

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ A SERVISNÍ PODPORY BEZPEČNOSTNÍHO PERIMETRU

uzavřená mezi stranami:

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

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, PSČ: 100 41, Praha 10

zastoupena: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710

(dále jen "Objednatel")

a

ICT Energo, s.r.o.

IČ: 29268826

DIČ: CZ29268826

se sídlem: Palackého třída 91, 612 00 Brno

zastoupen: Robertem Volejníkem, jednatelem

bankovní spojení: č.ú. [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

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

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování služeb technické a servisní podpory bezpečnostního perimetru (dále také jen jako „Smlouva“):

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení VZ25/2015 „Technická a servisní podpora bezpečnostního perimetru“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným uchazečem uzavírá tuto smlouvu o poskytování služeb technické a servisní podpory bezpečnostního perimetru.

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Objednatel je uživatelem následujícího HW a SW:

a) HW

Smlouva o poskytování technické a servisní podpory bezpečnostního perimetru

- HW Moduly Cisco (switche, appliance, moduly)
- b) SW
 - Firewall včetně připojení ke vstupnímu bodu internetu
 - Webové PROXY
 - Emailové gateway
 - Certifikační autority
 - Interní VPN

HW a SW vybavení uvedené výše pod písm. a) a b) je dále v této Smlouvě souhrnně označováno jako "**vybraný HW a SW**". Podrobnější popis vybraného HW a SW je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí. Obsahem této Přílohy č. 1 je také popis současného stavu vybraného HW a SW.

1.02 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje, od okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy po dobu stanovenou v čl. 2, poskytovat Objednateli následující služby, spočívající v technické a servisní podpoře vybraného HW a SW (toto plnění je dále ve Smlouvě označováno také jako „**Služby**“, jednotlivě „**Služba**“):

- a) realizace jednorázových prací souvisejících s počátkem poskytování Služeb,
- b) poskytování reaktivní podpory vybraného HW a SW,
- c) poskytování proaktivní podpory vybraného HW a SW,
- d) řešení změnových požadavků vybraného HW a SW,
- e) další služby vybraného HW a SW.

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.

1.03 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

1.04 Poskytovatel podpisem této Smlouvy potvrzuje, že dnem nabytí účinnosti této Smlouvy převzal do své správy vybraný HW a SW ve stavu popsáném v Příloze č. 1 této Smlouvy. Od okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad je pro účely této Smlouvy pro obě smluvní strany závazný a určující stav vybraného HW a SW, definovaný a specifikovaný v této dokumentaci.

1.05 Při realizaci plnění dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s touto Smlouvou, jejími přílohami, se zadávací dokumentací veřejné zakázky VZ25/2015 „Technická a servisní podpora bezpečnostního perimetru“ a jejími přílohami, a s platnými právními předpisy.

1.06 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu vybraného HW a SW, tak aby byly naplněny úkoly Objednatele stanovené právními předpisy.

Článek 2.

Režim a doba poskytování Služeb

2.01 Služby dle odst. 1.02 písm. a) budou poskytnuty jednorázově v níže uvedených termínech a zahrnují:

- a) provedení vstupní analýzy současného stavu vybraného HW a SW; výstupem této analýzy bude dokumentace, jejíž obsah je specifikován v Příloze č. 2. Dokumentace bude předána Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od data podpisu Smlouvy.
- b) zprovoznění helpdeskového řešení a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám Objednatele. Helpdeskové řešení bude předáno Objednateli k akceptaci do 20 kalendářních dnů od data podpisu Smlouvy.
- c) realizaci monitoringu. Řešení monitorovacího systému bude předáno Objednateli k akceptaci do 1 měsíce od data podpisu Smlouvy.
- d) proškolení interních zaměstnanců Objednatele. Proškolení bude probíhat tak, aby interní zaměstnanci Objednatele byli proškoleni nejpozději do 3 měsíců od data podpisu Smlouvy.

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

- 2.02 Služby dle odst. 1.02 písm. b) až e) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 7x24 (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin (označena jako „P“):

Označení	Název služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání služby
REAKTIVNÍ PODPORA			
SP-1	Servisní požadavky typu kritická vada	N	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná vada	N	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní vada	N	A
RP-1	Provozní podpora	N	A
PROAKTIVNÍ PODPORA			
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
ZMĚNOVÉ POŽADAVKY			
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových požadavků	P	B
DALŠÍ SLUŽBY			
PP-1	Produktová podpora SW a HW třetích stran	P	A
PP-2	Provoz helpdeskového systému	N	A
PP-3	Vedení dokumentace	P	A
SK-1	Školení	P	B

- 2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle předchozího odstavce, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 6.02 časově omezen. Rozsah čerpání vybraných Služeb dle předchozího odstavce, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 6.02 časově omezen a to na 5 člověkodní (dále jen „MD“) za jeden měsíc. Čerpání MD neobsahuje projektový management (projektové řízení) a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.

- 2.04 Jeden MD je 8 hodin práce jednoho člověka.

- 2.05 Průběžné čerpání MD pro vybrané Služby označené v odst. 2.02 jako „B“ bude měřeno vždy 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 MD. Nevyčerpaná část MD v rámci jednoho měřicího období se převádí do bezprostředně následujícího měřicího období. Takto lze převádět nevyčerpané MD pouze v rámci bezprostředně po sobě jdoucích měřicích období, tj. převedené MD z předchozího měřicího období, které Objednatel nevyčerpá v rámci aktuálního měřicího období, nelze dále převést do následujícího měřicího období.

Článek 3.

Akceptace jednorázových Služeb, akceptace změnových požadavků

- 3.01 Akceptace výsledků jednorázových Služeb uvedených v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy bude probíhat následujícím způsobem:

- (a) Výsledek každé jednorázové Služby, uvedené v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy, 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 příslušné dokončené Služby k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických. Spolu s podpisem zápisu dle předchozí věty je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškeré výstupy a dokumentaci příslušné dokončené jednorázové Služby, uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- (b) Ve lhůtě, stanovené ve sloupci B tabulky uvedené v písm. e), provede Objednatel posouzení, zda byla tato Služba (dále jen „předmět akceptace“) dokončena v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami a v jím stanoveném rozsahu.
- (c) V případě, že Objednatel nevznese k předmětu akceptace žádné připomínky, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických, kterým bude konstatována akceptace příslušné jednorázové Služby bez výhrad.
- (d) V případě, že Objednatel vznese k předmětu akceptace připomínky, uvede je do zápisu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat tyto připomínky do předmětu akceptace ve lhůtě stanovené ve sloupci C tabulky uvedené v písm. e), pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Ve stejné lhůtě předloží Poskytovatel předmět akceptace se zapracovanými připomínkami Objednateli k opětovnému posouzení, které Objednatel provede ve lhůtě stanovené ve sloupci D tabulky uvedené v písm. e), což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky, bude postupováno dle písm. c) tohoto odstavce. V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovného posouzení znovu připomínky, je Poskytovatel povinen zapracovat tyto připomínky do předmětu akceptace ve lhůtě stanovené ve sloupci E tabulky uvedené v písm. e), pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Nebudou-li připomínky Objednatel vypořádány ve lhůtě stanovené ve sloupci E tabulky uvedené v písm. e), je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 11.05 této Smlouvy.

(e) Tabulka s akceptačními lhůtami:

A	B	C	D	E
Služba dle:	Lhůta pro první posouzení	Lhůta pro vypořádání připomínek	Lhůta pro opětovné posouzení	Lhůta pro vypořádání opětovných připomínek
odst. 2.01 písm. a)	7	10	7	5
odst. 2.01 písm. b)	7	10	7	5
odst. 2.01 písm. c)	5	10	5	5

Pozn: Lhůty jsou uvedeny v kalendářních dnech.

3.02 Akceptace změnových požadavků vybraného HW a SW dle odst. 1.02 písm. d) bude probíhat ve dvou fázích, tak jak je uvedeno dále v odst. 3.03 a 3.04. Nejprve bude Objednatel akceptována analýza požadavku a návrhu řešení, následně bude Objednatel akceptován výsledek realizace změnového požadavku.

3.03 Akceptace analýzy požadavku a návrhu řešení:

- Po zpracování analýzy příslušného požadavku a návrhu jeho řešení ve lhůtě stanovené v Příloze č. 2 předá Poskytovatel tyto výstupy k akceptaci Objednateli. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání analýzy požadavku a návrhu řešení k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických.
- Ve lhůtě 5 kalendářních dnů od data zápisu o předání k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda byly analýza požadavku a návrh řešení (dále jen „akceptované dokumenty“) zpracovány v souladu se zadáním Objednatele a v jím stanoveném rozsahu.
- V případě, že Objednatel nevznese k akceptovaným dokumentům žádné připomínky, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických, kterým bude konstatována akceptace akceptovaných dokumentů bez výhrad.
- V případě, že Objednatel vznesl k akceptovaným dokumentům připomínky, uvede je do zápisu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zapracovat tyto připomínky do akceptovaných dokumentů ve lhůtě 5 kalendářních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Poté předloží akceptované dokumenty Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky, bude postupováno dle písm. c). V případě, že Objednatel vznesl v rámci opětovné akceptace znovu připomínky, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, opětovná akceptace se v takovém případě může konat již pouze 1x. Nebudou-li vypořádány připomínky Objednatele ani v rámci opětovné akceptace, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 11.05 této Smlouvy.

