

## 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

**IBA CZ, s.r.o.**

IČ: 25783572

DIČ: CZ25783572

se sídlem: Radlická 751/113e, 158 00 Praha 5

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 SÚKL zadávací řízení č. VZ16/2020 „Servisní podpora informačních systémů SÚKL“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto servisní smlouvu o poskytování podpory vybraných informačních systémů SÚKL (dále jen „**Smlouva**“):

### **Článek 1.**

#### **Předmět a účel Smlouvy**

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře těchto informačních systémů SÚKL:

- a) Externí identity pro eRecept
- b) Externí identity
  - a. Rozhraní pro eNeschopenky
  - b. Komunikace se základními registry a další registry

- c. Žádosti o přístup
- d. Jádro systému
- c) Hlášení dodávek léčivých přípravků
- d) Hlášení výdeje léčivých přípravků
- e) Hlášení dodávek léčivých přípravků do ČR
- f) Hlášení závad
- g) Hlášení opiátů a omamných látek
- h) Oznamování o vývozu léčivých přípravků do zahraničí
- i) Ochranné prvky
- j) Ohlášení úhrady zdravotnických prostředků
- k) Schválené žádosti o distribuci a výdej LP bez ochranných prvků
- l) Číselníky
- m) Rozcestníky
- n) Jiné interní aplikace

(dále jen „**Systémy**“, jednotlivě „**Systém**“).

Přehled Systémů, popis Systémů, jejich technická specifikace a parametry jsou dány Přílohou č. 2 této Smlouvy.

1.02 Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) Identifikace a odstranění kritických závad
- b) Identifikace a odstranění běžných závad
- c) Servisní podpora interních požadavků a helpdeskový systém
- d) Vedení dokumentace
- e) Servisní podpora platform a komponent Systémů
- f) Produktová podpora systémů pro SW třetích stran
- g) Školení
- h) Proaktivní monitoring
- i) Oznamování incidentu narušení ochrany osobních údajů
- j) Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti
- k) Servisní podpora externích požadavků klientů SÚKL a kontaktní centrum

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

Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí.

1.03 V každém kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zajistit dostupnost Systémů v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 této Smlouvy. Výpočet dostupnosti je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně zpracovat vyhodnocení dostupnosti Systémů dle tohoto odstavce a Přílohy č. 1 za každý kalendářní měsíc. Poskytovatel je povinen zasílat toto vyhodnocení dostupnosti e-mailem oprávněné osobě Objednatel (viz odst. 15.01 této Smlouvy) vždy do 10. kalendářního dne měsíce následujícího po hodnoceném měsíci.

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

- 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 IS Externí identity pro eRecept je podpůrným aktivem prvku kritické informační infrastruktury ve smyslu § 2 písm. b) ZoKB a Objednatel je ve smyslu § 2 písm. e) ZoKB správcem tohoto Systému, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že se po dobu účinnosti této Smlouvy stává provozovatelem Systému ve smyslu § 2 písm. g) ZoKB a dle § 3 písm. c) rovněž osobou, již jsou v této souvislosti ZoKB a příslušnými prováděcími předpisy ukládány povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti.
- 1.06 Účelem této Smlouvy je zajištění plnění úkolů vyplývajících z kompetencí vymezených Objednateli platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů, prostřednictvím spolehlivého a bezvadného provozu Systémů.

## Článek 2.

### Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.02 budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odst. 2.01 této Smlouvy. Započítávaný čas Služby, která je poskytována v režimu „P“, se každý pracovní den v 17:00 pozastavuje.

Označení	Název služby	Doba poskytování	Zařazení služby
SP-1	Identifikace a odstranění kritických závad	N	A
SP-2	Identifikace a odstranění běžných závad	N	A
IN-1	Servisní podpora interních požadavků a helpdeskový systém	P	A
PP-1	Vedení dokumentace	P	A
PP-2	Servisní podpora platforem a komponent Systémů	N	A
PP-3	Produktová podpora systémů pro SW třetích stran	P	A
SK-1	Školení	P	B
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
OÚ-1	Oznamování incidentu narušení ochrany osobních údajů	N	A
KB-1	Oznamování incidentu narušení kybernetické bezpečnosti	N	A
EX-1	Servisní podpora externích požadavků klientů SÚKL a kontaktní centrum	P	A

- 2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 časově omezen. Rozsah čerpání Služby, označené jako „B“ je časově omezen na 3 člověkodny (dále jen „ČD“) za celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 2.04 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizaci schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.05 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.

### **Článek 3.**

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

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
- 3.04 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to svých pracovníků. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle právních předpisů, týkajících se ochrany osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu s platnými právními předpisy, a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatel, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.

- 3.05 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance přístupová oprávnění k informačním systémům Objednatele, zavazuje se Poskytovatel neprodleně po vzniku takové potřeby předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele pro osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy, a to svých pracovníků. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přistupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 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 Objednatel, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy oprávněná jednat za Poskytovatele ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 15.01 této 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 2 000 000,- Kč (slovy dva milióny 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 Systémů právním řádem České republiky, zejména pak ZOKB a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), 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. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 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 30 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele, předat Objednateli provozní dokumentaci všech Systémů. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory Systémů, zejména pak:
  - a) aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace Systémů,
  - b) informace o přístupových oprávněních do Systémů a veškerá administrátorská hesla k Systémům,
  - c) záznamy provozních deníků ve strukturovaném datovém formátu za celé období poskytování servisní podpory Systémů.

Poskytovatel se zavazuje výše uvedenou provozní dokumentaci všech Systémů 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 Systémů součinnost, spočívající zejména v činnostech nezbytných pro zajištění nepřetržité servisní podpory Systémů v souvislosti s převzetím servisní podpory systémů 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 Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný oprávněné osobě Objednatele dle této Smlouvy. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 4.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 4.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

#### **Článek 5.**

##### **Cena Služeb**

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a Přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí 139 500,- Kč bez DPH, tj. 168 795,- Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 této Smlouvy je stanovena jako paušální.
- 5.03 Nebudou-li Služby poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.01, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.04 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

## **Článek 6.**

### **Fakturace a platební podmínky**

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby budou fakturovány měsíčně, každá faktura musí být vystavena nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být měsíční report Služeb poskytnutých ve fakturovaném kalendářním měsíci, jehož struktura je stanovena v Příloze č. 1 v rámci Služby dle odst. 1.02 písm. d) této Smlouvy.
- 6.02 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost opravené faktury Objednateli.
- 6.03 Splatnost faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit každou fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.04 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.
- 6.05 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v čl. 6 této Smlouvy.

## **Článek 7.**

### **Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění**

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



## **Článek 8.**

### **Poddodávky Poskytovatele**

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

## **Článek 9.**

### **Ochrana důvěrných informací a osobních údajů**

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

9.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:

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

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

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

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

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

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

9.07 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zavázat povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu jako je vázán touto Smlouvou sám i všechny své pracovníky podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.

- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Objednatel je správcem osobních údajů obsažených v Systémech. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v kterémkoli Systému, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 9.10 Objednatel zpracovává osobní údaje v Systémech na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.11 Poskytovatel není oprávněn ke zpracování osobních údajů obsažených v Systémech, ledaže by takové zpracování bylo nezbytně nutné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem. V případě, že jde o zpracování nezbytné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje obsažené v konkrétním Systému pouze na základě předchozího písemného pověření Objednatele (dále jen „písemné pověření“). Písemné pověření musí obsahovat určení Systému, kterého se týká, a bližší určení typu zpracovávaných osobních údajů, kategorií subjektů údajů, doby trvání zpracování a povahy a účelu zpracování.
- 9.12 Poskytovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádný další subjekt bez předchozího výslovného písemného povolení Objednatele.
- 9.13 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem písemně pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, povinen postupovat v souladu s právními předpisy, týkajícími se ochrany osobních údajů a účinnými v době zpracování, zejména je povinen:
- a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;
  - b) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti; tato povinnost platí i po ukončení této Smlouvy;
  - c) ještě před zahájením zpracování osobních údajů provést veškerá nezbytná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení osobních údajů odpovídající danému riziku, zejména přijmout taková technická a organizační opatření, která zajistí:
    - integritu osobních údajů zaručující jejich pravost a nenarušenost, tj. opatření vedoucí k tomu, že během zpracování nedojde k úmyslnému nebo náhodnému pozměnění osobních údajů,
    - důvěrnost osobních údajů, tj. opatření která přispívají ke zvýšení zabezpečení osobních údajů a zachování důvěrnosti zpracování, jako je pseudonymizace, šifrování a správa přístupových práv tak, aby zaměstnanci Poskytovatele měli přístup pouze k osobním údajům nezbytným pro výkon své činnosti,
    - transparentnost zpracování osobních údajů, tj. přijmout taková technická a organizační opatření, která jsou ze strany Poskytovatele doložitelná a pro Objednatele přezkoumatelná, Poskytovatel tudíž musí Objednatele seznámit s tím, jaké technické a organizační opatření k ochraně osobních údajů přijal
    - izolovanost zpracování osobních údajů, tj. přijatá opatření musí zajistit, že v případě zpracování osobních údajů více správců osobních údajů nedojde k jejich sloučení nebo záměně.

- d) dodržovat podmínky zapojení dalšího zpracovatele stanovené touto Smlouvou a v případě zapojení dalšího zpracovatele po písemném povolení Objednatele zajistit, aby se další zpracovatel smluvně zavázal dodržovat ve stejné míře všechny povinnosti k ochraně osobních údajů vyplývající pro Poskytovatele z této Smlouvy
- e) být Objednateli nápomocen v rozsahu jím určeném pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů vyplývající z platných právních předpisů:
- f) s ohledem na Poskytovatelem zpracovávané osobní údaje poskytovat Objednateli veškerou součinnost, vyžádanou Objednatelům v souvislosti s:
  - prováděním vhodných technických a organizačních opatření pro zajištění odpovídající úrovně zabezpečení zpracovávaných osobních údajů,
  - ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu či subjektu údajů,
  - posuzováním vlivu na ochranu osobních údajů,
  - konzultacemi s dozorovým úřadem ohledně zpracování osobních údajů;
- g) v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy ohlásit Objednateli zjištěné porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů ve lhůtě dle Přílohy č. 1;
- h) na výzvu Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování Služeb dle této Smlouvy a vymazat všechny existující kopie, pokud mu platné právní předpisy neukládají uložení daných osobních údajů;
- i) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že Poskytovatel splnil veškeré povinnosti týkající se ochrany osobních údajů dle tohoto článku a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Objednatelům nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispět svou plnou součinností.
- j) informovat neprodleně Objednatele v případě, že dle názoru Poskytovatele určitý pokyn Objednatele porušuje platné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů.

9.14 Poskytovatel je povinen vést záznamy o činnostech zpracování osobních údajů prováděných pro Objednatele podle příslušných právních předpisů a rovněž vést registr rizik, týkající se možnosti narušení důvěrnosti a integrity zpracovávaných osobních údajů, který obsahuje klasifikace jednotlivých rizik, datum jejich identifikace, vlastníka jednotlivých rizik a popis preventivních opatření přijatých k jejich minimalizaci. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv nahlédnout do vedených záznamů o činnostech zpracování a do obsahu registru rizik a učinit si z nich opis, či výpis

9.15 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerým potřebným personálním i technickým zázemím, které poskytuje dostatečné záruky k tomu, že jím prováděné zpracování osobních údajů bude splňovat všechny požadavky platných právních předpisů i této Smlouvy, a je tak schopen zajistit náležitou ochranu práv subjektu údajů.

## **Článek 10.**

### **Smluvní pokuty**

- 10.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 9 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu pro převzetí incidentu u Služby dle odst. 1.02 písm. a) této Smlouvy	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro převzetí požadavku u Služby dle odst. 1.02 písm. b), c), e), f), g) či k) této Smlouvy	250,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro zahájení prací na odstranění závady u Služby dle odst. 1.02 písm. a) či b)	1 000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro odstranění závady u Služby dle odst. 1.02 písm. a)	5 000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro odstranění závady u Služby dle odst. 1.02 písm. b)	5 000,- Kč za každých započatých 24 hodin nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro vyřešení požadavku / urgentního požadavku u Služby dle odst. 1.02 písm. c) této Smlouvy	1 000, - Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 v případě běžného požadavku/ 1 000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 v případě urgentního požadavku
Nedodržení termínu pro poskytnutí měsíčního reportu u Služby dle odst. 1.02 písm. d) této Smlouvy	1 000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro aktualizaci dokumentace u Služby dle odst. 1.02 písm. d) této Smlouvy	500,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro realizaci požadavku kategorie A u Služby dle odst. 1.02 písm. e) této Smlouvy	1 000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro realizaci požadavku kategorie B u Služby dle odst. 1.02 písm. e) této Smlouvy	500,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro poskytnutí konzultace (informace, kontrola,	1 000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

Kategorie	Smluvní pokuta
vyjádření) u Služby dle odst. 1.02 písm. f) této Smlouvy	
Nedodržení termínu pro provedení školení u Služby dle odst. 1.02 písm. g) této Smlouvy	1 000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení úrovně dostupnosti Systému externích identit pro eRecept dle Přílohy č. 1	50 000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti dle Přílohy č. 1
Nedodržení úrovně dostupnosti ostatních Systémů dle Přílohy č. 1 (měřeno souhrnně)	50 000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro telefonické a emailové oznámení incidentu narušení osobních údajů u Služby dle odst. 1.02 písm. i) této Smlouvy	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro telefonické a emailové oznámení incidentu narušení ochrany kybernetické bezpečnosti u Služby dle odst. 1.02 písm. j) této Smlouvy	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu narušení ochrany osobních údajů u Služby dle odst. 1.02 písm. i) této Smlouvy	1 000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu narušení kybernetické bezpečnosti u Služby dle odst. 1.02 písm. j) této Smlouvy	1 000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro vyřešení požadavku / urgentního požadavku u Služby dle odst. 1.02 písm. k) této Smlouvy	1 500,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 v případě běžného požadavku/ 1 500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1 v případě urgentního požadavku

10.04V případě prodlení Poskytovatele se zasláním písemného vyhodnocení dostupnosti Systémů Objednateli oproti lhůtě stanovené v odst. 1.03 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den prodlení.

10.05Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10.06Pokud Poskytovatel neumožní Objednateli provedení auditu dle odst. 3.12 či odst. 9.13 písm. i) této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý takový případ.

