

č. smlouvy: 2020/107 NAKIT

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOFTWAREVÝCH, ODBORNÝCH A DALŠÍCH  
SLUŽEB****Daktela s.r.o.**

se sídlem: Pod Krejcárkem, Žižkov, 130 Praha 3  
IČO: 27232263  
DIČ: CZ27232263  
zastoupena: [REDACTED]  
zapsána v obchodním rejstříku: Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 106338  
bankovní spojení: [REDACTED]  
na straně druhé (dále jen „**Poskytovatel**“)

a

**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.**

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10  
IČO: 04767543  
DIČ: CZ04767543  
zastoupen: [REDACTED]  
zapsán v obchodním rejstříku: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322  
bankovní spojení: [REDACTED]  
na straně jedné (dále jen „**Objednatel**“)

(Poskytovatel a Objednatel společně jako „**Smluvní strany**“ anebo jednotlivě též jako „**Smluvní strana**“)

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“, nebo společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2358 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) a na základě § 29 písm. a) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“), tuto Smlouvu o poskytnutí softwarových, odborných a dalších služeb (dále jen „**Smlouva**“).

## **Článek 1 Předmět a účel Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele sestávající z:

- a) zpřístupnění a poskytování komunikačního nástroje kontaktního centra v rámci projektu Chytrá karanténa 2.0, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy, včetně oprávnění užít tento nástroj a s nimi související služby dle podmínek uvedených v této Smlouvě a v jejích přílohách (dále jen „**Služba**“), Poskytovatel prohlašuje že Služba sestává ze souvisejících služeb, ze standardizovaného software (dále jen „**Jádro Služby**“) a z personalizace jádra Služby prostřednictvím customizačních, integračních a konfiguračních prací provedených v rámci projektu Chytrá karanténa 1.0 a customizačních, integračních a konfiguračních prací provedených na základě a v souladu s touto Smlouvou (dále jen „**Dílo**“),
- b) poskytování odborných služeb na základě požadavku Objednatele, souvisejících zejména se Službou zahrnující i jejich rozvoj, a s účelem této Smlouvy, prostřednictvím rolí uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Odborné služby**“),
- c) odchozích telefonních hovorů z kontaktního centra a odchozích SMS z kontaktního centra (dále jen „**Mobilní služby**“), specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy,
- d) poskytnutí Objednateli oprávnění k výkonu Dílo užít za podmínek sjednaných touto Smlouvou, vč. dodání veškeré související dokumentace a komentovaných zdrojových kódů za podmínek sjednaných touto Smlouvou (dále jen „**Licence**“)

(Služba, Odborné služby, Mobilní služby a Licence dohromady budou v této Smlouvě dále označovány jako „**Předmět plnění**“)

2. Účelem této Smlouvy je poskytnutí Předmětu plnění pro vzájemnou spolupráci Objednatele s koncovým zákazníkem Ministerstvo zdravotnictví na provozu a rozvoji komponenty "Jednotný informační systém KHS pro podporu call centra" a souvisejících integračních vazeb a konzultací na základě usnesení vlády č. 576 ze dne 25.5.2020 na projektu Chytrá karanténa 2.0 a související navazující aktivity. Obsah usnesení je Smluvním stranám známý.
3. Předmětem této Smlouvy je i závazek Objednatele za řádně a včasné poskytnutý Předmět plnění zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
4. Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli tzv. číslo evidenční objednávky (OBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy.

## **Článek 2 Podmínky poskytnutí Předmětu plnění**

### **A. Místo, termín a způsob poskytování Předmětu plnění**

#### A1) Místo poskytování Předmětu plnění

1. Místem poskytování Služby je Česká republika.



2. Místem poskytování Odborných služeb je Česká republika, není-li Smluvními stranami sjednáno jinak.
3. Místem poskytování Mobilních služeb je Česká republika, není-li Smluvními stranami sjednáno jinak.
4. Místem poskytnutí Licencí je Česká republika

