

DODATEK Č. 1 KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřený 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, MHA, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

IČ: 00174939

DIČ: CZ00174939

se sídlem: Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, 149 00

zastoupen: RNDr. Martinem Nehasilem, jednatelem

bankovní spojení: č.ú.XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Článek 1.

Úvodní ustanovení

- 1.01 Dne 29. 2. 2016 uzavřel Objednatel s Poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“), kterou se Poskytovatel zavázal poskytovat Objednateli ode dne účinnosti Smlouvy do 31. 12. 2017 služby spočívající v servisní podpoře systémů Oracle.
- 1.02 Od 1. 1. 2018 vzniká zákonná povinnost elektronické preskripce, která je na straně Objednatele realizována prostřednictvím informačního systému centrálního úložiště elektronických receptů. S ohledem na nutnost zajištění bezproblémového chodu podpůrných systémů centrálního úložiště elektronických receptů, mezi které patří i systémy Oracle, dohodly se smluvní strany tímto dodatkem na prodloužení platnosti a účinnosti Smlouvy o 2 měsíce.
- 1.03 Tímto dodatkem se mění Smlouva tak, jak je uvedeno v čl. 2 této Smlouvy.

Článek 2.

Změna Smlouvy

2.01 Dosavadní znění odst. 1.01 věty první Smlouvy se vypouští a nahrazuje se následujícím ustanovením:

„1.01 Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy do 28. 2. 2018 služby spočívající v servisní podpoře systémů Oracle.“

2.02 Dosavadní znění odst. 11.01 Smlouvy se vypouští a nahrazuje se následujícím ustanovením:

„11.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od nabytí její účinnosti do 28. 2. 2018.“

Článek 3.

Závěrečná ustanovení

3.01 Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají tímto dodatkem nedotčena.

3.02 Tento dodatek je vyhotoven ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.

3.03 Smluvní strany prohlašují, že si tento dodatek pozorně přečetly a že je jim jeho obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tento dodatek nebyl sjednán ani v tísní, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

3.04 Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb.

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

V Praze dne 22. 12. 2017

V Praze dne 7. 12. 2017

Objednatel:

Poskytovatel:

.....
PharmDr. Zdeněk Blahuta, MHA
ředitel

.....
RNDr. Martin Nehasil
jednatel

Příloha č. 1 – Podrobná specifikace Služeb a Systémů

Objednatel požaduje odborné znalosti pro níže uvedené Oracle platformy a technologie.

1. Požadavky na znalosti jednotlivých technologií a platforem Oracle

Objednatel využívá, příp. bude využívat v následující období níže uvedené Oracle platformy a technologie. Technologie a platformy jsou rozdělené dle priority. Priorita je určena na základě stupně důležitosti systémů provozovaných na daných technologiích a platformách, včetně zohlednění množství a složitosti servisních požadavků na tyto systémy.

Technologie a Platformy	Priorita
Oracle Database EE 10g, 11g, 12c	Vysoká
Oracle Database EE 10g	Nízká
Oracle Database ADG	Vysoká
Oracle Database Partitioning	Nízká
Oracle Database Advanced Compression	Nízká
Oracle Database In-Memory	Nízká
Oracle Database Performance Pack	Vysoká
Oracle Database Tuning Pack	Vysoká
Oracle Database Diagnostics Pack	Vysoká
Oracle Database Multitenant	Nízká
Oracle DB EE option RAC	Nízká
Oracle Cloud Control 12c	Vysoká
Oracle Exalytics	Velice nízká
Oracle Exadata	Velice nízká
Oracle Weblogic EE 11g,12c	Vysoká
Oracle Internet Directory 11g	Vysoká
Oracle DIP synchronization a multi master replikace OID	Vysoká
Oracle OHS	Velice nízká
Oracle GoldenGate	Velice nízká
Oracle Database Standard Edition Two	Velice nízká
Oracle Business Intelligence Suite 11g	Velice nízká
Oracle Data Integrator 11g	Velice nízká
Oracle GlassFish	Nízká

Objednatel přepokládá během doby poskytování změnu priority u některých položek tohoto seznamu, dle budoucích požadavků a projektů. Objednatel požaduje po Poskytovateli odbornou znalost níže uvedených platforem a technologií alespoň od priority nízká a výše. Objednatel si vyhrazuje právo přidat do seznamu další technologie, které využívají uvedené platformy. O změnách v seznamu bude Poskytovatel informován měsíc s předstihem na pravidelné měsíční schůzce.

