

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

Neit Consulting s.r.o.

IČ: 27369871

DIČ: CZ27369871

se sídlem: Washingtonova 1624/5, 110 00 Praha 1

zastoupen: XXX

bankovní spojení: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení č. VZ25/2020 „Servisní podpora a rozvoj datového skladu a BI“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto smlouvu o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému Datový sklad a BI (dále jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat po dobu 48 měsíců od data nabytí účinnosti Smlouvy Objednateli služby spočívající v servisní podpoře informačního systému Datový sklad a BI (dále jen „**Systém**“, případně „**aplikační SW**“), vytvořeného na základě smlouvy o dílo, č. Objednatele 24/2016 ze dne 2. 3. 2016. Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) Identifikace a odstranění kritických závad
- b) Identifikace a odstranění závažných závad

- c) Identifikace a odstranění ostatních závad
- d) Provozní podpora
- e) Proaktivní monitoring
- f) Identifikace a specifikace změny
- g) Realizace změnových požadavků menšího rozsahu
- h) Realizace změnových/rozvojových požadavků
- i) Vedení dokumentace
- j) Oznamování podezření na incident narušení ochrany osobních údajů

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

Rozsah Systému, jeho technická specifikace a parametry jsou blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. 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 Smlouvy a v Příloze č. 2 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Systému v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 této Smlouvy v části RP-1.

- 1.02 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.03 Účelem této Smlouvy je zajištění plnění úkolů vyplývajících z kompetencí vymezených Objednateli platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů, zejm. spolehlivého a bezvadného provozu Systému.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.01 písm. a) až j) Smlouvy budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.
- 2.02 Požadavky na reakční časy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01 Smlouvy. Započítávaný čas poskytované Služby se každý pracovní den v 17:00 pozastavuje.

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

Označení	Název služby	Rozsah čerpání služby
OÚ-1	Oznamování podezření na incident narušení ochrany osobních údajů	A

- 2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02 Smlouvy, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy časově omezen.
- 2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.02 Smlouvy, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy časově omezen a to na 2 člověkodny (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc v úhrnu za všechny Služby označené jako „B“. Nevyčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět a kumulovat po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy. Průběžné čerpání Služeb označených jako „B“ (včetně uvedení rozsahu čerpání v člověkohodinách) je Poskytovatel povinen pravidelně vykazovat v měsíčních reportech, zpracovávaných dle Přílohy č. 2 této Smlouvy v rámci Služby PP-2.
- 2.05 Rozsah čerpání Služby dle odstavce 2.02 Smlouvy, označené jako „C“, není součástí měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy. Tyto Služby v maximálním rozsahu 250 ČD za celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy budou realizovány na základě samostatných objednávek za pevnou sazbu za 1 člověkohodinu uvedenou v odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Službu dle odst. 2.02 Smlouvy, označenou jako „C“, je Objednatel dále oprávněn čerpat v rámci nevyčerpané části ČD za Služby „B“ dle odst. 2.04. V takovém případě jsou Služby „C“ v tomto rozsahu hrazeny v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy.
- 2.06 Čerpání ČD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.07 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.08 Služby uvedené v odst. 2.02 kategorie „B“ a kategorie „C“ budou objednávány na základě postupu uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.09 Akceptace výsledku realizace každé objednávky na Službu označenou v odst. 2.02 jako RZ-3 bude probíhat samostatně následujícím způsobem:
- i. Výsledek realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-3 včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být Poskytovatelem předán Objednateli k akceptaci ve lhůtě dle Přílohy č. 2 této Smlouvy. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání předmětu akceptace k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
 - ii. Ve lhůtě 30 kalendářních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
 - iii. V případě, že Objednatel nevznesl k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační a předávací protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran, kterým bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatel. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je Autorským dílem, je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.

- iv. V případě, že Objednatel vznesl k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je do zápisu, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznesl v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle bodu iii. V případě, že Objednatel vznesl v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto bodu iv. Tento postup se může opakovat maximálně do 60 kalendářních dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

Článek 3.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
- 3.04 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to svých pracovníků. Seznam bude vyhotoven pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele. V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů 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 ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 16.01 Smlouvy. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.
- 3.05 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance přístupová oprávnění k informačním systémům (např. serverům) Objednatele, zavazuje se Poskytovatel neprodleně po vzniku takové potřeby předat

Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele pro osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy, a to svých pracovníků. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přistupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 3 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.

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

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

3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatel, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy osoba oprávněná jednat za Poskytovatele ve věcech plnění této Smlouvy dle odst. 16.01 Smlouvy.

3.08 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.

3.09 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 5.000.000,- Kč (slovy pět milionů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a zavazuje se, 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 při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá bezpečnostní opatření týkající se inforatických aktiv.