- 10.07 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.14 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 10.08 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.15 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 10.09 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 10.10 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezavazuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

## **Článek 11.**

### **Trvání Smlouvy**

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

## **Článek 12.**

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

- 12.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu zcela nebo zčásti vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď prokazatelně doručena Poskytovateli. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď prokazatelně doručena Objednateli.
- 12.02 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 12.03 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 12.04 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 12.05 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 12.06 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

## **Článek 13.**

### **Vyšší moc**

- 13.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 13.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.

13.03 Smluvní strana 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 14.**

##### **Salvatorní ustanovení**

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

#### **Článek 15.**

##### **Závěrečná ujednání**

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

Za Objednatele

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 770 110 039, 770 110 036

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: [SUKLservis@ibacz.eu](mailto:SUKLservis@ibacz.eu)



15.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Příloha č. 2 – Specifikace Systémů

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V Praze dne 11. 6. 2020

V Praze dne 4. 6. 2020

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

.....

Mgr. Irena Storová, MHA

XXX

ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

# Specifikace služeb

---

## SP-1 Identifikace a odstranění kritických závad

### Popis služby

Kritickou závadou se rozumí nefunkčnost informačního systému SÚKL, příp. informačních systémů SÚKL (dále jen „Systém“, nebo „Systémy“) jako celku či jeho klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent, ohrožující bezpečnost Systému nebo jakékoliv jiného systému Objednatele. Jedná se např. o výpadek aplikačního serveru, autentizačních komponent, chybu aplikační logiky, nedostupnost klíčových webových služeb, nebo neúměrně dlouhé odezvy klíčových služeb. Neúměrná doba odezvy je stav, kdy odezva se prodlouží o nejméně 300 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy. Dále se za kritickou závadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionální Systém generuje výstupy a zpracovává data odchylně od požadovaného zadání nebo z hlediska významu dotčeného úkolu Objednatele a jeho obsahu (zejména s ohledem na oprávněné zájmy třetích osob dotčených činností Objednatele). Systém např. vrací jiná data či atributy, než jsou akceptované v návrhu řešení prováděcího projektu.

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

Požadavky na odstranění kritické závady budou zadávány pomocí helpdeskového systému a telefonického kontaktu na servisním čísle Poskytovatele služeb.

### Vstupy

Nefunkční systém

Hlášení monitorovacího systému

Záznam v helpdeskovém systému

### SLA

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

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

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

### Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

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

Odstraněná závada

### Doba poskytování a zařazení služby

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

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

## SP-2 Identifikace a odstranění běžných závad

Běžnou závadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost Systémů, které nespádají pod kategorii kritické závady. Dále se jedná o nefunkčnost jednotlivých komponent Systému, které nezpůsobují havarijní stav celého Systému. Může se jednat o parciální chyby a pomalé odezvy webových služeb, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Pomalá odezva webových služeb je stav, kdy se odezva webových služeb prodlouží o 100 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která omezuje práci uživatele nebo pokud funkcionality je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory uživatele.

Požadavky Objednatele na odstranění běžné závady budou zadávány pomocí helpdeskového systému. Objednavatel informuje v případě výskytu běžné závady Poskytovatele také pomocí telefonického kontaktu na servisním čísle Poskytovatele služeb.

### Vstupy

Nefunkční komponenty Systému

Hlášení monitorovacího Systému

Záznam v helpdeskovém systému

Změna kvalifikace Objednatelem závažnosti závady z kritické na běžnou závadu

### SLA

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

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

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

### Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

V případě, že o to Objednatel požádá, zpracuje Poskytovatel analýzu příčin vzniku kritické závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet

Odstraněná závada

### Doba poskytování a zařazení služby

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

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

## IN-1 Servisní podpora interních požadavků a helpdeskový systém

### Popis služby

Poskytovatel bude využívat helpdeskový systém Objednatele. Objednatel poskytne přístup k helpdeskovému systému k řešení interních požadavků a problémů.

Pro zajištění vyřešení neodkladných provozních potřeb Objednatele, v souvislosti se správou informačních systémů Objednatele uvedených v této smlouvě, případně zajištění bezzávadového provozu informačních systémů integrovaných na informační systémy uvedené v této smlouvě lze vytvářet Urgentní požadavky. Urgentní požadavky mají vždy vyšší prioritu než požadavky standardní.

Při problémech urgentního charakteru nebo při nejasnostech ohledně řešení problémů bude Poskytovatel také dostupný min. na jednom stanoveném telefonním čísle. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

### Rozdělení požadavků

Požadavky jsou různorodého charakteru a lze je rozdělit do kategorií:

- Analýza chyb v datových sadách informačních systémů
- Dávkové operace a exporty, které není možné provést v portále
- Analýza aplikačních logů
- Aktualizace číselníků
- Oprava poškozených elektronických identit a manuální zpracování, zejména při selhání automatizovaných procesů
- Správa interních uživatelů interního portálu
- Znovuspuštění zaseklých procesů, oprava poškozených dat.
- Úprava textací a grafických prvků prezentačních komponent
- Správa popisu datového rozhraní API

### Stávající metriky

Počet interních požadavků standardně nepřesáhne v měsíci 100ks. Průměrná doba na vyřešení požadavku od nahlášení nepřesáhne 2h. Průměrné náročnost na řešení požadavku nepřesáhne 10min. Složitější případy opravy poškozených dat dosahují pracnosti až 12h, na těchto opravách se podílí až tři pracovníci.

### Vstupy

Vstupem je požadavek klienta.

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

### SLA

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku
Vyřešení požadavku	Nejpozději v průběhu následující pracovního dne po převzetí požadavku, v případě že není nutná součinnost Objednatele

Vyřešení urgentního požadavku	Do 4 hodin od převzetí požadavku, v případě že není nutná součinnost Objednatele
-------------------------------	--

## Výstupy

Výstupem je vyřešený požadavek.

## Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

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

## PP-1 Vedení dokumentace

### Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace k aplikačnímu SW, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Obsah dokumentace bude odpovídat požadavkům vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy). Dokumentace je předána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě.

Pro potřebu externích subjektů (dále jen „klientů“), kteří využívají služby API rozhraní, bude připravována samostatná sada dokumentace. Součástí dokumentace bude také podrobný popis volaných služeb, včetně testovací dat. Speciální část dokumentace bude vytvářena pro uživatele webových aplikací.

V rámci této služby je Poskytovatel povinen vyhotovovat a poskytovat Objednateli souhrnný report Služeb poskytnutých za předcházející kalendářní měsíc (dále jen „měsíční report“), který bude mj. obsahovat:

- seznam vyřešených interních požadavků a závad, stav řešení nevyřešených požadavků,
- seznam vyřešených externích požadavků a závad, stav řešení nevyřešených požadavků,
- statistika plnění požadovaných SLA.

Strukturu měsíčního reportu lze změnit na základě písemné dohody s Objednatel a Poskytovatele.

### Vstupy

Vstupy jsou požadavky, změny a problémy Systémů

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Poskytnutí měsíčního reportu	do 5. pracovního dne následujícího měsíce
Aktualizace dokumentace	1x do měsíce
Dokumentace pro externí subjekty	Do 14 dní od vyžádání

### Výstupy

Měsíční report

Dokumentace k Systémů

Dokumentace pro výrobce softwarových řešení

Dokumentace pro uživatele webových aplikací

### Doba poskytování a zařazení Služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

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

## PP-2 Servisní podpora platformem a komponent Systémů

Součástí služby jsou administrace a údržba jednotlivých komponent Systémů, včetně údržby každého Systému jako celku, za účelem udržení Systému v provozu, dohled a optimalizace odezev služeb, provádění nasazení nových verzí jednotlivých komponent a plnění servisních požadavků.

