

Číslo smlouvy SÚKL:

Číslo smlouvy BBM: **F- 4307**

**Smlouva o dodání nových licencí pro databáze, aplikačních serverů a o rozšíření stávajících licencí a na dodání systému pro identity management ve Státním ústavu pro kontrolu léčiv**

**uzavřená mezi níže uvedenými stranami**

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

IČ: 00023817

se sídlem Šrobárova 48, 100 41 Praha 10,

bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu: 623101/0710

zastoupena: PharmDr. Martinem Benešem, ředitelem

(dále jen "objednatel")

a

**BBM s.r.o.**

IČ: 40755592, DIČ CZ40755592

se sídlem Kocínova 5, 397 01 Písek

zaps. v Obchodním rejstříku v Č. Budějovicích spis. zn. 386/C

bankovní spojení: Komerční banka, číslo účtu 277847271/0700

zastoupena: Ing. Zdeňkem Marešem, jednatelem společnosti

(dále jen „poskytovatel“)

**Preambule**

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení, v němž byla nabídka podaná poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto zadavatel s vybraným uchazečem uzavřel tuto smlouvu.

Cílem zadávacího řízení bylo vybrat poskytovatele, který poskytne plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou.

## 1. Předmět smlouvy

### 1.1. Poskytovatel se zavazuje dodat objednateli

a) nové **licence** pro databáze a aplikační servery a dále rozšířit stávající licence dle Přílohy č.1

Tato dodávka zahrnuje:

1. Dodávku a instalaci software včetně potřebných licencí, a to těchto a v tomto rozsahu:

a. Relační databáze	CPU	5
b. Aplikační servery	CPU	4
c. Upgrade DB SE -> DB EE	CPU	2
d. Upgrade aplikačního serveru SE -> AS EE	CPU	1
2. technickou podporu (support) na dobu 3 roky v rozsahu stanoveném v Příloze č.2
3. školení pro administrátory systému

b) **Dodávku systému pro identity management** v SÚKL. Tato dodávka zahrnuje:

2. dodávku a instalaci software včetně potřebných licencí pro
  - a. Počet interních pracovníků SÚKL ..... 340
  - b. Počet externích pracovníků SÚKL ..... 300
3. technickou podporu (support) na dobu 3 roky v rozsahu stanoveném v Příloze č 2
4. zpracování vzorových řešení pro jednotlivé typy přístupu včetně monitoringu, která
  - a. umožní centralizovanou správu uživatelů v heterogenním prostředí
  - b. bude spolupracovat s adresářovými službami typu LDAP
  - c. bude podporovat PKI management
  - d. bude podporovat SOA architekturu (Sonic ESB)
  - e. bude podporovat Single-Sign-On
  - f. umožní průběžný audit
  - g. umožní automatizaci správy uživatelů
5. školení pro administrátory systému v rozsahu stanoveném Přílohou č.3
6. předání správy zadavateli včetně hesel

c) Poskytovatel se zavazuje plnění uvedená pod bodem a) a b) dodat objednateli tak, aby byla v souladu s bodem 1 zadávací dokumentace, který tvoří přílohu č.4

1.2. Objednatel se zavazuje za dodávku uvedenou v bodě 1 dodanou v souladu s podmínkami stanovenými touto smlouvou zaplatit poskytovateli cenu stanovenou v čl.6.

## 7. Bližší specifikace plnění

Dodávka specifikovaná v článku 1. musí splňovat tyto technické požadavky

### Obecné požadavky na systém pro doplnění funkcionality db serverů:

- relační / objektově-relační databáze
- podpora jazyku SQL, PL/SQL
- uživatelé, kteří čtou záznamy, neblokují uživatele, kteří ukládají nebo editují záznamy v databázové tabulce
- správa databáze z web prohlížeče
- aktivní clustering databázových serverů, který zvyšuje dostupnost a současně i výkon
- podpora běhu db serveru nad virtualizačním nástrojem (VM WARE)
- rychlé deklarativní (bez nutnosti programování) publikování dat do web prohlížeče
- princip "čtyř očí" při správě přístupu k datům (systémová práva DBA vs. práva bezpečnostní manager)
- bezchybný běh systému s kryptačním produktem Utimaco SafeGuard Easy, SafeGuard LAN Crypt
- možnost posunu v čase při pohledu na data uložená v databázi (UNDO funkce)

### **Obecné požadavky na systém pro doplnění funkcionality i-aplikačních serverů:**

- řešení pro stavbu portálu s možností využití jak Java tak PL/SQL portletů
- mobilní přístup k portálu a jeho obsahu (mobil, PDA)
- nástroje pro analýzu dat a podnikové výkaznictví nad stávající Oracle databází 10g
- řešení LDAP, administrace identit a webového SSO
- řešení pro integraci aplikací
- podpora standardů (Java, XML, ESB, Webservice)
- správa z webového prohlížeče (integrována ze správou databáze)
- plná integrace se stávajícím řešením.

### **Obecné požadavky na systém pro správu identit:**

- pokrytí bezpečnosti identifikace uživatelů napříč IS - na úrovni databází, aplikací, webových služeb, uživatelů, B2B komunikace
- řeší úložiště identit, jejich synchronizaci a virtualizaci, správu životního cyklu uživatelů včetně napojení na HR a provisioningu, řízení přístupu uživatelů ke všem částem IS, SSO uživatelů do všech podnikových aplikací, komplexní audit, reporting a compliance management, a zabezpečení a monitoring webových služeb
- samostatné nebo balíkové licencování s databázovými app.serverovými produkty

### Úložiště identit:

- LDAP server s databází jako úložištěm a s možností neomezeného klastrování díky standardním technologiím databáze
- Directory Integration Platform pro synchronizaci s dalšími úložišti a pro stavbu meta-adresářů (meta-directories)
- unikátní virtuální adresářová služba s LDAP a WS rozhraním pro virtuální konsolidaci identit z mnoha úložišť a pro tvorbu virtuální podnikové adresářové služby

### Správa životního cyklu uživatele (Identity Lifecycle Management):

- čerpání dat z personálního systému (přímo přes konektory i nepřímo na bázi flatfile)
- napojení na další informační zdroje pro doplnění údajů
- webový portál pro uživatele (uživatelská samoobsluha) i pro administrátory
- procesně řízené schvalování žádosti
- procesně řízené přiřazování identit ke skupinám/rolím
- procesně řízený provisioning do cílových systémů
- bezagentová technologie (na cílové systémy se nic neinstaluje)

### Řízení přístupu uživatelů a SSO:

- autentizace uživatele (jméno, heslo, PKI, biometrika, ...) včetně možnosti vícefaktorové autentizace
- připojení na Windows login/logon
- autorizace uživatele k přístupu k podnikovým aplikacím
- procesní správa řízení přístupu
- jednorázové přihlášení (SSO) do webových i newebových (C/S, Java, terminál, ...) aplikací
- řízení PC kiosku (mnoho uživatelů na jednom počítači)

### Audit, reporting, compliance:

- audit všech událostí spojených se změnou identit a řízení přístupu uživatelů
- přehledový a detailní reporting událostí z různých pohledů (uživatel, skupina, aplikace, ...)
- automatizované řízení "segregation of duties", tzn. oddělení odpovědností v rámci úřadu
- celkové řízení shody s předpisy (SOX, UOOU, HIPAA, ...)

## **8. Práva a povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel bude postupovat při plnění předmětu smlouvy podle této smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby mohl naplnit účel této smlouvy.

Po celou dobu poskytování plnění a služeb poskytovatelem objednateli na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat plnění nejvyšší kvality a při jeho poskytování zachovávat obecné principy vztahující se k poskytování, jako je dobrá víra a profesionalita. Při provádění činností podle této smlouvy je zhotovitel povinen postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům objednatele.

Objednatel si vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu díla. Poskytovatel se zavazuje na toto ujednání přistoupit.

Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou plnění dle smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci a dále potvrzuje, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k řádnému a včasnému plnění nezbytné.

Poskytovatel provede dílo svým jménem a na svou odpovědnost

Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele.

Poskytovatel je povinen předat objednateli s předstihem nejpozději 3 pracovních dnů seznam svých zaměstnanců, kteří se budou v konkrétní dny podílet na plnění podle této smlouvy přímo v prostorách objednatele, pro účely zajištění přístupu do objektu objednatele. Konkrétní pracovní dobu a pohyb zaměstnanců provádějících dílo v sídle objednatele je poskytovatel povinen předem domluvit s objednatелеm, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy osob uvedených v čl. 16.

Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných objednatelem a týkající se plnění dle smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za poskytovatele takového jednání vždy kontaktní osoby. Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje při plnění předmětu smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv jinými odborníky, které si určí objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu smlouvy.

Poskytovatel je povinen veškerá písemná podání předložená objednateli podle této smlouvy vedle listinné podoby předat rovněž v elektronické podobě.

Poskytovatel je povinen provádět veškeré práce při plnění předmětu smlouvy podle této smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců a subdodavatelů uvedených v nabídce poskytovatele podané v zadávacím řízení vyhlášeném objednatelem. V případě nemožnosti použití takového subdodavatele z objektivních důvodů je poskytovatel povinen vyžádat si předem písemně souhlas objednatele s nahrazením takového subdodavatele. Takový subdodavatel musí však splňovat podmínky, jejichž splnění subdodavatelem požadovala zadávací dokumentace. Použití jiného subdodavatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele, než který je uveden v předchozím bodě, je závažným porušením této smlouvy.

Zhotovitel plně odpovídá za subdodávky tak, jakoby ty tato plnění poskytl sám.

Práce musí být přizpůsobeny potřebám objednatele. Při provádění vlastních prací poskytovatel zajistí dodržování veškerých bezpečnostních opatření a bezpečnostních předpisů.

Poskytovatel je povinen v rámci plnění dle této smlouvy provést veškeré práce, dodávky, služby a výkony, kterých je třeba trvale nebo dočasně k zahájení, dokončení a předání plnění, včetně provedení zkušebního provozu, dále pak zpracování dokumentace skutečného stavu dokončeného plnění.