- 3.11 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.12 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.13 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.
- 3.14 V případě ukončení Smlouvy a v případě odstoupení od Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou aktuální administrátorskou a uživatelskou dokumentaci spravovaného Systému, přístupová oprávnění do Systému a administrátorská hesla, evidenci hlášení z helpdeskového systému za celé období servisní podpory ve formátu XML, a to do 5 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli, nebo novému poskytovateli servisní podpory Systému součinnost, spočívající zejména v činnostech nezbytných pro zajištění nepřetržité servisní podpory Systému v souvislosti s převzetím servisní podpory Systému novým poskytovatelem, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy.

Článek 4.

Práva a povinnosti Objednatele

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

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 2 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí:
- (a) 40 000 Kč bez DPH, tj. 48 400 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb kategorie „A“ a „B“ dle odst. 2.03 a 2.04 této Smlouvy, a
 - (b) 1 000 Kč bez DPH, tj. 1 210 Kč vč. DPH za každou člověkohodinu poskytování objednaných Služeb kategorie „C“ dle odst. 2.05 této Smlouvy.
- 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. 2 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 písm. a) je stanovena jako paušální.
- 5.03 Nebudou-li Služby dle odst. 2.03 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.01 písm. a), 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 písm. a) této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.03 a 2.04 této Smlouvy budou fakturovány měsíčně, každá faktura musí být vystavena nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být měsíční report dle Přílohy č. 2, části PP-2, včetně uvedení počtu člověkohodin, vyčerpaných ve fakturovaném kalendářním měsíci v rámci Služeb dle odst. 2.04. Přílohou k faktuře budou i akceptační protokoly podepsané oprávněnými osobami smluvních stran, kterými konstatují akceptaci výsledků realizace Služeb dle odst. 2.04 bez výhrad.
- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy na základě faktury vystavené Poskytovatelem po realizaci Služeb provedených na základě konkrétní objednávky Objednatele. Faktura musí být vystavena vždy do 15 kalendářních dní od dokončení a předání výsledku realizace každé objednávky, tj. od akceptace výsledku realizace každé objednávky bez výhrad akceptačním protokolem. Přílohou faktury musí být kopie oboustranně podepsaného akceptačního protokolu, osvědčujícího akceptaci výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad.
- 6.03 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost ode dne vystavení opravené faktury.
- 6.04 Splatnost faktur činí 30 kalendářních dní ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit každou fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data

vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

- 6.05 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.
- 6.06 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu Smlouvy a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny, upravených v čl. 6 této Smlouvy.

Článek 7.

Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění

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

Článek 8.

Poddodávky Poskytovatele

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

Článek 9.

Ochrana důvěrných informací 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 na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Objednatel je správcem osobních údajů obsažených v Systému. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 9.10 Objednatel zpracovává osobní údaje v Systému na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.11 Poskytovatel není oprávněn ke zpracování osobních údajů obsažených v Systému, ledaže by takové zpracování bylo nezbytně nutné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem. V případě, že jde o zpracování nezbytné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatelem, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému pouze na základě předchozího písemného pověření Objednatele (dále jen „písemné pověření“). Písemné pověření musí obsahovat bližší určení typu zpracovávaných osobních údajů, kategorií subjektů údajů, doby trvání zpracování a povahy a účelu zpracování.
- 9.12 Poskytovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádný další subjekt bez předchozího výslovného písemného povolení Objednatele.

- 9.13 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem písemně pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v Systému, povinen postupovat v souladu s právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů a účinnými v době zpracování, zejména je povinen:
- a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele;
 - b) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti; tato povinnost platí i po ukončení této Smlouvy;
 - c) přijmout taková technická a organizační opatření, která zajistí úroveň zabezpečení osobních údajů, zejména:
 - 1. integritu osobních údajů zaručující jejich pravost a nenarušenost, tj. opatření vedoucí k tomu, že během zpracování nedojde k úmyslnému nebo náhodnému pozměnění osobních údajů,
 - 2. důvěrnost osobních údajů, tj. přijmout taková opatření, která přispívají ke zvýšení zabezpečení osobních údajů a zachování důvěrnosti zpracování, jako je pseudoanonymizace, šifrování a správa přístupových práv tak, aby zaměstnanci Poskytovatele měli přístup pouze k osobním údajům nezbytným pro výkon své činnosti,
 - 3. transparentnost zpracování osobních údajů, tj. přijmout taková technická a organizační opatření, která jsou ze strany Poskytovatele doložitelná a pro Objednatele přezkoumatelná, Poskytovatel tudíž musí Objednatele seznámit s tím, jaké technické a organizační opatření k ochraně osobních údajů přijal,
 - 4. izolovanost zpracování osobních údajů, tj. přijatá opatření musí zajistit, že v případě zpracování osobních údajů více správců osobních údajů nedojde k jejich sloučení nebo záměně,
 - 5. dostupnost osobních údajů – tj. řešení naplňující požadavek dostupnosti osobních údajů minimálně dle dostupnosti stanovené pro Systém,
 - 6. odolnost technických prostředků a úložišť osobních údajů zajišťující tam uložené osobní údaje před poškozením, ztrátou, zneužitím, kompromitací, náhodným i cíleným nežádoucím pozměněním;
 - d) dodržovat podmínky zapojení dalšího zpracovatele stanovené touto Smlouvou a v případě zapojení dalšího zpracovatele po písemném povolení Objednatele zajistit, aby se další zpracovatel smluvně zavázal dodržovat ve stejné míře všechny povinnosti k ochraně osobních údajů vyplývající pro Poskytovatele z této Smlouvy;
 - e) při zpracování zohledňovat povahu zpracování a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů vyplývající z platných právních předpisů;
 - f) s ohledem na Poskytovatelem zpracovávané osobní údaje poskytovat Objednateli veškerou součinnost, vyžádanou Objednatelem v souvislosti s:
 - 1. prováděním vhodných technických a organizačních opatření pro zajištění odpovídající úrovně zabezpečení zpracovávaných osobních údajů,
 - 2. ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu či subjektu údajů,
 - 3. posuzováním vlivu na ochranu osobních údajů,
 - 4. konzultacemi s dozorovým úřadem ohledně zpracování osobních údajů;
 - g) ohlásit Objednateli zjištěné porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů dle Služby OÚ-1;

