

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

ICZ a.s.

IČ: 25145444

DIČ: CZ699000372

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4

zastoupen: XXX

bankovní spojení, č.ú.: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení č. VZ09/2020 „Technická a servisní podpora bezpečnostního perimetru“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto smlouvu o poskytování servisní podpory (dále jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Objednatel je vlastníkem následujícího HW a uživatelem následujícího SW:

a) HW

- FW Checkpoint, Cisco ASA
- Routery ASR, Cisco C881
- Switche Cisco Nexus a Cisco Catalyst
- Loadbalancery F5 BIG IP

- VPN koncentrátory F5 BIG IP
- Flowmon sondy

b) SW

- Firewall včetně připojení ke vstupnímu bodu internetu
- Webové PROXY
- VPN (SSL, site to site)
- Loadbalancery
- Aplikační FW
- IDS/IPS
- Dynamické DNS

HW a SW vybavení uvedené výše pod písm. a) a b) je specifikováno v Příloze č. 1 této Smlouvy a dále je souhrnně označováno jako "**vybraný HW a SW**". Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v rozsahu této Smlouvy i pro další HW a SW, který bude dodán či vytvořen v rámci poskytování Služeb během trvání této Smlouvy.

1.02 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní technické podpoře vybraného HW a SW, a to po dobu 24 měsíců od data účinnosti této Smlouvy. Služby servisní a technické podpory se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli Služby v následujícím rozsahu:

- a) realizace jednorázových prací souvisejících s počátkem poskytování Služeb,
- b) poskytování reaktivní podpory vybraného HW a SW,
- c) poskytování proaktivní podpory vybraného HW a SW,
- d) řešení změnových požadavků vybraného HW a SW,
- e) další služby vybraného HW a SW.

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

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

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

1.04 Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že dnem nabytí účinnosti této Smlouvy převzal do své správy vybraný HW a SW ve stavu popsáném v Příloze č. 1 této Smlouvy. Od okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad je pro účely této Smlouvy pro obě smluvní strany určující stav vybraného HW a SW, definovaný a specifikovaný v této dokumentaci.

1.05 Objednatel v souladu s § 4a odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“) informuje Poskytovatele, že vybraný HW a SW je podpůrným prvkem kritické informační infrastruktury a významného informačního systému ve smyslu § 2 písm. b) a d) ZoKB a Objednatel je ve smyslu § 2 písm. e) ZoKB správcem vybraného HW a SW, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že se po dobu účinnosti této Smlouvy stává provozovatelem vybraného HW a SW ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB a dle § 3 písm. c) a e) rovněž osobou, jíž jsou v této souvislosti ZoKB a příslušnými prováděcími předpisy ukládány povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti.

1.06 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu vybraného HW a SW, tak aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

2.01 Služby dle odst. 1.02 písm. a) této Smlouvy budou poskytnuty jednorázově v níže uvedených termínech a zahrnují:

- a) provedení vstupní analýzy současného stavu vybraného HW a SW; výstupem této analýzy bude dokumentace, jejíž obsah je specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy. Dokumentace bude předána Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- b) realizaci monitoringu. Řešení monitorovacího systému bude předáno Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- c) proškolení určených zaměstnanců Objednatele. Proškolení bude probíhat tak, aby určené zaměstnanci Objednatele byli proškoleni nejpozději do 3 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy.

Bližší specifikace jednorázových Služeb dle tohoto odstavce je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2.02 Služby dle odst. 1.02 písm. b) až e) 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 18:00 hodin (označena jako „P“).

2.03 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v níže uvedené tabulce jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.02 Smlouvy. Započítávaný čas poskytované Služby označené jako „P“ se každý pracovní den v 18:00 pozastavuje.

Označení	Název Služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání Služby
REAKTIVNÍ PODPORA			
SP-1	Servisní požadavky typu kritická závada	N	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná závada	N	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní závada	N	A
RP-1	Provozní podpora	N	A
PROAKTIVNÍ PODPORA			
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
ZMĚNOVÉ POŽADAVKY			
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových požadavků	P	B
DALŠÍ SLUŽBY			
PP-1	Produktová podpora SW a HW třetích stran	P	A
PP-2	Vedení dokumentace	P	A
SK-1	Školení	P	B
OÚ-1	Oznamování incidentu narušení ochrany osobních údajů	N	A
KB-1	Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti	N	A

2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.03 Smlouvy, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 Smlouvy časově omezen.

2.05 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.03 Smlouvy, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 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 2.03 Smlouvy, označené jako „B“, budou:

- v případě Služeb RZ-1 a RZ-2 Report kvality Služeb dle části PP-2 Přílohy č. 2 této Smlouvy.
 - v případě Služby SK-1 protokol o provedení školení dle Přílohy č. 2.
- 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. 2.03 kategorie „B“ budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.09 Akceptace výsledků jednorázových Služeb uvedených v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy bude probíhat následujícím způsobem:
- a) Výsledek realizace každé jednorázové Služby, uvedené v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být samostatně, po dokončení takové Služby, předložen Poskytovatelem Objednateli k akceptaci ve lhůtě uvedené v odst. 2.01. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání předmětu akceptace k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
 - b) Ve lhůtě 10 pracovních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami a v jimi stanoveném rozsahu.
 - c) V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační a předávací protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran, kterým bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné jednorázové Služby bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorské dílo“), 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.
 - d) V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je do zápisu, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 10 pracovních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle písm. c) tohoto odstavce. 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 písm. d). Tento postup se může opakovat maximálně do 40 pracovních dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.
- 2.10 Akceptace výsledku realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1 a RZ-2 bude probíhat samostatně následujícím způsobem:

- a) Výsledek realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1 a RZ-2 včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být Poskytovatelem předán Objednateli k akceptaci ve lhůtě dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- b) Ve lhůtě 7 kalendářních dnů od předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
- c) V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, uvede tuto skutečnost do helpdesku, čímž bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je Autorským dílem, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- d) V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, učiní o tom záznam do helpdesku, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli prostřednictvím helpdesku k opětovné akceptaci. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle písm. c). 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 písm. d). 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 Objednatelem 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 s platnými právními předpisy, a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatelem, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.

- 3.05 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance 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. 2 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.
- 3.06 V souvislosti s přístupy do informačního systému Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:
- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup do informačního systému a tato žádost byla schválena manažerem bezpečnosti informací Objednatele (dále jen „MBI“). Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho informačního systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
 - Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany MBI. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
 - Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele do informačního systému Objednatele. Porušení

této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

- 3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy osoba oprávněná jednat za Poskytovatele ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 16.01 Smlouvy.
- 3.08 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 3.09 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 10 000 000,- Kč (slovy deset miliónů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti uložené mu jako provozovateli vybraného HW a SW právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Dodržování povinností dle věty první je Poskytovatel povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele prokázat.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.12 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 5 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.13 Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o veškerých krocích orgánu státní správy vykonávajícího kontrolu v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „Úřad“) vůči Poskytovateli, zejména pak neprodleně informovat Objednatele o provádění a výsledcích kontrol u Poskytovatele a o případném uložení nápravných opatření ze strany Úřadu.
- 3.14 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nesplňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.
- 3.15 Poskytovatel se zavazuje, nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele, předat Objednateli provozní dokumentaci vybraného HW a SW. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory vybraného HW a SW, zejména pak:

- a) aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace vybraného HW a SW,
- b) informace o přístupových oprávněních do Systému a veškerá administrátorská hesla k vybranému HW a SW,
- c) záznamy provozních deníků ve formátu XML za celé období poskytování servisní podpory vybraného HW a SW.

