

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“)

mezi stranami:

Česká republika – Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, 100 41, Praha 10

zastoupena: MUDr. Tomášem Boráněm, ředitelem

bankovní spojení, č.ú.: 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

ICT Energo, s.r.o.

IČ: 29268826

DIČ: CZ29268826

se sídlem: Palackého třída 441/91, 612 00 Brno

zastoupen: XXX

bankovní spojení, č.ú.: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení č. VZ05/2024 „Servisní podpora infrastruktury“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem uzavírá tuto servisní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.1 Objednatel je vlastníkem následujícího systému hardwarové infrastruktury (dále jen „**HW**“) a uživatelem následujících systémů serverových operačních systémů a virtuálních prostředí (dále jen „**SW**“):

- a) HW
 - Servery
 - Disková pole

- Ostatní vybavené serverovny
 - Síťové prostředí
 - Firmware HW
- b) Infrastrukturní SW
- Virtualizace
 - Operační systémy
- c) Infrastrukturní aplikace

HW a SW vybavení uvedené výše pod písm. a) až c) je specifikováno v Příloze č. 1 této Smlouvy a dále je souhrnně označováno jako "**vybraný HW a SW**". Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v rozsahu této Smlouvy i pro další HW a SW, který bude dodán či vytvořen v rámci poskytování Služeb během trvání této Smlouvy.

- 1.2 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v servisní a technické podpoře vybraného HW a SW, a to na dobu 36 měsíců od účinnosti této Smlouvy.
- 1.3 Služby servisní podpory budou poskytovány v následujícím rozsahu:
- a) Realizace jednorázových prací souvisejících s počátkem poskytování služeb,
 - b) Provozní podpora,
 - c) Proaktivní monitoring,
 - d) Identifikace a odstranění kritických závad,
 - e) Identifikace a odstranění závažných závad,
 - f) Identifikace a odstranění běžných závad,
 - g) Identifikace a specifikace změny,
 - h) Realizace změnových požadavků menšího rozsahu,
 - i) Produktová podpora SW a HW třetích stran,
 - j) Vedení dokumentace,
 - k) Oznámení – incident narušení ochrany OÚ,
 - l) Oznámení – incident narušení KB,

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

Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 2 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí.

- 1.4 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.5 Účelem této Smlouvy je zajištění plnění úkolů vyplývajících z kompetencí vymezených Objednateli platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoL“), prostřednictvím spolehlivého a bezvadného provozu vybraného HW a SW.
- 1.6 Objednatel v souladu s § 4a odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“) informuje Poskytovatele, že vybraný HW a SW je podpůrným aktivem významných informačních systémů ve smyslu § 2 písm. d) ZoKB a Objednatel bude ve smyslu § 2 písm. e) ZoKB správcem těchto významných informačních systémů, přičemž Poskytovatel bere toto na vědomí. V tomto smyslu se Poskytovatel stává významným dodavatelem dle § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb. a při plnění této Smlouvy je povinen plnit Bezpečnostní pravidla pro významné dodavatele, které tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanovením Smlouvy a ustanovením Přílohy č.

5 je rozhodující ustanovení Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanovením Přílohy č. 2 a ustanovením Přílohy č. 5 je rozhodující ustanovení Přílohy č. 2.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

2.1 Služby dle odst. 1.03 písm. a) budou poskytnuty jednorázově v níže uvedených termínech a zahrnují:

- a) Provedení vstupní analýzy současného stavu vybraného HW a SW (označení JS-1). Výstupem této analýzy bude dokumentace, jejíž obsah je specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy. Dokumentace bude předána Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- b) Realizace monitoringu (označení JS-2). Monitorovací systém bude předán Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- c) Proškolení určených zaměstnanců Objednatele (označení JS-3). Proškolení bude probíhat tak, aby určení zaměstnanci Objednatele byli proškoleni nejpozději do 3 měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. Výstupem bude protokol o provedení školení, jehož přílohou bude stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

Bližší specifikace jednorázových Služeb dle tohoto odstavce je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2.2 Služby dle odst. 1.04 písm. b) až l) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 24x7, tj. 24 hodin denně po 7 dní v týdnu (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin (označena jako „P“).

2.3 Požadavky na dostupnost či odezvy pro jednotlivé Služby uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy jsou započítatelné pouze v rámci času uvedeného v odstavci 2.02. Započítávaný čas poskytované Služby označené jako „P“ se každý pracovní den v 18:00 hodin pozastavuje.

ID Služby	Název Služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání
RP-1	Provozní podpora	N	A
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
SP-1	Identifikace a odstranění kritických závad	N	A
SP-2	Identifikace a odstranění závažných závad	N	A
SP-3	Identifikace a odstranění běžných závad	N	A
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu	P	B
PP-1	Produktová podpora SW a HW třetích stran	P	A
PP-2	Vedení dokumentace	P	A
OÚ-1	Oznámení – incident narušení ochrany OÚ	N	A
KB-1	Oznámení – incident narušení KB	N	A

2.4 Rozsah čerpání Služeb dle odstavce 2.02, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 časově omezen.

- 2.5 Rozsah čerpání Služeb dle odstavce 2.02, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.02 časově omezen, a to na 5 člověkodní (dále jen „**ČD**“) za kalendářní měsíc v úhrnu za všechny Služby označené jako „B“. Nevyčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět a kumulovat pouze v rámci tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců (dále jen „**měřicí období**“), počínaje dnem nabytí účinnosti této Smlouvy. V každém měřicím období je Objednatel oprávněn čerpat maximálně 15 ČD + nevyčerpané ČD z předchozího měřicího období. Nevyčerpaná část ČD v rámci jednoho měřicího období se převádí do bezprostředně následujícího měřicího období. Takto lze převádět nevyčerpané ČD pouze v rámci bezprostředně po sobě jdoucích měřicích období, tj. převedené ČD z předchozího měřicího období, které Objednatel nevyčerpá v rámci aktuálního měřicího období, nelze dále převést do následujícího měřicího období. Podkladem pro čerpání ČD na Služby dle odstavce 2.02, označené jako „B“, budou záznamy o vyřešení servisního požadavku v informačním systému Objednatele, který je určen k vzájemné komunikaci s Poskytovatelem při poskytování Služeb podle této Smlouvy (dále jen „**Helpdesk**“).
- 2.6 Čerpání ČD se neuplatní na projektové řízení a realizaci schůzek. Tyto služby ze strany Poskytovatele jsou považovány za implicitní součást poskytovaných Služeb a odměna za jejich poskytování je součástí měsíční paušální platby podle odst. 5.01 písm. a).
- 2.7 Jeden ČD je 8 člověkohodin. Jedna člověkohodina je jedna hodina práce jednoho člověka.
- 2.8 Služby uvedené v odst. 2.02 označené jako „B“ budou objednávány na základě postupu uvedeného u každé jednotlivé Služby v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.9 Akceptace výsledků jednorázových Služeb uvedených v odst. 2.01 písm. a) a b) této Smlouvy bude probíhat následujícím způsobem:
- Výsledek realizace každé jednorázové Služby, uvedené v odst. 2.01 písm. a) a b) této Smlouvy včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být samostatně, po dokončení takové Služby, předložen Poskytovatelem Objednateli k akceptaci ve lhůtě uvedené v odst. 2.01. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání předmětu akceptace k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
 - Ve lhůtě 10 pracovních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami a v jimi stanoveném rozsahu.
 - V případě, že Objednatel nevznesl k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační a předávací protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran, kterým bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné jednorázové Služby bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatelem. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky dílo, které je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorské dílo**“), je Poskytovatel povinen předat Objednateli zdrojový kód v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
 - V případě, že Objednatel vznesl k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je do zápisu, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 10 pracovních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní

strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle písm. c) tohoto odstavce. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Tento postup se může opakovat maximálně do 40 pracovních dnů od data předání předmětu akceptace k akceptaci.

2.10 Akceptace výsledku realizace každé objednávky na Služby označené v odst. 2.03 jako RZ-1 a RZ-2 bude probíhat samostatně následujícím způsobem:

- i. Výsledek realizace každé objednávky včetně veškeré dokumentace a výstupů (dále jen „**předmět akceptace**“) musí být Poskytovatelem předán Objednateli k akceptaci ve lhůtě dle Přílohy č. 2 této Smlouvy. O této skutečnosti bude Poskytovatelem proveden zápis o předání k akceptaci v Helpdesku.
- ii. Ve lhůtě 3 pracovních dnů od data zápisu o předání k akceptaci do Helpdesku, provede Objednatel posouzení, zda byl předmět akceptace proveden v souladu s příslušnou objednávkou.
- iii. V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky ani mu nevytkne žádné vady, zaznamená Objednatel akceptaci v Helpdesku. Tímto krokem bude konstatována akceptace předmětu akceptace, tj. výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad a potvrzeno její převzetí Objednatel. Pokud bylo zhotoveno na základě objednávky Autorské dílo, které je počítačovým programem, Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojové kódy počítačového programu, a to ve formě zdrojových souborů připravených ke kompilaci nebo přeložení do spustitelné formy programu, a to včetně dokumentace, programovacího prostředí potřebného k úpravám zdrojových kódů programu včetně možnosti rozvoje programu (a to včetně potřebných licencí, komponent, knihoven, compileru, debuggeru k tomuto programovacímu prostředí) a popis instalačního postupu programovacího prostředí programu, a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla.
- iv. V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky či mu vytkne vady, uvede je v dokumentu s výhradami a učiní o tom zápis v Helpdesku, a to s přesnou specifikací a s uvedením, zda se jedná o připomínku či vadu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat tyto připomínky do předmětu akceptace, resp. odstranit vytknuté vady předmětu akceptace, ve lhůtě 3 pracovních dnů od jejich vznesení. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno zápisem v Helpdesku. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky k předmětu akceptace ani mu nevytkne žádné vady, bude postupováno dle bodu iii. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení k předmětu akceptace znovu připomínky či mu vytkne znovu vady, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto bodu iv. Tento postup lze opakovat za podmínek uvedených v bodě v.
- v. Postup dle bodu iv. lze v rámci jednoho akceptačního řízení opakovat nejvýše třikrát. Nebude-li po třetím opětovném předložení předmětu akceptace Objednateli k akceptaci konstatována Objednatel akceptace předmětu akceptace bez výhrad, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu podle odst. 11.06. Ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne zápisu Objednatele do Helpdesku, jímž vznesl připomínky nebo vytknul vady k předmětu akceptace, který byl Poskytovatelem potřetí opětovně předložen k akceptaci, je Poskytovatel povinen předložit předmět akceptace Objednateli znovu k navazující akceptaci.

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

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

Článek 3.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.2 Po celou dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.3 Poskytovatel je povinen zajistit, aby poskytování Služeb dle této Smlouvy bylo na příslušných pozicích poskytováno členy realizačního týmu, kteří byli hodnoceni v rámci nabídky Poskytovatele v průběhu zadávacího řízení na veřejnou zakázku VZ05/2024 „Servisní podpora infrastruktury“, na jejímž základě byla uzavřena tato Smlouva (dále jen „**Realizační tým**“). Seznam členů Realizačního týmu vč. uvedení jejich pozic při poskytování Služeb podle této Smlouvy stanoví Příloha č. 3 této Smlouvy.
- 3.4 Záměna osoby na pozici v Realizačním týmu je možná pouze po předchozím písemném souhlasu ze strany Objednatele. Poskytovatel je pro udělení souhlasu povinen předložit podrobné informace o důvodu záměny a o praxi a zkušenostech osoby, která se má stát členem Realizačního týmu (dále jen „**Nový člen**“). Objednatel udělí souhlas se záměnou v případě, že z Poskytovatelem předložených informací jednoznačně vyplývá, že Nový člen má prokazatelně stejnou nebo delší praxi a stejný nebo vyšší počet zkušeností v porovnání s praxí a zkušenostmi, které Poskytovatel doložil v rámci své nabídky v zadávacím řízení u osoby na pozici, na které má být provedena záměna osob. Objednatel může udělit souhlas se záměnou rovněž v případě, když z Poskytovatelem předložených informací vyplývá dostatečná záruka, že Nový člen bude na dané pozici poskytovat Služby na stejné nebo vyšší úrovni kvality ve srovnání s členem Realizačního týmu, který má být nahrazen.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy. Seznam bude vyhotoven pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele. V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatel pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze

pro potřeby realizace Služeb a v souladu s platnými právními předpisy, a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatelem, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob Objednatele a Zhotovitele, uvedených v čl. 16 této Smlouvy (dále jen „**oprávněná osoba**“, společně „**oprávněné osoby**“). Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně předat aktualizovaný Objednateli.

