

# Smlouva o poskytování servisních služeb

Uzavřená dle § 1746 z. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

Evidenční číslo Objednatele: **1228/23/13/SIS**

Evidenční číslo Poskytovatele:

## 1 Smluvní strany

### 1.1 Objednatel:

#### **Fakultní nemocnice Plzeň**

Adresa: Edvarda Beneše 1128/13, 301 00 Plzeň  
IČ: 00669806  
DIČ: CZ00669806  
Bank. spojení: ČNB  
Číslo účtu: 33739311/0710  
Zástupce: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., ředitel

### 1.2 Poskytovatel:

#### **ML soft, s.r.o**

Adresa: Máchova 1301/2, 612 00 Brno  
IČ: 29189381  
DIČ: CZ29189381  
Bank. spojení: KB  
Číslo účtu: 43-6072680217/0100  
Zástupce: Jakub Janotka, jednatel

uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“).

## 2 Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem Smlouvy je poskytování služeb servisní podpory a dalšího rozvoje systému **ISP Enterprise** v rozsahu definovaném ve Smlouvě.

## 3 Definice rozsahu služeb

- 3.1 Podpora bude zahrnovat následující části:
1. Aktualizace systémů a zajištění jejich souladu s legislativou
  2. Služba Helpdesk a Hot-line
  3. Služba Plánovaný rozvoj a podpora
  4. Služby poskytované nad rámec Smlouvy

Detailní popis součástí podpory je uveden v příloze č. 1 Smlouvy.

## 4 Místo a způsob plnění

- 4.1 Místem plnění jsou areály Objednatele na adresách Edvarda Beneše 13, Plzeň-Bory a alej Svobody 80, Plzeň-Lochotín.
- 4.2 V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.

## 5 Cena a platební podmínky

- 5.1 Cena předmětu Smlouvy je stanovena v celkové výši **1.768.800,- Kč** za období platnosti Smlouvy, tedy za 4 roky. Cena je uvedena bez DPH. Detailní rozpis ceny je uveden v příloze č. 3 Smlouvy.
- 5.2 Ceny stanovené Smlouvou jsou cenami nejvýše přípustnými po celou dobu plnění. To znamená, že v průběhu realizace zakázky nesmí být v žádném případě překročeny nebo jakkoliv navyšovány.
- 5.3 Cena zahrnuje veškeré náklady na splnění předmětu zakázky, včetně nákladů na dopravu, čas strávený na cestě a ubytování pracovníků pověřených Poskytovatelem k provádění díla.
- 5.4 Smluvní strany se dohodly na měsíční fakturaci. Částka za 1 měsíc je **36.850,- Kč** bez DPH a bude fakturována za uplynulý měsíc vždy nejpozději do 10. dne následujícího měsíce, přičemž dnem zdanitelného plnění je poslední den měsíce. K této částce bude přičtena DPH v zákonné výši.
- 5.5 Splatnost faktury je smluvně stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne vystavení.
- 5.6 Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a také registrační číslo Smlouvy Objednatele.
- 5.7 V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti nebo cena nebude odpovídat Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.
- 5.8 Faktura se považuje za uhrazenou předáním neodvolatelného platebního příkazu ze strany Objednatele bance.

## 6 Práva a povinnosti Objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli cenu ve výši a způsobem popsáním v čl. 5 Smlouvy.
- 6.2 Objednatel je povinen řídit se a postupovat podle pokynů Poskytovatele při implementaci nových verzí systému a při jeho provozu.
- 6.3 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které jsou nezbytné pro řádné plnění předmětu Smlouvy.
- 6.4 Objednatel je povinen zajistit na vyžádání Poskytovatele účast oprávněné osoby Objednatele při provádění prací dle Smlouvy v místě instalace, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.

## 7 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby v rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb stanovených Smlouvou včetně zajištění dostatečné kapacity personálních zdrojů v kvalifikaci a rozsahu potřebném pro řádný výkon plnění požadavků Objednatele.
- 7.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby dle Smlouvy s náležitou odbornou péčí
- 7.3 Poskytovatel je povinen zajistit řádnou obsluhu a dostupnost hot-line, telefonické konzultační služby a webového zákaznického portálu pro zadávání požadavků a objednávek na služby spojené s údržbou a rozvojem systému a pro hlášení reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění v rozsahu dle čl. 2 přílohy č. 1 Smlouvy.
- 7.4 Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli přístupová oprávnění na zákaznický portál pro oprávněné osoby uvedené v bodu 2.4. Přílohy č. 2 Smlouvy.

## 8 Oprávněné osoby a kontakty

- 8.1 Seznam oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele, vč. oblastí působení a kontaktů jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.
- 8.2 Tel. č. na **hot-line** Poskytovatele: **800 100 160**
- 8.3 Zákaznický portál Poskytovatele je dostupný na adrese **helpdesk.mlsoft.cz**.

## 9 Ochrana informací

- 9.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:
- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
  - mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 9.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
- 9.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 9.4 Ochrana informací a povinnost mlčenlivosti se vztahuje na informace, údaje, postupy, jakož i další skutečnosti a události ve sférách předmětu podnikání obou smluvních stran, jež jsou interními, tajnými a zcela chráněnými oblastmi obou smluvních stran a nejedná se o skutečnosti veřejně známé a běžně dostupné.
- 9.5 Je věcí Poskytovatele i Objednatele, aby zavázal veškeré své pracovníky k povinnosti mlčenlivosti a zajistil tak ochranu veškerých údajů a informací uvedených v tomto článku.
- 9.6 Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.
- 9.7 Ustanovení tohoto článku se nevztahují na informace uvedené v Smlouvě.

