

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

QCM, s.r.o.

IČ: 26262525

DIČ: CZ26262525

se sídlem: Heršpická 813/5, 639 00 Brno

zastoupen: XXX

bankovní spojení, č. ú.: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení č. ZMR11/2021 „Zajištění podpory a rozvoje webových formulářů“, 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 webových formulářů (dále jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli po dobu 24 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy služby spočívající v servisní podpoře a zajištění rozvoje webových formulářů Objednatele, provozovaných na aplikační platformě FormServer QCM. Touto Smlouvou se dále Poskytovatel zavazuje poskytovat služby spočívající v servisní podpoře a zajištění rozvoje aplikační platformy a softwarových

komponent, které zajišťují bezproblémový provoz webových formulářů, tedy zejména FormServeru QCM a FrontEnd serveru QCM. Souhrnně je tento informační systém, zahrnující jak formuláře, tak FormServer QCM a FrontEnd server QCM, nazýván jako „**Systém**“.

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) Oznámení incidentu narušení ochrany osobních údajů
- k) Oznámení incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

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

Podrobný popis Systému, jeho technická specifikace a parametry jsou obsaženy v Příloze č. 2 této Smlouvy. 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.

- 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 Objednatele stanovené právními předpisy, prostřednictvím spolehlivého a bezvadného provozu Systému.
- 1.04 Předmětem Smlouvy není nákup licence pro aplikační platformu FormServer QCM, licence je ve vlastnictví Objednatele a bude poskytnuta k použití Poskytovateli za účelem servisní podpory a rozvoje webových formulářů Objednatele.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.01 písm. a) až k) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 24×7, tj. 24 hodin denně po 7 dní v týdnu (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin (označena jako „P“).
- 2.02 Požadavky na dostupnost či odezvy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.01.

Započítávaný čas poskytované Služby označené jako „P“ se každý pracovní den v 17:00 hodin pozastavuje.

ID Služby	Název Služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání
SP-1	Identifikace a odstranění kritických závad	N	A
SP-2	Identifikace a odstranění závažných závad	N	A
SP-3	Identifikace a odstranění ostatních závad	P	A
RP-1	Provozní podpora	P	A
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	A
RZ-2	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu	P	B
RZ-3	Realizace změnových/rozvojových požadavků	P	C
PP-1	Vedení dokumentace	P	A
OÚ-1	Oznámení incidentu narušení ochrany osobních údajů	N	A
KB-1	Oznámení incidentu narušení kybernetické bezpečnosti	N	A

- 2.03 Rozsah čerpání Služeb dle odstavce 2.02, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen.
- 2.04 Rozsah čerpání Služby dle odst. 2.02, označené jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen a to na 5 člověkodnů (dále též „**ČD**“) za kalendářní měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět a kumulovat po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy. Službu označenou jako „B“ lze následně čerpat z takto převedených ČD i nad výše uvedený limit 5 ČD za kalendářní měsíc. Podkladem pro čerpání ČD na Službu dle odstavce 2.02 Smlouvy, označenou jako „B“, budou záznamy o vyřešení servisního požadavku v informačním systému Objednatel, který je určen k vzájemné komunikaci s Poskytovatelem při poskytování Služeb podle této Smlouvy (dále jen „**Helpdesk**“).
- 2.05 Čerpání Služby dle odstavce 2.02, označené jako „C“, není součástí měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a). Tato Služba bude realizována za pevnou sazbu za 1 člověkohodinu uvedenou v odst. 5.01 písm. b). Službu dle odst. 2.02, označenou jako „C“, je Objednatel dále oprávněn čerpat v rámci nevyčerpané části ČD za Službu „B“ dle odst. 2.04. V takovém případě je Služba „C“ v tomto rozsahu hrazena v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a).
- 2.06 Čerpání ČD se neuplatní na projektové řízení a realizaci schůzek. Tyto služby ze strany Poskytovatele jsou považovány za implicitní součást poskytovaných Služeb a odměna za jejich poskytování je součástí měsíční paušální platby podle odst. 5.01 písm. a).
- 2.07 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.08 Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2, RZ-3 a RP-1 budou objednávány na základě postupu uvedeného u každé jednotlivé Služby v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.09 Akceptace výsledku realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.02 jako RZ-1, RZ-2 a RZ-3 bude probíhat samostatně následujícím způsobem:
- i. Výsledek realizace každé objednávky včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být Poskytovatelem předán Objednateli

k akceptaci ve lhůtě dle Přílohy č. 1 této Smlouvy. O této skutečnosti bude Poskytovatelem proveden zápis o předání k akceptaci v Helpdesku.

- ii. Ve lhůtě 10 pracovních dnů od data zápisu o předání k akceptaci do Helpdesku, provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
- iii. V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, zaznamená Objednatel akceptaci v Helpdesku. Tímto krokem bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky Autorské dílo, které je počítačovým programem, Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojové kódy počítačového programu, a to ve formě zdrojových souborů připravených ke kompilaci nebo přeložení do spustitelné formy programu, a to včetně dokumentace, programovacího prostředí potřebného k úpravám zdrojových kódů programu včetně možnosti rozvoje programu (a to zejména včetně potřebných licencí, komponent, knihoven, compileru a debuggeru k tomuto programovacímu prostředí) a popis instalačního postupu programovacího prostředí programu, a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- iv. V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je v dokumentu s výhradami a učiní o tom zápis v Helpdesku, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 6 pracovních dnů od jejich vznesení. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno zápisem v Helpdesku. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle bodu iii. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto bodu iv. Tento postup lze opakovat za podmínek uvedených v bodě v.
- v. Postup dle bodu iv. lze v rámci jednoho akceptačního řízení opakovat nejvýše třikrát. Nebude-li po třetím opětovném předložení předmětu akceptace Objednateli k akceptaci konstatována Objednatelem akceptace předmětu akceptace bez výhrad, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu podle odst. 11.05. Ve lhůtě 6 pracovních dnů ode dne zápisu Objednatele do Helpdesku, jímž vznesl připomínky nebo vytknul vady k předmětu akceptace, který byl Poskytovatelem potřetí opětovně předložen k akceptaci, je Poskytovatel povinen předložit předmět akceptace Objednateli znovu k navazující akceptaci.

V novém navazujícím akceptačním řízení se dále postupuje opětovně dle bodu ii. až v. tohoto odstavce.

- vi. Opakované uplatnění pokuty dle bodu v. v rámci akceptace jedné objednávky bude považováno za porušení této Smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.

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. Seznam bude vyhotoven pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele. V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu s platnými právními předpisy, a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatel, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně předat aktualizovaný Objednateli.
- 3.05 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance přístupová oprávnění k informačním systémům Objednatele, zavazuje se Poskytovatel neprodleně po vzniku takové potřeby předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele pro osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy. 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 podání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.