3.7 V případě, že pro plnění předmětu této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat pro své zaměstnance přístupová oprávnění k informačním systémům Objednatele, zavazuje se Poskytovatel neprodleně po vzniku takové potřeby předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup do informačního systému Objednatele pro osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přístupujících k informačním systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu do informačního systému pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup do informačního systému pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 4 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni jejího doručení. Objednatel si může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli.

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

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

3.9 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy osoba oprávněná jednat Poskytovatele a členové Realizačního týmu.

- 3.10 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 3.11 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 20 000 000,- Kč (slovy dvacet milionů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti v oblasti kybernetické bezpečnosti uložené mu jako provozovateli vybraného HW a SW právním řádem České republiky, zejména pak ZoKB a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**vyhláška o KB**“). Dodržování povinností dle věty první je Poskytovatel povinen kdykoliv na vyžádání Objednatele prokázat.
- 3.13 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle této Smlouvy dodržovat veškerá nezbytná opatření k zabránění vzniku případných škod na majetku Objednatele či na zdraví jeho zaměstnanců.
- 3.14 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům či Objednatelům určeným třetím osobám provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 82/2018 Sb., tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 5 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.
- 3.15 Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o veškerých krocích orgánu státní správy vykonávajícího kontrolu v oblasti kybernetické bezpečnosti (dále jen „**Úřad**“) vůči Poskytovateli, zejména pak neprodleně informovat Objednatele o provádění a výsledcích kontrol u Poskytovatele a o případném uložení nápravných opatření ze strany Úřadu.
- 3.16 Poskytovatel se zavazuje do 10 pracovních dnů od data uzavření této Smlouvy zaslat Objednateli písemné oznámení, zda je zaměstnavatelem zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců na zřízených nebo vymezených chráněných pracovních místech (viz § 75 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů), kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zda je osobou se zdravotním postižením a zároveň osobou samostatně výdělečně činnou, která nemá žádné zaměstnance. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli toto oznámení i v případě, že podmínky dle předchozí věty nespĺňuje (v takovém případě zašle negativní oznámení). Dojde-li během platnosti této Smlouvy k jakékoli změně oznámeného stavu, je Poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost prokazatelně nastala, zaslat Objednateli písemné ohlášení této změny.
- 3.17 Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele předat Objednateli provozní dokumentaci vybranému HW a SW. Provozní dokumentací dle tohoto odstavce se rozumí data, provozní údaje a informace, které má Poskytovatel k dispozici v souvislosti s poskytováním servisní podpory vybraného HW a SW, zejména pak:
- aktuální administrátorská a uživatelská dokumentace vybraného HW a SW,
 - informace o přístupových oprávněních do vybraného HW a SW a veškerá administrátorská hesla k vybranému HW a SW,
 - záznamy provozních deníků ve formátu XML za celé období poskytování servisní podpory vybraného HW a SW.

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

- 3.18 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo novému poskytovateli servisní podpory vybraného HW a SW součinnost spočívající zejména v odborné pomoci a konzultacích, nezbytných pro zajištění nepřetržité servisní podpory vybraného HW a SW v souvislosti s převzetím servisní podpory vybraného HW a SW novým poskytovatelem. Tuto součinnost bude Poskytovatel poskytovat po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy v maximálním rozsahu 15 ČD za celé šestiměsíční období.

Článek 4.

Práva a povinnosti Objednatele

- 4.1 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 4.2 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný oprávněné osobě Objednatele. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 4.3 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 4.4 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.
- 4.5 Bude-li to dle názoru Objednatele nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy, poskytne Objednatel Poskytovateli v souladu se svými bezpečnostními politikami následující součinnost:
- a) poskytnutí administrátorských přístupových oprávnění ke spravovanému HW a SW,
 - b) zajištění vzdáleného přístupu ke spravovanému HW a SW v režimu 24 x 7 i prostřednictvím VPN,
 - c) zajištění možnosti dvou pracovních míst s připojením do sítě LAN a internetu v sídle Objednatele,
 - d) zajištění potřebných licencí veškerého vybraného HW a SW.
- 4.6 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení vybraného HW a SW, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na reakci Poskytovatele. Veškeré zásahy do vybraného HW a SW musí být Objednatelům zdokumentované. Před zahájením jakékoliv činnosti na změně nastavení vybraného HW a SW je Objednatel povinen informovat Poskytovatele o provádění změn, a to prostřednictvím helpdesku, aby byl Poskytovatel včas informován o probíhajících pracích a nedošlo k následným problémům, nebo výpadkům.

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.1 Smluvní strany se dohodly, že cena za jednorázové Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2 této Smlouvy) činí 39 000,- Kč bez DPH, tj. 47 190,- Kč vč. DPH.
- 5.2 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle odst. 2.02 a Přílohy č. 2 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s touto Smlouvou činí 87 750,- Kč bez DPH, tj. 106 177,50 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 5.3 Cena dle odst. 5.01 a 5.02 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 a Přílohy č. 2 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.02 je stanovena jako paušální.
- 5.4 Objednatel má za podmínek uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy nárok na uplatnění slevy z ceny uvedené v odst. 5.02.
- 5.5 Nebudou-li Služby dle odst. 2.02 poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb dle odst. 5.02, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.6 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. k jejímu zvýšení či snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 6.

Fakturace a platební podmínky

- 6.1 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 této Smlouvy na základě jediné faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za Služby dle odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy až po jejich řádném poskytnutí a dokončení, tj. po akceptaci Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c) Objednatelem bez výhrad, resp. po provedení proškolení Objednatele dle odst. 2.01 písm. c) v souladu s Přílohou č. 2 této Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie akceptačních a předávacích protokolů podepsaných oprávněnými osobami smluvních stran, kterými konstatují akceptaci výsledků realizace Služeb dle odst. 2.01 písm. a) a b) bez výhrad, a protokol o provedení školení dle odst. 2.01 písm. c) této Smlouvy.
- 6.2 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.02 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.02 této Smlouvy budou fakturovány měsíčně, každá faktura musí být vystavena nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou každé faktury dle tohoto odstavce musí být Report kvality Služeb poskytnutých v tomto měsíci, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy v části PP-2.
- 6.3 Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost ode dne vystavení opravené faktury.
- 6.4 Splatnost faktur činí 30 kalendářních dní ode dne vystavení, přičemž Poskytovatel je povinen doručit každou fakturu Objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od data vystavení. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

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

Článek 7.

Místo plnění, odpovědnost za vadné plnění

- 7.1 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese Šrobárova 48, 100 41 Praha 10, a dále jeho následující pracoviště:
- Benešovská 2538/40, 101 00 Praha 10
 - Čechova 727, 370 01 České Budějovice
 - Klicperova 9, 301 00 Plzeň
 - Resslerova 745, 500 09 Hradec Králové
 - Tř. 17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava – Poruba
 - Hálkova 171/2, 779 00 Olomouc
 - Stará 25, 602 00 Brno – Zábřovice
- 7.2 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.
- 7.3 Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoli během plnění této Smlouvy kvalitu poskytovaných Služeb, tj. zda jsou poskytovány řádně, včas a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Zjistí-li Objednatel jakoukoli vadu či vady poskytovaných Služeb či jednotlivé Služby, je oprávněn uplatnit vůči oprávněné osobě Poskytovatele jejich reklamaci, a to zápisem do Helpdesku. Poskyvatel je v takovém případě povinen odstranit reklamovanou vadu do 5 pracovních dnů od data přijetí reklamace a současně informovat Objednatele o způsobu vyřešení reklamace, a to zápisem do Helpdesku. Opakované porušení povinnosti Poskytovatele odstranit reklamovanou vadu v termínu dle tohoto odstavce je důvodem pro odstoupení Objednatele od této Smlouvy.

Článek 8.

Poddodávky Poskytovatele

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

Článek 9.

Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 9.1 Poskyvatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskyvatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskyvateli, popř.

- získanými Poskytovatelem v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy, je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 9.2 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:
- a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
 - b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označené za veřejné.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
 - c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.
- 9.4 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.
- 9.5 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 9.6 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 9.7 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu zavázat povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, jako je vázán touto Smlouvou sám, i všechny své pracovníky podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 9.8 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 9.9 Objednatel je správcem osobních údajů obsažených ve vybraném HW a SW. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené ve vybraném HW a SW, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 9.10 Objednatel zpracovává osobní údaje ve vybraném HW a SW na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) ZoL
- 9.11 Poskytovatel není oprávněn ke zpracování osobních údajů obsažených ve vybraném HW a, ledaže by takové zpracování bylo nezbytně nutné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatel. V případě, že jde o zpracování nezbytné pro naplnění účelu smluvního vztahu s Objednatel, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje obsažené ve vybraném HW a SW pouze na základě předchozího písemného pověření Objednatele (dále jen „**písemné pověření**“). Písemné pověření musí obsahovat bližší

určení typu zpracovávaných osobních údajů, kategorií subjektů údajů, doby trvání zpracování a povahy a účelu zpracování.

9.12 Poskytovatel není oprávněn zapojit do zpracování žádný další subjekt bez předchozího výslovného písemného povolení Objednatele.

9.13 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem písemně pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené ve vybraném HW a SW, povinen postupovat v souladu s právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů a účinnými v době zpracování, zejména je povinen:

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

- g) ohlásit Objednateli zjištěné porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů dle Služby OÚ-1;
 - h) na výzvu Objednatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování Služeb dle této Smlouvy, a vymazat všechny existující kopie, pokud mu platné právní předpisy neukládají uložení daných osobních údajů;
 - i) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že Poskytovatel splnil veškeré povinnosti týkající se ochrany osobních údajů dle tohoto článku a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispět svou plnou součinností;
 - j) informovat neprodleně Objednatele v případě, že dle názoru Poskytovatele určitý pokyn Objednatele porušuje platné právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů.
- 9.14 Poskytovatel je povinen vést záznamy o činnostech zpracování osobních údajů prováděných pro Objednatele podle příslušných právních předpisů a rovněž vést registr rizik týkající se možnosti narušení důvěrnosti a integrity zpracovávaných osobních údajů, který obsahuje klasifikace jednotlivých rizik, datum jejich identifikace, vlastníka jednotlivých rizik a popis preventivních opatření přijatých k jejich minimalizaci. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv nahlédnout do vedených záznamů o činnostech zpracování a do obsahu registru rizik a učinit si z nich opis či výpis.
- 9.15 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerým potřebným personálním i technickým zázemím, které poskytuje dostatečné záruky k tomu, že jím prováděné zpracování osobních údajů bude splňovat všechny požadavky platných právních předpisů i této Smlouvy, a je tak schopen zajistit náležitou ochranu práv subjektu údajů.

Článek 10.

Autorská práva

10.1 Definování používaných pojmů

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

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

10.2 Licence k autorským dílům a databázím vytvořeným na zakázku

10.2.1 Udělení licence Poskytovatelem

- a) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) k výkonu práva užití Autorská díla a k výkonu práva vytěžovat a zužitkovat Databáze vytvořené na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, a to v územně a množství neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a k postoupení nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě, a to včetně svolení Autorská díla a Databáze (zcela i z části) měnit, spojovat, upravovat, rozdělovat, spojovat s jinými díly, zařazovat je do děl souborných, dopracovat, vše zcela samostatně či prostřednictvím třetí osoby (dále jen „**Výhradní licence**“).