## 10 Kybernetická bezpečnost

- 10.1 Poskytovatel tímto bere na vědomí, že Objednatel je osobou povinnou dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZoKB“) a plní povinnosti vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „VyKB“).
- 10.2 Poskytovatel tímto bere na vědomí, že je pro Objednatele při zajišťování smluvního vztahu založeného Smlouvou v pozici významného dodavatele ve smyslu § 2 písm. n) VyKB a § 8 odst. 1 písm. f) a odst. 2 VyKB a v pozici možného budoucího provozovatele ve smyslu § 2 písm. g) VyKB. V případě, že se Poskytovatel stane provozovatelem ve smyslu shora uvedeného, bude o tomto informován Objednatelem.
- 10.3 Objednatel je v souladu s ustanovením § 4 odst. 4 ZoKB a ve spojení s přílohou č. 7 VyKB povinen stanovit závazná bezpečnostní opatření, která se vztahují na Poskytovatele při plnění předmětu Smlouvy (dále jen „Bezpečnostní opatření“).
- 10.4 Poskytovatel je povinen v rozsahu plnění Smlouvy naplnit všechna Bezpečnostní opatření uvedená v příloze č. 4 – Bezpečnostní požadavky.
- 10.5 Poskytovatel umožní Objednateli v roční periodě po dobu účinnosti Smlouvy provedení zákaznického auditu (kontroly). Předmětem bude naplnění Bezpečnostních opatření. Objednatel je oprávněn při auditu (kontrolě) využít třetí stranu.
- 10.6 Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu Bezpečnostních požadavků provedenou prostředky Objednatele nebo třetí stranou, a to v lokalitě Poskytovatele i vzdáleně, pokud to technické prostředky Poskytovatele umožňují.
- 10.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost minimálně v rozsahu pět (5) člověkodní při provádění každého auditu (kontroly) ze strany Objednatele a pro tuto činnost zajistit účast kvalifikovaných pracovníků.
- 10.8 Poskytovatel se zavazuje nedostatky zjištěné na základě provedeného auditu (kontroly) dle odst. 6 tohoto článku odstranit ve lhůtě určené v písemném oznámení Objednatele. Nestanoví-li Objednatel lhůtu v písemném oznámení, zavazují se Smluvní strany dohodnout na lhůtě pro odstranění nedostatku, která nepřevyšuje 90 kalendářních dnů.

## 10.9 Poskytovatel se dále zavazuje:

- 10.9.1 poskytnout na vyžádání Objednateli dokumenty, zprávy, a obdobné vstupy, které budou prokazovat naplnění Bezpečnostních požadavků;
  - 10.9.2 na požádání s Objednatelům konzultovat kdykoli v průběhu účinnosti Smlouvy detailní nastavení bezpečnostních opatření k naplnění Bezpečnostních požadavků a pro takovéto konzultace zajistit účast kvalifikovaných pracovníků;
  - 10.9.3 neprodleně informovat Objednatele o všech významných změnách v naplnění Bezpečnostních požadavků, které nastanou kdykoli v průběhu účinnosti Smlouvy;
  - 10.9.4 bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí zajistit náhradní způsob naplnění Bezpečnostních požadavků, pokud stávajících řešení přestalo být funkční a efektivní;
  - 10.9.5 bezodkladně a prokazatelně informovat Objednatele o kybernetických bezpečnostních událostech a incidentech, které mohou ovlivnit poskytování služeb dle Smlouvy;
  - 10.9.6 při výkonu své činnosti včas a prokazatelně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho příkazů či doporučení vztahujících se k Bezpečnostním opatřením a jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad s platnými a účinnými právními předpisy či jinými předpisy vztahujícími se k poskytování služeb dle Smlouvy.
- 10.10 Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v prostředí Objednatele mohou být monitorovány a vyhodnocovány v rozsahu předmětu plnění.
- 10.11 Zodpovědné kontaktní osoby pro problematiku zajištění kybernetické bezpečnosti vyplývající ze Smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.

## 11 Sankce

- 11.1 V případě, že Poskytovatel nedodrží časové limity dle přílohy č. 1 pro reakci na zadaný servisní požadavek s prioritou „Havarijní“ (definice je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy), aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany Objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, maximálně však do výše 100% z ceny služby za dané čtvrtletí. O smluvní pokutu bude snížena Poskytovatelem fakturovaná cena služby.
- 11.2 V případě, že Poskytovatel nedodrží časové limity dle přílohy č. 1 pro reakci na zadaný servisní požadavek s prioritou „Vysoký“ (definice je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy), aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany Objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše 100% z ceny služby za dané čtvrtletí. O smluvní pokutu bude snížena Poskytovatelem fakturovaná cena služby.
- 11.3 V případě, že Poskytovatel nedodrží svoji povinnost zajistit aktualizaci systémů nebo nezajistí jejich souladu s legislativou, uhradí Objednateli pokutu ve výši 1000 Kč za každý den prodlení. O smluvní pokutu bude snížena Poskytovatelem fakturovaná cena služby.
- 11.4 V případě nezaplacení faktur Objednatelům na účet Poskytovatele v termínu splatnosti bude Poskytovatelem uplatněn úrok z prodlení ve výši 0,01 % z celkové fakturované částky za každý den prodlení.
- 11.5 Za prokázané porušení povinností o ochraně informací ve smyslu čl. 9 Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé porušení povinností o ochraně informací ve smyslu čl. 9 Smlouvy.
- 11.6 Za prokázané porušení povinností Poskytovatele v oblasti kybernetické bezpečnosti dle čl. 10 Smlouvy nebo Bezpečnostních požadavků uvedených v příloze č. 4 Smlouvy uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení výše uvedených povinností Poskytovatele.
- 11.7 Sankce, sjednané Smlouvou, hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně v této souvislosti újma, kterou lze vymáhat samostatně.
- 11.8 Poskytovatel souhlasí se vzájemnou kompenzací svých závazků a pohledávek vyplývajících z ustanovení Smlouvy.

