

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY SOFTWARE

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“)

medisap,s.r.o.

zapsána: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 14601
 se sídlem: Na rovnosti 2244/5, 130 00 Praha 3
 IČ: 48029360 DIČ: CZ48029360
 zastoupena: Ing. Milanem Šamánkem, jednatelem
 bankovní spojení: xxxxx
 číslo účtu: xxxxx

jako **poskytovatel** na straně jedné (dále jen „poskytovatel“)

a

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze

se sídlem: U Nemocnice 499/2, 128 08, PSČ: Praha 2
 IČO: 000 64 165 DIČ: CZ00064165
 zastoupena: prof. MUDr. Davidem Feltlem, Ph.D., MBA, ředitelem
 bankovní spojení: xxxxx
 číslo účtu: xxxxx

jako **objednatel** na straně druhé (dále jen „objednatel“)

uzavírají dnešního dne, měsíce a roku na základě výsledku **veřejné zakázky malého rozsahu** s názvem „Zajištění podpory klinických informačních systémů Carescape Gateway Server, CardioDay a Mobile Care Viewer, realizované poptávkovým řízením systémové číslo P24V00265222 (dále jen „veřejná zakázka“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., tuto

smlouvu o poskytování služeb podpory software

(dále jen „smlouva“):

I. Předmět plnění smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli podporu stávajících informačních systémů Carescape Gateway Server, CardioDay a Mobile Care Viewer, které objednatel užívá na základě smlouvy č. PO 1389/S/17 a smlouvy č. PO 434/S/22 (dále jen „předmět plnění“ nebo „podpora“), a dále poskytovat podporu všech vývojových úprav software a realizovat všechny změnové požadavky objednatel.
2. Bližší specifikace podpory je popsána v příloze č. 1 smlouvy.
3. Informační systémy Carescape Gateway Server, CardioDay a Mobile Care Viewer (dále jen „systémy“) jsou nainstalovány na serveru objednatel s umožněním vzdáleného přístupu oprávněným zaměstnancům poskytovatele.
4. Součástí poskytování podpory bude také služba Helpdesk, pravidelné kontroly a profylaxe systému, jejichž specifikace je blíže popsána v čl. II odstavci 2 této smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré poskytované služby nesmí být provozované na technických nebo programových prostředcích, které jsou zveřejněny na stránkách Národního centra kybernetické bezpečnosti (provozované NUKIB) jako hrozba.
6. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit poskytovateli odměnu za poskytnutí podpory dle této smlouvy v souladu s podmínkami sjednanými touto smlouvou.

II. Způsob poskytování podpory software

1. Konkrétní specifikace podpory je blíže specifikována v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel se dále zavazuje v rámci podpory provádět pravidelné kontroly systému (BTK a profylaxe systému, tj. instalace potřebných záplat, updatů a kontroly SW i HW části systému) v rozsahu a frekvenci nařízené výrobcem, popřípadě stanovené zákonem o zdravotnických prostředcích v platném znění. Poskytovatel prokazatelně písemně vyvolá jednání o termínu provedení pravidelné kontroly minimálně 1 měsíc před uplynutím termínu platnosti stávající pravidelné kontroly. Termín bude stanoven na základě vzájemné dohody ve lhůtě uvedené v tomto bodu výše.
3. Oprávněné osoby objednatel a poskytovatel, které mohou pracovat s Helpdeskem objednatel, jsou uvedeny v příloze č. 2 smlouvy.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena za služby poskytované objednateli dle čl. I. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši 39 950 Kč bez DPH měsíčně.
2. Cena dle čl. III. této smlouvy bude uhrazena na základě faktur – daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených poskytovatelem, které musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

3. Splatnost faktury je 60 dní od doručení faktury objednateli do jeho sídla, Ekonomický úsek, Odbor účetnictví nebo elektronicky ve formátu PDF nebo ISDOC na e-mailovou adresu: xxxxx.
4. Cena za poskytované služby dle čl. III. odst. 1 této smlouvy bude objednatelem hrazena v pravidelných měsíčních platbách. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
5. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do 15 dnů od doručení vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
6. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost objednatele zaplatit poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu objednatele.

IV. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva může být ukončena:
 - písemnou dohodou smluvních stran.
 - písemnou výpovědí ze strany objednatele nebo poskytovatele i bez udání důvodu; výpovědní doba činí dva měsíce a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
 - odstoupením od smlouvy ze strany objednatele nebo poskytovatele.
3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu nebo v případě porušení závazku mlčenlivosti druhou smluvní stranou. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany objednatele se považuje prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovateli překračujícím o 90 dnů termín splatnosti. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany poskytovatele se považuje zejména nefunkčnost nebo nedostupnost některé z klíčových aplikací v rozsahu delším než 30 dnů.
4. Odmítne-li smluvní strana, již je adresována zásilka, obsahující výpověď či odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
5. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.

V. Závazky objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli přístup pro vzdálenou správu instalovaného software a možnost vzdálené podpory po celou dobu účinnosti smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi poskytovatelem a objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyznění poskytovatele (seznam oprávněných osob je přílohou č. 2 této smlouvy).
5. Oprávněné osoby objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.