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

- 3.16 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo novému poskytovateli servisní podpory vybraného HW a SW součinnost, spočívající zejména v činnostech nezbytných pro zajištění nepřetržité servisní podpory vybraného HW a SW v souvislosti s převzetím servisní podpory vybraného HW a SW 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.
- 4.05 Bude-li to dle názoru Objednatele nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, poskytne Objednatel Poskytovateli v souladu se svými bezpečnostními politikami následující součinnost:
 - a) poskytnutí administrátorských přístupových oprávnění ke spravovanému HW a SW,
 - b) zajištění vzdáleného přístupu ke spravovanému HW a SW v režimu 24 x 7 i prostřednictvím VPN,
 - c) zajištění možnosti dvou pracovních míst s připojením do sítě LAN a internetu v sídle Objednatele,
 - d) zajištění potřebných licencí veškerého vybraného HW a SW.
- 4.06 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení vybraného HW a SW, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskyvatele. Veškeré zásahy do vybraného HW a SW musí být Objednatelem zdokumentované. Před zahájením jakékoliv činnosti na změně nastavení vybraného HW

a SW je Objednatel povinen informovat Poskytovatele o provádění změn, a to prostřednictvím helpdesku, aby byl Poskytovatel včas informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným problémům, nebo výpadkům.

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena za jednorázové Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2 této Smlouvy) činí 378.000,- Kč bez DPH, tj. 457.380,- Kč vč. DPH.
- 5.02 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle odst. 2.02 a 2.03 (dle specifikace v Příloze č. 2 této Smlouvy), poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí 180.000,- Kč bez DPH, tj. 217.800,- Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb .
- 5.03 Cena dle odst. 5.01 a 5.02 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. 2 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.02 je stanovena jako paušální.
- 5.04 Nebudou-li Služby dle odst. 2.02 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.02 této Smlouvy, 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. 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 jediné faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za Služby dle odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy až po jejich řádném poskytnutí a dokončení, tj. po akceptaci Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c) Objednatel bez výhrad. Přílohou faktury musí být kopie akceptačních a předávacích protokolů podepsaných oprávněnými osobami smluvních stran, kterými konstatují akceptaci výsledků realizace Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c) bez výhrad.
- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.02 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.02 a 2.03 této Smlouvy budou fakturovány měsíčně, každá faktura musí být vystavena nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být Report kvality Služeb poskytnutých v tomto měsíci, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy v části PP-2.
- 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 ode dne vystavení opravené faktury.

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

Článek 7.

Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění

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

Článek 8.

Poddodávky Poskytovatele

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

Článek 9.

Ochrana důvěrných informací

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

- 9.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
 - informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 9.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 9.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 9.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 9.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 9.07 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zavázat povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu jako je vázán touto Smlouvou sám i všechny své pracovníky podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Poskytovatel není v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy oprávněn ke zpracování osobních údajů.

Článek 10.

Autorská práva

10.01 Definování používaných pojmů

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

- „Autorským zákonem“ se rozumí zákon č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

- b) „Autorským dílem“ se rozumí dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona, zejména Software, databáze, jakékoliv výstupy Poskytovatele předávané Objednateli na základě této Smlouvy, které splňují podmínky stanovené § 2 Autorského zákona
- c) „Databází“ se rozumí databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona

10.02 Licence k autorským dílům a databázím vytvořeným na zakázku

10.02.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užít Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a Databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby („Výhradní licence“). Odměna za Výhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Licence zahrnuje aktualizace Autorských děl a Databází vytvořené Poskytovatelem během trvání této Smlouvy.
- b) Ve vztahu k Výhradní licenci k Autorským dílům Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Výhradní licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Strany tímto sjednávají, že právo Poskytovatele na odstoupení dle § 2378 OZ není Poskytovatel oprávněn uplatnit před uplynutím 10 let od poskytnutí Výhradní licence.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Výhradní licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení výhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Výhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- d) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) užít zdrojové kódy k veškerým Autorským dílům vytvořeným v rámci této Smlouvy na zakázku pro Objednatele za podmínek dle této Smlouvy.
- e) Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelné zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- f) Poskytovatel bude uchovávat a aktualizovat zdrojový kód a další materiál po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel bude dále informovat Objednatele o postupech takové aktualizace a též vždy, když bude aktualizace provedena, neprodleně dodá aktualizované verze zdrojových kódů a souvisejících materiálů dle tohoto odst. 10.02.1 této Smlouvy Objednateli.

10.02.2 Udělení licence třetí osobou

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění dle odst. 10.02.1. této Smlouvy k Autorskému dílu či Databázi vytvořeným na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, jež vykonává majetková práva k příslušnému Autorskému dílu, resp. práva pořizovatele Databáze, udělí Objednateli bezúplatně výhradní oprávnění (licenci) Autorské dílo užít, resp. právo vytěžovat a zužitkovat

Databázi v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 této Smlouvy, a dále výhradní oprávnění (licenci) užít zdrojové kódy k tomuto Autorskému dílu v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 této Smlouvy a to tak, že příslušné oprávnění bude Objednateli uděleno v písemné formě nejpozději v den předání příslušného Autorského díla či Databáze. Nebude-li Objednateli v den předání příslušného Autorského díla či Databáze předloženo v písemné formě udělení oprávnění třetí osobou dle předchozí věty, znamená to, že příslušná oprávnění udělil Objednateli Poskytovatel dle odst. 10.02.1 této Smlouvy

10.03 Licence ke standardním autorským dílům a databázím

10.03.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Pro všechny případy, ve kterých je součástí plnění dle této Smlouvy Autorské dílo nebo Databáze, které nebudou vytvořeny na zakázku pro Objednatele, Poskytovatel poskytuje Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužítkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužítkovat, (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby. Databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu odpovídajícím účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a dále souhlas k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě („Nevýhradní licence“). Odměna za Nevýhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy.
- b) Nevýhradní licenci není Objednatel povinen využít.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Nevýhradních licencí k Autorským dílům nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení Nevýhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Nevýhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.

10.03.2 Udělení licence třetí osobou

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění ke standardním Autorským dílům a Databázím dle odst. 10.03.1. této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, která má užívací práva k Autorskému dílu, resp. databázi, Objednateli poskytne bezúplatně oprávnění (licenci) k užití Autorského díla, resp. právo vytěžovat a zužítkovat Databázi za podmínek dle odst. 10.03.1. této Smlouvy, a to nejpozději v den předání příslušného Autorského díla či databáze. Nebude-li Objednateli v den předání příslušného Autorského díla či Databáze předloženo v písemné formě udělení oprávnění třetí osobou dle předchozí věty, znamená to, že příslušná oprávnění udělil Objednateli Poskytovatel dle odst. 10.03.1 Smlouvy.

Článek 11.

Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- 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 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu pro poskytnutí konzultace (informace, kontrola, vyjádření) u Služby PP-1	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro předání měsíčního Reportu kvality Služeb dle Služby PP-2	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-2	10.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Neprovedení školení dle Služby SK-1 v dohodnutém termínu	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro odstranění závady dle Služby SP-1	5.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro odstranění závady dle Služby SP-2	4.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro odstranění závady dle Služby SP-3	4.000,- Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do vybraného HW a SW v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby RP-1	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení složitějšího administračního zásahu do vybraného HW a SW v rozsahu do 3 ČD (kategorie B a C) v rámci Služby RP-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro předání výsledku realizace objednávky Služby RZ-1 či RZ-2 k akceptaci či nedodržení termínu pro zpracování připomínek, resp. odstranění vytknutých vad dle odst. 2.10 písm. d) Smlouvy	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení úrovně měsíční dostupnosti vybraného HW a SW (každého jednotlivého systému) dle Přílohy č. 2	10.000,- Kč za každých započatých 0,5 procenta pod smluvní úroveň dostupnosti vybraného HW a SW dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro oznámení incidentu OÚ-1 dle Přílohy 2	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy 2
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu OÚ-1 dle Přílohy 2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy 2
Nedodržení termínu pro oznámení incidentu KB-1 dle Přílohy 2	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy 2
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu KB-1 dle Přílohy 2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy 2

- 11.04V případě prodloužení Poskytovatele s předáním kterékoli jednorázové Služby k akceptaci oproti termínu stanovenému v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodloužení.
- 11.05Pokud Poskytovatel neumožní Objednateli provedení auditu dle odst. 3.12 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý takový případ.
- 11.06Pokud Poskytovatel nezpracuje připomínky či neodstraní vytknuté vady, vznesené Objednatel v rámci akceptace jednorázových Služeb, ve lhůtě stanovené v odst. 2.09 písm. d), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodloužení.
- 11.07Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.08Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.14 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodloužení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 11.09Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.15 či 3.16 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodloužení se splněním této povinnosti.
- 11.10Pokud 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. 5.02 této Smlouvy za každý den prodloužení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodloužení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.11Po dobu od uzavření této Smlouvy do okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad Objednatel se částky smluvních pokut dle tabulky uvedené v odst. 11.03 této Smlouvy snižují o 50 %.
- 11.12Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbujuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 12.