Poskytovatel zabezpečí plnění předmětu smlouvy tak, aby v souvislosti s jeho prováděním nedošlo ke škodám na majetku, zdraví osob a zejména ke ztrátě a poškození dat. Případné škody vzniklé v souvislosti s plněním uhradí na svůj náklad poskytovatel.

## **9. Práva a povinnosti objednatele**

Objednatel je povinen poskytovateli vytvořit řádné podmínky pro plnění předmětu smlouvy a poskytovat mu během plnění předmětu smlouvy nezbytnou další součinnost, zejména předat mu všechny dokumenty nezbytně nutné k realizaci plnění této smlouvy, umožnit poskytovateli a jeho pracovníkům přístup do prostor objednatele.

Objednatel se zavazuje vyvinout maximální součinnost při získávání schválení, stanovisek, rozhodnutí či souhlasu státního, samosprávného či jiného orgánu tak, aby takové schválení, stanovisko, rozhodnutí či souhlas bylo vydáno v nejkratším možném termínu.

## **10. Místo a doba plnění**

Smluvní strany se dohodly, že plnění bude poskytnuto v sídle objednatele: Státní ústav pro kontrolu léčiv, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10.

Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy podle harmonogramu, který tvoří nedílnou součástí této smlouvy jako příloha č. 4.

Poskytovatel se zavazuje dokončit celé plnění 3 roky po podepsání předávacího protokolu. Objednatel se zavazuje včas a řádně dokončené části poskytnutého plnění v souladu s touto smlouvou převzít.

Objednatel garantuje ke dni podpisu této smlouvy ve smyslu zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech, ve znění pozdějších předpisů, pouze ta finanční plnění smlouvy, která jsou poskytována v roce, v němž se smlouva uzavírá, což druhá smluvní strana bere na vědomí. Pokračování plnění dle smlouvy v následujícím roce, příp. dalších, je podmíněno schválením objemu finančních prostředků pro placení ceny dle smlouvy vyplývajícího jako částky státního rozpočtu následujícího roku.

## 11. Cena, platební a fakturační podmínky

Objednatel uhradí poskytovateli za včas a řádně poskytnuté úplné plnění celkovou cenu ve výši

**8.204.113,-Kč bez DPH, tj.**

**9.762.895,- Kč včetně DPH.**

Cena zahrnuje všechny náklady poskytovatele spojené s poskytováním plnění podle této smlouvy včetně poskytnutí licencí k jeho užívání.

Smluvní strany se dohodly, že plnění bude poskytováno po částech dle harmonogramu.

Cena dohodnutá v této smlouvě je cena konečná, nejvýše přípustná a může být změněna jedině v souvislosti se změnou sazby daně z přidané hodnoty.

Cena za plnění bude objednatelům uhrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem. Poskytovatel může fakturu vystavit jen na základě předávacího protokolu konstatujícího, že plnění je bez vad. Protokol musí být podepsán oběma smluvními stranami, a kontaktními osobami. Faktura je daňovým dokladem, musí obsahovat odkaz na konkrétní předávací protokol, jímž objednatel převzal fakturovanou část plnění.

Splatnost faktury činí 30 dní. Splatnost se počítá ode dne doručení faktury objednateli. Faktura musí být doručena objednateli nejpozději s podpisem předávacího protokolu. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu objednatelů ve prospěch účtu poskytovatele.

Je-li objednatel v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit zhotoviteli úrok z prodlení dle platných právních předpisů.

## 12. Ochrana důvěrných informací

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této smlouvy a které nejsou právním předpisem nebo objednatelům určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. S informacemi poskytnutými objednatelům za účelem splnění závazků poskytovatelům plynoucích z této smlouvy je povinen poskytovatel nakládat jako s důvěrnými materiály.

Za důvěrné materiály se pro účel této smlouvy nepovažují:

informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění poskytovatelem nebo uchazeči o projekt;

informace, které poskytovatel získá jako informace nikoli důvěrného charakteru z jiného zdroje než od objednatelů.

Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné materiály výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude poskytovatelem seznámena s důvěrnými materiály v souladu s touto smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

poskytovatel zpřístupní důvěrné materiály osobám, které potřebují mít možnost přístupu k těmto informacím za účelem splnění závazků poskytovatelům vyplývajících z této smlouvy (členům projektového týmu a subdodavatelům);

poskytovatel zpřístupní důvěrné materiály s předchozím písemným souhlasem objednatelů; tak stanoví obecně závazný právní předpis.

V případě, že poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele.

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 materiály uložené v elektronické podobě je poskytovatel povinen trvale odstranit.

Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po splnění účelu smlouvy a nezaniká poskytnutím plnění dle této smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje přenést svou povinnost mlčenlivosti na všechny své zaměstnance a subdodavatele podílejících se se souhlasem objednatele na poskytování díla pro objednatele.

Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této smlouvy i po zániku závazků z této smlouvy, uveřejnit tuto smlouvu nebo její část.

### 13. Licenční ujednání

Poskytovatel uděluje touto smlouvou objednateli (nabyvateli licence) nevýhradní, časově neomezenou a nepřevoditelnou licenci na užívání „systému pro identity management v SÚKL“ včetně veškerého software dodaného spolu s tímto systémem.

*Nabyvatel licence se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nepřevéde, neprodá, nepostoupí či nepronajme předmět plnění dle této smlouvy a neudělí na ně licenci či sublicenci nebo je jinak nepředá jiné osobě.*

*Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli aktualizace software, který byl dodán spolu se „systémem pro identity management v SÚKL“. Používání aktualizace software neukončuje licenci na používání software jako celku a současně s poskytnutím aktualizace poskytuje poskytovatel objednateli licenci k užívání této aktualizace.*

Odměna za udělení licencí je zahrnuta v ceně za poskytnuté plnění dle článku 4 této smlouvy.

### 14. Odpovědnost za vady a záruka na provoz a činnost systému, odpovědnost za škodu

Poskytovatel ručí za bezchybné provedení předmětu této smlouvy a uděluje na jednotlivé části záruku v trvání 36 měsíců. Záruční doba začíná běžet od převzetí jednotlivých částí plnění objednatel. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání záruky odstranit veškeré vady, které se na poskytnutém plnění objeví během trvání záruční doby.

Poskytovatel nebude odpovědný v případě neprovedení nebo prodlení s plněním předmětu smlouvy v případě, kdy takové prodlení nebo neplnění bylo způsobeno vyšší mocí. V takovém případě objednatel nebude od poskytovatele vyžadovat smluvní pokuty podle této smlouvy. Za případy vyšší moci se pro účely této smlouvy považují zejména živelné pohromy, vyhlášení výjimečného stavu a podobné skutečnosti, jejichž působení nemohla žádná ze stran smlouvy ani při vynaložení veškerého úsilí odvrátit.

Poskytovatel neodpovídá za vady, které byly způsobeny použitím podkladů převzatých od objednatele, u kterých poskytovatel ani při vynaložení veškeré odborné péče nemohl zjistit jejich nevhodnost, případně na ně upozornil objednatele, ale ten na jejich použití trval.

10.4 Objednatel bude vady reklamovat ihned po jejich zjištění písemně na adresu poskytovatele, přičemž za písemnou formu se považuje i reklamáce prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu kontaktní osoby uvedenou ve smlouvě. Reklamáce musí obsahovat popis vady, zejména jak se vada projevuje. Poskytovatel se zavazuje bezplatně odstranit vady systému a software dodaného spolu se systémem vzniklé po dobu trvání záruky 3 dnů od jejich oznámení.

### 15. Převzetí plnění

Smluvní strany se dohodly, že vzhledem k rozsáhlosti plnění bude objednatel přebírat každou jednotlivou část jak je specifikováno v harmonogramu viz Příloha č.4

Převzetí jednotlivých částí bude probíhat následovně: Po dokončení každé jednotlivé části plnění ( viz harmonogram- Příloha č.4) oznámí poskytovatel objednateli písemně datum, kdy se uskuteční předání, a to nejméně 5 pracovních dnů před tímto datem. O předání smluvní strany sepíše protokol. Plnění musí být předáno bez závad a po provedeném zkušebním provozu, je-li to třeba ( viz harmonogram) Předána bude rovněž veškerá dokumentace specifikovaná v článku 1 smlouvy. Objednatel převezme předmět plnění, bude-li provedení objemu i jakost dodávky v souladu s touto smlouvou a předá-li mu zhotovitel veškeré doklady podle podmínek této smlouvy a nebude-li vykazovat žádné vady a nedodělky. Objednatel není povinen převzít plnění vykazující vady nebo nedodělky, a to i když tyto nebrání užívání díla.

Dnem podpisu předávacího protokolu, kterým smluvní strany potvrdí převzetí bezvadného plnění přechází nebezpečí škody na objednatel a začíná běžet záruční doba této jednotlivé části. Do té doby nese zhotovitel veškerou zodpovědnost za škodu na realizovaném plnění, materiálu, zařízení a jiných věcech určených k realizaci díla zajišťované poskytovatelem, za škody vzniklé na již zabudovaných materiálech a provedených pracích jakož i za škody způsobené v důsledku svého zavinění třetím osobám.

Vadou se pro účely této smlouvy rozumí odchylka v kvalitě, rozsahu nebo parametrech díla, stanovených zadávací dokumentací, touto smlouvou a obecně závaznými předpisy. Nedodělkem se rozumí nedokončená práce oproti zadávací dokumentaci nebo této smlouvě.

K předání a převzetí jsou pověřeni pracovníci objednatele a poskytovatele oprávněni jednat v technických věcech dle této smlouvy.

## 16. Smluvní pokuty

V případě prodlení s některou částí plnění oproti harmonogramu je objednatel oprávněn požadovat a poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši až 0,1% ceny takové části plnění za každý započatý den prodlení.

Smluvní strany se dohodly, že pokud poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany informací a závazku mlčenlivosti, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu, kterou účastníci dohodli na částku ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých) za každé jednotlivé porušení.

