatele.

Poskytovatel dodá Objednateli formou reportu zprávu o provozu a o činnostech, které vykonal v předcházejícím kalendářním měsíci, vždy do pátého pracovního dne měsíce aktuálního. Po odsouhlasení Objednatelem zašle Poskytovatel fakturu zároveň s odsouhlaseným reportem. Report **musí obsahovat:**

- Souhrnné výsledky monitoringu
- Statistiky přístupů k webovým stránkám
- Soupis incidentů (včetně bezpečnostních) a způsob jejich vyřešení
- Seznam prací provedených ve fakturačním období
- Upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň
- Souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb

Vstupy

1. Změny ve funkčnosti webových stránek nebo formulářů

SLA

| Popis SLA | Termín plnění |
|--------------------------|--|
| Dodání měsíčního reportu | Do 5. dne následujícího měsíce |
| Aktualizace dokumentace | Do 10. dne následujícího měsíce po provedení změny na produkčním prostředí |

Výstupy

1. Měsíční report
2. Nová verze dokumentace

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je poměrové vyjádření doby (v procentech), po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány **v minutách** a vychází z časů, uvedených v helpdesku. Dostupnost je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

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

kde

D_m je měsíční dostupnost aplikace v procentech,

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.

Sledovaným obdobím se rozumí čas, který je definován/požadován samostatně pro každou službu. Aplikace se považuje za nedostupnou v případech, kdy vykazuje kritickou (SP-1) či závažnou (SP-2) vadu.

Dobou nedostupnosti se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem (výstup monitoringu), nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost aplikace způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy (např. závada na hardware, síťové infrastruktuře, operačním systému, chyba u poskytovatele apod.). 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 nebo třetí strany do doby jejího poskytnutí.

QCM s.r.o. IČ: 26262525 (dále jen „žadatel“) žádá o zavedení přidělení přístupu na servery SÚKL

Pro své následující zaměstnance :

.....

.....

.....

žádáme o přístupové oprávnění na servery:

| Název serveru | IP adresa |
|---------------|-----------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

za účelem: “Plnění smlouvy č..... a souvisejících objednávek“

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

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

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

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

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

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

Datum:

.....

Podpis

Schválil manažer bezpečnosti informací SÚKL

Datum.....

.....

Podpis