3.04 Akceptace výsledku realizace změnového požadavku:

- (a) Po dokončení realizace změnového požadavku ve lhůtě stanovené v Příloze č. 2 předloží Poskytovatel Objednateli výsledek realizace požadavku (dále jen „realizované řešení“) k akceptaci. O této skutečnosti bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný zápis o předání realizovaného řešení k akceptaci, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických. V tomto zápise bude současně uvedeno, do jakého prostředí má být realizované řešení nasazeno pro případné testování ze strany Objednatele.
- (b) Po předání realizovaného řešení k akceptaci provede Objednatel posouzení, zda bylo realizované řešení vytvořeno v souladu se zadáním Objednatele a v souladu s akceptovaným návrhem řešení. Uzná-li to za vhodné, je Objednatel oprávněn provádět testování (integrační, testování odezvy, testování bezpečnosti apod.) realizovaného řešení, přičemž Poskytovatel je v takovém případě povinen poskytnout Objednateli veškerou požadovanou součinnost a veškeré přístupové údaje, nutné k testování.
- (c) V případě, že Objednatel nevznese k realizovanému řešení žádné připomínky, bude mezi smluvními stranami vyhotoven písemný datovaný akceptační protokol, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran ve věcech technických, kterým bude konstatována akceptace realizovaného řešení bez výhrad. Poskytovatel je v takovém případě povinen předat Objednateli veškeré zdrojové kódy, vzniklé v rámci realizace daného změnového požadavku, a to v čitelné podobě s možností editace.
- (d) V případě, že Objednatel vznese k realizovanému řešení připomínky, uvede je do zápisu. Poskytovatel je v takovém případě povinen zpracovat tyto připomínky do realizovaného řešení ve lhůtě 7 kalendářních dnů od jejich vznesení, pokud si smluvní strany písemně neodsouhlasí prodloužení lhůty. Poté předloží realizované řešení Objednateli k opětovné akceptaci, což bude uvedeno v zápisu. V případě, že Objednatel nevznese v rámci opětovné akceptace žádné připomínky, bude postupováno dle písm. c). V případě, že Objednatel vznese v rámci opětovné akceptace znovu připomínky, bude postupováno stejně, jako je uvedeno v tomto písm. d). Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, opětovná akceptace se v takovém případě může konat již pouze 1x. Nebudou-li vypořádány připomínky Objednatele ani v rámci opětovné akceptace, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu dle odst. 11.05 této Smlouvy.

Článek 4.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 4.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 4.03 Poskytovatel je vázán pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mají či v budoucnu mohou mít vliv na provoz vybraného HW a SW či jeho části

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.

- 4.04 Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že Objednatel je certifikován dle normy ISO 27001 (systém řízení bezpečnostních informací) a při poskytování Služeb se tímto Poskytovatel zavazuje postupovat tak, aby neporušil žádné z ustanovení uvedené normy, dotýkajících se jeho činností.
- 4.05 Poskytovatel je povinen se při poskytování Služeb řídit i vnitřními předpisy Objednatele. Vnitřní předpisy Objednatele jsou Poskytovateli k dispozici k nahlédnutí u Objednatele, a to na požádání jeho oprávněné osoby ve věcech technických.
- 4.06 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to jak svých pracovníků. 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 zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění jeho pozdějších změn (dále také jen „ZOOÚ“), a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatel, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.
- 4.07 Poskytovatel se zavazuje neprodleně po uzavření této Smlouvy předat Objednateli vyplněnou a podepsanou žádost o přístup k systémům Objednatele (např. servery, části infrastruktury) pro osoby, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy, a to jak svých pracovníků, tak i pracovníků případného subdodavatele. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel požadovat změnu v osobách přístupujících k systémům Objednatele, je vždy povinen nejprve podat žádost o ukončení přístupu k systémům pro osobu/osoby, jejichž oprávnění má být zrušeno, a současně podat novou žádost o přístup k systémům pro osobu/osoby, které mají přístupová oprávnění nově nabýt. Poskytovatel je povinen podávat žádosti o přístup/ukončení přístupu k systémům Objednatele na formuláři, který je Přílohou č. 3 této Smlouvy. Žádost bude ze strany Objednatele posouzena nejpozději do dvou pracovních dnů následujících po dni od jejího doručení. Objednatel může při procesu posuzování žádosti vyžádat další informace o účelu vydání žádosti. Kopii schválené nebo zamítnuté žádosti předá Objednatel Poskytovateli. V souvislosti s přístupy k systémům Objednatele je Poskytovatel dále povinen dodržovat následující povinnosti:

- Poskytovatel je povinen zajistit a odpovídat po celou dobu plnění této Smlouvy Objednateli za to, že do příslušných částí systémů Objednatele budou fakticky přistupovat pouze osoby, pro něž byla podána žádost o přístup k systémům 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 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 či jeho subdodavateli, je Poskytovatel povinen podat žádost o ukončení přístupu této osoby k systémům 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 či jeho subdodavatele k systémům Objednatele. Porušení této povinnosti je považováno za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem.
- 4.08 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatелеm, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy oprávněné osoby ve věcech technických.
- 4.09 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 4.10 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 povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 4.11 Poskytovatel se zavazuje veškerá písemná podání předkládaná Objednateli zasílat prostřednictvím datové schránky. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.
- 4.12 Poskytovatel poskytne Objednateli do 14 kalendářních dnů od data podpisu této Smlouvy emailové a telefonické kontakty na konkrétní pracovníky Poskytovatele či jeho subdodavatelů, podílejících se na poskytování Služeb dle této Smlouvy. Seznam pracovníků dle předchozí věty musí zahrnovat seznam osob, jimiž Poskytovatel prokazoval splnění kvalifikace v rámci jeho nabídky v zadávacím řízení VZ25/2015 „Technická a servisní podpora bezpečnostního perimetru“. Poskytovatel je oprávněn vyměnit kteréhokoliv z těchto pracovníků za jiného pouze s předchozím písemným

5

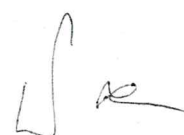
souhlasem Objednatele. Jednotliví pracovníci dle předchozí věty, zastupující konkrétní Služby, budou Objednateli představeni během úvodní schůzky. Na této úvodní schůzce je Poskytovatel povinen předložit Objednateli ke schválení návrh komunikační matice s kontakty na jednotlivé pracovníky, podílející se na poskytování Služeb.

- 4.13 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení o provedení auditu bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.

Článek 5.

Práva a povinnosti Objednatele

- 5.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskyvatelem 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, případně umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskyvatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný zástupci Objednatele ve věcech technických. 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.
- 5.03 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 spravovaným systémům a aplikacím,
 - (b) zajištění vzdáleného přístupu ke spravovaným systémům a aplikacím 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 veškerých spravovaných systémů a aplikací.
- 5.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce, zaměstnance či subdodavatele Poskyvatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takové osoby na jednání.
- 5.05 Objednatel je oprávněn provést editaci konfigurace jednotlivých nastavení systémů a aplikací, např. při nutnosti rychlého a neodkladného zásahu, kdy není možné čekat na



reakci Poskytovatele. Veškeré zásahy do systémů a aplikací musí být Objednatelem zdokumentované. Před zahájením jakékoliv činnosti na změně nastavení systémů a aplikací 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.

- 5.06 Poskytovatel poskytuje touto Smlouvou Objednateli oprávnění užít jakoukoli dokumentaci a výstupy, které Poskytovatel zpracuje v rámci plnění předmětu této Smlouvy (dále jen „licence“). Licence dle předchozí věty zahrnuje oprávnění Objednatele užívat tuto dokumentaci a výstupy zcela neomezeně k jakýmkoli účelům, stejně tak zahrnuje možnost tuto dokumentaci a výstupy jakkoli dále modifikovat, upravovat a měnit, a to jak Objednatelem, tak třetí osobou. Tato licence je Poskytovatelem poskytnuta bezúplatně.

Článek 6.

Cena Služeb

- 6.01 Smluvní strany se dohodly, že za jednorázové Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.01 písm. a) až d) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2) je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou cenu, která činí 15 000,- Kč bez DPH, tj. 18 150,- Kč vč. DPH. Tato cena je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu odst. 2.01 písm. a) až d) této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2).
- 6.02 Smluvní strany se dohodly, že za Služby poskytnuté Poskytovatelem v rozsahu dle odst. 2.02 této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2) je Objednatel povinen hradit Poskytovateli měsíční paušální cenu, která činí 43 000,- Kč bez DPH, tj. 52 030,- Kč vč. DPH. Tato cena je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu odst. 2.02 této Smlouvy (dle specifikace v Příloze č. 2).
- 6.03 Nebudou-li Služby dle odst. 2.02 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 6.04 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. konečnou cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 7.