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

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

3.07 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatелеm, 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 a vybraní zástupci Poskytovatele. Jednání se budou konat v sídle Objednatele operativně, nejméně však jednou za měsíc, pokud nebude dohodnuto jinak.

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

3.09 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 2.000.000,- Kč (slovy dva milióny korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.

3.10 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.

3.11 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.

3.12 Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele předat Objednateli provozní dokumentaci Systému. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory Systému, zejména pak:

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

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

3.13 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo novému poskytovateli servisní podpory Systému součinnost spočívající zejména v odborné pomoci a konzultacích, nezbytných pro zajištění nepřetržité servisní podpory Systému v souvislosti s převzetím servisní podpory Systému novým poskytovatelem. Tuto součinnost bude Poskytovatel poskytovat po dobu 6 měsíců od pozbytí účinnosti této Smlouvy. Součinnost dle tohoto odstavce bude Poskytovatelem poskytována na základě samostatných objednávek Objednatele za stejnou cenu za 1 ČD, jako je uvedena v odst. 5.01 písm. b).

Článek 4.

Práva a povinnosti Objednatele

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

Poskytovatele. Objednatel je povinen dokumentovat veškeré takto prováděné změny do Systému. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o provádění takto prováděných změn, a to prostřednictvím Helpdesku tak, aby byl Poskytovatel informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným problémům nebo výpadkům.

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 1 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí:
- a) 30 000,- Kč bez DPH, tj. 36 300,- Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb kategorie „A“ a „B“ dle odst. 2.03 a 2.04 od data nabytí účinnosti této Smlouvy,
 - b) 1 300,- Kč bez DPH, tj. 1 573,- Kč vč. DPH za každou člověkohodinu poskytování objednaných Služeb kategorie „C“ dle odst. 2.05 této Smlouvy.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 této Smlouvy a Přílohy č. 1 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 písm. a) je stanovena jako paušální.
- 5.03 Nebudou-li Služby dle odst. 2.03 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.
- 5.05 Celková cena veškerých Služeb, poskytnutých na základě této Smlouvy, nesmí ve svém souhrnu překročit částku 2 000 000 Kč bez DPH.

Článek 6.

Fakturace a platební podmínky

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. a) na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.03 a 2.04 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 služby PP-1, včetně uvedení počtu člověkohodin vyčerpaných ve fakturovaném kalendářním měsíci v rámci Služeb dle odst. 2.04 a sumární počet nevyčerpaných člověkohodin převážených do dalšího fakturačního období (měsíce).
- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. b) 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 dle Služby RZ-3 bez výhrad zápisem do Helpdesku. Přílohou faktury je pak doklad, který obsahuje následující údaje z Helpdesku:

ID žádosti (tiketu), název, datum vytvoření, datum akceptace a počet spotřebovaných člověkohodin (příp. ČD).

- 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.

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, datová centra Objednatele na území České republiky 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 e-mailu se uznávaným 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 e-mailu s uznávaným 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:
- informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
 - informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 9.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 9.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 9.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 9.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.07 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zavázat povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, jako je vázán touto Smlouvou sám, i všechny své pracovníky podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.09 Objednatel je správcem osobních údajů obsažených v 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:
 - integritu osobních údajů zaručující jejich pravost a nenarušenost, tj. opatření vedoucí k tomu, že během zpracování nedojde k úmyslnému nebo náhodnému pozměnění osobních údajů,
 - důvěrnost osobních údajů, tj. přijmout taková opatření, která přispívají ke zvýšení zabezpečení osobních údajů a zachování důvěrnosti zpracování, jako je pseudonymizace, šifrování a správa přístupových práv tak, aby zaměstnanci Poskytovatele měli přístup pouze k osobním údajům nezbytným pro výkon své činnosti,
 - transparentnost zpracování osobních údajů, tj. přijmout taková technická a organizační opatření, která jsou ze strany Poskytovatele doložitelná a pro Objednatele přezkoumatelná; Poskytovatel tudíž musí Objednatele seznámit s tím, jaké technické a organizační opatření k ochraně osobních údajů přijal,
 - izolovanost zpracování osobních údajů, tj. přijatá opatření musí zajistit, že v případě zpracování osobních údajů více správců osobních údajů nedojde k jejich sloučení nebo záměně,
 - dostupnost osobních údajů – tj. řešení naplňující požadavek dostupnosti osobních údajů minimálně dle dostupnosti stanovené pro Systém,
 - 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:
- prováděním vhodných technických a organizačních opatření pro zajištění odpovídající úrovně zabezpečení zpracovávaných osobních údajů,
 - ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu či subjektu údajů,
 - posuzováním vlivu na ochranu osobních údajů,
 - konzultacemi s dozorovým úřadem ohledně zpracování osobních údajů;
- g) 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 inspekcí, 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 užití 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 (dále jen „**Výhradní licence**“). Odměna za Výhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01. 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. 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) užití 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 zdrojové kódy počítačového programu, a to ve formě zdrojových souborů připravených ke kompilaci nebo přeložení do spustitelné formy programu, a to včetně dokumentace, programovacího prostředí potřebného k úpravám zdrojových kódů programu včetně možnosti rozvoje programu (a to včetně potřebných licencí, komponent, knihoven, compileru, debuggeru k tomuto programovacímu prostředí) a popis instalačního postupu programovacího prostředí programu, a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- f) Poskytovatel bude uchovávat a aktualizovat zdrojový kód a další materiál po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel bude dále informovat Objednatele o postupech takové aktualizace a též vždy, když bude aktualizace provedena, neprodleně dodá aktualizované verze zdrojových kódů a souvisejících materiálů dle tohoto odst. 10.02.1 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. 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 užití, resp. právo vytěžovat a zužítkovat Databázi v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1, a dále výhradní oprávnění (licenci) užití zdrojové kódy k tomuto Autorskému dílu v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 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. Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle tohoto odst. 10.02.2 a v důsledku tohoto porušení vznikne Objednateli jakákoli újma, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli tuto újmu v plném rozsahu.

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 (dále jen „**Nevýhradní licence**“). Odměna za Nevýhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01. 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.
- 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., Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, která má uživatelská 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., 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. Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle tohoto odst. 10.03.2 a v důsledku tohoto porušení vznikne Objednateli jakákoli újma, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli tuto újmu v plném rozsahu.

Článek 11.

Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 9, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb (SLA) stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v závislosti na míře porušení dotčeného SLA specifikovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy, ve výši stanovené v následující tabulce:

Jednání Poskytovatele	Výše smluvní pokuty
Nedodržení termínu pro převzetí incidentu nebo požadavku	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro dodání měsíčního reportu dle Služby PP-1	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-1	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení prací na odstranění závady či termínu na odstranění závady dle Služby SP-1	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení prací na odstranění závady či termínu na odstranění závady dle Služby SP-2	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení prací na odstranění závady či termínu na odstranění závady dle Služby SP-3	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do Systému v rozsahu do 1 člověkohodiny v rámci Služby RP-1	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení ostatních administračních zásahů v rámci Služby RP-1	500,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení úrovně dostupnosti Systému v rámci Služby RP-1	10.000,- Kč za každé započaté procento pod předepsanou úroveň dostupnosti Systému dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny dle Služby RZ-1	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání realizace objednávky Služby RZ-2 či RZ-3 k akceptaci	500,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

Nedodržení úrovně dostupnosti Služby PM-1	1.000,- Kč za každé započaté procento pod smluvní úroveň dostupnosti Služby dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro telefonické a e-mailové oznámení incidentu dle služby OÚ-1	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu dle služby OÚ-1	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro telefonické a e-mailové oznámení incidentu narušení ochrany kybernetické bezpečnosti	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nezaslání písemného dokumentu o incidentu narušení ochrany osobních údajů	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

- 11.04V případě, že je Poskytovatel v prodlení se zpracováním připomínek nebo odstraněním vytknutých vad ve lhůtě stanovené v odst. 2.09, bod iv., je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.05Nebude-li po třetím opětovném předložení předmětu akceptace Objednateli k akceptaci konstatována Objednatel akceptace předmětu akceptace bez výhrad dle odst. 2.09, bod v., je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ. Poskytovatel je povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně i v rámci akceptace jedné objednávky.
- 11.06Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.05 či 3.06 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.07Neumožní-li Poskytovatel provedení auditu dle odst. 9.13 písm. i), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti audit umožnit.
- 11.08Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.11 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.
- 11.09Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.12 či 3.13 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.10Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.11Úhradou 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 24 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. V případě vyčerpání částky uvedené v odst. 5.05 během doby dle předchozí věty pozbývá tato Smlouva účinnosti okamžikem vyčerpání této částky.

12.02 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva pozbývá účinnosti z těchto důvodů:

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

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

Článek 13.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

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

- a) Objednatel je oprávněn Smlouvu zcela či zčásti vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 30 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po měsíci prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně,
- b) Poskytovatel je oprávněn Smlouvu zcela vypovědět z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí v takovém případě 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po měsíci prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně,
- c) Poskytovatel je dále oprávněn Smlouvu zcela vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Poskytovatele činí v takovém případě 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po měsíci prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.

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

13.03 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.

- 13.04 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu objednávky dle Služby RZ-3 pouze tehdy, pokud došlo k akceptaci výsledku takové objednávky Objednatelem bez výhrad a k jejímu převzetí Objednatelem.
- 13.05 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1999 odst. 1 OZ se nepoužije.
- 13.06 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.
- 13.07 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.
- 13.08 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.
- 13.09 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran se smluvní strany dohodly na následujícím způsobu vypořádání:
- a) Poskytovatel má nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, neoznačených v odst. 2.02 jako 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-3;
 - c) Poskytovatel si ponechá všechna Objednatelem poskytnutá peněžitá plnění za Služby, označené v odst. 2.02 jako RZ-3 za plnění dle písm. b) tohoto odstavce;
 - d) Všechna ostatní vzájemná plnění v rámci Služeb označených v odst. 2.02 jako 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.
- 13.10 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 týkající 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).

Článek 14.

Vyšší moc

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

14.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně, nejpozději však do 15 dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 16.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele:

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

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 – Katalog Služeb

Příloha č. 2 – Popis současného stavu Systému

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 oznámit druhé straně.

16.05 Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 2 vyhotoveních.

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 obsažená v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ, případně dalších předpisů platného práva České republiky.

16.08 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu v registru smluv (dále jen „**registr smluv**“) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě 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 článku 10. dnem uveřejnění této Smlouvy v registru smluv. Článek 10 nabývá účinnosti dnem převzetí příslušného Autorského díla Objednatel.

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

V Praze dne 30.8.2021

V Brně dne 20.8.2021

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
Mgr. Irena Storová, MHA

ředitelka Státního ústavu pro kontrolu léčiv

.....
XXX

jednatel QCM, s.r.o.

Katalog služeb

1. Katalogové listy – specifikace poskytovaných Služeb

Předmětem Smlouvy je poskytování Služeb podpory a rozvoje Systému, zajištění dostupnosti Systému a zajištění dostupnosti a úrovně požadovaných Služeb podle Objednatelém definovaných parametrů. Bližší specifikace jednotlivých Služeb je uvedena v katalogovém listu níže ke každé jednotlivé Službě:

SP-1 Identifikace a odstranění kritických závad

Popis služby

Kritickou závadou se rozumí **nefunkčnost systému webových formulářů** jako celku či jejích klíčových částí, nebo zjištění narušení bezpečnosti. Jedná se například o výpadek webového serveru nebo autentizačních komponent.

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

První krokem bude vždy přesměrování vadného či nedostupného webového formuláře na **náhradní stránku**, která bude obsahovat omluvný a vysvětlující text, tak aby uživatelé dostali informaci o dočasném výpadku. Text náhradní stránky dodá Objednatel. Stránka se může trvale nacházet u Poskytovatele, tedy mimo prostředí SÚKL.

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

Vstupy

1. Záznam v systému Helpdesk
2. Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické závady	Do 4 hodin od nahlášení
Odstranění kritické závady	Do 6 hodin od nahlášení

Výstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Analýza příčin vzniku kritické závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet
3. Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu **24 hodin × 7 dní v týdnu**. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-2 Identifikace a odstranění závažných závad

Popis služby

Závažnou závadou se rozumí stav znamenající **nefunkčnost části systému webových formulářů**, která nespadá pod kategorii kritické závady, ale nedovoluje běžnou práci uživatele. Jde tedy například o stav, kdy uživatel nemůže podepsat nebo odeslat XML.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí **odstranění závažné závady** nebo změnu její kvalifikace na závadu ostatní.

Po vyřešení každé závažné závady, která se nachází ve sféře vlivu Poskytovatele, je Poskytovatel povinen předložit Objednateli analýzu příčin vzniku závažné závady a návrh opatření, jak této závadě předcházet.

Vstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné závady	Do 12 hodin od nahlášení
Odstranění závažné závady	Do 48 hodin od nahlášení

Výstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Návrh opatření, jak této závadě předcházet
3. Odstraněná závada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu **24 hodin × 7 dní v týdnu**. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-3 Identifikace a odstranění ostatních závad

Popis služby

Ostatní závadou se rozumí nefunkčnost části **systému webových formulářů** , která nespadá pod kategorii závady kritické nebo závady závažné. Jedná se o chyby, které **nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality** .

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

Vstupy

1. Záznam v systému Helpdesk
2. Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 4 hodin od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závady	Do 2 pracovních dní od nahlášení
Odstranění závady	Do 5 pracovních dní od nahlášení

Výstupy

1. Záznam v helpdeskovém systému
2. Návrh opatření, jak této závadě předcházet
3. Odstraněná závada

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.

