

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: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, MHA, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

Solitea Business Solutions s.r.o.

IČ: 64946274

DIČ: CZ64946274

se sídlem: Rubeška 215/1, 190 00 Praha 9 – Vysočany

zastoupen: Petrem Francem, MBA, MSc, jednatelem

bankovní spojení: č.ú.:19-5527790267/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto servisní smlouvu o (dále také jen jako „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní podpoře aplikačního software centrálního úložiště elektronických receptů (dále jen „**CÚeR**“ či „**System**“), vytvořeného na základě smlouvy o dílo uzavřené na základě výsledku jednacího řízení bez uveřejnění JŘBU01/2016 „Zajištění úpravy CÚeR a zajištění jeho provozu“. Služby servisní podpory budou poskytovány od data nabytí účinnosti této Smlouvy do 30. 9. 2017 v následujícím rozsahu:

- a) Identifikace a odstranění kritických závad
- b) Identifikace a odstranění závažných závad
- c) Identifikace a odstranění ostatních závad
- d) Provozní podpora
- e) Proaktivní monitoring
- f) Identifikace a specifikace změny
- g) Realizace změnových/rozvojových požadavků
- h) Produktová podpora SW třetích stran
- i) Provoz helpdesku
- j) Vedení dokumentace
- k) Podpora migrace dat

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

Rozsah systému, jeho technická specifikace a parametry jsou dány smlouvou o dílo, uvedenou v první větě tohoto odstavce a jejími přílohami. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v rozsahu této Smlouvy i pro další části řešení systému, které vzniknou v důsledku poskytování Služeb během trvání této Smlouvy

Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Systému v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- 1.02 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.03 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu CÚeR, včetně dalšího jeho dalšího rozvoje, tak, aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.01 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 7:00 do 18:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započitatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01. Započítávaný čas Služby, která je poskytována v režimu „P“, se každý pracovní den v 18:00 pozastavuje.

Označení	Název služby	Režim poskytování podpory	Rozsah čerpání služby
SP-1	Servisní požadavky typu kritická vada	P	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná vada	P	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní vada	P	A
RP-1	Provozní podpora	P	A
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových/rozvojových požadavků	P	B
PP-1	Produktová podpora SW třetích stran	P	A
PP-2	Provoz helpdesku	P	A
PP-3	Provoz kontaktního centra	P	A
PP-4	Vedení dokumentace	P	A
PP-5	Migrace dat	P	B

- 2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle předchozího odstavce, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 6.01 časově omezen. Rozsah čerpání vybraných Služeb dle předchozího odstavce, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 6.01 časově omezen a to na 15 člověkodní (dále jen „ČD“) za celou dobu platnosti této Smlouvy pro všechny takto označené služby dohromady, přičemž za jeden kalendářní měsíc lze čerpat maximálně 6 ČD. Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.04 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.05 Služby uvedené v odst. 2.02 kategorie „B“ budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Článek 3.

Akceptace změnových a rozvojových požadavků

- 3.01 Akceptace změnových a rozvojových požadavků CÚeR dle odst. 1.01 písm. f) a g) bude probíhat ve dvou fázích, tak jak je uvedeno dále v odst. 3.02 a 3.03. Nejprve bude Objednatel akceptována analýza požadavku a návrhu řešení (tj. Služba RZ-1), následně bude Objednatel akceptován výsledek realizace změnového či rozvojového požadavku (tj. Služba RZ-2).
- 3.02 Akceptace analýzy požadavku a návrhu řešení, tj. Služba RZ-1:
- Po zpracování analýzy příslušného požadavku a návrhu jeho řešení ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1 předá Poskytovatel tyto výstupy k akceptaci Objednateli. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání analýzy požadavku a návrhu řešení k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických.
 - Ve lhůtě 5 kalendářních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byly analýza požadavku a návrh řešení (dále jen „akceptované dokumenty“) zpracovány v souladu se zadáním Objednatele a v jím stanoveném rozsahu.
 - V případě, že Objednatel nevznese k akceptovaným dokumentům žádné připomínky, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech

technických, kterým bude konstatována akceptace akceptovaných dokumentů bez výhrad.