- h) na výzvu Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování Služeb dle této Smlouvy, a vymazat všechny existující kopie, pokud mu platné právní předpisy neukládají uložení daných osobních údajů;
 - i) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že Poskytovatel splnil veškeré povinnosti týkající se ochrany osobních údajů dle tohoto článku a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispět svou plnou součinností;
 - j) informovat neprodleně Objednatele v případě, že dle názoru Poskytovatele určitý pokyn Objednatele porušuje platné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů.
- 9.14 Poskytovatel je povinen vést záznamy o činnostech zpracování osobních údajů prováděných pro Objednatele podle příslušných právních předpisů a rovněž vést registr rizik, týkající se možnosti narušení důvěrnosti a integrity zpracovávaných osobních údajů, který obsahuje klasifikace jednotlivých rizik, datum jejich identifikace, vlastníka jednotlivých rizik a popis preventivních opatření přijatých k jejich minimalizaci. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv nahlédnout do vedených záznamů o činnostech zpracování a do obsahu registru rizik a učinit si z nich opis, či výpis.
- 9.15 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerým potřebným personálním i technickým zázemím, které poskytuje dostatečné záruky k tomu, že jím prováděné zpracování osobních údajů bude splňovat všechny požadavky platných právních předpisů i této Smlouvy, a je tak schopen zajistit náležitou ochranu práv subjektu údajů.

Článek 10.

Autorská práva

10.01 Definování používaných pojmů

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

- a) „Autorským zákonem“ se rozumí zákon č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- b) „Autorským dílem“ se rozumí dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona, zejména Software, databáze, jakékoliv výstupy Poskytovatele předávané Objednateli na základě této Smlouvy, které splňují podmínky stanovené § 2 Autorského zákona
- c) „Databází“ se rozumí databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona

10.02 Licence k autorským dílům a databázím vytvořeným na zakázku

10.02.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užít Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužítkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a Databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby („Výhradní licence“). Odměna za Výhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b)

Smlouvy. Licence zahrnuje aktualizace Autorských děl a Databází vytvořené Poskytovatelem během trvání této Smlouvy.

- b) Ve vztahu k Výhradní licenci k Autorským dílům Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Výhradní licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Strany tímto sjednávají, že právo Poskytovatele na odstoupení dle § 2378 OZ není Poskytovatel oprávněn uplatnit před uplynutím 10 let od poskytnutí Výhradní licence.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Výhradní licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení výhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Výhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- d) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) užít zdrojové kódy k veškerým Autorským dílům vytvořeným v rámci této Smlouvy na zakázku pro Objednatele za podmínek dle této Smlouvy.
- e) Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- f) Poskytovatel bude uchovávat a aktualizovat zdrojový kód a další materiál po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel bude dále informovat Objednatele o postupech takové aktualizace a též vždy, když bude aktualizace provedena, neprodleně dodá aktualizované verze zdrojových kódů a souvisejících materiálů dle odst. 10.02.1 této Smlouvy Objednateli.

10.02.2 Udělení licence třetí osobou

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění dle odst. 10.02.1. této Smlouvy k Autorskému dílu či Databázi vytvořeným na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, jež vykonává majetková práva k příslušnému Autorskému dílu, resp. práva pořizovatele Databáze, udělí Objednateli bezúplatně výhradní oprávnění (licenci) Autorské dílo užít, resp. právo vytěžovat a zužitkovat Databázi v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 této Smlouvy, a dále výhradní oprávnění (licenci) užít zdrojové kódy k tomuto Autorskému dílu v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 této Smlouvy a to tak, že příslušné oprávnění bude Objednateli uděleno v písemné formě nejpozději v den předání příslušného Autorského díla či Databáze. Nebude-li Objednateli v den předání příslušného Autorského díla či Databáze předloženo v písemné formě udělení oprávnění třetí osobou dle předchozí věty, znamená to, že příslušná oprávnění udělil Objednateli Poskytovatel dle odst. 10.02.1. této Smlouvy.

