

# 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

**ALTRON, a.s.**

IČ: 64948251

DIČ: CZ64948251

se sídlem: Novodvorská 994/138, 142 21 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 zadávací řízení č. VZ29/2022 „Správa non\_IT technologií DC SÚKL“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto servisní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

## **Článek 1.**

### **Předmět a účel Smlouvy**

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře technologických zařízení non\_IT části datového centra Objednatele, uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen souhrnně „**Služby**“), a to na období 5 let od data nabytí účinnosti této Smlouvy. Technologická zařízení non\_IT části datového centra Objednatele, uvedená v Příloze č. 2 této Smlouvy, jsou dále v této Smlouvě souhrnně označována jako „**systemy**“, jednotlivě „**system**“.

- 1.02 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby v následujícím rozsahu:
- a) provádění kontrol a revizí (PK),
  - b) poskytování servisní podpory (SP),
  - c) poskytování provozní a technické podpory (PP),
  - d) provozování helpdeskového systému (HS),
  - e) poskytování monitoringu (PM).
- Bližší specifikace jednotlivých Služeb je obsažena v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí.
- 1.03 Veškeré Služby dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat v režimu 24x7.
- 1.04 Služby v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat i pro technologická zařízení non\_IT části datového centra, která Objednatel pořídí v průběhu účinnosti této Smlouvy výměnou za technologická zařízení uvedená v Příloze č. 2 této Smlouvy z důvodu nemožnosti provedení opravy pro nedostupnost náhradních dílů anebo nahrazením stávajících technologických zařízení nižším počtem výkonnějších technologických zařízení.
- 1.05 V každém kalendářním měsíci je Poskytovatel povinen zajistit dostupnost systémů, dále dostupnost helpdeskového systému a dostupnost nástroje pro poskytování monitoringu v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 této Smlouvy. Výpočet dostupnosti je též uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně zpracovat vyhodnocení dostupnosti systémů, helpdeskového systému a nástroje pro poskytování monitoringu dle tohoto odstavce a Přílohy č. 1 za každý kalendářní měsíc. Poskytovatel je povinen zasílat toto zpracování e-mailem oprávněné osobě Objednatele (viz odst. 15.01 této Smlouvy) vždy do 10. kalendářního dne měsíce následujícího po hodnoceném měsíci.
- 1.06 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.07 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu technologických zařízení non\_IT části datového centra Objednatele uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí.
- 1.08 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 systémy jsou podpůrným aktivem kritické informační infrastruktury a významných informačních systémů ve smyslu § 2 písm. b) a d) ZoKB a Objednatel je ve smyslu § 2 písm. e) ZoKB správcem této kritické informační infrastruktury a významných informačních systémů, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. V tomto smyslu se Poskytovatel stává významným dodavatelem dle § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb. a při plnění této Smlouvy je povinen plnit Bezpečnostní pravidla pro významné dodavatele, které tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanovením Smlouvy a ustanovením Přílohy č. 4 je rozhodující ustanovení Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanovením Přílohy č. 1 a ustanovením Přílohy č. 4 je rozhodující ustanovení Přílohy č. 1.

## Článek 2.

### Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.02 písm. b), d) a e) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy nepřetržitě v režimu 24x7, tj. 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. Služby dle odst.

1.02 písm. a) a c) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

### 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 a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
- 3.04 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy. Seznam bude vyhotoven pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele. V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle platných 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 Objednatele a Zhotovitele, uvedených v čl. 15 této Smlouvy (dále jen „**oprávněná osoba**“, společně „**oprávněné osoby**“). Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně předat aktualizovaný Objednateli.
- 3.05 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. 16.01.

- 3.06 Poskytovatel je povinen zpracovat a předložit Objednateli ke schválení do 5 pracovních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy návrh časového harmonogramu provádění kontrol, zkoušek a revizí systémů v rozsahu dle Přílohy č. 3 této Smlouvy. Objednatel tento harmonogram buď schválí, nebo jej vrátí Poskytovateli s výhradami; Poskytovatel je v takovém případě povinen předložit nový harmonogram se zapracovanými výhradami Objednatele do 3 pracovních dnů. Po odsouhlasení Objednatelem se stává harmonogram pro Poskytovatele závazným. V případě prodlení s provedením kontroly, zkoušky či revize systémů oproti harmonogramu schválenému Objednatelem je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 10.05 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozornit oprávněnou osobu Objednatele e-mailem zaslaným na její adresu o termínu konání každé kontroly či revize v souladu se schváleným harmonogramem vždy s předstihem nejméně 3 pracovních dnů před datem jejího konání.
- 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 Poskytovatele.
- 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 20 000 000,- Kč (slovy dvacet milionů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel 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) (dále jen „**vyhláška o KB**“). 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 či Objednatelem určeným třetím osobám provedení auditu plnění požadavků vyhlášky o KB, 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.

#### **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. 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 odst. 1.02 a Přílohy č. 2 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s touto Smlouvou činí 55 000,00 Kč bez DPH, tj. 66 550,00 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 je stanovena jako paušální.
- 5.03 Nebudou-li Služby dle odst. 1.02 poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.01, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.04 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. k jejímu zvýšení či snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

## **Článek 6.**

### **Fakturace a platební podmínky**

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

## **Článek 7.**

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

- 7.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese Šrobárova 48, 100 41 Praha 10.
- 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 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli záruku na provedené práce v délce 6 měsíců od data jejich provedení v rámci veškerých Služeb dle této Smlouvy; Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání záruky odstranit na své náklady veškeré vady provedených prací, které brání řádnému užívání a provozu systémů či kteréhokoli z nich. Vady provedených prací budou Objednatelem uplatňovány a Poskytovatelem odstraňovány stejným způsobem a ve stejných termínech, jako jsou stanoveny v Příloze č. 1 této Smlouvy pro odstraňování závad v rámci Služby SP.
- 7.04 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli záruku na veškeré náhradní díly, dodané v rámci veškerých Služeb dle této Smlouvy. Záruční doba počíná běžet okamžikem jejich výměny a končí dnem uplynutí platnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání záruky odstranit na své náklady veškeré vady, které se u dodaných náhradních dílů objeví či zjistí a které brání řádnému užívání a provozu systémů či kteréhokoli z nich. Vady náhradních dílů budou Objednatelem uplatňovány a

Poskytovatelem odstraňovány stejným způsobem a ve stejných termínech, jako jsou stanoveny v Příloze č. 1 této Smlouvy pro odstraňování závad v rámci Služby SP.

- 7.05 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 oprávněné osobě Poskytovatele jejich reklamaci, a to zápisem do Helpdesku. Poskytovatel je v takovém případě povinen odstranit reklamovanou vadu do 5 pracovních dnů od data přijetí reklamace a současně informovat Objednatele o způsobu vyřešení reklamace, a to zápisem do Helpdesku. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Smlouvy.
- 7.06 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli v plném rozsahu veškerou újmu, způsobenou Objednateli v důsledku porušení jakékoli povinnosti dle této Smlouvy. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

## **Článek 8.**

### **Pododávky 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.

## Článek 10.

### Smluvní pokuty

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

Kategorie	Výše smluvní pokuty
Nedodržení termínu Převzetí informace o závadě	500,- Kč za každou započatou jednotku prodlení
Nedodržení termínu Zahájení prací na odstranění závady	2.500,- Kč za každou započatou jednotku prodlení
Nedodržení termínu Odstranění závady	10.000,- Kč za každou započatou jednotku prodlení
Nedodržení úrovně dostupnosti systémů, helpdeskového systému či nástroje pro poskytování monitoringu dle Přílohy č. 1	1.000,- Kč za každou započatou jednotku prodlení



10.05V případě prodlení Poskytovatele s provedením kontroly, zkoušky či revize jakéhokoli systému oproti harmonogramu schválenému Objednatelem dle odst. 3.06 této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení.