2. Specifikace požadovaných služeb

Servisní podpora systémů Oracle jako předmět této Smlouvy spočívá v službách:

2.1. Helpdeskový systém

Poskytovatel poskytne pomocí helpdeskového systému, telefonu a e-mailu přístup k zadávání a řešení požadavků (platí také pro incidenty). Helpdesk Poskytovatele musí být schopen zobrazit a řídit celý životní cyklus incidentu či požadavku. Dále by měl obsahovat následující funkcionality: kategorizace požadavku, prioritizace požadavku, fulltextové vyhledávání v požadavcích, evidence pracnosti, e-mailové notifikace s URL a e-mailové zadávání požadavku, přiložení souborů k požadavku, uzavření požadavku a reporting. Report s přehledem všech stavů požadavků musí jít omezit pouze na přihlášeného uživatele. Helpdesk musí být schopen vybraným uživatelům zobrazit veškeré informace ke všem požadavkům. Systém musí umožňovat možnost pravidelného exportu všech vedených údajů do XML a zpracovávat hlášení z monitoringu.

Telefonickou linku lze využívat pro nouzové zadávání požadavku nebo v případě nedostupnosti helpdeskového systému. Telefonická služba musí být k dispozici nepřetržitě v režimu 7x24.

Popis životního cyklu hlášení

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	Objednatel
14. Uzavření hlášení	Systém

Ostatní alternativní scénáře:

- Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování tiketu (požadavku nebo incidentu).
- Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele.

- Objednatel musí mít možnost předat řízení hlášení jinému zástupci objednatele (změna vlastníka hlášení).

2.2. Odstraňování nahlášených závad na Oracle systémech

Poskytovatel je povinen identifikovat vady především pomocí notifikací monitoringu a hlášení Objedatele za podmínek stanovených touto smlouvou. Typy vad nutné pro sledování jsou popsány v sekci Monitoring tohoto dokumentu. Vady, které není schopen identifikovat monitorovací nástroj lze zadávat pomocí servisního požadavku či v případě krizové situace pomocí telefonického kontaktu. Telefonické požadavky následně Objednatel zpětně doplní do helpdeskového systému. Vady vyšší kategorie, nutné pro předání na podporu firmy Oracle, je Poskytovatel povinen řešit pod servisními čísly Objednatele přímo se supportem výrobce (firmy Oracle).

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění vady. **Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.**

2.3. Monitoring

Poskytovatel je povinen provádět monitoring Oracle systémů. Objednatel využívá momentálně pro monitoring technologii Oracle Cloud Control, příp. Zabbix.

Poskytovatel je povinen udržovat monitorovací servery aktuální a funkční, aby byl monitorovací systém schopen podávat přesné informace o chybách a stavu jednotlivých monitorovaných serverů. Poskytovatel je povinen rekonfigurovat monitoring a filtrovat zprávy tak, aby byl schopen identifikovat problémy na Oracle systémech a proaktivně předcházet pádům těchto systémů. Dále je důležité identifikovat výkonnostní špičky, úzká hrdla, kapacitní problémy a identifikovat problémy na Oracle systémech ještě předtím, než budou mít reálný dopad na funkčnost systému. S tímto požadavkem souvisí instalace a správa agentů na všech Oracle serverech, které bude muset Poskytovatel udržovat pro funkční provoz monitoringu.

Poskytovatel je povinen monitorovat komponenty pro monitoring jednotlivých Oracle systémů v min. následující podobě:

- DB – funkčnost instance, listeneru, kritické ORA chyby v alert logu, míra opoždění sekundární instance – ADG, zaplněnost disků na OS, zaplněnost Tablespace, informace o pravidelném zálohování, kritické využití zdrojů
- AS – dostupnost jednotlivých aplikací, kritické chyby, stav domény, funkčnost node managera, kontrola místa na disku a stav SOAP služeb, včetně zatížení.
- OID – dostupnost jednotlivých komponent systému, kontrola funkčnosti celého LDAP pomocí LDAP bind operace 1 za sekundu, kontrola funkčnosti a opoždění multi-master replikace, monitoring funkčnosti integračního serveru OID ODI – AD, kontrola místa na disku

Objednatel si vyhrazuje možnost realizaci monitorování dalších metrik a logů dle budoucích problémů, které mohou vzniknout v průběhu plnění smlouvy.