Odměna za Výhradní licenci je zahrnuta v ceně dle odst. 5.01. Smluvní strany tímto pro vyloučení případných pochybností výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání Autorského díla jsou zahrnuta v ceně dle odst. 5.01. Licence zahrnuje aktualizace Autorských děl a Databází vytvořené Poskytovatelem během trvání této Smlouvy.

- b) Ve vztahu k Výhradní licenci k Autorským dílům Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Výhradní licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Strany tímto sjednávají, že právo Poskytovatele na odstoupení dle § 2378 OZ není Poskytovatel oprávněn uplatnit před uplynutím 10 let od poskytnutí Výhradní licence.
- c) Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Výhradní licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 OZ, tedy, že odměna za udělení výhradní licence k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Výhradní licence a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- d) Poskytovatel Objednateli poskytuje výhradní oprávnění (licenci, resp. podlicenci) užít zdrojové kódy k veškerým Autorským dílům vytvořeným v rámci této Smlouvy na zakázku pro Objednatele za podmínek dle této Smlouvy.
- e) Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojové kódy počítačového programu, a to ve formě zdrojových souborů připravených ke kompilaci nebo přeložení do spustitelné formy programu, a to včetně dokumentace, programovacího prostředí potřebného k úpravám zdrojových kódů programu včetně možnosti rozvoje programu (a to včetně potřebných licencí, komponent, knihoven, compileru, debuggeru k tomuto programovacímu prostředí) a popis instalačního postupu programovacího prostředí programu, a to nejpozději v den předání a převzetí příslušného Autorského díla dle odst. 2.09 této Smlouvy.
- f) Poskytovatel bude uchovávat a aktualizovat zdrojový kód a další materiál po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel bude dále informovat Objednatele o postupech takové aktualizace a též vždy, když bude aktualizace provedena, neprodleně dodá aktualizované verze zdrojových kódů a souvisejících materiálů dle tohoto odst. 10.02.1 Objednateli.

10.2.2 Udělení licence třetí osobou

Pro všechny případy, ve kterých nemůže Poskytovatel z objektivních důvodů sám udělit Objednateli oprávnění dle odst. 10.02.1. k Autorskému dílu či Databázi vytvořeným na zakázku pro Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, Poskytovatel zajistí, že třetí osoba, jež vykonává majetková práva k příslušnému Autorskému dílu, resp. práva pořizovatele Databáze, udělí Objednateli bezúplatně výhradní oprávnění (licenci) Autorské dílo užít, resp. právo vytěžovat a zužitkovat Databázi v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1, a dále výhradní oprávnění (licenci) užít zdrojové kódy k tomuto Autorskému dílu v rozsahu a za podmínek dle odst. 10.02.1 a to tak, že příslušné oprávnění bude Objednateli uděleno v písemné formě nejpozději v den předání příslušného Autorského díla či Databáze. Nebude-li Objednateli v den předání příslušného Autorského díla či Databáze předloženo v písemné formě udělení oprávnění třetí osobou dle předchozí věty, znamená to, že příslušná oprávnění udělil Objednateli Poskytovatel dle odst. 10.02.1. Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle tohoto odst. 10.02.2 a v důsledku tohoto porušení vznikne Objednateli jakákoli újma, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli tuto újmu v plném rozsahu.

Článek 11. Smluvní pokuty

- 11.1 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 8, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.2 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost stanovenou v čl. 9, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.3 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb (SLA) stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu v závislosti na míře porušení dotčeného SLA specifikovaného v Příloze č. 2 této Smlouvy, ve výši stanovené v následující tabulce:

Jednání Poskytovatele	Dotčené SLA	Výše smluvní pokuty
Nedodržení termínu pro převzetí servisního požadavku dle Služby RP-1	RP-1-A RP-1-B RP-1-C	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro vyřešení servisního požadavku dle Služby RP-1	RP-1-A RP-1-B RP-1-C	1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro předání informace o nestandardním parametru Systému dle Služby PM-1	PM-1-A	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro převzetí změnového požadavku dle Služby RZ-1	RZ-1-A	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro předání dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny k akceptaci dle Služby RZ-1	RZ-1-B	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro převzetí změnového požadavku dle Služby RZ-2	RZ-2-A	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro dokončení realizace změnového požadavku a předání změnového požadavku k akceptaci dle Služby RZ-2	RZ-2-B RZ-2-C	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro převzetí požadavku dle Služby PP-1	PP-1-A	500,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro poskytnutí konzultace dle Služby PP-1	PP-1-B PP-1-C PP-1-D	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit

Jednání Poskytovatele	Dotčené SLA	Výše smluvní pokuty
Nedodržení termínu pro provedení aktualizace dokumentace či předání měsíčního Reportu kvality služeb dle Služby PP-2	PP-2-A PP-2-B	1.000,- Kč za každý započatý pracovní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro telefonické a emailové oznámení dle Služby OÚ-1	OÚ-1-A	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro zaslání písemného záznamu dle Služby OÚ-1	OÚ-1-B	2.000,- Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro telefonické a emailové oznámení dle Služby KB-1	KB-1-A	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nedodržení termínu pro zaslání písemného záznamu dle Služby KB-1	KB-1-B	2.000,- Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit

- 11.4 V případě prodlení Poskytovatele s předáním kterékoli jednorázové Služby k akceptaci oproti termínu stanovenému v odst. 2.01 písm. a) či b) této Smlouvy, či v případě prodlení Poskytovatele s provedením školení oproti termínu stanovenému v odst. 2.01 písm. c) této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.5 V případě, že je Poskytovatel v prodlení se zapracováním připomínek nebo odstraněním vytknutých vad ve lhůtě stanovené v odst. 2.10, bod iv., je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení se splněním této povinnosti.
- 11.6 Nebude-li po třetím opětovném předložení předmětu akceptace Objednateli k akceptaci konstatována Objednatelem akceptace předmětu akceptace bez výhrad dle odst. 2.10, bod v., je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- za každý jednotlivý případ. Poskytovatel je povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně i v rámci akceptace jedné objednávky.
- 11.7 Při porušení každé jednotlivé povinnosti stanovené v odst. 3.07 či 3.08 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.8 Neumožní-li Poskytovatel provedení auditu dle odst. 3.14 nebo odst. 9.13 písm. i), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti audit umožnit.
- 11.9 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.16 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti. V případě opakovaného porušení je Poskytovatel povinen hradit tuto smluvní pokutu Objednateli opakovaně.
- 11.10 Poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost dle odst. 3.17 či 3.18 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení se splněním této povinnosti.

- 11.11 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 11.12 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbujuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 12.

Trvání Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců od data nabytí její účinnosti.
- 12.02 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva pozbývá platnosti z těchto důvodů:
- Písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran;
 - Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb;
 - Písemnou dohodou smluvních stran.
- 12.03 V případě ukončení Smlouvy jedním ze způsobů uvedených v přechodím odstavci, zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran upravující odpovědnost Poskytovatele za újmu, nárok na smluvní pokutu, ochranu důvěrných informací a osobních údajů a dále ujednání dle odst. 3.18.

Článek 13.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 13.1 Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna za dodržení níže uvedených podmínek Smlouvu písemně vypovědět:
- Objednatel je oprávněn Smlouvu zcela či zčásti vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 3 měsíce a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně,
 - Poskytovatel je oprávněn Smlouvu zcela vypovědět z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskytovatelem po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí v takovém případě 6 měsíců a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.2 Za řádné doručení výpovědi se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.3 Po obdržení výpovědi Objednatele uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.4 V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu objednávky dle Služby RZ-3 a SK-1 pouze tehdy, pokud došlo k akceptaci výsledku takové objednávky Objednatelem bez výhrad a k jejímu převzetí Objednatelem.

- 13.5 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1999 odst. 1 OZ se nepoužije.
- 13.6 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ.
- 13.7 Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
- 13.8 Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.9 Pro případ odstoupení od Smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran se smluvní strany dohodly na následujícím způsobu vypořádání:
- Objednatel si ponechá všechna řádně akceptovaná a Poskytovatelem předaná plnění poskytnutá v rámci této Smlouvy, označená v odst. 2.03 jako RZ-1 a RZ-2;
 - Poskytovatel si ponechá všechna Objednatelem poskytnutá peněžitá plnění za Služby, označené v odst. 2.03 jako RZ-1 a RZ-2 za plnění dle písm. a) tohoto odstavce;
 - Všechna ostatní vzájemná plnění v rámci Služeb označených v odst. 2.03 jako RZ-1 a RZ-2, neuvedená v písm. a) nebo b) tohoto odstavce (tj. u nichž nedošlo k akceptaci bez výhrad a předání), mezi sebou smluvní strany vypořádají dle ustanovení § 2991 a násl. OZ upravujících bezdůvodné obohacení.
- 13.10 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací a osobních údajů, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná a plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli a vzájemně vypořádána.

Článek 14.

Vyšší moc

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

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

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

Článek 16.

Závěrečná ujednání

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

Za Objednatele:

XXX

XXX

XXX

XXX

Za Poskytovatele:

XXX

Telefon Poskytovatele pro hlášení závad: tel. XXX

E-mail Poskytovatele pro hlášení závad: XXX

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

16.2 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Specifikace vybraného HW a SW

Příloha č. 2 – Specifikace Služeb

Příloha č. 3 – Seznam členů Realizačního týmu

Příloha č. 4 – Formulář žádosti o přístup/ukončení přístupu do informačního systému Objednatele

Příloha č. 5 - Bezpečnostní pravidla pro významné dodavatele

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

- 16.4 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně oznámit druhé straně.
- 16.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotoveních.
- 16.6 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísní, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 16.7 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažená v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení OZ, případně dalších předpisů platného práva České republiky.
- 16.8 Poskytovatel bere na vědomí povinnost zveřejnit Smlouvu v registru smluv (dále jen „**registr smluv**“) v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a podpisem této Smlouvy vyslovuje souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě Objednatel v registru smluv zřízeném uvedeným zákonem, vyjma osobních údajů. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a jejích přílohách není obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ.
- 16.9 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti vyjma článku 10. dnem uveřejnění této Smlouvy v registru smluv. Článek 10 nabývá účinnosti dnem převzetí příslušného Autorského díla Objednatel.

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

V Praze dne 3.6.2024

V Brně dne 30.5.2024

Objednatel:

Poskytovatel:

.....

.....

