

Smlouva o podpoře a servisu

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Smlouva“)


Číslo Smlouvy Objednatele:	2024000125
Číslo Smlouvy Poskytovatele:	20230306-RBP-001

Článek 1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

RBP, zdravotní pojišťovna			
Adresa sídla společnosti	Michálkovická 967/108, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava		
IČ:	47673036	DIČ	CZ47673036
Statutární orgán	Ing. Antonín Klimša, MBA, výkonný ředitel		
Datová schránka systému ISDS:	edyadmh		
Kontaktní osoba			
Bankovní spojení		Číslo účtu	
Zapsaná v	oddíl AXIV, vložka 554 u Krajského soudu v Ostravě		

Poskytovatel:

Seyfor, a.s.			
Adresa sídla společnosti	Drobného 49, 602 00 Brno		
IČ:	01572377	DIČ	CZ0157237
Provozovna:	Okružní 5, 638 00 Brno-Lesná		
Statutární orgán			
Business unit	Tech solutions (Tech)		
Business Unit kontaktní web email	Obchod.tech@seyfor.com www.tech.seyfor.com		
Datová schránka systému ISDS:	46mti92		
Osoba oprávněná jednat za základě plné moci			
Bankovní spojení		Číslo účtu	
Zapsaná v	B 7072 vedená u Krajského soudu v Brně		

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

Článek 2. Preamble

Oddíl 2.01 Objednatel je vlastníkem licencí platformy ELDAx a HSM kryptografického prostředku a na základě výběrového řízení „nastavení a údržba služby vzdáleného podepisování a pečetění s on-site HSM modulem“ uzavřel tuto smlouvu za účelem implementace a konfigurace výš uvedených software a HSM zařízení (také dále „**Systém**“).

Oddíl 2.02 Tato Smlouva se uzavírá za účelem podpory, rozvoje a servisu Systému.

Článek 3. Vymezení pojmů

Oddíl 3.01 Pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, mají následující výrazy použité v této Smlouvě níže definovaný význam:

Bod 3.01.a „**Analýza**“ nebo také „**Cílový koncept**“ znamená písemný výstup, který detailně specifikuje plnění nebo jeho dílčí části, vč. popisů procesů, součinnosti technického řešení, a případně i akceptačních kritérií.

Bod 3.01.b „**Akceptace**“ má význam ve smyslu vyslovení souhlasu s funkčností Systému nebo jeho části podléhající Akceptaci prostřednictvím podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem a Poskytovatelem.

Bod 3.01.c „**BD**“ *Business Day*. Pracovní den. Jedná se o kalendářní den, který nespadá do kategorie víkendů a svátků.

Bod 3.01.d „**Dílo**“ je předmětem plnění související Smlouvy o dílo č. [DOPLNIT] nebo může být dále rozšířené i plněním v souladu s touto Smlouvou.

Bod 3.01.e „**Důvěrné informace**“ má význam uvedený v článku 14. této Smlouvy;

Bod 3.01.f „**IT Prostředí**“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý hardware, software ve vlastnictví Objednatele a členů skupiny Objednatele nebo využívaný společností Objednatele. Jedná se zejména o hardware serverů, diskových polí a stanic, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích stran, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.)

Bod 3.01.g „**Licence**“ je způsob a podmínky užívání předmětu díla nebo jeho části.

Bod 3.01.h „**NBD**“ *Next Business Day*. První Pracovní den následující pro aktuálním dni. Jedná se o první kalendářní pracovní den, který nespadá do kategorie víkendů a svátků.

Bod 3.01.i „**Pilotní provoz**“ nebo také „**Zkušební provoz**“ Pilotní provoz má za cíl prověřit Systém v reálném, produkčním provozu, s ostrými daty, ale zpravidla pouze pro vybranou skupinu uživatelů, nebo pro vybrané části Systému, případně za speciálního režimu podpory a dohledu ze strany Objednatele nebo Poskytovatele.

Bod 3.01.j „**Produkční provoz**“ Produkční provoz je běžný provoz Systému nebo Systémů s běžným režimem podpory.

Bod 3.01.k „**Předání**“ je akt mající za význam potvrzení převzetí plnění ve vztahu k Systému Objednatelem, a to se se všemi právy a závazky, které se na tento akt vážou.

Bod 3.01.l „**Servisní o podpoře a supportu**“ smlouva zajišťující podporu a support Řešení – Systému - nebo jeho částí nad rámec Smlouvy o dílo č. 2024000125(Objednatel)/20230306-RBP-001 (Poskytovatel) – dále označované jako tato Smlouva nebo Smlouva;

Bod 3.01.m „**Systém**“ ve smyslu této Smlouvy je technologické nebo softwarové řešení, plnící svoji jedinečnou a definovanou funkci. Systém může být rozdělen do logických částí.

Bod 3.01.n „**Testovací provoz**“ Testovací provoz je realizován nad testovacími daty určenými dle dohody Smluvních stran, dle testovacích scénářů a má za cíl prověření funkcionality Systému nebo Systémů. V rámci testovacího provozu bude Objednatel prostřednictvím uživatelů prověřovat zejména soulad uživatelských vlastností Systému nebo Systémů.

Bod 3.01.o „**Zdrojové kódy**“ znamená zdrojové kódy týkající se softwarové části Systému zhotovené Poskytovatelem v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí.

Oddíl 3.02 Kromě případů, kdy tato Smlouva stanoví něco jiného:

Bod 3.02.a Slova v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a slova v množném čísle zahrnují i číslo jednotné.

Bod 3.02.b Ustanovení obsahující slovo "souhlasit", "souhlas" nebo "dohoda" nebo slova podobného významu vyžadují, aby souhlas nebo dohoda byly učiněny písemně.

Bod 3.02.c "Písemný" nebo "písemně" znamená psaný rukou, strojem, tištěný, případně zhotovený elektronicky a existující ve formě trvalého záznamu a podepsaný oprávněným zástupcem Smluvní strany.

Bod 3.02.d Slova "zahrnuje", "včetně" a "zejména" budou vykládána ve smyslu "například" nikoli "výlučně".

Bod 3.02.e Účelem nadpisů a podtitulů je pouze usnadnit orientaci v této Smlouvě, přičemž nadpisy a podtituly nemají žádný vliv na výklad této Smlouvy.

Bod 3.02.f Všechny odkazy v této Smlouvě na články, odstavce a přílohy jsou odkazy na články, odstavce a přílohy této Smlouvy.

Bod 3.02.g Přílohy k této Smlouvě jsou nedílnou součástí této Smlouvy a odkazy na tuto Smlouvu zahrnují i odkaz na tyto přílohy.

Bod 3.02.h Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty nebo jiné listiny jsou odkazem na takový dokument nebo listinu ve znění všech případných změn a dodatků.

Bod 3.02.i Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.

Bod 3.02.j Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde ke změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této Smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.

Článek 4. Předmět smlouvy

Oddíl 4.01 Předmětem této Smlouvy je průběžné poskytování služby podpory provozu a servis informačního Systému vymezeného a specifikovaného v dokumentu s názvem PŘÍLOHA č. 3, k jehož užívání má Objednatel příslušná práva. Přesná specifikace činností, které jsou předmětem Smlouvy, a jejich rozsah, případně forma objednávání, je upraveno dále touto Smlouvou a jejími přílohami.

Oddíl 4.02 Dodání předmětu smlouvy je výsledkem Rozhodnutí o výběru nejvýhodnější nabídky ze dne 15.12.2023 objednatele v rámci veřejné zakázky malého rozsahu pod názvem „Nastavení a údržba služby vzdáleného podepisování a pečetění s on-site HSM modulem“. V rámci výběrového řízení bylo poskytovatelem předloženo řešení, které odpovídalo požadavkům objednatele.

Oddíl 4.03 Činnost uvedená v katalogu služeb v PŘÍLOHA č. 1 může být realizována jednou z následujících forem, přičemž na konkrétní formě podpory se strany dohodnou nebo formu činnosti zvolí Poskytovatel tak, aby co nejefektivněji vedla k požadovanému výsledku:

Bod 4.03.a Výjezdem technika (on-site)

Bod 4.03.b Vzdálenou správou

Bod 4.03.c Technickou podporou pracovníků Objednatele

Bod 4.03.d Zajištěním technické podpory výrobce software nebo hardware (Maintenance)

Oddíl 4.04 Poskytovatel má povinnost zajišťovat služby podle této smlouvy v kvalitě (úrovni) definované v této smlouvě a uvedené pro jednotlivé služby v PŘÍLOHA č. 1 a v servisních intervalech uvedených v PŘÍLOHA č. 5 této Smlouvy.

Článek 5. Způsob nahlásování incidentů a požadavků

Oddíl 5.01 Nahlásování incidentů nebo požadavků se realizuje pomocí systému Helpdesk.Tech dostupného na webové adrese [Helpdesk.Tech.seyfor.com](https://helpdesk.tech.seyfor.com). Metodika práce se systémem Helpdesk.Tech je uvedena v PŘÍLOHA č. 2 této Smlouvy.