- (d) V případě, že Objednatel vznese k akceptovaným dokumentům připomínky, uvede je do zápisu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat tyto připomínky do akceptovaných dokumentů ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Poté předloží akceptované dokumenty Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky, bude postupováno dle písm. c). V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovné akceptace znovu připomínky, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Nedohodnou-li se mluvní strany písemně jinak, opětovná akceptace se v takovém případě může konat již pouze 1x. Nebudou-li vypořádány připomínky Objednatele ani v rámci opětovné akceptace, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 12.04 této Smlouvy.

3.03 Akceptace výsledku realizace změnového či rozvojového požadavku, tj. Služba RZ-2:

- (a) Po dokončení realizace změnového či rozvojového požadavku ve lhůtě stanovené v Příloze č. 1 předloží Poskytovatel Objednateli výsledek realizace požadavku (dále jen „realizované řešení“) k akceptaci. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání realizovaného řešení k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických. V tomto zápise bude současně uvedeno, do jakého prostředí má být realizované řešení nasazeno pro případné testování ze strany Objednatele.
- (b) Po předání realizovaného řešení k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda bylo realizované řešení vytvořeno v souladu se zadáním Objednatele a v souladu s akceptovaným návrhem řešení. Uzná-li to za vhodné, je Objednatel oprávněn provádět testování (integrační, testování odezvy, testování bezpečnosti apod.) realizovaného řešení, přičemž Poskytovatel je v takovém případě povinen poskytnout Objednateli veškerou požadovanou součinnost a veškeré přístupové údaje, nutné k testování.
- (c) V případě, že Objednatel nevznese k realizovanému řešení žádné připomínky, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických, kterým bude konstatována akceptace realizovaného řešení bez výhrad. Poskytovatel je v takovém případě povinen předat Objednateli veškeré zdrojové kódy, vzniklé v rámci realizace daného změnového či rozvojového požadavku, a to v čitelné podobě s možností editace.
- (d) V případě, že Objednatel vznese k realizovanému řešení připomínky, uvede je do zápisu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat tyto připomínky do realizovaného řešení ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Poté předloží realizované řešení Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky, bude postupováno dle písm. c). V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovné akceptace znovu připomínky, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Nedohodnou-li se mluvní strany písemně jinak, opětovná akceptace se v takovém případě může konat již pouze 1x. Nebudou-li vypořádány připomínky Objednatele ani v rámci opětovné akceptace, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 12.04 této Smlouvy.

Článek 4.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.01 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.
- 4.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 4.03 Poskytovatel je vázán pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mají či v budoucnu mohou mít vliv na provoz CÚeR 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.
- 4.04 Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že Objednatel je certifikován dle normy ISO 27001 (systém řízení bezpečnostních informací) a při poskytování Služeb se tímto Poskytovatel zavazuje postupovat tak, aby neporušil žádné z ustanovení uvedené normy, dotýkajících se jeho činností. Poskytovatel současně bere na vědomí, že CÚeR je významný systém ve smyslu zákona č.181/2014Sb, na něž se vztahují podmínky zajištění provozních opatření dle prováděcí Vyhlášky č.316/2014 Sb.
- 4.05 Poskytovatel je povinen se při poskytování Služeb řídit i vnitřními předpisy Objednatele. Vnitřní předpisy Objednatele jsou Poskytovateli k dispozici k nahlédnutí u Objednatele, a to na požádání jeho oprávněné osoby ve věcech technických.
- 4.06 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele. V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění jeho pozdějších změn (dále také jen „ZOOÚ“), a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatel, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.
- 4.07 Poskytovatel se zavazuje neprodleně po uzavření této Smlouvy předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele (např. servery, části infrastruktury) pro své pracovníky, kteří se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy. 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 od jejího doručení. Objednatel může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli. V souvislosti s přístupy do informačního systému Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:

- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídá po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí informačního systému Objednatele budou fakticky přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup do informačního systému a tato žádost byla schválena manažerem bezpečnosti informací Objednatele (dále jen „MBI“). Objednatel je kdykoli v průběhu plnění této Smlouvy oprávněn kontrolovat, které osoby skutečně přistupují do příslušné části jeho informačního systému, a Poskytovatel je v takovém případě vždy povinen tuto informaci Objednateli poskytnout a doložit. Porušení této povinnosti Poskytovatelem je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- Přidělená oprávnění smí využívat pouze osoba, pro niž byla žádost schválena ze strany MBI. Tato osoba nesmí přidělená oprávnění předat žádné jiné osobě. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- Při ukončení pracovního poměru osoby, která měla udělena přístupová práva, k Poskytovateli, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby do informačního systému Objednatele, a to nejpozději do dvou pracovních dnů od okamžiku, kdy rozhodná skutečnost nastane. Stejně je Poskytovatel povinen postupovat v případech, kdy pomine důvod nebo potřeba přístupu příslušné osoby Poskytovatele do informačního systému Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