VI. Závazky poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je povinen systém zabezpečit, aby nedošlo k zásahu třetí osoby do systému. Za jakékoli škody, s výjimkou fyzického zabezpečení serverů, způsobené objednateli zásahem třetí osoby odpovídá poskytovatel.
3. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele prostřednictvím poskytovatelem určené odpovědné osoby: Manažera kybernetické bezpečnosti, e-mail: xxxxx, o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s poskytováním služeb podpory.
4. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
5. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů objednatelem. Rozsah potřebných požadovaných informací specifikuje objednateli poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

VII. Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny dle čl. III této smlouvy má poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany objednatele ve výši 0,01 % z částky, s jejíž platbou je objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení až po uplynutí 30 dnů od sjednané lhůty splatnosti.
2. Při nedodržení termínu pro odstranění poruchy v kategorii „kritická“ a „vážná“, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, maximálně však do výše 10.000,- Kč za jednotlivý případ.
3. Při nedodržení termínu pro odstranění poruchy v kategorii „běžná“ a pro vyřešení požadavku, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení za jednotlivý případ.
4. V případě nedodržení povinností dle čl. VIII. a IX. této smlouvy má objednatel právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinností.
5. Pokud poskytovatel neprovede pravidelnou kontrolu (BTK nebo profylaxi) v předepsaném intervalu dle čl. II. odst. 2 této smlouvy, má objednatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinností.
6. V případě nedodržení povinností poskytovatele dle čl. I. odst. 5, čl. VI. odst. 3 a čl. VIII této smlouvy, má objednatel právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinností.

7. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne povinnost poskytovatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a poskytovatel tak bude nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
8. Smluvní pokuta bude vyúčtována samostatným daňovým dokladem, splatnost smluvní pokuty činí 30 dní ode dne doručení vyúčtování poskytovateli.
9. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, včetně náhrady škody, která převyšuje smluvní pokutu.

VIII. Mlčenlivost

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o objednateli, jeho zaměstnancích, pacientech atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním. Poskytovatel je povinen nakládat s osobními údaji a zejména s údaji o zdravotním stavu, genetickými a biometrickými údaji (dále jen „Osobní údaje“) v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen GDPR) a příslušnými ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
2. Povinnost mlčenlivosti platí rovněž o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (Zákon o zdravotních službách), a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů.
3. Pokud poskytovatel přijde při plnění smlouvy do styku s Osobními údaji a bude v postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu příslušnými ustanoveními GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy a po dobu nezbytnou k plnění smlouvy. Zpracovávání Osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace pacientů, jimž jsou objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu Osobních údajů zaměstnanců objednatele může zahrnovat odstranění potíží za účelem zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování služeb dle této smlouvy, může také zahrnovat zlepšování funkcí informačních systémů, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů informačních systémů. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely. Poskytovatel se zavazuje za účelem ochrany osobních údajů objednatele a jeho pacientů a zaměstnanců před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňovat technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů, zejména zajistit, aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do těchto údajů neoprávněným osobám.
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků (včetně poddodavatelů) o povinnostech vyplývajících z této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k objednateli. Toto ujednání je sjednáno ve smyslu ustanovení čl. 28 GDPR. Poskytovatel se zavazuje informovat své poddodavatele o povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti za strany poddodavatele, odpovídá poskytovatel objednateli za vzniklou škodu, jako kdyby povinnost porušil sám.
5. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost též o všech ostatních skutečnostech ve vztahu, k nimž o to budou druhou stranou písemně požádány. Smluvní strany se též zavazují nevyužít informace podle první věty tohoto odstavce ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob v rozporu s účelem jejich předání.
6. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie informací či jiné záznamy nad rámec plnění dle této smlouvy, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
7. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
8. Poskytovatel se zavazuje plně respektovat bezpečnostní požadavky objednatele k zajištění ochrany Osobních údajů pacientů a zaměstnanců objednatele.
9. Povinnost mlčenlivosti o informacích a skutečnostech obchodního charakteru trvá po dobu 5 let od ukončení této smlouvy, o informacích obsahujících Osobní údaje trvá bez časového omezení.
10. Smluvní strany vylučují povinnosti jim uložené ve smyslu čl. VIII, a to za předpokladu plnění povinností jim uložených platnými právními předpisy, především, nikoliv však výlučně zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále též „**registr smluv**“).

IX. Ostatní ujednání

1. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
2. Poskytovatel prohlašuje, že zajištěním podpory systému pro objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.
3. Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 10.000.000,- Kč.
4. Poskytovatel je povinen udržovat výše uvedené pojištění po celou dobu trvání smlouvy. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn od smlouvy, která bude uzavřena na základě výsledku tohoto zadávacího řízení, odstoupit. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen předložit objednateli dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojištění, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené min. výše pojistného plnění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je poskytovatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.

5. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy dodržovat povinnosti uvedené v dokumentu „Používání sítě VFN externími uživateli“, který je přílohou č. 3 této smlouvy.

X. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv.
2. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
3. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávku vyplývající z plnění dle této smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen dle ustanovení § 219 z. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále a dříve též jako „registr smluv“), uveřejnit tuto smlouvu včetně případných dodatků a objednávek vystavených na základě této smlouvy zákonem stanoveným způsobem.
5. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
6. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne:

V Praze dne:

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze
prof. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA, ředitel

medisap,s.r.o.
Ing. Milan Šamánek, jednatel

Přílohy:

- Příloha č. 1 – Specifikace podpory
- Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob
- Příloha č. 3 – Používání sítě VFN externími uživateli
- Příloha č. 4 – Položkový ceník

Příloha č. 1 smlouvy

Specifikace podpory

Poskytovatel musí poskytovat servis a podporu v těchto oblastech:

1. Údržba software.
2. Systémová podpora.
3. Uživatelská podpora.
4. Služby spojené s uživatelskou podporou.
5. Reporting.
6. Exitová součinnost.

Objednatel poskytne poskytovateli ke splnění tohoto závazku nezbytnou součinnost.

1. Softwarová podpora

Poskytovatel se zavazuje udržovat Aplikační software (dále jen „ASW“) aktuální, správně licencovaný, splňující veškeré požadavky kladené na bezpečnost, ochranu osobních údajů a legislativu.

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti tohoto závazku dále poskytovat zejména:

- Opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. jako hot-fix nebo patch).
- Updaty a upgrady ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh. Poskytovatel musí zajistit aktuálnost ASW na všech aktivních i neaktivních nodech.
- Proaktivní řešení bezpečnostních chyb a zranitelnosti ASW.
- Aktualizaci ASW tak, aby byl v souladu s relevantními platnými právními předpisy ČR a EU.

2. Systémová podpora

Poskytovatel se zavazuje udržovat realizované řešení v aktuálním stavu, splňující veškeré požadavky kladené na funkčnost, bezpečnost a ochranu osobních údajů.

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti tohoto závazku dále poskytovat zejména:

- Řešení bezpečnostních chyb, hackerských/kybernetických útoků a zjišťování zranitelnosti řešení.
- Služby migrace řešení – převod řešení na vyšší verzi databázového prostředí a operačního systému.
- Služby zahrnující monitoring, logování, zálohování a obnovu dat.

3. Uživatelská podpora

Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživatelskou podporu softwarového řešení.

Objednatel bude mít podporu systému první a druhé úrovně plně ve své kompetenci, s řízenou distribucí požadavků na interní support, aplikační support nebo podporu poskytovatele. Pro řádné poskytování služeb poskytovatele zajistí objednatel součinnost interního servisního týmu technických specialistů pro řešení poruch a požadavků týmem poskytovatele.

3.1 Komunikační cesty

K zajištění elektronické komunikace mezi objednatel a poskytovatelem je určen helpdeskový nástroj objednatel ServiceDesk VFN. V tomto nástroji budou probíhat hlášení událostí, které bude poskytovatel řešit podle kategorie, závažnosti a úrovně dostupnosti služeb (SLA). Za tímto účelem bude určeným pracovníkům poskytovatele zřízen přístup do ServiceDesk VFN. Pokud má poskytovatel k dispozici svůj interní helpdeskový nástroj, je také možné provést jeho integraci s nástrojem objednatel.

V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat s poskytovatelem prostřednictvím ServiceDesku VFN dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu poskytovatele: xxxxx. Tato komunikace má z hlediska úrovně služeb stejnou váhu jako komunikace v ServiceDesk VFN.

Pro operativní komunikaci mezi poskytovatelem a objednatel je zřízena telefonní Hot Line poskytovatele na tel. číslo xxxxx.

3.2 Kategorie a závažnosti událostí

- Porucha

Poruchou se rozumí nefunkčnost jakékoli funkcionality systému, a to v rámci SLA, která jsou navržena objednatel. Poruchy mohou být Kritické, Vážné, Běžné viz kapitola 3.3.

- Požadavek

Požadavkem se rozumí metodická podpora týkající se procesů v systému a zacházení se systémem. Požadavky mohou být zařazeny pouze do kategorie Běžných.

Stupeň závažnosti	Závažnost	Popis
1	KRITICKÁ Závažný dopad na funkčnost, systém je nedostupný a nefunkční. Typicky selhání aplikace nebo systému.	Klíčové funkce aplikace nejsou dostupné. Rozsáhlý dopad (týká se všech klinik a uživatelů). Není k dispozici žádné dočasné řešení. Kritická rizika.
2	VÁŽNÁ Velký dopad na funkce aplikace. Systém není úplně nedostupný, ale jeho funkčnost je závažně snížena. Důležitý požadavek mimo rozsah projektu nebo rozvoje.	Klíčové funkce aplikace jsou dostupné. Střední dopad (týká se nejméně 2 klinik). Není k dispozici žádné dočasné řešení. Vysoká rizika.
3	BĚŽNÁ Funkčnost aplikace není ovlivněna významně. Bylo identifikováno dočasné řešení. Běžný požadavek mimo rozsah projektu nebo rozvoje.	Klíčové funkce aplikace jsou dostupné. Minimální dopad (týká se 1 kliniky nebo menšího počtu koncových uživatelů). Je k dispozici dočasné řešení. Izolované a občasně incidenty. Střední rizika.

3.3 SLA

SLA je jednotné jak pro Poruchu, tak pro Požadavek. Úroveň SLA určuje vždy objednatel. Poskytovatel musí zahájit řešení i když s určenou úrovní SLA nesouhlasí. Na základě poskytovatelem zdůvodněného a objednatelem potvrzeného tvrzení, že má být úroveň SLA jiná, je možné tuto úroveň změnit, a to i na vyšší.