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Tato služba **zajišťuje chod systému webových formulářů**. Cílem je, aby nedocházelo k provozním chybám. Služba zahrnuje:

- Zajištění dostupnosti **systému webových formulářů včetně formulářové platformy**
- Servisní podporu **systému webových formulářů**
- Vývojovou a servisní podporu **systému webových formulářů** a dalších navazujících komponent
- Odhalování a diagnostiku chybových stavů **systému webových formulářů**
- Pravidelnou profylaxi
- Odstraňování zjištěných i nahlášených chyb
- Upozorňování na nedostatky, chyby a bezpečnostní rizika
- Pomoc při vytváření testovacího prostředí a testovacích scénářů
- Podporu při výpadku produkčního prostředí
- Údržbu webových databází

Provozní podpora bude zajištěna pro celou webovou vrstvu včetně integračních vazeb na okolí.

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

Dohodnutý termín plnění je nutno vždy zaznamenat do textu helpdeskového požadavku.

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

Náročnost služby v člověkohodinách pouze určuje termíny dokončení požadované úpravy. Během realizace služeb v kategorii RP-1 k čerpání člověkohodin nedochází.

Vstupy

1. Výstupy z monitoringu
2. Záznamy ze systému helpdesk

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Přijetí požadavku na administrační zásah	Do 30 minut od jeho nahlášení
Provedení rychlého a nutného administračního zásahu do Systému, jehož náročnost je menší než 1 ČH	6 hodin od přijetí požadavku
Provedení ostatních administračních zásahů, jejichž náročnost je větší než 1 ČH a menší než 2 ČH	Do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Dostupnost systému webových formulářů	99 % v rámci kalendářního měsíce

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

V případech zjištění nedostupnosti internetu nebo nemožnosti pracovat se systémem webových formulářů musí být tato skutečnost bezodkladně zaznamenána do helpdeskového systému a současně musí být telefonicky informován pověřený zástupce Objednatele.

Výstupy

1. Realizované administrační zásahy
2. 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

V rámci této služby bude nastaveno a prováděno monitorování systému webových formulářů Objednatele v režimu 7 × 24. Služba monitoringu musí být schopna zajistit **proaktivní dohled**, včetně integrovaných systémů třetích stran (například applety nebo WS-P), tak aby případné problémy, včetně bezpečnostních, mohly být řešeny včas nebo v předstihu.

Monitoring musí být schopen **sledovat dostupnost a odezvu systému webových formulářů** Objednatele:

Systému webových formulářů jako celku

Webových služeb napojených na formuláře (WS-P) na jednotlivých portech

Ostatní požadavky:

Proaktivní sledování chybových stavů

Monitoring musí být přístupný **vybraným zaměstnancům Objednatele** v plné míře. Objednatel provádí monitoring vlastními prostředky vybraných komponent prostřednictvím systému Zabbix. Poskytovatel nesmí tuto službu omezit.

Pomocí vzdáleného monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost systému webových formulářů Objednatele. Monitoring je prováděn **výhradně formou vzdáleného přístupu**. Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty sledovaných parametrů bude kontaktován zástupce Objednatele uvedený v bodu 2.2 tohoto dokumentu (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 ředitelem OIT Objednatele nebo kontaktní osobou Objednatele uvedenou v bodu 2.2 tohoto dokumentu. 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 co nejdříve, nejpozději však do 24 hodin od odhalení incidentu.

Vstupy

1. Informace z monitorovaných částí webu Objednatele

SLA

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

Výstupy

Oznámení o nefunkčnosti webu Objednatele nebo jeho částí (e-mailem, telefonicky)

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu **24 hodin × 7 dní v týdnu**. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RZ-1 Identifikace a specifikace změny

Popis služby

Tato služba **zajišťuje podrobné informace pro rozhodování** Objednatele před realizaci navržených změn ze strany Objednatele pomocí služby RZ-3.

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 systému,
 - posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska designu a technologie řešení,
 - posuzování a analýzu navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska bezpečnosti,
 - případné varianty řešení; potom jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti v člověkohodinách, časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant,
 - zdůvodněné doporučení pro realizaci jedné z navržených variant, včetně návrhu způsobu testování a nasazení.

V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Poskytovatel předloží ze svého pohledu **nejlepší návrh** na realizaci, který obsahuje finanční náročnost v člověkohodinách, časovou náročnost (včetně možného termínu realizace), předpokládaný rozsah omezení provozu a případná rizika.

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému Helpdesk

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), resp. do 14 kalendářních dnů od data přijetí požadavku, nebude-li termín dohodnut a uveden v systému Helpdesk

Výstupy

1. Písemného stanovisko, které bude uloženo 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.

RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

Popis služby

Realizace změnových požadavků RZ-2 slouží především pro realizaci změnového požadavku malého rozsahu. V rámci jednoho kalendářního měsíce je rozsah služby RZ-2 stanoven v rozsahu maximálně 5 ČD. Nevyčerpanou část objemu prací v ČD lze předvádět a kumulovat po celou dobu účinnosti Smlouvy. Služby RZ-2 lze následně čerpat z takto převedených ČD i nad výše uvedený limit 5 ČD za kalendářní měsíc.

Objednatel prostřednictvím systému Helpdesk definuje **požadavek na změnu**.

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

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

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému Helpdesk

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne **dle dohodnutého harmonogramu**, odsouhlaseného oběma smluvními stranami a zaznamenaného v Helpdesku. Pokud nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku – předání k akceptaci
Čerpání ČD < 2 dní	Do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání ČD >=2 dní	Do 15 pracovních dnů od nahlášení požadavku

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

Výstupy

1. Bez výhrad akceptované funkční řešení

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 na 5 ČD za jeden kalendářní měsíc.

RZ-3 Realizace změnových/rozvojových požadavků

Popis služby

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

Realizace změnových požadavků RZ-3 slouží především pro vývoj nových služeb nebo realizaci **většího množství změnových požadavků** v rámci stávající služby.

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.

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

Vstupy

1. Požadavek Objednatele v systému Helpdesk
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 a zaznamenaného v Helpdesku. V případě, že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku – předání k akceptaci
Čerpání ČD < 5 dní	Do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání ČD >= 5 dní	Do 20 pracovních dnů od nahlášení požadavku

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

Výstupy

1. Bez výhrad akceptované funkční řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Čerpání této služby se řídí odst. 2.05 Smlouvy.

PP-1 Vedení dokumentace

Popis služby

Dokumentace musí obsáhnout celou webovou vrstvu včetně integračních vazeb na okolí. Jedná se tedy hlavně o:

- formuláře umístěné na webových stránkách SÚKL,
- webové služby, které jsou napojeny na prezentační vrstvu (dále jen „**WS-P**“).

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace bude průběžně aktualizována a předávána 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 editovatelná a dodaná v prostředích MS Office.