Trvání Smlouvy

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

Článek 13.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 13.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu zcela či zčásti vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 90 dní 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 180 dní a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.02 Po obdržení výpovědi Objednatele uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.03 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1. Pokud jde o Služby, označené v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1, má Poskytovatel nárok na úhradu příslušné objednávky, pokud došlo k akceptaci bez výhrad a převzetí výsledku příslušné objednávky Objednatelem.
- 13.04 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 13.05 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 13.06 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za

řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.

13.07 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvní stran se smluvní strany dohodly na následujícím způsobu vypořádání:

- a) Poskytovatel má nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1;
- b) Objednatel si ponechá všechna řádně akceptovaná a Poskytovatelem předaná plnění poskytnutá v rámci této Smlouvy, označená v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1;
- c) Poskytovatel si ponechá všechna Objednatelem poskytnutá peněžitá plnění za Služby, označené v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1, za plnění dle písm. b) tohoto odstavce;
- d) Všechna ostatní vzájemná plnění v rámci Služeb, označených v odst. 2.03 jako RZ-1, RZ-2 a SK-1, neuvedená v písm. b) nebo c) tohoto odstavce (tj. u nichž nedošlo k akceptaci bez výhrad a předání), mezi sebou smluvní strany vypořádají dle ustanovení § 2991 a násl. OZ upravujících bezdůvodné obohacení.

13.08 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací a osobních údajů, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

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

XXX

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 222 272 222

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: ticket@i.cz

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Popis současného stavu vybraného HW a SW, specifikace vybraného HW a SW

Příloha č. 2 - Specifikace Služeb

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

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

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

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

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

16.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení 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 (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.

16.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Článek 10 nabývá účinnosti dnem převzetí příslušného Autorského díla Objednatel.

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 17. 6. 2020

V Praze dne 16. 6. 2020

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

Mgr. Irena Storová, MHA
ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

.....

XXX

Popis stávajícího stavu vybraného HW a SW, specifikace vybraného HW a SW

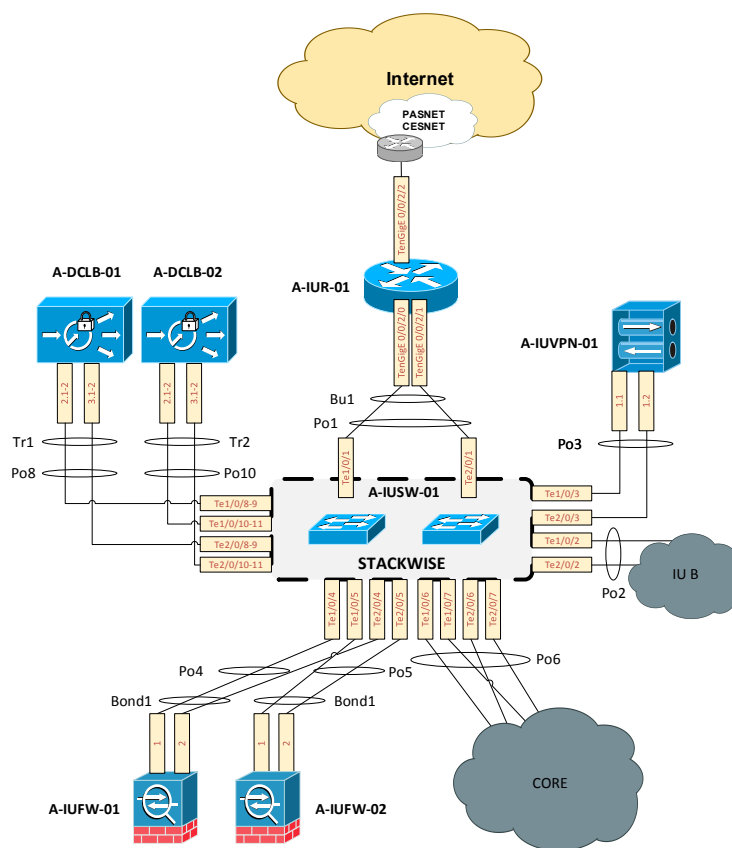
Úvod

Tento dokument obsahuje popis jednotlivých bezpečnostních prvků sloužících primárně k ochraně sítě, systémů a aplikací (dále též „bezpečnostní perimetr“) Objednatele (dále též „SÚKL“).

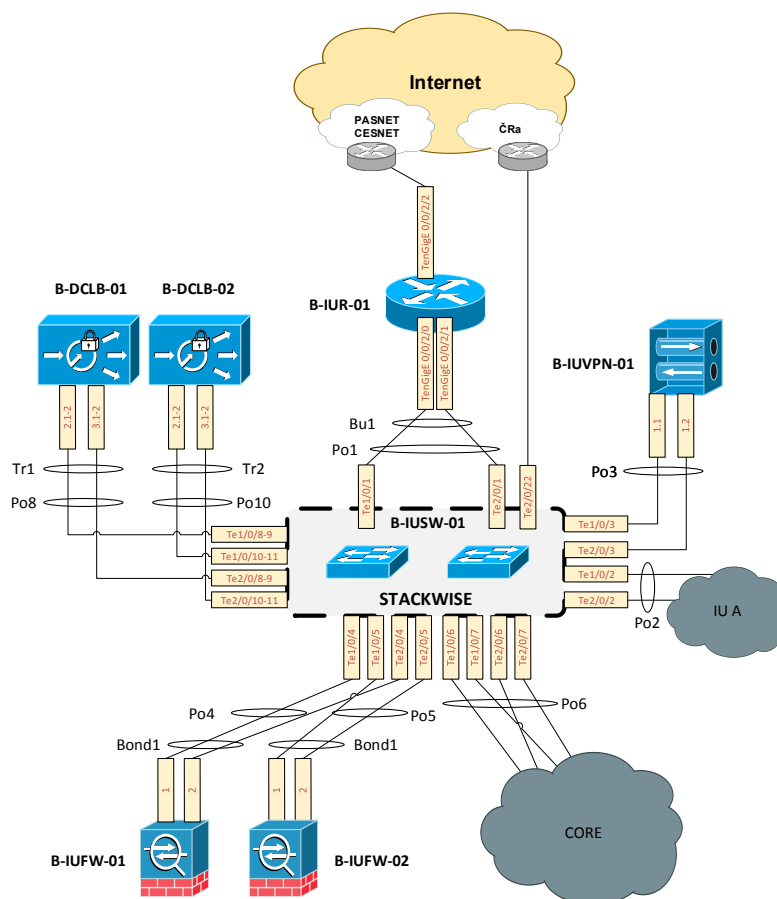
Infrastruktura perimetru

Bezpečnostní perimetr SÚKL se skládá ze soustavy prvků, které jako celek zajišťují bezpečnost centrální sítě, lokálních sítí, aplikací a připojených externích uživatelů. Bezpečnostní perimetr je provozován v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu a zahrnuje zejména: firewall, IDS/IPS, VPN, centrální antispamový systém, webové proxy, e-mailovou gateway, připojení do internetu a další vybrané bezpečnostní systémy.