Provoz řešení je v režimu 24 x 7 při dostupnosti 98,7 %, garantovaná podpora je uvedena v následující tabulce podle příslušné úrovně SLA:

Úroveň SLA	Příjem hlášení	Reakční doba (doba od nahlášení do zahájení řešení)	Maximální doba od nahlášení do obnovy služby
1 - KRITICKÁ	8:00 – 16:00 HotLine – 8x7 nebo HelpDesk – 8x7	4 hodiny	Do 24 hodin
2 - VÁŽNÁ	8:00 – 16:00 HotLine – 8x7 nebo HelpDesk – 8x7	6 hodin	Do 48 hodin
3 - BĚŽNÁ	8:00 – 16:00 HotLine – 8x7 nebo HelpDesk – 8x7	1 den	Do 5dnů

Maximální doba na odstranění závady se počítá od okamžiku zadání požadavku do ServiceDesku VFN.

V případech, kdy nelze pokračovat v řešení poruchy z důvodu chybějících informací od objednatele, se do doby na odstranění závady nezapočítává doba, po kterou jsou objednatelem dodávány doplňující či upřesňující informace nutné pro řešení. Řešení poruch a požadavků není omezeno počtem hodin/měsíc.

4. Služby spojené s uživatelskou podporou

Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro objednatele služby spojené s podporou řešení.

- Uvedené služby jsou součástí dodávky a nejsou zpoplatněny vysoutěženou hodinovou sazbou.
- Jsou to služby poskytované zpravidla v místě objednatele, služby mohou být po dohodě poskytnuty i vzdáleně. Z poskytnutých služeb je vždy vypracována zpráva.
- Služby spojené s podporou zahrnují:
 - Dílčí konzultační činnost pro uživatele a správce systému,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti objednatele,
 - zaškolení správce systému při implementaci nových verzí,
 - metodická podpora při rutinním používání systému,
 - vytváření databázových view na základě požadavků objednatele,

5. Reporting

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli reporting poskytnutých služeb a to tak, že report bude rozdělen na:

- Vyřešené Poruchy a Poruchy v řešení,
- vyřešené Požadavky a Požadavky v řešení,
- soupis poskytnutých a poskytovaných služeb spojených s uživatelskou podporou,
- přehled splněných a nesplněných SLA.

Tento report se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli jednou měsíčně vždy za uplynulý měsíc, k poslednímu dni v měsíci.

6. Exitová součinnost

Poskytovatel za účelem řádného a plynulého převedení všech činností spojených se servisem a podporou řešení na objednatele nebo jím určené třetí osoby zajistí především:

- Poskytne náležitou a nezbytnou součinnost pro takové převedení,
- Poskytne veškeré nezbytné informace a dokumentaci,
- Bude jednat s objednatelem a dalšími třetími osobami,
- Předá objednateli data v obvyklém formátu definovaným objednatelem během exitového procesu.

Příloha č. 2 smlouvy

Seznam oprávněných osob

A. Seznam kontaktních osob poskytovatele oprávněných poskytovat podporu

Jméno	Funkce	Telefonní číslo
xxxxx	IT specialista	xxxxx
xxxxx	IT specialista	xxxxx
xxxxx	Servisní technik	xxxxx

B. Seznam kontaktních osob objednatele oprávněných k hlášení požadavků na poskytování podpory

Jméno	Funkce	Telefonní číslo
Dispečink informatiky a digitální transformace	xxxxx	xxxxx
xxxxx	Vedoucí vývoje a správy SW	xxxxx

Příloha č. 3 smlouvy



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE
U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Směrnice | SM-UI-02 | strana 1 z 9 | verze 5

POUŽÍVÁNÍ SÍŤE VFN EXTERNÍMI UŽIVATELI

Obsah

1	Účel a oblast platnosti dokumentu	2
2	Pojmy a zkratky.....	2
3	Odpovědnosti a pravomoci	2
4	Postup (popis činnosti).....	3
4.1	Procesy externího přístupu.....	3
4.1.1	Podmínky schvalování	3
4.1.2	Postup zřízení přístupu.....	3
4.1.3	Zrušení přístupu	4
4.2	Povinnosti, pravidla a restrikce	4
4.2.1	Povinnosti externích uživatelů	4
4.2.2	Požadavky na připojené zařízení	4
4.2.3	Bezpečnostní incident nebo kybernetický útok.....	4
4.2.4	Zakázané činnosti	5
4.2.5	Monitoring činností	5
4.2.6	Porušení pravidel a povinností	5
4.3	Revize externího připojení.....	5
5	Závěrečná ustanovení	6
6	Vznikající dokumenty a údaje	6
7	Související dokumenty.....	6
8	Přílohy	6
	Příloha č. 1 – Povinnosti při připojování zařízení do sítě VFN	6
	Příloha č. 2 – Postup zřízení přístupu externímu uživateli do počítačové sítě VFN.....	6
	Příloha č. 3 – Povinnost administrátora v případě bezpečnostního incidentu nebo kybernetického útoku.....	6

Zpracovatel:



Garant:



Vedoucí odboru správy ICT

Účinnost dokumentu od:

23. 7. 2020

První vydání dne:

1. 1. 2008

Schválil:



Dne:

23. 7. 2020

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE

U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Směrnice | SM-UI-02 | strana 2 z 9 | verze 5

POUŽÍVÁNÍ SÍTĚ VFN EXTERNÍMI UŽIVATELI

1 Účel a oblast platnosti dokumentu

Účelem této směrnice je stanovení podmínek pro používání sítě VFN externími uživateli včetně životního cyklu přístupu a povinností, pravidel a restrikcí vztahující se na externí uživatele přistupující do VFN.