10.03 Licence ke standardním autorským dílům a databázím

10.03.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Pro všechny případy, ve kterých je součástí plnění dle této Smlouvy Autorské dílo nebo Databáze, které nebudou vytvořeny na zakázku pro Objednatele, Poskytovatel poskytuje Objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít (licenci, resp. podlicenci) veškerá taková Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součástí této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat,

(zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby. Databáze, a to v územně neomezeném rozsahu a všemi způsoby odpovídajícími účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu odpovídajícím účelu, pro který je takové Autorské dílo, resp. Databáze, určeno, a dále souhlas k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součástí této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě („Nevýhradní licence“). Odměna za Nevýhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy.

- b) Nevýhradní licenci není Objednatel povinen využít.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Nevýhradních licencí k Autorským dílům nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení Nevýhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Nevýhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.

10.03.2 Udělení licence třetí osobou

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

Článek 11.

Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 9 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb a dalších povinností, stanovených Přílohou č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu potvrzení pro převzetí požadavku dle Služby PP-1	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2

Kategorie	Smluvní pokuta
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-1	2.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-2	2.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení či odstranění závady dle Služby SP-3	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
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. 2
Nedodržení termínu na provedení složitějšího administračního zásahu do Systému v rozsahu do 1 ČD (kategorie B) v rámci Služby RP-1	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro předání výsledku realizace objednávky Služby RZ-3 k akceptaci či nedodržení termínu pro zapracování připomínek dle odst. 2.09 bod iv.	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle odst. 2.09 bod iv, resp. dle Přílohy č. 2
Nedodržení úrovně dostupnosti Systému v rámci Služby RP-1	5.000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti Systému dle Přílohy č. 2
Neoznámení významného bezpečnostního incidentu dle Služby PM-1	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Neoznámení podezření na incident dle Služby OÚ-1 jak telefonicky, tak emailem	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nezaslání písemného dokumentu o podezření na incident dle Služby OÚ-1	2 000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2

- 11.04 Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.05 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.13 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 11.06 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.14 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.07 Pokud Poskytovatel neumožní Objednateli provedení auditu dle odst. 3.12 či 9.13 písm. i) této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý takový případ.

- 11.08 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.09 Úhradou 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 12.

Trvání Smlouvy

- 12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 12.02 Tato Smlouva pozbývá platnosti i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:
- a) Výpovědí;
 - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb;
 - c) Písemnou dohodou smluvních stran.
- 12.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran upravující odpovědnost Poskytovatele za škodu, nárok na smluvní pokutu a ochranu důvěrných informací a osobních údajů.

Článek 13.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 13.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět, a to zcela nebo z části. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 2 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 3 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.02 Po obdržení výpovědi Objednatele uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.03 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3. Pokud jde o Služby, označené v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3, má Poskytovatel nárok na úhradu příslušné objednávky, pokud došlo k akceptaci bez výhrad a převzetí výsledku příslušné objednávky Objednatelem.

- 13.04 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 13.05 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 13.06 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.07 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvní stran se smluvní strany dohodly na následujícím způsobu vypořádání:
- a) Poskytovatel má nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, označených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3;
 - b) Objednatel si ponechá všechna řádně akceptovaná a Poskytovatelem předaná plnění poskytnutá v rámci této Smlouvy, označená v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3;
 - c) Poskytovatel si ponechá všechna Objednatelem poskytnutá peněžitá plnění za Služby, označené v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3, za plnění dle písm. b) tohoto odstavce;
 - d) Všechna ostatní vzájemná plnění v rámci Služeb, označených v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3, neuvedená v písm. b) nebo c) tohoto odstavce (tj. u nichž nedošlo k akceptaci bez výhrad a předání), mezi sebou smluvní strany vypořádají dle ustanovení § 2991 a násl. OZ upravujících bezdůvodné obohacení.
- 13.08 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací a osobních údajů, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

Článek 14.

Vyšší moc

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

dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 16.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele:

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

XXX

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: 720 032 333

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: support@neit.group

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

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Specifikace Systému datového skladu a BI

Příloha č. 2 – Specifikace Služeb datového skladu a BI

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

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

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

- 16.05 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
- 16.06 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísni, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 16.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ, případně dalších předpisů platného práva České republiky.
- 16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu i jakékoli objednávky učiněné na jejím základě v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě či objednávkách Objednatel v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a jejích přílohách není obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ.
- 16.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti vyjma Čl. 10 Smlouvy dne 8. 12. 2020. Článek 10 nabývá účinnosti dnem převzetí příslušného Autorského díla Objednatel.

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

V Praze dne 19. 10. 2020

V Praze dne 29. 9. 2020

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
Mgr. Irena Storová, MHA

.....
XXX

ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

Specifikace systému Datového skladu (DWH) a BI

Předmět zadání je komplexní podpora provozu DWH/BI řešení ve vývojovém/testovacím a produkčním prostředí:

- správa virtuálních serverů obou prostředí,
- SW komponenty dle níže uvedené specifikace,
- implementovaná současná i budoucí řešení.

Předmětem není podpora:

- hardware,
- virtuální platformy,
- síťová infrastruktury.