## 12 Trvání smlouvy

- 12.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 48 měsíců ode dne účinnosti.
- 12.2 Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
- 12.3 Obě smluvní strany mohou Smlouvu vypovědět s půlroční výpovědní lhůtou bez udání důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## 13 Odstoupení

- 13.1 Kterákoliv smluvní strana může od Smlouvy odstoupit, pokud zjistí podstatné porušení Smlouvy druhou smluvní stranou.
- 13.2 Pro účely Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující Smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení Smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem Smlouvu uzavřít; zejména:
  - 13.2.1 v případě prodlení s vyřešením požadavku s prioritou „Havarijní“ o více než 7 dnů;
  - 13.2.2 jestliže Poskytovatel ujistil Objednatele, že dílo má určité vlastnosti, zejména vlastnosti Objednatelem vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se následně ukáže nepravdivým;
  - 13.2.3 v případě, že se kterákoliv prohlášení Poskytovatele uvedené v Smlouvě ukáže jako nepravdivé; nebo
  - 13.2.4 V případě zaviněného poškození autorských práv Poskytovatele Objednatelem.
- 13.3 Odstoupení od Smlouvy musí mít písemnou formu, musí v něm být přesně popsán důvod odstoupení, podpis odstupující smluvní strany, jinak je odstoupení od Smlouvy neplatné. Smlouva zaniká ke dni doručení oznámení odstupující smluvní strany o odstoupení druhé smluvní straně.
- 13.4 Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti, práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení, ani ujednání o způsobu řešení sporů a volbě práva.

## 14 Závěrečná ustanovení

- 14.1 Smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami, vztahující se k předmětu Smlouvy dle článku 2.
- 14.2 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dne 1. 11. 2023 za předpokladu předchozího uveřejnění v registru smluv. Pokud bude Smlouva uveřejněna v registru smluv až po 1. 11. 2023, tak nabývá účinnosti dnem uveřejnění.
- 14.3 Na důkaz svého souhlasu s obsahem Smlouvy k ní smluvní strany připojily elektronické podpisy dle zák. č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.4 Smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 14.5 Smluvní strany se zavazují podílet se na případných změnách Smlouvy bez zbytečných průtahů.
- 14.6 Právní vztahy smluvních stran neupravené Smlouvou se řídí ustanoveními občanského zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů. Toto ustanovení se týká i místní příslušnosti soudů v případě soudního sporu vedeného smluvními stranami ohledně vztahů upravených Smlouvou.
- 14.7 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním všech náležitostí tohoto smluvního vztahu.
- 14.8 Obě smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich vůli a nepodepisují ji v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany souhlasí bez výhrad s jejím obsahem a na důkaz toho připojují své podpisy.

- 14.9 Práva, povinnosti a závazky ze Smlouvy nelze převést bez písemného souhlasu druhé smluvní strany na třetí osobu, pokud není ve Smlouvě výslovně zmíněno jinak. Za písemný souhlas pro tyto potřeby se nepovažuje e-mailová komunikace.
- 14.10 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. n) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „zákon o registru smluv“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv.
- 14.11 Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:  
Příloha č. 1 – Rozsah podpory  
Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob  
Příloha č. 3 – Poskytované služby a rozpis ceny  
Příloha č. 4 – Bezpečnostní požadavky

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....

Jakub Janotka  
jednatel společnosti

.....

MUDr. Václav Šimánek, Ph.D.,  
ředitel

# Příloha č. 1 ke Smlouvě

## Rozsah podpory

Evidenční číslo Objednatele: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Evidenční číslo Poskytovatele:

### Objednatel:

#### Fakultní nemocnice Plzeň

Adresa: Edvarda Beneše 1128/13, 305 99 Plzeň  
IČO: 00669806  
DIČ: CZ00669806  
Bank. spojení: ČNB  
Číslo účtu: 33739311/0710  
Zástupce: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., ředitel

### Poskytovatel:

#### ML soft, s.r.o

Adresa: Máchova 1301/2, 612 00 Brno  
IČ: 29189381  
DIČ: CZ29189381  
Bank. spojení: KB  
Číslo účtu: 43-6072680217/0100  
Zástupce: Jakub Janotka, jednatel

## 1 Aktualizace systémů a zajištění jejich souladu s legislativou

Způsob plnění:

1. poskytování uvolněných update a upgrade v rámci rozvoje systémů
2. poskytování nových verzí systémů zahrnujících legislativní změny a změny resortních předpisů v termínech jejich platnosti
3. proškolení zaměstnanců odběratele k novým verzím systému v rámci instalace nové verze, bude-li to třeba s ohledem na rozsah úprav

Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Objednatele včasné aktualizace a úpravy, aby systém byl v souladu s takovými požadavky legislativy České republiky, které jsou pro Objednatele závazné.