Systém obsahuje níže uvedené platformy a jejich komponenty:

- Webové servery
- Aplikační servery
- Databázové servery
- Operační systémy

Jedná se o kompletní podporu řešení na všech vrstvách Systému. Objednatel je povinen zajišťovat správu domény, virtualizace, balancování a HW prostředků a zálohování celých serverů.

Níže je uvedený obecný popis jednotlivých komponent Systému nutných pro znalost každodenních problémů řešených v rámci rutinní administrace Systémů a plnění servisních požadavků.

### Web servery

Součástí administrace web serverů je min. terminace SSL spojení, confirmace veškerých URL a jejich dalšího směrování, poskytování statického obsahu, správa API specifikace, debug režim.

### Aplikační servery

Aplikační servery obsahují z velké části REST API, s podporou JSON formátu. Hlavní náplň představuje transfer datových zpráv, poskytování dynamického obsahu grafickým uživatelským aplikacím, směrování na databázové funkce, komunikace s certifikační autoritou, LDAP autentizace, asynchronní proxy řešení pro integrace do systémů třetích stran, Postfix emailová komunikace, tvorba XLSX z datových setů.

### Databázové servery

Databázové řešení obsahuje hlavní část business logiky poskytovaných funkcemi dle API specifikace. Databáze sestavuje JSON data, které jsou dále poskytovány aplikačnímu serveru. Všechny relace mají z toho důvodu nestrukturovanou část v JSONB formátu. Interní integrace a ETL jsou řešeny formou logické replikace a pomocí databázových linků. Za účelem zajištění vysoké dostupnosti je použita aplikovaná architektura replikace Master-Slave.

### Operační systémy

Jedná se především o instalace konfigurace výše uvedených platform, sledování a vyhodnocování logů, konfigurace časových úloh, správa balíčků, nasazení nových verzí aplikací, nastavení debugování, práce s verzovacím systémem zdrojového kódu.

### Servisní požadavky

Jedná se o kategorie drobných konfiguračních změn, definovaných pro práce s rozsahem pracnosti jednotlivě maximálně 1 ČD a zahrnují mj. následující činnosti:



- Správa servisních účtů
- Správa časových úloh
- Konfigurace Systemd
- Konfigurace nastavení web serverů
- Konfigurace databázového serveru a replikačních komponent
- Ostatní konfigurace na serverech nutné pro správný běh aplikací
- Vyhodnocování zátěže serverů, počtu procesů, zaplněnosti disků a swap místa.
- Testování jednotlivých komponent
- Úprava zálohování
- Nasazení změn
- Analýza odezev API a GUI a jejich optimalizace
- Správa a úprava datového modelu a databázových funkcí
- Optimalizace databázových funkcí a odezvy SQL.
- Úprava definice API
- Analýza logů

Jednotlivé požadavky vyplývají automaticky z nastalého anomálního stavu, případně jsou požadovány pracovníky Objednatele pomocí helpdeskového systému. O všech provedených zákrocích bude zaznamenán zásah v helpdeskovém systému. Rychlé a nutné administrační zásahy do Systému bude Objednavatel zadávat také pomocí telefonického kontaktu na servisním čísle Poskytovatele služeb.

## Údržba Systémů

Pro udržování Systémů je vyhrazeno servisní okno, které stanoví Objednatel. Servisním oknem je myšlena údržba Systému, kdy Systém nemusí být plně dostupný; to znamená, že nejsou např. funkční vazby mezi jednotlivými instalacemi Systému nebo nejsou monitorovány odezvy Systému.

## Prostředí

Systémy mají čtyři prostředí. Popis jednotlivých prostředí je popsán v Příloze č. 2 Smlouvy. Pouze dvě prostředí jsou umístěné v datovém centru Objednatele. Provoz a umístění zbylých dvou prostředí zabezpečuje Dodavatel služeb. Služby dle této smlouvy musí být poskytovány na všech čtyřech prostředích.

## Lokality

Produkční systémy jsou aktuálně umístěny v třech lokalitách Objednatele.

## Vstupy

Potřeba administrace

Požadavek v helpdeskového systému

## SLA

Jednotlivé administrační požadavky musí být poskytovány podle následujících pravidel:

Kategorie	Dokončení realizace požadavku	Typ	Náročnost
A	do 4 hodin od převzetí	Rychlé a nutné administrační zásahy do Systémů	<2ČH (člověkohodin)
B	do 48 hodin	Běžné administrační zásahy	<1ČD
C	dle vzájemné dohody Objednatele s Poskytovatelem	Náročné administrační zásahy	>1ČD

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

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

Náročnost služby v ČD je pouze pro informativní účely.

## Výstupy

Správně nakonfigurované a funkční systémy

Realizované servisní požadavky

## Doba poskytování a zařazení služby

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

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

## PP-3 Produktová podpora systémů pro SW třetích stran

### Popis služby

Poskytování součinnosti při provozování ostatních informačních systémů SÚKL a IT komponent, které jsou využívány pro vlastní provoz Systému, případně s provozem Systému souvisejí (např. konfigurace HW, informační systémy třetích stran, virtualizační systém apod.). Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady za účelem řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či formou účasti na jednáních na základě vyžádání Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.

Služba zahrnuje zejména:

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

### Vstupy

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

### SLA

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

### Výstupy

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

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

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

## SK-1 Školení

### Popis služby

Školení budou prováděna na základě konkrétní písemné žádosti Objednatele. Součástí žádosti musí být určení místa, termínu a způsobu provedení školení. Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností, dle obsahu školení.

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

Rozsah školení nepřekročí celkově 3 ČD za rok. Do rozsahu školení se nepočítá příprava školitele na školení.

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

### Vstupy

Objednávka prostřednictvím helpdeskového systému.

### SLA

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

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

### Výstupy

Předávací protokol o provedeném 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 17:00 hodin.

Rozsah čerpání služby je omezen na 3 ČD za celou dobu platnosti Smlouvy.

## **PM-1 Proaktivní monitoring**

### **Popis služby**

V rámci této služby bude spravován a rozšířen monitoring Systému. Monitoring musí být schopen sledovat dostupnost a odezvu jednotlivých komponent Systému, a to jak portálových řešení, tak webových služeb.

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

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

### **Vstupy**

Informace z monitorovaných částí Systému.

### **Výstupy**

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

### **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.

## OÚ-1 Oznámení incidentu narušení ochrany osobních údajů

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakýkoliv incident narušení bezpečnosti osobních údajů. Jedná se o situace, kdy Poskytovatel smluvních služeb získal informace, že došlo k bezpečnostní události, která měla za následek narušení bezpečnostních informací dle zákona č. 468/2011 Sb. o elektronických informacích. Porušením ochrany osobních údajů rozumíme porušení bezpečnosti, které vede k neoprávněnému přístupu nebo k neoprávněné nebo nahodilé změně, zničení, vyrazení 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, který byla použita na ochranu dotčených osobních údajů
- Počet a druh dotčených subjektů
- Týká se narušení bezpečnosti osobních údajů subjektů údajů (účastníci či jednotlivci) v jiných státech EU?