Technická architektura

Řešení DWH/BI běží na jednom fyzickém serveru ve virtualizačním prostředí Oracle VM.

Zde jsou nainstalovány následující virtuální stroje:

VM PROD	
Popis	Virtual Machine – produkční prostředí

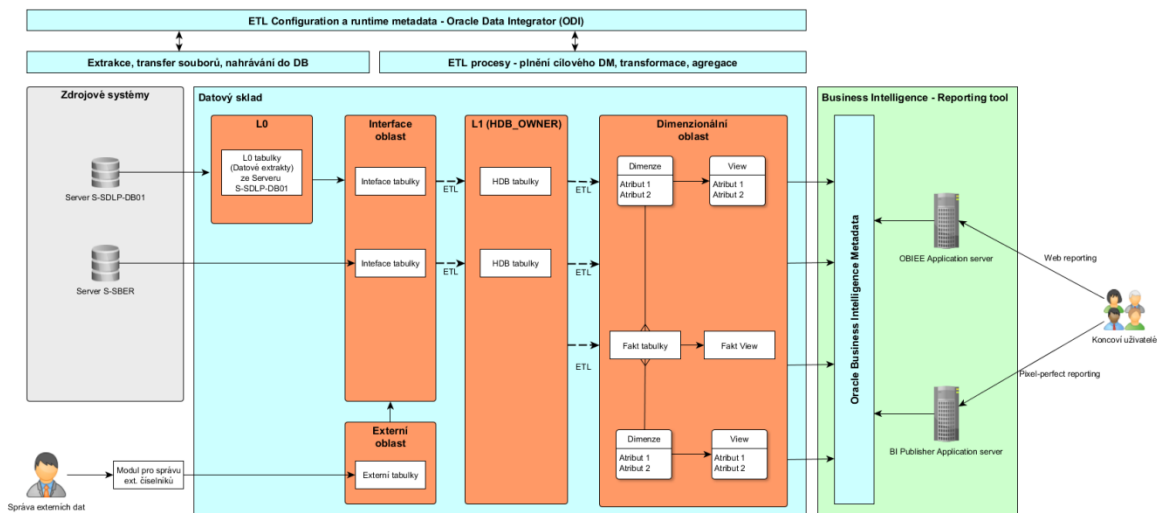
VM DEV	
Popis	Virtual Machine – Vývojové / testovací prostředí

Softwarová architektura

Na virtuálních serverech jsou nainstalovány následující softwarové komponenty:

- Oracle Linux 6.6
- WebLogic Server Standard Edition 12.2.1.3.0
- Oracle Database 12.1.0.2.0
- Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus 12.2.1.4.0
- Data Integrator Enterprise Edition 12.2.1.0.0

Logická architektura řešení



Zdrojová data (implementovaná řešení)

Datový sklad je plněn následujícími extrakty:

- data hlášení LEK 13,
- data hlášení DIS 13,
- data cen a úhrad,
- data CDNŮ (centrální databáze nežádoucích účinků),
- data zdravotních pojišťoven,
- pomocné tabulky a číselníky.

Data se plní jednou denně do L0 vrstvy DWH.

Oblasti datového skladu

Oblast	Popis
L0	Cíl pro inkrementální extrakty.
Interface oblast	Interface oblast obsahuje interface tabulky, které jsou ve stejné struktuře jako datové extrakty ze zdrojových systémů.
Historizovaná oblast (L1)	L1 oblast datového skladu slouží jako historizovaná oblast datového skladu. Dochází zde ke kontrole platnosti záznamů pro zajištění konzistence dat.
Dimenzionální oblast (L2)	Dimenzionální oblast je hlavní částí datového skladu. Obsahuje detailní a agregovaná data uložená v integrovaném datovém modelu, který podporuje uložení historických dat a je optimalizován pro dotazy koncových uživatelů. Dimenzionální oblast datového skladu obsahuje sdílené dimenze, standardní dimenze a faktové tabulky.
Externí oblast	Oblast externích dat je používána ke správě převážně statických dat, které nejsou dostupné ve zdrojových systémech.

ETL procesy

ETL architektura (mapování, workflow, ...) je definována, řízena a vykonávána pomocí nástrojů Oracle Data Integrator, zejména ODI Designer (vývoj), ODI Operator (spouštění a sledování průběhu workflow a mapování) a ODI Agent (plánování a vykonávání kódu). Součástí ETL architektury jsou i objekty mimo oblast ODI: metadata tabulky pro řízení zpracování extraktů a DWH loadu, databázové balíčky, procedury nebo funkce.