10.06Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

## **Článek 11.**

### **Trvání Smlouvy**

11.01Tato Smlouva se uzavírá na dobu 60 měsíců od data nabytí její účinnosti.

11.02Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva pozbývá platnosti z těchto důvodů:

- a) Písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran;
- b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb;
- c) Písemnou dohodou smluvních stran.

11.03V případě ukončení Smlouvy jedním ze způsobů uvedených v přechodím odstavci, zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran upravující odpovědnost Poskytovatele za újmu, nárok na smluvní pokutu, ochranu důvěrných informací a osobních údajů a dále ujednání dle odst. 3.18.

## **Článek 12.**

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

12.01Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna za dodržení níže uvedených podmínek Smlouvu písemně vypovědět:

- a) Objednatel je oprávněn Smlouvu zcela či zčásti vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 3 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně,
- b) Poskytovatel je oprávněn Smlouvu zcela vypovědět 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 v takovém případě 6 měsíců a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.

12.02Za řádné doručení výpovědi se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.

12.03Po obdržení výpovědi Objednatele uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na

opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.

- 12.04 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1999 odst. 1 OZ se nepoužije.
- 12.05 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 12.06 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 12.07 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 12.08 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 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 ve věcech plnění této Smlouvy jsou tyto osoby (kterákoli z uvedených):

Za Objednatele:

XXX

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad (v případě výpadku helpdesku):  
+420 800 152 786

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad (v případě výpadku helpdesku):  
callcentrum@altron.net

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

15.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Příloha č. 2 – Seznam systémů

Příloha č. 3 – Přehled a harmonogram kontrol a revizí

Příloha č. 4 – Bezpečnostní pravidla pro významné dodavatele

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 dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom 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 obsažená 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 vyjma článku 10. dnem uveřejnění této Smlouvy v registru smluv. Článek 10 nabývá účinnosti dnem převzetí příslušného Autorského díla Objednatelem.

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

V Praze dne 1.2.2023

V Praze dne 19.1.2023

Objednatel:

Poskytovatel:

.....  
Mgr. Irena Storová, MHA

ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

.....  
XXX

## Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

### PK - Provádění kontrol a revizí

#### Popis služby

Tato služba zahrnuje:

1. provádění pravidelných kontrol, zkoušek a revizí jednotlivých systémů,
2. tvorbu, vedení a aktualizaci dokumentace o kontrolách, zkouškách a revizích provedených v souladu s touto Smlouvou a platnými normami.

#### Podmínky pro provedení služby

Veškeré kontroly, revize a zkoušky systémů je Poskytovatel povinen provádět v souladu s právními předpisy, platnými a účinnými technickými normami, aktuálními podmínkami výrobce a podmínkami obsaženými v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce č. VZ29/2022 „Správa non\_IT technologií DC SÚKL“ a v této Smlouvě. Výčet prováděných činností je obsažen v Příloze č. 3 této Smlouvy a je její nedílnou součástí.

Provádění pravidelných kontrol, zkoušek a revizí zahrnuje rovněž vedení písemných záznamů o jejich provedení, specifikovaných v Příloze č.3. Výstupem každé revize bude písemný protokol. Pokud jsou pro danou revizi předepsané formuláře příslušným právním předpisem či technickou normou, je Poskytovatel povinen použít tyto formuláře. Záznamy budou uloženy u Objednatele a budou vedeny v příslušných provozních knihách jednotlivých systémů. Provozní dokumentace je majetkem Objednatele.

#### Vstupy

Zadávací dokumentace

Servisní smlouva včetně Přílohy č. 3

Časový harmonogram provádění kontrol a revizí systémů (neobdrží-li Poskytovatel jinou písemnou instrukci Objednatele)

Podmínky výrobce jednotlivých zařízení

Platné právní předpisy

Platné a účinné technické normy

#### Výstupy

Protokol o provedení kontroly, revize, zkoušky

Záznam v provozních knihách jednotlivých systémů

## SP - Servisní podpora

### Popis služby

Servisní podpora systémů zahrnuje odstraňování vzniklých závad systémů či kteréhokoli z nich, zjištěných Poskytovatelem na základě nepřetržitého monitoringu či na základě nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele na helpdesk, popř. v případě jeho nefunkčnosti telefonem nebo emailem. Podle stupně závažnosti zjištěné či nahlášené závady se tyto člení na:

- a) kritické závady (kategorie A)
  - b) závažné závady (kategorie B)
  - c) závady nízké úrovně (kategorie C)
- 
- a) Kritickou závadou (kategorie A) znamenající havarijní situaci se rozumí stav, kdy systém nebo jeho klíčová část nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití systému nebo jeho částí. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz systému, případně může Objednateli nebo třetím osobám způsobit majetkovou či nemajetkovou újmu. Za kritickou závadu je považovaná i ztráta redundance systému N+1. Dále se za závadu kategorie A považuje stav, kdy uživatelská funkcionality generuje chybové výstupy (falešné opakované alarmy apod.).
  - b) Závažnou závadou (kategorie B) se rozumí závada, kdy funkčnost systému nebo jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz systému nebo omezuje řádné užití systému nebo jeho části, nespadá pod kategorii A, nicméně se jedná o komponenty zajišťující trvalou dostupnost nebo funkčnost systému nebo jeho dotčené části.
  - c) Závadou nízké úrovně (kategorie C) se rozumí stav, kdy nefunkčnost systému nebo jeho části nespadá pod kategorii A nebo B. Jde o závady neohrožující přímo provozuschopnost systémů.

Poskytovatel je povinen poskytnout potřebnou servisní podporu včetně provedení servisního zásahu, pokud v důsledku vyhodnocování monitorovacích nástrojů zjistí závadu na některém z předmětů plnění nebo na základě nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele. Požadavek Objednatele na servisní zásah bude zanesen Objednatelem do helpdesku. Poskytovatel bude o servisním zásahu neprodleně informovat oprávněnou osobu Objednatele, přičemž čas zjištění závady, způsob jejího řešení a dobu potřebnou k jejímu odstranění zadá do helpdeskového systému a sdělí oprávněné osobě Objednatele.

Pokud bude třeba k provedení servisního zásahu pořízení náhradního dílu či dílů, je Poskytovatel povinen předložit Objednateli ke schválení cenovou nabídku těchto náhradních dílů. Jejich pořízení a použití Poskytovatelem je podmíněno předchozím písemným souhlasem Objednatele, kterým se rozumí i souhlas Objednatele zanesený do helpdesku.

Po každém provedeném servisním zásahu zpracuje Poskytovatel protokol o servisním zásahu, který bude obsahovat soupis provedených činností, počet odpracovaných hodin, datum provedení servisního zásahu a specifikace použitých náhradních dílů včetně uvedení jejich ceny. Protokol bude podepsán pracovníkem Poskytovatele, který servisní zásah provedl a odsouhlasen oprávněnou osobou Objednatele.

Po odstranění každé kritické nebo závažné závady je Poskytovatel zároveň povinen předložit Objednateli stručnou analýzu příčin vzniku závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.