## 2 Služba Helpdesk

Služba spočívá v řešení servisních požadavků (havárií, stavů omezujících provoz systému a atypických situací provozu systému) a reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění.

Servisní požadavky a reklamace jsou ohlašovány dle závažnosti buď telefonicky na hot-line nebo prostřednictvím zákaznického portálu:

- **hot-line systému v režimu 7 x 9 (6.00 - 15.00) x 365 na tel.č.: 800 100 160**
- poskytování operativní telefonické konzultační služby v pracovní dny v době od **6.00 do 15.00 hod. na tel. č.: 800 100 160**
- **Zákaznický portál helpdesk.mlsoft.cz:**
  - hlášení servisních požadavků v režimu **7 x 24 x 365,**
  - obsluha zákaznického portálu – pracovní dny v době **od 6.00 do 15.00 hod**

Pro nahlášení servisních požadavků jsou stanoveny priority a způsoby nahlášení:

1. **Havarijní** - systém není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit provozní činnost Objednatele. Objednatel oznamuje prostřednictvím **hot-line**.
2. **Vysoká** - některé funkce systému pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit provozní činnost Objednatele. Objednatel oznamuje

- prostřednictvím **hot-line** a provede zápis do **zákaznického portálu**.
3. **Standardní** - Není nebezpečí přímého ohrožení provozní činnosti Objednatele. Objednatel oznamuje prostřednictvím **zákaznického portálu**.

Poskytovatel se zavazuje k nástupu na řešení servisního požadavku s danou prioritou a jeho **vyřešení** takto:

1. **Havarijní** – nástup na řešení požadavku bezodkladně po jeho nahlášení, odstranění v nejkratší možné době, nejpozději **do 24 hodin od oznámení** provozního problému
2. **Vysoká** – nástup na řešení nejpozději příští pracovní den, vyřešení **do 3 pracovních dnů** od převzetí požadavku a zahájení řešení provozního problému
3. **Standardní** – nástup na řešení požadavku nejpozději do 5 pracovních dnů, vyřešení dle dohody s Objednatelem, nejpozději do 1 měsíce od převzetí požadavku a zahájení řešení provozního problému

Vyřešením požadavku se rozumí

- vyřešení nahlášeného (zaznamenaného) požadavku nebo
- poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
- navržení přijatelného náhradního řešení nebo
- poskytnutí návodu na náhradní řešení nebo
- převedení daného požadavku na nižší prioritu.

### 3 Služba Plánovaný rozvoj a podpora

Služba spočívá v garanci přednostního poskytnutí programátorské kapacity Poskytovatele Objednateli pro další rozvoj systému a rovněž pro poskytování podpory nad rámec služeb definovaných v článku 2 této přílohy. Garantovaná kapacita, která je hrazena v rámci ceny plnění uvedené v čl. 5 Smlouvy, je stanovena na 5 hodin/měsíčně. Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího období.

Způsob plnění:

1. podkladem pro rozvoj systému bude požadavek zapsaný na zákaznický portál oprávněnou osobou Objednatele uvedenou v bodu 2.4 Přílohy č. 2 Smlouvy
2. ke znění požadavku se Poskytovatel vyjádří, stanoví potřebný počet hodin k realizaci. V případě, že počet hodin přesáhne počet nevyčerpaných hodin, vystaví oprávněná osoba Objednatele uvedená v bodu 2.5 Přílohy č. 2 Smlouvy písemnou objednávku
3. rozvoj systému bude Poskytovatelem proveden v rozsahu objednávky. Akceptace řešení Objednatelem je realizována záznamem k požadavku na zákaznickém portálu provedeným oprávněnou osobou uvedenou v bodu 2.4. Přílohy č. 2 Smlouvy. Poskytovatel vystaví fakturu ke každé vystavené objednávce zvlášť.

### 4 Služby poskytované nad rámec Smlouvy

Cena za služby dle čl. 3 této přílohy nad rámec garantované kapacity a za programátorské práce při programování speciálních úprav programového vybavení dle zadání Objednatele je stanovena na 1.190,- Kč za každou započatou hodinu + 16,- Kč za kilometr dopravy, pokud je požadována přítomnost zaměstnanců Poskytovatele v sídle Objednatele. Ceny jsou uvedeny bez DPH. Cena za programátorské práce se využívá pro odhad celkové ceny speciálních úprav programového vybavení dle požadavků Objednatele. Obsah a termíny těchto úprav jsou předmětem zvláštního ujednání formou písemné objednávky Objednatele. Veškeré programátorské práce budou účtovány na základě skutečně odvedené práce a přijímacích protokolů odsouhlasených Objednatelem.