Fakturace a platební podmínky

- 7.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu za poskytnuté jednorázové Služby, stanovenou v odst. 6.01 této Smlouvy, na základě jediné faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za jednorázové Služby až po řádném poskytnutí a dokončení všech jednorázových Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až d), tj. po akceptaci jednorázových Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c) Objednatelem bez výhrad, resp. po provedení proškolení Objednatele dle odst. 2.01 písm. d) v souladu s Přílohou č. 2 této Smlouvy. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. Přílohou faktury dle tohoto odstavce musí být kopie oboustranně podepsaných akceptačních protokolů jednorázových Služeb dle odst. 2.01 písm. a) až c). V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení do 30 dnů od jejího doručení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.
- 7.02 Objednatel bude hradit Poskytovateli měsíční paušální cenu stanovenou v odst. 6.02 této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem, přičemž Poskytovatel je oprávněn vystavit každou fakturu až po uskutečněním plnění. Služby budou fakturovány měsíčně, vždy k 15. dni měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. Přílohou každé faktury dle tohoto odstavce musí být report Služeb poskytnutých v tomto měsíci, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení do 30 dnů od jejího doručení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.
- 7.03 Splatnost faktur činí 30 dní. Splatnost faktury začíná běžet ode dne prokazatelného doručení bezvadné faktury Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 7.04 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených s plněním předmětu této Smlouvy a není oprávněn žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny.
- 7.05 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek 8.

Místo plnění

- 8.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování služeb dle této Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskytovatele, anebo jiné místo, určí-li tak Objednatel.



- 8.02 Služby dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítě elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.

Článek 9.

Subdodávky Poskytovatele

- 9.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Článek 10.

Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 10.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli popř. získanými Poskytovatel v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.
- 10.02 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.
- 10.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy (subdodavatelům);
 - (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.
- 10.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.

- 10.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.
- 10.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.
- 10.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a subdodavatele podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.
- 10.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část či její dodatky i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.
- 10.09 Ve smyslu ustanovení § 4 ZOOÚ, je Objednatel správcem osobních údajů obsažených v aplikacích. Pokud Poskytovatel pro plnění smluvního vztahu nezbytně potřebuje zpracovávat osobní údaje obsažené v aplikacích, pak se pro účel této Smlouvy stává zpracovatelem osobních údajů.
- 10.10 Objednatel vytváří, provozuje a zpracovává osobní údaje v aplikacích na základě povinností uložených mu zejména (nikoli však výlučně) zákonem č. 378/2007 Sb., o léčivech, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.11 Poskytovatel není Objednatelem zmocněn ke zpracování osobních údajů obsažených v aplikacích, ledaže by takového zpracování bylo nezbytně potřeba pro účel plnění smluvního vztahu s Objednatelem. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro účel této smlouvy pouze v nezbytném rozsahu a na základě předchozího písemného pověření Objednatele v souladu se ZOOÚ.
- 10.12 Poskytovatel je v případě, kdy je Objednatelem pověřen zpracovávat osobní údaje obsažené v aplikacích, povinen postupovat v souladu se ZOOÚ, zejména:
- při zpracování osobních údajů dbát, aby subjekty osobních údajů neutrpěly újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života,
 - přijmout technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů; tato povinnost platí i po ukončení smluvního vztahu,
 - pokud jsou při plnění smluvního vztahu používány systémy a prostředky umožňující zpracování osobních údajů, zajistit, aby je používaly pouze oprávněné osoby,
 - zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům, jsou-li na nich uchovávány osobní údaje fyzických osob,
 - informovat Objednatele o všech porušeních zásad bezpečnosti a ochrany osobních údajů vzniklých v průběhu smluvního vztahu při zpracování osobních údajů obsažených v aplikacích. Objednatel si vyhrazuje právo kontroly plnění bezpečnostních opatření na straně Poskytovatele, a právo požadovat další opatření pro ochranu osobních údajů, která je Poskytovatel povinen splnit,

- zaměstnanci Poskytovatele a další osoby, které by v rámci plnění svých oprávnění a povinností mohly přijít do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích; povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

Článek 11.

Smluvní pokuty

- 11.01 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany důvěrných informací a osobních údajů dle článku 10 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.02 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, stanovenou v odst. 4.07 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.03 Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, stanovenou v odst. 4.12 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 11.04 V případě prodlení Poskytovatele s předáním kterékoli jednorázové Služby k akceptaci oproti termínu stanovenému v odst. 2.01 písm. a) až c) této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.05 Pokud Poskytovatel nezpracuje opětovné připomínky, vznesené Objednatelem v rámci akceptace jednorázových Služeb, ve lhůtě stanovené ve sloupci E tabulky uvedené v odst. 3.01 písm. e), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Pokud Poskytovatel nezpracuje připomínky, vznesené Objednatelem v rámci akceptace změnových požadavků, ani v rámci opětovné akceptace dle odst. 3.03 písm. d) či odst. 3.04 písm. d), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 11.06 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb, stanovených Přílohou č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Sankce
Nedodržení termínu potvrzení pro přijetí hlášení	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro poskytnutí služby (konzultace – informace, konzultace – kontrola, konzultace – vyjádření, účast na jednání) dle Služby PP-1	5.000,- Kč za každý takový případ.
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-3	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-3	10.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Neprovedení školení dle Služby SK-1 v dohodnutém termínu	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-1	5.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-2	4.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-3	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administračního zásahu do systému v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby RP-1	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na provedení složitějšího administračního zásahu do systému v rozsahu do 1 MD (kategorie B) v rámci Služby RP-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na úpravu aplikační logiky a úpravy rozhraní v rozsahu do 2 MD (kategorie C) v rámci Služby RP-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu na předání informací a zápis do systému Helpdesk o potencionálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru v rámci služby PM-1.	5.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 2



Neoznámení bezpečnostního incidentu dle služby PM-1	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny dle Služby RZ-1	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení termínu pro realizaci požadavku dle harmonogramu, stanoveného v rámci služby RZ-2	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 2
Nedodržení úrovně dostupnosti jednotlivých částí APV dle této Smlouvy	10.000,- Kč za každou započatou desetinu procenta nad smluvní úroveň dostupnosti pro jednotlivé části APV dle Přílohy č. 2
Neodevzdání technických prostředků pro vzdálený přístup	500 Kč za každý započatý kalendářní den po termínu odevzdání za každý takový případ.
Neumožnění provedení auditu dle odstavce 4.13. Smlouvy	10.000,- Kč za každý takový případ.

11.07 Po dobu od uzavření této Smlouvy do okamžiku akceptace dokumentace dle odst. 2.01 písm. a) bez výhrad Objednatel se částky smluvních pokut dle tabulky uvedené v předchozím odstavci snižují o 50%.

11.08 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností uložených mu v této Smlouvě nebo souvisejících s plněním dle této Smlouvy, jejichž porušení není sankcionováno v odstavcích 11.01 až 11.07, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý kalendářní den, v němž toto porušení trvá, pokud tato Smlouva nestanoví jinak.

11.09 Úhradou kterékoli výše uvedené smluvní pokuty se Poskytovatel nezbavuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2050 občanského zákoníku.

Článek 12.

Trvání Smlouvy

12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2017 včetně.

12.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:

- a) Výpovědí popř. odstoupením od Smlouvy.
- b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
- c) Písemnou dohodou smluvních stran.

12.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za škodu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

5

Článek 13.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 13.01 Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi Poskytovateli.
- 13.02 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu neposkytnutí řádné součinnosti ze strany Objednatele, pokud byl k poskytnutí takové součinnosti Poskytovatelem řádně vyzván a byla mu poskytnuta přiměřená dodatečná lhůta k nápravě. Výpovědní lhůta činí 7 měsíců a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi Objednateli.
- 13.03 Výpověď dle odst. 13.01 a 13.02 musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím datové schránky. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.
- 13.04 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v poskytování služeb dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.05 Smluvní strany se dohodly, že odstoupit od této Smlouvy je možné v případech uvedených v této Smlouvě, a dále v případě, že druhá strana podstatně porušila své povinnosti podle této Smlouvy. Takové podstatné porušení nastává v případech stanových právními předpisy nebo touto Smlouvou. Podstatným porušením bude rovněž případ, kdy smluvní strana nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené v písemné výzvě ke splnění této povinnosti nebo pokud bude na smluvní stranu prohlášen konkurz nebo bude-li insolvenční řízení proti ní zamítnuto pro nedostatek majetku.
- 13.06 Za porušení smluvních povinností Objednatele podstatným způsobem, které opravňují Poskytovatele k odstoupení od této Smlouvy, se dále považuje, je-li Objednatel v prodlení se zaplacením příslušných plateb oprávněně vyúčtovaných Poskytovatelem v souladu s touto Smlouvou, a to o dobu delší než 60 dní.
- 13.07 Za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem, které opravňují Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se dále považuje, je-li Poskytovatel v průběhu jednoho měsíce opakovaně v prodlení s odstraňováním vad nebo poruší jakoukoli povinnost spojenou s povinností mlčenlivosti a ochrany osobních údajů, jak je upravena touto Smlouvou nebo pokud Poskytovatel nesplní svou povinnost uloženou mu v článku 9 této Smlouvy.
- 13.08 Pokud jedna smluvní strana odstupuje od Smlouvy, potom je povinna tuto skutečnost sdělit druhé smluvní straně písemně. Toto sdělení musí označovat okolnost resp. důvod, pro nějž smluvní strana odstupuje od Smlouvy a přesná citace ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který ji k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od Smlouvy vyplývá přímo ze zákona.
- 13.09 V případě odstoupení od Smlouvy je toto odstoupení účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá

pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím datové schránky. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.