### A2) Termín a způsob poskytování Předmětu plnění

#### **Služba**

1. Služba bude poskytována formou vzdáleného přístupu po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel je povinen za tímto účelem poskytnout Objednateli veškeré přístupové údaje.
2. Služba bude poskytována formou služby přes webové rozhraní a provozována na serveru umístěném v prostředí Poskytovatele či jeho smluvního partnera.
3. Objednatel zajistí, že uživatelé Služby Systému budou uchovávat v tajnosti přístupové údaje jako Důvěrné informace dle čl. 6 Smlouvy.
4. Objednatel je v rámci naplnění účelu Smlouvy definovaného v čl. 1 odst. 2 Smlouvy, oprávněn přístupové údaje ke Službě šířit, kopírovat nebo jiným způsobem umožnit jeho užívání jinými osobami a to bez předchozího prokazatelného písemného oznámení Poskytovateli.
5. Data Objednatele budou umístěna v databázi Služby a Poskytovatel se zavazuje pravidelně provádět zálohu dat.

#### **Odborné služby**

6. Objednatel po podpisu této Smlouvy až do ukončení její účinnosti může na základě dílčí objednávky objednat Odborné služby postupem dle bodu A3 Smlouvy, jejichž věcný rozsah a technická specifikace budou písemně schvalována kontaktními osobami ve věcech projektového řízení, uvedenými v čl. 10 Smlouvy.

#### **Mobilní služby**

7. Mobilní služby budou Objednateli poskytovány za podmínek a v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 Smlouvy.

#### **Licence**

8. Poskytovatel Objednateli k 31.12.2020 poskytne Objednateli oprávnění k užití Díla, a to ve formě výhradní a nevyověditelné Licence za podmínek níže specifikovaných:
  - neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená rozsahem užití, zejména neomezená počtem uživatelů či mírou využívání,



- právo upravovat, měnit, rozvíjet, provozovat, začlenit Dílo jiného díla, spojit s jiným dílem apod., a to jak celek, tak jejich jednotlivé části, včetně možnosti využití pro takovou činnost třetí osoby, Objednatel je oprávněn Licenci využít i pro jiný účel, než Smluvními stranami v čl. 1 odst. 2 Smlouvy sjednaný;
- udělená na celou dobu trvání majetkových práv k Dílu,
- Licence převoditelná a postupitelná, tj. která je udělena s právem udělení podlicence či postoupení Licence jakékoliv třetí osobě,
- Poskytovatel je povinen Objednateli současně s Licencí předat Objednateli komentovaný zdrojový kód v aktuálním znění k datu 31.12.2020 a veškerou související dokumentaci, k níž se rovněž vztahuje licenční ujednání specifikované v tomto odstavci Smlouvy.

Poskytovatel je povinen kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy, na písemnou výzvu Objednatele poskytnout Objednateli oprávnění užit Dílo za licenčních podmínek shora uvedených a to vč. předání komentovaných zdrojových kódů v aktuálním znění k datu uvedenému v písemné výzvě a příslušné dokumentace. Poskytovatel je povinen, na základě písemného požadavku Objednatele komentovaný zdrojový kód a/nebo dokumentaci dle potřeb Objednatele aktualizovat. Tímto ustanovením není dotčena povinnost Poskytovatele dle čl. 2 odst. 8 Smlouvy.

### A3 Zadávání požadavků na realizaci dílčí objednávky Odborných služeb

9. Objednatel po podpisu této Smlouvy až do ukončení její účinnosti může na základě dílčí objednávky objednat Odborné služby postupem níže specifikovaným:
- Objednatel bude předkládat požadavky na realizaci dílčí objednávky prostřednictvím kontaktní osoby Objednatele uvedené v čl. 10 Smlouvy. Písemný požadavek musí obsahovat minimálně detailní specifikaci zamýšleného obsahu a rozsahu, vč. očekávané pracnosti v MD.
  - Kontaktní osoba Poskytovatele uvedená v čl. 10 Smlouvy, zajistí vyhodnocení požadavku na realizaci dílčí objednávky z hlediska náročnosti zpracování, termínu realizace, rizik a dalších významných skutečností a předloží návrh na realizaci dílčí objednávky Objednateli ke schválení. Poskytovatel do 3 pracovních dnů tento požadavek potvrdí nebo odmítne a to zejm. v případě, že Poskytovatel nebude mít dostatečnou personální kapacitu nebo zde existuje důvod přečerpání finančních prostředků sjednaných touto Smlouvou. V případě požadavku vyžadujícího zásadní objektivní změnu Služby, bude tento požadavek bez zbytečného odkladu Smluvními stranami projednán a následně bude postupováno dle podmínek výše uvedených.
  - Po schválení návrhu na realizaci dílčí objednávky kontaktními osobami uvedenými v čl. 10 Smlouvy, zahájí Poskytovatel realizaci v souladu se schválenou dílčí objednávkou.
  - Smluvní strany se dohodly, že v případě písemných požadavků na realizaci dílčí objednávky, jež nesnesou odklad, bude Objednatel předkládat prostřednictvím kontaktní osoby Objednatele uvedené v čl. 10 Smlouvy a tyto požadavky na realizaci budou obsahovat alespoň detailní specifikaci zamýšleného obsahu. Poskytovatel ve lhůtě odpovídající urgenci daného požadavku obsah posoudí a Objednateli prostřednictvím kontaktní osoby Objednatele v čl. 10 Smlouvy sdělí pracnost požadavku v MD a cenu nebo požadavek odmítne a to zejm. v případě, že Poskytovatel nebude mít dostatečnou personální kapacitu nebo zde existuje důvod přečerpání