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 dodá Objednateli formou reportu zprávu o provozu a o činnostech, které vykonal v předcházejícím kalendářním měsíci, vždy do pátého pracovního dne měsíce aktuálního. Po odsouhlasení Objednatelem zašle Poskytovatel fakturu zároveň s odsouhlaseným reportem. Report **musí obsahovat zejména:**

- souhrnné výsledky monitoringu,
- statistiky přístupů k jednotlivým **webovým formulářům**,
- soupis incidentů (včetně bezpečnostních) a způsob jejich vyřešení,
- seznam prací provedených ve fakturačním období,
- upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň,
- souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb.

Vstupy

1. Změny ve funkčnosti webových stránek nebo formulářů

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Dodání měsíčního reportu	Do 5. dne následujícího měsíce
Aktualizace dokumentace	Do 10. dne následujícího měsíce po provedení změny na produkčním prostředí

Výstupy

1. Měsíční report
2. Nová verze dokumentace

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.**

OÚ-1 Oznámení incidentu narušení ochrany osobních údajů

Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakýkoliv 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. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. 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 – specifikujte
- Povaha a obsah dotčených osobních údajů:
 - Jmenné a adresní údaje
 - Údaje o telefonních číslech
 - Uživatelské jméno
 - Heslo
 - Jiné přístupové a identifikační údaje
 - Pohlaví
 - Datum narození/věk
 - Rodné číslo
 - Logovací data
 - Údaje týkající se elektronické pošty
 - Jiná data – specifikujte
- Technická a organizační opatření, který byla použita na ochranu dotčených osobních údajů
- Počet a druh dotčených subjektů
- Týká se narušení bezpečnosti osobních údajů subjektů údajů (účastníci či jednotlivci) v jiných státech EU?

Vstupy

1. Logy, komunikace

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Telefonické a e-mailové oznámení incidentu Objednateli – tel: +420 724 917 146 e-mail: incidenty@sukl.cz	do jedné hodiny od zjištění incidentu

Zaslání písemného dokumentu o incidentu do helpdesku a na e-mail oprávněné osoby Objednatele dle odst. 17.01 Smlouvy	do 24 hodin od zjištění incidentu
--	-----------------------------------

Výstupy

1. Písemný dokument o incidentu, implementace bezpečnostních opatření.
2. Podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele.
3. Záznam v systému Helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu **24 hodin × 7 dní v týdnu**. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

KB-1 Oznámení incidentu narušení kybernetické bezpečnosti

Popis služby

Poskytovatel je povinen oznámit podezření na incident kybernetické bezpečnosti události. Kybernetickým bezpečnostním incidentem se rozumí dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb, tj. událostem vedoucím k průniku do Systému nebo omezení dostupnosti Služeb. Dále se může jednat např. o překonání technických opatření, porušení organizačních opatření, případně může jít o projev trvale působících hrozeb.

Obsah oznámení bude obsahovat níže uvedené informace (tučně označené jsou povinné/prioritní):

- **Míra ochrany informace** (vyberte)
 - Osobní – seznam příjemců (v rámci úřadu)
 - Omezená distribuce (v rámci komunity)
 - Neomezeno (veřejné)
- **Datum a čas zjištění (s přesností na minuty)**
- **Časová zóna**
- Datum a čas výskytu incidentu (s přesností na minuty)
- **Kategorie incidentu** (vyberte)
 - Kategorie III – velmi závažný kybernetický bezpečnostní incident
 - Kategorie II – závažný kybernetický bezpečnostní incident
 - Kategorie I – méně závažný kybernetický bezpečnostní incident
- **Typ incidentu**
 - Kybernetický bezpečnostní incident způsobený kybernetickým útokem nebo jinou událostí vedoucí k průniku do systému nebo k omezení dostupnosti služeb
 - Kybernetický bezpečnostní incident způsobený škodlivým kódem
 - Kybernetický bezpečnostní incident způsobený kompromitací technických opatření
 - Kybernetický bezpečnostní incident způsobený porušením organizačních opatření
 - Kybernetický bezpečnostní incident spojený s projevem trvale působících hrozeb
 - Ostatní kybernetické bezpečnostní incidenty způsobené kybernetickým útokem
 - Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení důvěrnosti primárních aktiv
 - Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení integrity primárních aktiv
 - Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení dostupnosti primárních aktiv
 - Kybernetický bezpečnostní incident způsobující kombinaci dopadů uvedených shora
- **Současný stav zvládnutí kybernetického bezpečnostního incidentu** (vyberte)
 - Probíhá analýza a šetření kybernetického incidentu

- kybernetický bezpečnostní incident je pod kontrolou
- Dotčené funkce obnoveny
- Neznámý
- Počet zasažených systémů (odhad)
- **Odhad počtu dotčených uživatelů**
- **Popis incidentu**
- Rozsah škod
- Jaká opatření byla přijata?
- Systémové detaily (cíl útoku – kompromitovaný systém)
 - **Hostname**
 - **Funkce hosta**
 - Port
 - Protokol
 - OS + verze
 - Umístění Systému v architektuře
- Zdroj útoku (je-li znám)
 - Hostname / IP
 - Port
 - Protokol

Vstupy

1. Logy, komunikace

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Telefonické a e-mailové oznámení incidentu Objednateli – tel: +420 724 917 146 e-mail: incidenty@sukl.cz	do jedné hodiny od zjištění incidentu
Zaslání písemného dokumentu o incidentu do Helpdesku a na e-mail oprávněné osoby Objednatele dle odst. 17.01 Smlouvy	do 12 hodin od zjištění incidentu

Výstupy

Písemný dokument o incidentu, implementace nápravných opatření. Podklady pro zprávu NBÚ dle specifikace Objednatele. Záznam v systému Helpdesk.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu **24 hodin × 7 dní v týdnu**. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

2. Způsob komunikace při poskytování Služeb

2.1. Komunikace prostřednictvím Helpdesku

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb využívat ke komunikaci s Objednatelem Helpdesk, ke kterému Objednatel poskytne Poskytovateli přístup. Objednatel používá Helpdesk vystavěný na open-source technologii GLPi. Poskytovatel je zejména povinen prostřednictvím Helpdesku přijímat hlášení Objednatele a jiné požadavky na poskytování Služeb.

Poskytovatel je povinen přijímat rovněž hlášení a další požadavky na poskytování Služeb zaslané Objednatelem prostřednictvím e-mailových adres Objednatele uvedených v odst. 2.2. na e-mailovou adresu Poskytovatele určenou pro hlášení závad uvedenou v odst. 2.3.

V případě nedostupnosti Helpdesku může Poskytovatel jednotlivé povinnosti vyplývající z katalogových listů jednotlivých Služeb, u kterých je nezbytné provést záznam do Helpdesku, plnit rovněž prostřednictvím níže uvedeného e-mailového kontaktu Objednatele určeného pro řešení krizových situací. V takovém případě však Poskytovatel bez zbytečného odkladu po opětovné dostupnosti Helpdesku učiní rovněž příslušný záznam do Helpdesku.