## Vstupy

Záznam v systému helpdesk (e-mail či telefonické ohlášení Objednatelem v případě nefunkčnosti helpdesku)

Zjištění závady na základě monitoringu nebo nahlášení Objednatele

## SLA

Dostupnost systémů musí být minimálně 99 % v kalendářním měsíci. Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy kterýkoli z nich vykazuje závadu kategorie A nebo kategorie B. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti. Jednotkou prodloužení se rozumí 0,5 % nedostupnosti Služby.

Parametr	Závada A	Závada B	Závada C
Převzetí informace o závadě (min)	1	1	1
jednotka prodloužení (min)	5	10	15
Zahájení prací na odstranění závady (hod)	2	4	8
jednotka prodloužení (hod)	0,5	1	2
Odstranění závady (hod)	4	12	48
jednotka prodloužení (hod)	1	2	4

## Výstupy

Odstraněná kritická či závažná závada nebo závada nízké úrovně, tj. řádná funkčnost všech systémů

Záznam v helpdeskovém systému

Protokol o servisním zásahu

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

## PP - Provozní a technická podpora

### Popis služby

Provozní a technická podpora systémů zahrnuje zejména

a) provádění údržby, opravy či výměny vadných částí systémů; pravidelná údržba představuje kontrolu všech mechanických a elektronických částí, čištění, odstranění případných technických závad či funkční přezkoušení systémů tak, aby Objednatel mohl systémy provozovat v plném rozsahu podle projektovaných parametrů;

b) zajištění aktualizace firmware, předepíše-li to výrobce pro jím spravovaný hardware, což je Poskytovatel povinen sledovat, včetně aktualizace servisního a nadstavbového softwaru systémů. O aktualizacích bude Poskytovatel vždy předem informovat Objednatele. O aktualizacích je Poskytovatel povinen vést evidenci, která bude přístupná i Objednateli;

c) zprostředkování záruční či pozáruční opravy systémů. V případě pozáruční opravy musí být každá oprava předem schválená oprávněnou osobou Objednatele;

d) aktualizaci provozní dokumentace systémů (provozní knihy, technická dokumentace k výrobku, návody k obsluze, pokyny k údržbě apod.) v souladu s podmínkami této Smlouvy a předpisy a dokumentací výrobce;

Poskytovatel poskytne potřebnou provozní podporu, pokud v důsledku vyhodnocování monitoringu systémů nebo na základě údajů v jejich dokumentaci zjistí její potřebnost na některém ze systémů nebo na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou Objednatele. Požadavek Objednatele na provozní podporu bude vždy zanesen do helpdesku. Poskytovatel bude o provozním zásahu neprodleně informovat oprávněnou osobu Objednatele, přičemž informaci o charakteru, způsobu a době provozního zásahu zadá do helpdeskového nástroje.

Po každém provedeném provozním zásahu zpracuje Poskytovatel záznam o provozním zásahu, který bude obsahovat soupis provedených činností, počet odpracovaných hodin, datum provedení zásahu a případně specifikace použitých náhradních dílů včetně uvedení jejich ceny. Záznam bude podepsán pracovníkem Poskytovatele, který provozní zásah provedl a odsouhlasen oprávněnou osobou Objednatele.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk (e-mail Objednatele či telefonické ohlášení Objednatelem v případě nefunkčnosti helpdesku)

Monitoring systémů Poskytovatelem

### Výstupy

Záznam o provozním zásahu

Řádně funkční systémy

Aktualizovaná provozní dokumentace



## HS - Provoz helpdeskového systému

### Popis služby

Služba zahrnuje provoz helpdeskového systému na zadávání, řízení a vyhodnocování požadavků Objednatele a další komunikaci Objednatele a Poskytovatele. Helpdesk bude sloužit pro vedení evidence požadavků Objednatele, zejména však k hlášení o závadách systémů, jejich změnách a stavu jejich řešení. Helpdeskový systém musí být provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do helpdeskového systému pro oprávněné osoby Objednatele.

Zprovoznění helpdesku a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám Objednatele provede Poskytovatel do 3 pracovních dní od nabytí účinnosti Smlouvy.

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

### Vstupy

Tato Smlouva včetně příloh

### SLA

Dostupnost této Služby musí být minimálně 99,5 % v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti. Jednotkou prodlení se rozumí 0,5 % nedostupnosti Služby.

### Výstupy

Poskytovatel bude pravidelně měsíčně předávat Objednateli elektronický výpis z helpdeskového nástroje, ze kterého bude patrné datum a hodina přijetí každého požadavku, (nebo monitoringem zjištěné závady), popis požadavku (či závady), způsob vyřešení, datum a hodina vyřešení a dodržení SLA.

## PM - Poskytování monitoringu

### Popis služby

Účelem monitoringu je zajistit průběžné proaktivní ověřování řádné funkčnosti systémů ze strany Poskytovatele. Tato Služba zahrnuje:

- a) nepřetržitý vzdálený dohled a monitoring nad řádnou funkcionalitou všech systémů
- b) poskytování nepřetržité telefonické podpory hotline

Zřízení a zprovoznění nástroje pro poskytování monitoringu provede Poskytovatel do 3 pracovních dní od nabytí účinnosti Smlouvy.

Poskytovatel je povinen informovat prostřednictvím helpdesku (popř. e-mailem v případě nefunkčnosti helpdesku) Objednatele o všech závadových a nestandardních stavech.

### Vstupy

Tato Smlouva včetně příloh

### SLA

Dostupnost této Služby musí být minimálně 99,5 % v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti. Jednotkou prodlení se rozumí 0,5 % nedostupnosti Služby.

### Výstupy

Informace o výskytu závadového stavu (helpdesk, popř. e-mail v případě nefunkčnosti helpdesku)  
V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku

## Výpočet dostupnosti

Dostupnost v rozsahu dle odst. 1.05 Smlouvy je procentuální vyjádření doby, po kterou jsou systémy (každý z nich), helpdeskový systém a nástroj pro poskytování monitoringu dostupné. Časy jsou počítány v hodinách a vychází z časů, uvedených v helpdesku. 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 v %,

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

$T_{ok}$  je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována (v hodinách).

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc.

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

Do doby nedostupnosti systému se nezapočítává nedostupnost systému způsobená závadou, která vyžaduje součinnost třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika systémů, se započítává pouze jednou. V případě nedostupnosti hierarchických prvků se započítává nedostupnost pouze u nejvýznamnějšího prvku této hierarchie.

Dále se do doby nedostupnosti systému 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 systému 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 systému se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