V SÚKLu (dále i „ústav“) jsou provozována dvě datová centra DC A (Obrázek 1) a DC B (Obrázek 2). Třetí datové centrum je umístěno ve vzdálené lokalitě Brno (DC C) a slouží pro nouzový provoz systému eRecept. V datových centrech jsou systémy provozovány ve virtualizovaném prostředí postavené na virtualizační platformě VMware vSphere a na dedikovaném HW. Prostředí ústavu jsou rozdělena na tři části – kritické, standardní a testovací. V kritickém prostředí je provozován systém eRecept a další kritické systémy v režimu vysoké dostupnosti. Druhé prostředí je určeno pro provoz interních aplikací a systémů potřebných pro chod ústavu. Třetí prostředí je určeno pro provoz testovacího prostředí. Databázová vrstva je založena na platformě Oracle, MS SQL a PostgreSQL. Celkem je ve všech prostředích provozováno přibližně 350 virtuálních serverů.



Obrázek 1 – Perimetr DC-A



Obrázek 2 – Perimetr DC-B

Firewall

Celá infrastruktura je zabezpečena čtyřmi perimetrovými firewally Checkpoint CPAP-SG15400-NGTP a čtyřmi datacentrovými firewally CPAP-SG23500-NGTP. Checkpoint FW cluster v bloku DC je tvořen dvěma FW uzly, jež jsou nastaveny v HA módu typu active-standby a s aktivovanou antispoofing funkcionalitou v režimu detect. Na těchto zařízeních provozujeme také proxy servery, které jsou dva (v každém DC jeden), ale pro infrastrukturu jsou používány jako jeden transparentní. Proxy server monitoruje veškerý webový provoz pomocí specifických pravidel.

Síťová infrastruktura

Síť SÚKLu je provozována jako fyzická síť, která je současně rozdělena do virtuálních podsítí a datových center.

Součástí sítě je 6 dalších lokalit (viz kapitola „Seznam lokalit“), které jsou pomocí VPN připojené k hlavní síti v Praze.

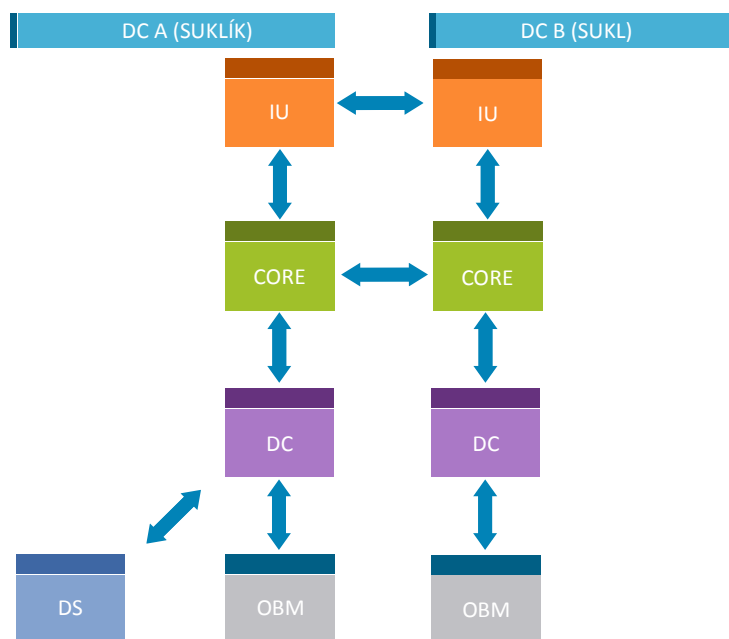
Pro připojení k internetu v Praze SÚKL využívá služeb dvou providerů (Pasnet a České Radiokomunikace). V Brně je využito služeb VUT Brno. Pobočky jsou připojené k internetu mikrovlnným spojením cestou providera České Radiokomunikace.

Fyzická síť obsahuje servery, switche (L2, L3), routery, load balancery, firewally, VPN koncentrátory, sondy a access pointy. Fyzické zapojení je řešeno jak metalickými, tak optickými kabely.

Správa síťového prostředí je zajišťována třetí stranou.

Celková architektura řešení propojuje dvě datová centra DC A a DC B. Každé datové centrum je rozděleno do bloků (Obrázek 3) a to CORE, DC, Internetový uzel, OBM a DS. Záložní centrum DC C je řešeno zvlášť v Brně.

- CORE
 - Připojení vzdálených lokalit SÚKL
- DC
 - Provoz serverů a aplikací SÚKL
- Internetový uzel
 - Bezpečný přístup do globální sítě Internet
 - Bezpečný přístup z a do datových sítí externích subjektů
- OBM
 - Správa komunikační infrastruktury
- DS (DC A)
 - Datová síť LAN



Obrázek 3 - Logické bloky jednotlivých datových center SÚKL

Komunikační prvky DC A a DC B jsou propojeny jak L2, tak L3 propoji. Střed vnitřní síťové infrastruktury zahrnuje v bloku „CORE“ čtyři switche Cisco WS-C3850-24XS-E, v bloku „IU“ čtyři switche Cisco C6824-X-LE-40G a v bloku „DC“ čtyři switche Nexus9000 93180YC-EX.

V infrastruktuře jsou také síťové další prvky, které jsou využity pro síťové propojení uživatelů či různých zařízení, a to jsou např: Cisco Catalyst 6500, Cisco Catalyst 3560, Cisco Catalyst 2960, Cisco Catalyst Blade Switch 3130X, HP 2530-48G. Samozřejmostí jsou také UPS (APC Smart-UPS).

Počet nakonfigurovaných VLAN je cca 150.

Připojení k síti Internet (logický blok „IU“) v Praze zajišťují dva směrovače Cisco ASR 9000, v Brně Cisco ASR 1002 a na ostatních lokalitách (viz kapitola „Seznam lokalit“) jsou zařízení Cisco ASA 5505, ASA 5506 popř. router Cisco 871. Do internetu taktéž propagujeme jak IPv4, tak IPv6 záznamy.

Záložní datové centrum (DC-C)

Záložní datové centrum pro elektronický recept se nachází v Brně (OKL Brno). O datové centrum se starají dvě perimetrová zařízení, a to load balancer F5 i2600 a FW Checkpoint 5100. Záložní datové centrum je připojeno přímo k internetu poskytovatelem VUT Brno – provoz datového centra není tunelovaný přes centrálu v Praze, aby byla zajištěna dostupnost při výpadku obou datových center.

Bezdrátová síť

V SÚKL je provozováno několik bezdrátových sítí. Jednak je to síť pro využívání připojení přenosných počítačů k interní síti, dále jsou to sítě pro poskytování připojení k internetu potenciálním návštěvníkům a síť pro využívání telefonním systémem VOIP. SÚKL poskytuje také služby sítě Eduroam. Všechny tyto sítě jsou oddělené na úrovni VLAN. Bezdrátová síť je realizována access pointy založené na technologii Cisco.

Name servery

V infrastruktuře se nachází 7 interních name serverů, 4 externí a 1, který je geolokačně mimo infrastrukturu SÚKL a nachází se v Cesnetu. Name servery jsou provozovány jak na OS Windows, tak Linux.

Připojení k internetu

Pro provoz je nutné zajistit trvalou konektivitu. O to se starají tři nezávislé linky. Hlavní linka má přenosovou kapacitu 100 Mbps (ve špičce možno krátkodobě využít pásmo široké 1 Gbps). Záložní linky disponují kapacitou 100 Mbps, jedna z nich používá mikrovlnné pojítko a je provozována poskytovatelem primární konektivity a druhá je realizována radiovým spojením stejné přenosové kapacity a je provozována jiným poskytovatelem než primární linka.

SÚKL je také Local Internet Registry (LIR) a byl mu přidělen rozsah veřejných IPv4 adres 46.30.88.0/21. Má tedy k dispozici celkem 2048 veřejných IP adres. Rozsah veřejných IPv6 adres je 2a0b:6700::/32.