## Příloha č. 2 ke Smlouvě č. Seznam oprávněných osob

Evidenční číslo Objednatele: xxxxxxxxxxxxxxxx

Evidenční číslo Poskytovatele:

### Objednatel:

#### Fakultní nemocnice Plzeň

Adresa: Edvarda Beneše 1128/13, 305 99 Plzeň  
IČO: 00669806  
DIČ: CZ00669806  
Bank. spojení: ČNB  
Číslo účtu: 33739311/0710  
Zástupce: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., ředitel

### Poskytovatel:

#### ML soft, s.r.o

Adresa: Máchova 1301/2, 612 00 Brno  
IČ: 29189381  
DIČ: CZ29189381  
Bank. spojení: KB  
Číslo účtu: 43-6072680217/0100  
Zástupce: Jakub Janotka, jednatel společnosti

## 1 Oprávněné osoby a kontakty Poskytovatele

- 1.1 Oprávněná osoba ve věcech smluvních: XXX
- 1.2 Oprávněné osoby odpovědné za plnění dle Smlouvy a spolupráci s Objednatelem:  
XXX

## 2 Oprávněné osoby a kontakty Objednatele

- 2.1 Oprávněná osoba ve věcech smluvních: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., ředitel
- 2.2 Oprávněné osoby odpovědné za spolupráci s Poskytovatelem:  
XXX
- 2.3 Oprávněné osoby používat hot-line Poskytovatele a koordinovat servisní zásah Poskytovatele:  
v době od 6:00 do 15.00 hod:  
XXX  
  
Mimo výše uvedenou dobu:  
XXX
- 2.4 Oprávněné osoby k zadání požadavku a akceptaci vyřešení požadavku na zákaznický portál Poskytovatele:  
XXX
- 2.5 Oprávněné osoby k vystavení objednávky na služby nad rámec Smlouvy:  
XXX

2.6 Oprávněné osoby k řešení kybernetické bezpečnosti:  
XXX

2.7 Oprávněné osoby k řešení ochrany osobních údajů:  
XXX

**Příloha č. 3 ke Smlouvě č.**  
**Poskytované služby a rozpis ceny**

<b>Poskytovaná služba</b>	<b>Cena služby za měsíc bez DPH</b>
Aktualizace systému, legislativní změny, technologický upgrade	12.900,-
Helpdesk	18.000,-
Plánovaný rozvoj a podpora – garantovaná kapacita	5.950,-
<b>Celková cena služeb / měsíc</b>	<b>36.850,-</b>

Garantovaná kapacita	5 hod / měsíc
Cena nad rámec garantované kapacity, programátorské práce	1.190,- / hod
Dopravné	16,- / km

# Příloha č. 4 ke Smlouvě č.

## Bezpečnostní požadavky

### 1 Úvod

- 1.1 Tato příloha č. 4 Smlouvy popisuje bezpečnostní požadavky kladené na Poskytovatele v rámci realizace Smlouvy, zejména pro naplnění požadavků vyplývajících pro Poskytovatele ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“), a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti (dále jen „VyKB“).
- 1.2 Poskytovatel je povinen plnit relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem, aby byl naplněn účel právní úpravy oblasti bezpečnostních opatření kybernetické bezpečnosti ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava stanovuje Objednateli jakožto povinné osobě dle ZoKB. V takovém případě je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele přiměřenou součinnost i nad rámec povinností stanovených v této příloze, avšak vždy pouze za účelem zajištění plnění povinnosti Poskytovatele z oblasti kybernetické bezpečnosti ve smyslu shora uvedeného.

### 2 Bezpečnostní požadavky

#### 2.1 Účel

- 2.1.1 Tato příloha Smlouvy stanoví způsoby a úrovně realizace bezpečnostních opatření pro Poskytovatele a určuje vzájemný vztah odpovědnosti za zavedení a kontrolu bezpečnostních opatření mezi Objednatel a Poskytovatelem. Požadavky na Poskytovatele jsou definovány dle platné právní úpravy, především pak dle ZoKB, VyKB.
- 2.1.2 Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků ZoKB, VyKB, či souvisejících právních předpisů z oblasti bezpečnosti informací, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.

#### 2.2 Obecné požadavky

- 2.2.1 Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje plnit následující povinnosti:
  - a) postupovat v souladu s účinnými právními předpisy, zejména pak požadavky vyplývajícími pro Poskytovatele, jakožto budoucího významného dodavatele provozovatele základní služby, ze ZoKB, VyKB a reflektovat případné novely dotčených právních předpisů či novou právní úpravu;
  - b) dodržovat příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných Poskytovateli Objednatel, resp. platné řídicí dokumentace Objednatele či její části anebo platné řídicí dokumentace, k jejímuž dodržování se Objednatel zavázal, pokud byl Poskytovatel s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací Objednatele seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace poskytovateli, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu, zřízením přístupu Poskytovateli na sdílené úložiště aj.);
  - c) rozvíjet bezpečnostní povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění Smlouvy a průběžně je seznamovat s prováděnými nebo plánovanými změnami. Zaměstnanci a další osoby na straně Poskytovatele podílející se na plnění Smlouvy musí být prokazatelně seznámeni s platnými předpisy a bezpečnostními požadavky Objednatele, a to ještě před zahájením jakékoli činnosti ze strany těchto osob pro Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy;
  - d) zaznamenávat podstatné okolnosti související s poskytovaným předmětem plnění dle Smlouvy (technické záznamy, organizační záznamy o školení, pověření apod.) a informovat o nich Objednatele;

- e) přidělovat svým jednotlivým zaměstnancům oprávnění k výkonu činností a přísně při tom dodržovat bezpečnostní zásadu tzv. „potřeba vědět“ (need-to-know principle), tedy zejména dbát o to, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele;
- f) průběžně dokumentovat, kontrolovat a vyhodnocovat oprávněnost přístupu, jak fyzického, tak i logického, u všech osob na straně Poskytovatele, které přistupují k předmětu plnění dle Smlouvy;
- g) průběžně detekovat technické zranitelnosti a konfigurační nesoulady předmětu plnění Smlouvy a o zjištěných skutečnostech bez zbytečného odkladu informovat Objednatele. Detekované technické zranitelnosti musí být vyhodnoceny s ohledem na související riziko a musí podle povahy předmětu plnění dojít k nápravným opatřením ze strany Poskytovatele. Nápravná opatření musí být schválena Objednatelem;
- h) realizovat bezpečnostní opatření pro ochranu dat souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.