- 4.08 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatel, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy oprávněné osoby ve věcech technických.
- 4.09 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 50.000.000,- Kč (slovy padesát 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 povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 4.10 Poskytovatel se zavazuje veškerá písemná podání předkládaná Objednateli zasílat prostřednictvím datové schránky. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra. Výstupy jednotlivých poskytovaných služeb dle této smlouvy budou předávány na datovém nosiči oproti protokolu nebo e-mailem. Přílohy k fakturám budou předávány stejnou cestou jako faktura.
- 4.11 Poskytovatel poskytne Objednateli do 14 kalendářních dnů od data podpisu této Smlouvy emailové a telefonické kontakty na konkrétní pracovníky Poskytovatele, podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy. Ve stejném termínu je Poskytovatel povinen předložit Objednateli ke schválení návrh komunikační matice s kontakty na jednotlivé pracovníky, podílející se na poskytování Služeb.
- 4.12 Poskytovatel je povinen na vyzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení

o provedení Auditů bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.

- 4.13 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 5.

Práva a povinnosti Objednatele

- 5.01 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.
- 5.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskyvatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, případně umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskyvatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný zástupci Objednatele ve věcech technických. 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.
- 5.03 Bude-li to dle názoru Objednatele nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, poskytne Objednatel Poskytovateli v souladu se svými bezpečnostními politikami následující součinnost:
- (a) poskytnutí administrátorských přístupových oprávnění k CÚeR,
 - (b) poskytnutí dokumentace infrastruktury,
 - (c) zajištění vzdáleného přístupu k CÚeR v režimu 24 x 7,
 - (d) zajištění možnosti dvou pracovních míst s připojením do sítě LAN a internetu v sídle Objednatele,
 - (e) zajištění vzdáleného přístupu prostřednictvím VPN,
 - (f) zajištění potřebných licencí, které využívá CÚeR.
- 5.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce či zaměstnance Poskyvatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takové osoby na jednání.
- 5.05 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení CÚeR, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskyvatele. Veškeré zásahy do CÚeR musí být Objednatelem zdokumentované. Před zahájením jakékoliv činnosti na změně nastavení CÚeR je Objednatel povinen informovat Poskyvatele o provádění změn, a to prostřednictvím helpdesku, aby byl Poskytovatel včas informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným

problémům, nebo výpadkům. V případě, že takovýmto zásahem Objednatele bude způsobena závada ve funkčnosti nebo dostupnosti CÚeR, tak Poskytovatel neodpovídá za překročení lhůt k odstranění takto vzniklých závad.

Článek 6.

Cena Služeb

- 6.01 Smluvní strany se dohodly, že za Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.02 této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 1) je Objednatel povinen hradit Poskytovateli měsíční paušální cenu, která činí 100.000 Kč bez DPH, tj. 121.000 Kč vč. DPH. Tato cena je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu odst. 2.02 této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 1).
- 6.02 Nebudou-li Služby dle odst. 2.02 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 6.03 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. konečnou cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 7.

Fakturace a platební podmínky

- 7.01 Objednatel bude hradit Poskytovateli měsíční paušální cenu stanovenou v odst. 6.01 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem, přičemž Poskytovatel je oprávněn vystavit každou fakturu až po uskutečnění plnění. Služby budou fakturovány měsíčně, vždy do 15. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. 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. Přílohou každé faktury musí být seznam Služeb (report) poskytnutých v tomto měsíci, specifikovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy, včetně uvedení počtu člověkohodin, vyčerpaných ve fakturovaném kalendářním měsíci v rámci Služeb označených v odst. 2.02 jako „B“. Přílohou k faktuře budou i akceptační protokoly podepsané oprávněnými osobami smluvních stran, kterými konstatují akceptaci výsledků realizace Služeb označených v odst. 2.02 jako „B“ bez výhrad. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení do 30 dnů od jejího doručení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.