Pokud poskytovatel bude realizovat předmět podle této smlouvy prostřednictvím jiných subjektů, než byli subdodavatelé uvedení v nabídce zhotovitele v rámci zadávacího řízení, bez písemného souhlasu objednatele, uhradí za každý takový případ objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč (slovy dvě stě tisíc korun českých).

Smluvní strany se dohodly, že pokud poskytovatel poruší některou z povinností stanovených mu v této smlouvě, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu, kterou účastníci dohodli na částku ve výši 10.000,- Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.

Úhradou smluvní pokuty se poskytovatel nezbavuje povinnosti pokračovat v plnění ze smlouvy ani nahradit vzniklou škodu.

## 17. Platnost smlouvy

Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu 3 let ode dne podpisu této smlouvy oběma stranami.

Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího bodu z těchto důvodů:

Výpovědí smlouvy dle ustanovení čl. 18 této smlouvy.

Odstoupením od smlouvy dle ustanovení čl. 19 této smlouvy.

Zánikem poskytovatele (za zánik zhotovitele se v případě skupiny osob považuje zánik kteréhokoliv člena takové skupiny osob) nebo objednatele bez právního nástupce pokud se strany písemně nedohodnou jinak.

Ztrátou oprávnění poskytovatele k výkonu činnosti, kterou je zapotřebí pro poskytování služeb pro objednatele.

Dohodou smluvních stran.

Ukončením smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a náhradu vzniklé škody.

## 18. Výpověď smlouvy

Smluvní strany se dohodly, že smlouvu je možné vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího měsíce v němž byla výpověď druhé smluvní straně doručena.

Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu tehdy, jestliže je objednatel v prodlení s úhradou faktury více než 30 dnů a ani po předchozím písemném, řádně doručeném upozornění na možnost výpovědi této smlouvy fakturu neuhradil.

Po odeslání či obdržení výpovědi je poskytovatel povinen pracovat na dokončení zahájené části předmětu smlouvy 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.

## 19. Odstoupení od smlouvy

Chce-li některá ze stran od této smlouvy odstoupit na základě ujednání z této smlouvy nebo podle zákona, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který strana odstupuje a přesná citace toho bodu smlouvy nebo zákona, který ji k takovému kroku opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od smlouvy vyplývá přímo z obchodního zákoníku.

Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit tehdy, jestliže poskytovatel závažně poruší tuto smlouvu nebo v případě, že poskytovatel opakovaně (3x po sobě) poruší některou svou povinnost dle této smlouvy. Pokud je důvodem odstoupení opakované porušení některé povinnosti dle této smlouvy, je objednatel povinen písemně poskytovatele na tuto skutečnost upozornit a zároveň mu sdělit, že toto opakované porušení smlouvy bude mít za následek odstoupení od smlouvy.

Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany poskytovatele, je-li zřejmé, že sjednané služby nebudou poskytnuty v termínu stanoveném v této smlouvě nebo, z dosavadní činnosti poskytovatele sice lze předpokládat, že budou poskytnuty včas, ale nekvalitně nebo v případě porušení jakékoliv ustanovení týkající se ochrany důvěrných informací.

V případě odstoupení od smlouvy si smluvní strany vzájemně nevrací plnění poskytnutá do dne odstoupení od smlouvy. Strana, která důvodně odstoupení od smlouvy zapříčinila, je povinna uhradit druhé straně veškeré náklady ji vzniklé z důvodu takového odstoupení od smlouvy.

## 20. Salvatorní ustanovení

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného.

## 21. Závěrečná ujednání

Za objednatele je oprávněn jednat ve věcech technických ( kontaktní osoba ) :

ve věcech technických  
Ing. Tomáš Melen

Za zhotovitele je oprávněn jednat ( kontaktní osoba):

ve věcech technických  
Ing. Jan Pomahač, tel. 382 209 111, mail: [jpomac@bbm.cz](mailto:jpomac@bbm.cz)  
Ing. Jiří Rezler, tel. 604 210 675, mail: [jiri.rezler@oracle.com](mailto:jiri.rezler@oracle.com)



Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 2 vyhotoveních.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 Specifikace dodávaných licencí, aplikačních serverů a specifikace rozšíření stávajících licencí

Příloha č. 2 Specifikace technické podpory

Příloha č. 3 Specifikace školení pro administrátory systému

Příloha č.4 – harmonogram plnění

Příloha č.5 – bod 1 zadávací dokumentace

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.

Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy.

Účastníci prohlašují, že si smlouvu pozorně přečetli a že je jim její obsah jasný a srozumitelný.

Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této smlouvě, platí příslušná ustanovení Obchodního zákoníku a nejsou-li i zde upravena příslušnými ustanoveními, pak platí ustanovení Občanského zákoníku.

Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla sjednána v tísní ani za jinak nevýhodných podmínek. Na důkaz toho, že celý obsah smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují smluvní strany své vlastnoruční podpisy. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti po podpisu oběma smluvními stranami.

V Praze dne 15.1.2008

Objednatel:

PharmDr. Martin Beneš

ředitel SÚKL

*V. H. Husky*  
.....  
MUDr. Ivana Koblihová  
POVĚŘENÁ ZASTUPOVÁNÍM

STÁTNÍ ÚSTAV PRO KONTROLU LÉČIV

Šrobárova 48, 100 41 PRAHA 10

tel. 272 185 111, fax 271 732 377, e-mail: [sukl@sukl.cz](mailto:sukl@sukl.cz)

V Praze dne 11.12.2007

Poskytovatel:

Ing. Zdeněk Mareš

jednatel BBM s.r.o.

*Zdeněk Mareš*  
.....  
BBM spol. s r.o.  
Kocínova 5/138  
Písek 397 01  
Česká republika  
DIČ CZ40755592  
OR Č. Bubláňovice zrn 3857

**Specifikace dodávaných licencí,  
aplikačních serverů a specifikace rozšíření stávajících licencí**

<b>Dodávka nových licencí</b>	<b>MJ</b>	<b>Počet MJ</b>
<i>Oracle Database, Enterprise Edition, Full Use, Processor Licence</i>	<i>CPU</i>	<i>5</i>
<i>Oracle Internet Application Server, Enterprise Edition, Full Use, Processor Licence</i>	<i>CPU</i>	<i>4</i>
<i>Oracle Identity and Access Management Suite, Full Use, Employee User (interní pracovníci)</i>	<i>USER</i>	<i>340</i>
<i>Oracle Identity and Access Management Suite, Full Use, Non Employee User (externí pracovníci)</i>	<i>USER</i>	<i>300</i>

<b>Rozšíření stávajících licencí</b>	<b>MJ</b>	<b>Počet MJ</b>
<i>Upgrade Oracle Database Standard Edition na Enterprise Edition, Full Use, Processor Licence</i>	<i>CPU</i>	<i>2</i>
<i>Upgrade Oracle Internet Application Server Standard Edition na Enterprise Edition, Full Use, Processor Licence</i>	<i>CPU</i>	<i>1</i>

## Specifikace technické podpory (Oracle Support)

Podmínky poskytování technické podpory jsou převzaty z podmínek Oracle Support Oracle Corporation, jak následují:

**Datum účinnosti: 10. července 2007**

### PREHLED

Není-li uvedeno jinak, platí tyto podmínky technické podpory pro technickou podporu všech řad produktů společnosti Oracle.

„Vy“ a „Váš“ odkazuje na fyzickou nebo právnickou osobu, která si objednala technickou podporu od společnosti Oracle nebo autorizovaného prodejce.

Podmínkou poskytnutí technické podpory poskytované Oracle Support Services (OSS) a popsané dále v části Úrovně technické podpory Oracle je platná licence na všechny programy.

Technická podpora je poskytována v situacích (včetně problémů způsobených vámi), které se prokazatelně vyskytují v aktuálně podporovaných verzích licencovaného programu Oracle, který nebyl změněn a který běží na vhodné konfiguraci hardwaru a operačního systému, jak je uvedeno v dokumentaci k programu. Informace o verzi produktu a podporovaných platformách u programů Oracle jsou dostupné prostřednictvím jednoho ze šesti webových systémů zákaznické podpory společnosti Oracle: (i) Customer Connection (pro programy PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne a JD Edwards World), (ii) SupportWeb (pro programy Siebel), (iii) MetaSolv Support Portal (pro programy MetaSolv), (iv) WebSRTS (pro programy Worldgroup), (v) e-Support (pro programy Hyperion) a (vi) OracleMetaLink (pro všechny ostatní programy Oracle).

Společnost Oracle bude služby podpory poskytovat v souladu se zásadami pro ochranu soukromí, které jsou k dispozici na adrese <http://www.oracle.com/html/privacy.html>.

Společnost Oracle může na základě svého svobodného rozhodnutí tyto podmínky technické podpory změnit, ale během období podpory (definováno dále) nebudou služby podstatně sníženy.

### PODMÍNKY PODPORY

#### Poplatky za technickou podporu

Poplatky za technickou podporu jsou splatné ročně předem, pokud v příslušné objednávce, finančním plánu nebo platební smlouvě se společností Oracle nebo pobočkou Oracle není stanoveno jinak. Váš závazek k platbě (např. objednávka nákupu, probíhající platba nebo jiný schválený způsob platby) je nutný pro další zpracování Vaší objednávky technické podpory ve společnosti Oracle. Faktura bude vydána po přijetí Vašeho závazku k platbě a bude zaslána na Vámi stanovenou fakturační adresu. Nezaplacení má za následek ukončení poskytování technické podpory.

#### Období podpory

Poskytování technické podpory začíná datem účinnosti objednávky, není-li v objednávce stanoveno jinak. Jestliže objednávka byla podána prostřednictvím služby Oracle Store, je datem účinnosti datum, kdy byla objednávka přijata společností Oracle. Není-li v dokumentech objednávky stanoveno jinak, podmínky technické podpory Oracle, včetně cen, se vztahují k dvanáctiměsíčnímu období technické podpory (dále jen „období podpory“). Žádné služby technické podpory objednané pro dané období podpory ani s nimi spojené poplatky není možno stornovat, poplatky jsou nevratné. Společnost Oracle není povinná poskytovat technickou podporu po skončení období podpory, pokud smlouva o technické podpoře nebude obnovena nejpozději v den skončení platnosti služby.