**Příloha č. 2 - Seznam systémů SÚKL - datové centrum – Non IT část**

	Označení/název zařízení	Množství		Výrobní číslo	Umístění
	<b>CHLAZENÍ</b>				
	Vnitřní klimatizační jednotka EMERSON CR021	6	ks	13433410001	Sál DC
				13433410002	Sál DC
				13433420001	Sál DC
				13433420002	Sál DC
				13433420003	Sál DC
				13433420004	Sál DC
	Sada remote čidel pro mezirackovou jednotku	6	sada	Bez výrobního čísla	Sál DC
	Vzduchem chlazený kondenzátor GÜNTNER GCHC RD 080.1/11-27	6	ks	504011032/45.01910	Střecha objektu č.30
				504011035/45.01911	Střecha objektu č.30
				504011031/45.01912	Střecha objektu č.30
				504011033/45.01913	Střecha objektu č.30
				504011034/45.01914	Střecha objektu č.30
				504011036/45.01915	Střecha objektu č.30
	Vnitřní chladicí jednotka pro zavěšení pod strop TOSHIBA RAV-SM1106BTP-E, chl. výkon 10,0 kW	2	ks	43000049	Rozvodna NN
				43000052	Rozvodna NN
	Venkovní kondenzační jednotka TOSHIBA RAV-SM1104ATP-E	2	ks	62700257	Střecha objektu č.30
				62700268	Střecha objektu č.30
	Modul pro střídání a automatický zások jednotek s bezpečnostní funkcí při poruše nebo výpadku napájení.	1	kpl		Rozvodna NN
	Vnitřní splitová jednotka pro zavěšení na stěnu TOSHIBA RAV-SM566KRT-E, chl. výkon 5,0 kW	1	ks	62400555	Místnost baterií
	Vnitřní splitová jednotka pro zavěšení na stěnu TOSHIBA RAV-SM566KRT-E, chl. výkon 5,0 kW	1		62400279	Místnost operátorů - rozbaložna
	Venkovní kondenzační jednotka TOSHIBA RAV-SP564ATP-E	2	ks	62300259	Střecha objektu č.30
				62300269	Střecha objektu č.30
	Vnitřní chladicí jednotka pro zavěšení pod strop SAMSUNG AC071RXADKG, chl. výkon 7,0 kW	1	ks	OTV1PAFR700292	místnost č. 536, budova č. 24
	Venkovní kondenzační jednotka s plynule řízeným kompresorem SCROLL (inverter) SAMSUNG	1	ks		ochoz na střeše, budova č. 24
	<b>VZDUCHOTECHNIKA</b>				
	Přívodní sestava (V=300 m3/hod, Pext. =150 Pa) ve složení:	1	kpl	Bez výrobního čísla	chodba DC
	filtr MFL 150 vč, filtrační vložky MFL 150 - ELEKTRODESIGN	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
	Ventilátor RM 150 - ELEKTRODESIGN	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
	Spojovací manžeta VBM 150 - ELEKTRODESIGN	2	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
	El.ohříváč EOKO-150-2,4-1-D - MULTI VAC	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
	Uzavírací klapka těsná, prům. 160, se servopohonem 230 V, s pružinou bez napětí zavřeno a signalizací polohy RKKTM + BELIMO	1	ks	Bez výrobního čísla	Sál DC
	Uzavírací klapka těsná, prům. 125, se servopohonem 230 V, s pružinou bez napětí zavřeno a signalizací polohy RKKTM + BELIMO	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
	Radiální ventilátor do potrubí D100, 100 m3/h / 150 Pa (RK 100L) vč. Příslušenství RK 100L, VBM	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost baterií
	Uzavírací klapka těsná, D100, se servopohonem 230 V DC, s pružinou a signalizací polohy RKKTM + BELIMO	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost baterií
	Radiální ventilátor do potrubí D200, 650 m3/h / 150 Pa (RK200), vč. Příslušenství RK 200, VBM	1	ks	Bez výrobního čísla	Sál DC

Uzavírací klapka těsná, D 200, se servopohonem 230 V, s pružinou bez napětí zavřeno a se signalizací polohy RKKTM + BELIMO	1	ks	Bez výrobního čísla	Sál DC
Radiální ventilátor do potrubí D125, 150 m3/h / 150 Pa (RK125L), vč. příslušenství RK 125, 2x VBM	1	ks	Bez výrobního čísla	Rozvodna NN
Uzavírací klapka těsná, D160 D 125, se servopohonem 230 V, s pružinou bez napětí zavřeno a se signalizací polohy RKKTM + BELIMO	1	ks	Bez výrobního čísla	Rozvodna NN
<b>ZDRAVOTNÍ TECHNIKA</b>				
Čerpadlo kondenzátu, průtok 6 l/hod, výtlak 6 m, 230 V - MINI ORANGE	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
Solenoidový ventil DN 15, NO (bez napětí otevřený), 24 VDC - PEVEKO	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
<b>MaR</b>				
Rozvaděč RA (MaR) + venkovní čidlo	1	ks	617/2016	Sál DC
čidlo kvality vzduchu - 1	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost operátorů - rozbalovna
čidlo kvality vzduchu - 2	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost baterií
čidlo kvality vzduchu - 3	1	ks	Bez výrobního čísla	sál DC
čidlo teploty vzduchu HT-DC01 - HT-DC 08	8	ks	Bez výrobního čísla	sál DC
<b>ELEKTRO NN - Rozvaděče</b>				
Rozvaděč RH - 3 pole	1	ks	31366-3918-001-2016	Rozvodna NN
Rozvaděč RHS - 3 pole	1	ks	31366-3919-001-2016	Rozvodna NN
Rozvaděč RTN	1	ks	31366-3928-001-2016	Rozvodna NN
Rozvaděč RSD A	1	ks	31366-3929-001-2016	Sál DC
Rozvaděč RSD B	1	ks	31366-3930-001-2016	Sál DC
Rozvaděč RBAT 1	1	ks	31366-4060-001-2016	Místnost baterií
Rozvaděč RBAT 2	1	ks	31366-4061-001-2016	Místnost baterií
Rozvaděč RBAT 3	1	ks	31366-4062-001-2016	Místnost baterií
Rozvaděč RBAT 4	1	ks	31366-4063-001-2016	Místnost baterií
Rozvaděč RMG1.1	1	ks	31366-3921-001-2016	Rozvodna NN
Rozvaděč RMG1.2	1	ks	31366-3922-001-2016	Rozvodna NN
Rozvaděč R FV KJ	1	ks	31366-3926-001-2016	Sál DC
Rozvaděč RKL1	1	ks	31366-3924-001-2016	Místnost baterií
Rozvaděč RKL2	1	ks	31366-3925-001-2016	Místnost baterií
Rozvaděč RVS	1	ks	31366-3931-001-2016	Místnost baterií
Rozvaděč RZS	1	ks	31366-3920-001-2016	Místnost baterií
Rozvaděč RMMG2	1	ks	31366-3923-001-2016	Venkovní prostor vedle budovy č.30
<b>Motorgenerátor VISA</b>				
Kapotovaný motorgenerátor GALAXY - D 250 GX - D250GXHD. Nádrž 800l	1	ks	26578	Venkovní prostor vedle budovy č.30
<b>UPS Jednotka + Baterie</b>				
Modulární UPS jednotka ABB - DPA 250kVA	1	ks	DPP3447	Rozvodna NN
Modulární jednotka 40kVA/32kW č.1	1	ks	D3M005465	Rozvodna NN
Modulární jednotka 40kVA/32kW č.2	1	ks	D3M005466	Rozvodna NN
Modulární jednotka 40kVA/32kW č.3	1	ks	D3M005534	Rozvodna NN
Modulární jednotka 40kVA/32kW č.4	1	ks	D3M005535	Rozvodna NN
Sada baterií PANASONIC - LC-P1228AP (50ks)	4	sada	Bez výrobního čísla	Místnost baterií
Rám pro baterie	2	ks	Bez výrobního čísla	Místnost baterií
<b>EPS - rozšíření systému ESSER</b>				
Optický kouřový hlásič PAM	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
Optický kouřový hlásič PAM	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost baterií
Optický kouřový hlásič PAM	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost operátorů - rozbalovna
Skříň tlačítkového hlásiče IQ8 červená se sklíčkem	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
Multifunkční siréna červená 10-28 V DC, IP 54, 105 dB	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba

Esserbus-Koppler poplachový	2	ks	Bez výrobního čísla	
Zdroj s dobíječem 24V/2A17Ah	1	ks	Bez výrobního čísla	
<b>PZTS - rozšíření systému DOMINUS Millennium</b>				
MM2 - modul na DN-BUS,8x dv.vstup,1x výstup relé 30V/2A,plech BOX	2	ks	Bez výrobního čísla	
MM2-E/D Rozšiřující deska elektroniky 7x reléový výstup	1	ks	Bez výrobního čísla	
MP4-GW , klávesnice bez řadiče světla šedá, bílý displej	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
DT7550CEU Duální detektor, antimasking	3	ks	Bez výrobního čísla	Sál DC
DT7550CEU Duální detektor, antimasking	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
DT7550CEU Duální detektor, antimasking	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost baterií
DT7550CEU Duální detektor, antimasking	1	ks	Bez výrobního čísla	Rozvodna NN
DT7550CEU Duální detektor, antimasking	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost operátorů - rozbaložna
DT7550CEU Duální detektor, antimasking	1	ks	Bez výrobního čísla	Garáž 1.PP
<b>EKV</b>				
Biometrika - čtečka otisků prstů	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
Čtečka iCLASS SE RP10 bez klávesnice	3	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
Čtečka iCLASS SE RP10 bez klávesnice	1	ks	Bez výrobního čísla	vestibul budovy 30
Čtečka iCLASS SE RP10 bez klávesnice	1	ks	Bez výrobního čísla	Garáž 1.PP
Čtečka iCLASS SE RPK40 vč. klávesnice	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
Čtečka iCLASS SE RPK40 vč. klávesnice	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba
Elektromotorický zámek úzký tříbodový vč. příslušenství ABLOY 566	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
Elektromechanické samozamykací zámky ABLOY EL460	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba
Elektromechanické samozamykací zámky ABLOY EL460	1	ks	Bez výrobního čísla	Garáž 1.PP
Elektromechanické samozamykací zámky ABLOY EL460	3	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
HUB PRO - Síťový kontrolér pro 2 čtečky	3	ks	Bez výrobního čísla	
<b>CCTV</b>				
OVP-100M-HIPOE-BOX přepětová ochrana	1	ks	Bez výrobního čísla	Sál DC
DS-2CD2620F-1 IP bullet kamera	1	ks	Bez výrobního čísla	plášť budovy 30
DS-2CD2722FWD-IS IP bullet kamera	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba DC
DS-2CD2722FWD-IS IP bullet kamera	1	ks	Bez výrobního čísla	Rozvodna NN
DS-2CD2722FWD-IS IP bullet kamera	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost baterií
DS-2CD2722FWD-IS IP bullet kamera	4	ks	Bez výrobního čísla	Sál DC
DS-2CD2722FWD-IS IP bullet kamera	1	ks	Bez výrobního čísla	chodba
DS-2CD2722FWD-IS IP bullet kamera	1	ks	Bez výrobního čísla	Místnost operátorů - rozbaložna
<b>SHZ</b>				
Ústředna SHZ 1 pro Datový sál	1	ks	SHZ/044116/1	Sál DC
Tlaková láhev - objem 142 litrů Novec, náplň 133kg, kód láhve 1-45-990350-001	1	ks	164016029	Sál DC
Tlaková láhev - objem 28 litrů Novec, náplň 17kg, kód láhve 1-45-990070 - 001	1	ks	164071052	Sál DC
Ústředna SHZ 2 pro Rozvodna NN	1	ks	SHZ/044116/2	Sál DC
Tlaková láhev - objem 51 litrů Novec, náplň 29kg, kód láhve 1-45-990125-001	1	ks	164101017	Sál DC
<b>Racky</b>				
19" rack 42U 1200x600	18	ks		Sál DC
19" rack 42U 1200x800	2	ks		Sál DC
<b>PDU</b>				
PDU 3x16A, 36xC13 + 6xC19 + 3xUTE	40	ks		Sál DC
<b>Monitoring</b>				
Monitorovací SoftWare AIMON verze 1.5	1	cpl		R.MON
Server monitoringu HPe ProLiant ML30 Gen9	1	ks	CZ164401KM	R.MON
Sestava PLC WAGO (1x CPU 750-8202 + 1x 8x DO 750-530 + 6x 16x DI 750-1405 + 1x EBM 750-600)	1	cpl	0030DE41379E	R.MON
Hraniční router MikroTik RB2011iL-IN	1	ks	607C054C7B9C	R.MON
Ethernet Switch MikroTik CRS125-24G-1S-IN	1	ks	523E05CD8E55	R.MON

Sestava spínaných DC zdrojů s DC UPS WAGO	1	cpl		R.MON
Sériový server MOXA NPort 5110	1	ks	3086	R.MON
Sériový server MOXA NPort 5430	1	ks	8772	R.MON
Sériový server MOXA NPort 5430	1	ks	812	R.MON
Kombinovaná teplotně vlhkostní čidla	8	ks		Sál DC
Kombinovaná teplotně vlhkostní čidla	2	ks		Rozvodna NN
Kombinovaná teplotně vlhkostní čidla	2	ks		Místnost baterií
Teplotní čidla	44	ks		Sál DC
Detekce zaplavení BOD	2	ks		Rozvodna NN
Detekce zaplavení BOD	1	ks		Místnost baterií
Detekce zaplavení plošná	3	cpl		Sál DC
Panel ovládání solenoidu	1	cpl		Sál DC

## **Příloha č. 3 - Přehled a harmonogram kontrol a revizí**

Tato příloha definuje typy kontrol a revizí a jejich intervaly.

Poskytovatel se zavazuje provádět kontroly a revize v minimálním rozsahu této Přílohy definované pro následující systémy:

- Nepřerušitelné zdroje napájení UPS ABB/Newave DPA 250 kVA + 4 moduly
- InRow klimatizační jednotky Emerson DX
- Split klimatizační jednotky Toshiba
- Plynový zhašecí systém
- Motorgenerátor 250 kVA
- Monitoring
- Rozvaděče

### **UPS ABB/Newave DPA 250 kVA + 4 moduly**

Zařízení bude připojeno do dohledového centra Poskytovatele s 24 hodinovou dostupností 7 dní v týdnu.

Pravidelný servis týdenní:

- Vizuální kontrola UPS
- Kontrola stavu a činnosti UPS přes webové rozhraní
- Kontrola nastavení, případně úprava parametrů

Pravidelný servis měsíční:

- Mechanická kontrola silových rozvodů
- Stažení logů z UPS a jejich analýza
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Pravidelný servis roční:

- V rámci pravidelného ročního servisu je provedena preventivní prohlídka UPS, a to včetně runtime testu baterií
- Vyčištění UPS
- Dotažení, kontrola a konzervace veškerých spojů
- Případná výměna dílů podléhajících registrovaným servisním případům
- Kontrola nastavení modulů UPS
- Upgrade na aktuální verzi firmware
- Kontrola elektrických rozvodů kvalifikovaným pracovníkem
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Servis / oprava

Při každém servisu či opravě je Poskytovatel vždy povinen provést:

- Vizuální kontrolu vnitřních částí vadného zařízení
- Profylaxi



- Dotažení vnitřních spojů
- Upgrade firmware na poslední verzi
- Ověření funkčnosti

### **Klimatizační jednotky InRow a Split**

6x Emerson InRow DX jednotka (vnitřní a vnější část)

4x split jednotka Toshiba (vnitřní a vnější část)

1x split jednotka Samsung (vnitřní a vnější část)

Zařízení budou zapojena do dohledového centra Poskytovatele s 24 hodinovou dostupností 7 dní v týdnu.