Oddíl 5.02 Poskytovatel je povinen nejpozději k okamžiku účinnosti Smlouvy aktivovat – zpřístupnit systém Helpdesk.Tech – uživatelům písemně specifikovaným Objednatelem, pokud již Helpdesk.Tech systém není aktivní na základě jiného smluvního ujednání. Zpřístupněním, aktivací se rozumí zejména předání přístupových uživatelských jmen, hesel a nastavení Helpdesk.Tech takovým způsobem, aby Objednatel mohl zadávat své požadavky v souladu s touto Smlouvou.

Oddíl 5.03 Reakce na požadavek se začíná měřit po zadání požadavku do systému Helpdesk.Tech. V případě, že v době zadání požadavku do Helpdesk.Tech systému služba, ke které se vztahuje požadavek, není aktivní (tj. není v daném časovém úseku poskytována), měří se lhůty a termíny vázající se k této službě od počátku nejbližší hodiny poskytování dané činnosti podle tabulky uvedené v PŘÍLOHA č. 1 této Smlouvy.

Oddíl 5.04 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že budou existovat objektivní příčiny, které však musí být odstraněny bez zbytečného prodlení, může být dočasně použitý namísto Helpdesk.Tech systému telefonní kontakt uvedený v přílohách této Smlouvy. Objednatel je v takovémto případě povinen zaslat rekapitulaci požadavku písemně na e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v PŘÍLOHA č. 4 Smlouvy.

Oddíl 5.05 Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat non-stop v řádném provozu (s dostupností 99,9 %) softwarové řešení Helpdesk.Tech jako kontaktní místo pro požadavky Objednatele a jejich archivaci po celou dobu trvání této Smlouvy, a to včetně informací o způsobu vyřešení požadavků. Informace ze systému Helpdesk.Tech je povinen Poskytovatel na požádání Objednatele bezodkladně zpřístupnit.

Článek 6. Místo a další podmínky plnění

Oddíl 6.01 Místem plnění předmětu této Smlouvy jsou zejména lokality umístění serverů se Systémem Objednatele, případně sídla poboček Objednatele.

Oddíl 6.02 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb dle této Smlouvy nejpozději k datu účinnosti smlouvy.

Oddíl 6.03 Služby Poskytované na základě této Smlouvy se za dané období považují ukončené posledním dnem období za které je služba účtována.

Oddíl 6.04 Report ze systému Helpdesk.Tech za příslušné období zašle Poskytovatel do **10.** dne následujícího kalendářního měsíce. Pokud se k němu Objednatel písemně do **3 dnů** nevyjádří, považuje za oboustranně odsouhlasený a vzniká nárok Poskytovateli nárok na fakturaci. Objednatel je povinen vyjádřit všechny své výhrady rozhodné pro stanovení ceny za uplynulé období v písemně. Současně s ukončením období je Poskytovatel povinen Objednateli předat aktualizovanou verzi dokumentace Systému, pokud v uplynulém období došlo ke změně Systému v důsledku činnosti Poskytovatele.

Oddíl 6.05 Poskytovatel je oprávněn účtovat náklady na dopravu dle ceny uvedené v Příloze č. I, ale pouze při cestách mimo lokality BRNO, PRAHA, OSTRAVA.

Oddíl 6.06 Objednatel poskytne Poskytovateli možnost vzdáleného připojení k zařízením, na nichž je nainstalován Systém. Vzdálené připojení bude umožněno pouze konkrétním pracovníkům Poskytovatele uvedeným ve jmenném seznamu obsahujícím základní identifikační údaje těchto osob (tj. jméno, příjmení, e-mail, číslo mobilního telefonu), který Poskytovatel zašle Objednateli. Poskytovatel v uvedeném seznamu současně přesně specifikuje pro jednotlivé uživatele (resp. uživatelské účty), jaká konkrétní oprávnění jsou pro daného uživatele požadována (např. k operačnímu systému, k databázi apod.). Sdílení jednotlivých uživatelských účtů více osobami není přípustné, za což nese odpovědnost Poskytovatel. Objednatel předá Poskytovateli přístupové údaje s požadovanými oprávněními nutnými pro vykonávání činností specifikovaných této Smlouvy do 5 pracovních dnů od obdržení řádně vyplněného jmenného seznamu dle tohoto odstavce. Poskytovatel je povinen archivovat podrobné záznamy o přístupech k zařízením se Systémem prostřednictvím

vzdáleného přístupu realizovaných jednotlivými uživateli, včetně jimi vykonaných aktivit, a tyto záznamy na požádání bezodkladně předložit Objednateli.

Oddíl 6.07 Objednatel na žádost Poskytovatele umožní v rámci své sítě provoz instance operačního systému, ve fyzickém nebo virtuálním prostředí, určené k běhu dohledové aplikace. Součástí žádosti však musí být řádná specifikace potřebného hardware a software, jakož i případné další související požadavky. V případě, že Objednatel nebude potřebným hardwarem a softwarem disponovat, smluvní strany se zavazují o dalším postupu společně jednat.

Oddíl 6.08 Pokud není dohodnuto jinak, Zdrojové kódy nejsou součástí žádné akceptace, předání, převzetí či jakékoliv jiné povinnosti plnění Poskytovatele vůči Objednateli na základě této Smlouvy a vždy zůstávají v majetku Poskytovatele.

Článek 7. Cena a platební podmínky

Oddíl 7.01 Cena za poskytované služby je uvedena v PŘÍLOHA č. 7, Tabulka 9 - Ceny služeb.

Oddíl 7.02 Objednatel se zavazuje platit cenu dle bodu Oddíl 7.01 této Smlouvy na základě daňových dokladů - faktur (dále jen „**daňový doklad**“) vystavených Poskytovatelem.

Oddíl 7.03 Nárok na fakturaci plné ceny v souladu s Článek 7 této Smlouvy vzniká Poskytovateli za podmínky řádného a včasného provedení služeb specifikovaných touto Smlouvou.

Oddíl 7.04 Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do **30 kalendářních dnů** poté, co budou doručeny Objednateli na adresu sídla Objednatele nebo elektronicky na adresu: faktury@rbp213.cz.

Oddíl 7.05 Fakturu za příslušné období Poskytovatel vystaví pro jednotlivé typy služeb ke dni zdanitelného plnění dle PŘÍLOHA č. 1,

Oddíl 7.06 Tabulka 3 – Popis typů služeb a režim jejich fakturace.

Oddíl 7.07 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a další náležitosti:

Bod 7.07.a číslo Smlouvy Objednatele i Poskytovatele, přehled uskutečněného plnění,

Bod 7.07.b identifikaci Objednatele,

Bod 7.07.c den splatnosti faktury,

Bod 7.07.d označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit.

Oddíl 7.08 Nebude-li faktura Poskytovatele mít všechny stanovené náležitosti nebo bude-li obsahovat nesprávné údaje nebo bude-li vystavena neoprávněně, není Objednatel povinen ji proplatit s tím, že v takovémto případě se nedostává do prodlení s placením. Objednatel je v takovémto případě povinen daňový doklad Poskytovatele bezodkladně ve lhůtě splatnosti vrátit spolu s písemným odůvodněním, proč je daňový doklad nesprávně či neoprávněně vystaven. Poskytovatel může po odstranění vad daňového dokladu, či po vzniku svého

oprávnění zaslat Objednateli daňový doklad nový či opravený, vždy však s novou lhůtou splatnosti fakturované částky odpovídající ustanovení Oddíl 7.04.

Oddíl 7.09 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn zvýšit Ceny dle této Smlouvy vždy k prvnímu dni každého kalendářního roku v souladu se změnou míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášené Českým statistickým úřadem, nebo jeho nástupcem, resp. orgánem či institucí, která bude v budoucnu vyhlášovat index, který bude indexu sjednanému v této Smlouvě nejbližší. Pokud takový index přestane být zveřejňován, považuje se za sjednaný jeho nástupnický index, a nebude-li existovat nástupnický index, použije se jiný v té době platný index, jež bude indexu sjednanému v této Smlouvě nejbližší.

První indexace může být ze strany Poskytovatele provedena nejdříve k první dni kalendářního roku následujícího po uplynutí **24** měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel je povinen o záměru využít toto ustanovení písemně informovat nejméně do **30.9.** předchozího roku.

Článek 8. Součinnost smluvních stran

Oddíl 8.01 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nezbytně nutnou součinnost a vstupy nutné k provedení služeb dle této Smlouvy, které si Poskytovatel rozumně vyžádá a které souvisejí s předmětem této Smlouvy.

Oddíl 8.02 Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této Smlouvy užije, potřebný přístup do těch útvarů Objednatele, s nimiž je styk nezbytný pro plnění předmětu této Smlouvy a zajistit, aby příslušní zaměstnanci Objednatele Poskytovateli potřebné informace a součinnost. V případě, že osoba požadující vstup do prostor Objednatele není uvedena v příloze č. IV ani není v doprovodu takovéto osoby, je povinna prokázat svůj zaměstnanecký nebo jiný pracovní vztah k Poskytovateli a zároveň důvodnost vstupu do prostor Objednatele.