Připojení regionálních pracovišť (OKL) do internetu je realizováno prostřednictvím internetových linek s přenosovou rychlostí 20 Mbps. Tato internetová připojení jsou využívána pro přístup OKL k centrálním systémům. Pro bezpečné připojení je využívána technologie VPN.

Jelikož je Státní ústav pod kontrolu léčiv správní úřad, tak využívá komunikace do centrálního místa služeb (CMS), kam je napojen přes poskytovatele ČRa.

VPN a SSL

SSL VPN a IPSec site-to-site VPN slouží k připojení zejména pro tyto typy regulovaných subjektů komunikujících se systémy SÚKL:

- Ambulantní pracoviště
- Lékárny
- Distributoři léčivých přípravků (LP)
- Zdravotní pojišťovny
- Farmaceutické firmy
- Poskytovatelé IT služeb
- Regionální pracoviště (OKL)
- Interní zaměstnanci

V centrále SÚKL v Praze jsou instalovány 2 centrální zařízení F5 i2600 v HA zapojení. Zařízení funguje jako VPN koncentrátor, na němž jsou zakončovány výše zmíněné VPN tunely.

Připojení regionálních pracovišť (OKL) je realizováno pomocí zařízení Cisco ASA 5505, ASA 5506 popř. router Cisco 871/881 pomocí IPSec site-to-site VPN terminované na koncentrátoru F5 i2600.

SÚKL využívá pro autentifikaci klientů přístupové čipové karty s nahraným certifikátem (dostupný pouze po zadání PINu) a k autorizaci klientů jsou využity přístupové listy umístěné v zařízení F5. SÚKL také využívá dvoufázové autentizace pro připojení do VPN, přičemž F5 pro navázání spojení vyžaduje aktualizovaný operační systém (Windows 7 a vyšší) a také přítomnost antivirového programu.

Každé navázané spojení je logováno v modulu APM v zařízení F5.

E-mailová a webová proxy

Emailová pošta v SÚKL je řešena pomocí online služby Exchange Online Office 365. Veškerá příchozí pošta směřovaná na doménu sukl.cz je posílána do Exchange online, jelikož jsou MX záznamy směřovány do online služby. V rámci Exchange Online je k dispozici služba Exchange Online Protection, která poskytuje vrstvu ochranných funkcí (ochrana před nevyžádanou poštou a malwarem). Z online prostředí je poté pošta přeposílána na interní Exchange server, který je nastaven v hybrid módu.

Checkpoint FW je využívám také jako webová transparentní proxy pro obě datová centra. Proxy blokuje (podle kategorií) nevhodný obsah, přístup na sociální sítě, videa, hry, botnety apod. Samozřejmě také hlídá přístup na potenciálně nebezpečné weby. Přístupy jsou zakázány či povoleny podle přesně definovaných skupin v MS AD.

IDS/IPS

Pro detekci útoků a zpracování informací o síťovém provozu včetně vyhodnocování bezpečnostních incidentů je používáno zařízení Checkpoint FW. Obsahuje bezpečnostní modul IPS blade. IPS blade má aktivovány funkcionality Anti-Virus, Anti-Bot. Nově stažené signatury jsou aktivovány. Do budoucna bude požadována i HTTPS inspekce.

Dále je využíván systém SIEM od výrobce IBM (QRadar). Správa a servisní podpora tohoto systému je zajišťována třetí stranou a není součástí této služby.

Load balancery

Pro provoz elektronického receptu jsou využívány load balancery F5 i5800. Balancery jsou využívány nejen pro balancování zátěže, ale také pro ochranu před útoky. Jsou využívány moduly LTM (Local Traffic Manager), DNS, ASM (Application Security Manager) a WAF (Web Application Firewall).

Další bezpečnostní systémy

Pro podporu provozu celé sítě jsou v rámci bezpečnostního perimetru provozovány další infrastrukturní služby, zejména DNS a monitoring.

Seznam používaného hardwaru

Firewall Check Point 15400 CPAP-SG15400-NGTP 4x
Firewall Check Point 23500 CPAP-SG23500-NGTP 4x
Switch Nexus 9300C-EX N9K-C93180YC-EX 4x
Router ASR 9001 ASR9001-RP 2x
Switch Cisco Catalyst C6824-X-LE 40 G C6824-X-LE-40G 4x
Switch Cisco Catalyst WS-C3850-24XS-E WS-C3850-24XS-E 4x
Loadbalancer F5 BIG-IP i5800 LTM 1075 4x
VPN koncentrátor F5 BIG-IP i2600 3x
Firewall Check Point 5100 1x
Invea FlowMon Probe 6000 SFP 1x
Invea FlowMon Probe 40000 SFP+ 1x
Cisco ASA 5505-50-BUN-K9 5x
Cisco C881-K9 10x

Seznam zkratek

Definice, pojem, zkratka	Výklad
AD	Active Directory (centrální databáze, obsahuje uživatelské účty)
APM	Access Policy Manager (modul pro kontrolu přístupu)
ASM	Application Security Manager (aplikační firewall)
DC	Datové centrum
DS	Datová síť LAN
DNS	Domain Name System (hierarchický systém doménových jmen)
FW	Firewall (zařízení sloužící k zabezpečení síťového provozu)
HA	High Availability (vysoká dostupnost)
HW	Hardware (technické vybavení IT)
IDS	Intrusion Detection systém (systém pro detekci průniku)
IP	Internet Protocol (poskytuje datagramovou službu rodině protokolů TCP/IP)
IPSec	IP Security Protocol (bezpečnostního rozšíření IP protokolu)
IPS	Intrusion Prevention Systém (systém pro prevenci průniku)
IT	Informační technologie (technické, programové a komunikační vybavení)
IU	Internetový uzel
LAN	Local Area Network (počítačová síť, která pokrývá malé geografické území)
LTM	Local Traffic Manager (modul pro sledování síťového provozu)
MS	Microsoft
OBM	Správa komunikační infrastruktury
OKL	Oddělení kontroly léčiv (Regionální pracoviště SÚKL)
Router	Směrovač (aktivní prvek, který spojuje dvě sítě a přenáší mezi nimi data)

Definice, pojem, zkratka	Výklad
SSL	Secure Sockets Layer (protokol umožňující šifrování a autentizaci)
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
SW	Software (programové vybavení IT)
Switch	Přepínač (aktivní prvek, který propojuje prvky sítě do hvězdicové topologie)
UPS	Uninterruptible Power Source (zajišťuje trvalou dodávku elektrické energie)
VLAN	Virtuální LAN (nastavba nad ethernetovým protokolem, logicky nezávislá síť)
VMware	Virtual Machine ware (virtualizační SW od americké firmy VMware, Inc.)
VOIP	Voice over Internet Protocol (přenos hlasu pomocí protokolu IP)
VPN	Virtual Private Network (propojení počítačů pomocí veřejné počítačové sítě)
VUT	Vysoké učení technické
WAF	Web Application Firewall (modul pro ochranu aplikací)

Seznam lokalit

- Šrobárova 48, Praha
- Benešovská 2538/40, 101 00 Praha 10
- 17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava – Poruba
- B. Němcové 585/54, 370 87 České Budějovice
- Stará 25, 602 00 Brno
- Křížkovského 3, 772 00 Olomouc
- Resslova 745, 500 09 Hradec Králové
- Klicperova 9, 301 00 Plzeň

Všechny uvedené obrázky a schémata znázorňují strukturu a rozsah vybraného HW a SW.