MUDr. Tomáš Boráň

XXX

ředitel Státního ústavu pro kontrolu léčiv

Příloha č. 2 - Specifikace Služeb

1. Definice pojmů a zkratek

24x7 – režim poskytování Služby, kdy je Služba poskytována nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu

10x5 – režim poskytování Služby, kdy je Služba poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

ČD – člověkodenní, tj. 8 hodin práce jednoho člověka

ČH – člověkohodina, tj. 1 hodina práce jednoho člověka

Helpdesk – informační systém Objednatele, který je využíván k vzájemné komunikaci s Poskytovatelem při poskytování Služeb podle této Smlouvy

SLA – smluvně dohodnutá úroveň kvality poskytovaných Služeb, tj. Poskytovatelem garantovaná dostupnost či odezva dané Služby, jež se smluvně zavázal dodržovat

Měsíční paušální platba – platba za poskytované Služby hrazená Objednatelem podle odst. 5.02 Smlouvy za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb

Měřicí bod – Prvek infrastruktury Objednatele či Poskytovatele, který sleduje hodnoty, které jsou rozhodující pro určení, zda je na straně Poskytovatele dodržováno požadované SLA či nikoliv

Kritická závada – Kritickou závadou se rozumí nefunkčnost Systému jako celku či jeho klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent Systému, ohrožující bezpečnost Systému nebo jakéhokoliv jiného systému Objednatele. Kritickou závadou se rovněž rozumí neúměrně dlouhé odezvy klíčových služeb. Neúměrná doba odezvy je stav, kdy se průměrná doba odezvy požadavku za jednu minutu prodlouží nejméně o 600 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy požadavku za minutu. Dále se za kritickou závadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionální Systému generuje výstupy a zpracovává data odchylně od požadovaného zadání nebo z hlediska významu dotčeného úkolu Objednatele a jeho obsahu (zejména s ohledem na oprávněné zájmy třetích osob dotčených činnostmi Objednatele)

Závažná závada – Závažnou závadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost Systémů, které nespádají pod kategorii kritické závady. Dále se jedná o nefunkčnost jednotlivých komponent Systému, které nezpůsobují havarijní stav celého Systému. Může se jednat o parciální chyby a pomalé odezvy klíčových služeb, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Pomalá doba odezvy je stav, kdy se průměrná doba odezvy požadavku za jednu minutu prodlouží nejméně o 300 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy požadavku za minutu. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která zcela omezuje práci některého z uživatelů Systému nebo pokud funkcionální je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory Poskytovatele

Běžná závada – Běžnou závadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost Systémů, které nespádají pod kategorii kritické nebo závažné závady. Jedná o nedostatky jednotlivých dílčích komponent Systému, které však neumožňují bezvadné fungování celého Systému. Může se jednat o parciální chyby a drobné zpomalení odezvy webových služeb, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality

Systemů. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která limituje běžnou práci uživatele se Systémem

Klíčová služba – služba Systému, jejíž fungování je zásadní pro provoz Systému jako celku

Služba – Službou s počátečním velkým písmenem se rozumí plnění poskytované Poskytovatelem na základě jednotlivých katalogových listů uvedených v Bodu 2 této přílohy; v případě, že je použit pojem „služba“ s malým počátečním písmenem, rozumí se takovým pojmem aplikační služba (komponenta) Systému

System – vybraný HW a SW ve smyslu Smlouvy

2. Katalogové listy – specifikace poskytovaných Služeb

Předmětem Smlouvy je poskytování Servisní podpory infrastruktury podle Objednatelém definovaných parametrů. Bližší specifikace jednotlivých Služeb je uvedena v katalogovém listu níže ke každé jednotlivé Službě:

Katalogový list Služby JS-1	
ID Služby	JS-1
Název Služby	Vstupní analýza současného stavu včetně vytvoření aktuální verze dokumentace
Popis Služby	Analýza současného stavu musí obsáhnout veškerý vybraný HW a SW (dále též „infrastruktura“), viz příloha č. 1 Smlouvy. Popis v podobě dokumentace bude obsahovat několik úrovní pohledu na infrastrukturu.
Popis činností	
Popis činností	<p>a. Seznam HW (zejména: název, typ, výrobce, výrobní číslo, příp. modelové číslo, IP adresa, verze firmware, datum ukončení podpory (EOS)) včetně všech modulů a označení jejich příslušnosti k danému HW včetně jeho umístění v DC a v příslušném racku</p> <p>b. Schéma napojení jednotlivého HW na záložní zdroje napájení (UPS, dieselažregát)</p> <p>c. Schéma síťového zapojení datových center a páteřní sítě</p> <p>d. Schéma zapojení aktivních prvků v síti</p> <p>e. Schéma zapojení diskových polí, popis jejich logického rozdělení (LUNy, ...), schéma sítě SAN</p> <p>f. Popis konfigurace virtualizační vrstvy</p> <p>g. Popis konfigurace infrastrukturních aplikací</p> <p>h. Popis konfigurace certifikačních autorit</p> <p>i. Popis ostatního vybavení serverovny/datových center</p> <p>j. Seznam virtuálních serverů</p> <p>k. Plány zálohy a obnovy poskytovaných služeb</p> <p>l. Měření zatížení sítě a vytížení jednotlivých HW komponent infrastruktury</p> <p>Dokumentace bude ve vlastnictví Objednatele. Dokumentace bude předána v editovatelném formátu MS Office, případně dle dohody s Objednatelém i v jiném formátu, např. modely.</p> <p>Analýza by měla vedle popisu také odhalit případné nedostatky, slabá místa a bezpečnostní rizika v rámci infrastruktury. Na základě analýzy navrhne Poskytovatel optimalizaci infrastruktury.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	Služba je poskytnuta jednorázově
Vstupy	Současný stav infrastruktury

SLA	Předání Objednateli k akceptaci ve lhůtě 1 měsíce od nabytí účinnosti Smlouvy
Měřící bod	Monitoring Systému Objednatele
Výstupy	Dokumentace jednotlivých částí infrastruktury Návrh optimalizace infrastruktury Upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň
Rozsah poskytování	Služba je poskytnuta jednorázově
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Platba za všechny jednorázové Služby dle odst. 5.01 Smlouvy
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.04 Smlouvy

Katalogový list Služby JS-2	
ID Služby	JS-2
Název Služby	Realizace monitoringu
Popis Služby	V rámci této služby bude nastaveno monitorování infrastruktury Objednatele v režimu 24x7. Služba monitoringu musí být schopna zajistit proaktivní dohled nad jednotlivými prvky infrastruktury, včetně integrovaných systémů třetích stran.
Popis činností	
Popis činností	<p>Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých komponent infrastruktury, • monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých služeb infrastruktury, • monitoring míry využití zdrojů, např. paměti, CPU, diskového místa, sítě apod., • udržování historie sledovaných parametrů minimálně po dobu 30 kalendářních dnů, • zpracování trendů (12 měsíců), • kontrola prostředí datových center. <p>Monitoring musí být přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele v plné míře. Veškeré služby infrastruktury musí být rozčleněné a čitelně popsané. K monitoringu bude předána dokumentace v podobě uživatelské, konfigurační (včetně zdrojových kódů konfigurace) a administrátorské příručky. Dokumentace i monitoring budou pravidelně aktualizovány, spolu s prováděnými změnami během realizace Smlouvy.</p> <p>Objednatel provádí monitoring vybraných komponent infrastruktury vlastními prostředky prostřednictvím systému Zabbix. Poskytovatel nesmí tuto službu omezit.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	Služba je poskytnuta jednorázově.
Vstupy	Dokumentace infrastruktury. Zvolená monitorovací technologie, nebo kombinace zvolených monitorovacích technologií.
SLA	Předání Objednateli k akceptaci ve lhůtě 1 měsíce od nabytí účinnosti Smlouvy
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Fungující monitorovací systém služeb dle požadavků Objednatele.
Rozsah poskytování	Služba je poskytnuta jednorázově
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Platba za všechny jednorázové Služby dle odst. 5.01 Smlouvy
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.04 Smlouvy

Katalogový list Služby JS-3	
ID Služby	JS-3
Název Služby	Proškolení interních zaměstnanců Objednatele
Popis Služby	Školení interních zaměstnanců Objednatele
Popis činností	
Popis činností	<p>Školení interních zaměstnanců Objednatele proběhne mj. s využitím realizovaného monitoringu a dodané dokumentace. Součástí školení budou názorné ukázky výpadku služeb a neodpovídajících odezev vybraných komponent infrastruktury, včetně komponent v DMZ. Testování výpadků bude prováděno na testovacím prostředí. Školení bude realizováno pro provozní prostředí a prostředí eReceptu. Interní zaměstnanci musí být po zaškolení schopni identifikovat jednotlivé služby infrastruktury v monitoringu, identifikovat možné problémy a číst v dokumentaci infrastruktury.</p> <p>Školení bude provedeno v interních prostorách Objednatele v lokalitě Praha nebo vzdáleně online, s využitím interních IT prostředků Objednatele. Celkový počet zaměstnanců účastnících se školení nepřekročí deset lidí.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	Služba je poskytnuta jednorázově.
Vstupy	Seznam vybraných interních zaměstnanců
SLA	Realizace a předání protokolu o proškolení ve lhůtě 3 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Realizované školení. Protokol o provedení školení, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.
Rozsah poskytování	Služba je poskytnuta jednorázově. Časový rozsah školení bude 2 ČD.
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Platba za všechny jednorázové Služby dle odst. 5.01 Smlouvy
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.04 Smlouvy

Katalogový list Služby PP-1	
ID Služby	PP-1
Název Služby	Produktová podpora SW a HW třetích stran
Popis Služby	Služba je prováděna za účelem odborné pomoci a rady k řešení konkrétního problému. Podpora bude poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či formou účasti na jednáních na základě vyžádání Objednatele. Poskytovatel je povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.
Popis činností	
Popis činností	<p>Služba zahrnuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • konzultace – informace – poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele, • konzultace – kontrola – vypracování kontrolní zprávy o provedení kontroly; jedná se o dotaz složitějšího charakteru a je zde požadována součinnost Objednatele, • konzultace – vyjádření – vypracování dokumentu, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se k řešení konkrétního složitého problému; tento dotaz je již komplexního charakteru a požadovaná součinnost Objednatele je vysoká, • účast na jednáních s Objednatelem či třetími stranami.
Parametry Služby	
Režim poskytování	Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.
Vstupy	Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk, nebo telefonická/e-mailová žádost.
SLA	PP-1-A Převzetí požadavku do 30 minut PP-1-B Konzultace – informace do 1 pracovního dne PP-1-C Konzultace – kontrola do 3 pracovních dnů PP-1-D Konzultace – vyjádření do 10 pracovních dní Účast na jednání dle dohody s Objednatelem
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Výstupem je písemné sdělení Poskytovatele prostřednictvím helpdesku či e-mailu. U kontrol a vyjádření může být Objednatelem požadováno předání zprávy nebo stanoviska v listinné podobě opatřené podpisem Poskytovatele.
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby PP-2	
ID Služby	PP-2
Název Služby	Vedení dokumentace
Popis Služby	Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace je majetkem Objednatele. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu.
Popis činností	
Popis činností	<p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • průběžně vedený strukturovaný dokument neustále přístupný pracovníkům Objednatele, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů, • zaslání Reportu kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc emailem na oprávněnou osobu Objednatele dle odst. 16.01 Smlouvy do pátého pracovního dne měsíce následujícího, který bude mj. obsahovat: <ul style="list-style-type: none"> • měsíční souhrnný report zahrnující základní parametry provozu a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů, • vyřešené požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelem a stav řešení nevyřešených požadavků, • statistika plnění požadovaných SLA pro všechny kategorie služeb, • souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb, • podrobný popis čerpání služeb kategorie SK-1, RZ-1, RZ-2, • souhrnné statistiky o výpadcích jednotlivých systémů a komponent, • vyhodnocení dostupnosti aplikací v rámci služby RP-1 a dostupnosti služby PM-1 • výstupy z pravidelné profylaxe systémů, • výstupy z monitoringu, • průběžná evidence všech provedených administrátorských zásahů do operátorského deníku Objednatele. <p>Další požadavky na službu vedení dokumentace vycházejí ze služby JS-1.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin. Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.
Vstupy	Vstupy jsou změny infrastruktury.
SLA	PP-2-A Aktualizace dokumentace do 5. pracovního dne následujícího měsíce PP-2-B Předání měsíčního Reportu kvality služeb do 5. pracovního dne následujícího měsíce
Měřicí bod	Helpdesk

Výstupy	Dokumentace Report kvality služeb
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby SP-1	
ID Služby	SP-1
Název Služby	Identifikace a odstranění kritických závad
Popis Služby	Kritickou závadou se rozumí chyby či závady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny. Blíže viz bod 1. této přílohy.
Popis činností	
Popis činností	Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které vedou k odstranění kritické závady nebo změnu její kvalifikace na závažnou závadu (SP-2). Po vyřešení každé kritické závady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku této závady a návrh opatření, jak závadě předcházet.
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Záznam v systému helpdesk Hlášení monitorovacího systému
SLA	SP-1-A: Převzetí hlášení o existenci kritické závady do 30 minut od nahlášení
	SP-1-B: Odstranění kritické závady do 4 hodin od převzetí hlášení o její existenci
	SP-1-C: Předložení analýzy příčin vzniku kritické závady do 5 kalendářních dnů od odstranění kritické závady
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Odstraněná kritická závada Záznam v helpdeskovém systému Návrh opatření, jak této závadě předcházet
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Sleva z ceny poskytovaných Služeb dle Bodu 5