Oddíl 8.03 Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu této Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních osob uvedených Objednatelem v Příloze č. IV této Smlouvy a kontaktních zaměstnanců Poskytovatele uvedených tamtéž.

Oddíl 8.04 Kontaktní zaměstnanci Objednatele v rámci součinnosti:

Bod 8.04.a zprostředkují Poskytovateli nezbytnou technologicko-systémovou podporu k řešení problémů a oprávněných požadavků s odbornými útvary a zaměstnanci Objednatele,

Bod 8.04.b zabezpečí nezbytný přístup zaměstnancům Poskytovatele na pracoviště Objednatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy.

Oddíl 8.05 Kontaktní zaměstnanci Poskytovatele v rámci součinnosti:

Bod 8.05.a umožní Objednateli sledování průběhu plnění předmětu této Smlouvy z hlediska stanovených cílů, budou pravdivě a včas informovat o prováděných činnostech i vzniklých problémech v souvislosti s nimi,

Bod 8.05.b budou respektovat Objednatel navržená opatření k odstranění případných nedostatků, zjištěných při kontrole prováděných činností, jimiž je tato Smlouva realizována.

Oddíl 8.06 Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, pokud je v prodlení Objednatel. Prodlením Objednatel se rozumí zejména neposkytnutí nebo nedostatečné poskytnutí součinnosti uvedené v Oddíl 8.01 této Smlouvy.

Článek 9. Sankce

Oddíl 9.01 Při nedodržení lhůt splatnosti daňových dokladů dle Oddíl 7.04 této Smlouvy má Poskytovatel právo uplatnit vůči Objednateli zákonné úroky z prodlení a Objednatel je povinen je Poskytovateli zaplatit.

Oddíl 9.02 V případě prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle této smlouvy, jako např. odstranění vad Systému, vč. vad zjištěných při akceptaci a uvedených v akceptačním protokolu ve lhůtách uvedených v Příloze č. V. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen hradit Objednateli smluvní pokuty v následující výši:

Bod 9.02.a Klasifikace vady 1 **1000,- CZK** za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady,

Bod 9.02.b Klasifikace vady 2 **600,- CZK** za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady,

Bod 9.02.c Klasifikace vady 3 **500,- CZK** za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady

Bod 9.02.d Klasifikace vady 4 **400,- CZK** za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady

Bod 9.02.e V případě nedostupnosti Systému za každé jedno procento **2000 CZK** pod stanovenou úrovní dostupnosti dle tabulky

Bod 9.02.f Za porušení jiné povinnosti z této smlouvy **2000 CZK** za každý započatý den prodlení.

Oddíl 9.03 Smluvní strany se dále dohodly, že smluvní pokuta dle Oddíl 9.02 není uplatnitelná pro případ:

Bod 9.03.a kdy Poskytovatel jednoznačně prokáže, že vada Systému (chyba) je zapříčiněna chybou v produktu třetí strany, která zároveň není součástí plnění dle související Smlouvy o dílo nebo této Servisní smlouvy. Toto však neplatí pro vady Systému, které Poskytovatel mohl odhalit nebo předvídat při řádném poskytování služeb podle této Smlouvy, zejména při testování doplňků Systému v rámci Patch Managementu.

Bod 9.03.b kdy Objednatel je více jak **30** dní v prodlení s plněním svých platebních povinností vůči Poskytovateli.

Bod 9.03.c Objednatel řádně neposkytl součinnost včas a oprávněně požadovanou Poskyvatelem.

Bod 9.03.d Není na systém řádně pořízená maintenance výrobce v souladu s **Chyba!**
Nenalezen zdroj odkazů.

Článek 10. Doba trvání Smlouvy a ukončení smluvního vztahu

Oddíl 10.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu **určitou 36 měsíců** od nabytí účinnosti Smlouvy. Smlouvu lze ukončit způsoby uvedenými níže v tomto článku.

Oddíl 10.02 Ukončení Smlouvy odstoupením od smlouvy: Od této Smlouvy lze písemně odstoupit, a to z následujících důvodů:

Bod 10.02.a Pokud je Poskytovatel opakovaně v prodlení s plněním této Smlouvy a na tuto skutečnost byl písemně upozorněn a byla mu poskytnuta přiměřená lhůta alespoň **14** pracovních dnů pro nápravu.

Bod 10.02.b Pokud je Objednatel po nabytí účinnosti Smlouvy v prodlení s placením delším než **60** dní a na tuto skutečnost byl písemně Poskytovatelem upozorněn a byla mu poskytnuta přiměřená lhůta alespoň **14** pracovních dnů pro nápravu.

Bod 10.02.c Pokud dojde k úpadku Poskytovatele nebo Objednatele ve smyslu §3 zákon č. 182/2006 Sb. Insolvenčního zákona ve znění jeho pozdějších předpisů.

Oddíl 10.03 Odstoupení od této Smlouvy je účinné doručením tohoto projevu vůle druhé smluvní straně.

Článek 11. Užití a šíření plnění na vzniklého na základě této Smlouvy

Oddíl 11.01 V případě, že se v průběhu plnění předmětu této Smlouvy ukáže, že jeho část je novým autorským dílem Poskytovatele ve smyslu autorského zákona, podmínky užití autorského díla jsou součástí Akceptace. Poskytovatel garantuje a poskytuje Objednateli právo užití tato autorská díla za stejných podmínek užití díla, jako definuje SOD.

Článek 12. Záruky

Oddíl 12.01 Poskytovatel neodpovídá za vady oprav, zásahů, nebo změn nastavení nebo funkcionalit vzniklé:

Bod 12.01.a nedodržením pravidel způsobu používání programového vybavení nebo poskytované služby z pohledu technologických postupů a předpisových ustanovení,

Bod 12.01.b nesprávnou manipulací zaměstnanců Objednatele s daty,

Bod 12.01.c zásahem Objednatele do programového vybavení bez souhlasu Poskytovatele, který vedl ke vzniku vady Systému.

Oddíl 12.02 S výjimkou vad uvedených v předchozím oddílu tohoto článku Poskytovatel odpovídá za vady výsledků své činnosti podle této Smlouvy po dobu **12** měsíců ode dne převzetí nebo realizace výsledku dané činnosti podle Smlouvy.

Článek 13. Vyšší moc

Oddíl 13.01 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Článek 14. Důvěrné informace

Oddíl 14.01 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá ze strany Objednatele; při tom zachází se všemi informacemi, které mu Objednatel poskytl, jako s informacemi důvěrnými.

Oddíl 14.02 Žádná ze Stran nesmí v době plnění této Smlouvy ani kdykoliv po jejím ukončení poskytnout jakékoli třetí straně jakékoliv informace o podmínkách této Smlouvy, jednáních s ní spojených ani žádné informace ať už technické, obchodní či jiné povahy, včetně veškerých přístupových údajů a kopií a záloh uživatelských a serverových dat, které získá v souvislosti s plněním této Smlouvy („**Důvěrné informace**“), bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.

Oddíl 14.03 Závazek mlčenlivosti o důvěrných informacích dle článku Oddíl 14.02 této Smlouvy se nevztahuje na Důvěrné informace:

Bod 14.03.a které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany Poskytovatele;

Bod 14.03.b které jsou Poskytovateli známy a byly mu po právu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;

Bod 14.03.c které budou následně Poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí osobou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána; a

Bod 14.03.d jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona, a to pouze byly-li takové informace poskytnuty osobám oprávněným z takového zákona, a pouze v nejužším možném rozsahu.

Oddíl 14.04 Za každé prokazatelné porušení povinnosti chránit důvěrné informace dle tohoto Článek 14(Důvěrnost informací) je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **100 000,- Kč**, přičemž uhrazením této smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu újmy v plné výši.

Oddíl 14.05 Pro vyloučení pochybností Strany prohlašují, že ustanovení tohoto Oddíl 13.01(Důvěrné informace) jsou platné po dobu **5 let** po ukončení této Smlouvy, kromě informací dle odst. 14.01, na které se toto časové omezení nevztahuje.

Článek 15. Zpracování osobních údajů

Oddíl 15.01 Předmětem plnění této smlouvy není nakládání s osobními údaji zpracovávanými Objednatelem. Při plnění předmětu této smlouvy však může, v závislosti na okolnostech konkrétního případu, dojít ke zpřístupnění osobních údajů zpracovávaných Objednatelem Poskytovateli, resp. jím pověřené osobě, jejímž prostřednictvím provádí Poskytovatel závazky plynoucí mu z této smlouvy (dále jen „**osobní údaje**“).

Oddíl 15.02 Pokud získá Poskytovatel přístup k osobním údajům, zavazuje se s nimi nakládat výlučně na území České republiky, v souladu s právními předpisy, zejména s nařízením GDPR a se zákonem o ochraně osobních údajů, za podmínek dále stanovených v tomto článku.