2 Pojmy a zkratky

AD	Active Directory
Externí uživatel	Osoba využívající prostředky ICT VFN, která není v pracovně právním poměru k VFN
Garant	Zaměstnanec VFN, který zodpovídá za přístup a práci externího uživatele v síti VFN.
ICT	Informační a komunikační technologie
ISE	Cisco Identity Services Engine
OSICT	Odbor správy ICT
ServiceDesk	Nástroj na zaznamenání, evidenci a sledování stavu incidentů nebo požadavků zaměstnanců VFN a pracovníků externích dodavatelských firem řešených Úsekem informatiky a digitální transformace.
ÚI	Úsek informatiky a digitální transformace
VFN	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze
VPN	Virtual Private Network – vzdálený zabezpečený přístup do lokální sítě

3 Odpovědnosti a pravomoci

Garant – zodpovídá za přístup, rozsah oprávnění a práci externího uživatele v síti VFN.

Externí uživatel – externí pracovník, kterému je na základě smluvního vztahu zřízen externí přístup, který je schválen garantem externího přístupu ve VFN (Garant). Výkon práce provádí v souladu se smluvním ujednáním a v souladu s náležitostmi dodržovat povinností, pravidla a zákazy uvedené v kap. 4.2.

Pracoviště Dispečinku ÚI (Odbor podpory uživatelů) – zodpovídá za ověření externího uživatele, schválení požadavku Garantem a za zadání požadavku do ServiceDesku.

OSICT – zodpovídá za zpracování a řešení požadavku o VPN přístup.

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE

U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Směrnice | SM-UI-02 | strana 3 z 9 | verze 5

POUŽÍVÁNÍ SÍTĚ VFN EXTERNÍMI UŽIVATELI

4 Postup (popis činnosti)

4.1 PROCESY EXTERNÍHO PŘÍSTUPU

4.1.1 Podmínky schvalování

Externí uživatel musí vyplnit formulář [F-VFN-463](#) Žádost o zřízení přístupu externího uživatele do sítě VFN, kde je uveden garant externího přístupu za VFN (dále jen Garant), na jehož základě dojde k ověření identity žadatele a o schválení validity požadovaného přístupu a rozsahu přístupu Garantem. Po splnění těchto podmínek je možné zřízení účtu externího uživatele.

4.1.2 Postup zřízení přístupu

4.1.2.1 Externí uživatel

Detailní postup pro zřízení účtu externího uživatele je uveden v příloze (Příloha č. 2 – Postup zřízení přístupu externímu uživateli do počítačové sítě VFN) a zároveň dostupný na webové stránce <https://www.vfn.cz/externista>. Pokud je součástí externího přístupu i požadavek o zřízení vzdáleného přístupu je postupováno dle kapitoly 4.1.2.2 (Vzdálený přístup - VPN). Platnost externího účtu je max. 1 rok od zřízení, pokud nebyl zřizován na dobu určitou. Žadatel bude 1 měsíc před expirací upozorněn na kontaktní e-mail uvedený v žádosti, obdobně i Garant bude upozorněn na svůj pracovní mail 1 měsíc před. O prodloužení přístupového účtu žádá Garant e-mailem – jako odpověď na e-mail s upozorněním na expiraci.

4.1.2.2 Vzdálený přístup - VPN

Externí pracovníci se mohou do sítě VFN připojit pomocí VPN TLS tunelu s multifaktorovou autentizací. Detailní postup pro žadatele je na stránce <https://www.vfn.cz/vpn>. O VPN přístup žádá Garant prostřednictvím požadavku do ServiceDesku, kde musí být uvedeno:

- jméno a příjmení externisty,
- účet externisty ve VFN,
- firma,
- telefon,
- e-mail,
- oblast činnosti ve vztahu k VFN,
- na které zařízení (modality, servery) má mít externí uživatel přístup a v jakém rozsahu (IP, porty),
- doba platnosti VPN přístupu, pokud má být na dobu určitou.

Požadavek dále zpracuje pracovník správy sítě OSICT v následujících krocích:

- předá ke schválení vedoucímu OSICT,
- předá na externí firmu Simac, která podle něj nastaví profil v ISE,
- předá na správu serverů OSICT.

Požadavek dále zpracuje pracovník správy serverů OSICT v následujících krocích:

- nastaví profil v AD,
- pošle informace o vytvoření VPN přístupu externímu uživateli,
- ukončí požadavek Garanta v ServiceDesku (čímž dojde k vygenerování a zaslání notifikačního emailu Garantovi).