2.2. Seznam komunikačních kanálů Objednatele

Na níže uvedených kontaktech je Objednatel dostupný v režimu 24x7 pro účely řešení krizových situací:

E-mailová adresa:	dohled@sukl.cz
Telefonní číslo:	+420 724 917 146

Níže uvedené kontakty slouží pro běžnou komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem při poskytování Služeb:

Jméno, příjmení, titul	Telefonní číslo	E-mailová adresa	Poznámka
XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	

2.3. Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje webových formulářů

Na níže uvedených kontaktech je Poskytovatel dostupný v režimu 24x7 zejména pro účely hlášení závad:

E-mailová adresa:	podpora@qcm.cz
Telefonní číslo:	+420 538 708 705 (8/5), 731 511 613 (24/7)

Níže uvedené kontakty slouží pro běžnou komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem při poskytování Služeb:

Jméno, příjmení, titul	Telefonní číslo	E-mailová adresa	Poznámka
XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	

4. Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je poměrové vyjádření doby (v procentech), po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány **v minutách** a vychází z časů, uvedených v Helpdesku. Dostupnost je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

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

kde

D_m je měsíční dostupnost aplikace v procentech,

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.

Sledovaným obdobím se rozumí čas, který je definován/požadován samostatně pro každou službu. Aplikace se považuje za nedostupnou v případech, kdy vykazuje kritickou (SP-1) či závažnou (SP-2) závadu.

Dobou nedostupnosti se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem (výstup monitoringu), nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele do odstranění nedostupnosti.

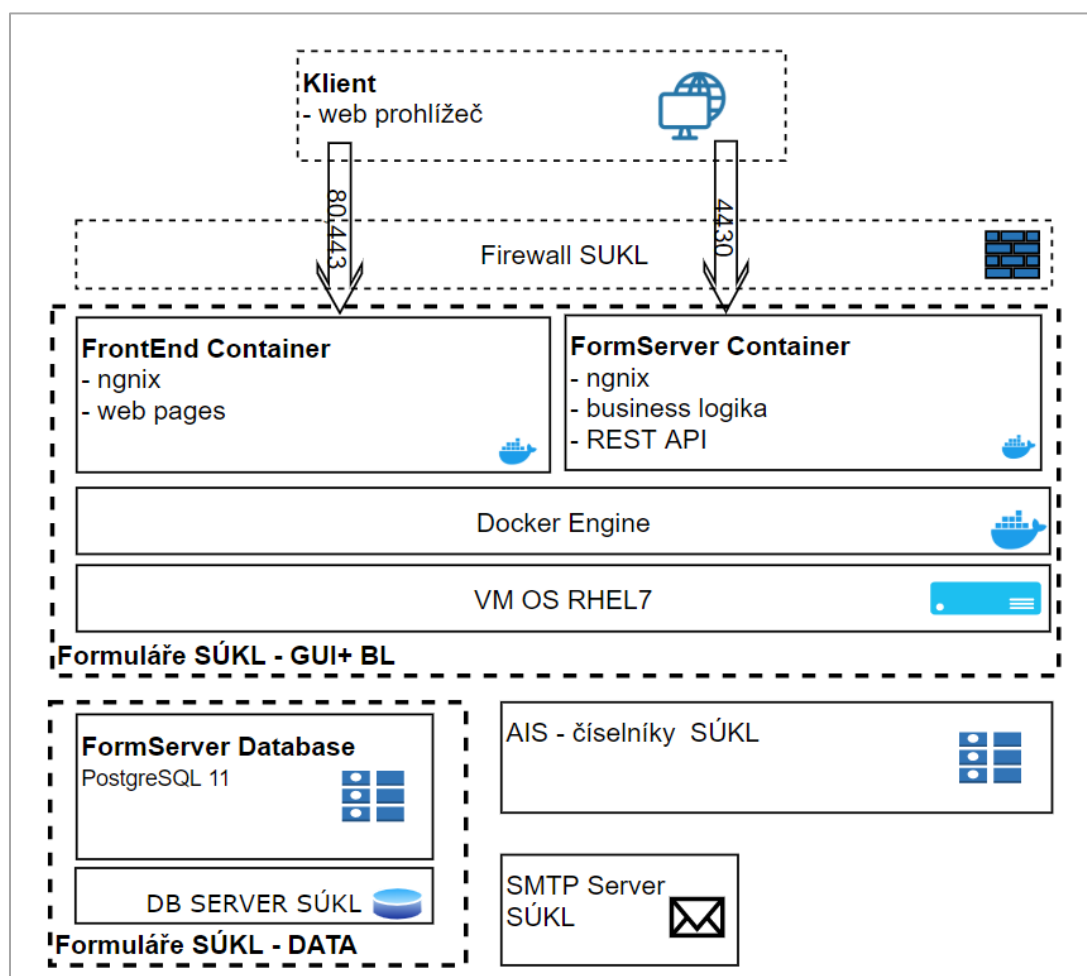
Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost aplikace způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy (např. závada na hardware, síťové infrastruktuře, operačním systému apod.). Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež 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 odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele nebo třetí strany do doby jejího poskytnutí.

Příloha č. 2 – Architektura formulářového řešení, seznam provozovaných formulářů

1. Aplikační architektura

Formulářový systém je realizován pomocí komponentní architektury, která se skládá z následujících prvků:

komponenta	popis komponenty
FrontEnd	Klientská komponenta, postavená na principu Single Page Application (SPA), implementovaná nezávisle pomocí technologie JavaScript, která běží v prohlížeči uživatele a komunikuje s Form-Serverem pomocí unifikovaného rozhraní.
FormServer	Ukládání podepsaných formulářů, příloh, cache číselníků pro vyplňování formulářů. Archivace binární podoby přijatých formulářů. Realizováno v prostředí PHP 7.4+ a Symfony Framework.



Obě komponenty formulářové platformy jsou provozovány v jedné instanci.

2. Technická architektura

- Provoz technických komponent je řešen na virtualizační platformě.
- Aplikační část je realizována izolovanými službami, které jsou provozovány kontejnerech technologie Docker.
- Dekompozice služeb je navržena tak, aby umožňovala škálování, nezávislé nasazování a verzování.
- Databázové prostředí produkční databáze je provozováno mimo kontejnerizaci v rámci databázového prostředí SÚKL.
- Komunikace mezi aplikačními a databázovým serverem je jednostranná, vždy iniciovaná ze strany aplikačních serverů.
- Aplikační servery mají přímý přístup k číselníkovým službám SÚKL.
- Služby FormServeru jsou z klienta (webového prohlížeče) dostupné pomocí REST API.
- Kontextové doplňování číselníkových a jiných dat na základě uživatelské interakce do webového prohlížeče uživatele je řešeno přes samostatnou službu.
- Zabezpečení proti neoprávněné komunikaci se službami v kontejnerech je řešena pomocí nástroje nginx, který je nasazen v každém kontejneru.
- Podepisování formulářů se provádí pomocí aplikace SÚKL eSigner v aktuální verzi, která se instaluje na stanici uživatele, komunikace pomocí WebSocket, volání z webového prohlížeče.