Oddíl 15.03 Poskytovatel se zejména zavazuje technicky a organizačně zabezpečit ochranu osobních údajů, k nimž získá přístup tak, aby v souvislosti s jeho přístupem nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, či jinému porušení právních předpisů, upravujících zpracování osobních údajů.

Oddíl 15.04 Poskytovatel prohlašuje, že s osobními údaji zpracovávány objednatel bude nakládat v souladu se svými interními bezpečnostními předpisy, které jsou v souladu s bezpečnostními požadavky certifikátu ISO 27001, jehož je Poskytovatel oprávněným držitelem a bude jím po celou dobu trvání této smlouvy.

Oddíl 15.05 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit zpracovávání osobních údajů, pokud k němu dojde, především následujícím způsobem:

Bod 15.05.a k osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele, které budou přistupovat k osobním údajům pod svým jednoznačným identifikátorem;

Bod 15.05.b osobní údaje budou zpracovávány pouze v prostorách Objednatele event. v prostorách Poskytovatele, do nichž budou mít přístup pouze oprávněné osoby či na zařízeních Poskytovatele, k nimž budou mít přístup pouze oprávněné osoby Poskytovatele;

Bod 15.05.c oprávněné osoby Poskytovatele, které budou mít k osobním údajům přístup podle této smlouvy, budou zavázány zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení, přičemž tato jejich povinnost bude trvat i po skončení jejich pracovněprávního nebo jiného vztahu k Poskytovateli.

Oddíl 15.06 Zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele, resp. jím pověřené osoby, nepřesáhne nezbytnou dobu pro splnění smluvního závazku; po uplynutí doby zpracování je Poskytovatel povinen bezodkladně zpřístupněné osobní údaje, resp. jejich záložní kopie předat Objednateli, nebo žádost Objednatele zlikvidovat.

Článek 16. Kybernetická bezpečnost

Oddíl 16.01 Objednatel informuje Poskytovatele, že podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a jeho prováděcí vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, Poskytovatel naplňuje definici provozovatele systému ve smyslu § 2 písm. g) zákona o kybernetické bezpečnosti, a je tedy významným dodavatelem podle § 2 odst. n) vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, a jako takového ho Objednatel vede v evidenci významných dodavatelů.

Oddíl 16.02 Na základě výše uvedeného je Poskytovatel povinen v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy naplnit všechny odpovídající a přiměřené bezpečnostní požadavky uvedené v PŘÍLOHA Č. 9.

Článek 17. Závěrečná ustanovení

Oddíl 17.01 Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podepsání oběma smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.

Oddíl 17.02 Smlouva je vyhotovena ve **dvou** vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.

Oddíl 17.03 Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.

Oddíl 17.04 Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.

Oddíl 17.05 Všechny vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.

Oddíl 17.06 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá **platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.** Správci registru smluv zašle tuto smlouvu ke zveřejnění Objednatel.

Oddíl 17.07 Poskytovatel prohlašuje, že je seznámen s povinnostmi stanovenými v § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a zavazuje se poskytnout Objednateli potřebnou součinnost.

Oddíl 17.08 Pohledávku, ani část pohledávky z této smlouvy nelze postoupit jiné osobě, pokud s tím nevysloví písemný souhlas obě smluvní strany této smlouvy. Ustanovení § 1879 občanského zákoníku se nepoužije.

Oddíl 17.09 Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu za zastavení pohledávky druhé smluvní strany vzniklé z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu kupujícího, a to ve výši 10 % z nominální výše zastavené pohledávky.

Oddíl 17.10 Smluvní strany sjednávají, že započtení vzájemných pohledávek je platné výlučně na základě písemné dohody smluvních stran.

Oddíl 17.11 Poskytovatel prohlašuje, že u něj není a nebude vykonávána nelegální práce ve smyslu § 5 písm. e) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, takže veškerá závislá práce vykonávaná fyzickými osobami u něj je a bude konána v základním pracovněprávním vztahu. Pokud tuto práci vykonávají nebo budou vykonávat fyzické osoby – cizinci, vykonávají ji nebo ji budou vykonávat v souladu s vydaným povolením k zaměstnání, v souladu s vydaným povolením k dlouhodobému pobytu za účelem zaměstnání ve zvláštních případech (tzv. zelená karta) vydaným podle zvláštního právního předpisu nebo v souladu s modrou kartou. Zjistí-li Objednatel, že Poskytovatel umožňuje výkon nelegální práce, a to nikoli pouze při realizaci této smlouvy, je oprávněn od smlouvy odstoupit.

Oddíl 17.12 Objednatel pro účely efektivní komunikace s Poskytovatelem a případně pro účely plnění smlouvy či svých zákonných povinností v nezbytném rozsahu shromažďuje a zpracovává

osobní údaje subjektů údajů uvedených v této smlouvě či se jinak podílejících na plnění této smlouvy. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu, po kterou tyto subjekty údajů plní role a úkoly související s touto smlouvou, a to v průběhu účinnosti této smlouvy a dobu nutnou pro vypořádání práv a povinností ze smlouvy a dále po dobu nutnou pro jejich uchování v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje tyto subjekty údajů o zpracování informovat a předat jim informace v Zásadách zpracování osobních údajů pro Poskytovatele a další osoby dostupných na internetové adrese <https://www.rbp213.cz/cs/ochrana-osobnich-udaju-gdpr/a-125/>.

Oddíl 17.13 Seznam příloh, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

PŘÍLOHA č. 1. KATALOG SLUŽEB - Specifikace rozsahu a doby jednotlivých služeb

PŘÍLOHA č. 2. Metodika práce se systémem Helpdesk.Tech

PŘÍLOHA č. 3. Seznam zařízení, aplikací a jiných komponent tvořící Systém.

PŘÍLOHA č. 4. Seznam odpovědných osob


PŘÍLOHA č. 5. Klasifikace vad a servisní intervaly

PŘÍLOHA č. 6. Seznam aplikací a komponent zahrnutých ve službě TYP 4

PŘÍLOHA č. 7. Cena služeb

PŘÍLOHA č. 8. Rozsah a další specifikace služeb TYP 0

PŘÍLOHA č. 9. Požadavky na dodavatele

V Ostravě dne: [●]	V Brně dne: [●]
Objednatel:	Poskytovatel:
Ing. Antonín Klimša, MBA výkonný ředitel	 Na základě plné moci

PŘÍLOHA Č. 1 KATALOG SLUŽEB

Tabulka 1 – KATALOG služeb

KOD	Popis činnosti	TYP 0	TYP 1	TYP 2	TYP 3	TYP 4	REŽIM SLUŽBY
INSY	Jednorázové služby inicializace, nastavení, konfigurace, konzultací apod.	A					Dle specifikace Příloha 8
MAIN	Maintenance výrobce Systému (ů)					A	Dle ustanovení třetí strany
SLA1	Servisní pohotovost dle SLA		A				WDIN, WDOU
PAMA	Realizace servisních zásahů, dle SLA		A				WDIN, WDOU
CHM	Změna konfigurace stávajících instancí serverů				A		WDIN
INT	Instalace a prvotní konfigurace nových instancí produktu				A		WDIN
MSYS	Monitoring systému a kapacity systémových prostředků				A		WDIN, WDOU
MDST	Zakládání, sledování a údržba datových úložišť				A		WDIN
SWD1	Upgrade Systému nebo jeho částí na nové verze		A				WDIN
SWDN	Vývojářské činnosti ve smyslu vytváření nových funkcionalit řešení				A		WDIN
REC	Tvorba doporučení architektury hardware s ohledem na potřebný výkon systému				A		WDIN
MON	Proaktivní dohled on-line				A		WDIN, WDOU
MON1	Plánovaná kontrola logů		A				WDIN
ADM1	Migrace, reinstalace stávajících instancí produktu				A		WDIN
ANA	Analytické činnosti				A		WDIN
TSKM	Management a administrace naplánovaných úloh				A		WDIN, WDOU
MON2	Sledování výkonu a logu událostí, ladění, optimalizace				A		WDIN, WDOU
OPT1	Optimalizace kapacity diskových prostor pro archivaci				A		WDIN
CON1	Technické konzultace, školení				A		WDIN
DOC1	Údržba aktuální dokumentace systému, vč. doporučení na změnu		A				WDIN
EST1	ELDAX – založení storage ve stand. Konfiguraci (replikace				A		WDIN

	původních nastavení)						
HSM1	HSM provoz modulu v eIDAS complaint konfiguraci		A				WDIN, WDOU
HSMB	HSM Zálohování konfigurace		A				WDIN, WDOU
HSMA	správa USB token/hesel pro roli Crypto officer (nový, obnova, smazání)		A				WDIN, WDOU
HSMU	Update, Aktualizace firmware HSM		A				WDIN, WDOU
HWS1	Služba výměny hardware v případě závady s pozastavením SLA (označení hw spadající do této služby je v PŘÍLOHA č. 3)				A		WDIN
HWS2	Služba výměny hardware v případě závady v definovaných SLA (označení hw spadající do této služby je v PŘÍLOHA č. 3)				A		WDIN

Položky označené „A“ jsou součástí plnění Smlouvy

Popis	MD	Poznámka
Alokované kapacity pro TYP 2	0	PŘEVODITELNOST: Rezervované kapacity pro jednotlivé činnosti jsou NEPŘEVODITELNÉ mezi činnostmi i mezi fakturačními obdobími.