- 7.02 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.
- 7.03 Objednatel si tímto vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu Smlouvy anebo právo nerealizovat celý předmět plnění Smlouvy. Objednatel provede výše vyhrazené právo písemným úkonem adresovaným Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje toto omezení respektovat. Poskytovateli takovéto omezení rozsahu předmětu Smlouvy nezakládá Poskytovateli nárok na náhradu škody ani ušlého zisku.
- 7.04 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu této Smlouvy a není oprávněn žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny.
- 7.05 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek 8.

Místo plnění

- 8.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování služeb dle této Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskytovatele anebo jiné místo, určí-li tak Objednatel.
- 8.02 Služby 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.

Článek 9.

Subdodávky Poskytovatele

- 9.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních pracovníků.

Článek 10.

Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 10.01 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.
- 10.02 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.

- 10.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 10.04 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.
- 10.05 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.
- 10.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 10.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 10.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část či její dodatky i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 10.09 Ve smyslu ustanovení § 4 ZOOÚ, je Objednatel správcem osobních údajů obsažených v CÚeR. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v CÚeR, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 10.10 Objednatel vytváří, provozuje a zpracovává osobní údaje v CÚeR na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.11 Poskytovatel není Objednatelem zmocněn ke zpracování osobních údajů obsažených v CÚeR, ledaže by takového zpracování bylo nezbytně potřeba pro účel plnění smluvního vztahu s Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro účel této smlouvy pouze v nezbytném rozsahu a na základě předchozího písemného pověření Objednatele v souladu se ZOOÚ.
- 10.12 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v CÚeR, povinen postupovat v souladu se ZOOÚ, zejména:
- při zpracování osobních údajů dbát, aby subjekty osobních údajů neutrpěly újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života,
 - přijmout technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě,

neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů; tato povinnost platí i po ukončení smluvního vztahu,

- pokud jsou při plnění smluvního vztahu používány systémy a prostředky umožňující zpracování osobních údajů, zajistit, aby je používaly pouze oprávněné osoby,
- zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům, jsou-li na nich uchovávány osobní údaje fyzických osob,
- informovat Objednatele o všech porušeních zásad bezpečnosti a ochrany osobních údajů vzniklých v průběhu smluvního vztahu při zpracování osobních údajů obsažených v CÚeR. Objednatel si vyhrazuje právo kontroly plnění bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele, a právo požadovat další opatření pro ochranu osobních údajů, která je Poskytovatel povinen splnit,
- zaměstnanci Poskytovatele a další osoby, které by v rámci plnění svých oprávnění a povinností mohly přijít do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích; povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

Článek 11.

Autorská práva

11.01 Vykonavatelem majetkových autorských práv k CÚeR je Objednatel. Objednatel touto Smlouvou, na dobu její platnosti a účinnosti, poskytuje Poskytovateli nevýhradní licenci k nakládání s CÚeR v rozsahu předmětu této Smlouvy.

11.02 Smluvní strany prohlašují, že výsledkem činnosti a plnění dle této Smlouvy ve vztahu k CÚeR mohou být i hmotně zachycené výsledky (dílo) v podobě software, kterým se pro účely této Smlouvy rozumí počítačový program a popř. i databáze, zdrojový kód počítačového programu, popř. databáze nezbytný pro veškerou údržbu, úpravy/změny, aktualizace a případné modernizace, dokumentace, jiné tištěné materiály, a další hodnoty (dále jen „**software**“). Tento software podléhá ochraně dle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“). Jedná se o dílo vytvořené na základě objednávky. Poskytovatel je v souladu s § 58 odst. 1 autorského zákona vykonavatelem majetkových autorských práv k takovému software, vytvořenému na základě této Smlouvy zaměstnanci Poskytovatele.

11.03 Poskytovatel touto Smlouvou bezúplatně postupuje výkon majetkových autorských práv k veškerému software, vytvořenému na základě této Smlouvy, Objednateli. Objednatel uvedené postoupení přijímá a zavazuje se vykonávat majetková autorská práva k takovému software vlastním jménem a na vlastní účet.

11.04 Ve smyslu § 58 odst. 1 věta druhá autorského zákona Poskytovatel prohlašuje a podpisem této Smlouvy stvrzuje, že má prokazatelné svolení svých pracovníků – autorů software, vytvořeného na základě této Smlouvy, k postoupení výkonu majetkových autorských práv k tomuto software na Objednatele, tak jak je sjednáno tímto článkem. Uvedené Poskytovatel dokládá čestným prohlášením, jehož kopie tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.