2.4. Administrace

Níže jsou uvedené nejběžnější požadavky na administraci Oracle systémů Objednatele. Objednatel si vyžádat i jiné administrační zákroky, či realizaci atypických změnových požadavků související s administrací Oracle systémů. O atypických požadavcích je povinen informovat měsíc dopředu na pravidelných měsíčních schůzkách.

2.4.1. Administrace Oracle Database EE, včetně režimu vysoké dostupnosti ADG a dalších Database Options

Poskytovatel je povinen zajišťovat provoz, servisní a administrační zásahy na Oracle DB EE 10g – 12c, včetně využívaných DB EE technologií: Active DataGuard, Partitioning, Komprese, Diagnostic & Tuning pack apod. Dále je Poskytovatel povinen v odpovídajících reakčních časech identifikovat problém s výkoností DB stroje, identifikovat zdroj problémů a navrhnout řešení problémů. Mezi další požadované služby patří instalace nové databáze a replikace, upgrade databáze, migrace dat aplikace/databáze, konfigurace parametrů databáze, řízení logování, tvorba auto start skriptů, zálohovacích skriptů a pravidelné uvolňování zabraného diskového místa.

Součástí služby administrace bude upgrade a konsolidace všech databázových serverů na verzi 12c. Objednavatel může požadovat upgrade na verzi 12c v krátkém časovém období např. z důvodu migrace na jiný HW. Součástí služby bude podpora migrace aplikace, příp. asistence při testování aplikace a další nezbytné kroky k zdárnému provedení procesu upgrade systémů.

2.4.2. Administrace – Oracle Internet Directory

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový chod OID, včetně sledování reakčních časů multi-master replikace mezi primárním a sekundárním serverem. Poskytovatel je povinen dohlížet na bezproblémový chod Integračního serveru OID – DIP využívaný pro jednosměrnou synchronizaci proti Active Directory. Poskytovatel je povinen pozměnit mapovací pravidla Integračního serveru při případných požadovaných změnách Objednatele, nebo zabezpečit funkčnost SSL komunikace mezi těmito LDAP servery. Mezi další administrační činnosti mj. patří analýza a řešení problémů s LDAP záznamy, modifikace parametrů, LDAP schématu, úprava bezpečnostních politik a vyhodnocování logů. Dále se jedná také o instalaci nových serverů nebo migraci řešení.

2.4.3. Administrace – Oracle Weblogic, GlassFish

Poskytovatel je povinen zajistit veškeré požadované nastavení a zajištění provozu aplikačních serverů Oracle Weblogic a GlassFish. Jedná se především o instalaci nových serverů, clusterovaných systémů, migraci aplikace, nastavení parametrů serverů, konfiguraci autorizace a autentizace, deployment aplikací, vyhodnocování logů, měření zátěže, tvorbu autostart scriptů.

2.4.4. Administrace - správa zálohovacího plánu Oracle systémů, obnova ze záloh po havárii nebo v reakci na servisní požadavek

Poskytovatel je povinen udržovat a optimalizovat zálohovací plán podle požadavků Objednatele. Pro zálohovací proces je možné využít Oracle technologie RMAN a Datapump. Zálohovací procesy založené na těchto technologiích jsou částečně zapracované na straně Objednatele. Mezi další požadované služby patří obnova serveru či jeho část ze zálohy na požadované místo, které Objednatel určí.

2.5. Školení

V rámci této služby budou poskytována školení jako součástí plnění smlouvy. Školení budou prováděna na základě konkrétního požadavku. Tematicky se školení bude shodovat s obsahem plnění smlouvy. Školení budou realizována po schválení příslušného požadavku Objednatele, který bude ze strany Poskytovatele doplněn zejména o navržené místo, rozsah, školící materiály atd.

Objednatel musí potvrdit navrženou variantu, termín a způsob provedení školení. Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností, dle obsahu školení.