Tabulka 2 – REŽIM služeb

Definuje, v jakých časových úsecích a dle jakého harmonogramu jsou služby Poskytovány

Označení	Období	Část dne	OD	DO
WDIN	Pracovní dny	Pracovní doba	8:00	18:00
WDOU	Mimo interval vymezený v Pracovní dny, a dále Víkendy svátky	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN

Tabulka 3 – Popis typů služeb a režim jejich fakturace.

Definuje, jak je služba účtována a jakým způsobem jsou služby poskytovány z pohledu omezení jejich kapacitního rozsahu, nebo jakými pravidly se řídí.

Označení	Popis	Režim fakturace
TYP 0	Jednorázová služby, zejména služby vedoucí k zprovoznění systému, jeho konfiguraci nebo jinak časově, rozsahem, činnostmi a cenou omezené a naplánované služby.	Dle specifikace těchto služeb uvedené v příloze 8.
TYP 1	Činnosti, které jsou zahrnuty v částce příslušné služby Tabulka 9 a jsou poskytovány v uvedeném režimu a nejsou časově, kapacitně ani jinak omezeny	Měsíčně, vždy k poslednímu dni v měsíci
TYP 2	Činnosti, které jsou zahrnuty v částce příslušné služby Tabulka 9 a jsou poskytovány v uvedeném režimu a jsou kapacitně omezeny	Měsíčně, vždy k poslednímu dni v měsíci
TYP 3	Činnosti, které nejsou zahrnuty v pravidelných platbách a jsou poskytovány v uvedeném režimu na vyžádání Objednatele dle ceníků příslušné služby Tabulka 9	Měsíčně, vždy k poslednímu dni v měsíci
TYP 4	Služby a Činnosti, které jsou zahrnuty v částce platbách dle bod Bod 7.07.a jsou poskytovány pro Systém v uvedeném režimu, který definuje výrobce software nebo hardware. Zpravidla se jedná o služby typu Maintenance.	K prvnímu dni daného období.

PŘÍLOHA Č. 2

METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM Helpdesk.Tech

1. Základním účelem aplikace Helpdesk.Tech je elektronická registrace servisních požadavků zákazníka, záznamu průběhu řešení a systém účtování provedených prací. Základním nástrojem pro přístup do evidence požadavků (incidentů) ze strany zákazníka (zadavatele) a servisního technika (řešitele) je webovské rozhraní systému.
2. **Zákazník – zadavatel požadavků**
 - 2.1. Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese <http://Helpdesk.Tech.seyfor.com>. Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla. V ojedinělých případech, kdy není možné využít Helpdesk.Tech systém je k dispozici číslo Servisního Centra v režimu 24/7 - +420603299839. Požadavky takto sdělené je zpravidla nutné potvrdit ještě emailem na dohodnutou adresu a zodpovědnou osobou.
3. **Vytvoření nového incidentu**
 - 3.1. Pro zadání nového požadavku je nutné, po přihlášení do výše jmenovaného webového rozhraní, zvolit položku „Založení nového incidentu“. Následně je zobrazen webový formulář pro vyplnění důležitých parametrů požadavku, především pak kontaktní údaje a popis požadavku. Je dobrá vhodná volba stručné a jednoznačné specifikaci incidentu (položka „Subjekt“), tato potom usnadňuje rychlou orientaci v celkových přehledech.
 - 3.2. K nově zadávanému požadavku může být též připojen externí soubor (např. dokument aplikace Word, Excel atd.). Toto lze provést pomocí tlačítka „Přidat přílohu“.
 - 3.3. Po stisku tlačítka „Ok“ je požadavek zaregistrován v centrální databázi.
4. **Kontrola stavu incidentu**
 - 4.1. Požadavky zavedené do systému mohou nabývat několika stavů v závislosti na fázi řešení, ve které se právě nachází. Jsou to tyto:
 - 4.2. Nový – požadavek byl zaveden do systému
 - 4.3. Přijato – požadavek byl přijat ke zpracování, byl přidělen řešitel problému
 - 4.4. Vyřešeno – požadavek byl vyřešen
 - 4.5. Zrušeno – požadavek zrušen
 - 4.6. Reklamace / Upraveno
 - 4.7. o změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zaslaného na kontaktní e-mailovou adresu zadanou v průběhu zavádění požadavku.
5. Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých požadavků v odkazu „Přehled požadavků“, která se nachází na výchozí stránce zobrazené bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní. Po její volbě je zobrazen seznam všech požadavků, rozdělený do třech kategorií „Aktuální incidenty“, „Vyřízené incidenty“ a „Uzavřené požadavky“. Každý požadavek obsahuje celou historii průběhu svého řešení včetně časových údajů jednotlivých událostí.
6. **Podmínky řešení incidentu**
 - 6.1. K pořadí vyřizování požadavků je přístupováno s ohledem na smluvní podmínky mezi Zákazníkem a společností TECHNISERV IT a dále s ohledem na jejich závažnost a případný možný vliv na rozsah omezení činnosti zákazníka.

PŘÍLOHA Č. 3

SEZNAM ZAŘÍZENÍ, APLIKACÍ A JINÝCH KOMPONENT TVOŘÍCÍCH SYSTÉM

Definuje komponenty, aplikace nebo sw řešení obsažené v Systému

Tabulka 4 - Seznam aplikací a komponent tvořících Systém

Označení komponenty, aplikace nebo sw řešení	Popis	HW support
ELDax eIDAS SMART TRUST eLECTRONIC ARCHIVE, konfigurace licence: ELDax ENTERPRISE UnLIMITED/BASE/eGovernment/SmartDocumentSigner/ /Validation/HSMConn	Důvěryhodná platforma ELDax, viz www.eldax.cz konfigurace v ELDax clusteru. Konektor HSMConn podporuje kryptografický prostředek typu Luna.	-
Síťový Luna Network HSM A700	Kryptografický QSCD prostředek pro generování a ukládání klíčů. www.thalesgroup.com	HWS1

PŘÍLOHA Č. 4

KONTAKTY A SEZNAM ODPOVĚDNÝCH OSOB

Kontakt na helpdeskové centrum Helpdesk.Tech
viz Smlouva Oddíl 5.04

označení	webové rozhraní	e-mail	telefon
Helpdesk.Tech	https://Helpdesk.Tech.seyfor.com	support.tech@seyfor.com	

Objednatel

Jméno a Příjmení	e-mail	telefon

Poskytovatel

Jméno a Příjmení	e-mail	telefon

PŘÍLOHA Č. 5

KLASIFIKACE VAD A SERVISNÍ INTERVALY

Klasifikace vad a servisní intervaly jsou parametry upřesňující plnění Poskytovatele v rámci služby **SLA1 - Servisní pohotovost a držení SLA** pro případ nestabilního stavu Systému, která je specifikována v PŘÍLOHA č. 3

KLASIFIKACE VAD

1. Klasifikace vady 1 – Kritická závažnost

1.1. Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.

2. Klasifikace vady 2 – Vysoká závažnost

2.1. Hlavní funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání Systému uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o více než 50 %) a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem zákazníka. Lze takto označit problém, kdy se vyskytnou chyby v Systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi Systému (obejítí). Pro příklad DMS jde o stav, kdy je možné s obtížemi ze Systému data vyhledávat / exportovat / číst, ale není možné nová data vkládat.

3. Klasifikace vady 3 - Střední závažnost

3.1. Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

4. Klasifikace vady 4 - Minimální závažnost

4.1. Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezuující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

5. VYŘEŠENÍ, DOBA VYŘEŠENÍ A REAKČNÍ DOBA

5.1. **Řešení problému:** Za řešení problému se pro účely této Smlouvy považuje taková aktivita Poskytovatele, kterou Poskytovatel řeší problém v Systému Objednatele a odstraňuje vadu.

5.2. **Reakční doba** je lhůta, která začíná běžet od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli a během níž je Poskytovatel povinen zahájit činnost (Řešení problému) směřující k Vyřešení problému. Za lhůtu k Vyřešení problému se pro účely této Smlouvy považuje doba (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu) od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli do okamžiku, kdy Poskytovatel provede Vyřešení problému („**Doba vyřešení**“).

5.3. **Vyřešením problému** se rozumí uvedení Systému do stabilního a plně funkčního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem problému nebo identifikací problému.

5.3.1. Nejedná se v žádném případě o jakoukoliv změnu, navýšení nebo omezení funkcionalit, které nebylo předmětem SOD či jiné dodávky Poskytovatele. Takováto situace s ohledem na její charakter bude řešena formou požadavku na změnu.

