

Servisní smlouva



Obsah

1.	Smluvní strany	3
2.	Předmět smlouvy	3
3.	Popis poskytovaných služeb	3
4.	Časový rámec a reakční doby softwarové podpory	4
4.1	Definice pojmů	4
4.2	Rozsah služeb	4
5.	Komunikační model	6
5.1	Odpovědné osoby	6
5.2	Komunikační prostředky	6
5.3	Eskalační postupy	6
6.	Cenové a fakturační podmínky	6
7.	Platnost smlouvy	6
8.	Speciální ustanovení o ochraně osobních údajů	7
9.	Závěrečná ustanovení	8

4. Časový rámec a reakční doby softwarové podpory

4.1 Definice pojmů

- Pracovní dny – kalendářní pracovní týden, tj. pondělí až pátek.
- Pracovní doba – doba v pracovních dnech od 9:00 do 17:00.
- Mimopracovní dny – dny pracovního klidu (sobota, neděle a státem uznané svátky).
- Mimopracovní doba – doba v pracovních dnech od 6:00 do 9:00 a od 17:00 do 23.00 a po celou dobu ve dnech mimopracovních.
- Zadání požadavku – předání požadavku Zhotovitele Objednateli standardním (dohodnutým) komunikačním modelem.
- Reakční doba – doba během níž (měřeno od zadání požadavku) je Zhotovitel povinen zahájit řešení požadavku Objednatele.

Služby technické podpory budou standardně poskytovány pouze v pracovní době, podporu mimo tuto dobu je třeba předem dohodnout se Zhotovitelem.

4.2 Rozsah služeb

4.2.1 Helpdesk

Helpdesk v rozsahu 5x8 (tj. v pracovní dny a pracovní době dle 4.1) je poskytován formou přístupu k internetové aplikaci Helpdesk a telefonicky (viz. 5.2).

Helpdesk je dostupný pro uživatele RN dle 5.1.

4.2.2 Telefonická nouzová linka

Jako nadstandardní rozšíření služeb poskytne dodavatel přístup k nouzové telefonické lince, provozované v režimu 24x7 (tj. nepřetržitý provoz) pro nahlašování problémů. Mimo pracovní dobu (viz. 4.1) není ale garantována dostupnost linky, reakční doby.

4.2.3 Řešení chyb a problémů

Jsou definovány 3 základní kategorie požadavků:

Kategorie požadavku	Popis
A – kritický problém	Problém, který zabraňuje použití aplikace jako celku nebo její klíčové části rozhodující pro podporu procesu Objednatele, včetně kritické poruchy serveru. Řešení problému bude ze strany Zhotovitele zahájeno nejpozději do 4 hodin po zadání požadavku (v pracovní době). Zhotovitel garantuje vyřešení požadavku nebo alespoň jeho převedení do kategorie „B“ nejpozději následující pracovních den od zahájení řešení.
B – závažný problém	Problém, který zabraňuje použití některé části aplikace (např. update kmenových dat), přičemž je aplikaci

	<p>možno i nadále používat pro podporu celého nebo ucelené části procesu Objednatele. Dále pak problém, pro nějž existuje dočasné náhradní (technické či organizační) řešení na straně Objednatele.</p> <p>Zhotovitel garantuje zahájení řešení problému do 1 pracovního dne od zadání požadavku a odstranění problému do 7 pracovních dnů. V případě, že byl požadavek původně zadán v kategorii „A“, pak budou práce na jeho řešení zahájeny neprodleně.</p>
C – nezávažný problém	<p>Jedná se především o méně podstatné vady řešení mající za následek jeho znesnadněné používání Objednatelem – např. nevhodně řešení uživatelské rozhraní.</p> <p>Zhotovitel garantuje zahájení řešení problému do 3 pracovního dne od zadání požadavku a splnění do 15 pracovních dnů.</p>

Rozsah podpory v rámci paušálu:

Popis podpory	Rozsah podpory
Řešení problémů zadaných pověřenou osobou Objednatele.	4 hodiny měsíčně a max. 10 incidentů. Poskytnutí upgradu jádra systému na nejnovější verzi. Nevyužité hodiny nejsou převáděny do následujícího období.

4.2.4 Úpravy a rozvoj RN

Poskytnutí kapacity pro úpravy sw nebo vývoj nových funkcionalit či řešení.	3,5 hodiny měsíčně. Mohou být využity pro pokrytí dalších požadavků ze „základní“ části. Nevyužité hodiny jsou automaticky převáděny na následující období v rámci jednoho kalendářního roku.
---	---

4.2.5 Automatická aktualizace platformy

Automatická aktualizace platformy, která tvoří základ řešení RN, na poslední dostupnou verzi.