### Vstupy

logy, komunikace

### SLA

Popis SLA	Termín plnění
Telefonické a emailové oznámení incidentu Objednateli - tel: +420 724 917 146 email: <a href="mailto:incidenty@sukl.cz">incidenty@sukl.cz</a>	do jedné hodiny od zjištění incidentu

Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na email oprávněné osoby Objednatele dle odst. 15.01 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 v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

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

## KB-1 Oznámení incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

Poskytovatel je povinen oznámit incident kybernetické bezpečnosti události u informačního systému kritické informační infrastruktury a významného informačního systému. Kybernetickým bezpečnostním incidentem se rozumí dle zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a prováděcí vyhlášce č. 316/2014 Sb. událostem vedoucím k průniku do Systému nebo omezení dostupnosti služeb. Dále se může jednat o překonání technických opatření, porušení organizačních opatření, případně projevem trvale působících hrozeb.

Obsah oznámení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

- Datum a čas výskytu incidentu
- Datum a čas zjištění incidentu
- Kategorie incidentu
  - Kategorie III - velmi závažný kybernetický bezpečnostní incident
  - Kategorie II - závažný kybernetický bezpečnostní incident
  - Kategorie I - méně závažný kybernetický bezpečnostní incident
- Typ incidentu
  - Abusive Content (např. spam, kyberšikana, nevhodný obsah)
  - Malicious Code (např. virus, červ, trojský kůň, dialer, spyware)
  - Information Gathering (např. skenování, sniffing, sociální inženýrství)
  - Intrusion Attempts (např. zneužití zranitelnosti, kompromitace aktiva, "0-day" útok)
  - Intrusions (např. kompromitace aplikace nebo uživatelského účtu)
  - Availability (např. narušení dostupnosti způsobené DoS/DDoS útokem nebo sabotáží)
  - Information Security (např. neautorizovaný přístup nebo neautorizovaná změna informace, ...)
  - Fraud (např. neoprávněné využití ICT - porušení licenčních práv, krádež identity aj.)
  - Ostatní
- Současný stav zvládnutí kybernetického bezpečnostního incidentu
- Počet zasažených Systém
- Odhad počtu dotčených uživatelů
- Popis incidentu
- Rozsah škod
- Jaká opatření byla přijata
- Systémové detaily
  - Hostname
  - Funkce hosta
  - Port
  - Protokol
  - OS + verze
  - Umístění Systému v architektuře



- Zdroj útoku
  - Hostname
  - Port
  - Protokol

## Vstupy

logy, komunikace

## SLA

Popis SLA	Termín plnění
Telefonické a emailové oznámení incidentu Objednateli – tel: +420 724 917 146 email: <a href="mailto:incidenty@sukl.cz">incidenty@sukl.cz</a>	do jedné hodiny od zjištění incidentu
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na email oprávněné osoby Objednatele dle odst. 15.01 Smlouvy	do 12 hodin od zjištění incidentu

## Výstupy

Písemný dokument o incidentu, implementace nápravných opatření.

Podklady pro zprávu NBÚ dle specifikace Objednatele.

Záznam v Systém helpdesk.

## 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.

## EX-1 Servisní podpora externích požadavků klientů a Kontaktní centrum

Poskytovatel bude pokračovat v realizaci externích požadavků klientů Objednatele a pomáhat klientům řešit jejich IT problémy. Při realizaci těchto požadavků se předpokládají **nadstandardní komunikační schopnosti jednotlivých řešitelů Poskytovatele z důvodu společenského postavení Objednatele jako regulačního úřadu.**

Realizace požadavků klientů se rozděluje na dvě části. Na jednodušší problémy, především uživatelů systému eRecept a dalších systému Objednatele, kde se požaduje uživatelská interakce se systémem. Náročnější problémy na analýzu a řešení spočívají v podpoře vývojářů klientských řešení k jednotlivým API Objednatele.

Pro řešení problému bude využívána min. jedna emailová adresa Objednatele a min. jedno telefonní číslo Objednatele. Požadavky a problémy klientů budou také řešeny v Kontaktním centru Poskytovatele (<https://kc.sukl.cz>). Kontaktní centrum slouží především pro řešení dotazů a problémů IT zástupců klientů.

Požadavky a problémy klientů bude možné zadávat také nepřímou pracovníky Objednatele pomocí emailové adresy Poskytovatele a Kontaktního centra Poskytovatele.

### Seznam komunikačních kanálů Objednatele s klienty

- **Kontaktní centrum – požadavky a problémy dotýkající se Externích identit v sekci eRecept**
- Kontaktní centrum – sekce DIS-13 (Hlášení dodávek léčivých přípravků)
- Kontaktní centrum – sekce LEK-13 (Hlášení výdeje léčivých přípravků)
- Kontaktní centrum – sekce REG-13 (Hlášení dodávek léčivých přípravků do ČR)
- Kontaktní centrum – sekce OP (Ochranné prvky)
- Kontaktní centrum – sekce Číselníky
- Kontaktní centrum – sekce Hlášení závad
- Kontaktní centrum – sekce HOPL (Hlášení opiátů a omamných látek)
- Kontaktní centrum – sekce ZP (Ohlášení úhrady zdravotnických prostředků)
- **Email [pristup@sukl.cz](mailto:pristup@sukl.cz) sloužící jako technická podpora Systému Externí Identity a dalších Systémů Objednatele.**
- Telefonní číslo pro klientskou podporu

Objednatel je oprávněn kdykoli během platnosti Smlouvy přidat do seznamu výše další sekce kontaktního centra, případně další emailové schránky, které vzniknou v průběhu realizace Smlouvy. To neopravňuje Poskytovatele k navýšení ceny Služeb.

### Rozdělení požadavků

Požadavky jsou různorodého charakteru a lze je rozdělit do kategorií:

- Výpomoc při tvorbě klientských aplikací. Analýza zdrojových kódů klienta
- Analýza chyb v datových sadách klienta
- Analýza a oprava chyb nalezených klientem v Systému
- Objasnění klientovi technologií použitou na prezentační vrstvě, včetně popisu automatizované komunikace a možností, jak k rozhraním přistupovat
- Seznámení klienta s workflow a operacemi Systému dostupnými klientovi
- Seznámení klienta s business procesy spojenými s funkcí Systému
- Řešení problémů s přístupem klienta do jednotlivých Systémů
  - Problémy s generováním autentizačních SSL certifikátů
  - Problémy spojené s přihlašovacími údaji
- Evidence nových funkcionalit a námětů na zlepšení Systémů
- Generování testovacích přístupů
- Aktualizace údajů
- Řešení problémů s autentizačními certifikáty klientů k jednotlivým systémům SÚKL
- Problémy s dočasnými a trvalými přístupy klientů
- Oprava poškozené elektronické identity klientů
- Pomoc s orientací klientů v systémech SÚKL– možnosti API a webových aplikací

## Rozdělení klientů

Klientem se rozumí externí uživatel Systémů, případně vývojář softwarových řešení. Jedná se o níže uvedené uživatele, kteří využívají uvedené Systémy:

- Lékař a ambulantní zařízení – eRecept, eNeschopenka
- Lékárník a lékárna – eRecept, Hlášení závad, Hlášení výdeje léčivých přípravků, Hlášení dodávek léčivých přípravků, Ochranné prvky, Hlášení opiátů
- Distributor – Hlášení dodávek léčivých přípravků, Oznámení o vývozu léčivých přípravků do zahraničí, Hlášení závad, Ochranné prvky, číselníky
- Držitel – Hlášení dodávek léčivých přípravků do ČR, Schválení žádosti o distribuci a výdej LP bez ochranných prvků
- Výrobce zdravotnických prostředků – Ohlášení úhrady zdravotnických prostředků
- Vývojář softwarových řešení – všechny systémy

Všichni klienti dále využívají Systém Externí identity, který je rovněž součástí servisní podpory.