Katalogový list Služby SP-2	
ID Služby	SP-2
Název Služby	Identifikace a odstranění závažných závad
Popis Služby	Závažnou závadou se rozumí méně závažné poruchy, chyby či závady nebo diference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny. Blíže viz bod 1. této přílohy.
Popis činností	
Popis činností	Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné závady nebo změnu její kvalifikace na běžnou závadu (SP-3). Po vyřešení každé závažné závady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku této závady a návrh opatření, jak závadě předcházet.
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Záznam v systému helpdesk Hlášení monitorovacího systému
SLA	SP-2-A: Převzetí hlášení o existenci závažné závady do 30 minut od nahlášení SP-2-B: Odstranění závažné závady do 24 hodin od převzetí hlášení o její existenci SP-2-C: Předložení analýzy příčin vzniku závažné závady do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Odstraněná závažná závada Záznam v helpdeskovém systému Návrh opatření, jak této závadě předcházet
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Sleva z ceny poskytovaných Služeb dle Bodu 5

Katalogový list Služby SP-3	
ID Služby	SP-3
Název Služby	Identifikace a odstranění běžných závad
Popis Služby	Běžnou závadou se rozumí ostatní chyby či vady nebo difference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny, nejsou však v souladu se správnou funkcí infrastruktury. Blíže viz bod 1. této přílohy.
Popis činností	
Popis činností	Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění běžné závady.
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Záznam v systému helpdesk Hlášení monitorovacího systému
SLA	SP-3-A: Převzetí hlášení o existenci běžné závady do 30 minut od nahlášení
	SP-3-B: Odstranění běžné závady do 3 pracovních dní od převzetí hlášení o její existenci
	SP-3-C: Předložení analýzy příčin vzniku běžné závady do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Odstraněná závada Záznam v helpdeskovém systému
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Sleva z ceny poskytovaných Služeb dle Bodu 5

Katalogový list Služby RP-1	
ID Služby	RP-1
Název Služby	Provozní podpora
Popis Služby	Obsahem této služby je zajištění servisní a technické podpory infrastruktury (viz popis současného stavu).
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel při plnění této služby zajišťuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajištění provozu infrastruktury v režimu 24x7, • zajištění pravidelné aktualizace firmware a SW prvků infrastruktury, • rekonfigurace prvků infrastruktury dle požadavků Objednatele, • správu adresního plánu infrastruktury, • profylaxi HW komponent infrastruktury, • administraci, konfiguraci a změny infrastrukturních služeb dle požadavků Objednatele, • zajištění instalace nových HW komponent do infrastruktury dle požadavků Objednatele, • zajištění součinnosti při instalaci nových HW komponent třetích stran do infrastruktury, • vytváření nových virtuálních serverů dle požadavků Objednatele, • instalace a nastavení OS do virtuálních serverů dle požadavků Objednatele, • odhalování a diagnostiku chybových stavů, • potřebnou součinnost při údržbě non-IT infrastruktury (např. při revizích, úklidu podlahových ploch v datových centrech apod.), • proaktivní sledování a řešení bezpečnostních incidentů. <p>Zajištění služby provozní podpory zahrnuje zejména:</p> <p>Administrace a správa síťových prvků:</p> <ul style="list-style-type: none"> • konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN; • konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN; <p>Administrace a správa serverových systémů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • konfigurace a administrace hardware serverových systémů; • pravidelná instalace nových BIOS a firmware hardware serverových systémů; • nastavení bezpečnosti přístupů; <p>Administrace a správa diskových polí a SAN infrastruktury:</p> <ul style="list-style-type: none"> • konfigurace a administrace hardware diskových polí; • konfigurace a administrace Fibre Channel SAN infrastruktury; • konfigurace zónování, LUN masking;

Administrace a správa UPS:

- zapojení, konfigurace a administrace UPS (kromě UPS DC A a DC B);

Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows

- konfigurace operačního systému MS Windows;
- upgrade verze OS;
- kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, DHCP);
- plánování úloh (jobs);
- správa DHCP a DNS;
- konfigurace, administrace a údržba systémů terminálové farmy;
- konfigurace, administrace a údržba AD;
- správa a tvorba OS skriptů;

Administrace a správa virtualizační platformy VMware:

- konfigurace a administrace virtualizační platformy VMware;
- pravidelná aktualizace VMware Tools;
- správa VMFS filesystemů;
- konfigurace virtuálních switchů;
- instalace a konfigurace nových virtuálních serverů;
- instalace patchů a nových verzí;

Administrace serverových operačních systémů Linux:

- konfigurace operačních systémů Linux;
- upgrade verze OS;
- správa a údržba externího DNS serveru;
- kontrola logů (systémové, aplikační, DNS);
- patch management;
- instalace Linux balíčků;
- správa a tvorba OS skriptů;
- měření performance;
- distribuce a správa autentizačních komponent;

Administrace a správa CA:

- správa a konfigurace CA a HW CA;
- vydávání a rušení certifikátů;
- kontrola platnosti vydaných certifikátů.

Poskytovatel je povinen kontrolovat stav využívaných licencí produktů infrastruktury a v případě potřeby s předstihem hlásit Objednateli nutnost optimalizovat využívané licence, nebo nakoupit nové.

	<p>Poskytovatel služeb musí hlídat platnost zakoupené maintenance na konkrétní komponenty infrastruktury a s předstihem informovat Objednatele o nutnosti soutěžit maintenance k daným produktům.</p> <p>Poskytovatel není oprávněn použít (instalovat, upgradovat) žádné licence bez souhlasu Objednatele.</p> <p>Objednatel bude provádět drobné administrační úkony na úrovni OS a infrastrukturních aplikací pomocí vlastních administrátorů.</p> <p>Poskytovatel bude zajišťovat realizaci pravidelných měsíčních schůzek mj. s následujícími tématy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • návrhy na zlepšení kvality služeb, • návrhy na optimalizaci služeb, • návrhy na nové služby, • zadávání velkých požadavků RZ-2.
--	---

Parametry Služby

Režim poskytování	24x7		
Vstupy	Dokumentace, požadavky Objednatele		
SLA	Dostupnost této služby musí být 99 % v kalendářním měsíci. Níže jsou uvedené SLA pro požadavky:		
	Kategorie	Popis kategorie	
	Termín plnění		
	Převzetí požadavku		do 30 minut od nahlášení
	RP-1-A	Rychlé a nutné administrační zákroky v rozsahu do 2 člověkohodin (1 člověkohodina = 1/8 ČD)	do 4 hodin od nahlášení
	RP-1-B	Složitě administrační zákroky v rozsahu do 1 ČD	do 4 kalendářních dní od nahlášení
	RP-1-C	Složitě administrační zákroky v rozsahu do 2 ČD	do 6 kalendářních dní od nahlášení
Dostupnost infrastrukturních aplikací je patrná z následující tabulky:			
Aplikace	Dostupnost		
AD	99,5%		
DHCP	99,5%		
DNS	99,5%		

	File servery	99,5%
	Poštovní systém	99,5%
	Externí NS	99,5%
	CA	99,5%
	OS kategorie 1 /*	99,5%
	OS kategorie 2 /*	96%
	OS kategorie 3 /*	N/A
	<p>/* Kategorie jednotlivých OS vyplývají z Přílohy č. 1 smlouvy kapitola 4.3 Seznam virtuálních serverů.</p> <p>Pro servery s označením N/A nebude požadována dostupnost. Jedná se o testovací servery a méně důležité instalace.</p> <p>Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.</p> <p>Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.</p>	
Měřící bod	Helpdesk	
Výstupy	Správně fungující a nakonfigurované systémy	
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby	
Další informace		
Poznámky		
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba	
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy, sleva z ceny poskytovaných Služeb dle Bodu 5	

Katalogový list Služby PM-1					
ID Služby	PM-1				
Název Služby	Proaktivní monitoring				
Popis Služby	<p>Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • administrace a správa dohledového systému: • konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra, • administrace dohledového centra, • proaktivní a reaktivní monitoring jednotlivých služeb a komponent infrastruktury, • pravidelné vyhodnocování naměřených hodnot a predikce možných problémů, • automatické zakládání incidentů a požadavků do systému Helpdesk na základě naměřených metrik. 				
Popis činností					
Popis činností	<p>Podrobnější popis požadavků na monitorovací služby vychází z jednorázové služby JS-2.</p> <p>Při detekci potenciálně nebezpečné sledované hodnoty parametru (teplota v datových sálech, výpadek klíčových HW komponent a virtuálních serverů atd.) Poskytovatel kontaktuje zástupce Objednatele telefonicky na pohotovostní linku.</p> <p>Poskytovatel je povinen informovat prostřednictvím služby helpdesku (telefonicky i e-mailem) Objednatele o významných bezpečnostních incidentech, a to do 24 hodin od odhalení incidentu.</p>				
Parametry Služby					
Režim poskytování	24x7				
Vstupy	Informace z monitorovaných částí infrastruktury.				
SLA	<p>Dostupnost této služby musí být minimálně 99,5 % v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Popis SLA</th> <th style="width: 40%;">Termín plnění</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PM-1-A Předání informací a zápis do systému helpdesk o potenciálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru.</td> <td>do 6 hodin od zjištění.</td> </tr> </tbody> </table>	Popis SLA	Termín plnění	PM-1-A Předání informací a zápis do systému helpdesk o potenciálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru.	do 6 hodin od zjištění.
Popis SLA	Termín plnění				
PM-1-A Předání informací a zápis do systému helpdesk o potenciálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru.	do 6 hodin od zjištění.				
Měřicí bod	Helpdesk				
Výstupy	Správně fungující a nakonfigurované systémy				
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby				
Další informace					
Poznámky					
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba				
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy				

Katalogový list Služby RZ-1

ID Služby	RZ-1
Název Služby	Identifikace a specifikace změny
Popis Služby	Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn konfigurace a úprav infrastruktury.

Popis činností

Popis činností	<p>Poskytovatel analyzuje požadavek, pokud to je vyžadováno Objednatelem a výstupem této analýzy je písemné stanovisko. Stanovisko pak musí obsahovat zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • popis požadavku, • výsledek analýzy včetně: <ul style="list-style-type: none"> ○ posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska provozu jednotlivých komponent infrastruktury, ○ posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska architektury, ○ posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury a její konfigurace z hlediska bezpečnosti, • varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant, • doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně způsobu testování, způsob nasazení případně způsob integrace do stávající infrastruktury. <p>V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Poskytovatel předloží návrh realizace, který obsahuje finanční náročnost v ČD, časovou náročnost, předpokládaný vliv na omezení provozu a případná rizika (bezpečnostní rizika).</p>
----------------	---

Parametry Služby

Režim poskytování	Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.	
Vstupy	Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk.	
SLA	Popis SLA	Termín plnění
	RZ-1-A Přijetí požadavku na změnu	do 30 minut od nahlášení
	RZ-1-B Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny k akceptaci	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 14 dnů od data přijetí požadavku
Měřící bod	Helpdesk	
Výstupy	Písemné stanovisko a předávací protokol.	
Rozsah poskytování	Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za měřící období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce)	

Další informace

Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.05 Smlouvy
----------	---

	Způsob akceptace plnění dle této Služby stanoví odst. 2.10 Smlouvy
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby RZ-2

ID Služby	RZ-2
Název Služby	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu
Popis Služby	Další rozvoj bude řízen procesem pro změnové řízení a bude realizován po schválení příslušného změnového požadavku.