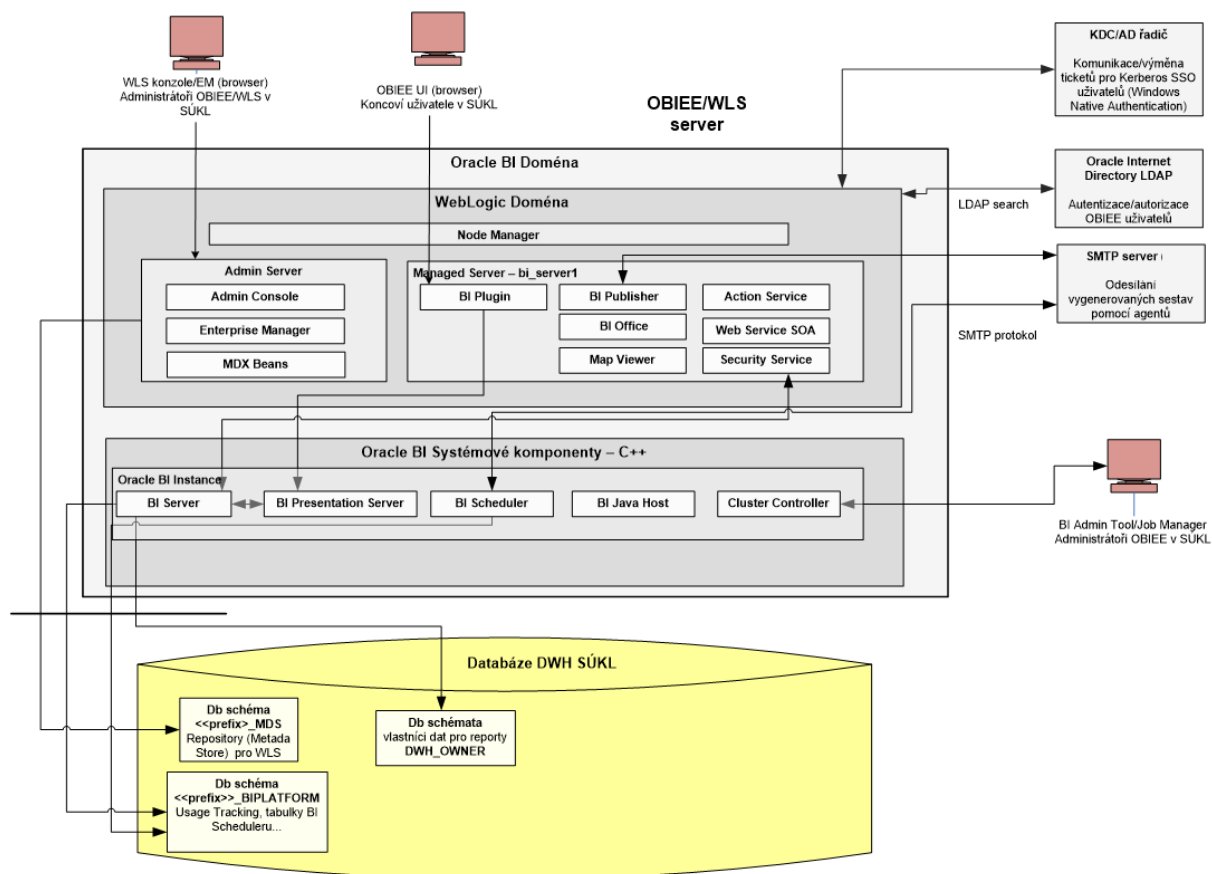
Požadované vývojové standardy v ODI:

- Datové manipulace jsou povoleny pouze nad objekty definovanými v Designeru v sekci Models.
- Datové manipulace jsou prováděny množinově, nikoli řádkově (procedurálně).
- Datové manipulace jsou prováděny pomocí objektů Mapping, Reusable Mapping a Knowledge module. Pro každý sloupec tabulky je dohledatelné jeho použití (zdroj a cíl) = Lineage.
- Všechna ETL / ELT jsou spouštěny přes objekty Load Plan. Objekty Load Plan jsou jediné, které jsou schedulovány.
- Load Plan a logika všech ETL / ELT procesů jsou navrženy tak, aby byly restartovatelné (po odstranění chyby) bez jakýchkoliv dalších zásahů.
- Do objektů typu package nesmí být vkládány objekty typu scenario.
- Každý objekt v ODI je opatřen komentáři na technické, nebo byznysové úrovni tak, aby bylo zřejmé, co je jeho účelem.

BI

Business Intelligence (Oracle Business Intelligence Enterprise Edition) je reportingové a analytické prostředí integrované s datovým skladem.

Business Intelligence mapuje data v datovém skladu do logického (sémantického) modelu, který je prezentován koncovým uživatelům.



Dokumentace

Dostupná (aktuální) dokumentace:

- Architecture Blueprint,
- Instalační příručka,
- Administrátorská příručka,
- Datový model (formát Oracle SQL Developer Data Modeler),
- Uživatelská příručka.

Specifikace služeb podpory Datového skladu a BI

Způsob komunikace a helpdeskový systém

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

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

Seznam komunikačních kanálů Objednatele

- Krizové kontakty, které jsou dostupné v režimu 24x7:
 - a) Email: dohled@sukl.cz
 - b) Tel: +420 724 917 146
- Kontakty Objednatele:

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

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

Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

- Krizové kontakty, které jsou dostupné v režimu 24x7:
 - a) Email: support@neit.cz
 - b) Tel: 720 032 333
- Kontakty Poskytovatele pro řešení požadavků Objednatele:

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

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

PP-2 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 bude 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. Dokumentace bude dostupná ve formátu MS Office nebo v jiném Dodavatelem editačně dostupném formátu.