Klientský požadavek může být zadán klientem, případně vybraným pracovníky IT Objednatele.

Urgentní požadavky klienta může zadávat pouze Objednatel, případně Objednatel určí typ požadavku, který může zadávat klient a bude vždy urgentního typu.

## Stávající metriky

Email [pristup@sukl.cz](mailto:pristup@sukl.cz) obslouží průměrně 500 požadavků za měsíc. Telefonátů je cca kolem 10 denně, trvají od 4 do 20 minut. Na mailu a telefonickém kontaktu pracují dva lidé.

Kontaktní centrum obslouží 60 požadavků za měsíc a cca 30% z toho je pod SLA do 4 hodin splnění.

Jedná se o vývojové požadavky a doba vyřešení se liší vzhledem k obtížnosti od 5 min až po dny.

## Vstupy

Vstupem je požadavek klienta.

Vstupem je požadavek klienta zadaný Objednatelem

## SLA

<b>Popis SLA</b>	<b>Doba plnění</b>
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku
Vyřešení požadavku	Nejpozději v průběhu následujícího pracovního dne po převzetí požadavku, v případě že není nutná součinnost Objednatele
Vyřešení urgentního požadavku klienta zadaným Objednavatelem	Do 4 hodin od převzetí požadavku, v případě že není nutná součinnost Objednatele

## Výstupy

Výstupem je vyřešený požadavek.

## Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

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

## Dostupnost Systémů

Požadovaná dostupnost Systému externích identit pro eRecept je 98 %.

Požadovaná dostupnost ostatních Systémů a dalších částí externích identit je 94 %. Každý výpadek se sčítá s předešlým. Při paralelním výpadku více Systémů se čas nenásobí.

### Výpočet dostupnosti

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

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

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

$D_m$  je měsíční dostupnost Systém v %,

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

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

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

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

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

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Systému způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy, tzn. závada na HW, síťové infrastruktuře. 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.

## Podrobný popis systémů

---

## 1. Popis systémů

Systémy slouží ze zákona o léčivech a navázaných vyhláškách pro zabezpečení činností SÚKL. Výjimku tvoří systém externích identit, který slouží jako autentizační a evidenční komponenta ostatních systému SÚKL pro klienty SÚKL.

Rozdělení jednotlivých systémů je následující:

1. Externí identity pro eRecept
2. Externí identity
  - a. Rozhraní pro eNeschopenky
  - b. Komunikace se základními registry a další registry
  - c. Žádosti o přístup
  - d. Jádro systému
3. Hlášení dodávek léčivých přípravků
4. Hlášení výdeje léčivých přípravků
5. Hlášení dodávek léčivých přípravků do ČR
6. Hlášení závad
7. Hlášení opiátů a omamných látek
8. Oznámení o vývozu léčivých prostředků do zahraničí
9. Ochranné prvky
10. Ohlášení zdravotnických prostředků
11. Žádosti o distribuci a výdej léčivých prvků bez ochranných prvků
12. Číselníky
13. Rozcestníky
14. Jiné interní aplikace

### 1.1. Externí identity pro eRecept

Externí identity pro eRecept slouží pro interní identity pracovišť subjektů a identity osoby přistupující k službám eReceptu. Systému eRecept dále poskytují službu pro načtení detailu identity. Detail identity je nutný pro elektronické zpracování předpisu a výdeje v systému eRecept.

Systém ověřuje online v režimu vysoké dostupnosti níže uvedené identity:

1. Lékař
2. Lékárník
3. Zdravotnické zařízení
4. Lékárna
5. Zdravotní pojišťovna
6. Pracovník zdravotní pojišťovny
7. Policie ČR
8. Pracovník policie ČR
9. Softwarové společnosti

## 1.2. Externí identity

System Externí identity (dále jen "EI") jsou komplexní systém pro správu externích identit v jejich celém životním cyklu. Životní cyklus identity se skládá z následujících kroků:

1. Žádost identity o přístup k systémům SÚKL
2. Schválení žádosti
3. Založení identity přímo v systému externích identit nebo v navázaném systému.
4. Generování přístupů
5. Odeslání přístupů
6. Načtení základních údajů o identitě jiným systémem SÚKL
7. Autentizace a autorizace identity
8. Změna atributů identity na základě ruční úpravy, přepsání údajů v Základních registrech, případně v dalších registrech.
9. Ukončení identity při fyzickém zániku identity

System obsahuje mimo identity využívané systémem eRecept další identity, především:

1. Distributor léčivých přípravků
2. Držitel registrace léčivých přípravků
3. Výrobce zdravotnických prostředků

System identit je velmi aktivně rozvíjen. V průběhu servisní činnosti bude docházet k přidávání funkcionalit a změnám funkčnosti systému.

### 1.2.1. Rozhraní pro eNeschopenky

Rozhraní pro eNeschopenky poskytuje online data o zdravotnických zařízeních pro potřeby přihlášení do zdravotnických zařízení do informačního systému eNeschopenka.

### 1.2.2. Komunikace se základními registry a dalšími registry

System se momentálně připojuje k níže uvedeným registrům:

1. Základní registry ROB, ROS, RÚIAN
2. ARES
3. RŽP
4. NRPZS
5. ISDS

Ověření identity proti Základním registrům je využito primárně při žádosti o přístup nového subjektu nebo osoby k systému eRecept. Pro potřeby zjištění dodatečných informací o přístupující identitě je provedeno zjištění na výše uvedených registrech.



### 1.2.3. Žádosti o přístup

EI obsahují žádosti o přístup k systémům SÚKL. Žádosti je možné v systému zpracovat. Vybrané typy žádostí jsou pomocí rozhraní poskytovány dále procesní systému k zpracování. Na základě zpracování žádosti vznikne elektronická identita, která obdrží dočasné přístupy k externímu portálu EI. Na základě dočasných přístupů je následně možné vytvoření trvalých přístupů pro přístup k agendovému systému SÚKL.

Registrační formuláře lze nalézt na:

[https://pristupy.sukl.cz/#anchor\\_zadosti\\_o\\_pristup](https://pristupy.sukl.cz/#anchor_zadosti_o_pristup)

### 1.2.4. Jádru systému

Samotné jádro systému obsahuje interní funkce pro zpracování založení a úpravy identity, dle pravidel určených pro jednotlivé typy identit. Každý výše zmíněný typ identity je zpracováván jiným způsobem a obsahuje unikátní procesy práce s identitou.

Vydávání trvalých přístupů zajišťuje modul pro komunikaci s certifikační autoritou. Garanci doručení emailových notifikací umožňuje vlastní emailový server.