11.05 Tento článek 11 nabývá účinnosti vždy až okamžikem vytvoření software - autorského díla, předvídaného tímto článkem.

Článek 12.

Smluvní pokuty

- 12.01 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany důvěrných informací a osobních údajů dle článku 10 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 12.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, stanovenou v odst. 4.07 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 12.03 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, stanovenou v odst. 4.11 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 12.04 Pokud Poskytovatel nezpracuje připomínky, vznesené Objednatelem v rámci akceptace změnových a rozvojových požadavků, ani v rámci opětovné akceptace dle odst. 3.03 písm. d) či odst. 3.04 písm. d), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 12.05 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	Sankce
Nedodržení termínu potvrzení pro přijetí hlášení	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1, uplynulou v provozní době Služby
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-4	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu informace klienta o provedené analýze hlášení v rámci Služby PP-3	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu informace klienta o provedené opravě v rámci Služby PP-3	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-4	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Neprovedení migrace dat či neposkytnutí součinnosti Objednateli při migraci dat dle Služby PP-5 v dohodnutém termínu	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-1	2.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1, uplynulou v provozní době Služby
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-2	2.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1, uplynulou v provozní době Služby
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-3	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1, uplynulou v provozní době Služby
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do systému v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby RP-1	2.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1, uplynulou v provozní době Služby

Nedodržení termínu na provedení složitého administrativního zásahu do systému v rozsahu do 1 MD (kategorie B) v rámci Služby RP-1	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny dle Služby RZ-1	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro realizaci požadavku dle harmonogramu, stanoveného v rámci služby RZ-2	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení úrovně dostupnosti Služeb této Smlouvy	2.000,- Kč za každou započatou desetinu procenta nad smluvní úroveň dostupnosti dle Přílohy č. 1
Neodevzdání technických prostředků pro vzdálený přístup	500,- Kč za každý započatý kalendářní den po termínu odevzdání za každý takový případ.
Neoznámení bezpečnostního incidentu dle služby PM-1	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

12.06 Pokud Poskytovatel neumožní Objednateli provedení auditu dle odst. 4.12 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ.

12.07 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 4.13 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.

12.08 Úhradou kterékoli výše uvedené smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou újmu. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2050 občanského zákoníku.

Článek 13.

Trvání Smlouvy

13.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od data nabytí její účinnosti do 30.9.2017.

13.02 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.

13.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za újmu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

Článek 14.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

14.01 Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět, přičemž výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu. 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.

14.02 Výpověď dle odst. 14.01 musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím datové schránky. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.

14.03 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v poskytování Služeb dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku újmy či škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.

14.04 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.

14.05 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.

14.06 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.

14.07 V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou administrátorskou a uživatelskou dokumentaci CÚeR, přístupová oprávnění do CÚeR a administrátorská hesla, a to do 5 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout požadovanou součinnost buď Objednateli, nebo novému poskytovateli technické podpory CÚeR, a to po dobu 3 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy.

Článek 15.

Vyšší moc

- 15.01 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.
- 15.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.
- 15.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do patnácti (15) dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 16.

Salvatorní ustanovení

- 16.01 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 17.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele:

Ing. Petr Koucký, tel. +420 272 185 898, email: petr.koucky@sukl.cz

Bc. David Štěpán, tel. +420 272 185 876, email: david.stepan@sukl.cz

Ing. Renata Golasíková, tel. +420 272 185 878, email: renata.golasikova@sukl.cz

RNDr. Jaroslav Martaus, tel. +420 272 185 922, email: jaroslav.martaus@sukl.cz

PhDr. Stanislav Siňor, CSc., tel: +420 272 185 811, email: stanislav.sinor@sukl.cz

Za Poskytovatele:

XXX, tel. XXX, email: XXX

XXX, tel. XXX, email: XXX

XXX, tel. XXX, email: XXX

17.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

Příloha č. 2 - Formulář žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému
Objednatele

Příloha č. 3 - Čestné prohlášení o postoupení výkonu majetkových autorských práv

17.03 Smluvní strany se dohodly, že vzájemné doručování bude realizováno prostřednictvím datových schránek. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.

17.04 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.

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

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

17.07 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.

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

17.09 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Odst. 11.05 této Smlouvy zůstává nedotčen.