## 2.3 Bezpečnost informací

- 2.3.1 Poskytovatel je povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací objednatelů způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 2.3.2 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace má Poskytovatel pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 2.3.3 Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné a které se týkají Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran jakož i informace o cenách), které se týkají Objednatele, jeho smluvních partnerů, pacientů, obchodní tajemství, anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení. Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně Objednatelem označeny.
- 2.3.4 Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na Smlouvě a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 2.3.5 Poskytovatel je povinen zajistit bezpečnost informací z pohledu dostupnosti. Informace se z pohledu dostupnosti považují za bezpečné, jestliže jsou dostupné autorizovaným uživatelům v době, kdy jsou potřeba.
- 2.3.6 Poskytovatel je povinen zajistit bezpečnost informací z pohledu integrity. Informace se z pohledu integrity považují za bezpečné, jestliže je zaručena jejich správnost, bezchybnost a jsou vyloučeny jejich neautorizované změny.

## 2.4 Oprávnění užívat data

- 2.4.1 Poskytovatel je při poskytování plnění pro Objednatele oprávněn užívat informace předané Poskytovateli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.
- 2.4.2 Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje nakládat s informacemi pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ZoKB, VyKB a dalšími souvisejícími právními předpisy.

## 2.5 Řetězení a řízení dodavatelů

- 2.5.1 Poskytovatel nezapojí do poskytování plnění dle Smlouvy žádného dalšího poddodavatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele.
- 2.5.2 Poskytovatel se zavazuje, že se bude řídit požadavky Objednatele na řízení bezpečnosti informací a poskytne Objednateli veškerou nezbytnou součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací a pokud využívá při poskytování plnění poddodavatele, zajistí, že bude Objednateli poskytnuta veškerá nezbytná součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací také od těchto poddodavatelů.
- 2.5.3 Poskytovatel je povinen předat Objednateli kontaktní údaje všech osob dodávajících systémovou a technickou podporu pro řešení.

- 2.5.4 Pokud Poskytovatel využívá při poskytování plnění poddodavatele, zavazuje se, že budou dodržovat bezpečnostní požadavky vč. požadavků na ochranu osobních údajů vyplývající ze Smlouvy.
- 2.5.5 Poskytovatel se zavazuje bezodkladně doložit Objednateli na základě jeho výzvy smluvní dokumenty se svými poddodavateli, ze kterých bude vyplývat závazek poddodavatele poskytovat plnění v souladu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími ze Smlouvy.
- 2.5.6 Poskytovatel odpovídá za to, že jeho poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími ze Smlouvy.

## 2.6 Řízení změn

- 2.6.1 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů Objednatelem navrhovaných změn na termíny a cenu předmětu plnění Smlouvy. Pokud by však takovéto hodnocení vyžadovalo dodatečné náklady anebo by nepříznivě ovlivnilo pracovní vytížení zaměstnanců nebo využití jiných prostředků určených k provádění předmětu plnění, Poskytovatel tuto skutečnost oznámí Objednateli a hodnocení provede pouze na základě písemného pověření Objednatelem. V takovém případě bude hodnocení hrazeno podle stráveného času v sazbách platných v době hodnocení.
- 2.6.2 Poskytovatel u významných změn dokumentuje jejich řízení, provádí analýzu rizik, přijímá opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených s významnými změnami, aktualizuje bezpečnostní politiku a bezpečnostní dokumentaci, zajistí testování informačního systému a zajistí možnost navrácení do původního stavu.
- 2.6.3 Poskytovatel má povinnost informovat Objednatele o výsledcích řízení změn, které mají dopady na plnění předmětu Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 2.6.4 Poskytovatel má povinnost přijmout účinná opatření ke snížení nepříznivých dopadů v souladu s výsledky řízení změn
- 2.6.5 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost při analýze souvisejících rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace, souvisejícím testováním a zajištění možnosti navrácení do původního stavu.
- 2.6.6 V případě realizace penetračního testování nebo testování zranitelnosti řešení poskytne Poskytovatel Objednateli veškerou potřebnou součinnost.

## 2.7 Akvizice, vývoj a údržba

- 2.7.1 Poskytovatel se zavazuje v rozsahu plnění na své straně zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění.
- 2.7.2 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli dokumentaci předmětu plnění obsahující zejména:
  - a) dokumentaci všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů;
  - b) dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění;
  - c) dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy.
- 2.7.3 V případě, že předmět plnění zahrnuje vývoj software, zavazuje se Poskytovatel:
  - a) dodržovat a implementovat nejlepší praktiky pro bezpečný vývoj softwaru definované na základě smluvního vztahu, nebo dodaného Objednatelem;
  - b) poskytnout Objednateli v termínech stanovených Objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje SW či kdykoli po jeho předání;
  - c) zajistit, že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování softwaru a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve Smlouvě (např. že SW nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, programové vzorky apod.);
  - d) pokud je součástí plnění i instalace operačního systému případně SW třetích stran, zajistit v průběhu jeho instalace, že budou použity předepsané verze těchto produktů kompatibilní a funkční v IT prostředí Objednatele;
  - e) zajistit bezpečnost testovacího prostředí u Poskytovatele a ochranu poskytnutých testovacích dat Objednatelem;