3. Technické parametry aplikačního a databázového serveru

Testovací prostředí (TEST) a produkční prostředí (PROD) je a bude umístěno na infrastruktuře SÚKL.

prostředí	aplikační server (GUI+BL)	databázový server
testovací prostředí (TEST)	<ul style="list-style-type: none">- kontejnerová platforma Docker,- virtualizační platforma VMWare,- konfigurace VM:<ul style="list-style-type: none">o 2vCPU VM,o 16 GB RAM,o 10 GB vHD,- HA – ne,- zálohování podle cyklu nasazování nových verzí.	<ul style="list-style-type: none">- databázové prostředí SÚKL
produkční prostředí (PROD)	<ul style="list-style-type: none">- kontejnerová platforma Docker,- virtualizační platforma VMWare,- minimální konfigurace VM:<ul style="list-style-type: none">o 4vCPU VM,o 32 GB RAM,o 10 GB vHD,- možnost HA – ne,- zálohování podle cyklů nasazování nových verzí.	<ul style="list-style-type: none">- databázové prostředí SÚKL

Vývojové prostředí (DEV) bude umístěno u dodavatele.

4. Dispozice objednatele licencemi k výkonu práva užít pro formuláře a formulářovou platformu

4.1 Formuláře

Objednatel disponuje výhradní licencí k výkonu práva užít veškeré formuláře dodané společností QCM, s.r.o., v územně a množstevně neomezeném rozsahu (je tedy oprávněn umožnit její užití neomezenému počtu uživatelů) po celou dobu trvání majetkových práv autora. Objednatel je oprávněn ke všem známým způsobům užití autorských děl, včetně práva autorská díla a databáze (zcela i zčásti) měnit, spojovat, upravovat, aktualizovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, a to vše samostatně či prostřednictvím třetí osoby. Dále je objednatel oprávněn k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoli třetí osobě, a to úplatně i bezúplatně, a to včetně svolení autorská díla a databáze (zcela i zčásti) měnit, spojovat, upravovat, aktualizovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby. Objednatel disponuje oprávněním užít zdrojové kódy k veškerým autorským dílům, k nimž má poskytnutu tuto výhradní licenci.

4.2 Formulářová platforma

Objednatel disponuje nevýhradní licencí k výkonu práva užít změněné či nové funkcionality aplikační platformy formulářového serveru FormServer QCM a FrontEnd serveru QCM, pouze však k účelům formulářové komunikace webových portálů objednatele. Objednatel disponuje touto licencí v územně a množstevně neomezeném rozsahu (objednatel je oprávněn umožnit její užití neomezenému počtu uživatelů) po celou dobu trvání majetkových práv autora. Objednatel je oprávněn ke všem známým způsobům užití daných funkcionalit, včetně práva tyto funkcionality (zcela i zčásti) měnit, spojovat, upravovat, aktualizovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat. Objednatel disponuje nevýhradním oprávněním užít zdrojové kódy k změněné či nové funkcionality platformy formulářového serveru FormServer QCM a FrontEnd serveru QCM.

5. Další informace pro zajištění provozu formulářového řešení, spolupráce objednatele

HW infrastrukturu, instalaci a podporu operačního systému (Red Hat Enterprise Linux nebo CentOS) a virtualizační platformy (VMware) a připojení na databázové prostředí SÚKL zajistí objednatel.

Objednatel disponuje licencemi formulářové platformy pro testovací, produkční i vývojové prostředí. Licence objednatele umožňuje instalaci vývojového prostředí i na infrastruktuře dodavatele, pouze však pro účely správy formulářů SÚKL. Podporu formulářové platformy je možné domluvit s výrobcem, společností QCM, s.r.o., za podmínek uvedených v příloze č. 6 zadávací dokumentace.

Současně objednatel disponuje veškerými potřebnými licenčními právy pro provozování komponenty eSigner. Kontejnerová platforma Docker a webový server NGINX jsou open source řešení.

Nástroje pro správu a vývoj jsou volně dostupné.

Zálohování zajišťuje objednatel. Dodavatel předloží návrh zálohovacích scénářů.

Objednatel poskytne dodavateli zdrojový kód všech formulářů i formulářové platformy v editovatelné podobě včetně materiálů zdrojový kód dokumentujících.

Konfigurace síťové komunikace, nastavení zabezpečené HTTPS komunikace, použití certifikátů pro podepisování PDF dokumentů, nastavení proměnných prostředí a datové modely pro produkční i testovací prostředí a konfigurace e-mailových adres pro zasílání doručky bude postoupeno z bezpečnostních důvodů vybranému uchazeči až po podpisu smlouvy.

Stejně tak bude po podpisu smlouvy vybranému uchazeči poskytnuta podrobnější dokumentace týkající se USE CASE diagramů pro jednotlivé formuláře nebo skupiny formulářů s podobnou funkcí.

6. Obecné funkce formulářů

- Výběr formuláře – požadovaný formulář se vybírá zadáním URL adresy příslušného formuláře ve formátu: `adresa serveru/form/název formuláře` (např. <https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-poskytnuti-informace>).
- Typy editačních prvků:
 - o jednořádkové textové pole – slouží pro zadání krátkého textového řetězce, ignoruje klávesu Enter,
 - o víceřádkové textové pole – slouží pro zadání dlouhého textu, ručně lze změnit velikost prvku kliknutím v pravém dolním rohu prvku a tažením, lze použít klávesu Enter pro odřádkování,
 - o datum – kliknutím do pole typu Datum se zobrazí kalendář pro výběr data, po výběru data se vybrané datum zobrazí v poli,
 - o radiobutton,
 - o checkbox,
 - o droparea – slouží pro načtení souboru z lokálního úložiště, načtení souboru se provádí přetažením souboru z GUI souborového systému (např. průzkumník Windows) do ovládacího prvku typu droparea, lze přetáhnout více souborů najednou,
 - o button.
- Validace – formuláře obsahují 3 úrovně validací:
 - o validace při zadávání hodnot do formuláře – po zadání hodnoty do editačního pole a jeho opuštění pole vyhodnotí zadanou hodnotu a zobrazí výsledek validace,
 - o validace při odeslání formuláře – před odesláním formuláře systém vyhodnotí zadání povinných hodnot a správnost zadaných hodnot,
 - o backendová validace – backend obdrží formulář z frontendu ve formátu JSON a před uložením jej validuje oproti šabloně daného formuláře.
- Přílohy – jako přílohu lze připojit jakýkoliv soubor se dvěma omezeními:
 - o maximální velikost přiloženého souboru je 8 MB,
 - o Maximální počet přiložených souborů je 20.
- Elektronický podpis – požadavkem na elektronické podepsání formuláře se spouští externí aplikace (SÚKL eSigner), kterou musí mít uživatel nainstalovanou na svém počítači. Uživatel provede podepsání formuláře v této aplikaci. eSigner po podepsání formuláře předá systému signature a certifikát, systém tyto přiloží k vyplněnému formuláři. Elektronickým podepsáním se formulář uzamkne a nelze provádět další úpravy.
- Odeslání formuláře – odesláním formuláře systém uloží data formuláře do DB ve formátu JSON, vygeneruje PDF dokument (Doručenka) obsahující podaný formulář. Systém odešle doručku na e-mailovou adresu podávajícího a všechny e-mailové adresy definované v konfiguraci.