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 29. 5. 2017

V Praze dne 16. 5. 2017

Objednatel:

Poskytovatel:

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

.....
Petr Franc, MBA, MSc
Jednatel

Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy

PP-1 Produktová podpora SW třetích stran

Popis služby

Poskytování součinnosti při provozování CÚeR včetně komerčních SW komponent, které jsou využívány pro vlastní provoz CÚeR (např. operační systém, databázový systém, informační systém třetích stran, virtualizační systém apod.). Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady za účelem řešení konkrétního problému Objednatelem nebo třetí stranou. 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 (PP-2), 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 7:00 do 18:00 hodin.

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

PP-2 Provoz helpdesku

Popis služby

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

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

Provoz helpdeskového systému bude zajištěn na bázi životního cyklu požadavku.

Vstupy

Vstupem je požadavek uživatele.

Za hlášení uživatele se považuje i výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring.

SLA

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku

Výstupy

Výstupem je zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 07:00 do 18:00 hodin.

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

PP-3 Provoz kontaktního centra

Popis služby

Předmětem služby je provozování jednotného kontaktního místa pro klienty Objednatele. Služba bude provozována v prostorech Poskytovatele. Služba je poskytována v českém jazyce.

Objednatel souhlasí s přesměrováním hovorů ze své VoIP telefonní ústředny a přesměrováním e-mailové komunikace pro provozování kontaktního místa.

Vstupy

Příjem požadavků podpory bude probíhat prostřednictvím:

- telefonního kontaktu na telefonní čísla Objednatele,
- e-mailového kontaktu na adresy Objednatele,

SLA

Datem a časem přijetí požadavku se rozumí datum a čas přijetí požadavku operátorem či záznamovým zařízením.

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku	Do 90 minut od přijetí požadavku
Informace klientovi po provedené analýze a vyhodnocení požadavku	Do 90 minut od provedení analýzy
Informace předaná klientovi o konečném vyřešení požadavku	Do 90 minut od vyřešení požadavku

Výstupy

Měsíční report o vykonaných službách.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 07:00 do 18:00 hodin.

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

PP-4 Vedení dokumentace

Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, 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. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v běžně editovatelném formátu (nejlépe ve formátu MS WORD).

Pro potřebu externích subjektů, které využívají služby CÚeR, bude připravována samostatná sada dokumentace – uživatelská příručka. Změny mezi verzemi musí být zanesené ve speciálním dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu. Součástí dokumentace bude také hlubší popis nejčastěji volaných služeb, včetně testovacího XML. Průběžně vedený strukturovaný dokument, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů, musí být neustále přístupný pracovníkům Objednatele.

Poskytovatel je povinen vyhotovovat a poskytovat Objednateli report kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne měsíce aktuálního, který bude mj. obsahovat:

- o měsíční souhrnný report zahrnující základní parametry provozu a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
- o statistika plnění požadovaných SLA pro CÚeR,
- o souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
- o podrobný popis čerpání služeb kategorie PP-5, RZ-1 a RZ-2,
- o souhrnné statistiky o výpadcích při zdroji problému v CÚeR a při problémech na komponentách třetích stran,
- o souhrnné statistiky fungování kontaktního centra, rozdělení dle kategorií, výčet nejčastějších problémů,
- o výstupy z monitoringu,

Vstupy

Vstupy jsou změny CÚeR

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Poskytnutí měsíčního reportu	Do 5. pracovního dne následujícího měsíce.
Aktualizace dokumentace	Do 14 kalendářních dnů od provedení změny v systému či aplikaci na produkčním prostředí

Výstupy

Měsíční report

Dokumentace k CÚeR

Dokumentace pro výrobce lékárenského a zdravotního software.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin.

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

PP-5 Migrace dat

Popis služby

Migraci dat provádí Poskytovatel na základě požadavku Objednatele. Poskytovatel rovněž poskytuje podporu migrace dat (součinnost) na základě konkrétního požadavku Objednatele.

Objednatel je povinen přesně a dostačujícím způsobem specifikovat data, která jsou předmětem migrace případně způsob požadované součinnosti a termín realizace služby.

Poskytovatel předloží Objednateli návrh provedení migrace dat (způsob poskytování součinnosti) a následně Objednatel musí potvrdit navržený postup (případě vybranou variantu postupu) a termín provedení migrace či poskytování součinnosti při migraci dat.