13.10 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany Poskytovatele je-li zřejmé, že sjednané služby nebudou poskytnuty řádně nebo v termínech stanovených v této Smlouvě nebo na základě této Smlouvy.

13.11 V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou dokumentaci spravovaných systémů a aplikací, přístupová oprávnění do systémů a aplikací a administrátorská hesla, a to do 5 dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout požadovanou součinnost buď Objednateli, nebo novému poskytovateli technické podpory v rozsahu předmětu této Smlouvy, a to po dobu 6 měsíců od pozbytí platnosti této Smlouvy.

Článek 14.

Vyšší moc

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

14.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.

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

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

16.01 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.

8

Článek 16.

Závěrečná ujednání

16.01 Oprávněnými osobami smluvních stran jsou tyto osoby:

Za Objednatele

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

PharmDr. Zdeněk Blahuta, tel. 272 185 199, email: zdenek.blahuta@sukl.cz

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů – kterákoli z těchto osob:

Ing. Petr Koucký, tel. +420 272 185 898, email: petr.koucky@sukl.cz

Bc. David Štěpán, tel. +420 272 185 876, email: david.stepan@sukl.cz

Ing. Stanislav Siňor, CSc., tel. +420 272 185 811, email: stanislav.sinor@sukl.cz

RNDr. Jaroslav Martaus, tel. +420 272 185 922, email: jaroslav.martaus@sukl.cz

Ing. Michael Pospíšil, tel. +420 272 185 890, email: michael.pospisil@sukl.cz

Za Poskytovatele:

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Popis současného stavu vybraného HW a SW, specifikace vybraného HW a SW

Příloha č. 2 - Specifikace Služeb

Příloha č. 3 - Formulář žádosti o přístup/ukončení přístupu k systémům Objednatele

16.03 Smluvní strany se dohodly, že vzájemné doručování bude realizováno prostřednictvím datových schránek. Nelze-li z objektivních důvodů doručit datovou schránkou, za řádné doručení se považuje prokazatelné doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb nebo kurýra.

16.04 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.

16.05 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

16.06 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.



16.07 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetli a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísni, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

16.08 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení Občanského zákoníku, případně dalších předpisů platného práva České republiky.

16.09 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá následující kalendářní den po dni nabytí platnosti.

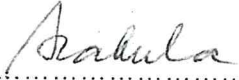
Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

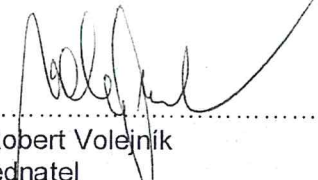
V Praze dne 1. 12. 2015

V Brně dne 19. 11. 2015

Objednatel:

Poskytovatel:


PharmDr. Zdeněk Blahuta
ředitel


Robert Volejník
jednatel

Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
(100)


ICT Energo, s.r.o.
Palackého tř. 91, 612 00 Brno
IČ: 292 63 826, DIČ: CZ29268826

Bezpečnostní perimetr – aktuální stav



Úvod

Tento dokument obsahuje popis jednotlivých bezpečnostních prvků sloužících primárně k ochraně sítě, systémů a aplikací Objednatele (dále též „SÚKL“).

Infrastruktura perimetru

Bezpečnostní perimetr SÚKL se skládá ze soustavy prvků, které jako celek zajišťují bezpečnost centrální sítě, lokálních sítí, aplikací a připojených externích uživatelů. Bezpečnostní perimetr je provozován v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu a zahrnuje zejména: firewall, IDS/IPS, VPN, certifikační autority, centrální antispamový systém, webové proxy, e-mailovou gateway, připojení do Internetu a další vybrané bezpečnostní systémy.

Prostředí SÚKL je logicky a částečně i fyzicky rozděleno na více samostatných celků. Nejdůležitějším prostředím z hlediska externích uživatelů je prostředí „EP“ zajišťující funkcionality elektronické preskripce a sběru dat od distributorů a lékáren. Toto prostředí je fyzicky odděleno na úrovni serverů, SAN infrastruktury a diskových polí od dalších prostředí. Druhé fyzické prostředí, nazývané „S“, je určeno pro zajištění provozu SÚKL a dále pak je na něm provozováno testovací prostředí (TEST) pro prostředí „S“ a „EP“. V prostředí „S“ jsou provozovány i některé klíčové prvky.

Firewall

V hlavní budově úřadu v lokalitě Praha jsou instalovány 2 centrální firewally složené z Cisco 6509E a Cisco ASA 5520 v HA zapojení. Na těchto firewallech jsou definována pravidla řídící provoz mezi externí a interní sítí a je definováno 53 demilitarizovaných zón (DMZ), do kterých jsou vyčleněny síťové zdroje dostupné z vnějšího světa.

V rámci lokální sítě je cca 500 koncových stanic a v rámci DMZ je 220 virtuálních serverů. Dále je přes tento uzel realizováno připojení externích subjektů, kterých je cca 10 000.

Připojení regionálních pracovišť (dále i „OKL“) je na straně těchto pracovišť realizováno pomocí zařízení Cisco ASA 5505. Seznam lokalit regionálních pracovišť je dále uveden v kapitole Seznam lokalit.

Síťová infrastruktura

Základem síťové infrastruktury perimetru jsou dva páteřní přepínače Cisco C6509E. Tyto přepínače obsahují firewall modul a Application Control Engine (ACE) modul. Tím tvoří základ nejen pro síťové služby, ale i pro zabezpečení celého perimetru. Přepínače slouží jak pro prostředí „S“, tak pro prostředí „EP“. Přepínače jsou zapojeny samostatně, není použita žádná clusterová technologie. Routování mezi vnitřními sítěmi je řešeno kvůli redundanci pomocí technologie HSRP (Hot Standby Routing Protocol) a statických rout definovaných na obou přepínačích Cisco C6509E. Propojení mezi

těmito přepínači a ostatními přepínači v síti jsou řešeny redundantně pomocí protokolu RapidPVST (Rapid Per VLAN Spanning Tree Protocol).

Dalšími prvky v této síti jsou přepínače Cisco C6504, které slouží k SSL připojení externích uživatelů a subjektů komunikujících se systémy SÚKL. Každý z těchto přepínačů je vybaven Application Control Engine (ACE) modulem.

V rámci síťové infrastruktury je provozováno cca 30 VLAN, které slouží k bezpečnému oddělení jednotlivých částí sítě.

Připojení k Internetu

Připojení centrální lokality (v Praze) k Internetu je řešeno pomocí tří nezávislých linek. Hlavní linka s přenosovou rychlostí 100 Mbps je připojena pomocí optického kabelu. Druhá, záložní linka s přenosovou rychlostí 100 Mbps je připojena prostřednictvím mikrovlnného spojení. Třetí, záložní linka je zajištěna radiovým spojem od jiného poskytovatele než předchozí dvě spojení. Rychlost tohoto spojení je taktéž 100 Mbps. Všechna tato připojení jsou na straně SÚKL zakončena dvojicí routerů Cisco ASR1002-F. Veškerá redundance připojení je řešena technologií HSRP. V případě výpadku hlavní linky dochází k automatickému přepnutí na záložní linku.

Připojení regionálních pracovišť (OKL) do Internetu je realizováno prostřednictvím internetových linek s přenosovou rychlostí 20 Mbps. Tato internetová připojení jsou využívána pro přístup OKL k centrálním systémům. Pro bezpečné připojení je využívána technologie VPN.

VPN a SSL

SÚKL používá VPN a SSL technologii zejména pro tyto typy regulovaných subjektů:

- Ambulantní pracoviště
- Lékárny
- Distributoři léčivých přípravků (LP)

SÚKL dále používá VPN a SSL technologii zejména pro tyto typy cílových uživatelů:

- Zdravotní pojišťovny
- Farmaceutické firmy
- Poskytovatelé IT služeb
- Regionální pracoviště (OKL)
- Interní zaměstnanci

V centrále SÚKL v Praze jsou instalovány 2 centrální zařízení Cisco ASA 5520 v HA zapojení. Zařízení Cisco ASA 5520 funguje jako VPN koncentrátor, na němž jsou zakončovány VPN tunely. Přístupová práva k jednotlivým síťovým zdrojům jsou řízena pomocí Cisco Access Control Server (ACS) serveru. Toto zařízení rovněž spolupracuje s IDS/IPS zařízením Cisco Monitoring, Analysis, and Response System (MARS).