- f) zajistit, že do produkčního prostředí Objednatele bude dodán jen předmětem Smlouvy specifikovaná kompilovaný, resp. spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování předmětu plnění;
- g) instalovat SW pouze na základě Objednatelem předem schválených migračních postupů;
- h) zajistit řízení verzí zdrojového kódu;
- i) zajistit zálohování zdrojového kódu a jeho uložení mimo produkční prostředí;
- j) nevyvíjet, nekompileovat a nešířit v IT prostředí Objednatele programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení dostupnosti, důvěrnosti nebo integrity nebo neautorizované či nelegální získání dat a informací.

## 2.8 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů

2.8.1 Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje v rozsahu poskytovaných služeb dle Smlouvy, že:

- a) stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsanych pravidel bude postupovat, a bude hlásit všechny bezpečnostní události a incidenty neprodleně po jejich detekci Objednateli prostřednictvím ohlašovacích kanálů na osobu odpovědnou za kybernetickou bezpečnost, v případech, kdy situace nestrpí odklad telefonicky;
- b) nastavená pravidla pro zvládání bezpečnostních incidentů budou respektovat požadavek na legalitu zajištění stop, tj. jejich původ a oprávněnost jejich získání musí být v souladu s platnými zákony a standardy tak, aby bylo možné jejich následné využití v rámci forenzní analýzy a eventuální použití jako důkazní materiál;
- c) navrhne řešení tak, aby byl systém detekce a zvládání bezpečnostních událostí a incidentů začleněn do procesů a systémů a realizuje opatření pro zvýšení odolnosti informačního a komunikačního systému vůči kybernetickým bezpečnostním incidentům a omezením dostupnosti;
- d) provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.

## 2.9 Informační povinnost a povinnosti při výměně informací

2.9.1 Poskytovatel se během poskytování plnění pro Objednatele zavazuje Objednatele informovat o:

- a) způsobu řízení rizik, zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy a bez zbytečného odkladu také o změnách ve způsobu řízení rizik;
- b) změně vlastnictví zásadních aktiv, využívaných Poskytovatelem k plnění Smlouvy, a změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, a to nejpozději do tří pracovních dnů po uskutečnění této změny.

2.9.2 Poskytovatel se během poskytování plnění pro Objednatele zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost.

## 2.10 Řízení kontinuity činností

2.10.1 Objednatel má oprávnění zapojit Poskytovatele do řízení kontinuity činností, a to zejména oprávnění k zahrnutí Poskytovatele do plánu kontinuity činností, který souvisí s informačním systémem a souvisejících služeb a/nebo zahrnutí Poskytovatele do Plánu obnovy (DRP) Objednatele.

2.10.2 Objednatel má povinnost informovat Poskytovatele o způsobu zapojení do řízení kontinuity činností.

## 2.11 Bezpečnost lidských zdrojů

2.11.1 Poskytovatel zajistí poučení všech svých zaměstnanců podílejících se na dodávce o bezpečnostních pravidlech uvedených v těchto Bezpečnostních požadavcích, jež se musí v průběhu dodávky dodržovat a zajistí jejich dodržování nasazením kontrolních a vynucovacích mechanismů. Rozsah poučení podléhá schválení Objednatele osobou určenou za kybernetickou bezpečnost.

- 2.11.2 Poskytovatel se zaváže zajistit dostatečnou míru zastupitelnosti pro technické aspekty řešení (zajištění kontinuity dodávky, zastupitelnost zaměstnanců).
- 2.11.3 Poskytovatel je povinen vést písemnou evidenci uskutečněných poučení v rozsahu předmět poučení, datum a seznam poučených osob. Poskytovatel se zavazuje předložit tuto evidenci objednateli bezodkladně poté, co k tomu bude Objednatelem vyzván.

## 2.12 Bezpečnost komunikace

- 2.12.1 Zaměstnanci Poskytovatele, kteří mají přidělen přístup do interní sítě FN Plzeň (většinou na konkrétní server), odpovídají za své činnosti prováděné v rámci interní sítě FN Plzeň. Z důvodu zajištění bezpečnosti zaměstnanci Poskytovatele nesmí zejména:
  - a) zneužívat síťové prostředky pro osobní účely a zatěžovat kapacitu sítě;
  - b) šířit škodlivý kód;
  - c) připojovat do sítě jiná, než schválená zařízení Poskytovatelem (včetně USB zařízení, soukromých mobilních zařízení, IoT zařízení apod.);
  - d) využívat nástroje sloužící k maskování identity;
  - e) provádět bezdůvodné skenování portů;
  - f) provádět jakoukoliv formou monitorování počítačové sítě, které může vést k zachycení informací/dat, pokud není předmětem plnění Smlouvy;
  - g) obcházet autentizaci uživatele nebo obcházet zabezpečení jakéhokoli počítače, počítačové nebo zdravotnické sítě;
  - h) provádět jakékoliv nepracovní aktivity vedoucí k omezování nebo odepírání služeb jiným uživatelům;
  - i) užívat jakékoliv programy, skripty nebo příkazy, nebo zasílat zprávy v jakékoliv formě s úmyslem omezit nebo znemožnit poskytování služeb nebo terminálových relací lokálně nebo přes počítačovou síť, internet nebo intranet;
  - j) využívat bezpečnostních mezer nebo vytvářet útoky na komunikaci v počítačových sítích (např. přístup k datům, jichž není zaměstnanec zamýšleným příjemcem, přihlašování na server nebo účet zaměstnancem, který není k tomuto přístupu výslovně oprávněn, s výjimkou případů, kdy tyto aktivity jsou součástí řádných pracovních úkolů);
  - k) předávat informace o konfiguraci a topologii sítě cizím osobám; tyto informace je oprávněn předat pouze odpovědný zaměstnanec FN Plzeň, pokud jsou takové informace nutné z hlediska přípravy či plnění smluvního vztahu.
- 2.12.2 Při práci na pracovní stanici, mobilním zařízení připojeného do sítě nebo do informačního systému FN Plzeň musí Poskytovatel dodržovat tyto základní zásady:
  - a) umožnit přístup jen poučenému zaměstnanci Poskytovatele;
  - b) chránit ICT prostředky FN Plzeň;
  - c) po ukončení práce provést neprodleně odhlášení tak, aby se zamezilo zneužití jeho přístupových práv.