## Sada licencí

Sada licencí se skládá ze (i) všech Vašich licencí programů, (ii) všech licencí programů, které sdílejí stejný zdrojový kód\*, (iii) licencí programů, které obsahují tuto možnost nebo službu Enterprise Management specifikovanou v ceníku (například Database Enterprise Edition a Enterprise Edition Options; Database Enterprise Edition a Diagnostic Pack; Purchasing a Purchasing Options) a (iv) licencí programu, který obsahuje samoobslužný modul specifikovaný v ceníku (například Human Resources a Self-Service Human Resources). Vývojové a demonstrační licence poskytnuté prostřednictvím programu Oracle Partner Network nebo Oracle Technology Network nejsou do sady licencí zahrnuty.

\* Programy sdílející stejný zdrojový kód jsou:

- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One a Personal Edition a dále
- Application Server Enterprise Edition, Application Server Standard Edition a Application Server Java Edition.

## Odpovídající úroveň služeb

Při nákupu technické podpory musí být všechny licence v dané sadě licencí podporovány stejnou úrovní technické podpory (například Software Update License & Support nebo nepodporováno). Není možné podporovat jen část sady licencí; sada licencí musí být omezena ukončením všech nepodporovaných licencí. Budete požádáni, abyste ukončení licencí doložili příslušným ukončovacím dopisem.

## Obnovení technické podpory Oracle

V případě, že technická podpora vyprší, nebo není zakoupena již při nákupu licencí, bude při zavedení technické podpory účtován reaktivační poplatek. Reaktivační poplatek odpovídá 150 % naposledy placeného poplatku za podporu nebo 150 % poslední zveřejněné ceníkové ceny za technickou podporu pro licencované programy snížený o příslušnou standardní slevu zveřejněnou v Oracle Store („standardní sleva“) platnou ke dni obnovení podpory v případech, kdy technická podpora nebyla pro předemtné programy původně zakoupena, a to v poměrném podílu od data objednávky technické podpory zpět k datu vypršení platnosti technické podpory (nebo k datu objednávky licence v případech, kdy technická podpora nebyla původně zakoupena). Budou použity aktuálně platné podmínky obnovení. Po vyměření aktivačního poplatku lze služby technické podpory na rok následující po počátečním období zakoupit za poplatky za další technickou podporu vypočítané na základě doby, po kterou byl licencovaný program provozován bez technické podpory („dopředný poplatek za technickou podporu“). Jestliže doba od vypršení technické podpory je kratší než 6 měsíců, dopředný poplatek za technickou podporu se vypočítá na základě naposledy zveřejněných ceníkových cen technické podpory snížených o standardní slevu platnou ke dni aktivace. Jestliže doba od vypršení technické podpory je 6 měsíců nebo delší, dopředný poplatek za technickou podporu se vypočte na základě naposledy zaplaceného poplatku za podporu. Nebude-li podpora obnovena pro celou sadu licencí, nebo pokud má být obnovena pro část sady licencí z objednávky, budou platit podmínky uvedené v odstavcích „Sada licencí“, „Odpovídající úroveň služeb“ a „Ceny po snížení počtu licencí nebo úrovně podpory“. Pro obnovovací poplatek a dopředný poplatek budou použity aktuálně platné podmínky obnovení.

## Ceny po snížení počtu licencí nebo úrovně technické podpory

Cena podpory je založena na úrovni podpory a počtu licencí, pro něž je podpora objednána. V případě, že vyprší platnost části sady licencí z jedné objednávky, nebo pokud bude snížena úroveň podpory, bude podpora pro zbývající licence účtována podle ceníku technické podpory společnosti Oracle platného v době snížení počtu podporovaných licencí a cena bude snížena o standardní slevu odpovídající předchozím poplatkům za podporu zaplaceným jak za zbývající licence tak i za ukončené licence nebo licence nadále nepodporované. Pokud objednávka licencí, jejíž některé licence vyprší, stanovovala cenu dalších licencí, bude cena technické podpory pro všechny tyto licence stanovena podle ceníku technické podpory Oracle platného v okamžiku snížení a tato cena bude snížena o platnou standardní slevu.

## Zákaznické vázané balíčky aplikací

Technická podpora jednotlivých programových modulů zákaznického balíčku nemůže být ukončena.

## Nepodporované programy

Zákazníci s nepodporovanými programy neobdrží pro nepodporované programy žádné aktualizace, opravné verze, opravy, telefonickou pomoc ani jiné služby technické podpory. Balení CD nebo programů zakoupených nebo stažených k vyzkoušení, použití s jinými podporovanými programy nebo zakoupenými či staženými ve funkci náhradních médií není možno použít k aktualizaci nepodporovaných programů.

### Technické kontaktní osoby

Stanovení kontaktní osoby pro technické záležitosti záleží výhradně na ujednání mezi vámi a OSS technické podpory daných programů. Doporučuje se, aby technickými kontaktními osobami zákazníka byli vyškolení pracovníci dané společnosti. Takové školení by mělo zahrnovat počáteční základní školení o produktech a v případě potřeby další školení odpovídající příslušné funkci nebo fázi implementace, specializovanému použití produktů anebo přechodu na jiné produkty. Aby mohly při řešení problémů pomáhat, resp. asistovat společnosti Oracle při analýze a řešení požadavků na služby, měly by vaše kontaktní osoby pro technické záležitosti mít odpovídající znalosti programů Oracle a prostředí v němž jsou u vás provozovány. Aby mohla společnost Oracle při diagnostice problému a hledání jeho řešení asistovat, měla by vaše kontaktní osoba při předávání požadavku na služby tento problém znát a být schopna informace o problému sdělit. Aby nedošlo k přerušení služeb podpory, je nutné, abyste OSS neprodleně informovali, jestliže odpovědnost za technický kontakt bude přenesena na jinou osobu.

S objednávkou Software Update License & Support lze stanovit jednu (1) hlavní a čtyři záložní osoby („technická kontaktní osoba“) na sadu licencí, které budou sloužit jako kontaktní osoby pro styk s OSS. S každými 250 000 USD v čistých poplatcích za podporu máte možnost určit další dvě (2) hlavní a čtyři (4) záložní technické kontaktní osoby. Hlavní technická kontaktní osoba odpovídá za (i) dohled nad předkládáním požadavků na služby a (ii) za vývoj a využívání postupů odstraňování potíží v rámci organizace. Další záložní technické kontaktní osoby odpovídají za řešení uživatelských problémů. Za jmenování dalších technických kontaktních osob Vám může být naúčtován poplatek.

Společnost Oracle může kontrolovat požadavky na služby vznesené Vašimi technickými kontakty a může doporučit specifické školení, které může pomoci předcházet požadavkům na služby, které by po absolvování předmětného školení nevznikaly.

### Aktualizace programů

„Aktualizací“ se rozumí vydání následné verze programu, kterou společnost Oracle uvolní pro licence k programům podporovaných zákazníků zdarma (bez dalších licenčních poplatků) s výjimkou případných poštovních/distribučních poplatků, a to za předpokladu, že jste si objednali technickou podporu obsahující update softwaru těchto licencí v daném časovém období. Aktualizace neobsahují žádné verze, doplňky nebo jiné programy, které společnost Oracle licencuje samostatně. Aktualizace se poskytují, jsou-li k dispozici, a společnost Oracle nemá za povinnost žádné další programy ani jejich funkce vyvíjet.

U programů Siebel vám budou veškeré dostupné aktualizace dodány nebo poskytnuty ke stažení. V případě dodávky bude doručena jedna sada k aktualizaci na jednom dodacím místě určeném pro služby Software Update License & Support, Standard Support a Upgrade Service a jedna sada k aktualizaci v každé další oblasti v případě služby Multiple Region Support. Za zkopírování a instalaci aktualizací odpovídáte vy.

U všech ostatních programů Oracle vám budou veškeré dostupné aktualizace dodány nebo poskytnuty ke stažení. V případě dodávek obdržíte jednu sadu k aktualizaci pro každý podporovaný operační systém, pro který máte objednaný programové licence. Za zkopírování a instalaci aktualizací odpovídáte vy.

### Platební kalendář, finanční a leasingové plány

Poplatky za technickou podporu splatné podle splátkových kalendářů nebo finančních či leasingových dohod mezi vámi a společností Oracle nebo pobočkou společnosti Oracle („splátkový kalendář“) jsou splatné podle podmínek a ustanovení příslušného splátkového kalendáře, technickou podporu je ale nutno objednat podle podmínek příslušné objednávky.

## Podpora po dobu životnosti

Technická podpora po dobu životnosti (*Lifetime Support*) se skládá z následujících úrovní služeb:

1. Podpora „Premier Support“ se vztahuje na prvních 5 let služeb základní technické podpory (označována, příp. uváděna dokumentech objednávky také jako „Software Update License & Support“)
2. Prodloužená podpora „Extended Support“ (je-li v nabídce)
3. Udržovací podpora „Sustaining Support“

Popis služeb podpory úrovní „Premier Support“, „Extended Support“ a „Sustaining Support“ je obsažen v níže uvedené části Úrovně služeb technické podpory Oracle.

Jestliže bude nabízena, bude technická podpora „Premier Support“ k dispozici po dobu pěti let od data, kdy se daná verze programu Oracle stane obecně dostupnou, s výjimkou případů uvedených dále.

Podle dostupnosti může být u určitých verzí technická podpora prodloužena na další tři roky ve formě prodloužené podpory „Extended Support“.

Podpora může být také prodloužena formou udržovací technické podpory „Sustaining Support“ po celou dobu, po kterou budete udržovat technickou podporu svých licencí produktů Oracle.