Připojení regionálních pracovišť (OKL) je realizováno pomocí zařízení Cisco ASA 5505. Toto zařízení plní funkci firewallu a zároveň vytváří zabezpečený IPSec tunel mezi regionálním pracovištěm a centrálou SÚKL.

Řešení pro připojení regulovaných subjektů využívá jako VPN klienta zařízení Cisco 871/881. VPN tunely jsou ukončeny na centrálních VPN koncentrátorech. Provoz tohoto řešení je ze strany externích subjektů zajišťován třetí stranou.

E-mailová a webová proxy

Jako www proxy je použita dvojice zařízení Cisco IronPort S-170 v HA zapojení (active/passive).

Ochrana e-mailové komunikace je zabezpečena pomocí dvojice zařízení Cisco IronPort C-160 a Cisco IronPort C-170 v HA režimu (active/active), na kterém je zapnuta antispamová a antivirová ochrana.

Denní objem dat v rámci internetové proxy je 21 GB. Průměrný počet doručených e-mailových zpráv je cca 12 000/den (včetně zachycených spamů) a počet odeslaných zpráv je cca 3000/den.

IDS/IPS

Pro detekci útoků a zpracování informací o síťovém provozu včetně vyhodnocování bezpečnostních incidentů je používáno zařízení Cisco Monitoring, Analysis, and Response System (MARS). Zařízení je využíváno i pro generování statistik o výkonnosti sítě a bezpečnostních incidentech. Cisco MARS je provozován a používán bez podpory, důvodem je ukončení podpory výrobcem.

Jako IPS se používá Cisco ASA 5520.

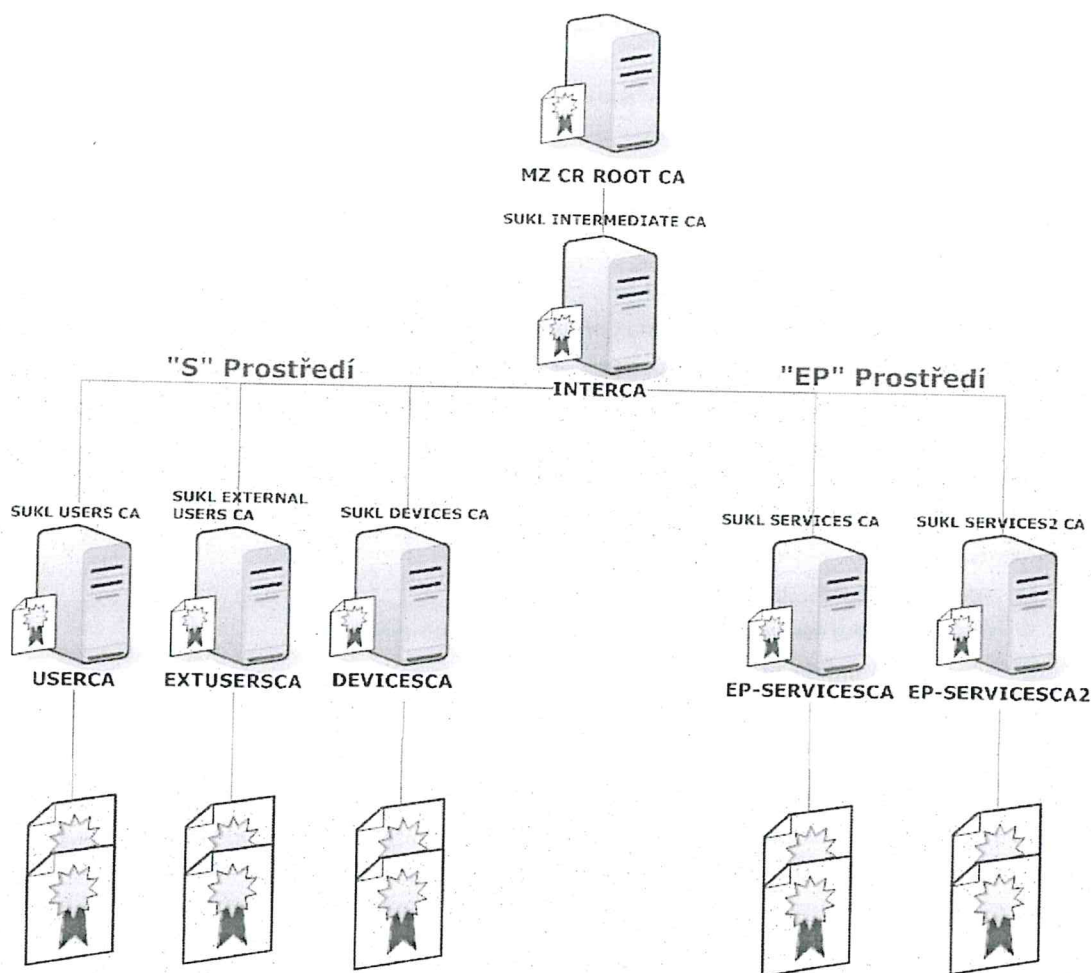
Certifikační autority (CA)

SÚKL provozuje soustavu certifikačních autorit, založených na technologii Microsoft. Certifikační autority provozované SÚKL jsou navázány na kořenovou certifikační autoritu Ministerstva zdravotnictví (MZ CR Root CA). Samotná PKI (Public Key Infrastructure) má více vrstev.

První vrstva – je nadřazená CA z Ministerstva zdravotnictví

Druhá vrstva – zahrnuje Intermediate CA, která je spravovaná SÚKL a je podepsaná certifikátem MZ CR Root CA. Tato CA slouží k vydávání certifikátů podřízeným koncovým CA SÚKL.

Třetí vrstva – obsahuje koncové CA, jejichž certifikáty jsou používány koncovými uživateli.



Obrázek 1- Popis PKI hierarchie SÚKL

Popis jednotlivých CA:

- 1) **SUKL Intermediate CA** – zastřešuje vydávající certifikační autority, je určena výhradně pro vydávání certifikátů podřízeným certifikačním autoritám a je podřízena kořenové certifikační autoritě Ministerstva zdravotnictví.

Vlastnosti:

- ❖ velikost klíče 2048 bitů,
- ❖ umístění soukromých klíčů je na CryptoServeru Utimaco,
- ❖ typ CA offline stand-alone,
- ❖ server s operačním systémem Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition (virtualizováno na VMware).

- 2) **SUKL Users CA** – začleněna do Active Directory sukl.cz. Slouží k vydávání uživatelských certifikátů pro šifrování pošty, digitálních podpisů pošty, digitálních podpisů dokumentů, přihlašování do operačního systému, atd.

Vlastnosti:

- ❖ velikost klíče 2048 bitů,

- ❖ umístění soukromých klíčů je na CryptoServeru Utimaco,
 - ❖ typ CA online enterprise,
 - ❖ Server s operačním systémem Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition (virtualizováno na VMware).
- 3) **SUKL Devices CA** - začleněna do Active Directory sukl.cz. Slouží k vydávání certifikátů pro servery i jiná HW zařízení ve vnitřní síti.

Vlastnosti:

- ❖ velikost klíče 2048 bitů,
 - ❖ umístění soukromých klíčů je na CryptoServeru Utimaco,
 - ❖ typ CA online enterprise,
 - ❖ server s operačním systémem Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition (virtualizováno na VMware).
- 4) **EP-Services CA, EP-Services2 CA** – Slouží k vydávání certifikátů pro služby, které SÚKL musí poskytovat podle zákonů nebo vyhlášek.

Vlastnosti:

- ❖ velikost klíče 2048 bitů,
- ❖ umístění soukromých klíčů je na CryptoServeru Utimaco,
- ❖ typ CA online enterprise,
- ❖ server s operačním systémem Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition (virtualizováno na VMware).

Součástí řešení je Hardware Security Module (HSM) server Utimaco CryptoServer CS10 LAN pro bezpečné uložení soukromých klíčů certifikačních autorit a konfigurace pro vydávání certifikátů pro zabezpečení elektronické pošty (šifrování a elektronický podpis) včetně implementace na uživatelské stanici.

Celkový počet CA serverů je:

„S“ prostředí: 3

„EP“ prostředí: 2

Jako autentizační prostředky v prostředí SÚKL jsou používány USB Token Aladdin eToken PRO-32 a čipová karta typu Smart Card.

Na koncových stanicích se používá SafeGuard Enterprise s vazbou na kryptografický server.

Další bezpečnostní systémy

Pro podporu provozu celé sítě jsou v rámci bezpečnostního perimetru provozovány další infrastrukturní služby, zejména DNS, monitoring a síťové přepínače.