Pravidelný servis týdenní:

- Vizuální kontrola klimatizačních jednotek
- Vizuální kontrola VZT
- Kontrola klimatizačních jednotek přes webové rozhraní
- Kontrola nastavení, případná úprava parametrů

Pravidelný servis měsíční:

- Mechanická kontrola silových rozvodů
- Čištění prachových filtrů klimatizačních jednotek
- Stažení logů z klimatizačních jednotek a jejich analýza
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Pravidelný servis roční:

- Vyčištění klimatizačních jednotek
- Kontrola klimatizačních jednotek a VZT
- Kontrola výparníků
- Dotažení, kontrola a konzervace veškerých spojů
- Kontrola nastavení klimatizačních jednotek a VZT a případná úprava nastavení tak, aby byl zajištěn jejich optimální režim práce
- Update firmware na aktuální verzi
- Kontrola elektrických rozvodů kvalifikovaným pracovníkem
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Servis / oprava

Při každém servisu či opravě je Poskytovatel povinen vždy provést:

- Vizuální kontrolu vnitřní části vadného zařízení
- Profylaxi
- Případné dotažení vnitřních spojů
- Upgrade firmware na aktuální verzi
- Ověření funkčnosti

### **Plynové SHZ s chemickým hasivem Novec 1230**

Zařízení bude zapojeno do dohledového centra Poskytovatele s 24 hodinovou dostupností 7 dní v týdnu.

Pravidelné termíny zkoušek a revizí SHZ s plynem Novec 1230 se řídí vyhláškou MV ČR číslo 246/2001 Sb. (vyhláška o požární prevenci) a ISO 14520.

Pravidelný servis měsíční:

- Zkouška činnosti při provozu: vizuální kontrola úplnosti a neporušenosti SHZ, ústředny a doplňujících zařízení
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Pravidelný servis půlroční:

- Vizuální kontrola úplnosti a neporušenosti
- Kontrola potrubí, ventilů, tlakových lahví a manometrů
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Pravidelný servis roční:

- V rozsahu a způsobem dle návodu výrobce za pomoci přístrojového vybavení dodaného výrobcem
- Recertifikace SHZ
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Pravidelný servis 2 letý:

- Kontrola provozuschopnosti
- Kontrola průchodnosti potrubí SHZ
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Pravidelný servis 5 letý:

- Kontrola provozuschopnosti
- kontrola tlakových lahví SHZ
- Revize silnoproud
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Pravidelný servis 10 let:

- Kontrola provozuschopnosti
- Tlaková zkouška lahví SHZ
- Vytvoření protokolu o prohlídce

### **Motorgenerátor 250 kVA**

Zařízení bude zapojeno do dohledového centra Poskytovatele s 24 hodinovou dostupností 7 dní v týdnu.

Pravidelný servis týdenní:

- Vizuální kontrola
- Kontrola přes webové rozhraní
- Kontrola nastavení, případná úprava nastavení

Pravidelný servis měsíční:

- Mechanická kontrola silových rozvodů
- Start motorgenerátoru bez zátěže
- Stažení logů a jejich analýza
- Kontrola a doplnění stavu paliva
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Pravidelný servis roční:

- Kontrola motorgenerátoru
- Dotažení, kontrola a konzervace veškerých spojů
- Kontrola nastavení
- Update na aktuální verzi firmware
- Kontrola elektrických rozvodů kvalifikovaným pracovníkem
- Vytvoření protokolu o prohlídce

Servis / oprava

Při každém servisu či opravě je Poskytovatel povinen vždy provést:

- Vizuální kontrolu vnitřní části vadného zařízení
- Profylaxi
- Případné dotažení vnitřních spojů
- Upgrade firmware na aktuální verzi
- Ověření funkčnosti

### **Monitoring**

Informace o stavu jednotlivých monitorovaných systémů SW monitoringu jsou evidovány v dohledovém centru Poskytovatele 24 hodin denně a 7 dní v týdnu.

Mimo pravidelný rámec prováděných činností jsou v závislosti na požadavcích Objednatele nebo vynucených ze strany Poskytovatele realizovány:

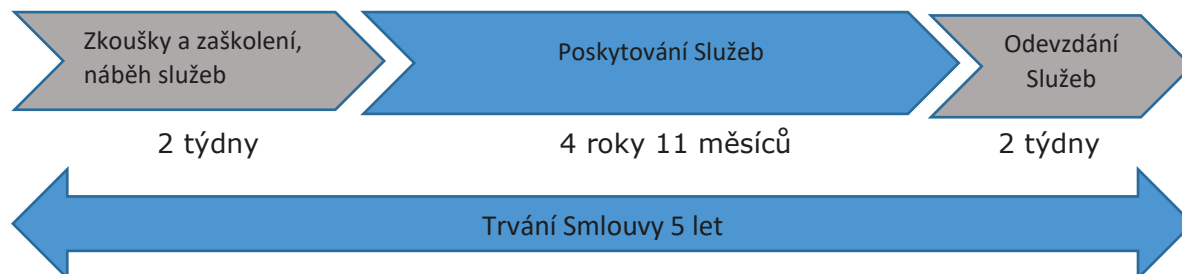
- Konzultace k nasazení nových verzí firmware
- Upgrade firmware
- Kompletní profylaxe všech zařízení, provádí se při plánovaném výpadku celé lokality
- Vytvoření krizového scénáře

### **Rozvaděče**

Pravidelný servis měsíční a roční – v souladu s požadavky výrobce

- Vytvoření protokolu o prohlídce při měsíčním a ročním servisu

## Harmonogram poskytování Služeb po dobu 5 let



### **Fáze Zkoušky a zaškolení, náběh služeb**

Poskytovatel je povinen provést funkční zkoušky Zařízení a Motorgenerátoru s tím, že provoz DC nesmí být plněním této povinnosti jakkoliv ohrožen. Školení ze strany Objednatele, kterých je Poskytovatel povinen se zúčastnit dle pokynů Objednatele, zahrnují zejména: školení o místních podmínkách BOZP a PO, školení týkající se Provozního řádu DC, či případně další školení, která jsou nezbytná pro plnění této Smlouvy.

Za účelem splnění povinností Poskytovatele výše může být nezbytná fyzická přítomnost odpovědných pracovníků Poskytovatele v DC. Harmonogram školení bude Poskytovateli poskytnut nejméně 1 týden před jejich uskutečněním.

Budou nastaveny procesy, pravidla modelu pro poskytování Služeb a příprava pro zahájení poskytování Služeb, které budou postupně nabíhat.

### **Fáze Poskytování Služeb**

Doba trvání smluvního vztahu na poskytování Služeb dle této Smlouvy je 5 let. Poslední 2 týdny trvání Smlouvy bude probíhat fáze Odevzdání Služeb.

### **Fáze Odevzdání Služeb**

Fáze odevzdání je určena pro předání Služeb stávajícím Poskytovatelem jinému subjektu. Poskytovatel se zavazuje poskytnout veškerou potřebnou součinnost pro plynulý přechod Služeb během období Odevzdání Služeb, je-li o to Objednatelem požádán.

Bez ohledu na důvod přechodu do fáze Odevzdání Služeb, je Poskytovatel povinen zajistit plynulý přechod Služeb na budoucího provozovatele:

- Předáním znalostí, získaných, či vytvořených v průběhu provozu datového centra Poskytovatelem
- Pokračováním v plném poskytování Služeb v požadované kvalitě až do ukončení Smlouvy a zároveň předání provozu
- Předáním dokumentace týkající se provozu DC.