Popis činností

Popis činností	<p>Realizace změnových požadavků RZ-2 slouží především pro dodávku nových služeb, nebo realizaci většího množství změnových požadavků v rámci stávající služby. Změnové požadavky menšího rozsahu jsou popsány v sekci RP-1, včetně kategorizace a popisu rozsahu změn.</p> <p>Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu.</p> <p>Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Poskytovatele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace do stávající infrastruktury.</p> <p>Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení. Poskytovatel předá Objednateli protokol z testování včetně testovacích scénářů (důvodem je zajištění přehledu Objednatele nad komplexností testování).</p>
----------------	--

Parametry Služby

Režim poskytování	Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.	
Vstupy	Vstupem je požadavek Objednatele v systému helpdesk. Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1.	
SLA	Realizace změnových požadavků proběhne dle domluveného harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující pravidlo:	
	Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Termín dokončení realizace požadavku a předání k akceptaci
	RZ-2-A Převzetí požadavku	do 30 minut od nahlášení
	RZ-2-B Čerpání ČD ≤ 2dny	do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
	RZ-2-C Čerpání ČD > 2 dny	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Měřicí bod	Helpdesk	
Výstupy	Akceptované a realizované řešení	
Rozsah poskytování	Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu ČD za měřicí období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce).	

Další informace

Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.05 Smlouvy Způsob akceptace plnění dle této Služby stanoví odst. 2.10 Smlouvy
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby OÚ-1	
ID Služby	OÚ-1
Název Služby	Oznámení – incident narušení ochrany OÚ
Popis Služby	Hlášení Poskytovatele o podezření na porušení ochrany osobních údajů
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu nahlásit Objednateli jakékoliv podezření na porušení bezpečnosti osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s provozem Systému. Poskytovatel je povinen podezření nahlásit v případě, že získal informace, ze kterých vyplývá, že došlo k události, která měla za následek vznik bezpečnostního incidentu.</p> <p>Bezpečnostním incidentem se pro účely této služby rozumí stav, kdy mohlo i přes nastavená technická a organizační opatření dojít k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, pozměnění, či neoprávněnému zpřístupnění osobních údajů předávaných, uložených, nebo jinak zpracovávaných Systémem, nebo k neoprávněnému přístupu k nim.</p> <p>Každé hlášení je Poskytovatel povinen učinit nejprve prostřednictvím telefonického a e-mailového oznámení na kontakt Objednatele uvedený pro tyto účely v odst. 3.2. Toto oznámení musí obsahovat alespoň základní okolnosti vzniku podezření na narušení ochrany OÚ a jeho přibližný rozsah.</p> <p>Poskytovatel je následně povinen vypracovat a prostřednictvím Helpdesku zaslat Objednateli písemný záznam o podezření na narušení ochrany OÚ (příp. bezpečnostním incidentu), který musí obsahovat informace v níže uvedeném minimálním rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Datum a čas události ○ Specifikace porušení bezpečnosti osobních údajů, tj. zda došlo k jejich ztrátě, zničení, změně, neoprávněnému zpřístupnění nebo jinému porušení jejich bezpečnosti ○ Povaha a obsah dotčených osobních údajů, tj. informace o kategorii (např. jmenné údaje, data narození, přístupové údaje apod) a rozsahu dotčených osobních údajů ○ Počet a typ subjektů dotčených osobních údajů ○ Informaci o tom, zda byly incidentem dotčeny osobní údaje cizích státních příslušníků (občanů EU nebo třetích států) ○ Technická a organizační opatření, která byla přijata v reakci na bezpečnostní incident
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Podezření na narušení ochrany OÚ, příp. vznik bezpečnostního incidentu
SLA	OÚ-1-A: Telefonické a emailové oznámení do 1 hodiny od zjištění vzniku podezření na narušení ochrany OÚ
	OÚ-1-B: Zaslání písemného záznamu do 24 hodin od zjištění vzniku podezření na narušení ochrany OÚ, příp. vzniku bezpečnostního incidentu

Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v systému helpdesk. Písemný dokument o incidentu, implementace bezpečnostních opatření, podklady pro zprávu ÚOOÚ dle specifikace Objednatele
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby KB-1	
ID Služby	KB-1
Název Služby	Oznámení – incident narušení KB
Popis Služby	Hlášení Poskytovatele o podezření na incident narušení kybernetické bezpečnosti
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit podezření na vznik kybernetické bezpečnostní události v souvislosti s provozem Systému. Poskytovatel je povinen podezření nahlásit v případě, že získal informace, ze kterých vyplývá, že došlo nebo mohlo dojít k události, která měla za následek vznik bezpečnostního incidentu.</p> <p>Kybernetickou bezpečnostní událostí se rozumí kybernetická bezpečnostní událost dle § 7 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, zejména pak jde o události vedoucí k průniku do Systému nebo omezení dostupnosti služeb Systému, případně překonání technických opatření, porušení organizačních opatření nebo události způsobené projevem trvale působících hrozeb (dále také „bezpečnostní incident“).</p> <p>Každé hlášení je Poskytovatel povinen učinit nejprve prostřednictvím telefonického a e-mailového oznámení na kontakt Objednatele uvedený pro tyto účely v odst. 3.2 tohoto dokumentu. Toto oznámení musí obsahovat alespoň základní okolnosti vzniku bezpečnostního incidentu a jeho přibližný rozsah.</p> <p>Poskytovatel je následně povinen vypracovat a prostřednictvím Helpdesku zaslat Objednateli písemný záznam o bezpečnostním incidentu, který musí obsahovat informace v níže uvedeném minimálním rozsahu (tučně označené jsou povinné/prioritní):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Míra ochrany informace (vyberte) <ul style="list-style-type: none"> ○ Osobní – seznam příjemců (v rámci úřadu) ○ Omezená distribuce (v rámci komunity) ○ Neomezeno (veřejné) ○ Datum a čas výskytu kybernetické bezpečnostní události (s přesností na minuty) ○ Datum a čas zjištění existence kybernetické bezpečnostní události (s přesností na minuty) ○ Časová zóna ○ Uvedení kategorie kybernetického bezpečnostního incidentu podle § 31 odst. 2 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, který mohl vzniknout v důsledku hlášené kybernetické bezpečnostní události (vyberte) <ul style="list-style-type: none"> ○ Kategorie III – velmi závažný kybernetický bezpečnostní incident ○ Kategorie II – závažný kybernetický bezpečnostní incident

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kategorie I – méně závažný kybernetický bezpečnostní incident ○ Typ bezpečnostního incidentu: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobený kybernetickým útokem nebo jinou událostí vedoucí k průniku do systému nebo k omezení dostupnosti služeb ○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobený škodlivým kódem ○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobený kompromitací technických opatření ○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobený porušením organizačních opatření ○ Kybernetický bezpečnostní incident spojený s projevem trvale působících hrozeb ○ Ostatní kybernetické bezpečnostní incidenty způsobené kybernetickým útokem ○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení důvěrnosti primárních aktiv ○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení integrity primárních aktiv ○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení dostupnosti primárních aktiv ○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobující kombinaci dopadů uvedených shora ○ Současný stav zvládnání bezpečnostního incidentu (vyberte) <ul style="list-style-type: none"> ○ Probíhá analýza a šetření kybernetického incidentu ○ kybernetický bezpečnostní incident je pod kontrolou ○ Dotčené funkce obnoveny <ul style="list-style-type: none"> ○ Neznámý ○ Počet zasažených systémů (odhad) ○ Odhad počtu dotčených uživatelů ○ Popis incidentu ○ Rozsah, v jakém byla zasažena chráněná aktiva ○ Informaci o tom, jaká bezpečnostní opatření byla přijata pro zmírnění dopadů bezpečnostního incidentu a pro zamezení jeho opakování ○ Systémové detaily (cíl útoku – kompromitovaný systém) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hostname ▪ Funkce hosta ▪ Port ▪ Protokol ▪ Operační systém vč. uvedení verze ▪ Umístění Systému v architektuře ○ Zdroj útoku (je-li znám) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hostname / IP ▪ Port ▪ Protokol
--	--

	○ Bližší popis dalších okolností vzniku bezpečnostního incidentu
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Vznik bezpečnostního incidentu nebo podezření na vznik bezpečnostního incidentu.
SLA	KB-1-A: Telefonické a emailové oznámení do 1 hodiny od zjištění vzniku bezpečnostního incidentu nebo podezření na vznik bezpečnostního incidentu
	KB-1-B: Zaslání písemného záznamu do 12 hodin od zjištění vzniku bezpečnostního incidentu nebo podezření na vznik bezpečnostního incidentu
Měřící bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v systému helpdesk
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

3. Způsob komunikace při poskytování Služeb

3.1. Komunikace prostřednictvím Helpdesku

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

Poskytovatel je povinen přijímat rovněž hlášení a další požadavky na poskytování Služeb zasláné Objednatelem prostřednictvím emailových adres Objednatele uvedených v odst. 3.2. na emailovou adresu Poskytovatele určenou pro hlášení závad uvedenou v odst. 3.3.

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

3.2. Seznam komunikačních kanálů Objednatele

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

Emailová adresa:	dohled@sukl.cz
Telefonní číslo:	XXX

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

Jméno, příjmení, titul	Telefonní číslo	Emailová adresa	Poznámka
XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	
XXX	XXX	XXX	

3.3. Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

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

Emailová adresa:	XXX
Telefonní číslo:	XXX

4. Kvalita poskytovaných služeb

4.1. Provádění některých činností v rámci servisního okna

Pro činnosti prováděné Poskytovatelem v rámci služeb RP-1 a RZ-2 platí níže uvedené podmínky:

Činnosti, které jsou způsobitelné ovlivnit dostupnost nebo plnou funkčnost Systému nebo jeho komponent, je Poskytovatel povinen provádět pouze v rámci Servisního okna, které stanoví Objednatel. Mimo servisní okno je Poskytovatel oprávněn provádět tyto činnosti pouze s výslovným předchozím souhlasem Objednatele.

Servisním oknem se rozumí časový úsek, který určil Objednatel a slouží zejména pro údržbu Systému, kdy Systém nemusí být plně dostupný; to znamená, že nejsou např. funkční vazby mezi jednotlivými instalacemi Systému nebo nejsou monitorovány odezvy Systému. Podmínky provádění údržby a definice pravidelných (plánovaných) a mimořádných servisních oken jsou uvedeny v provozní dokumentaci Systému.

4.2. Způsob měření a vyhodnocování dostupnosti infrastrukturních aplikací dle Služby RP-1

Nedodržení požadované procentuální úrovně dostupnosti jednotlivých infrastrukturních aplikací vyjmenovaných v katalogovém listě Služby RP-1 (dále jen „infrastrukturní aplikace“) znamená nedodržení smluvně dohodnuté úrovně kvality poskytované Služby, jenž má za následek uplatnění slevy z ceny poskytovaných Služeb podle Bodu 5.

Infrastrukturní aplikace se považuje za dostupnou po dobu, po kterou nevykazuje níže uvedené znaky nedostupnosti.

Infrastrukturní aplikace se považuje za nedostupnou po dobu, po kterou vykazuje zjištěnou kritickou závadu, která nebyla dosud odstraněna. Kritická závada se považuje za zjištěnou od okamžiku nahlášení vzniku kritické závady Objednatelem nebo Poskytovatelem prostřednictvím Helpdesku. Infrastrukturní aplikace se považuje za nedostupnou až do doby, než je zjištěná kritická závada odstraněna a Poskytovatel o tom učiní záznam do Helpdesku.

Dostupnost infrastrukturní aplikace je procentuální vyjádření doby, po kterou je infrastrukturní aplikace dostupná. Časy jsou počítány v minutách a pro stanovení dostupnosti infrastrukturní aplikace se vychází z časových údajů uvedených v Helpdesku. Dostupnost infrastrukturní aplikace je měřena a vyhodnocována za každý uplynulý kalendářní měsíc a její výpočet je prováděn na základě následujícího vzorce:

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

D_m = měsíční dostupnost infrastrukturní aplikace v procentech

T_{err} = celková doba nedostupnosti infrastrukturní aplikace za kalendářní měsíc v minutách

T_{ok} = doba, po kterou byla v daném kalendářním měsíci poskytována Služba dostupnosti, v minutách

Do celkové doby nedostupnosti infrastrukturní aplikace se nezapočítává doba nedostupnosti infrastrukturní aplikace, pro kterou Poskytovatel prokáže, že byla způsobena:

- a) závadou na hardwaru nebo síťové infrastruktuře,
- b) působením vyšší moci, tedy existencí nepředvídatelné a neovlivnitelné překážky, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a která brání Poskytovateli v plnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel měl tuto překážku nebo její následky odvrátit či překonat,
- c) neumožněním nezbytného přístupu zaměstnanců Poskytovatele k hardwarové či softwarové infrastruktuře Objednatele za účelem provedení nezbytných oprav.