Seznam používaného hardwaru

Aktivní prvky

Switche

Model	Počet
WS-C2960G-24TC-L	7
WS-C2960S-24PS-L	3
WS-C3560E-48PD-SF	4
WS-C3560G-24PS-S	3
WS-C3560G-24TS-S	6
WS-C3560G-48PS	1
WS-C3560G-48PS-S	10
WS-C3560X-48PF-L	3
WS-C3650-24PS-L	1
WS-C6504-E	4
WS-C6509-E	2
WS-CBS3130X-S	1

Access Pointy

Model	Počet
AIR-AP1252AG-E-K9	2
AIR-CT5508-100-K9	1
AIR-LAP1142N-E-K9	8
AIR-LAP1142N-E-K9	9
AIR-LAP1142N-E-K9	67

Firewall

Model	Počet
ASA5505-50-BUN-K9	7
ASA5520-AIP20-K9	2

Servery

Lokace	Prostředí	Název	Výrobce	Model
Praha	„S“	virtual06b	DELL	PowerEdge M710
Praha	„S“	virtual07b	DELL	PowerEdge M710
Praha	„S“	virtual08b	DELL	PowerEdge M710
Praha	„S“	virtual09b	DELL	PowerEdge M710
Praha	„S“	virtual10b	DELL	PowerEdge M710
Praha	„S“	virtual11b	DELL	PowerEdge M820
Praha	„S“	virtual12b	DELL	PowerEdge M820
Praha	„S“	Support Networker	DELL	PowerEdge 2950

Lokace	Prostředí	Název	Výrobce	Model
Praha	„S“	Support LinuxBackup	DELL	PowerEdge 2950
Brno	„S“	br-virtual02	DELL	PowerEdge 2950
Praha	„S“	Oracle Exalytics	SUN	Sunfire X4470
Praha	„EP“	ep-virtual01	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	ep-virtual02	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	ep-virtual03	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	ep-virtual04	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	ep-virtual05	DELL	Power Edge R900
Praha	„EP“	support epVcenter	DELL	PowerEdge 2950

Monitorovací server

Model	Počet
CS-MARS-110R-K9	1

Seznam používaných diskových polí EMC

Diskové pole EMC CX4-120 CKM00085000089

Model	Popis	Počet
CX4-120C	CX4-120C SPE	1
CX-4G15-300	300GB 15K RPM Drive	15
CX-4G15-450	450GB 15K RPM Drive	30
CX-SA07-010	1TB 7.2K RPM Drive	45
CX4-4PDAE	UltraPoint array expansion (Factory or Field Install)	6
NAV4-120	NAVISPHERE/UNISPHERE FOR BLOCK FOR THE CX4-120	1
NAVAYZ4-120	NAVISPHERE/UNISPHERE ANALYZER FOR THE CX4-120	1

Diskové pole EMC CX4-240 CK200074100203

Model	Popis	Počet
CX4-240C	CX4-240C SPE with redundant SPS	1
CX-4G15-146	146GB 15K RPM Drive	15
CX-4G15-450	450GB 15K RPM Drive	45
CX4-4PDAE	UltraPoint array expansion (Factory or Field Install)	4
NAV4-240	NAVISPHERE/UNISPHERE FOR BLOCK FOR THE CX4-240	1
NAVAYZ4-240	NAVISPHERE/UNISPHERE ANALYZER FOR THE CX4-240	1
SV4-240	SNAPVIEW FOR CX4-240	1

Diskové pole EMC CX4-120 CKM00091700260

Model	Popis	Počet
CX4-120C	CX4-120C SPE	1
CX-4G15-300	300GB 15K RPM Drive	4
CX-4G15-450	450GB 15K RPM Drive	46
CX-SA07-010	1TB 7.2K RPM Drive	30
CX4-4PDAE	UltraPoint array expansion (Factory or Field Install)	6
NAV4-120	NAVISPHERE/UNISPHERE FOR BLOCK FOR THE CX4-120	1
NAVAYZ4-120	NAVISPHERE/UNISPHERE ANALYZER FOR THE CX4-120	1

Diskové pole EMC CX4-240 CK200082000044

Model	Popis	Počet
CX4-240C	CX4-240C SPE with redundant SPS	1
CX-4G15-73	73GB 15K RPM Drive	5
CX-4G15-300	300GB 15K RPM Drive	55
CX4-4PDAE	UltraPoint array expansion (Factory or Field Install)	4
NAV4-240	NAVISPHERE/UNISPHERE FOR BLOCK FOR THE CX4-240	1
NAVAYZ4-240	NAVISPHERE/UNISPHERE ANALYZER FOR THE CX4-240	1

Seznam lokalit

- Praha, Šrobárova 48
- Brno, Stará 25
- České Budějovice, Boženy Němcové 54
- Plzeň, Náměstí Míru 2
- Hradec Králové, Záměstí 683
- Ostrava, Třída 17. listopadu 1790
- Olomouc, Křížkovského 3

Všechny uvedené obrázky a schémata znázorňují strukturu a rozsah systému a slouží k přípravě cenové nabídky v rámci výběrového řízení. Nemusí proto obsahovat všechny konkrétní detaily řešení.

Podrobný popis služeb podpory – katalogové listy

✓ K

JS-1 Vstupní analýza současného stavu včetně vytvoření aktuální verze dokumentace

Popis služby

Analýza současného stavu musí obsáhnout veškeré bezpečnostní prvky infrastruktury a jejich konfigurace, viz Příloha č. 1 Smlouvy – Bezpečnostní perimetr – aktuální stav. Popis v podobě dokumentace bude obsahovat zejména:

- a. seznam HW (zejména: název, typ, výrobce, výrobní číslo, modelové číslo (pokud existuje), IP adresa, MAC adresa, počet, typ a propustnost fyzických portů, verze firmware, způsob a rozsah zajištění podpory a datum ukončení podpory výrobcem, fyzické umístění) včetně všech modulů a označení jejich příslušnosti k danému HW,
- b. schéma zapojení bezpečnostních prvků v síti,
- c. popis konfigurace jednotlivých bezpečnostních prvků,
- d. seznam všech bezpečnostních pravidel aplikovaných na všech bezpečnostních prvcích,
- e. dokumentaci všech VLAN včetně podrobného popisu,
- f. dokumentace VPN připojení včetně podrobného popisu,
- g. dokumentace CA, seznam použitých CA v jednotlivých zařízeních včetně data expirace,
- h. plány zálohy a obnovy poskytovaných služeb,
- i. měření zatížení/vytížení jednotlivých HW komponent perimetru.

Dokumentace bude ve vlastnictví Objednatele. Dokumentace bude předána v editovatelném formátu MS Office, případně dle dohody s Objednatelem i v jiném formátu, např. modely.

Analýza musí identifikovat i případné nedostatky, slabá místa a bezpečnostní rizika v rámci perimetru. Na základě analýzy Poskytovatel navrhne optimalizaci perimetru.

Vstupy

Současný stav perimetru

Výstupy

Dokumentace jednotlivých částí perimetru

Návrh optimalizace perimetru

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

JS-2 Zprovoznění helpdeskového řešení a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám

Popis služby

Poskytovatel poskytne pomocí helpdeskového řešení (helpdeskového systému, telefonu a e-mailu) přístup k zadávání a řešení hlášení (požadavků a incidentů). Helpdeskové řešení (dále i „Helpdesk“) Poskytovatele musí být schopno zobrazit a řídit celý životní cyklus hlášení. Dále musí obsahovat následující funkcionality: kategorizace hlášení, prioritizace hlášení, určení řešitele, způsob řešení (vlastními silami, předání třetí straně k řešení), fulltextové vyhledávání v hlášeních, evidence pracnosti, e-mailové notifikace s URL hlášení a e-mailové zadávání hlášení, přiložení souborů k hlášení, uzavření hlášení a reporting. Dostupnost přehledu všech hlášení a jejich stavů musí jít omezit pouze na přihlášeného uživatele. Helpdesk musí umožnit vybraným uživatelům zobrazit veškeré informace ke všem hlášením. Systém musí být schopen integrace s případnými dalšími helpdeskovými systémy přes technologicky nezávislé rozhraní (na bázi webových služeb nebo e-mailových zpráv). Systém musí podporovat možnost pravidelného exportu všech vedených údajů do XML.

Telefonickou linku lze využívat pro nouzové zadávání hlášení nebo v případě nedostupnosti helpdeskového systému.

Popis životního cyklu hlášení (minimální varianta)

Nejčastěji využívaný scénář

Aktivita	Role
1. Zápis hlášení	Objednatel
1.1 Kategorizace	Objednatel
1.2 Prioritizace	Objednatel
2. Notifikace o založení	Systém
3. Analýza hlášení	Poskytovatel
4. Přiřazení řešitele	Poskytovatel
5. Notifikace o změně	Systém
6. Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
7. Aktualizace stavu řešení	Poskytovatel
8. Notifikace o změně	Systém
9. Popis řešení	Poskytovatel
10. Notifikace o změně	Systém
11. Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
12. Notifikace o změně	Systém
13. Akceptace	Poskytovatel
14. Uzavření hlášení	Systém

Alternativní scénář k bodu 6.

6. Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
6.1 Požadavek na součinnost	Poskytovatel
6.2 Notifikace o změně	Systém
6.3 Poskytnutí/Koordinace součinnosti	Objednatel

Alternativní scénář k bodu 11.

11. Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
12. Notifikace o změně	Systém
13. Odmítnutí akceptace	Objednatel
6. Řešení požadavku/incident	Poskytovatel

Ostatní alternativní scénáře:

- Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování hlášení.
- Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele, a to jak interní, tak externí.

Vstupy

Seznam přístupujících osob v každé kategorii

Akceptovaný životní cyklus incidentu a požadavků

Výstupy

Nastavené helpdeskové řešení dle požadavků Objednatele

Funkční telefonní linka helpdeskového řešení provozovaná v režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu)

E-mailová adresa provázaná s helpdeskovým systémem

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

JS-3 Realizace monitoringu

Popis služby

V rámci této služby bude nastaveno monitorování perimetru Objednatele v nepřetržitém režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu). Služba monitoringu musí být schopna zajistit proaktivní dohled nad jednotlivými prvky perimetru, včetně integrovaných systémů třetích stran, pokud to bude technicky možné.

Monitoring musí být schopen přijímat a filtrovat zprávy z IPS/IDS zařízení Objednatele.

Monitoring musí být přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele v plné míře. Veškeré služby perimetru musí být rozčleněné a čitelně popsány. K monitoringu bude předána Poskytovatelem Objednateli dokumentace v podobě uživatelské, konfigurační a administrátorské příručky. Monitoring i jeho dokumentace bude Poskytovatel pravidelně aktualizovat spolu s prováděnými změnami během realizace Smlouvy.

Objednatel provádí monitoring vlastními prostředky vybraných komponent infrastruktury prostřednictvím systému Zabbix. Dále některé prvky perimetru mohou být monitorovány správcem infrastruktury nebo jiným subjektem. Poskytovatel nesmí tyto služby omezit.

Vstupy

Dokumentace perimetru

Zvolená monitorovací technologie, nebo kombinace zvolených monitorovacích technologií

Výstupy

Fungující monitoring (dohledový systém služeb) dle požadavků Objednatele.

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

JS-4 Proškolení interních zaměstnanců Objednatele

Popis služby

Proškolení interních zaměstnanců Objednatele bude uskutečněno s využitím realizovaného monitoringu a dodané dokumentace. Součástí školení budou názorné ukázky nastavení perimetru, monitorování a testování nastavení perimetru. Školení bude realizováno pro provozní („S“) prostředí a „EP“ prostředí. Interní zaměstnanci Objednatele by měli být po zaškolení schopni identifikovat jednotlivé služby infrastruktury perimetru v monitoringu, identifikovat možné problémy a číst v dokumentaci infrastruktury perimetru.

Školení bude provedeno v interních prostorách Objednatele v lokalitě Praha, s využitím interních IT prostředků. Celkový počet zaměstnanců Objednatele účastnících se školení nepřekročí deset. Časový rozsah školení bude 2 MD.

Vstupy

Funkční monitoring dle parametrů Objednatele

Dodaná dokumentace

Výstupy

Proškolení interní zaměstnanci Objednatele.

Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

PP-1 Produktová podpora SW a HW třetích stran

Popis služby

Poskytování součinnosti při provozování perimetru. Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady při 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.

Služba zahrnuje zejména:

- 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 složitého problému; tento dotaz je již komplexního charakteru a požadovaná součinnost Objednatele může být vysoká,
- účast na jednáních - účast na jednáních s Objednatelem či třetími stranami organizované Objednatelem.

Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému Helpdesk (služba PP-2), nebo telefonická/e-mailová žádost.

SLA

Popis	Termín plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od nahlášení
Konzultace – informace	Do 1 pracovního dne
Konzultace - kontrola	Do 3 pracovních dnů
Konzultace - vyjádření	Do 10 pracovních dní
Účast na jednání	Dle dohody s Objednatelem (Objednatel předá požadavek min. 3 pracovní dny předem)

Výstupy

Výstupem je písemné sdělení Poskytovatele prostřednictvím Helpdesku či e-mailu. U kontrol a vyjádření (konzultace – kontrola a konzultace – vyjádření) je Objednatel oprávněn požadovat předání zprávy nebo stanoviska v listinné podobě opatřené podpisem Poskytovatele.

Doba poskytování a zařazení služby

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.

PP-2 Provoz helpdeskového řešení

Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o chybách, námětech, změnách nebo rozšířeních funkcí perimetru včetně stavu jejich řešení. Helpdeskový systém musí být provozován s webovým uživatelským rozhraním. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele a třetích stran určených Objednatelem.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře nebo e-mailem. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž na stanovené telefonní číslo nebo e-mailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel neprodleně po obnovení činnosti helpdeskového systému. Tento způsob lze použít i v případě jiné kritické situace.

Helpdeskové řešení zajišťuje služby dle požadavků JS-2. Provoz helpdeskového systému bude zajištěn na bázi popsaného životního cyklu požadavku.

Vstupy

Vstupem je požadavek uživatele/Objednatele.

Za hlášení uživatele/Objednatele se považuje i výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring.

SLA

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

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku

Výstupy

Výstupem je zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu).

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

P-3 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 v editovatelném formátu.

Součástí služby je:

- průběžně vedený strukturovaný dokument (vycházející z výstupu služby JS-1) neustále přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele, který bude mj. obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů,
- zasílání Reportu kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne kalendářního měsíce následujícího, který bude mj. obsahovat:
 - o měsíční souhrnný report zahrnující posouzení parametrů provozu, upozornění na anomálie a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
 - o měsíční report identifikovaných bezpečnostních incidentů s popisem přijatých opatření (dle § 30 až 32 vyhlášky č. 316/2014 Sb.),
 - o vyřešené požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelem a stav řešení nevyřešených hlášení,
 - o statistika plnění požadovaných SLA pro všechny poskytované služby,
 - o souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé části perimetru,
 - o podrobný popis čerpání služeb SK-1, RZ-1 a RZ-2,
 - o souhrnné statistiky o výpadcích jednotlivých systémů a komponent,
 - o výstupy z pravidelné profylaxe systémů,
 - o výstupy z monitoringu,
 - o předání obsahu veškerých helpdeskových požadavků v daném období v popsané XML struktuře v elektronické podobě.

Vstupy

Prvotním vstupem je dokumentace vytvořená v rámci služby JS-1.

Vstupy jsou zejména změny perimetru.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Aktualizace dokumentace na základě změn perimetru v průběhu kalendářního měsíce	Do 5. pracovního dne následujícího kalendářního měsíce

Výstupy

Dokumentace bude předávána Objednateli v souladu s termíny dle SLA, případně bude zajištěn přístup k zabezpečenému sdílenému úložišti Poskytovatele.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby (vedení dokumentace) je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SK-1 Školení

Popis služby

V rámci této služby budou poskytována školení nad rámec služby JS-4.

Školení budou prováděna na základě konkrétního požadavku Objednatele. Školení budou realizována po schválení příslušného požadavku, který bude za Poskytovatele doplněn zejména o navržené místo školení, rozsah školení, školící materiály atd.

Školení budou prováděna v prostorách Objednatele v lokalitě Praha.

Objednatel musí potvrdit navrženou variantu, termín a způsob provedení školení.

Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností, dle obsahu školení.

Požadavek na provedení služby SK-1 bude vznesen alespoň 14 kalendářních dnů před vlastním termínem realizace služby.

Vstupy

Zápis v systému Helpdesk.

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Provedení školení	Do 14 kalendářních dnů od odsouhlasení parametrů školení ze strany Objednatele. S návrhem termínu realizace školení musí Objednatel souhlasit.
Převzetí požadavku	Do 30 minut od nahlášení

Výstupy

Realizované školení

Protokol o provedení školení, jehož přílohou je stručný obsah školení a podpisový arch účastníků školení.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD za měřící období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce).

SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

Popis služby

Kritickou vadou se rozumí chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání systémů k účelu, k němuž jsou určeny.

Po vyřešení každé kritické vady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které vedou k odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

Vstupy

Záznam v systému Helpdesk

Hlášení monitorovacího systému (služby PM-1 Proaktivní monitoring)

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické vady	Do 4 hodin od nahlášení *
Odstranění (fixace) kritické vady	Do 6 hodin od nahlášení *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet

Odstraněná kritická vada nebo změna její kvalifikace

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu).

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

Závažnou vadou se rozumí méně závažné poruchy, chyby či vady nebo difference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání systémů k účelu, k němuž jsou určeny.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na ostatní vadu (SP-3).

Po vyřešení každé závažné vady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku této vady a návrh opatření, jak vadě předcházet.

Vstupy

Záznam v systému Helpdesk

Hlášení monitorovacího systému (služby PM-1 Proaktivní monitoring)

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné vady	Do 8 hodin od nahlášení *
Odstranění (fixace) závažné vady	Do 12 hodin od nahlášení *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany. V případě překvalifikace z požadavku typu kritická vada je začátkem plnění čas nahlášení vady, ne čas překvalifikace.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této vadě předcházet

Odstraněná závažná vada nebo změna její kvalifikace

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu).