6. Pozn.: Klasifikace vad, Reakční doby a Doby vyřešení se vztahují na provoz Systému, jak je vymezen v této Smlouvě. Poskytovatel neodpovídá z titulu této Smlouvy za jiné softwarové, hardwarové případně infrastrukturní a komunikační nástroje, které nejsou jednoznačně zahrnuty v Systému. Dodavatel také neodpovídá z titulu této za nefunkčnost systému v případě hardware poruchy, pokud služba výměny hardware v případě poruchy není součástí plnění Smlouvy.

Tabulka 5 - Servisní intervaly

Servisní intervaly pro jednotlivé klasifikace				
Klasifikace vady	Reakční doba WDIN	Reakční doba WDOUT	Doba vyřešení v intervalu WDIN	Doba vyřešení v intervalu WDOUT
1	2 hod	2	24 hod-cont	*
2	4 hod	*	484hod-cont	*
3	NBD	*	3BD	*
4	NBD	*	Do 5 BD	*

Tabulka 6 - Dostupnost systému nebo jeho částí

Dostupnosti Systému nebo jeho částí				
Část	Dostupnost systému	Měřené období	Měřený interval	Klasifikace vad, kdy Systém je považovaný za nedostupný
Systém	Není stanovena	Měsíčně	24/7	Klasifikace Vady kategorie A. (Plánované odstávky se nepovažují za stav, kdy Systém je nedostupný)
-	-	-	-	-

Tabulka 7 -Metodika výpočtu servisních intervalů s ohledem na režim poskytovaných služeb

Označení	Reakce	Řešení
Hod	Čas v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
ND-Hod	Měření v hodinách začne další den okamžikem, kdy služba začne být aktivní.	Čas měřený v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována. Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
NBD-Hod	Měření v hodinách začne další pracovní den okamžikem, kdy služba začne být aktivní.	Čas měřený v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována. Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
Min	Čas v minutách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
Min-Cont	Čas v minutách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Čas je měřen od času zahájení měření, bez ohledu na režim poskytování služby (zda je služba aktivní či nikoliv).
Den	Čas ve dnech počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
Den-Cont	Čas ve dnech počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Čas je měřen od času zahájení měření, bez ohledu na režim poskytování služby (zda je služba aktivní či nikoliv).

PŘÍLOHA Č. 6:

Seznam aplikací a komponent zahrnutých ve službě TYP 4

Seznam aplikací a komponent zahrnutých ve službě TYP 4

Definuje komponenty, aplikace nebo sw řešení obsažené v Systému a které jsou zahrnuty pod službu TYP 4

Tabulka 8 - Seznam komponent Systému pro službu TYP 4

Označení komponenty, aplikace nebo sw řešení	Popis
ELDax eIDAS SMART TRUST eELECTRONIC ARCHIVE , konfigurace licence: ELDax ENTERPRISE UnLIMITED/BASE/eGovernment/SmartDocumentSigner/Validation/HSMConn	Důvěryhodná platforma ELDax, viz www.eldax.cz konfigurace v ELDax clusteru. Konektor HSMConn podporuje kryptografický prostředek typu Luna.
Síťový Luna Network HSM A700	Kryptografický QSCD prostředek pro generování a ukládání klíčů. www.thalesgroup.com

PŘÍLOHA Č. 7: CENY SLUŽEB

Tabulka 9 - Ceny služeb

TYP	CENÍK SLUŽEB	Počet MJ	JEDN	CENA MJ BEZ DPH	SLEVA [%]	CENA CELKEM PO SLEVĚ (CZK) BEZ DPH
	Jednorázové služby					
0	Cena služby Typ 0	1	pck	80 030,00	0	80 030,0
	Pravidelné služby					
1	Cena služby TYP 1	1	Měsíc	9650	36	9650,0
2	Cena služby TYP 2	1	Měsíc	0	0	0
4	Cena služby TYP 4	1	3roky	396 500,00	3	1 189 500,0
	Položkový Ceník služeb TYP 3					
3	SWD – SW development	1	MD			
3	KON – Konzultant	1	MD			
3	ANA - ANALYTIK	1	MD			
3	MSE - Administrátor	1	MD			
3	DOPR – Doprava	1	km			

PŘÍLOHA Č. 8:

Rozsah a další specifikace služeb TYP 0

Obecný popis služby:

Služba bude poskytnuta za účelem zprovoznění systému vč konfigurace ELDax a HSM zařízení pro vzájemnou komunikaci. HSM bude uvedeno do režimu umožňující generování klíčů sloužící pro kvalifikované certifikáty v souladu s eIDAS. Rozsah služby je uveden v Tabulka 1011 - Rozsah služby TY P0: a harmonogram poskytnutí v

Tabulka 1112 – Harmonogram služby TYP 0

Tabulka 10 - Rozsah služby TY P0:

ID	TYP 0 -Jednorázové služby	MJ	Ks	Cena jedn CZK bez DPH	Celkem položka CZK bez DPH
1.	Konfiguraci ELDax s Využitím rozhraní API služeb dostupných pro možnost kvalifikovaného pečetění certifikátem uložených V HSM modulu Luna o módy: - opečeť a vrat - opečeť a ulož - opečeť ulož a vrat ID uloženého dokumentu	Pck	1		
2.	Možnost volby jaký certifikát aplikace původce dat požaduje využít	Pck	1		
3.	Konfigurace provozu HSM modulu předepsaným certifikovaným firmwarem a předepsaným klientským sw	Pck	1		
4.	Konfigurace do provozu HSM modulu v režimu f]ps 14o-2 level 3 _ Vytvoření klíčů přímo v HSM modulu	Pck	1		
5.	Vytvoření všech potřebných přihlašovacích údajů ELDax i HSM	Pck	1		
6.	Konfigurace možnosti volby jaký certifikát aplikace původce dat požaduje využít	Pck	1		
7.	Podpora licencí (maintenance) a SLA na celé období dle zadávací dokumentace (36 měs) -ELDAX eIDAS SMART TRUST eLECTRONIC PLATFORM, ver ENTERPRISE Inlimited/BAsE/ecovernment/SmartDocumentsigner/Special DB Connector/Validation/HSMConn (1Y) – podpora výrobce a vč SLA - HSM modul (Luna Network HSI\4 A700) - podpora výrobce	3Y	1		
8.	Konfigurace ELDax s API rozhraním	Ks	1		
S	Cena za implementaci a předání do provozu vč. 3Y maintenance a sla – jednorázové – ZD odstav 2.2 [CZK bez DPH]				80 030,00 Kč

Tabulka 11 – Harmonogram služby TYP 0

ID	Harmonogram služby	Označení milníku	Start milníku	Konec milníku	Jednotka
a.	Nabytí účinnosti Smlouvy	T0	0	1	DNU
b.	Pořízení maintenance systému (Tabulka 1011 - Rozsah služby TY P0: ID Položky - 7) Fakturace této služby k poslednímu dni milníku	T1	T0	7	DNU
c.	Realizace nastavení systému (Tabulka 1011 - Rozsah služby TY P0: ID Položky – 1,2,3,4,5,6,8) Fakturace této služby k poslednímu dni milníku	T2	T1	14	DNU

d.	Předání do běžného provozního režimu definovaného službami TYP 1, TYP 2, TYP 3 a TYP 4	T3	T2	1	DNU
e.	Zahájení běžného provozu dle TYP 1, TYP 2, TYP 3 a TYP 4	T4	T3	3	Kalendářní roky

PŘÍLOHA Č. 9: Požadavky na dodavatele

Tento **Dokument** stanovuje v souladu s ustanovením § 4 odst. 4 zák. č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění (dále jen „ZoKB“) a § 8 odst. 1 písm. a) a f) ve spojení s přílohou č. 7 vyhl. č. 82/2018 Sb. (dále jen „VoKB“) závazná bezpečnostní opatření zohledňující požadavky systému řízení bezpečnosti informací, která se vztahují na dodavatele, kteří pro RBP, zdravotní pojišťovnu (dále jen „RBP“) výhradně či jako součást předmětu plnění dodávají, vyvíjí, implementují a/nebo provádějí servis software či hardware (dále také jen „SW“ či „HW“), a/nebo kteří v souvislosti s plněním pro RBP přistupují do informačního systému RBP, který byl určen významným informačním systémem (dále také „VIS“) v souladu se ZoKB a/nebo kteří v rámci poskytovaného plnění pro společnost RBP zpracovávají, a/nebo přenášejí a/nebo ukládají a/nebo uchovávají informace, data a/nebo provozní údaje RBP.

Účelem tohoto **Dokumentu** je dosažení společností RBP stanovené úrovně bezpečnosti informací v souladu s požadavky ZoKB, VoKB a dokumentace systému řízení bezpečnosti informací společnosti RBP.

Dodavatelem se pro účely tohoto **Dokumentu** rozumí každá osoba, jež poskytuje RBP jakékoliv plnění na základě Smlouvy. Dodavatelem se rozumí také provozovatel informačního nebo komunikačního systému a každý, kdo s RBP vstupuje do právního vztahu, nebo má s RBP uzavřenou smlouvu.