Do celkové doby nedostupnosti infrastrukturní aplikace se dále nezapočítává:

- a) doba Objednatelem předem plánovaných odstávek infrastrukturní aplikace, přičemž odstávkou infrastrukturní aplikace se rozumí doba, kdy je nedostupnost infrastrukturní aplikace způsobena cíleně za účelem provádění plánované údržby,
- b) doba, po kterou je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti, v případě, že Poskytovatel o součinnost požádá prostřednictvím Helpdesku a poskytnutí součinnosti je nezbytné pro odstranění příčin nedostupnosti Systému.

4.3. Způsob měření a vyhodnocování SLA s výjimkou dostupnosti infrastrukturních aplikací

Překročení limitů uvedených u jednotlivých SLA znamená nedodržení smluvně dohodnuté úrovně kvality poskytované Služby, jež může mít za následek uplatnění slevy z ceny poskytovaných služeb podle Čl. 5, nebo nárok na zaplacení smluvní pokuty podle Čl. 11 Smlouvy.

Případná sleva ceny z poskytovaných služeb nebo smluvní pokuta je závislá na míře překročení limitu stanoveného v rámci SLA. Míra překročení limitu stanoveného v rámci SLA je vypočtena podle následujícího vzorce:

$$\diamond LA_{err} = \diamond_{err} - \diamond_{ok}$$

T_{ok} = doba, která je podle SLA stanovena jako maximálně přípustná pro provedení konkrétního úkonu ze strany Poskytovatele

T_{err} = doba, za kterou Poskytovatel vykonal úkon definovaný SLA, přičemž počátek počítání této doby je stanoven v rámci SLA

SLA_{err} = doba, o kterou byl překročen limit stanovený v rámci SLA

V případě, že je výsledek SLA_{err} vyšší než 0, tak dochází ze strany Poskytovatele k porušení smluvně dohodnutého SLA.

Do T_{err} se nezapočítává:

- a) doba, po kterou je Objednatel (nebo třetí osoba, jejíž součinnost musí zajistit Objednatel) v prodlení s poskytnutím součinnosti, v případě, že Poskytovatel o součinnost požádá prostřednictvím Helpdesku a poskytnutí součinnosti je nezbytné k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen,
- b) doba, po kterou je v rámci součinnosti prováděna ze strany Objednatele (nebo třetí osoby, jejíž součinnost musí zajistit Objednatel) činnost nezbytná k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen,
- c) doba, po kterou je pracovníkům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn fyzický nebo vzdálený přístup k Systému nebo jeho součástí nezbytný k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen.

5. Sleva z ceny poskytovaných Služeb

5.1. Podmínky uplatnění slevy

Objednatel má nárok na slevu z ceny u těch služeb, u kterých je to v katalogovém listu Služby výslovně uvedeno, a to odkazem na způsob výpočtu výše slevy. Výše slevy je vždy vázána na kvalitu plnění Poskytovatelem poskytovaných služeb ve vztahu k dodržování smluvených SLA.

Nárok na slevu z ceny se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení, ani nároku Objednatele na případnou smluvní pokutu či odpovědnost Poskytovatele za újmu způsobenou tímto prodlením.

5.2. Způsob výpočtu slevy

5.2.1. Výpočet slevy při nedodržení dostupnosti infrastrukturních aplikací dle Služby RP-1

V případě, že Poskytovatel nedodrží v rámci kalendářního měsíce požadovanou úroveň dostupnosti infrastrukturních aplikací definovanou dle Služby RP-1, má Objednatel nárok na slevu ve výši 0, 5 % z Měsíční paušální platby za každou započatou desetinu procenta pod požadovanou úroveň dostupnosti kterékoli infrastrukturní aplikace.

Výpočet dostupnosti pro stanovení výše slevy se řídí odst. 4.2.

5.2.2. Výpočet slevy pro Služby SP-1, SP-2 a SP-3

V případě, že Poskytovatel překročí v rámci kalendářního měsíce požadovaná SLA má Objednatel za každý jednotlivý případ překročení SLA nárok na slevu z Měsíční paušální platby ve výši podle následující tabulky:

Označení SLA	Výše slevy v Kč v závislosti na míře překročení stanoveného limitu SLA
SP-1-A	2.500 Kč za každých započatých 30 minut nad stanovený limit

SP-1-B	5.000 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
SP-1-C	2.000 Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit
SP-2-A	500 Kč za každých započatých 30 minut nad stanovený limit
SP-2-B	1.000 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
SP-2-C	1.000 Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit
SP-3-A	250 Kč za každých započatých 30 minut nad stanovený limit
SP-3-B	500 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
SP-3-C	1.000 Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit

Výpočet míry překročení limitu stanoveného v rámci SLA se řídí odst. 4.3.

5.3. Způsob uplatnění slevy

Poskytovatel je povinen před vystavením faktury na Měsíční paušální platbu vyhodnotit a vypočítat postupem podle odst. 5.2 všechny aplikovatelné slevy. Poskytovatel provádí výpočet slev na základě statistiky plnění požadovaných SLA dle obsahu Měsíčního reportu za předcházející kalendářní měsíc podle Služby RP-1. Součet všech slev vypočtených postupem podle odst. 5.2 za daný kalendářní měsíc činí souhrnnou slevu za daný kalendářní měsíc (dále jen „Celková sleva“). Pokud je součet všech slev z ceny Služeb vypočtených postupem podle odst. 5.2 vyšší než Měsíční paušální platba, pak se Celková sleva za daný kalendářní měsíc rovná výši Měsíční paušální platby.

Poskytovatel má za daný kalendářní měsíc nárok na zaplacení Měsíční paušální platby pouze ve výši, která odpovídá rozdílu mezi výší Měsíční paušální platby a výší Celkové slevy za daný kalendářní měsíc. Poskytovatel je při vystavení faktury povinen zohlednit vypočtenou Celkovou slevu za daný kalendářní měsíc.

V případě, že je součet všech slev vypočtených podle odst. 5.2 za daný kalendářní měsíc vyšší než Měsíční paušální platba, je tato skutečnost považována za porušení Smlouvy podstatným způsobem a Objednatel je oprávněn od Smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit. Případné odstoupení Objednatele nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z měsíční paušální platby.

Příloha č. 3 - Seznam členů Realizačního týmu

XXX

znalosti:

- CISCO síťové prvky
- VMware
- DELL síťové prvky

- XXX

znalosti:

- VMware
- DELL servery, disková pole
- IBM servery
- Intel servery
- Utimaco Cryptoserver
- Microsoft
- Linux

- XXX

znalosti:

- CISCO síťové prvky
- VMware
- DELL síťové prvky
- HP disková pole, síťové prvky
- IBM servery
- Microsoft
- Linux

XXX

znalosti:

- CISCO síťové prvky
- VMware
- DELL servery, disková pole
- HP disková pole
- IBM servery
- Intel servery
- Microsoft
- Utimaco Cryptoserver

..... IČ: (dále jen „žadatel“) žádá o zavedení přidělení přístupu / ukončení přístupu na servery SÚKL (nehodící se škrtněte)

pro své následující zaměstnance :

Jméno a příjmení	Telefonní číslo	E-mailová adresa

Předmětem žádosti jsou přístupová oprávnění na servery:

Název serveru	IP adresa

za účelem plnění smlouvy ze dne /objednávky ze dne

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

Žadatel zpřístupní přístupová oprávnění pouze svým výše uvedeným zaměstnancům pověřeným prováděním činností v rámci plnění výše uvedené smlouvy / objednávky. Žadatel se zavazuje, že bude přistupovat pouze k serverům, o které požádal a pokud skončí potřeba přístupu, neprodleně o tomto SÚKL informuje. Žadatel je povinen SÚKL neprodleně informovat o skutečnosti, že zaměstnanec, kterému bylo přiděleno přístupové oprávnění, přestal pro žadatele vykonávat činnosti, pro něž mu

byla přístupová oprávnění udělena. Převod přístupového oprávnění na jiného zaměstnance žadatele podléhá předchozímu schválení ze strany SÚKL, o němž je žadatel povinen požádat novou žádostí.

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

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

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

Datum:

.....

Podpis

Schválil manažer bezpečnosti informací SÚKL

Datum:

.....

Podpis

BEZPEČNOSTNÍ PRAVIDLA PRO VÝZNAMNÉ DODAVATELE dle ZÁKONA O KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI (č. 181/2014 Sb.) a VYHLÁŠKY č. 82/2018 Sb.

1 PERSONÁLNÍ BEZPEČNOST

1.1 Smluvní partner Státního ústavu pro kontrolu léčiv (dále jen „SÚKL“) a jeho případní subdodavatelé (smluvní partner a subdodavatelé dále jen souhrnně „dodavatel“) mají povinnost ve svých interních procesech realizovat tato opatření:

a) mít stanoven vlastní plán rozvoje bezpečnostního povědomí, jehož cílem je zajistit odpovídající vzdělávání a zlepšování bezpečnostního povědomí a který obsahuje formu, obsah a rozsah:

- i. poučení uživatelů, administrátorů, osob zastávajících bezpečnostní role a dodavatelů o jejich povinnostech a o bezpečnostní politice;
- ii. potřebných teoretických i praktických školení uživatelů, administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role, nebo zajišťujících podporu provozu informačního systému SÚKL;

b) mít určeny osoby odpovědné za realizaci jednotlivých činností, které jsou v plánu uvedeny;

c) v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat poučení uživatelů, administrátorů, osob zastávajících bezpečnostní role a dodavatelů o jejich povinnostech a o bezpečnostní politice formou vstupních a pravidelných školení;

d) pro osoby zastávající bezpečnostní role v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat pravidelná odborná školení, přičemž vychází z aktuálních potřeb v oblasti kybernetické bezpečnosti;

e) v souladu s plánem rozvoje bezpečnostního povědomí zajišťovat pravidelné školení a ověřování bezpečnostního povědomí zaměstnanců v souladu s jejich pracovní náplní;

f) zajišťovat kontrolu dodržování bezpečnostní politiky ze strany uživatelů, administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role;

g) v případě ukončení smluvního vztahu s administrátory a osobami podílejících se na podpoře vývoje či provozu systému SÚKL či jakékoliv jeho infrastrukturní části, zajišťovat předání odpovědností, zrušení jejich přístupových účtů a informovat SÚKL o této skutečnosti;

h) stanovit interní pravidla a postupy pro řešení případů porušení stanovených bezpečnostních pravidel ze strany administrátorů a osob zastávajících bezpečnostní role;

i) vést o provedených školeních přehledy, které obsahují předmět školení a seznam osob, které školení absolvovaly.

1.2 SÚKL si vyhrazuje právo vést záznamy a prověřovat činnosti dodavatele, vést záznamy o incidentech a nestandardních činnostech zaměstnanců a dalších osob působících ve prospěch dodavatele (dále jen „zaměstnanci dodavatele“). Na základě těchto záznamů má oprávnění vyhodnocovat důvěryhodnost a spolehlivost zaměstnanců dodavatele, zejména při situacích vzniklých bezpečnostních incidentů. V případě identifikovaného rizika oznámí SÚKL nesoulad dodavateli a obě strany vejdou v jednání pro řešení této situace.

1.3 Kvalifikace zaměstnanců dodavatele musí odpovídat vykonávané pracovní pozici (vykonávané práci a úrovni zabezpečení).