### Poznámky:

1. Programy ContextMedia, Hyperion Solutions a Sigma Dynamics a další programy a verze, u kterých již bylo datum ukončení poskytování technické podpory zveřejněno na stránkách Oracle *MetaLink*, jsou ze zásad podpory po celou dobu životnosti vyloučeny.
2. U programů PeopleSoft Enterprise, jejichž technická podpora byla ukončena podle zásad čtyřleté technické podpory, bude podpora Sustaining Support k dispozici po dobu, po kterou budete udržovat technickou podporu daných programů.
3. Daňové aktualizace a změny právních předpisů\* budou dostupné po dobu až šesti (6) let od data zveřejnění licencovaného softwaru u produktů PeopleSoft Enterprise a JD Edwards EnterpriseOne a po dobu, po kterou společnost IBM bude podporovat iSeries, nebo, u programů JD Edwards World, nejméně do roku 2013. Aktualizační skripty, nové softwarové úpravy a opravy nejnovějších verzí budou dostupné po dobu až pěti (5) let od data zveřejnění licencovaného softwaru u produktů PeopleSoft Enterprise a JD Edwards EnterpriseOne a po dobu, po kterou společnost IBM bude podporovat iSeries, nebo, u produktů JD Edwards World A7.3 a A8.1, nejméně do roku 2013. Aktualizační skripty produktů JD Edwards World A7.3 a A8.1 jsou dostupné pro verze PeopleSoft World A5.2, A6.1 a A7.2.

\*Daňové aktualizace a změny právních předpisů označují takové aktualizace, které reagují na změny daňových anebo právních předpisů, které byly vydány pro analogické licence softwaru PeopleSoft, a to pouze v případech, kdy budou zpracovány.

4. Program Oracle PeopleTools, který byl zakoupen ve spojení s určitou verzí aplikačního programu, bude podporován po dobu podpory předmětné verze aplikačního programu. Úpravy programu PeopleTools se dodávají v podobě sub-verzí („minor release“) a oprav, přičemž opravy jsou vydávány pouze pro aktuální sub-verzi. Opravy a certifikáty platform pro sub-verze programu PeopleTools jsou vytvářeny v okamžiku, kdy se předmětná verze stane obecně dostupnou, a budou podporovány dvanáct (12) měsíců po vydání následující sub-verze.

Pro získání technické podpory může být nutný upgrade na aktuální verzi programu PeopleTools tak, aby používaná verze byla aktuální a odpovídala aktuálním technologiím a produktům třetích stran, podporovaným dodavateli těchto produktů třetích stran.

5. Pro určité verze\* aplikačních programů Oracle Retail starší než verze 11 bude poskytována omezená podpora „Premier Support“. Ta bude k dispozici po dobu sedmi let od okamžiku, kdy se daná verze stala obecně dostupnou. Pro aplikace Oracle Retail, pro které není podpora „Premier Support“ dostupná, bude k dispozici podpora „Sustaining Support“, a to po dobu, po kterou budete udržovat technickou podporu daných programů.

\*Dříve Retek, ProfitLogic a 360 Commerce

- Podporovaným zákazníkům byl pro období od 1. srpna 2007 do 31. července 2008 odpuštěn poplatek za prodlouženou podporu „Extended Support“ produktů Oracle9i Database Release 9.2. V tomto období budete mít přístup k všeobecně dostupným opravám problémů a významným opravám (*Critical Patch Updates – CPUs*) zdarma s výjimkou poplatků za služby Software Update License & Support (nebo jinou verzi technické podpory nahrazující Software Update License & Support). S platností od 1. srpna 2007 budou opravy problémů a opravy CPU vydávány pouze pro verzi Oracle Database 9.2.0.8.

### **Právo na zrušení technické podpory**

V některých případech se může stát, že společnost Oracle v rámci životního cyklu produktu přestane podporovat určité programy, a proto si společnost Oracle vyhrazuje právo ukončit podporu určitých verzí programů. Toto ustanovení se netýká programů, pro které se poskytuje podpora „Premier Support“ na základě zásad Technické podpory po dobu životnosti (*Oracle Lifetime Support*). Pokud dojde k ukončení podpory programu Siebel, bude uživatel informován o ukončení podpory přímo ze strany OSS. U všech ostatních programů Oracle budou informace o ukončení technické podpory včetně příslušných dat, informace o dostupnosti podpory „Extended Support“ a „Sustaining Support“ a informace o možnostech přechodu určitých funkcí dostupné na portálech *OracleMetaLink*, *Customer Connection*, *SupportWeb*, *MetaSolv Support Portal*, resp. *WebSRTS*. Informace o ukončení podpory se mohou měnit. V případě potřeby poskytne společnost Oracle aktualizované informace o ukončení podpory prostřednictvím portálů *OracleMetaLink*, *Customer Connection*, *SupportWeb*, *MetaSolv Support Portal*, resp. *WebSRTS*.

### **Podpora první a druhé úrovně**

Doporučeným standardem je zavést a udržovat organizaci a procesy tak, aby podpora první úrovně (*First Line Support*) podporovaných programů byla poskytována přímo uživatelům. *First Line Support* obsahuje zejména, ale nejen, (i) přímou odpověď uživatelům na jejich dotazy týkající se výkonu, funkce nebo provozu podporovaných programů, (ii) přímou odpověď uživatelům týkající se problémů nebo otázek vztahujících se k podporovaným programům, (iii) diagnostiku problémů nebo otázek souvisejících s podporovanými programy a (iv) řešení problémů nebo otázek souvisejících s podporovanými programy.

Jestliže s přiměřeným úsilím nebudete schopni diagnostikovat nebo vyřešit problémy nebo otázky související s podporovanými programy, můžete se obrátit na Oracle a požádat o podporu druhé úrovně (*Second Line Support*). Měli byste vynaložit přiměřené úsilí na to, abyste společností Oracle poskytli odpovídající přístup (například přístup do souborů v úložištích, souborů protokolů nebo výtažků databází) potřebný k poskytnutí podpory *Second Line Support*. Společnost nezaručuje, že budou poskytnuty výkony technické podpory popsané v tomto dokumentu, v případech, kdy nezajistíte odpovídající přístup vyžadovaný společností Oracle.

Podpora druhé úrovně (*Second Line Support*) obsahuje zejména, ale nejen, (i) diagnostiku problémů nebo otázek souvisejících s podporovanými programy a (ii) vynaložení přiměřeného úsilí k vyřešení oznámených a ověřitelných chyb v podporovaných programech tak, aby tyto podporované programy vykonávaly ze všech podstatných hledisek funkce popsané v příslušné dokumentaci.

Společnost Oracle může kontrolovat servisní požadavky zaznamenané Vašimi technickými kontakty a může doporučit určité změny organizačního uspořádání a procesů, aby Vám pomohla se zavedením výše uvedených doporučených standardních postupů.

### **Podmínky podpory specifické pro produkty třetích stran**

Abyste obdrželi technickou podporu, musíte zůstat v podporovaném prostředí – včetně aplikací a platform. Pokud některý dodavatel ukončí technickou podporu svých produktů, může být od Vás z důvodu pokračování v poskytování služeb technické podpory od společnosti Oracle, požadováno, abyste přešli na aktuální certifikovanou aplikaci, hardwarovou platformu, prostředí, databázi anebo operační systém.

### Záruky, odmítnutí a výhradní nápravná opatření:

Společnost Oracle zaručuje, že služby technické podpory budou poskytovány profesionálním způsobem odpovídajícím standardu odvětví. O jakýchkoli nedostatecích zaručených služeb technické podpory musíte společnost Oracle informovat nejpozději do 90 dnů od poskytnutí nedostatečných služeb technické podpory.

JEDINÝM NÁPRAVNÝM OPATŘENÍM V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ VÝŠE UVEDENÝCH ZÁRUK BUDE, RESP. SPOLEČNOST ORACLE NESE ODPOVĚDNOST VÝHRADNĚ ZA OPAKOVANÉ POSKYTNUTÍ REKLAMOVANÝCH SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY, NEBO, POKUD SPOLEČNOST ORACLE NEBUDE SCHOPNA ŘÁDNĚ NAPRAVIT PORUŠENÍ ZPŮSOBEM ODPOVÍDAJÍCÍM OBCHODNÍM VZTAHŮM, BUDETE MOCI VYPOVĚDĚT PŘÍSLUŠNÉ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY A OBDRŽÍTE ZPĚT ČÁSTKU POPLATKŮ ZAPLACENOU ZA TYTO SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY.

TYTO ZÁRUKY JSOU, V ROZSAHU UMOŽNĚNÉM ZÁKONEM, VÝHRADNÍ A JEDINÉ A NEEEXISTUJÍ ŽÁDNÉ DALŠÍ PŘÍMÉ ANI ODVOZENÉ ZÁRUKY ANI PODMÍNKY, VČETNĚ ZÁRUK NEBO PODMÍNEK PRODEJNOSTI A VHODNOSTI PRO DANÝ ÚČEL.

### Omezení odpovědnosti

ŽÁDNÁ ZE STRAN NEPONESE ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, NÁHODNÉ, SPECIFICKÉ, TRESTNĚ-PRÁVNÍ ANI NÁSLEDNÉ ŠKODY ANI ZTRÁTY NA ZISKU, PŘÍJMU, ZTRÁTY DAT NEBO MOŽNOSTI VYUŽITÍ DAT. NEJVYŠŠÍ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI ORACLE ZA JAKÉKOLI ŠKODY VYPLÝVAJÍCÍ Z NEBO SOUVISEJÍCÍ S VAŠÍ OBJEDNÁVKOU, AŽ JIŽ SMLUVNÍ, PRÁVNÍ NEBO JINÉ, BUDE OMEZENA VÝŠÍ POPLATKŮ, KTERÉ JSTE NA ZÁKLADĚ SVÉ OBJEDNÁVKY SPOLEČNOSTI ORACLE ZAPLATILI, A POKUD TYTO ŠKODY BUDOU DŮSLEDKEM VAŠEHO VYUŽITÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY, BUDE TATO ODPOVĚDNOST OMEZENA VÝŠÍ POPLATKŮ, KTERÉ JSTE SPOLEČNOSTI ORACLE ZAPLATILI ZA CHYBNÉ SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY, Z NICHŽ JE ODPOVĚDNOST VYVOZOVÁNA.