Smlouvou se pro účely tohoto **Dokumentu** rozumí smlouva uzavřená mezi RBP a dodavatelem.

Aktivem se pro účely tohoto **Dokumentu** rozumí primární aktivum, nebo podpůrné aktivum ve smyslu § 2 písm. f), nebo g) VoKB.

Není-li dále uvedeno jinak, rozumí se pojmy užívanými v tomto **Dokumentu** pojmy ve smyslu ZoKB, VoKB, nebo dokumentace systému řízení bezpečnosti informací ve společnosti RBP.

Pro účely tohoto **Dokumentu** se práva a povinnosti dodavatele stanovená tímto **Dokumentem** považují za bezpečnostní opatření.

Společnost RBP je správcem informačního systému základní služby ve smyslu ZoKB a VoKB. Dodavatel je povinen poskytovat plnění dle Smlouvy v souladu se všemi právními předpisy upravujícími kybernetickou bezpečnost ve společnosti RBP a v souladu se všemi vnitřními předpisy RBP upravujícími systém řízení bezpečnosti informací, resp. tak, aby se dodavatel vyvaroval jakékoliv činnosti, jež by mohla být označena za porušení uvedených právních předpisů a vnitřních předpisů RBP.

1. OBECNÉ POŽADAVKY BEZPEČNOSTI INFORMACÍ

Dodavatel je při poskytování plnění pro RBP povinen plnit následující povinnosti:

- 1.1** Postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
- 1.2** Dodavatel je povinen zachovat bezpečnost informací a dat obsažených v VIS, nebo v jiných informačních systémech, které jsou plněním Smlouvy dotčeny, a to zejm. z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity. Dodavatel prohlašuje, že si je vědom všech povinností, které je povinen z hlediska zachování bezpečnosti informací v RBP dodržovat. Je-li nezbytné důvěrnost, dostupnost či integritu informací nebo dat omezit, ohrozit nebo přerušit, může tak dodavatel učinit pouze po předchozím souhlasu RBP a jen v rozsahu RBP předem odsouhlaseném.
- 1.3** Dodavatel je povinen RBP písemně informovat o způsobu řízení rizik na straně dodavatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy, a to do 15 pracovních dnů od nabytí účinnosti Smlouvy.

- 1.4 Nestanoví-li dohoda stran jinak, dodavatel jmenuje nejpozději do 3 pracovních dnů po nabytí účinnosti Smlouvy zodpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění bezpečnostních opatření a související komunikace mezi smluvními stranami.
- 1.5 Zajistit, aby kontaktní osoba dodavatele nejpozději do 30 dnů od nabytí účinnosti Smlouvy potvrdila písemně **RBP**, že všechny osoby podílející se na poskytování plnění Smlouvy za stranu dodavatele a/nebo jeho poddodavatelé byli prokazatelně seznámeni s tímto **Dokumentem**.
- 1.6 Zavést opatření pro ochranu zálohy dat vztahujících se k plnění Smlouvy a pravidelně testovat funkčnost těchto záloh.
- 1.7 V případě potřeby **RBP** musí dodavatel garantovat schopnost zrekonstruovat funkcionalitu aktiva do stavu požadovaného dle Smlouvy.
- 1.8 Realizovat bezpečnostní opatření pro ochranu dat souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.
- 1.9 Průběžně detekovat technické zranitelnosti předmětu 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 Dodavatele. Nápravná opatření musí být schválena Objednatelem.
- 1.10 Poskytovat **RBP** v termínech stanovených **RBP**, resp. bez zbytečného odkladu, požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje **SW** či po jeho předání.
- 1.11 Dodat systémové a provozní bezpečnostní dokumentace, a to minimálně v následujícím rozsahu:
 - provozní a bezpečnostní dokumentace,
 - popis principů autentizace, autorizace a vytváření auditních stop,
 - popis principů instalace a konfigurace;
 - popis nezbytných bezpečnostních konfigurací,
 - popis principů zálohování a archivace,
 - plány kontinuity činností a havarijní plány.
- 1.12 Veškeré informace vyžadující vyšší míru ochrany, zejména přístupová oprávnění, hesla, identifikační a jiné kritické údaje, poskytnuté **RBP** při poskytování plnění budou vhodným způsobem chráněny proti neautorizovanému přístupu; certifikáty a přístupová oprávnění nebudou uchovávány v nešifrovaném tvaru, pokud nebude mezi smluvními stranami pro konkrétní případ dohodnuto jinak.
- 1.13 V produkčním prostředí systému **VIS** bude obsažen jen kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování systému **VIS**.
- 1.14 Před spuštěním SW v produkčním prostředí daného **VIS** provede dodavatel kontrolu souladu daného **SW** s bezpečnostními opatřeními **RBP** a v případě zjištění nesouladu zajistí bez zbytečného odkladu soulad dodávaného **SW** s bezpečnostními opatřeními, pokud byl s takovými opatřeními seznámen.

- 1.15** Dodavatel odpovídá za to, že **SW** implementované do **VIS** budou obsahovat nejnovější, stabilní, bezpečné a řádně odzkoušené bezpečnostní aktualizace.

2. PERSONÁLNÍ BEZPEČNOST

2.1 Pokud dodavatel využívá při poskytování plnění **RBP** poddodavatele, zavazuje se zajistit dodržování veškerých bezpečnostních opatření stanovených **RBP** ve smluvních vztazích se svými poddodavateli a tuto skutečnost doložit **RBP** na vyžádání předložením příslušného smluvního vztahu uzavřeného s tímto poddodavatelem, případně předložením čestného prohlášení o řádném naplňování této povinnosti.

2.2 Dodavatel a jeho případní poddodavatelé jsou povinni realizovat tato opatření:

- mít stanoven plán rozvoje bezpečnostního povědomí, jehož cílem je zajistit odpovídající vzdělávání a zlepšování bezpečnostního povědomí a který obsahuje formu, obsah a rozsah;
- realizovat poučení uživatelů, administrátorů, osob zastávajících bezpečnostní role a dodavatelů o jejich povinnostech a o bezpečnostní politice;
- zajistit realizaci teoretických i praktických školení uživatelů, administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role;
- v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat poučení uživatelů, administrátorů, osob zastávajících bezpečnostní role a poddodavatelů o jejich povinnostech a o bezpečnostní politice formou vstupních a pravidelných školení;
- v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat pro osoby zastávající bezpečnostní role pravidelná odborná školení, zohledňující aktuální potřeby v oblasti kybernetické bezpečnosti;
- v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat pravidelné školení a ověřování bezpečnostního povědomí zaměstnanců v souladu s jejich pracovní náplní;
- vést o provedených školení přehledy, které obsahují předmět školení a seznam osob, které školení absolvovaly;
- zajišťovat kontrolu dodržování bezpečnostní politiky ze strany uživatelů, administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role;
- v případě ukončení smluvního vztahu s administrátory a osobami zastávajícími bezpečnostní role zajistit předání odpovědností;
- hodnotit účinnost plánu rozvoje bezpečnostního povědomí, provedených školení a dalších činností spojených se zlepšováním bezpečnostního povědomí;
- určit pravidla a postupy pro řešení případů porušení stanovených bezpečnostních pravidel ze strany uživatelů, administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role.

3. FYZICKÁ OCHRANA A BEZPEČNOST PROSTŘEDÍ

- 3.1 Dodavatel se zavazuje, že na pracovišti neponechá volně dostupná instalační, záložní nebo archivní média ani dokumentaci k **VIS**, který je předmětem plnění dle Smlouvy.
- 3.2 Dodavatel se zavazuje dodržovat režimová opatření (provozní řády) budov a prostor zejména, kde jsou umístěna aktiva **VIS**.

4. OPRÁVNĚNÍ UŽÍVAT DATA A AUTORSTVÍ PROGRAMOVÉHO KÓDU

- 4.1 Dodavatel je při poskytování plnění pro Objednatele oprávněn užívat data předaná Dodavateli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy a zavazuje se nakládat s daty pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ZoKB a VoKB.
- 4.2 Dodavatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje zajistit, aby při plnění Smlouvy dodržel podmínky stanovené zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

5. KONTROLA A AUDIT DODAVATELE (PRAVIDLA ZÁKAZNICKÉHO AUDITU)

- 5.1 Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti vyplývající z tohoto **Dokumentu**, ze ZoKB a VoKB a umožnit objednateli provedení auditů prováděných objednatelům či pověřeným auditorem.
- 5.2 Dodavatel je povinen Objednateli poskytnout nezbytnou součinnost a zpřístupnit veškerou potřebnou dokumentaci technických a organizačních opatření.
- 5.3 Kontrola nebo audit mohou být provedeny u Dodavatele nebo jeho poddodavatele.
- 5.4 Objednatel má povinnost písemně oznámit Dodavateli provedení kontroly či auditu, a to nejméně 14 dnů před provedením kontroly či auditu.
- 5.5 Dodavatel je povinen pravidelně provádět kontrolu zavedených bezpečnostních opatření a hodnocení rizik.
- 5.6 V případě neuspokojivých výsledků hodnocení dodavatele, nebo výsledků provedení zákaznického auditu, musí dodavatel podniknout nezbytná opatření, která povedou k nápravě.