7. Seznam provozovaných formulářů

int. č. form.	název / nadpis formuláře	integrace AthenA	integrace eSigner	volání webových služeb	URL na produkční prostředí*
12	Hlášení ceny původce	NE	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/hlaseni-ceny-puvodce
26	Žádost o poskytnutí informace (Informační formulář pro dotazy zvenčí)	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-poskytnuti-informace
17	Formulář oznámení o použití neregistrovaného léčivého přípravku	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/oznameni-o-pouziti-nlp
14	Hlášení o zahájení, přerušení a ukončení uvádění léčivého přípravku na trh	NE	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/hlaseni-o-zahajeni-preruseni-obnoveni-a-ukonceni-uvadeni-leciveho-pripravku-na-trh
13	Oznámení o zahájení, přerušení, ukončení zásilkového výdeje	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/oznameni-o-zahajeni-preruseni-ukonceni-zasilkoveho-vydeje
21	Žádost o stanovisko pro specifický léčebný program	ANO	ANO	NE	https://formulare.sukl.cz/form/specifiky-lecebny-program
9	Žádost o kvalifikaci do úhradové soutěže	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-kvalifikaci-do-uhradove-souteze
11	Žádost o přepis maximální ceny a výše a podmínek úhrady	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-prepis-maximalni-ceny-vyrobcce-vyse-a-podminek-uh rady
10	Žádost o zkrácenou revizi systému úhrad (podává zdravotní pojišťovna)	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-provedeni-zkracene-revize-systemu-uh rad
2	Žádost o stanovení maximální ceny	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-stanoveni-maximalni-ceny

	výrobce (dále se člení podle typu SP)				
3	Žádost o stanovení maximální ceny výrobce a výše a podmínek úhrady (dále se člení podle typu SP)	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-stanoveni-maximalni-ceny-vyrobce-a-vyse-podminek-uhrady
4	Žádost o stanovení výše a podmínek úhrady (dále se člení podle typu SP)	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-zmenu-vyse-a-podminek-uhrady
5	Žádost o změnu maximální ceny výrobce	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-zmenu-maximalni-ceny-vyrobce
4	Žádost o změnu výše a podmínek úhrady léčivého přípravku / potraviny pro zvláštní lékařské účely	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-zmenu-vyse-a-podminek-uhrady
8	Žádost o zrušení maximální ceny	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-zruseni-maximalni-ceny
6	Žádost o změnu maximální ceny výrobce a výše a podmínek úhrady (dále se člení podle typu SP)	ANO	ANO	ANO	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-zmenu-maximalni-ceny-vyrobce-a-vyse-uhrady
19	Hlášení neintervennčních poregistračních studií - Úvodní hlášení	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/hlaseni-nps-uvodni
16	Hlášení neintervennčních poregistračních studií - Ukončení studie	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/hlaseni-nps-ukonceni
27 / 1	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků -	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-nahrady-vydaju-zdravotnicke-prostredky

	Náhrady výdajů - Zdravotnické prostředky				
27 / 2	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Náhrady výdajů - Registrace	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-nahrady-vydaju-registrace
27 / 3	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Náhrady výdajů - Inspekce, distribuce	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-nahrady-vydaju-inspekce-distribuce
27 / 4	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Náhrady výdajů - Lidské tkáně a buňky	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-nahrady-vydaju-lidske-tkane-a-bunky
27 / 5	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Náhrady výdajů - Lékárny, prodejci, laboratorní rozbor, propouštění šarže	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-nahrady-vydaju-lekarny-prodejci

27 / 6	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Náhrady výdajů - Obecné včetně reklamy na léčivé přípravky	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-nahrady-vydaju-obecne-vcetne-reklamy
27 / 7	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Náhrady výdajů - Klinické hodnocení, léčebné programy, rozlišování léčiv od jiných výrobků	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-nahrady-vydaju-klinicke-hodnoceni
27 / 8	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Náhrady výdajů - Roční udržovací platba	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-nahrady-vydaju-rocni-udrzovaci-platba
27 / 9	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Správní poplatky - Registrace	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-spravni-poplatky-registrace
27 / 10	Formulář žádosti spojené s placením náhrad	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-spravni-poplatky-vyroba-ltb

	výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Správní poplatky - Výroba, LTB				
27 / 11	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Správní poplatky - Distribuce	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-spravni-poplatky-distribuce
27 / 12	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Správní poplatky - Ceny a úhrady	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-spravni-poplatky-ceny-a-uhrody
27 / 13	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Správní poplatky - Státní agentura pro léčebné konopí	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-spravni-poplatky-lecebne-konopi
27 / 14	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Správní poplatky - Vydání stejnopisu, opisu,	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-spravni-poplatky-vydani-stejnopisu-opisu-kopie

	kopie, fotokopie nebo výpisu				
27 / 15	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Správní poplatky - Žádost o posečkání s platbou pokuty nebo o rozložení platby do splátek	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/platby-spravni-poplatky-zadost-o-poseckani-s-platbou
27 / 16	Formulář žádosti spojené s placením náhrad výdajů za odborné úkony prováděné na žádost a úhradou správních poplatků - Pokuty	NE	NE	NE	https://tformulare.sukl.cz/form/platby-pokuty
24	Žádost o vypracování odborného stanoviska či posudku nebo o vydání rozhodnutí	NE	NE	NE	https://formulare.sukl.cz/form/zadost-o-vypracovani-odborneho-stanoviska

* Pokud některý z formulářů nebude dostupný na uvedené adrese, není dočasně dostupný na produkčním prostředí; v tomto případě bude dostupný na testovacím prostředí na doménové adrese <https://tformulare.sukl.cz> se shodným umístěním na úrovni serveru.

Data z některých formulářů jsou elektronicky podepisována, u některých formulářů jsou data předávána do spisové služby AthenA a některé formuláře volají webové služby. V tabulce jsou tyto funkčnosti uvedeny ve sloupcích integrace eSigner“, „integrace AthenA“ a „volání webových služeb“. Jak jsou tyto funkčnosti realizovány je uvedeno dále:

funkčnost	popis funkčnosti
integrace eSigner	data vložená do formuláře jsou elektronicky podepisována s využitím komponenty eSigner
integrace AthenA	data z formuláře jsou mj. přenesena do aplikace spisové služby AthenA
volání webových služeb	formulář je předvyplněn daty, která jsou získána pomocí volání webových služeb

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