## **ÚROVNĚ TECHNICKÉ PODPORY ORACLE**

### **Software Update License & Support**

Pro verze programů ve fázi „Premier support“ technické podpory společnosti Oracle po dobu životnosti bude poskytována služba „Software Update License & Support“. Služba Software Update License & Support je standardní úrovní všech služeb podpory Oracle a sestává z:

- Aktualizace programů, oprav, bezpečnostních upozornění a významných oprav (CPU)
- Daňové aktualizace a aktualizace související se změnou zákonů a právních předpisů
- Aktualizačních skriptů
- Certifikace s novými produkty/verzemi jiných dodavatelů
- Hlavních verzí produktů a technologií, které obsahují všeobecné údržbové verze, vybrané funkční verze a aktualizaci dokumentace
- Pomoci s požadavky služeb poskytované nepřetržitě (24 hodin denně/7 dní v týdnu)
- Přístupu k portálům Oracle *MetaLink*, Customer Connection, SupportWeb, MetaSolv Support Portal, nebo WebSRTS\* (webový systém nepřetržitě (24/7) dostupné technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době

\*Pro programy PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne a JD Edwards World je webová technická podpora poskytována prostřednictvím portálu Customer Connection; pro technologie a aplikační programy Siebel je webová technická podpora poskytována prostřednictvím portálu SupportWeb. Pro programy MetaSolv je webová technická podpora poskytována prostřednictvím portálu MetaSolv Support Portal. Pro programy SPL Worldgroup je webová technická podpora poskytována prostřednictvím portálu WebSRTS. Pro všechny ostatní programy Oracle je webová technická podpora poskytována prostřednictvím portálu Oracle *MetaLink*.

Vzhledem k specifickým omezením raných verzí dřívějších aplikací Retek, ProfitLogic a 360 Commerce bude pro určité verze před verzí 11 dostupná pouze omezená služba podpory „Software Update License & Support“. Tato omezená služba podpory „Software Update License & Support“ sestává z:

- Aktualizace a oprav programů
- Hlavních verzí produktů a technologií
- Pomoci s požadavky služeb poskytované nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Nepřetržitého přístupu k rozhraní Oracle *MetaLink* (webový systém nepřetržitě (24 x 7) technické podpory zákazníkům) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnických služeb zákazníkům poskytovaných v obvyklé pracovní době



Informace o vaší konkrétní verzi naleznete ve schématu „Oracle Retail“ v dokumentu “Lifetime Support Policy: Coverage for Applications & Server Technologies” (PDF) („Podmínky technické podpory po celou dobu životnosti: pokrytí aplikací & serverových technologií“).

### Služba Priority Service

Přioritní služby „Priority Service“ jsou k dispozici pro programy, které mohou získat podporu úrovně „Premier“, „Extended“ nebo „Sustaining“. Služba Priority Service sestává z:

- Udělení priority požadavkům na služby; tyto požadavky na služby budou upřednostněny oproti ostatním požadavkům shodné závažnosti zákazníků využívajících služby „Premier Support“.
- Zásad reakce na požadavek na služby: K zajištění reakce na požadavek na službu bude vynaloženo přiměřené úsilí podle následujících zásad:
  - na 90 % vašich požadavků na služby závažnosti 1 bude odpovězeno do 1 hodiny (dostupnost 24x7)
  - na 90 % vašich požadavků na služby závažnosti 2 bude odpovězeno do 2,5 hodin místní pracovní doby
  - na 90 % vašich požadavků na služby závažnosti 3 bude odpovězeno nejpozději následující pracovní den
  - na 90 % vašich požadavků na služby závažnosti 4 bude odpovězeno nejpozději následující pracovní den
- Interní eskalace požadavků na služby závažnosti 1 a závažnosti 2 při nevyřízení do stanoveného času
- Určeného manažera služeb Oracle, který odpovídá za pomoc při správě požadavků na služby a za provádění kontroly služeb
- Přioritní odpovědi útvaru vývoje (Oracle Product Development) na oznámené nedostatky v produktech, jejichž vyřešení podmiňuje vyřešení požadavku na služby
- Nepřetržitého přístupu (24x7) k zákaznickému webovému portálu
- Čtvrtletní kontroly služeb
- Připravené orientační relace
- Přioritního přístupu na akce sponzorované společností Oracle, zpřístupněné pro zákazníky využívající „Priority Service“ služeb
- Přístupu k měsíčním webovým konferencím s vedoucími pracovníky nebo technologickými odborníky společnosti Oracle
- Čtvrtletních živých chatů s vedoucími technologickými odborníky společnosti Oracle nebo vedením společnosti, přístupných výhradně zákazníkům využívajícím „Priority Service“ služeb.

Abyste mohli pro sadu licencí získat služby Priority Service, je nutné pro danou sadu licencí zakoupit podporu „Software Update License & Support“. Jestliže podporu „Software Update License & Support“ máte, a chcete pro danou sadu licencí zakoupit služby „Priority Service“, není nutné, aby licence byly převedeny na aktuální úroveň licence.

Služby Priority Service nepodléhají výše uvedeným zásadám reaktivace. Služby Priority Service nejsou dostupné pro všechny programy. Podrobnosti o dostupnosti služeb si vyžádejte od vašeho prodejce služeb podpory.

### Prodloužená podpora - Extended Support

Prodloužená podpora „Extended Support“ může být poskytována pro určité programy Oracle po vypršení období podpory „Premier Support“. Jestliže je prodloužená technická podpora „Extended Support“ nabízena, je obecně dostupná po dobu tří let od uplynutí období podpory „Premier Support“ a je určena pouze pro nejnovější opravnou verzi programu.

Pro programy, pro něž je možná prodloužená podpora „Extended Support“, bude poskytována služba „Software Update License & Support“ omezená na následující položky:

- Aktualizace programů, oprav, bezpečnostních upozornění a významných oprav (CPU)

- Daňové aktualizace a aktualizace související se změnou zákonů a právních předpisů
- Aktualizační skripty
- Hlavní verze produktů a technologií, které obsahují všeobecné údržbové verze, vybrané funkční verze a aktualizaci dokumentace
- Pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálům Oracle*MetaLink*, Customer Connection, SupportWeb, MetaSolv Support Portal, nebo WebSRTS (webový systém nepřetržitě (24/7) dostupné technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

Služba prodloužené podpory „Extended Support“ nezahrnuje:

- Certifikace pro nové produkty/verze třetích stran

### **Udržovací podpora „Sustaining Support“**

Udržovací podpora „Sustaining Support“ bude poskytována po vypršení období prodloužené podpory „Extended Support“. Pro verze programů, pro něž je udržovací podpora „Sustaining Support“ poskytována, bude poskytována služba „Software Update License & Support“ omezená na následující položky:

- Aktualizaci programů, opravy, bezpečnostní upozornění a aktualizací významných oprav (CPU) vytvořených v době platnosti podpory „Premier Support“, resp. v době platnosti prodloužené podpory „Extended Support“ – ale zde jen pro zákazníky, kteří si prodlouženou podporu „Extended Support“ zakoupili.
- Daňové aktualizace a aktualizace související se změnou zákonů a právních předpisů vytvořené v době platnosti podpory „Premier Support“
- Aktualizační skripty vytvořené v době platnosti podpory „Premier Support“
- Hlavní verze produktů a technologií, které obsahují všeobecné údržbové verze, vybrané funkční verze a aktualizaci dokumentace
- Z obchodních hledisek přiměřenou pomoc s požadavky na služby 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- Přístup k portálům Oracle*MetaLink*, Customer Connection, SupportWeb, nebo WebSRTS (webový systém nepřetržitě (24/7) dostupné technické podpory) včetně možnosti on-line záznamu požadavků na služby
- Netechnické služby zákazníkům poskytované v obvyklé pracovní době

Udržovací podpora „Sustaining Support“ nezahrnuje:

- Nové aktualizace programů, oprav, bezpečnostních upozornění ani aktualizace významných oprav (CPU)
- Nové daňové aktualizace a aktualizace související se změnou zákonů a právních předpisů
- Nové aktualizací skripty
- Certifikaci pro nové produkty/verze třetích stran
- Závazek týkající se odpovědi do 24 hodin ani směrnice pro odpovědi týkající se požadavku na službu stupně závažnosti 1, který je definován v níže uvedené části Stupně závažnosti

Protože verze programů podporované v rámci udržovací podpory „Sustaining support“ nejsou již podporovány v plném rozsahu, mohou být informace a zkušenosti s těmito verzemi omezené. Zároveň může být omezena dostupnost hardwarových systémů umožňujících běh těchto verzí programů.

### **WEBOVÉ SYSTÉMY TECHNICKÉ PODPORY ZÁKAZNÍKŮ**

Následující podmínky, vztahující se k webovým systémům technické podpory zákazníků, platí pro všechny řady produktů Oracle s výjimkou produktů PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne, JD Edwards World, Siebel, MetaSolv a SPL Worldgroup:

Portál Oracle*MetaLink* je jednou z webových stránek technické podpory zákazníků společnosti Oracle. Pro přístup na Oracle*MetaLink* platí podmínky použití uvedené na webových stránkách Oracle*MetaLink*; tyto podmínky se mohou měnit. Kopii těchto podmínek Vám a požádání zašleme. Přístup na stránky Oracle*MetaLink* je omezen pouze na vámi jmenované kontaktní osoby pro technické záležitosti. Přístup

na portál OracleMetaLink je součástí služeb Software Update License & Support, Priority Service, Production Support, JDeveloper Support, Extended Support a Sustaining Support. Omezený přístup na stránky MetaLink se poskytuje také zákazníkům s platnou smlouvou o poskytování služeb Software Updates, ale vztahuje se pouze na opravy a informace o odstranění chyb.