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE
U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Směrnice | SM-UI-02 | strana 4 z 9 | verze 5

POUŽÍVÁNÍ SÍTĚ VFN EXTERNÍMI UŽIVATELI

4.1.3 Zrušení přístupu

Ke zrušení externího účtu nebo VPN přístupu může dojít za následujících podmínek:

- v oprávněných případech, kdy externí uživatel porušil pravidla a povinnosti uvedené v příloze č. 1, Povinnosti při připojování zařízení do sítě VFN,
- pokud je podezření na zavinění bezpečnostního nebo provozního incidentu či byl jakýmkoliv způsobem zapojen do kybernetického útoku na VFN,
- uplynula stanovená doba externího účtu nebo VPN přístupu (výchozí je 1 rok) nebo Garant nepotvrdil prodloužení externího účtu (čímž zanikne i související VPN přístup)
- nebo byl zadán požadavek na zrušení/ukončení externího účtu anebo VPN přístupu,
- požadavek je zpracován pracovníkem OSICT, který odebere členství v odpovídající AD skupině a následně předá na externí firmu Simac, která zruší profil v ISE.

4.2 POVINNOSTI, PRAVIDLA A RESTRIKCE

4.2.1 Povinnosti externích uživatelů

Uživatel v rámci připojení do sítě VFN:

- smí používat připojení pouze k účelům souvisejícím s výkonem smluvní činnosti v takovém rozsahu, který odpovídá potřebám uživatele pro výkon této činnosti,
- je povinen používat své připojení takovým způsobem, který nenaruší funkci sítě, informačních systémů a jejich dat ani práva ostatních uživatelů,
- je povinen chránit svá hesla před vyrazením a v případě podezření, že heslo zná jiná osoba, heslo musí změnit přes portál <http://www.office.com> a tuto situaci neprodleně nahlásit jako incident dle bodu 4.2.1.1,
- je povinen zabránit využití či zneužití jeho vzdáleného připojení (VPN) třetí osobou,
- v případě podezření na bezpečnostní incident, nestandardní chování připojení nebo informačních systémů či jakékoliv náznaku na kybernetický útok neprodleně nahlásit toto podezření dle bodu 4.2.1.1,
- je povinen chovat se v souladu s dobrými mravy a právním řádem České republiky.

4.2.1.1 Nahlášení incidentu

V pracovní dny:

- od 7:00 do 16:00 na Dispečink ÚI na tel. [REDACTED]
- od 16:00 do 7:00 na Pohotovost ÚI na tel. [REDACTED]

O víkendu a svátcích na Pohotovost ÚI na tel. [REDACTED]

4.2.2 Požadavky na připojené zařízení

Požadavky a povinnosti vztahující se na zařízení, které je používáno pro externí nebo VPN přístup, jsou uvedeny v příloze č. 1 (Povinnosti při připojování zařízení do sítě VFN) tohoto dokumentu.

4.2.3 Bezpečnostní incident nebo kybernetický útok

V případě bezpečnostní hrozby nebo kybernetického útoku má VFN právo zrušit povolení přístupu externího uživatele anebo VPN přístupu na dobu nezbytnou k analyzování hrozby nebo útoku a zabránění jakéhokoliv ohrožení sítě, informačních systémů a dat VFN. Pokud externí uživatel vykonává nebo má práva správce nebo

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vtištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE

U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Směrnice | SM-UI-02 | strana 5 z 9 | verze 5

POUŽÍVÁNÍ SÍTĚ VFN EXTERNÍMI UŽIVATELI

administrátora IS VFN, je povinen konat bezodkladně a zajistit dostatek důkazního materiálu dle povinností uvedených v příloze (Příloha č. 3 – Povinnost administrátora v případě bezpečnostního incidentu nebo kybernetického útoku).

4.2.4 Zakázané činnosti

Externí uživatel připojený do sítě VFN nesmí:

- v žádném případě poskytovat informace o přístupu, postupech, přístupová hesla, certifikáty, další citlivé informace a ani jejich části třetím osobám,
- umožnit přístup do sítě jiným osobám (např. umožnit přihlášení pod svým jménem),
- se jakýmkoliv způsobem angažovat při rozesílání a distribuci protiprávních, pomlouvačných, hanlivých, reklamních, agitačních a jiných zpráv,
- v žádném případě předávat jakékoli důvěrné informace získané tímto přístupem třetím osobám (osobní údaje, číselníky, databáze, atd.),
- v síti VFN vyhledávat důvěrné nebo jinak citlivé informace, snažit se získat neautorizovaný přístup k souborům a informacím,
- jakýmkoliv způsobem narušit funkci sítě, informačních systémů a dostupnost jejich dat,
- omezit práva uživatelů/správčů ICT nebo získat práva nad rámec svých činností a oprávnění,
- v rámci VFN instalovat nebo ukládat jakýkoli neautorizovaný, nelegální nebo škodlivý software.

4.2.5 Monitoring činností

Veškeré činnosti externího připojení do sítě VFN jsou monitorovány a logovány a pravidelně vyhodnocovány architektem kybernetické bezpečnosti nebo jiným pověřeným zaměstnancem ÚI.