Požadavek na školení bude vznesen na pravidelné měsíční schůzce. Školení musí být realizováno nejpozději do další měsíční schůzky od měsíční schůzky, na které byl vznesen požadavek. Požadavek na školení musí být zaznamenán v helpdesku Poskytovatele. Délka školení nepřesáhne 2MD za celé období trvání smlouvy.

2.6. Provádění analýz

Objednatel požaduje odbornou součinnost při provozování komponent SW a HW architektury informačních systémů (např. operační systém, databázový systém, informační systém třetích stran, virtualizační systém, servery, disková pole apod.) Služba je prováděná za účelem odborné pomoci a rady za účelem 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.

Požadavek na analýzu, součinnost, či návrh řešení bude vznesen pomocí helpdeskového řešení min. 14 dní před požadovaných datem realizace plnění. Požadavek musí být zaznamenán na helpdesku Poskytovatele. Objem služby v rámci plnění smlouvy nepřesáhne 6MD za celé období trvání smlouvy.

2.7. Dokumentace

Účelem služby je vedení technické dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Musí obsahovat min. následující informace:

- Souhrnný report Oracle serverů a instancí
- Katalogový list pro každý databázový server
 - ❖ Parametry serveru

- ❖ Parametry instance
- ❖ NLS parametry
- ❖ DBA role
- ❖ Databázové linky
- ❖ Tabulkové prostory
- ❖ Parametry zálohování
- ❖ Datové a řídicí soubory
- ❖ Paměťové parametry
- ❖ Využívané licence/option
- ❖ Nainstalované produkty
- ❖ Důležité cesty na file systém
- Katalogový list pro každý aplikační server
 - ❖ Parametry serveru
 - ❖ Informace o doméně
 - ❖ Informace o aplikacích a knihovnách
 - ❖ Důležité cesty na file systém
 - ❖ Informace o zálohování
- Zálohovací plán
- Informace o měsíčním růstu DB
- Informace o průměrném transakčním zatížení DB z měsíc
- Souhrnné výstupy z monitoringu

Dokumentace je předána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v běžně editovatelném formátu (nejlépe formátu MS Word/Excel).

Poskytovatel je povinen vyhotovovat a poskytovat Objednateli report kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne měsíce aktuálního, který bude mj. obsahovat:

- vyřešené změnové požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelem a stav řešení nevyřešených požadavků
- informace o plnění požadovaných SLA
- informace o odpracovaných hodinách u jednotlivých požadavků a incidentů
- informace o výpadcích jednotlivých systému při zdroji problému v Oracle systémech a při problémech na komponentách třetích stran

Změna obsahu měsíčního reportu je možná na pravidelné měsíční schůzce. O změně struktury měsíčního reportu musí být vytvořen protokol.

2.8. Ostatní požadavky na poskytování Služeb

- Nově nainstalované servery bude dále Poskytovatel spravovat, udržovat a administrovat
- Nově nainstalované servery budou Objednatelem kategorizovány.

- Nově nainstalované servery bude Poskytovatel na základě požadavků Objednatele pravidelně zálohovat.
- Veškeré využívané licence a podpora licencí Oracle jsou v gesci Objednatele. Poskytovatel služeb se nijak nepodílí na licenční politice Objednatele.
- Poskytovatel služeb je povinen upozorňovat Objednatele na licenční požadavky během realizování změnových požadavků.
- Poskytovatel bude spravovat požadavky na stránkách výrobce (MOS).
- Zadávání nových požadavků na MOS je možné ze strany Poskytovatele jen s předchozím souhlasem Objednatele.
- **Objednatel si vyhrazuje možnost během plnění Smlouvy změnit architekturu HW vybavení a virtualizační platformy, na kterém Objednatel provozuje Oracle systémy. Poskytovatel je povinen během migrace provádět veškeré práce s touto činností spojené a Oracle systémy na novém HW dále spravovat.**
- Servisní podpora v testovacím prostředí bude prováděna bez garantované doby nástupu k řešení incidentu.
- Při ukončení smlouvy musí dojít k předání obsahu veškerých helpdeskových požadavků a incidentů v popsaném XML struktuře v elektronické podobě.
- Přístupová oprávnění budou přidělena vždy na konkrétního pracovníka Poskytovatele a jeho činnost ve všech systémech bude logována.
- Poskytovatel bude udržovat jako součást služby dokumentace přístupové oprávnění ke všem Oracle systémům, ke kterým budou mít vybraní IT pracovníci Objednatele přístup. Poskytovatel není oprávněn jakkoli bránit přístupu k jednotlivým Oracle systémům vybraným IT pracovníkům Objednatele, a to na jakékoliv úrovni přístupů.