2 FYZICKÁ BEZPEČNOST, POŽÁRNÍ OCHRANA A BOZP

2.1 Dodavatel jako zaměstnavatel při provádění prací při plnění smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci v prostorách SÚKL, popř. dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch a odpovídá za dodržování podmínek vstupu osob a vjezdu vozidel do areálů, objektů a na pozemky SÚKL a bezpečnostního režimu pro ně stanoveného.

3 BEZPEČNOSTNÍ POVĚDOMÍ

3.1 Každý zaměstnanec dodavatele musí být prokazatelně proškolen a mít znalosti příslušných interních předpisů SÚKL souvisejících s předmětem plnění smlouvy. Za proškolení zaměstnanců dodavatele (v roli provozovatele) a za jejich prokazatelné seznámení s požadavky smlouvy a jejich příloh odpovídá dodavatel.

4 POSTUP VÝVOJE DÍLA

4.1 Dílo je vyvíjeno zásadně v odděleném vývojovém prostředí.

4.2 Před převedením do testovacího prostředí, nebo do pilotního provozu, je povinnost provést příslušné testy funkcionality a zaznamenat protokol o výsledku testu, co do rozsahu testovaných operací a průběhu testu.

4.3 Převedení díla do pilotního provozu nebo produkčního prostředí je podmíněno souhlasem oprávněné osoby jednající ve věci smlouvy ze strany SÚKL.

5 IDENTIFIKACE

5.1 Každý zaměstnanec dodavatele podílející se na plnění smlouvy výpočetními prostředky dodavatele, musí mít v rámci své ICT infrastruktury evidován a veden svůj vlastní jedinečný uživatelský účet, kterému jsou v jednotlivých určených systémech, modulech nebo aplikacích přiřazeny specifické role. Každý zaměstnanec dodavatele musí být veden s platnými identifikačními a aktuálními kontaktními údaji. Na technická zařízení, se kterými zaměstnanci dodavatele přistupují do vymezených částí vnitřní infrastruktury SÚKL, se ze strany SÚKL pohlíží jako na BYOD a pro jejich konfiguraci se vyžaduje dodržování minima dle vnitřního předpisu SÚKL S-069, který je dodavateli předán.

5.2 Každý zaměstnanec dodavatele, pokud přistupuje k interním systémům SÚKL, má u SÚKL veden a evidován jedinečný uživatelský účet, kterému jsou v jednotlivých systémech, modulech nebo aplikacích přiřazeny specifické role související výhradně s plněním předmětu smlouvy.

6 AUTENTIZACE

6.1 Podmínky pro autentizaci při využití ICT infrastruktury SÚKL:

a) k jednoznačné identifikaci privilegovaných uživatelů určených systémů se preferovaně využívá vícefaktorová autentizace;

b) ověření heslem - pokud není možné použít jednoznačnou identifikaci privilegovaných uživatelů více faktory, je použita autentizace heslem o minimální délce 17 znaků, kdy mezi znaky musí být minimálně jedno velké písmeno, jedno malé písmeno, jedna číslice a jeden metaznak z možností: #, \$, &, %, !, ?, +, - Heslo musí být měněno nejpozději po 12 / 18 měsících a nesmí se následně zopakovat v následných 12ti změnách.

6.2 Pro vzdálený přístup zaměstnanců dodavatele předkládá dodavatel podklady pro vyplnění žádosti o vzdálený přístup, podle které jsou poté nastavena oprávnění. Žádost podepisuje oprávněná osoba dodavatele jednat ve věcech plnění smlouvy.

6.3 Dodavatel odpovídá za činnosti svých zaměstnanců, popřípadě dalších fyzických osob vykonávajících práci v jeho prospěch, které musí být v souladu s pravidly, předanými ze strany SÚKL. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto pravidel zaměstnanci dodavatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži dodavatele, který je povinen tyto škody v plném rozsahu SÚKL nahradit.

7 AUTORIZACE

7.1 Zaměstnanci dodavatele jsou povinni v ICT infrastruktuře SÚKL využívat privilegovaná oprávnění jen v přiměřené míře a jen po dobu nezbytně nutnou pro vykonání činností v souladu s plněním předmětu smlouvy. Uživatelé ani administrátoři nesmějí používat účty s privilegovanými oprávněními pro běžnou práci nesouvisející se správou určeného systému a v žádném případě nesmí umožnit pracovat pod tímto účtem jiným osobám.

7.2 Zaměstnanci dodavatele jsou informováni SÚKL, ke kterým chráněným informacím SÚKL mají při plnění smlouvy přístup a jak s nimi mohou nakládat. Tyto informace vyplývají ze smlouvy a dodavatel je oprávněn a povinen své zaměstnance s příslušnými částmi smlouvy prokazatelně seznámit. Jakékoliv manipulace a další operace s chráněnými informacemi SÚKL, které nebyly výslovně v instrukcích uvedeny, nemá dodavatel povoleny.

8 KONCOVÁ PRACOVNÍ STANICE

8.1 Pro přístup k systémům SÚKL jsou standardně použity vlastní prostředky dodavatele (HW, SW). Dodavatel odpovídá za to, že nejsou používány v rozporu s licenčními podmínkami produktů.

8.2 Přístup výpočetní techniky dodavatele (PC, notebooky) k chráněným interním informacím a k informačním a telekomunikačním systémům je podmíněn schválením příslušného pracoviště SÚKL a odpovědnou osobou systému.

8.3 Pracovní stanice dodavatele přistupující prostřednictvím VPN musí splňovat podmínky uvedené pro používání BYOD v interní směrnici SÚKL S-069.

9 UŽÍVÁNÍ KRYPTOGRAFICKÝCH PROSTŘEDKŮ

9.1 Je-li v rámci předmětu plnění vyžadováno použití kryptografických prostředků, technické podmínky jsou následující:

a) užití pouze kryptografických prostředků podle doporučení vydávaných a aktualizovaných NÚKIB

- b) šifrování pomocí digitálních certifikátů vydaných obecně uznávanou CA nebo CA, které explicitně důvěřují obě strany;
- c) pro webové servery prezentující data pocházející z určených informačních systémů mimo samotný systém používat HTTPS protokol;
- d) pro webové servery prezentující data pocházející z určených systémů pro uživatele mimo SÚKL se používá certifikát obecně uznávané certifikační autority.

10 MONITORING

10.1 Přístup zaměstnanců dodavatele k vybraným chráněným interním informacím a k informačním a komunikačním systémům SÚKL může být nepřetržitě zaznamenáván, monitorován a vyhodnocován. Události v systémech jsou SÚKL zaznamenávány do logů.

10.2 Dodavatel je povinen průběžně monitorovat v rámci své ICT infrastruktury zveřejněné a známé bezpečnostní chyby, které mohou ovlivnit hladký a bezpečný provoz systémů souvisejících s jím poskytovanými službami. Jedná se například o zranitelnosti v operačních systémech, software třetích stran, webové komponenty atd.

10.3 V souladu s příslušnými ustanoveními smlouvy je dodavatel povinen neprodleně po zjištění hlásit SÚKL každý nastalý bezpečnostní incident.

11 OCHRANA MÉDIÍ

11.1 Uložení chráněných informací SÚKL na přenosná média a případný transport médií mimo prostory SÚKL podléhá jeho schválení.

11.2 V případě ukládání chráněných informací SÚKL na přenosná média má dodavatel povinnost, pokud je to technicky možné, ukládat, případně vyžadovat uložení těchto dat v šifrované podobě a vést evidenci těchto médií.

11.3 Dodavatel je povinen zajistit likvidaci operativních dat obsahujících chráněné informace SÚKL ihned po pominutí účelu jejich zpracování a/nebo uložení způsobem dle právních předpisů či metodik vydaných NÚKIB, případně ÚOOÚ. Po likvidaci dat na elektronickém médiu nesmí být možné informaci obnovit. O provedení likvidace dat musí dodavatel vést protokol.

12 BEZPEČNOSTNÍ UDÁLOSTI / INCIDENTY

12.1 Dodavatel má za povinnost hlásit veškerá podezření na kybernetické bezpečnostní události:

a) odpovědné osobě SÚKL (osoba oprávněná jednat ve věcech plnění smlouvy a manager kybernetické bezpečnosti). Ohlášení provede mailem (případně telefonicky) v termínu bezprostředně (bez prodlení) po zjištění kybernetické bezpečnostní události / incidentu.

b) v ohlášení uvede:

- i. datum a čas zjištění;
- ii. povahu události / incidentu;
- iii. zdroje události;
- iv. cíle / oběti události;
- v. okamžité i potencionální dopady;

- vi. přijatá či navrhovaná opatření k omezení dopadů, případně eliminaci opakování.

13 AUDIT DODAVATELE (PRAVIDLA ZÁKAZNICKÉHO AUDITU)

13.1 OPRÁVNĚNÍ K PROVEDENÍ AUDITU DODAVATELE

- a) SÚKL si v souladu s ustanovením smlouvy vyhrazuje právo provádět audity dodavatele.
- b) SÚKL s dostatečným předstihem alespoň 5 pracovních dnů oznámí dodavateli záměr na provedení auditu. Obě strany si dohodnou obsah, potřebnou součinnost a časový plán auditu s tím, že SÚKL se zavazuje postupovat tak, aby nenarušil provozní potřeby dodavatele.
- c) SÚKL si vyhrazuje právo v případě závažných důvodů (např. podezření na rizikové chování dodavatele) v souvislosti s plněním smlouvy provést neohlášený audit u dodavatele s přihlédnutím k provozní situaci dodavatele.
- d) Dokumentace auditů prováděných SÚKL tvoří pro každý audit:
 - i. oznámení o auditu a plán auditu;
 - ii. dotazník k auditu (seznam otázek auditora, pokud auditor uzná za vhodné);
 - iii. zpráva z auditu;
 - iv. písemné, fotografické nebo jiné záznamy provozu, postupů nebo zařízení, které souvisí s auditem (pokud je nezbytné pro dokumentování nálezů);
 - v. záznam o zjištění (nápravných opatřeních a následné kontrole).
- f) Auditovaná strana (dodavatel) obdrží k vyjádření závěrečnou zprávu auditu obsahující případná zjištění:
 - i. dodavatel navrhne na základě zjištění uvedených v závěrečné auditní zprávě návrh opatření a termíny řešení a předá jejich seznam SÚKL k odsouhlasení;
 - ii. SÚKL potvrdí souhlas s navrženými opatřeními. Souhlas vydává osoba oprávněná jednat ve věcech smlouvy.

13.2 NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

- a) Auditovaná strana (dodavatel) má za povinnost v určeném čase zajistit realizaci dohodnutých nápravných opatření;
- b) Zprávu o realizovaných opatřeních dodavatel oznamuje a předává SÚKL cestou člena jeho auditního týmu.

14 PODMÍNKY PŘI UKONČENÍ SMLOUVY

14.1 V případě ukončení smluvního vztahu musí být ukončeny veškeré přístupy dodavatele a jeho zaměstnanců k aktivům společnosti (VPN, systémy, informace) nejpozději k termínu ukončení smluvního vztahu.

14.2 Pokud byla zaměstnancům dodavatele poskytnuta aktiva SÚKL, musí být tato aktiva vrácena nejpozději k termínu ukončení smluvního vztahu.

14.3 Pokud byla dodavateli poskytnuta informační aktiva (data) SÚKL, musí být nejpozději k termínu ukončení smluvního vztahu vrácena a beze zbytku smazána způsobem určeným v právních předpisech o kybernetické bezpečnosti, či metodice NÚKIB, resp. ÚOOÚ, ze všech systémů dodavatele a nosičů dodavatele taková aktiva obsahujících. O smazání či předání takových aktiv musí být vypracován protokol, který je předán SÚKL.

14.4 V případě předčasného ukončení smluvního vztahu jiným způsobem než splněním závazku (např. výpovědí, odstoupením od smlouvy, dohodou o ukončení smlouvy apod.), mohou být přístupy dodavatele, pokud je to nutné, ze strany SÚKL ukončeny před uplynutím doby trvání smluvního vztahu.