6. ŘETĚZENÍ DODAVTELŮ

- 6.1 Dodavatel není oprávněn zapojit do plnění Smlouvy žádného dalšího poddodavatele bez předchozího povolení Objednatele.
- 6.2 Dodavatel se zavazuje, že se bude řídit požadavky Objednatele na 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.

- 6.3 Pokud Dodavatel využívá za účelem plnění předmětu Smlouvy poddodavatele, musí být tomuto poddodavateli uloženy na základě Smlouvy s Dodavatelem stejné povinnosti k dodržování smluvních ujednání, jaká jsou sjednaná tímto **Dokumentem** mezi Objednatelem a Dodavatelem.
- 6.4 Dodavatel se zavazuje předložit Objednateli, na základě jeho písemného vyzvání, příslušnou smlouvu s poddodavatelem.
- 6.5 Dodavatel má povinnost zajistit, že poddodavatel bude v souladu s požadavky, které Objednatel ukládá na základě tohoto **Dokumentu** Dodavateli.

7. ŘÍZENÍ PŘÍSTUPU

- 7.1 Přístup k **VIS** je možné povolit pouze po evidenci osoby zastupující dodavatele v registru identit **RBP** nebo obdobném systému **RBP**, a to na základě požadavku dodavatele na přístup.
- 7.2 Přidělení oprávnění zaměstnancům dodavatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
- 7.3 Dodavatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci dodavatele ani poddodavatele.
- 7.4 Nelze připojit koncové zařízení do sítě **RBP** bez předchozího schválení připojení určenou osobu na straně **RBP**.
- 7.5 Dodavatel se zavazuje, že všechny jeho informační systémy, které se připojují do síťové infrastruktury **RBP**, jsou a budou chráněny vhodným způsobem proti malware.
- 7.6 Dodavatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění **RBP**, které přistupují do interní sítě a/nebo **VIS RBP** chránily autentizační prostředky a údaje k **VIS RBP**. Dodavatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako kybernetická bezpečnostní událost ve smyslu příslušné řídicí dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládnutí kybernetické bezpečnostní události (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu). Dodavatel bere na vědomí, že postup zvládnutím kybernetické bezpečnostní události či jiný důsledek porušení bezpečnostních opatření nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost dodavatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy dodavateli či jiné osobě ze strany **RBP**.

8. ŘÍZENÍ ZMĚN A KONTINUITA ČINNOSTÍ

- 8.1 **RBP** 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 **VIS** a zajistí možnost navrácení do původního stavu.

- 8.2** **RBP** má povinnost informovat dodavatele o výsledcích řízení změn, které mají dopady na plnění předmětu Smlouvy ze strany dodavatele.
- 8.3** Dodavatel má povinnost přijmout účinná opatření ke snížení nepříznivých dopadů v souladu s výsledky řízení změn.
- 8.4** Dodavatel se zavazuje poskytnout **RBP** 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.
- 8.5** **RBP** má oprávnění zapojit dodavatele do řízení kontinuity činností, a to zejména oprávnění k zahrnutí dodavatele do plánu kontinuity činností, který souvisí s **VIS** nebo s jeho **HW** komponentami a souvisejících služeb a/nebo zahrnutí dodavatele do havarijního plánu **RBP**.

9. MONITOROVÁNÍ ČINNOSTÍ

- 9.1** Dodavatel bere na vědomí, že veškerá jeho aktivita a jeho plnění realizované v prostředí **RBP** budou průběžně a pravidelně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na oprávněné zájmy **RBP**, jakož i s ohledem na obsah Smlouvy a interních dokumentů **RBP**, se kterými byl dodavatel seznámen.

10. ZVLÁDÁNÍ KYBERNETICKÝCH BEZPEČNOSTNÍCH INCIDENTŮ

- 10.1** Dodavatel se zavazuje, že při poskytování plnění pro **RBP** stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládnutí kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsanych pravidel bude postupovat, a bude hlásit všechny kybernetické bezpečnostní události a incidenty včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů neprodleně po jejich detekci **RBP**.
- 10.2** Dodavatel navrhne řešení tak, aby bylo možné zvládat a detekovat kybernetické bezpečnostní události a incidenty a realizuje opatření pro zvýšení odolnosti informačního systému vůči kybernetickým bezpečnostním incidentům a omezením dostupnosti a vychází při tom zejména z požadavků stanovených VoKB.
- 10.3** Dodavatel má povinnost neprodleně informovat **RBP** o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Součástí oznámení musí být popis povahy případu kybernetického bezpečnostního incidentu.
- 10.4** Dodavatel má povinnost provést analýzu příčin kybernetické bezpečnostní události nebo kybernetického bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že dodavatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.

11. OCHRANA DŮVĚRNOSTI INFORMACÍ

- 11.1** Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o veškerých informacích a osobních údajích, o nichž se dozvěděly v souvislosti s plněním Smlouvy, a to včetně předmětu Smlouvy, vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí stran.
- 11.2** Smluvní strany se zavazují, že zajistí, aby všechny osoby oprávněné zpracovávat informace a osobní údaje, o nichž se dozvěděly v souvislosti s plněním Smlouvy se zavázaly k mlčenlivosti. Závazek mlčenlivosti a ochrany důvěrnosti informací zůstává v platnosti i po ukončení Smlouvy.

12. INFORMAČNÍ POVINNOST DODAVATELE

- 12.1** Dodavatel má povinnost neprodleně informovat Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Součástí oznámení musí být popis povahy případu kybernetického bezpečnostního incidentu.
- 12.2** Dodavatel má povinnost informovat Objednatele o způsobu řízení rizik a o rizicích souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, a to na základě písemné výzvy Objednatele.
- 12.3** Dodavatel má povinnost bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o významné změně ovládnutí Dodavatele dle zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změně vlastnictví základních aktiv a změně v oprávnění Dodavatele nakládat s aktivy, které jsou využívány k plnění předmětu Smlouvy. V případě, že dojde k významné změně kontroly nad dodavatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládnutí či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, či ekvivalentní postavení, je **RBP** oprávněn odstoupit od Smlouvy.

13. POVINNOSTI PŘI UKONČENÍ SMLOUVY

- 13.1** Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace při ukončení Smlouvy. Dodavatel se zavazuje, dle pokynů Objednatele, účastnit jednání s **RBP** a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s provozem, údržbou a rozvojem předmětu Smlouvy na Objednatele a/nebo nového dodavatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti Smlouvy.

14. SPECIFIKACE PODMÍNEK PRO FORMÁT PŘEDÁNÍ DAT, PROVOZNÍCH ÚDAJŮ A INFORMACÍ PO VYŽÁDÁNÍ RBP

- 14.1** Veškerá uživatelská a/nebo provozní data **VIS** musí být **RBP** předána bez zbytečného odkladu po doručení žádosti o export, a to v elektronické, strojově čitelné podobě, v otevřeném formátu, jehož využití není zatíženo **RBP** právy třetích osob a **RBP** jej může užít bez jakéhokoliv omezení. Součástí předávaných exportovaných dat musí vždy být úplný popis formátu včetně datových typů a vzájemných vazeb v českém jazyce, ledaže by se jednalo o

otevřený, standardizovaný formát. Pokud nestanoví **RBP** jinak, je dodavatel povinen data exportovat v kódování českého jazyka UTF-8. Soulad exportovaných dat s těmito požadavky a jejich úplnost, podléhá akceptaci **RBP**.

15. PRAVIDLA PRO LIKVIDACI DAT

15.1 Dodavatel se zavazuje poskytnout **RBP** veškerou potřebnou součinnost pro likvidaci nepotřebných dat, za tím účelem smluvní strany dohodnou lhůty pro provádění likvidace dat, kde stanoví konkrétní rozsah a časové intervaly pro likvidaci dat. Smluvní strany sjednávají, že k likvidaci dat přistoupí po vzájemném odsouhlasení likvidace, podmínky likvidace musí být v souladu přílohou č. 4 VoKB.

16. SANKCE A DŮSLEDKY PORUŠENÍ POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

16.1 Pro případ, že:

- dodavatel nesplní informační povinnost stanovenou mu tímto **Dokumentem**, nebo,
- dojde u dodavatele k významné změně kontroly nad osobou dodavatele, nebo,
- dojde u dodavatele ke změně kontroly nad zásadními aktivy dodavatele využívanými k plnění Smlouvy, nebo,
- dodavatel zapojí do plnění Smlouvy poddodavatele bez písemného povolení **RBP**,

je **RBP** oprávněna odstoupit od Smlouvy. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení odstoupení od Smlouvy dodavateli. Odstoupení nezbavuje dodavatele povinnosti poskytnout součinnost dle ustanovení tohoto **Dokumentu** při ukončení Smlouvy.

16.2 Pro případ porušení povinností dodavatele dle tohoto **Dokumentu** se sankční ujednání řídí Smlouvou.