Ruční zprávu identit a schvalování žádostí o přístupů funkčně umožňuje interní portál identit.

Veřejný portál interních identit lze nalézt na:

[https://pristupy.sukl.cz/ei\\_forms.html#/login](https://pristupy.sukl.cz/ei_forms.html#/login)

## 1.3. Hlášení dodávek léčivých přípravků

Hlášení obsahuje měsíční informace o distribuovaných léčivech subjektů. Hlášení se podává za každý sklad distributora léčiv. Systém podporuje dva komunikační kanály pro zaslání hlášení. Hlášení lze zaslat automatizovaně z informačního systému distributora léčiv pomocí API. Lze také použít webovou aplikaci SÚKL.

Aplikace lze nalézt na:

<https://api.sukl.cz/dis13.html#/>

<https://api.sukl.cz/docs/?url=/dis13.swagger.json>

## 1.4. Hlášení výdeje léčivých přípravků

Hlášení obsahuje informace o vydaných léčivých přípravcích. Hlášení se podává pravidelně. Systém podporuje vzhledem k velkému objemu dat pouze automatizovanou komunikaci pomocí vzdáleného přístupu přes informační systém lékárny.

Odkaz na API:

<https://api2.sukl.cz/docs/?url=/lek13.swagger.json>

## 1.5. Hlášení dodávek léčivých přípravků do ČR

Hlášení obsahuje měsíční informace o dodaných léčivech do ČR. Hlášení podává držitel registrace léčivého přípravku. Systém podporuje dva komunikační kanály pro zaslání hlášení. Hlášení lze zaslat automatizovaně z informačního systému držitele registrace pomocí API, alternativně lze použít webovou aplikaci SÚKL.

Odkaz na API a webovou aplikaci SÚKL:

<https://api.sukl.cz/reg13.html#/>

<https://api2.sukl.cz/docs/?url=/lek13.swagger.json>

## 1.6. Hlášení závad

Poskytuje lékárnám a distributorům léčivých přípravků informace o závadách v jakosti léčiv. Systém podporuje automatizovanou komunikaci pomocí vzdáleného přístupu z informačního systému lékárny nebo distributora léčivých přípravků (API). Zadávání informací o závadách v jakosti léčiv zajišťuje interní aplikace.

Odkaz na API:

<https://api.sukl.cz/docs/?url=/hz.swagger.json>

## 1.7. Hlášení opiátů a omamných látek

Hlášení obsahuje roční a mimořádné informace o stavu a pohybu omamných a psychotropních látek v lékárnách. Systém podporuje dva komunikační kanály pro zaslání hlášení. Hlášení lze zaslat automatizovaně z informačního systému distributora léčiv pomocí API. Lze také použít webovou aplikaci SÚKL.

Aplikace lze nalézt na:

<https://api2.sukl.cz/hopl.html#/>

<https://testapi.sukl.cz/docs/?url=/hopl.swagger.json>

## 1.8. Oznámení o vývozu léčivých přípravků do zahraničí

Je webová aplikace, kterou využívá distributor léčivých přípravků, pokud zamýšlí exportovat léčivé přípravky mimo ČR.

Veřejnou část aplikace webové aplikace a vývěsky omezení vývozu:

<https://api.sukl.cz/dis18.html#/>

<https://pristupy.sukl.cz/dis18LekyListApp.html#/>

## 1.9. Ochranné prvky

Je API, které využívají lékárny a distributoři léčivých přípravků. API slouží pro zaslání alertů Národního úložiště ověřování pracovišti léčiv a o dalších vadách spojených s ověřováním pravosti léčiv, dle přímo účinného nařízení Evropské komise.

Odkaz na API:

<https://api2.sukl.cz/docs/index.html?url=/op.swagger.json>

## 1.10. Ohlášení zdravotnických prostředků

Je API a webová aplikace pro podání ohlášení o stanovení úhrady zdravotnických prostředků. Ohlášení podání výrobce zdravotnických prostředků. Systém ohlášení také aktivně spolupracuje se spisovou službou.

Odkaz na API a webovou aplikaci:

<https://api2.sukl.cz/docs/index.html?url=/zp.swagger.json>

[https://api2.sukl.cz/zp\\_forms.html#/](https://api2.sukl.cz/zp_forms.html#/)

## 1.11. Žádosti o distribuci a výdej léčivých přípravků bez ochranných prvků

Je webová aplikace pro podání žádosti o dovoz léčivých přípravků bez ochranných prvků. Žádost podává držitel registrace léčivých přípravků. Schválené žádosti se zobrazují na vývěsce schválených žádostí formou webového přehledu a API.

Odkaz na webovou aplikaci

<https://testapi.sukl.cz/mah11.html>

<https://testpristupy.sukl.cz/mah11overview.html>

## 1.12. Číselníky

Obsahují dva datové sety pro distributory léčiv. Informace se aktualizují automatizovaně v měsíční periodě.

## 1.13. Rozcestníky

Obsahují odkazy na jednotlivé systémy a podpůrné informace v podobě textových návodů, FAQ a video návodů.

<https://pristupy.sukl.cz>

<https://api.sukl.cz>

<https://api2.sukl.cz>

<https://testapi.sukl.cz>

<https://testpristupy.sukl.cz>

## 1.14. Jiné interní aplikace

Jiné interní aplikace pro zaměstnance SÚKL jsou dostupné pouze pro interní uživatele a umístěné v interním portálu. Portál je zabezpečen doménovými přístupy a dále se kontroluje oprávnění k jednotlivým interním aplikacím.

Interní aplikace slouží především pro provádění kontrol a změnu stavů, které mohou nastat při podání z veřejných systémů SÚKL.

1. Schvalování mimořádných oprav pro hlášení dodávek léčivých přípravků
2. Schvalování mimořádných oprav pro hlášení dodávek léčivých přípravků do ČR
3. Schvalovací aplikace pro žádosti o distribuce a výdej léčivých přípravků bez ochranných prvků
4. Schvalovací aplikace pro oznámení vývozu léčivých přípravků do zahraničí
5. Zadávání a editace hlášení o závadách v jakosti léčiv.

## 2. Technická architektura

Systémy využívají sdílenou třívrstvou architekturu. Některé aplikační komponenty a platformy se využívají pouze v jednom systému, např. modul pro komunikaci s certifikační autoritou je dostupný pouze pro systém Externí identity. Uvedená serverová infrastruktura (obr č.1) je dostupná v totožném složení ve dvou lokalitách Objednatele. Třetí lokalita obsahuje pouze omezený set virtuálních serverů pro potřeby Externích identit pro eRecept.

### 2.1. Rozhraní

Webové rozhraní jsou vytvořeny jako REST API a vydefinovány pomocí OPEN API, využívají JSON datový formát. Webové aplikace mají vlastní API, které se min. odlišuje od externích API pro veřejnost. Obsahují navíc stránkování a položkové CRUD operace nutné pro zajištění funkcionalit webových aplikací.

### 2.2. Grafické uživatelské rozhraní

Webové aplikace jsou realizovány s CRUD uživatelskými funkcemi. Nejedná se tedy pouze o jednoduché formuláře pro odeslání dat. GUI prvky chování jsou vytvářeny pomocí frameworků Vue.js nebo React.js.