finančních prostředků sjednaných touto Smlouvou. Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu takto doručený návrh na realizaci dílčí objednávky akceptovat a/nebo odmítnout. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že pro tyto případy nebude aplikována druhá a třetí odrážka tohoto odstavce Smlouvy. V případě požadavku vyžadujícího zásadní objektivní změnu Služby, bude tento požadavek bez zbytečného odkladu Smluvními stranami projednán a následně bude postupováno dle podmínek výše uvedených.

### **Článek 3 Cena Předmětu plnění**

1. Celková cena za Předmět plnění představuje součet cen za Službu, Odborné služby a Mobilní služby činí maximálně 7750000 Kč (slovy: sedmmiliónůsedmsetpadesáttisíc korun českých) bez DPH. Tato celková cena je cenou předpokládanou. K cenám dle této Smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění. Položkový a cenový rozpad Předmětu plnění je uvedený níže v odst. 2 až odst. 5 Smlouvy.
2. Měsíční cena za Službu činí 756364,- Kč bez DPH (slovy: sedmsetpadesátšesttisícčtyřistašedesátčtyři korun českých) za předpokladu maximálního počtu uživatelů uvedených v příloze č. 1 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že pokud bude Služba poskytována jen po část kalendářního měsíce, bude Objednateli fakturována pouze alikvótní část měsíce, ve kterém mu byla Služba poskytnuta.
3. Cena Odborných služeb vychází z jednotkových cen jednotlivých rolí, prostřednictvím kterých se budou Odborné služby poskytovat, přehled jednotkových cen je uvedený v příloze č. 2 Smlouvy, přičemž cena Licence je zahrnuta v ceně Odborných služeb.
4. Cena Mobilních služeb je stanovena následovně:
  - a) cena za odchozí telefonní hovory z kontaktního centra činí 0.34,- Kč bez DPH (slovy: nulakoruntřicetčtyřihalíře korun českých) za minutu hovoru,
  - b) cena za jednu odchozí SMS z kontaktního centra činí 0.70,- Kč bez DPH (slovy: nulakorunsedmsedáthalíře korun českých)
5. Cena Odborných služeb bude stanovena jako součin počtu poskytnutých MD a jednotkové ceny za 1 MD dle čl. 4 odst. 3 ve spojení s přílohou č. 2 této Smlouvy a cena Mobilních služeb dle čl. 4 odst. 4 Smlouvy bude stanovena jako součin počtu odchozích telefonních hovorů a jednotkové ceny za minutu hovoru dle odst. 4 písm. a) Smlouvy a součin počtu odchozích SMS a jednotkové ceny za odchozí SMS dle odst. 4 písm. b) Smlouvy.