Specifikace Služeb – katalogové listy

Způsob komunikace a helpdeskový systém

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

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

Seznam komunikačních kanálů Objednatele

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

a) Email: dohled@sukl.cz

b) Tel: +420 724 917 146

- Kontakty Objednatele:

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

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

Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

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

a) Email: ticket@i.cz

b) Tel: 222 272 222

- Kontakty Poskytovatele pro řešení požadavků Objednatele:

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

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

JS-1 Vstupní analýza současného stavu včetně vytvoření aktuální verze dokumentace

Popis služby

Analýza současného stavu musí obsáhnout veškeré bezpečnostní prvky infrastruktury a jejich konfigurace, viz Příloha č. 1 Smlouvy (dále též souhrnně „perimetr“). Popis v podobě dokumentace bude obsahovat zejména:

- a. seznam HW (zejména: název, typ, doménová jména (pokud jsou přidělena), výrobce, výrobní číslo, modelové číslo (pokud existuje), IP adresy, MAC adresy, počet, typ a propustnost fyzických portů, verze firmware, datum vydání výrobcem, datum instalace upgradu poskytovatelem (pokud byl proveden) s uvedením identifikace provedeného upgrade v helpdeskovém systému Objednatele, způsob a rozsah zajištění podpory a datum ukončení podpory výrobcem, fyzické umístění, identifikace administrátorů Poskytovatele s úrovní oprávnění) včetně všech modulů a označení jejich příslušnosti k danému HW,
- b. schéma zapojení bezpečnostních prvků v síti,
- c. popis konfigurace jednotlivých bezpečnostních prvků,
- d. seznam všech bezpečnostních pravidel aplikovaných na všech bezpečnostních prvcích,
- e. dokumentaci všech VLAN včetně podrobného popisu,
- f. dokumentace VPN připojení včetně podrobného popisu,
- g. plány zálohy a obnovy poskytovaných služeb,
- h. měření zatížení vytížení jednotlivých HW komponent perimetru,
- i. stav předávání logů a flow do systému SIEM ze všech prvků infrastruktury,
- j. návrh na provedení upgradu jednotlivých softwarů na nejlepší možnou aktuální bezpečnostní úroveň podle výrobce.

Dokumentace bude ve vlastnictví Objednatele. Dokumentace bude předána v editovatelném formátu MS Office, případně dle dohody s Objednatelem i v jiném formátu, např. modely.

Analýza musí identifikovat i případné nedostatky, slabá místa a bezpečnostní rizika v rámci perimetru. Na základě analýzy Poskytovatel navrhne optimalizaci perimetru.

Vstupy

Současný stav perimetru

Výstupy

Dokumentace jednotlivých částí perimetru

Návrh optimalizace perimetru

Protokol a předání a akceptaci dodané dokumentace.

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

JS-2 Realizace monitoringu

Popis služby

V rámci této služby bude nastaveno monitorování perimetru Objednatele v nepřetržitém režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu). Služba monitoringu musí být schopna zajistit proaktivní dohled nad jednotlivými prvky perimetru, včetně integrovaných systémů třetích stran, pokud to bude technicky možné.

Monitoring musí být schopen přijímat a filtrovat zprávy z IPS/IDS zařízení Objednatele.

Monitoring musí být přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele v plné míře. Veškeré služby perimetru musí být rozčleněné a čitelně popsány. K monitoringu bude předána Poskytovatelem Objednateli dokumentace v podobě uživatelské, konfigurační a administrátorské příručky. Monitoring i jeho dokumentace bude Poskytovatel pravidelně aktualizovat spolu s prováděnými změnami během realizace Smlouvy.

Objednatel provádí monitoring vlastními prostředky vybraných komponent infrastruktury prostřednictvím systému Zabbix. Dále některé prvky perimetru mohou být monitorovány správcem infrastruktury nebo jiným subjektem. Poskytovatel nesmí tyto služby omezit.

Vstupy

Dokumentace perimetru

Zvolená monitorovací technologie, nebo kombinace zvolených monitorovacích technologií

Výstupy

Fungující monitoring (dohledový systém služeb) dle požadavků Objednatele.

Protokol o realizaci monitoringu.

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

JS-3 Proškolení interních zaměstnanců Objednatele

Popis služby

Proškolení interních zaměstnanců Objednatele proběhne mj. s využitím realizovaného monitoringu a dodané dokumentace. Součástí školení budou názorné ukázky výpadku služeb a neodpovídajících odezev, nastavení perimetru, monitorování a testování nastavení perimetru. Testování bude prováděno v testovacím prostředí. Školení bude realizováno pro provozní prostředí a prostředí systému eRecept. Interní zaměstnanci Objednatele by měli být po zaškolení schopni identifikovat jednotlivé služby infrastruktury perimetru v monitoringu, identifikovat možné problémy a číst v dokumentaci infrastruktury perimetru.

Školení bude provedeno v interních prostorách Objednatele v lokalitě Praha, s využitím interních IT prostředků. Celkový počet zaměstnanců Objednatele účastnících se školení nepřekročí deset. Časový rozsah školení bude 2 MD.

Vstupy

Funkční monitoring dle parametrů Objednatele

Dodaná dokumentace

Výstupy

Proškolení interní zaměstnanci Objednatele.

Protokol o provedeném školení

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

PP-1 Produktová podpora SW a HW třetích stran

Popis služby

Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či formou účasti na jednáních na základě vyžádání Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.

Služba zahrnuje zejména:

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

Vstupy

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

SLA

Popis	Termín plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od nahlášení
Konzultace – informace	Do 1 pracovního dne
Konzultace – kontrola	Do 3 pracovních dnů
Konzultace – vyjádření	Do 10 pracovních dní
Účast na jednání	Dle dohody s Objednatelem (Objednatel předá požadavek min. 3 pracovní dny předem)

Výstupy

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

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

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

PP-2 Vedení dokumentace

Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace je majetkem Objednatele. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná v editovatelném formátu.

Součástí služby je:

- průběžně vedený strukturovaný dokument neustále přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele, který bude mj. obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů,
- zasílání Reportu kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne kalendářního měsíce následujícího, který bude mj. obsahovat:
 - o měsíční souhrnný report zahrnující posouzení parametrů provozu, upozornění na anomálie a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
 - o měsíční report identifikovaných bezpečnostních incidentů s popisem přijatých opatření (dle § 31 a 32 vyhlášky č. 82/2018 Sb.),
 - o vyřešené požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelům a stav řešení nevyřešených hlášení,
 - o statistika plnění požadovaných SLA pro všechny poskytované služby,
 - o souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé části perimetru,
 - o podrobný popis čerpání služeb SK-1, RZ-1 a RZ-2,
 - o souhrnné statistiky o výpadcích jednotlivých systémů a komponent,
 - o výstupy z pravidelné profylaxe systémů,
 - o výstupy z monitoringu,
 - o seznam HW podle služby JS-1, bod a.
- průběžná evidence všech provedených administrátorských zásahů do operátorského deníku Objednatele.
- Evidence vzdálených přístupů (zaměstnaneckých, dodavatelských, site-to-site a dalších VPN, terminálových a konzolových přístupů, s uvedením žadatele o zřízení, datumu zřízení, datum ukončení, úroveň oprávnění k jednotlivým zdrojům, technická úroveň zabezpečení přístupu, identifikací uživatele(ů), kteří vzdáleně přistupují), které jsou terminovány na prvcích perimetru

Další požadavky na službu vedení dokumentace vycházejí ze služby JS-1.

Vstupy

Prvotním vstupem je dokumentace vytvořená v rámci služby JS-1.

Vstupy jsou zejména změny perimetru.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Aktualizace dokumentace	do 5. pracovního dne následujícího měsíce
Předání měsíčního souhrnného reportu	do 5. Pracovního dne následujícího měsíce

Výstupy

Dokumentace
Měsíční report

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

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

SK-1 Školení

Popis služby

V rámci této služby budou poskytována školení nad rámec služby JS-3.

Školení budou prováděna na základě konkrétního požadavku Objednatele. Školení budou realizována po schválení příslušného požadavku, který bude za Poskytovatele doplněn zejména o navržené místo školení, rozsah školení, školící materiály atd.

Školení budou prováděna v prostorách Objednatele v lokalitě Praha.

Objednatel musí potvrdit navrženou variantu, termín a způsob provedení školení.

Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností, dle obsahu školení.