3. Seznam Oracle systémů

Seznam a verze serverů platných k 5. 10. 2015.

Server	Technologie	Verze	Významný
s-dlp-as	Weblogic	12c EE	Ne
s-dlp-db	Oracle Database	11g EE	Ne
dlpdb	Oracle Database	11g EE	Ne
oraidman	OID + Database	10g EE	Ne
pisdb	Oracle Database	10g EE	Ne
risdb	Oracle Database	10g EE	Ne
s-cdnu-as	Weblogic	11g EE	Ne
s-cdnu-db	2 x Oracle Database	11g EE	Ne
s-dctm-db	Oracle Database	11g EE	Ne
s-inter-db01	Oracle Database	11g EE	Ne
s-inter-db02	Oracle Database	11g EE	Ne
s-inter-as01	Glassfish	3	Ne
s-inter-as02	GlassFish	3	Ne
s-savvion-db	Oracle Database	11g EE	Ne
s-sber	Oracle Database	11g EE	Ne
s-srg-db01	Oracle Database	11g EE	Ne
s-util-as	Weblogic	12c EE	Ne
s-util	GlassFish + Database	11g EE	Ano
s-util2	Oracle Database	12c EE	Ne
verso	Oracle Database	11g EE	Ne
ep-cis-db01	Oracle Database	11g EE	Ano

ep-erp-db01	Oracle Database	11g EE	Ano
ep-erp-db02	Oracle Database	11g EE	Ano
ep-oidext1	OID + Database	10g EE	Ano
ep-oidext2	OID + Database	10g EE	Ano
ep-rlpo-db01	Oracle Database	11g EE	Ano
ep-rlpo-db02	Oracle Database	11g EE	Ano
ep-srg-db01	Oracle Database	11g EE	Ano
s-sdlp-db01	Oracle Database	11g EE	Ano
s-sdlp-db02	Oracle Database	11g EE	Ano
test-alphan	Oracle Database	11g EE	Ne
test-dlpdb	Oracle Database	11g EE	Ne
test-ep-cis-db01	Oracle Database	11g EE	Ne
test-ep-oid1	OID + Database	11g EE	Ne
test-ep-oid2	OID + Database	11g EE	Ne
test-ep-rlpo-db01	OID+Database	11g EE	Ne
test-ep-rlpo-db02	Oracle Database	11g EE	Ne
test-oraidman	OID + Database	11g EE	Ne
testpisdb	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-cdnu-as	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-cdnu-db	2 x Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-dlp-as	Weblogic	11g EE	Ne
test-s-dctm-db	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-inter-db01	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-inter-db02	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-inter-as01	GlassFish	3	Ne
test-s-inter-as02	GlassFish	3	Ne
test-s-risdb	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-savvion-db	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-sdlp-db01	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-srg-db01	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-util	Oracle Database	11g EE	Ne
test-s-util2	Oracle Database	12c EE	Ne

Seznam slouží pouze jako statický pohled na Oracle infrastrukturu Objednatele využívanou k datu uvedenému výše. Seznam se může do data podpisu smlouvy změnit, dle nových požadavků, příp. dle provedeného upgrade.

4. Počet požadavků a incidentů v r. 2015

Níže přiložená tabulka poskytuje přehled o počtech incidentů a požadavků v rámci plnění stávající smlouvy v první polovině roku 2015.

Měsíc	Požadavky a incidenty		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Leden	3	10	6
Únor	8	6	6
Březen	2	14	3

Duben	2	10	21
Květen	1	8	36
Červen	2	4	33
Červenec	4	14	39
Srpen	3	18	42
Celkem	25	84	186

5. 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, příp. monitoringu. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

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

D_m je měsíční dostupnost aplikace v %,

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 systém.

Aplikace se považuje za nedostupnou v případech, kdy vykazuje vadu kategorie A.

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

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost aplikace způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy (např. závada v hardware, síťové infrastruktúře, operačním systému, apod.).

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 odstavěk a doba od vzesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

..... 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 něž 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