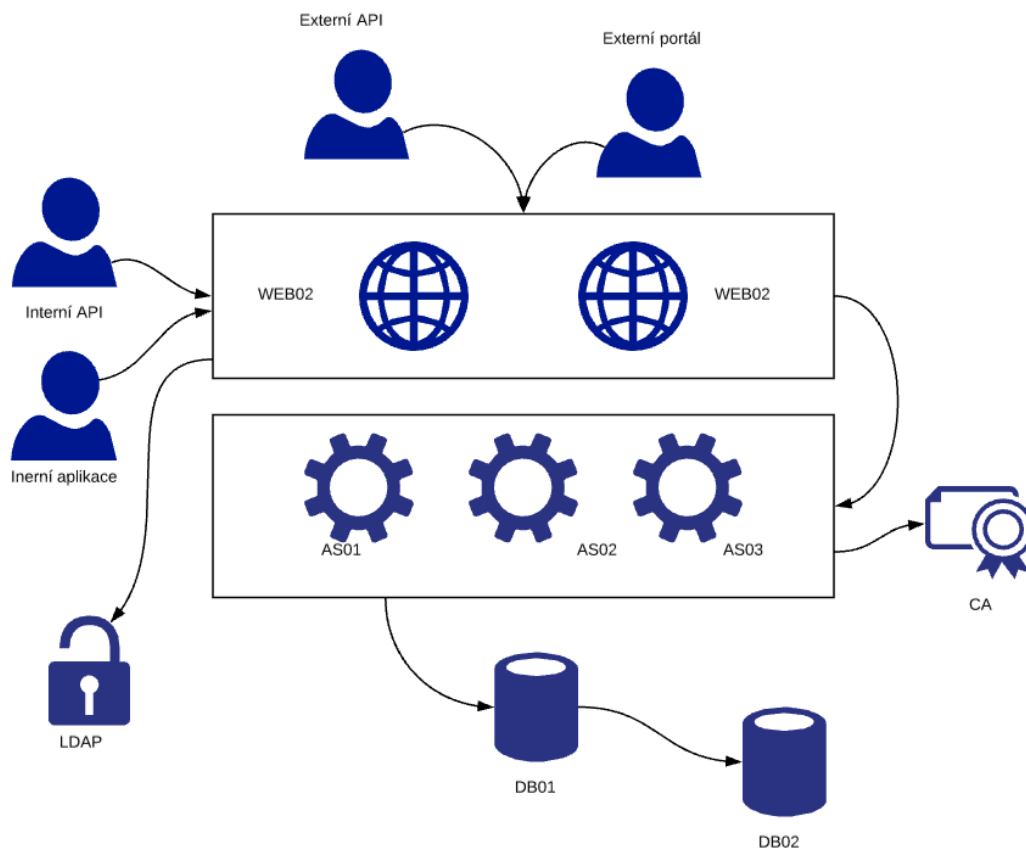
### 2.3. Web servery

Webový server slouží k odstínění http zátěže, terminaci SSL a balancování na aplikační servery. Na webových serverech NGINX je využíván také LDAP autentizační modul. Webové servery jsou umístěné za HW balancerem.

## 2.4. Aplikační servery

Směrování komunikace na správné aplikační komponenty dat zabezpečuje aplikační server Node.js. Server obsahuje unikátní engine, který automatizovaně implementuje definici rozhraní do funkční podoby.

No.JS je dále využíván jako integrační řešení, především v proxy režimu ( např. převod SOAP na REST), k volání certifikační autority, odesílání emailů a vytváření XLS souborů. Dále obsahuje kontroly, které není možné provést pomocí databáze nebo pomocí frontendu.



Obrázek č.1 - architektura řešení

## 2.5. Databáze

Databáze obsahují aplikační logiku a data. Databázová technologie je PostgreSQL ve verzi 11. Databáze obsahuje tisíce funkcí pro uložení, načtení, úpravu, serializaci a parsing dat, včetně DB rozhraní do dalších systémů. Data jsou uložena v relačním modelu s nerelační složkou (JSONB). Databáze je replikována na sekundární read-only server. Ve velké míře se využívá logická replikace a integrace OracleDB.

## 2.6. LDAP a CA

Autentizaci přístupujících interních identit zajišťuje komunikace s interním LDAP. Certifikáty identit jsou generovány a revokovány pomocí Microsoft CA.

## 2.7. Prostředí

Systémy jsou instalovány ve čtyřech prostředích. Produkční prostředí je rozloženo kvůli zátěži a dostupnosti do tři lokalit a obsahuje aktuální a funkční verze Systémů, které jsou dostupné klientům. Testovací prostředí slouží pro testování a vývoj API klientů, které vytváří Softwarové společnosti pro svoje zákazníky. Produkční a testovací prostředí jsou umístěné v lokalitě Objednatele.

Preprodukční prostředí umožňuje testovat funkce Systémů, které budou nasazeny do testovacího prostředí. Testování vývojových nedokončených funkcionalit poskytuje Testovací vývojové prostředí. Preprodukční a Testovací vývojové prostředí poskytuje a spravuje Dodavatel a umožňuje Objednateli do těchto prostředí přístup za účelem testování nových funkcionalit.

**Všechny výše uvedené platformy a prostředí jsou předmětem servisní činnosti této smlouvy.** Předmětem servisní činnosti není správa virtualizace a HW v prostředí Objednatele.

## 2.8. Virtualizace a OS

Servery jsou vyinstalovány v lokalitě Objednatele na OS RHEL ve virtuální prostředí VMware.

## 2.9. Změny

**Pro r.2020 jsem plánovány zásadní změny v technické i aplikační infrastruktuře.** Nově budou všechny aplikace instalovány na Red Hat 8, dále dojde také upgradu všech zmíněných technologických platforem na poslední verze. Systém Externí identity pro eRecept bude instalován na vlastních serverech a bude provozován jako mikroslužba. V plánu je také migrace vybraných severů z virtuálních stanic do kontejnerů. Po dobu migrace bude aktivní migrační architektura. **Předmětem servisní činnosti budou všechny servery a aplikace spadající pod původní, migrační i budoucí infrastrukturu.**

## 3. Seznam použitých technologií

Níže je uvedený **minimalistický** seznam použitých technologií, které zástupci Dodavatele musí ovládat, aby mohla být prováděná řádně servisní a administrativní činnost veškerých komponent aplikačního vybavení.

- HTML5 / CSS3
- Vue.js, React.js
  - TypeScript.js
  - Webpack
- OpenAPI 2.0 a 3.0
  - Swagger UI
- NginX
  - přídatné moduly
- Node.js v6-v13

- Aengine
- TypeScript.js
- Nodemailer
- Axios
- Node-forge
- PG
- Jsrrsassign
- Ldapjs
- Sax
- Async
- OpenSSL
- PostgreSQL 11
  - PL/pgSQL
  - Logická replikace
  - Fyzická replikace
  - Partitioning
  - Async komunikace
  - Postgres\_FDW
  - Oracle\_FDW
  - PGcrypto
  - Shared\_iscspell
  - HTTP
  - RUM
  - PG\_CRON
- Red Hat 7+8
  - Systemd
- Microsoft Active Directory
- Microsoft CA 2016
- GLPI
- GIT

## Změny

V r.2020 jsou plánované aplikační změny v podobě přechodu na nový aplikační engine podporující OPEN API 3.0. **Předmětem servisní činnosti bude provozovat aplikace na původním i novém engine.**





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](mailto: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