5. Komunikační model

5.1 Odpovědné osoby

Strana	Jméno	Role	Telefon	Email
Objednatel	Jan Pitálek	Vedoucí OIKT		
	Marcel Ottaviani	OIKT		
	Marek Oktábec	OIKT		
	Václav Klečka	OIKT		
	Miroslav Beneš	PTN		
Zhotovitel	Michal Schmitt	specialista technické podpory		
	Filip Landr	specialista technické podpory		
	Petr Franěk	manažer technické podpory		

5.2 Komunikační prostředky

Každý požadavek musí být Objednatelem zadán do standardního HelpDesk systému Zhotovitele, který je jím spravován a poskytován zdarma. Jedná se o internetovou aplikaci dostupnou na adrese <https://helpdesk.pointx.cz>.

Telefonická nouzová linka: 226 254 120 (PIN: 0155) pro 24/7 nahlášení kritického problému.

5.3 Eskalační postupy

Strana Objednatele: OIKT

Strana Zhotovitele: Technická podpora -> vedení společnosti

6. Cenové a fakturační podmínky

Celkový měsíční paušální poplatek za služby dle 4.2 je **12.000 Kč bez DPH**, bude fakturován čtvrtletně se splatností **21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Objednateli**.

7. Platnost smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s 2 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet od 1. dne následujícího měsíce od podání výpovědi. Výpověď je třeba doručit písemně.

8. Speciální ustanovení o ochraně osobních údajů

Smluvní strany berou na vědomí, že společnost POINT.X Software, s. r. o, je poskytovatelem služby informační společnosti „RESCUE NAVIGATOR“, (dále jen „**Poskytovatel**“) kde mohou být dotčeny osobní údaje získané a spravované druhou smluvní stranou a Zdravotnická záchranná služba Jihočeského kraje je **Správce** ve smyslu právní úpravy oblasti ochrany osobních údajů (dále jen „Správce“). Pro oblast ochrany osobních údajů proto platí:

- Správce prohlašuje Poskytovateli, že k veškerému získání, ukládání, archivování a zpracování osobních údajů zpřístupněných Poskytovateli za účelem plnění smlouvy disponuje dostatečným a přiměřeným právním důvodem, odpovídajícím účelu zpracování.
- Poskytovatel se zavazuje (i) zajistit bezpečnost osobních údajů, ke kterým získal z jakéhokoliv důvodu přístup v souvislosti s plněním dle této smlouvy, získaných od Správce jakýmkoliv způsobem a z jakéhokoliv důvodu, ať záměrně, nebo náhodně; (ii) dodržovat příslušné právní předpisy a regulatorní požadavky v oblasti nakládání s osobními údaji a (iii) bezpečnostní pravidla stanovená Správce.
- Poskytovatel **není oprávněn** bez předchozího písemného souhlasu Správce osobní údaje, které jsou v dispozici Správce sám jakkoliv **zpracovávat, využít** pro sebe, nebo je **zpřístupnit** jakékoliv další třetí osobě. V případě, že plnění této smlouvy bude vyžadovat, aby Poskytovatel zpracovával osobní údaje získané od Správce, nebo Správce poskytnuté a Poskytovatel tak plní úlohu zpracovatele ve smyslu příslušných předpisů na ochranu osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel o této skutečnosti předem uvědomit Správce a uzavřít s ním příslušnou smlouvu, která upraví jejich vzájemná práva a povinnosti ve shodě s GDPR a případnými jinými závaznými právními předpisy.
- Poskytovatel je oprávněn disponovat osobními údaji, nebo k nim mít přístup pouze **po dobu nezbytně nutnou** k provedení dohodnutého plnění dle této smlouvy.
- Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Správce o jakémkoliv **porušení zabezpečení** osobních údajů. Porušením zabezpečení se myslí takové porušení zabezpečení, které vede nebo může vést k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů. Poskytovatel v rámci tohoto informování poskytne Správci popis povahy daného případu, včetně, pokud je to možné, přibližný počet dotčených subjektů údajů a přibližné množství dotčených záznamů. Poskytovatel se taktéž zavazuje k poskytnutí veškeré součinnosti, kterou bude Správce vyžadovat při vyšetřování daného porušení zabezpečení.
- Poskytovatel se zavazuje vyvinout **maximální úsilí k ochraně osobních údajů** ve shodě s GDPR a případnými souvisejícími závaznými právními předpisy, nebo ve shodě s **Kodexy** a jinými obdobnými směrnici, které Správce v oblasti ochrany osobních údajů přijal a zavázal se je dodržovat, pokud o přijetí takových Kodexů a směrnic Poskytovatele uvědomí a poskytne mu jejich přesné a aktuální znění.