## **SPOLUPRÁCE PŘI PODPORE ORACLE**

Společnost Oracle může poskytnout softwarové nástroje (například nástroje pomáhající sběru a odesílání konfiguračních dat) a webové nástroje (například nástroje, které umožňují společnosti Oracle s Vaším souhlasem přistupovat k Vašemu počítačovému systému) na pomoc při řešení požadavků služeb. Tyto nástroje smějí být použity výhradně ve spojení s podporovanými programovými licencemi a použití těchto nástrojů podléhá dalším licencím a jiným podmínkám sdělenými spolu s poskytnutými nástroji.

## **DEFINICE ZÁVAŽNOSTI**

Požadavky na služby můžete podat buď on-line prostřednictvím webových systémů technické podpory zákazníků společnosti Oracle nebo telefonicky. Úroveň závažnosti požadavku na služby (dříve označované jako „úroveň priority“ pro zákazníky společností PeopleSoft a JD Edwards) je určena společně vámi a společností Oracle podle následujících definic stupňů závažnosti:

### **Závažnost 1**

Produkční použití programů je zastaveno nebo natolik závažně ovlivněno, že nelze pokračovat v práci. Došlo ke kompletní ztrátě služeb. Provoz je kriticky důležitý pro společnost a danou situaci lze charakterizovat jako nouzovou. Požadavek na služby závažnosti 1 (Severity 1) má jeden nebo více z následujících znaků:

- Narušení dat
- Základní dokumentovaná funkce není dostupná
- Systém zamrzne na dlouhou dobu a výsledkem je nepřijatelné nebo neomezené zpoždění zdrojů nebo odpovědi
- Systém se hroutlí a po pokusech o restart se hroutlí znovu

Bude vynaloženo přiměřené úsilí k zajištění reakce na požadavky služeb závažnosti 1 během jedné (1) hodiny.

Závazek plnění během 24 hodin u požadavků služeb závažnosti 1: OSS bude pracovat nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, dokud nebude problém vyřešen, nebo dokud může být dosaženo přijatelného pokroku. Během této doby 24x7 musíte OSS poskytnout kontakt na osobu v sídle nebo prostřednictvím pageru, která pomůže se zajištěním dat, testováním a instalací oprav. Stanovení této klasifikace závažnosti je třeba věnovat velkou pozornost, protože platné situace závažnosti 1 vyžadují přidělení odpovídajících zdrojů ze strany společnosti Oracle.

### **Závažnost 2**

Došlo k vážné ztrátě služeb. Důležité funkce jsou nedostupné, neexistuje ani provizorní náhrada; provoz však může v omezené formě pokračovat.

### **Závažnost 3**

Došlo k nepodstatné ztrátě služeb. V důsledku toho došlo k určitému problému, který může k obnově funkčnosti vyžadovat provizorní řešení.

### **Závažnost 4**

Požadujete informace, rozšíření nebo vyjasnění dokumentace vztahující se k softwaru, ale provoz softwaru není nijak ovlivněn. Nedošlo k žádné ztrátě služeb. Výsledek nijak nepříznivě neovlivňuje provoz systému.

## **KONTAKTNÍ INFORMACE**

Telefonní čísla a informace o kontaktních osobách jsou uvedeny na webových stránkách technické podpory společnosti Oracle na adrese <http://www.oracle.com/support/contact.html>

## Specifikace školení pro administrátory systému

Součástí předmětu dodávky jsou „learning credits“ na účast pracovníka SÚKL na těchto certifikovaných kurzech pořádaných Oracle Univerzity:

### 1. Oracle Database 10g: Administration Workshop I

Trvání: 5 dnů

#### Popis kurzu

V databázi Oracle jsou zpravidla uložena nejdůležitější podniková data, jejichž patřičné zabezpečení vyžaduje správu na vysoké profesionální úrovni. V tomto kurzu získají administrátoři základní přehled o architektuře databázového serveru, o funkcích jednotlivých komponent, jak odpovídající software nainstalovat a jak provádět základní údržbu. Posluchači se naučí vytvořit databázi, správně nastavit parametry pro ukládání dat, monitorovat výkonnost databáze, založit uživatelská konta, přidělit oprávnění uživatelům, databázi zazálohovat a v případě potřeby obnovit. Veškerou probíranou látku si posluchači průběžně ověřují pomocí připravených cvičení. Kurz je základem pro přípravu na zkoušku pro získání titulu Oracle Certified Professional.

#### Cíle kurzu

- Instalace a konfigurace Oracle Database 10g
- Monitorování, troubleshooting a údržba Oracle Database 10g
- Konfigurace Oracle Net services pro the Oracle Database 10g
- Backup a Recovery Oracle Database 10g
- Vytváření a administrace uživatelských účtů v the Oracle Database 10g

#### Témata kurzu

- Úvod
- Instalace Oracle Database 10g Software
- Vytvoření Oracle Database
- Databázová rozhraní
- Řízení databáze
- Struktury uložení dat (“Storage Structures”)
- Administrace uživatelů
- Správa objektů schémat (Schema Objects)
- Řízení dat
- PL/SQL
- Bezpečnost v Oracle Database
- Oracle Net Services
- Oracle Shared Server
- Monitorování výkonu
- Proaktivní údržba : Cíle
- Správa “Undo”
- Monitorong a řešení konfliktů při přístupu k datům “Lock Conflicts”
- Koncepty zálohování a obnovy (Backup and Recovery)
- Zálohování databáze (Backup)
- Obnova databáze (Recovery)

## 2. Oracle Application Server 10g: Administration I

Trvání: 5 dnů

### Popis kurzu

Posluchači se seznámí s tím, jak nainstalovat a řídit "OracleAS 10g". Seznámí se se základními řídicími nástroji a naučí se jak startovat či zastavit instance "Oracle AS 10g" a jeho komponenty. Posluchači si sami vyzkouší instalaci a konfiguraci "Oracle AS 10g Infrastructure" a "Oracle AS 10g middle-tier". Bude zde probíráno nasazení PL/SQL aplikací a J2EE aplikací (Servlety, JSP, EJB). Také se seznámí s koncepcí a řízením zabezpečení v rámci kapitol věnovaných "Oracle Internet Directory", "Oracle AS Single Sign-On Server" a "OracleAS Certificate Authority". Také je zde probírána konfigurace vybraných komponent pro podporu SSL.

### Cíle kurzu

- Instalace infrastruktury Oracle Application Server 10g
- Instalace Oracle Application Server 10g střední vrstvy "Middle-Tier" (Portal a Wireless)
- Upgrade Oracle Application Server 10g Portal z 10.1.2.0.2 na 10.1.4
- Start, zastavení ("stop") a správa infrastruktury Oracle Application Server 10g včetně komponent a služeb
- Start, zastavení ("stop") a správa instancí Oracle Application Server 10g
- Konfigurace a správa Oracle Application Server Web Cache
- Konfigurace základních "security services" v Oracle Application Server 10g
- Konfigurace a správa Oracle HTTP Server
- Konfigurace a správa Oracle Application Server Containers for J2EE (OC4J)
- Konfigurace a správa Oracle Application Server Portálu
- Nasazení J2EE aplikací
- Správa Oracle Internet Directory
- Administrace Oracle Application Server Single Sign-On Server
- Správa a konfigurace Oracle Application Server Certificate Authority
- Záloha a obnovení ("backup and recovery") v Oracle Application Server 10g

### Témata kurzu

- Úvod
- Oracle Application Server 10g - komponenty a vlastnosti
- Instalace infrastruktury OracleAS
- Instalace střední vrstvy OracleAS ("Middle Tier")
- Použití nástrojů pro správu Oracle Application Server
- Konfigurace a správa Oracle HTTP Server
- Konfigurace "Directives" a "Virtual Hosts"
- Konfigurace a správa OracleAS Web Cache
- Konfigurace a správa OC4J
- Nasazení J2EE aplikací
- Bezpečnostní služby v Oracle Application Server ("Security Services")
- Konfigurace komponent Oracle Application Server v Oracle Internet Directory
- Správa OracleAS Portálu
- Konfigurace OracleAS Portal
- Administrace OracleAS Single Sign-On Server
- Správa přístupu s využitím "Delegated Administration Services"
- Zabezpečení komponent OracleAS s využitím SSL
- Zálohování a obnova (Back Up and Restore) Oracle Application Server

### 3. Oracle Application Server 10g: Enterprise Identity Management

Trvání: 5 dnů

#### Popis kurzu

Tento kurz vysvětluje roli „Oracle Identity Management Infrastructure“ mezi ostatními Oracle produkty. Posluchači se podrobně seznámí s jednotlivými komponentami infrastruktury. Kurz také obsahuje popis možností pro nasazení „Oracle Identity Management“. Studenti se dozví jak konfigurovat a řídit jednotlivé komponenty infrastruktury. Také se zde dozví jak integrovat „Oracle Identity Management“ s ostatními typy adresářových serverů a aplikací.