4.2.6 Porušení pravidel a povinností

Externímu uživateli, který poruší pravidla, nedodrží povinnosti nebo provádí zakázané činnosti (viz kap. 4.2):

- bude právo přístupu do sítě VFN neprodleně odebráno,
- porušení může být posuzováno jako závažné porušení povinností vyplývajících z právních předpisů a smluvního vztahu vztahujících se k externímu uživateli vykonávané práci a jednání v rozporu se zájmy VFN a uzavřeného smluvního vztahu.

Externí uživatel připojený do sítě VFN:

- plně zodpovídá za škody vzniklé v důsledku zneužití jeho přístupu zaviněného nedbalostí, nebo poskytnutím přístupu do sítě VFN třetí osobě,
- je plně zodpovědný za obsah svého datového prostoru.

4.3 REVIZE EXTERNÍHO PŘIPOJENÍ

Za oprávněnost, platnost a rozsah externího připojení odpovídá Garant, který v případě jakékoli změny (zrušení, odebrání/přidání práv, apod.) zadá tuto změnu formou požadavku do ServiceDesku.

V rámci kontrolních mechanismů je minimálně 1x ročně prováděna kontrola povolených externích uživatelů a připojení VPN v rámci pravidelných auditů KB prováděné auditorem KB nebo jiným pověřeným subjektem.

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE

U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Směrnice | SM-UI-02 | strana 6 z 9 | verze 5

POUŽÍVÁNÍ SÍTĚ VFN EXTERNÍMI UŽIVATELI

5 Závěrečná ustanovení

Tato směrnice je závazná pro všechny výše uvedené zaměstnance a externí subjekty v kap. 3 Odpovědnosti a pravomoci.

Porušení této směrnice bude posuzováno jako závažné porušení povinností vyplývajících z právních předpisů a smluvního vztahu vztahujících se k externímu uživateli vykonávané práci a jednání v rozporu se zájmy VFN a uzavřeného smluvního vztahu.

Tato směrnice podléhá revizi nejméně jednou ročně. Za provedení revize dokumentu odpovídá zpracovatel této směrnice.

6 Vznikající dokumenty a údaje

Název	Uchovává	Doba uchování

7 Související dokumenty

[RD-VFN-11](#) Řád používání informačních systémů

[F-VFN-463](#) Formulář: Žádost o zřízení přístupu externího uživatele do sítě VFN

8 Přílohy

Příloha č. 1 – Povinnosti při připojování zařízení do sítě VFN

Příloha č. 2 – Postup zřízení přístupu externímu uživateli do počítačové sítě VFN

Příloha č. 3 – Povinnost administrátora v případě bezpečnostního incidentu nebo kybernetického útoku

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE
U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Příloha 1 | SM-ÚI-02 | strana 7 z 9 | verze 5

POVINNOSTI PŘI PŘIPOJOVÁNÍ ZAŘÍZENÍ DO SÍTĚ VFN

Povinnosti při připojování zařízení do sítě VFN:

- 1) Připojení každého zařízení do LAN sítě VFN musí být předem konzultováno s Odborem správy ICT Úsekem informatiky a digitální transformace (dále jen ÚI) VFN.
- 2) Instalace a provozování jakéhokoli software v síti VFN musí být předem konzultováno s Odborem vývoje a správy SW ÚI VFN.
- 3) Je zakázáno svévolně zapojovat zařízení do LAN sítě a jakkoli měnit LAN síť VFN.
- 4) Je zakázáno měnit, instalovat a nahrávat jakýkoli softwarový obsah na zařízení VFN.
- 5) Je zakázáno jakýmkoli způsobem měnit a zasahovat do hardware vybavení VFN.
- 6) Je zakázáno využívat pro vzdálený přístup na připojovaná zařízení jiných než ÚI VFN schválených metod - viz níže.
- 7) Při umísťování IT zařízení (server, PC) do sítě VFN je vlastník IT zařízení povinen na své náklady, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, udržovat toto zařízení:
 - a. v aktuálním (aktualizace operačního systému, aktualizace antivirového programu)
 - b. v bezpečném (nemožnost jednoduše zneužít, používání silných přístupových hesel...) stavu.

ÚI provádí náhodné testy zneužitelnosti zařízení. V případě zjištění hrozeb nebo nedostatků je vlastník IT zařízení povinen na své náklady zjištěné hrozby a nedostatky neprodleně odstranit.

- 8) Vlastník IT zařízení je povinen, na vyžádání ÚI, předložit ke kontrole konfiguraci IT zařízení. V situaci, kdy připojené zařízení způsobuje jakékoli bezpečnostní anebo technické problémy v síti VFN, má VFN možnost takového zařízení bez předchozího upozornění odpojit od sítě VFN a externí účet (včetně VPN připojení) zablokovat nebo i zrušit.

Případné dotazy, požadavky nebo problémy je možné řešit na:

- od 7:00 do 16:00 Dispečink ÚI na tel. [REDACTED]

Metoda vzdáleného přístupu

K připojovaným zařízením je možné, pokud tomu nebrání další důvody, zřídit vzdálený přístup typu VPN připojení (IPSec tunel nebo jeho obdoba). Je nutná instalace Cisco VPN klienta.

Info: <https://www.vfn.cz/vpn> nebo Pohotovosti ÚI: [REDACTED] (mimo pracovní hodiny Dispečinku ÚI).