Požadavek na provedení služby PP-5 bude vznesen alespoň 5 pracovních dnů před vlastním termínem realizace služby.

Místo poskytování služby stanoví Objednatel.

Vstupy

Zápis v systému helpdesk.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Provedení migrace dat nebo poskytnutí součinnosti při migraci dat	Do 5 kalendářních dnů od převzetí požadavku Objednatele.
Převzetí požadavku	Do 30 minut od nahlášení

Výstupy

Protokol o provedení migrace dat, resp. poskytnutí součinnosti, jehož přílohou je popis postupu přípravy dat pro migraci a výsledek zpracování migrace dat.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD.

SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

Popis služby

Kritickou vadou se rozumí nefunkčnost CÚeR nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent CÚeR, ohrožující bezpečnost CÚeR a bezpečný chod CÚeR. Jedná se např. o výpadek aplikačního serveru, autentizačních komponent, přerušení procesu, chybu aplikační logiky, nedostupnost klíčových WS, nebo neúměrně dlouhé odezvy klíčových. Dále se za kritickou vadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality CÚeR 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). Klíčové webové služby např. vrací jiná data či atributy, než jsou akceptované v návrhu řešení.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

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

Vstupy

Záznam v systému helpdesk spolu s telefonickým hlášením

Hlášení monitorovacího systému

SLA

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

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému, podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 07:00 do 18:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

Závažnou vadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost části CÚeR, která nespadá pod kategorii kritické vady, nicméně jedná se o komponenty CÚeR zajišťující trvalou dostupnost CÚeR . Jedná se především o dostupnost a odezvu WS a procesů zajišťující méně důležité funkcionality CÚeR. Za tento typ vady se považuje i taková vada, která významně omezuje práci uživatele nebo pokud funkcionalita je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory uživatele.

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

Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné vady	do 12 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné vady	do 48 hodin od nahlášení

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této vadě předcházet

Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin.

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

SP-3 Servisní požadavky ostatní vada

Ostatní vadou se rozumí nefunkčnost části CÚeR, která nespadá pod kategorii vady kritické nebo vady závažné. Jedná se o služby, které nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality CÚeR.

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

Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění ostatní vady	do 48 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní vady	do 96 hodin od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této vadě předcházet

Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin.

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

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Obsahem této služby je

- zajištění servisní a vývojové podpory CÚeR,
- odhalování a diagnostika chybových stavů CÚeR,
- provádění profylaxe komponent CÚeR.

Poskytovatel zajistí průběžnou technickou, vývojovou a servisní podporu systému CÚeR.

Rozsah poskytovaných administračních a vývojových služeb CÚeR:

- Administrace a správa komponent
 - konfigurace a administrace komunikačního rozhraní vstupního bodu WS,
 - konfigurace a administrace aplikační logiky,
 - konfigurace a administrace databázového schématu,
- Realizace drobných změn
 - aktualizace XSD, WSDL definice komunikačního rozhraní,
 - aktualizace vystavených přístupových bodů a komunikačního rozhraní (WS přístupový bod),
 - aktualizace pokynu podle změn definice služby,
 - aktualizace databázového schématu podle definice požadovaných změn,
 - zrušení a odstranění rozhraní verze s ukončenou podporou,
 - aktualizace údajů z registru léčivých přípravků, číselníku diagnóz, číselníku pojišťoven, registru lékáren.
 - nasazení veškerých změn nejprve na testovací a následně na produkční prostředí (pokud nebude dohodnuto jinak).
 - úpravy integračních vazeb z důvodu změn v integrovaných systémech.

Kategorie drobných změn je definována pro konfigurační práce s rozsahem pracnosti maximálně 1 MD.

Servisní činnosti systémů v testovacím prostředí budou prováděny formou *best effort*, bez garantované doby nástupu k řešení incidentu.

Pro udržování systémů CÚeR je vyhrazeno servisní okno, kdy probíhá údržba systému. Servisní okno stanoveno na každou sobotu v době od 22:00 do 24:00. Záznam o servisním okně a případně nedostupnosti CÚeR, nebo jeho části musí být evidován v helpdesku. Servisním oknem je myšlena údržba systému, kdy systém nemusí být plně dostupný, tzn. nejsou řešeny incidenty, požadavky a nezapočítává čas do doby dostupnosti.