- Poskytovatel se zavazuje uchovávat veškeré osobní údaje, podklady, dokumenty nebo jakékoliv jiné materiály a nosiče obsahující osobní údaje (dále společně jen "**Data a média**"), ke kterým získá přístup v souvislosti s plněním této smlouvy na chráněných místech a z hlediska techniky a bezpečnosti informací a osobních údajů **zabezpečené** tak, že je zaručeno, že nedojde k jakémukoliv přístupu neoprávněné třetí osoby nebo k jinému neoprávněnému zásahu (a to zejména využitím bezpečnostní opatření jako např. trezory, hesla, omezení přístupu k internetu na přesně definované internetové adresy, omezení přístupů k CD-ROM, USB, ...).
- Poskytovatel se zavazuje **nepoužívat pro testování žádné kopie dat obsahující osobní údaje** (*toto platí zejména pro support*)
- Smluvní strany se zavazují **přenášet Data a média** nebo jakékoliv jiné informace obsahující Data a média (včetně záloh) v **šifrované nebo jinak zabezpečené** podobě tak, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu k těmto Datům a médiím nebo k jakémukoliv zneužití neoprávněnou osobou. Smluvní strany se zavazují zajistit nejvyšší možné standardy technického a organizačního zabezpečení proti neoprávněnému zpracování Dat a médií a jejich náhodné ztrátě, zničení nebo poškození.
- Správce, případně auditor, kterého Správce výslovně pověřil, je oprávněn kdykoliv **kontrolovat plnění a dodržování** kterékoliv z povinností Poskytovatele týkající se zabezpečení osobních údajů, a to po písemné výzvě v přiměřené době.
- Smluvní strany se zavazují k dostatečnému **vyškolení všech zaměstnanců** pracujících s osobními údaji v oblasti ochrany a nakládání s osobními údaji a pravidelně udržovat jejich znalosti a vést o tomto evidenci. Zároveň smluvní strany zajistí, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z jejich pověření a má přístup k osobním údajům, zpracovávala tyto osobní údaje pouze a výhradně na pokyn Správce.
- Poskytovatel zajistí, že veškeré osoby, které mohou získat přístup k osobním údajům získaným od Správce, budou zavázány **smluvní povinností mlčenlivosti** ve vztahu k této činnosti.
- Poskytovatel se zavazuje poskytnout Správci veškerou součinnost při plnění jeho dalších povinností vyplývajících z právní úpravy zpracování osobních údajů, zejména v případě výkonu práv subjektů údajů.
- Poskytovatel se zavazuje na písemnou výzvu Správce postupovat v souladu s jeho pokyny a zlikvidovat nebo vrátit veškerá Data a média, které od Správce obdržel, a to bez zbytečného odkladu.
- Správce jmenuje **Pověřence pro ochranu osobních údajů** a bude o takové skutečnosti Poskytovatele prokazatelně informovat, včetně sdělení osoby Pověřence. Poskytovatel má *v souvislosti se svým plněním* povinnost poskytnout takovému Pověřenci veškerou jím vyžádanou součinnost při plnění jeho úkolů.
- Jestliže Poskytovatel zjistí, že **Správce porušuje zákonné povinnosti** v oblasti ochrany osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Právní vztahy a podmínky výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí Obchodním zákoníkem v platném znění a dalšími přísl. právními předpisy.

9.

9.2 Dodavatel odpovídá za dodržování směrnice GDPR v rozsahu jeho činností na ZZS JČK a zajišťuje dodržování norem GDPR i na svém prostředí.

9.3 Dodavatel prohlašuje, že řešení Rescue Navigator je jeho autorským dílem a vlastní veškerá potřebná práva k rozvoji a údržbě díla, která zajišťují provádění činností bez porušení smluvní záruky.

9.4 Smluvní strany berou na vědomí, že na tuto smlouvu se vztahují povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany si tímto ujednávají, že zveřejnění dle tohoto zákona zajistí Objednatel způsobem v rozsahu a ve lhůtách z něho vyplývajících.

9.5 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

9.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno.

Přílohy:

Příloha č. 1: Technická specifikace servisní podpory

V Českých Budějovicích

V Praze dne

.....
– Objednatel

.....
– Zhotovitel