## 2.13 Řízení přístupu

- 2.13.1 Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele poučené o těchto Bezpečnostních požadavcích, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
- 2.13.2 Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět“ (need-to-know principle) a není nárokové.
- 2.13.3 Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Poskytovatele.
- 2.13.4 Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly předem písemně odsouhlaseny osobou odpovědnou za kybernetickou bezpečnost na straně Objednatele a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost.



- 2.13.5 Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části technologického nebo komunikačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci technologického nebo komunikačního systému nebo nelegální získání dat a informací. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům bude realizován výhradně s využitím zařízení Objednatele.
- 2.13.6 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo technologického nebo komunikačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídicí dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládnání bezpečnostního incidentu.
- 2.13.7 Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat zejména nástroje typu Keylogger, Sniffer, Analyzátor zranitelností a Port Scanner, Backdoor, rootkit a trojský kůň nebo jinou podobu malware.
- 2.13.8 Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládnání bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení bezpečnostních požadavků nebude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Objednatele.
- 2.13.9 Na základě smluvního vztahu může být konkrétním zaměstnancům Poskytovatele umožněn přístup k předmětným ICT prostředkům pomocí vzdáleného přístupu přes VPN. Pracovní stanice, přenosná zařízení zaměstnanců Poskytovatele přistupující k ICT prostředkům Objednatele musí mít instalován výrobcem podporovaný aktualizovaný operační systém a systém pro ochranu před škodlivým kódem (antivirový program) s nejnovější verzí virové databáze.
- 2.13.10 Lokální přístup Poskytovatele do provozního prostředí může být povolen pouze v odůvodněných případech. Tento přístup musí probíhat ve zvláštním režimu dohledu ze strany SIS.)

## **2.14 Ochrana před škodlivým kódem**

- 2.14.1 Poskytovatel se zavazuje, že zajistí maximální ochranu před zavlečením škodlivého SW do interní sítě Objednatele. Zaměstnanci, resp. subdodavatelé Poskytovatele mají zakázáno používat soukromou výpočetní techniku pro připojování do interní sítě Objednatele.

## **2.15 Monitorování činností**

- 2.15.1 Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré aktivity Poskytovatele a jeho plnění realizované v rámci plnění předmětu Smlouvy nebo s ním úzce související budou Objednatelům průběžně a pravidelně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na obsah Smlouvy.

## **2.16 Kontrola souladu s požadavky bezpečnosti**

- 2.16.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli nebo jím pověřené třetí osobě provést audit plnění povinností Poskytovatele dle Smlouvy, zejména způsobu plnění bezpečnostních opatření, způsobu řízení dodavatelů, nakládání s daty, způsobu identifikace a hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů. Objednatel se zavazuje vyrozumět Poskytovatele o termínu a případně osobě pověřené provedením auditu alespoň 3 pracovní dny předem. Poskytovatel se zavazuje umožnit provedení auditu ve všech prostorách, v nichž dochází k plnění předmětu Smlouvy. Náklady na uskutečnění auditu ponese každá smluvní strana zvlášť; Poskytovatel nemá právo na poskytnutí úhrady nákladů či jakéhokoliv jiného plnění v souvislosti s auditem. V případě, že výsledkem auditu budou zjištěny pochybení na straně Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně po výzvě Objednatele veškeré takové nedostatky na své náklady odstranit. Poskytovatel je povinen zajistit umožnění auditu za stejných podmínek i u svých poddodavatelů.
- 2.16.2 Poskytovatel je povinen pravidelně provádět také vlastní hodnocení rizik a kontrolu zavedených bezpečnostních opatření. Tato kontrola probíhá v pravidelných intervalech stanovených Objednatelům, na žádost Objednatele nebo v případě vzniku kybernetického bezpečnostního incidentu v rámci poskytované služby nebo v případě, že se vznik bezpečnostního incidentu jeví jako pravděpodobný. O výsledku kontroly podá Poskytovatel Objednateli bez zbytečného odkladu písemnou kontrolní zprávu.

## **2.17 Porušení Bezpečnostních požadavků**

2.17.1 Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci a/nebo poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z Smlouvy. V případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany zaměstnance a/nebo poddodavatele Poskytovatele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Poskytovatele dle bodu 11.5 Smlouvy.