Realizace pravidelných měsíčních schůzek zejména s následujícími tématy:

- návrhy na zlepšení kvality služeb,
- návrhy na optimalizaci služeb,

Vstupy

Výstupy z monitoringu provozovaného CÚeR.

Záznamy ze systému helpdesk

SLA

Požadovaná dostupnost CÚeR je stanovena na 98% v provozní době služeb CÚeR, která je v pracovní dny od 07:00 do 18:00.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Jednotlivé administrační a rozvojové požadavky musí být poskytovány podle následujících pravidel.

Kategorie	Dokončení realizace požadavku	Příklad	Náročnost
A	do 4 hodin od převzetí	Rychlé a nutné administrační zásahy do systémů	<2ČH (člověkohodin)
B	do 2 pracovních dnů	Složitě administrační zákroky	<1MD

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

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

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 MD je pouze pro informativní účely. Během realizace služeb v kategorii RP-1 k čerpání MD nedochází.

1 MD je 8 člověkohodin (ČH).

Výstupy

Realizované změnové požadavky

Správně nakonfigurované systémy

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin.

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

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

Pomocí vzdáleného monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost CÚeR.

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 evidován v helpdesku.

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

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

Vstupy

Informace z monitorovaných části CÚeR.

SLA

Dostupnost této služby musí být 98% v kalendářním měsíci v rámci provozní doby této služby.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Výstupy

- Informace o nestandardních a potenciálně nebezpečných hodnotách monitorovaných parametrů (e-mailem, telefonicky) do 24 hodin od zjištění tohoto stavu.
- V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku (PP-2 Provoz helpdeskového systému)

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu (provozní doba služby).

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

RZ-1 Identifikace a specifikace změny

Popis služby

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn CÚeR ze strany Objednatele.

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

- popis požadavku,
- výsledek podrobné analýzy včetně hlediska provozu, architektury, designu a bezpečnosti
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v MD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně návrhu způsobu testování, způsob nasazení, případně způsob integrace do CÚeR.

V případě, že nebude Objednatelem požadována podrobná analýza (u požadavků, jejichž pracnost je nižší než 5 MD), Poskytovatel předloží zjednodušenou analýzu požadavku a návrh na realizaci, který obsahuje finanční náročnost v MD, časovou náročnost, předpokládaný rozsah omezení provozu a případná rizika.

Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-2).

SLA

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

Výstupy

Zpracování písemného stanoviska a předávací protokol. Objednatel potvrdí přijetí dokumentu svým podpisem předávacího protokolu.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD.

RZ-2 Realizace změnových/rozvojových požadavků

Popis služby

Rozvoj bude řízen procesem pro změnové řízení, uvedeném v RZ-1 a bude realizován po schválení příslušného změnového požadavku.

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

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

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

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

Vstupy

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

SLA

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

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku
Čerpání MD < 5 dní	do 15 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání MD >= 5 dní	Dle dohody, nejdéle však do 30 pracovních dnů od nahlášení požadavku

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

Výstupy

Akceptované funkční řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 7:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD.

Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách 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 aplikace v %,

T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách uplynulé v rámci provozní doby služby,

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

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

Aplikace se považuje za nedostupnou v případech, kdy vykazuje kritickou vadu (SP-1) či závažnou vadu (SP-2).

Dobou nedostupnosti 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 se nezapočítává nedostupnost aplikace způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy (např. závada na hardware, síťové infrastruktuře, operačním systému, apod.).

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstavek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí. Do doby nedostupnosti se dále nezapočítává doba závady způsobená změnou konfigurace aplikace provedené Objednatelem.

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

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

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

Datum:

.....

Podpis

Schválil manažer bezpečnosti informací SÚKL

Datum.....

.....

Podpis

Příloha č. 3

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Obchodní firma Solitea Business Solutions s.r.o.

Se sídlem: Praha 9 – Vysočany, Rubeška 215/1, PSČ 190 00

IČO: 64946274

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 42854

Jejíž jménem jedná: Petr Franc, jednatel

místopřísežně prohlašuje, že:

- Ve smyslu § 58 odst. 1 věty druhé autorského zákona má prokazatelný souhlas svých pracovníků (autorů díla) k postoupení výkonu majetkových autorských práv k CÚeR na Objednatele (Česká republika, Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu).

V Praze dne 16. 5. 2017

Petr Franc
jednatel