# **BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA PRO VÝZNAMNÉ DODAVATELE dle ZÁKONA O KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI (č. 181/2014 Sb.) a VYHLÁŠKY č. 82/2018 Sb.**

## **1 PERSONÁLNÍ BEZPEČNOST**

1.1 Smluvní partner Státního ústavu pro kontrolu léčiv (dále jen „SÚKL“) a jeho případní subdodavatelé (smluvní partner a subdodavatelé dále jen souhrnně „dodavatel“) mají povinnost ve svých interních procesech realizovat tato opatření:

- a) mít stanoven vlastní plán rozvoje bezpečnostního povědomí, jehož cílem je zajistit odpovídající vzdělávání a zlepšování bezpečnostního povědomí a který obsahuje formu, obsah a rozsah:
  - i. poučení uživatelů, administrátorů, osob zastávajících bezpečnostní role a dodavatelů o jejich povinnostech a o bezpečnostní politice;
  - ii. potřebných teoretických i praktických školení uživatelů, administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role, nebo zajišťujících podporu provozu informačního systému SÚKL;
- b) mít určeny osoby odpovědné za realizaci jednotlivých činností, které jsou v plánu uvedeny;
- c) v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat poučení uživatelů, administrátorů, osob zastávajících bezpečnostní role a dodavatelů o jejich povinnostech a o bezpečnostní politice formou vstupních a pravidelných školení;
- d) pro osoby zastávající bezpečnostní role v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat pravidelná odborná školení, přičemž vychází z aktuálních potřeb v oblasti kybernetické bezpečnosti;
- e) v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat pravidelné školení a ověřování bezpečnostního povědomí zaměstnanců v souladu s jejich pracovní náplní;
- f) zajišťovat kontrolu dodržování bezpečnostní politiky ze strany uživatelů, administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role;
- g) v případě ukončení smluvního vztahu s administrátory a osobami podílejících se na podpoře vývoje či provozu systému SÚKL či jakékoli jeho infrastrukturní části, zajišťovat předání odpovědností, zrušení jejich přístupových účtů a informovat SÚKL o této skutečnosti;
- h) stanovit interní pravidla a postupy pro řešení případů porušení stanovených bezpečnostních pravidel ze strany administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role;
- i) vést o provedených školeních přehledy, které obsahují předmět školení a seznam osob, které školení absolvovaly.

1.2 SÚKL si vyhrazuje právo vést záznamy a prověřovat činnosti dodavatele, vést záznamy o incidentech a nestandardních činnostech zaměstnanců a dalších osob působících ve prospěch dodavatele (dále jen „zaměstnanci dodavatele“). Na základě těchto záznamů má oprávnění vyhodnocovat důvěryhodnost a spolehlivost zaměstnanců dodavatele, zejména při situacích vzniklých bezpečnostních incidentů. V případě identifikovaného rizika oznámí SÚKL nesoulad dodavateli a obě strany vejdou v jednání pro řešení této situace.

1.3 Kvalifikace zaměstnanců dodavatele musí odpovídat vykonávané pracovní pozici (vykonávané práci a úrovni zabezpečení).

## **2 FYZICKÁ BEZPEČNOST, POŽÁRNÍ OCHRANA A BOZP**

2.1 Dodavatel jako zaměstnavatel při provádění prací při plnění smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci v prostorách SÚKL, popř. dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch a odpovídá za dodržování podmínek vstupu osob a vjezdu vozidel do areálů, objektů a na pozemky SÚKL a bezpečnostního režimu pro ně stanoveného.

## **3 BEZPEČNOSTNÍ POVĚDOMÍ**

3.1 Každý zaměstnanec dodavatele musí být prokazatelně proškolen a mít znalosti příslušných interních předpisů SÚKL souvisejících s předmětem plnění smlouvy. Za proškolení zaměstnanců dodavatele (v roli provozovatele) a za jejich prokazatelné seznámení s požadavky smlouvy a jejích příloh odpovídá dodavatel.

## **4 POSTUP VÝVOJE DÍLA**

4.1 Dílo je vyvíjeno zásadně v odděleném vývojovém prostředí.

4.2 Před převedením do testovacího prostředí, nebo do pilotního provozu, je povinnost provést příslušné testy funkcionality a zaznamenat protokol o výsledku testu, co do rozsahu testovaných operací a průběhu testu.

4.3 Převedení díla do pilotního provozu nebo produkčního prostředí je podmíněno souhlasem oprávněné osoby jednající ve věci smlouvy ze strany SÚKL.

## **5 IDENTIFIKACE**

5.1 Každý zaměstnanec dodavatele podílející se na plnění smlouvy výpočetními prostředky dodavatele, musí mít v rámci své ICT infrastruktury evidován a veden svůj vlastní jedinečný uživatelský účet, kterému jsou v jednotlivých určených systémech, modulech nebo aplikacích přiřazeny specifické role. Každý zaměstnanec dodavatele musí být veden s platnými identifikačními a aktuálními kontaktními údaji. Na technická zařízení, se kterými zaměstnanci dodavatele přistupují do vymezených částí vnitřní infrastruktury SÚKL, se ze strany SÚKL pohlíží jako na BYOD a pro jejich konfiguraci se vyžaduje dodržování minima dle vnitřního předpisu SÚKL S-069, který je dodavateli předán.

5.2 Každý zaměstnanec dodavatele, pokud přistupuje k interním systémům SÚKL, má u SÚKL veden a evidován jedinečný uživatelský účet, kterému jsou v jednotlivých systémech, modulech nebo aplikacích přiřazeny specifické role související výhradně s plněním předmětu smlouvy.

## **6 AUTENTIZACE**

6.1 Podmínky pro autentizaci při využití ICT infrastruktury SÚKL:

a) k jednoznačné identifikaci privilegovaných uživatelů určených systémů se preferovaně využívá vícefaktorová autentizace;

b) ověření heslem - pokud není možné použít jednoznačnou identifikaci privilegovaných uživatelů více faktory, je použita autentizace heslem o minimální délce 17 znaků, kdy mezi znaky musí být minimálně jedno velké písmeno, jedno malé písmeno, jedna číslice a **jeden metaznak z možností: #, \$, &, %, !, ?, +, -**. Heslo musí být měněno nejpozději po **12 / 18 měsících** a nesmí se následně zopakovat v následných 12ti změnách.

6.2 Pro vzdálený přístup zaměstnanců dodavatele předkládá dodavatel podklady pro vyplnění žádosti o vzdálený přístup, podle které jsou poté nastavena oprávnění. Žádost podepisuje oprávněná osoba dodavatele jednat ve věcech plnění smlouvy.

6.3 Dodavatel odpovídá za činnosti svých zaměstnanců, popřípadě dalších fyzických osob vykonávajících práci v jeho prospěch, které musí být v souladu s pravidly, předanými ze strany SÚKL. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto pravidel zaměstnanci dodavatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži dodavatele, který je povinen tyto škody v plném rozsahu SÚKL nahradit.

## **7 AUTORIZACE**

7.1 Zaměstnanci dodavatele jsou povinni v ICT infrastruktuře SÚKL využívat privilegovaná oprávnění jen v přiměřené míře a jen po dobu nezbytně nutnou pro vykonání činností v souladu s plněním předmětu smlouvy. Uživatelé ani administrátoři nesmějí používat účty s privilegovanými oprávněními pro běžnou práci nesouvisející se správou určeného systému a v žádném případě nesmí umožnit pracovat pod tímto účtem jiným osobám.

7.2 Zaměstnanci dodavatele jsou informováni SÚKL, ke kterým chráněným informacím SÚKL mají při plnění smlouvy přístup a jak s nimi mohou nakládat. Tyto informace vyplývají ze smlouvy a dodavatel je oprávněn a povinen své zaměstnance s příslušnými částmi smlouvy prokazatelně seznámit. Jakékoliv manipulace a další operace s chráněnými informacemi SÚKL, které nebyly výslovně v instrukcích uvedeny, nemá dodavatel povoleny.