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-3 Servisní požadavky ostatní vada

Ostatní vadou se rozumí ostatní chyby či vady nebo difference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen, nejsou však v souladu se správnou funkcí systému.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění ostatní vady.

Vstupy

Záznam v systému Helpdesk

Hlášení monitorovacího systému (služby PM-1 Proaktivní monitoring)

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	Do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění ostatní vady	Do 2 dnů od nahlášení *
Odstranění (fixace) ostatní vady	Do 4 dnů od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem. *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany. V případě překvalifikace z požadavku typu kritická vada nebo závažná vada je začátkem plnění čas nahlášení vady, ne čas překvalifikace.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Odstraněná ostatní vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu).

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní a technické podpory perimetru (viz popis současného stavu - příloha č. 1 smlouvy a výstupy služby JS-1). Cílem služby je zajištění bezproblémového fungování perimetru a zajištění vysoké míry bezpečnosti provozovaných systémů odpovídající postavení Objednatele.

Poskytovatel při plnění této služby zajišťuje zejména:

- zajištění provozu perimetru v režimu 24x7,
- zajištění pravidelné aktualizace firmware a SW prvků perimetru,
- profylaxi komponent perimetru,
- administraci, konfiguraci a změny perimetru dle požadavků Objednatele,
- zajištění součinnosti při instalaci nových HW komponent, majících vliv na bezpečnost, do infrastruktury,
- poskytnutí/zajištění součinnosti třetím stranám na vyžádání Objednatele,
- odhalování a diagnostiku chybových stavů.

Zajištění služby provozní podpory zahrnuje zejména:

- Administrace a správa security systémů:
 - konfigurace a administrace firewallů;
 - konfigurace a administrace IDS/ IPS systémů;
 - konfigurace a administrace systémů vyhodnocujících bezpečnostní incidenty;
 - administrace a správa přístupových práv k prvkům perimetru;
 - kontrola dostupnosti firewallových systémů;
 - proaktivní sledování a řešení bezpečnostních incidentů;
 - konfigurace, monitoring a správa VPN;
- Administrace a správa webové PROXY:
 - konfigurace a administrace webové PROXY;
 - kontrola dostupnosti webové PROXY;
- Administrace a správa e-mailových bran/gatewayí:
 - konfigurace a administrace e-mailových bran/gatewayí;
 - kontrola dostupnosti e-mailových bran/gatewayí;
- Administrace a správa CA:
 - konfigurace CA;
 - vydávání a rušení certifikátů;
 - kontrola platnosti vydaných certifikátů.

Realizace pravidelných měsíčních schůzek, na kterých bude řešeno mj.:

- návrhy na zlepšení kvality služeb,
- návrhy na optimalizaci služeb,
- zadávání náročnějších požadavků RZ-2.

Vstupy

Dokumentace, požadavky Objednatele, výsledky jednorázové služby JS-1

SLA

Dostupnost této služby musí být 99 % v kalendářním měsíci. Níže jsou uvedeny SLA pro požadavky:

Kategorie	Popis kategorie	Termín plnění
A	Rychlé a nutné administrační zásahy v rozsahu do 2 člověkohodin (ČH) (1 člověkohodina = 1/8 MD)	Do 4 hodin od nahlášení *
B	Složité administrační zákroky v rozsahu do 4 ČH	Do 8 hodin od nahlášení *
C	Složité administrační zákroky v rozsahu do 8 ČH	Do 5 kalendářních dní od nahlášení *

* Do termínu plnění se nezapočítává čas, kdy nebyla poskytnuta požadovaná součinnost Objednatele či třetí strany.

Poskytovatel potvrdí převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení.

Dostupnost jednotlivých dílčích částí perimetru je patrná z následující tabulky:

Část perimetru	Dostupnost
VPN/SSL	99%
Webová proxy	99%
e-mailová gateway	99%
Firewall	99%
CA	99%
IDS/IPS	99%

Výpočet dostupnosti služby se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Výstupy

Správně fungující a nakonfigurované systémy perimetru

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu).

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost perimetru. Jeho součástí je zejména:

- administrace a správa dohledového systému:
 - konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra;
 - administrace dohledového centra;
- monitoring funkčnosti jednotlivých komponent perimetru,
- monitoring dostupnosti jednotlivých služeb perimetru,
- vyhodnocování bezpečnostních událostí a incidentů generovaných security systémy,
- automatické zakládání výpadků jednotlivých dílčích částí perimetru, které jsou vyjmenovány v části RP-1, zjištěných incidentů a požadavků na základě naměřených metrik do systému Helpdesk.

Podrobnější popis požadavků na monitorovací služby vychází z jednorázové služby JS-3.

Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty parametru z výše uvedeného výčtu bude tato skutečnost evidována v systému helpdesk nejpozději do 1 hodiny od zjištění tohoto stavu a bude rovněž bezodkladně kontaktován pověřený zástupce Objednatele (e-mailem nebo telefonicky), pokud nebude písemně dohodnuto jinak.

V případě hlášení bezpečnostního incidentu je nutno připojit popis přijatých opatření (dle § 32 vyhlášky č. 316/2014 Sb.)

Vstupy

Informace z monitorovaných částí perimetru.

SLA

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

Výstupy

Informace o potencionálně nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru (e-mailem, telefonicky).

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu).

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RZ-1 Identifikace a specifikace změny

Popis služby

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn konfigurace perimetru.

Poskytovatel potvrdí přijetí požadavku v systému Helpdesk do 30 minut od jeho nahlášení.

Poskytovatel analyzuje požadavek, pokud to je vyžadováno Objednatelem, a výstupem této analýzy je písemné stanovisko. Stanovisko pak musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně:
 - posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury/perimetru a její konfigurace z hlediska provozu jednotlivých komponent infrastruktury/perimetru,
 - posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury/perimetru a její konfigurace z hlediska architektury,
 - posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav infrastruktury/perimetru a její konfigurace z hlediska bezpečnosti,
- varianty řešení, pokud jsou možné; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v MD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci jednotlivých variant, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně způsobu testování, způsobu nasazení, případně způsobu integrace do stávající infrastruktury.

Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému Helpdesk (služba PP-2)

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny	Termín dle dohody (bude uveden v systému Helpdesk), nejpozději však do 14 dnů od data přijetí požadavku

Výstupy

Písemné stanovisko a předávací protokol.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD za měřicí období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce).

RZ-2 Realizace změnových/rozvojových požadavků

Popis služby

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

Realizace změnových/rozvojových 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.

Objednatel prostřednictvím systému Helpdesk definuje požadavek na změnu s využitím služby PP-2.

Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Poskytovatele, který bude obsahovat zejména způsob testování, způsob nasazení, případně způsob integrace do stávající infrastruktury).

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).

V průběhu realizace může Poskytovatel požadovat po Objednateli součinnost a ten ji musí v odpovídajícím čase poskytnout.

Vstupy

Vstupem je požadavek Objednatele v systému Helpdesk (služba PP-2).

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	Dokončení realizace požadavku
Čerpání MD < 2 dny	Do 5 pracovních dnů od nahlášení požadavku
Čerpání MD ≥ 2 dny	Do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku

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

Výstupy

Akceptované a realizované řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen do vyčerpání počtu MD za měřící období (tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce).

Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a vychází z časů, uvedených v Helpdesku. Je vykazována za sledované období a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

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

D_m je dostupnost v % za sledované období,

T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

T_{ok} je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

Sledovaným obdobím se rozumí čas, který je definován samostatně pro každou službu.

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou nebo závažnou vadu.

Dobou nedostupnosti se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatele způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost systému způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu smlouvy.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost infrastruktury perimetru způsobená závadou, která vyžaduje řešení od třetí strany či Objednatele (po dobu řešení třetí stranou či Objednatelem) nebo doba, kdy nebyla poskytnuta vyžádaná součinnost Objednatele či třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika prvků infrastruktury perimetru, se započítává pouze jednou. V případě nedostupnosti hierarchických prvků se započítává nedostupnost pouze u nejvýznamnějšího prvku této hierarchie.

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

Příloha č. 3 Smlouvy

..... IČ: (dále jen „žadatel“) žádá o zavedení přidělení přístupu na servery SÚKL

Pro své následující zaměstnance :

.....

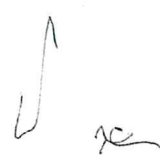
žádáme o přístupové oprávnění na servery:

Název serveru	IP adresa

za účelem: “Plnění smlouvy č..... (objednávky ze dne) a souvisejících objednávek“

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



zaměstnanec žadatele podléhá předchozímu schválení ze strany SÚKL, o nějž 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.

Uchazeč i jeho zaměstnanci přistupující k serverům SÚKL se zavazují k dodržování veškerých povinností stanovených zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění, zákona č. 148/1998 Sb. o ochraně utajovaných skutečností v platném znění, a dalších platných právních předpisů. Podpisem této žádosti žadatel osvědčuje, že jeho zaměstnanci jsou plně obeznámeni s povinnostmi stanovenými v právních předpisech dle předchozí věty.

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