Požadavek na provedení služby SK-1 bude vznesen alespoň 14 kalendářních dnů před vlastním termínem realizace služby.

Vstupy

Zápis v systému Helpdesk.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od nahlášení
Provedení školení	Do 14 kalendářních dnů od odsouhlasení parametrů školení ze strany Objednatele. S návrhem termínu realizace školení musí Objednatel souhlasit.

Výstupy

Realizované školení

Protokol o provedení školení, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za kalendářní měsíc.

SP-1 Servisní požadavky typu kritická závada

Popis služby

Kritickou závadou se rozumí chyby či závady, které způsobují provozní problémy nebo nefunkčnost jednotlivých částí nebo celého perimetru jako celku, ohrožující bezpečnost provozu systémů provozovaných Objednatelem a znemožňují používání a využívání těchto systémů k účelu, k němuž jsou určeny.

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

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

Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Odstranění (fixace) kritické závady	Do 4 hodin od nahlášení *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany.

Výstupy

Odstraněná kritická vada nebo změna její kvalifikace

Záznam v helpdeskovém systému

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

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 závada

Popis služby

Závažnou závadou se rozumí méně závažné poruchy, chyby či závady nebo diference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání systémů Objednatele k účelu, k němuž jsou určeny a nespádají do kategorie kritické závady (SP-1).

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

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

Vstupy

Záznam v systému Helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné závady	Do 12 hodin od nahlášení *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany. V případě překvalifikace z požadavku typu kritická závada je začátkem plnění čas nahlášení závady, ne čas překvalifikace.

Výstupy

Odstraněná závažná závada nebo změna její kvalifikace

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této závadě předcházet

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 ostatní závada

Popis služby

Ostatní závadou se rozumí ostatní chyby či závady nebo diference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen, nejsou však v souladu se správnou funkcí systému.

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

Vstupy

Záznam v systému Helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní závady	Do 4 dnů od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem. *

*Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany. V případě překvalifikace z požadavku typu kritická závada nebo závažná závada je začátkem plnění čas nahlášení závady, ne čas překvalifikace.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Odstraněná ostatní závada

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní a technické podpory perimetru (viz popis současného stavu - příloha č. 1 smlouvy a výstupy služby JS-1). Cílem služby je zajištění bezproblémového fungování perimetru a zajištění vysoké míry bezpečnosti provozovaných systémů odpovídající postavení Objednatele.

Poskytovatel při plnění této služby zajišťuje zejména:

- o zajištění provozu perimetru v režimu 24x7,
- o profylaxi HW a SW komponent perimetru,
- o rekonfigurace prvků infrastruktury dle požadavků Objednatele,
- o administraci, konfigurace a změny perimetru dle požadavků Objednatele,
- o zajištění součinnosti při instalaci nových HW komponent, majících vliv na bezpečnost, do infrastruktury,
- o poskytnutí/zajištění součinnosti třetím stranám na vyžádání Objednatele,
- o odhalování a diagnostiku chybových stavů,
- o předávání logů a flow do systému SIEM,
- o proaktivní sledování a řešení bezpečnostních incidentů,
- o zajištění pravidelné aktualizace firmware a SW prvků perimetru:

Hodnocení dle metodiky CVSS v3.0						
Výrobce zařízení	Skóre od	Skóre do	Závažnost zranitelnosti dle výrobce	Lhůta k provedení upgradu softwaru	Upgrade na poslední majoritní verze BIG-IP X.1.0 (X..celé číslo)	Ochranná lhůta
F5	9,0	10,0	Kritická	Do 7 kalendářních dnů od vydání opravy výrobcem	Do 7 kalendářních dnů po skončení ochranné lhůty	180 kalendářních dnů od vydání majoritní verze výrobcem
F5	7,0	8,9	Vysoká	Do 30 kalendářních dnů od vydání opravy výrobcem		
F5	4,0	6,9	Střední	V rámci upgradu majoritní verze		
F5	0,0	3,9	Nizká	V rámci upgradu majoritní verze		
Hodnocení podle metodika DREAD						
Výrobce zařízení	Skóre od	Skóre do	Závažnost zranitelnosti dle výrobce	Lhůta k provedení upgradu softwaru	Upgrade na poslední majoritní verze R80.X0 (X..celé číslo)	Ochranná lhůta
Check Point			Kritická	Do 7 kalendářních dnů od vydání opravy výrobcem	Do 7 kalendářních dnů po skončení ochranné lhůty	180 kalendářních dnů od vydání majoritní verze výrobcem (GA)
Check Point			Vysoká	Do 30 kalendářních dnů od vydání opravy výrobcem včetně JHF, LOM		
Check Point			Střední	V rámci upgradu majoritní verze		
Check Point			Nizká	V rámci upgradu majoritní verze		
Hodnocení dle metodiky CVSS v3.0 (od ledna 2017)						
Výrobce zařízení	Skóre od	Skóre do	Závažnost zranitelnosti dle výrobce	Lhůta k provedení upgradu softwaru	Upgrade na poslední majoritní verze "Suggested" (IOS, IOS XE, IOS XR, NS-OS)*	Ochranná lhůta
Cisco	9,0	10,0	Kritická	Do 7 kalendářních dnů od vydání opravy výrobcem	Do 7 kalendářních dnů po skončení ochranné lhůty	180 kalendářních dnů od vydání majoritní verze výrobcem
Cisco	7,0	8,9	Vysoká	Do 30 kalendářních dnů od vydání opravy výrobcem		
Cisco	4,0	6,9	Střední	V rámci upgradu majoritní verze		
Cisco	0,0	3,9	Informační	V rámci upgradu majoritní verze		

* .. pokud není pro zařízení klasifikována verze Suggested (viz <https://software.cisco.com/download/home>), tak se použije verze MD

Pokud nebude odsouhlasen objednatelem jiný postup, budou upgrady nasazeny nejdříve do testovacího prostředí, následně s objednatelem definovaným zpožděním do produkčního prostředí objednatele, vždy s otestováním nainstalovaných verzí poskytovatelem a provedení případného rollbacku poskytovatelem.

Zajištění služby provozní podpory zahrnuje zejména:

- Administrace a správa security systémů:
 - konfigurace a administrace firewallů;
 - konfigurace a administrace IDS/ IPS systémů;
 - konfigurace a administrace loadbalancerů;
 - konfigurace a administrace systémů vyhodnocujících bezpečnostní incidenty;
 - administrace a správa přístupových práv k prvkům perimetru;
 - kontrola dostupnosti firewallových systémů;
 - proaktivní sledování a řešení bezpečnostních incidentů;
 - konfigurace, monitoring a správa VPN;
- Administrace a správa webové PROXY:
 - konfigurace a administrace webové PROXY;
 - kontrola dostupnosti webové PROXY;

Poskytovatel zajistí komunikaci s výrobcem zařízení či softwaru v rámci zakoupené maintenance a zároveň umožní objednateli nahlížet na veškerou komunikaci s výrobcem při řešení jednotlivých chyb.

Poskytovatel není oprávněn použít (instalovat, upgradovat) žádné licence bez souhlasu Objednatele.

Objednatel bude provádět drobné administrační úkony na úrovni OS a perimetrových aplikací pomocí vlastních administrátorů.

Realizace pravidelných měsíčních schůzek, na kterých bude řešeno mj.:

- návrhy na zlepšení kvality služeb,
- návrhy na optimalizaci služeb,
- zadávání náročnějších požadavků RZ-2.

Vstupy

Dokumentace, požadavky Objednatele, výsledky jednorázové služby JS-1

SLA

Kategorie	Popis kategorie	Termín plnění
A	Rychlé a nutné administrační zásahy v rozsahu do 2 člověkohodin (ČH) (1 člověkohodina = 1/8 ČD)	Do 4 hodin od nahlášení *
B	Složité administrační zákroky v rozsahu do 4 ČH	Do 8 hodin od nahlášení *
C	Složité administrační zákroky v rozsahu do 8 ČH	Do 5 kalendářních dní od nahlášení *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany.