## **8 KONCOVÁ PRACOVNÍ STANICE**

8.1 Pro přístup k systémům SÚKL jsou standardně použity vlastní prostředky dodavatele (HW, SW). Dodavatel odpovídá za to, že nejsou používány v rozporu s licenčními podmínkami produktů.

8.2 Přístup výpočetní techniky dodavatele (PC, notebooky) k chráněným interním informacím a k informačním a telekomunikačním systémům je podmíněn schválením příslušného pracoviště SÚKL a odpovědnou osobou systému.

8.3 Pracovní stanice dodavatele přistupující prostřednictvím VPN musí splňovat podmínky uvedené pro používání BYOD v interní směrnici SÚKL S-069.

## **9 UŽÍVÁNÍ KRYPTOGRAFICKÝCH PROSTŘEDKŮ**

9.1 Je-li v rámci předmětu plnění vyžadováno použití kryptografických prostředků, technické podmínky jsou následující:

a) užití pouze kryptografických prostředků podle doporučení vydávaných a aktualizovaných NÚKIB



- b) šifrování pomocí digitálních certifikátů vydaných obecně uznávanou CA nebo CA, které explicitně důvěřují obě strany;
- c) pro webové servery prezentující data pocházející z určených informačních systémů mimo samotný systém používat HTTPS protokol;
- d) pro webové servery prezentující data pocházející z určených systémů pro uživatele mimo SÚKL se používá certifikát obecně uznávané certifikační autority.

## **10 MONITORING**

10.1 Přístup zaměstnanců dodavatele k vybraným chráněným interním informacím a k informačním a komunikačním systémům SÚKL může být nepřetržitě zaznamenáván, monitorován a vyhodnocován. Události v systémech jsou SÚKL zaznamenávány do logů.

10.2 Dodavatel je povinen průběžně monitorovat v rámci své ICT infrastruktury zveřejněné a známé bezpečnostní chyby, které mohou ovlivnit hladký a bezpečný provoz systémů souvisejících s jím poskytovanými službami. Jedná se například o zranitelnosti v operačních systémech, software třetích stran, webové komponenty atd.

10.3 V souladu s příslušnými ustanoveními smlouvy je dodavatel povinen neprodleně po zjištění hlásit SÚKL každý nastalý bezpečnostní incident.

## **11 OCHRANA MÉDIÍ**

11.1 Uložení chráněných informací SÚKL na přenosná média a případný transport médií mimo prostory SÚKL podléhá jeho schválení.

11.2 V případě ukládání chráněných informací SÚKL na přenosná média má dodavatel povinnost, pokud je to technicky možné, ukládat, případně vyžadovat uložení těchto dat v šifrované podobě a vést evidenci těchto médií.

11.3 Dodavatel je povinen zajistit likvidaci operativních dat obsahujících chráněné informace SÚKL ihned po pominutí účelu jejich zpracování a/nebo uložení způsobem dle právních předpisů či metodik vydaných NÚKIB, případně ÚOOÚ. Po likvidaci dat na elektronickém médiu nesmí být možné informaci obnovit. O provedení likvidace dat musí dodavatel vést protokol.

## **12 BEZPEČNOSTNÍ UDÁLOSTI / INCIDENTY**

12.1 Dodavatel má za povinnost hlásit veškerá podezření na kybernetické bezpečnostní události:

a) odpovědné osobě SÚKL (osoba oprávněná jednat ve věcech plnění smlouvy a manager kybernetické bezpečnosti). Ohlášení provede mailem (případně telefonicky) v termínu bezprostředně (bez prodlení) po zjištění kybernetické bezpečnostní události / incidentu.

b) v ohlášení uvede:

- i. datum a čas zjištění;
- ii. povahu události / incidentu;
- iii. zdroje události;
- iv. cíle / oběti události;
- v. okamžité i potencionální dopady;
- vi. přijatá či navrhovaná opatření k omezení dopadů, případně eliminaci opakování.

## **13 AUDIT DODAVATELE (PRAVIDLA ZÁKAZNICKÉHO AUDITU)**

### **13.1 OPRÁVNĚNÍ K PROVEDENÍ AUDITU DODAVATELE**

- a) SÚKL si v souladu s ustanovením smlouvy vyhrazuje právo provádět audity dodavatele.
- b) SÚKL s dostatečným předstihem alespoň 5 pracovních dnů oznámí dodavateli záměr na provedení auditu. Obě strany si dohodnou obsah, potřebnou součinnost a časový plán auditu s tím, že SÚKL se zavazuje postupovat tak, aby nenarušil provozní potřeby dodavatele.
- c) SÚKL si vyhrazuje právo v případě závažných důvodů (např. podezření na rizikové chování dodavatele) v souvislosti s plněním smlouvy provést neohlášený audit u dodavatele s přihlédnutím k provozní situaci dodavatele.
- d) Dokumentace auditů prováděných SÚKL tvoří pro každý audit:
  - i. oznámení o auditu a plán auditu;
  - ii. dotazník k auditu (seznam otázek auditora, pokud auditor uzná za vhodné);
  - iii. zpráva z auditu;
  - iv. písemné, fotografické nebo jiné záznamy provozu, postupů nebo zařízení, které souvisí s auditem (pokud je nezbytné pro dokumentování nálezů);
  - v. záznam o zjištění (nápravných opatřeních a následné kontrole).
- f) Auditovaná strana (dodavatel) obdrží k vyjádření závěrečnou zprávu auditu obsahující případná zjištění:
  - i. dodavatel navrhne na základě zjištění uvedených v závěrečné auditní zprávě návrh opatření a termíny řešení a předá jejich seznam SÚKL k odsouhlasení;
  - ii. SÚKL potvrdí souhlas s navrženými opatřeními. Souhlas vydává osoba oprávněná jednat ve věcech smlouvy.

### **13.2 NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ**

- a) Auditovaná strana (dodavatel) má za povinnost v určeném čase zajistit realizaci dohodnutých nápravných opatření;
- b) Zprávu o realizovaných opatřeních dodavatel oznamuje a předává SÚKL cestou člena jeho auditního týmu.

## **14 PODMÍNKY PŘI UKONČENÍ SMLOUVY**

14.1 V případě ukončení smluvního vztahu musí být ukončeny veškeré přístupy dodavatele a jeho zaměstnanců k aktivům společnosti (VPN, systémy, informace) nejpozději k termínu ukončení smluvního vztahu.

14.2 Pokud byla zaměstnancům dodavatele poskytnuta aktiva SÚKL, musí být tato aktiva vrácena nejpozději k termínu ukončení smluvního vztahu.

14.3 Pokud byla dodavateli poskytnuta informační aktiva (data) SÚKL, musí být nejpozději k termínu ukončení smluvního vztahu vrácena a beze zbytku smazána způsobem určeným v právních předpisech o kybernetické bezpečnosti, či metodice NÚKIB, resp. ÚOOÚ, ze všech systémů dodavatele a nosičů

dodavatele taková aktiva obsahujících. O smazání či předání takových aktiv musí být vypracován protokol, který je předán SÚKL.

14.4 V případě předčasného ukončení smluvního vztahu jiným způsobem než splněním závazku (např. výpovědí, odstoupením od smlouvy, dohodou o ukončení smlouvy apod.), mohou být přístupy dodavatele, pokud je to nutné, ze strany SÚKL ukončeny před uplynutím doby trvání smluvního vztahu.