Součástí dokumentace bude i průběžně vedený strukturovaný dokument, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby Systému s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů, musí být neustále přístupný pracovníkům Objednatele.

Poskytovatel je povinen vyhotovovat a poskytovat na email oprávněné osoby Objednatele report za předcházející kalendářní měsíc, který bude mj. obsahovat:

- měsíční souhrnný report zahrnující seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby Systému,
- souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb, včetně služeb RZ-1 a RZ-2,
- seznam vyřešených požadavků (včetně incidentů) a stav řešení nevyřešených požadavků,
- statistika plnění požadovaných SLA.

Vstupy

- Změny Systému.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Poskytnutí měsíčního reportu	Do 10. pracovního dne následujícího měsíce.
Aktualizace dokumentace	Do 20 kalendářních dnů od provedení změny v Systému či aplikaci na produkčním prostředí

Výstupy

- Měsíční report.
- Dokumentace Systému.
- Dokumentace integračních vazeb.

Doba poskytování a zařazení služby

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

SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

Popis služby

Kritickou vadou se rozumí nefunkčnost Systému jako celku či jejích klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent Systému nebo vada Systému, ohrožující bezpečnost Systému a bezpečný chod Systému nebo některé/jakékoliv jiné aplikace/systému Objednatele. Dále se za kritickou vadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality Systému generuje výstupy a zpracovává data odchylně od požadovaného zadání nebo z hlediska významu dotčeného úkolu Objednatele a jeho obsahu (zejména s ohledem na oprávněné zájmy třetích osob dotčených činností Objednatele). Systém např. vrací jiná data či atributy, než jsou akceptované v návrhu řešení.

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.
- Hlášení monitorovacího systému.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické vady	do 4 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) kritické vady	do 24 hodin od nahlášení

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

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

Výstupy

- Záznam v helpdeskovém systému, 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 8:00 do 17:00.
- 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 Systému, která nespadá pod kategorii kritické vady, nicméně jedná se o komponenty Systému zajišťující trvalou dostupnost celého Systému. Za tento typ vady se považuje i taková vada, která významně omezuje práci uživatele nebo pokud funkcionality 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 24 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné vady	do 48 hodin od nahlášení

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

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

Výstupy

- Záznam v helpdeskovém systému.
- Odstraněná vada.

Doba poskytování a zařazení služby

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

SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada

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

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 120 hodin od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

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

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

Výstupy

- Záznam v helpdeskovém systému.
- Odstraněná vada.

Doba poskytování a zařazení služby

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

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní podpory, odhalování a diagnostika chybových stavů Systému.

Součástí služby jsou činnosti:

- administrace a údržba Systému, instalace opravných balíčků,
- konzultace k fungování Systému a aplikačních řešení,
- poskytování informací o nových nebo stávajících produktech nebo technologiích souvisejících s provozem instalované technologie.

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

SLA

Požadovaná dostupnost Systému je 95 %.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Jednotlivé administrační požadavky musí být poskytovány podle následujících pravidel.

Kategorie	Dokončení realizace požadavku	Popis SLA	Náročnost
A	do 8 hodin od převzetí	Rychlé a nutné administrační zásahy do systémů	< 2 ČH (člověkohodin)
B	do 3 pracovních dnů	Složitě administrační zákroky	< 1 ČD

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

V případech zjištění nedostupnosti Systému 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 ČD je pouze pro informativní účely. Během realizace služeb v kategorii RP-1 k čerpání ČD nedochází. 1 ČD je 8 člověkohodin (ČH).

Výstupy

- Správně nakonfigurované systémy.

Doba poskytování a zařazení služby

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

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

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

Poskytovatel není oprávněn za účelem zajišťování služby vzdáleného monitoringu přistupovat k datům, které jsou ve správě Objednatele, pokud o tuto službu není písemně nebo emailem požádán Objednatelem.

Vstupy

- Informace z monitorovaných částí systému.

SLA

Objednatel je povinen informovat prostřednictvím služby helpdesku (případně telefonicky nebo emailem) objednatele o významných bezpečnostních incidentech, a to do 24 hodin od odhalení incidentu.

Výstupy

- Informace o nestandardních a potencionálně nebezpečných hodnotách monitorovaných parametrů (emailem, telefonicky).
- V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku (PP-1 Provoz helpdeskového systému).

Doba poskytování a zařazení služby

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

RZ-1 Identifikace a specifikace změny

Popis služby

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

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

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav Systému a jeho konfigurace z hlediska provozu, architektury systému, bezpečnosti, designu a technologie,
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), 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.

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

Vstupy

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

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut od jeho nahlášení
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny Objednateli k akceptaci prostřednictvím helpdesku	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 15 pracovních dnů od data přijetí požadavku

Výstupy

- Zpracované písemné stanovisko.
- Akceptace prostřednictvím helpdesku

Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.
- Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen a to na 2 člověkodny za měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci měsíce lze převádět a kumulovat po dobu platnosti Smlouvy.

RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

Popis služby

Obsahem této služby je zajištění vývojové podpory Systému v kategorii změn menšího rozsahu.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu.

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

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

Vstupy

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

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut od jeho nahlášení
Předání realizovaného požadavku Objednateli k akceptaci prostřednictvím helpdesku	Realizace změnových požadavků proběhne dle dohodnutého harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram: do 3 * n pracovních dnů od nahlášení požadavku, kde n je rozsah čerpání služby na jeden požadavek

Výstupy

- Funkční řešení.
- Akceptace prostřednictvím helpdesku

Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.
- Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen a to na 2 člověkodny za měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci měsíce lze převádět a kumulovat po dobu platnosti Smlouvy.

RZ-3 Realizace rozvojových požadavků

Popis služby

Realizace rozvojových požadavků RZ-3 slouží především pro vývoj nových služeb, nebo realizaci většího množství změnových požadavků v rámci stávající služby. Změnové požadavky menšího rozsahu jsou popsány v sekci RZ-2.

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 se stávajícími systémy.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

Vstupy

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

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut od jeho nahlášení
Předání realizace objednávky k akceptaci	Realizace změnových požadavků proběhne dle dohodnutého harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram: do $3 * n$ pracovních dnů od nahlášení požadavku, kde n je rozsah čerpání služby na jeden požadavek

Výstupy

- Funkční řešení.
- Akceptační a předávací protokol dle odst. 2.09 bod iii Smlouvy.

Doba poskytování a zařazení služby

- Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.
- Služba je realizována samostatnou objednávkou mimo rámec paušální platby.

OÚ-1 Oznámení podezření na incident narušení ochrany osobních údajů

Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakékoliv podezření na incident narušení bezpečnosti osobních údajů. Jedná se o situace, kdy Poskytovatel smluvních služeb získal informace, že došlo k bezpečnostní události, která měla za následek narušení bezpečnostních informací dle zákona č. 468/2011 Sb., o elektronických informacích. Porušením ochrany osobních údajů rozumíme porušení bezpečnosti, které vede k neoprávněnému přístupu nebo k neoprávněné nebo nahodilé změně, zničení, vyzrazení či ztrátě osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Každé hlášení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

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

Vstupy

- Logy, komunikace.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Telefonické a emailové oznámení podezření na incident Objednateli - tel: +420 724 917 146 email: incidenty@sukl.cz	do jedné hodiny od zjištění podezření na incident
Zaslání písemného dokumentu o podezření na incident do helpdesku a na email oprávněné osoby Objednatele dle odst. 16.01 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění podezření na incident

Výstupy

- Písemný dokument o podezření na incident, implementace bezpečnostních opatření.
- Podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.
- Záznam v systému helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

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

Výpočet dostupnosti

Dostupnost Systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a vychází z časů, uvedených v helpdeskovém systému. 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 Systému v %,

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

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

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

Systém se považuje za nedostupný 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 Objednatele způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost Systému 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 odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

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

Pro své následující zaměstnance :

.....

žádáme o přístupové oprávnění na servery:

Název serveru	IP adresa

za účelem plnění smlouvy ze dne /objednávky ze dne

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

Žadatel zpřístupní přístupová oprávnění pouze svým výše uvedeným zaměstnancům pověřeným prováděním činností v rámci plnění výše uvedené smlouvy / objednávky. Žadatel se zavazuje, že bude přistupovat pouze k serverům, o které požádal a pokud skončí potřeba přístupu, neprodleně o tomto SÚKL informuje. Žadatel je povinen SÚKL neprodleně informovat o skutečnosti, že zaměstnanec, kterému bylo přiděleno přístupové oprávnění, přestal pro žadatele vykonávat činnosti, pro něž mu byla přístupová oprávnění udělena. Převod přístupového oprávnění na jiného zaměstnance žadatele podléhá předchozímu schválení ze strany SÚKL, o němž je žadatel povinen požádat novou žádostí.

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

Žadatel i jeho zaměstnanci přistupující k serverům SÚKL se zavazují k dodržování veškerých povinností vyžadovaných při ochraně osobních údajů příslušnými platnými právními předpisy, zejména Obecným Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a neumožní žádné jiné osobě získat a zpracovávat takovéto údaje. V případě porušení ochrany osobních údajů je žadatel povinen neprodleně informovat písemně SÚKL odesláním informace o incidentu na adresu posta@sukl.cz. Podpisem této žádosti žadatel osvědčuje, že jeho zaměstnanci jsou plně obeznámeni s povinnostmi stanovenými v právních předpisech dle předchozí věty a že získal souhlas uvedených zaměstnanců k tomu, aby jejich zde uvedené osobní údaje byly předány SÚKL a jím evidovány/zpracovávány pro účely plnění smlouvy/objednávky.

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

Datum:

.....

Podpis

Schválil manažer bezpečnosti informací SÚKL

Datum:

.....

Podpis