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE
U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, <http://intranet.vfn.cz>

Příloha 2 | SM-ÚI-02 | strana 8 z 9 | verze 5

POSTUP ZŘÍZENÍ PŘÍSTUPU EXTERNÍMU UŽIVATELI DO POČÍTAČOVÉ SÍTĚ VFN

Postup

Postup žádosti o povolení přístupu do počítačové sítě VFN:

- Žadatel si stáhne, vytiskne a vyplní [formulář F-VFN-463](#).
- Žadatel se dostaví s vyplněným a NEPODEPSANÝM formulářem na Dispečink Úseku informatiky a digitální transformace (dále jen Dispečink ÚI) ve VFN (Budova ředitelství A5, pracovní dny 7:00 – 16:00).
- Pracovník Dispečinku ÚI ověří identitu žadatele (OP, pas). Žadatel podepíše formulář.
- Pracovník Dispečinku ÚI zašle na uvedeného Garanta e-mail s žádostí o schválení validity požadovaného přístupu a rozsahu přístupu. V případě požadavku na VPN připojení, je Garant upozorněn.
- Po obdržení potvrzení od Garanta bude vytvořen přístupový účet externího uživatele a případně VPN přístup.
- Žadatel bude o schválení a zřízení přístupového účtu informován e-mailem.
- Žadatel se dostaví na Dispečink ÚI a vyzvedne si uživatelské jméno a heslo. Heslo je doporučeno si na místě změnit.
- Expirace přístupového účtu je max. po 1 roce od zřízení. Žadatel i Garant bude 1 měsíc před expirací upozorněn na zadaný e-mail. O prodloužení přístupového účtu žádá Garant e-mailem – jako odpověď na e-mail s upozorněním na expiraci.

Upozornění: Přístup do počítačové sítě VFN se nezřizuje na počkání!

Povinnosti, pravidla a omezení

Po dobu platnosti účtu externího uživatele je externí uživatel povinen dodržovat následující:

- stanovené povinnosti, pravidla a případné restrikce v kap. 4.2 [Řádu používání sítě VFN externími uživateli \(SM-UI-02\)](#),
- při používání VPN přístupu:
 - stanovené povinnosti pro připojování zařízení do sítě VFN definované v příloze č. 1 [\(SM-UI-02\)](#),
 - návody a postupy pro VPN připojení do sítě VFN uvedené na webových stránkách <https://www.vfn.cz/vpn>,
- aktuální informace uvedené na webových stránkách <https://www.vfn.cz/externista>.

Dokumenty ke stažení

- [Formulář F-VFN-463 Žádost o zřízení přístupu externího uživatele do sítě VFN](#)
- [Řád používání sítě VFN externími uživateli \(SM-UI-02\)](#)

Kontakt

Dispečink ÚI

- Všeobecná fakultní nemocnice v Praze, U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2
- Telefon: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.



VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE V PRAZE
U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2 | www.vfn.cz, http://intranet.vfn.cz

Příloha 3 | SM-ÚI-02 | strana 9 z 9 | verze 5

POVINNOST ADMINISTRÁTORA V PŘÍPADĚ BEZPEČNOSTNÍHO INCIDENTU NEBO KYBERNETICKÉHO ÚTOKU

Povinnosti administrátora

V případě podezření či probíhajícím bezpečnostním incidentu nebo kybernetickým útokem je povinností správce nebo administrátora konat bezodkladně a zajistit dostatek důkazního materiálu:

- k identifikaci zdroje nebo příčiny,
- k čemu došlo nebo jak se projevuje,
- důsledkům a možným dopadům,

u tohoto incidentu či útoku je vždy povinen:

- zajistit kopie logů nebo transakčních záznamů, pokud by to nezpůsobilo jejich poškození nebo smazání,
- iniciovat nebo pozastavit šíření či poškození, zamezit incidentu nebo útoku,
- nemazat jakákoliv data o kybernetickém bezpečnostním incidentu bez svolení VFN, Policie ČR nebo NÚKIB,
- nahlásit toto podezření neodkladně na Pohotovost ÚI jako bezpečnostní nebo kybernetický incident:
 - v pracovní dny:
 - od 7:00 do 16:00 na Dispečink ÚI na tel. [REDACTED]
 - od 16:00 do 7:00 na Pohotovost ÚI na tel. [REDACTED]
 - o víkendu a svátcích na Pohotovost ÚI na tel. [REDACTED]

Dokument zobrazený na intranetu VFN je řízen správcem dokumentace VFN.

Po vytištění slouží pouze pro informativní účely – nepodléhá pravidlům řízení dokumentace.

Příloha č. 4 smlouvy

Příloha č. 4 ZP

Předmět plnění VZ	Popis/název podporovaného informačního systému	Množství	Jednotka	Nabídková cena/jednotka		Nabídková cena celkem		
				(bez DPH)	(s DPH)	(bez DPH)	Samostatně DPH (základní sazba)	(s DPH)
Zajištění podpory klinických informačních systémů Carescape Gateway Server, CardioDay a Mobile Care Viewer v souladu se zadávacími podmínkami	Carescape Gateway Server	48	měsíc					
	CardioDay	48	měsíc					
	Mobile Care Viewer	48	měsíc					
Celková nabídková cena za celý předmět plnění bez DPH za 4 roky plnění *)						1 917 600,00 Kč		

*) Hodnotící kritérium dle bodu 6 ZP