#### Cíle kurzu

- Konfigurace a administrace „OracleAS Single Sign-On“ serveru
- Role „Oracle Identity Management“ v rámci ostatních Oracle produktů
- Zpracování a řízení žádostí o certifikáty pomocí Oracle certifikační autority
- Užití OID řídicí aplikace (OID Manager) pro řízení uživatelů a skupin
- Replikace „Oracle Internet Directory“ za účelem vysoké dostupnosti
- Konfigurace a řízení jednotlivých komponent „OracleAS Identity Management infrastructure“
- Integrace „Oracle Internet Directory“ s ostatními typy adresářových serverů
- Řízení a konfigurace OracleAS certifikační autority

#### Témata kurzu

- Úvod do řízení identit
- Bezpečnost v podnikovém a „Web“ prostředí
- Instalace infrastruktury OracleAS
- Způsoby nasazení „Oracle Identity Management“
- Řízení „Oracle Internet Directory“
- Řízení dat v „Oracle Internet Directory“
- Vytváření a řízení „Oracle Identity Management DIT“
- Konfigurace „Oracle Identity Management Realm“
- Řízení pověření
- Administrace „OracleAS Single Sign-On Server“
- Řízení „Oracle Delegated Administration Service“
- Řízení SSL certifikátů v „Oracle Identity Management Infrastructure“
- Zpracování požadavků na uživatelské certifikáty pomocí OCA serveru
- Řízení certifikátů a konfigurace OCA
- Řízení politiky OracleAS certifikační autority
- Zabezpečení certifikátů pomocí „Oracle Wallet“
- Integrace „Oracle Identity Management Infrastructure“ s Oracle adresářovými servery a aplikacemi
- Synchronizace „Oracle Identity Management“ s ostatními adresářovými servery
- Konfigurace „Oracle Identity Management Provisioning Integration Service“
- Koncepte replikace „Oracle Internet Directory“
- Nastavení replikací „Oracle Internet Directory“

#### Úvodní školení - semináře

Nad rámec výše uvedených kurzů bude pracovníkům SÚKL poskytnuto **úvodní přehledové zaškolení v rámci plnění fáze I. dle harmonogramu** formou tématického semináře v tomto rozsahu:

8 hod - platforma Oracle Database (architektura, vlastnosti, provoz)

8 hod - Oracle Fusion Middleware (Oracle Internet Application Server, Oracle Identity Management)

## Harmonogram plnění

Fáze I. Dodávka licencí SW včetně instalace	Zahájení	Ukončení
Uzavření smlouvy		T
Dodávka nových licencí, upgrade stávajících licencí	T+0	T+0
IDM: Instalace a základní konfigurace Oracle AS Infrastructure	T+0	T+1
IDM: Instalace a základní konfigurace Oracle AS Midtier	T+2	T+2
IDM: Konfigurace Oracle Certificate Authority	T+3	T+3
IDM: Instalace a konfigurace Oracle Access Manager	T+3	T+3
IDM: Instalační a konfigurační protokoly pro produkty OCA a OAM	T+4	T+4

Fáze II. Implementace a pilotní provoz	Zahájení	Ukončení
IDM: Zaškolení obsluhy pro provoz Certifikační Autority	T+21	T+27
IDM: Analýza implementace OAM a synchronizace do MS AD	T+21	T+27
IDM. Schválení analýzy a zapracování připomínek	T+28	T+34
IDM. Návrh a přípravné před-implementační práce	T+35	T+41
IDM. Implementace synchronizace z OAM do MS AD	T+42	T+48
IDM: Pilotní provoz	T+49	T+55
IDM: Akceptační testy – podpis akceptačního protokolu, fakturace	T+49	T+55

Akceptační podmínky pro ukončení I.fáze:

1. Výstupem z Fáze I. jsou nainstalované a nakonfigurované produkty:
  - 1.1 Oracle databáze EE (DB)
  - 1.2 Oracle aplikační server EE (AS)
  - 1.3 Oracle Certificate Authority (OCA)
  - 1.4 Oracle Access Manager (OAM).
2. Oracle Certificate Authority je připraven a předán k používání.
3. OAM bude nakonfigurován do stavu potřebného k zahájení II. fáze.
4. Výstupem z Fáze I. jsou instalační a konfigurační protokoly pro produkty OCA a OAM

Akceptační podmínky pro ukončení II.fáze:

5. Výstupem Fáze II. je implementace (konfigurace) v rozsahu a podle schválené analýzy a návrhu implementace
6. Operace definované v testovacích scénářích nevykazují žádné chyby
7. Během pilotního provozu se nevyskytují hrubé chyby
8. V rámci plnění Fáze II. budou předány „learning credits“ a provedena školení – úvodní semináře 2x8 hod:
  - 8.1 Platforma Oracle Database (architektura, vlastnosti, provoz)
  - 8.2 Oracle Fusion Middleware (Oracle Internet Application Server, Oracle Identity Management)

## Zadávací dokumentace, bod č.1

### 1 Vymezení předmětu plnění

#### 1.1 Klasifikace předmětu plnění

Klasifikace předmětu plnění veřejné zakázky odpovídá položce :

Licence programového vybavení a Počítačové systémy

Kód CPV : 30248200-1

30250000-6

#### 1.2 Popis předmětu veřejné zakázky

##### 1.2.1 Předmětem plnění veřejné zakázky je

##### a) Dodání nových licencí pro databáze a aplikační servery, rozšíření stávajících licencí

4. Dodávka a instalace software včetně potřebných licencí
  - a. Relační databáze CPU 5
  - b. Aplikační servery CPU 4
  - c. Upgrade DB SE -> DB EE CPU 2
  - d. Upgrade aplikační server SE -> AS EE CPU 1
5. technická podpora (support) na dobu 3 roky
6. školení pro administrátory systému
7. předání zadavateli

##### b) Dodávka systému pro identity management v SÚKL

8. dodávka a instalace software včetně potřebných licencí:
  - a. Počet interních pracovníků SÚKL ..... 340
  - b. Počet externích připojení ..... 300
9. technická podpora (support) na dobu 3 roky
10. zpracování vzorových řešení pro jednotlivé typy přístupu včetně monitoringu
  - a. musí umožňovat centralizovanou správu uživatelů v heterogenním prostředí
  - b. musí spolupracovat s adresářovými službami typu LDAP, ActiveDirectory...
  - c. musí zahrnovat PKI management
  - d. musí podporovat SOA architekturu (Sonic ESB)
  - e. musí podporovat Single-Sign-On
  - f. musí umožňovat průběžný audit
  - g. musí umožňovat automatizaci správy uživatelů
11. školení pro administrátory systému
12. předání administrace zadavateli

#### 1.2.2 Technické požadavky

##### Obecné požadavky na systém pro doplnění funkcionality db serverů:

- relační / objektově-relační databáze
- podpora jazyku SQL, PL/SQL
- uživatelé, kteří čtou záznamy, neblokují uživatele, kteří ukládají nebo editují záznamy v databázové tabulce
- správa databáze z web prohlížeče
- aktivní clustering databázových serverů, který zvyšuje dostupnost a současně i výkon
- podpora běhu db serveru nad virtualizačním nástrojem (VMware)
- rychlé deklarativní (bez nutnosti programování) publikování dat do web prohlížeče
- princip "čtyř očí" při správě přístupu k datům (systémová práva DBA vs. práva bezpečnostní manager)
- bezchybný běh systému s kryptačním produktem Utimaco SafeGuard Easy, SafeGuard LAN Crypt
- možnost posunu v čase při pohledu na data uložená v databázi (UNDO funkce)

##### Obecné požadavky na systém pro doplnění funkcionality i-aplikačních serverů:



- řešení pro stavbu portálu s možností využití jak Java tak PL/SQL portletů
- mobilní přístup k portálu a jeho obsahu (mobil, PDA)
- nástroje pro analýzu dat a podnikové výkaznictví nad stávající Oracle databází 10g
- řešení LDAP, administrace identit a webového SSO
- řešení pro integraci aplikací
- podpora standardů (Java, XML, ESB, Webservice)
- správa z webového prohlížeče (integrována ze správou databáze)
- plná integrace se stávajícím řešením.

#### **Obecné požadavky na systém pro správu identit:**

- pokrytí bezpečnosti identifikace uživatelů napříč IS - na úrovni databází, aplikací, webových služeb, uživatelů, B2B komunikace
- řeší úložiště identit, jejich synchronizaci a virtualizaci, správu životního cyklu uživatelů včetně napojení na HR a provisioning, řízení přístupu uživatelů ke všem částem IS, SSO uživatelů do všech podnikových aplikací, komplexní audit, reporting a compliance management, a zabezpečení a monitoring webových služeb
- samostatné nebo balíkové licencování s databázovými app.serverovými produkty

#### **Úložiště identit:**

- -LDAP v3 server s databází jako úložištěm a s možností neomezeného klastrování díky standardním technologiím databáze
- Directory Integration Platform pro synchronizaci s dalšími úložišti a pro stavbu meta-adresářů (meta-directories)
- unikátní virtuální adresářová služba s LDAP a WS rozhraním pro virtuální konsolidaci identit z mnoha úložišť a pro tvorbu virtuální podnikové adresářové služby

#### **Správa životního cyklu uživatele (Identity Lifecycle Management):**

- čerpání dat z personálního systému (přímo přes konektory i nepřímo na bázi flatfile)
- napojení na další informační zdroje pro doplnění údajů
- webový portál pro uživatele (uživatelská samoobsluha) i pro administrátory
- procesně řízené schvalování žádostí
- procesně řízené přiřazování identit ke skupinám/rolím
- procesně řízený provisioning do cílových systémů
- bezagentová technologie (na cílové systémy se nic neinstaluje)

#### **Řízení přístupu uživatelů a SSO:**

- autentizace uživatele (jméno, heslo, PKI, biometrika, ...) včetně možnosti vícefaktorové autentizace
- připojení na Windows login/logon
- autorizace uživatele k přístupu k podnikovým aplikacím
- procesní správa řízení přístupu
- jednorázové přihlášení (SSO) do webových i newebových (C/S, Java, terminál, ...) aplikací
- řízení PC kiosku (mnoho uživatelů na jednom počítači)

#### **Audit, reporting, compliance:**

- audit všech událostí spojených se změnou identit a řízení přístupu uživatelů
- přehledový a detailní reporting událostí z různých pohledů (uživatel, skupina, aplikace, ...)
- automatizované řízení "segregation of duties", tzn. oddělení odpovědností v rámci úřadu
- celkové řízení shody s předpisy (SOX, UOOU, HIPAA, ...)

#### **1.3 Doba plnění veřejné zakázky**

Předpokládané zahájení :

17.prosince 2007

Předpokládané ukončení :

21.prosince 2007

#### **1.4 Místo plnění veřejné zakázky**

Praha

#### **1.5 Předpokládaná cena**

Předpokládaná cena : 8 500 000,- Kč bez DPH

13

13