Poskytovatel potvrdí převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení.

Poskytovatel je povinen zajistit v každém kalendářním měsíci dostupnost jednotlivých dílčích částí perimetru dle následující tabulky:

Část perimetru	Dostupnost
VPN/SSL	99,5 %
Webová proxy	99,5 %
Firewall	99,9 %
IDS/IPS	99,5 %
F5 loadbalancer	99,9 %
Flowmon sondy	99,5 %

Za dílčí části perimetru jsou považovány jednotlivé služby uvedené v tabulce provozované v každém datovém centru.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Výstupy

Správně fungující a nakonfigurované systémy perimetru

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost perimetru. Jeho součástí je zejména:

- administrace a správa dohledového systému:
 - konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra;
 - administrace dohledového centra;
- monitoring funkčnosti jednotlivých komponent perimetru,
- monitoring dostupnosti jednotlivých služeb perimetru,
- pravidelné vyhodnocování naměřených hodnot a predikce možných problémů,
- vyhodnocování bezpečnostních událostí a incidentů generovaných security systémy,
- průběžné sledování oprav (bezpečnostních, funkčních) a nových funkcionalit, které vydal výrobce jednotlivých zařízení, modulů, komponent perimetru, vyhodnocování závažnosti z pohledu infrastruktury objednatele podle první tabulky služby RP-1 a pravidelné informování objednatele
- automatické zakládání výpadků jednotlivých dílčích částí perimetru, které jsou vyjmenovány v části RP-1, zjištěných incidentů a požadavků na základě naměřených metrik do systému helpdesk.

Podrobnější popis požadavků na monitorovací služby vychází z jednorázové služby JS-2.

Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty parametru z výše uvedeného výčtu bude tato skutečnost evidována v systému helpdesk nejpozději do 1 hodiny od zjištění tohoto stavu a bude rovněž bezodkladně kontaktován pověřený zástupce Objednatele (e-mailem nebo telefonicky), pokud nebude písemně dohodnuto jinak.

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

Vstupy

Informace z monitorovaných částí perimetru.

SLA

Dostupnost této služby musí být 99,5 % v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Výstupy

Informace o potenciaálně nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru (e-mailem, 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 realizací navržených změn konfigurace perimetru.

Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku v systému helpdesk do 30 minut od jeho nahlášení.

Poskytovatel analyzuje požadavek, pokud to je vyžadováno Objednatelem, a výstupem této analýzy je písemné stanovisko. Stanovisko pak musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně:
 - posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury/perimetru a její konfigurace z hlediska provozu jednotlivých komponent infrastruktury/perimetru,
 - posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury/perimetru a její konfigurace z hlediska architektury,
 - posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury/perimetru a její konfigurace z hlediska bezpečnosti,
- varianty řešení, pokud jsou možné; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci jednotlivých variant, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně způsobu testování, způsobu nasazení, případně způsobu integrace do stávající infrastruktury.

Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny	Termín dle dohody (bude uveden v systému Helpdesk), nejpozději však do 14 dnů od data přijetí požadavku

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

Výstupy

Zápis o akceptaci řešení Objednatelem v helpdesku.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za kalendářní měsíc.

RZ-2 Realizace změnových/rozvojových požadavků

Popis služby

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

Realizace změnových/rozvojových požadavků RZ-2 slouží především pro dodávku nových služeb nebo realizaci většího množství změnových požadavků v rámci stávající služby. Změnové požadavky menšího rozsahu jsou popsány v sekci RP-1, včetně kategorizace a popisu rozsahu změn.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu.

Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Poskytovatele, který bude obsahovat zejména způsob testování, způsob nasazení, případně způsob integrace do stávající infrastruktury).

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

V průběhu realizace může Poskytovatel požadovat po Objednateli součinnost a ten ji musí v odpovídajícím čase poskytnout.

Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk.

Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1.

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne dle domluveného harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami, který bude zanesen do helpdesku. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující pravidlo:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku
Čerpání ČD < 2 dny	Do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání ČD ≥ 2 dny	Do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku

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

Výstupy

Zápis o akceptaci řešení Objednatelem v helpdesku.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za kalendářní měsíc.

KB-1 Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

Popis služby

Tato služba představuje povinnost Poskytovatele oznámit Objednateli každý kybernetický bezpečnostní incident (dále jen „incident“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Každý incident je Poskytovatel povinen nahlásit Objednateli v elektronické podobě prostřednictvím helpdeskového systému a současně mailem na adresu incidenty@sukl.cz a telefonicky na číslo: 724 917 146

Hlášení musí obsahovat zejména následující informace:

- Datum a čas zjištění incidentu
- Popis incidentu
- Označení typu incidentu podle příčiny
 - a) kybernetický bezpečnostní incident způsobený kybernetickým útokem nebo jinou událostí vedoucí k průniku do systému nebo k omezení dostupnosti služeb,
 - b) kybernetický bezpečnostní incident způsobený škodlivým kódem,
 - c) kybernetický bezpečnostní incident způsobený překonáním technických opatření,
 - d) kybernetický bezpečnostní incident způsobený porušením organizačních opatření,
 - e) kybernetický bezpečnostní incident spojený s projevem trvale působících hrozeb a
 - f) ostatní kybernetické bezpečnostní incidenty způsobené kybernetickým útokem.
- Označení typu incidentu podle dopadu
 - a) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení důvěrnosti aktiv,
 - b) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení integrity aktiv,
 - c) kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení dostupnosti aktiv, nebo
 - d) kybernetický bezpečnostní incident způsobující kombinaci dopadů uvedených v písmenech a) až c).

Vstupy

Vznik incidentu narušení kybernetické bezpečnosti.

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Oznámení incidentu Objednateli do helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku na tel.: +420 724 917 146)	do 60 minut od zjištění incidentu.
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na emailové adresy oprávněných osob Objednatele dle odst. 16.01 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění incidentu.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému.

Doba poskytování a zařazení služby

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

Rozsah čerpání této služby je součástí paušální platby.

OÚ-1 Oznamování incidentu narušení ochrany osobních údajů

Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakýkoliv incident narušení bezpečnosti osobních údajů. Jedná se o situace, kdy Poskytovatel získal informace, že došlo k bezpečnostní události, která měla za následek porušení ochrany osobních údajů. Porušením ochrany osobních údajů se rozumí porušení bezpečnosti, které vede k neoprávněnému přístupu nebo k neoprávněné nebo nahodilé změně, zničení, vyzrazení či ztrátě osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Každé hlášení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

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

Vstupy

Logy, komunikace

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Oznámení incidentu Objednateli do helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku na tel.: +420 724 917 146)	do 60 minut od zjištění incidentu.
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na emailové adresy oprávněných osob Objednatele dle odst. 16.01 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění incidentu.

Výstupy

Písemný dokument o incidentu, implementace bezpečnostních opatření, podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.
Záznam v systému helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

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

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

Výpočet dostupnosti

Dostupnost příslušné dílčí části perimetru (systému) je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a vychází z časů, uvedených v Helpdesku. Je vykazována za sledované období a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

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

D_m je dostupnost v % za sledované období,

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

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

Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc.

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou nebo závažnou závadu.

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

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost systému způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu smlouvy.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost infrastruktury perimetru způsobená závadou, která vyžaduje řešení od třetí strany či Objednatele (po dobu řešení třetí stranou či Objednatelem) nebo doba, kdy nebyla poskytnuta vyžádaná součinnost Objednatele či třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika prvků infrastruktury perimetru, se započítává pouze jednou. V případě nedostupnosti hierarchických prvků se započítává nedostupnost pouze u nejvýznamnějšího prvku této hierarchie.

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 odstavek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

Stejným způsobem, jako je uvedeno v této kapitole, se řídí výpočet dostupnosti vybraných Služeb, pokud je jejich dostupnost stanovena touto přílohou.

..... 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