### **Článek 4 Akceptace a platební podmínky Předmětu plnění**

#### **1. AKCEPTACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ**

- a) Služba

1.1 Smluvní strany se dohodly, že na konci každého kalendářního měsíce, v němž byla Služba Objednateli poskytnuta, vyhotoví Poskytovatel akceptační protokol, který bude obsahovat rozsah poskytované Služby. Poskytovatel se zavazuje akceptační protokol za příslušný kalendářní měsíc, v němž byla Služba poskytována předložit Objednateli prostřednictvím kontaktní osoby ve věcech projektového řízení uvedené v čl. 10 této Smlouvy k písemnému odsouhlasení nejpozději do pěti kalendářních dní od ukončení příslušného měsíce.

b) Odborné služby

1.2 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce, v němž jsou Objednateli poskytovány Odborné služby, vyhotoví měsíční výkaz práce (dále jen „Výkaz“), který bude obsahovat popis činností pracovníku Poskytovatele v rámci poskytovaných Odborných služeb s uvedením časového rozsahu poskytovaných Odborných služeb prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v čl. 10 této Smlouvy. K akceptaci Odborných služeb za příslušný kalendářní měsíc dojde odsouhlasením a písemným potvrzením akceptačního protokolu Objednatel. V případě, že poskytnutí Odborných služeb bude svým charakterem naplňovat znaky funkčního celku, k akceptaci Odborných služeb dojde po dodání funkčního celku v termínu sjednaném příslušnou dílčí objednávkou (dle čl. 2 písm. A3) Smlouvy). Akceptační protokol bude Poskytovatelem předložen Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce, v němž byly Odborné služby Objednateli poskytnuty a/nebo nejpozději do 5 kalendářních dnů od splnění termínu sjednaného dílčí objednávkou, není-li dohodnuto jinak. Součástí akceptačního protokolu bude Výkaz dle následujícího odstavce podepsaný oprávněnými osobami obou Smluvních stran.

c) Mobilní služby

1.3 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce, v němž byly Mobilní služby Objednateli poskytnuty, vystaví na základě detailního výpisu Mobilních služeb akceptační protokol (detailní výpis Mobilních služeb bude Objednateli zaslán elektronicky prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v čl. 10 této Smlouvy), který bude obsahovat množstevní rozsah zaslaných autentizačních SMS a odchozích hovorů z kontaktního centra a odchozích SMS z kontaktního centra za příslušný kalendářní měsíc. Poskytovatel se zavazuje akceptační protokol za příslušný kalendářní měsíc, v němž byla Mobilní služba poskytována předložit Objednateli prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v čl. 10 této Smlouvy k písemnému odsouhlasení nejpozději do pěti kalendářních dní od ukončení příslušného měsíce.

d) Licence

1.4 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel řádné a včasné poskytnutí Licence, vč. dodání dokumentace a komentovaných zdrojových kódů v aktuálním znění stvrdí podpisem akceptačního protokolu.

## 2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

2.1 Cena za Předmět plnění poskytovaný na základě a v souladu s touto Smlouvou bude Objednatel uhrzena na základě daňového dokladu (faktury).

2.2 Právo na vystavení daňového dokladu a na zaplacení ceny Předmětu plnění vzniká:

- za poskytnutí Služeb písemným potvrzení akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den vystavení faktury;
- za poskytnutí Odborných služeb písemným potvrzení akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu, vč. Výkazu. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den vystavení faktury;
- za poskytnutí Mobilních služeb podepsáním akceptačního protokolu oběma stranami Smlouvy, přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaný oběma Smluvními stranami. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den vystavení faktury.

2.3 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů, a níže uvedené údaje:

- Číslo Smlouvy,
- Číslo evidenční objednávky (OBJ),
- Platební podmínky v souladu se Smlouvou,
- Popis fakturovaného Předmětu plnění, rozsah, jednotkovou a celkovou cenu.

2.4 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Poskytovateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti 30 kalendářních dní pro 30 kalendářních dní počíná běžet znovu od data doručení doplněného/opraveného daňového dokladu Objednateli.

2.5 Lhůta splatnosti daňového dokladu vystaveného na základě této Smlouvy je 30 kalendářních dnů ode dne jeho doručení Objednateli. Poskytovatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů

a) v elektronické podobě se zaručeným el. podpisem podle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, na adresu:



b) doporučeným dopisem na následující adresu:  
Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.  
Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 01 Praha 10.

2.6 Objednatel je oprávněn, před uplynutím lhůty splatnosti, bez uhrazení vrátit Poskytovateli daňový doklad, pokud neobsahuje náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, obsahuje nesprávné cenové údaje, a/nebo není vystaven v souladu s touto Smlouvou, aniž se dostane do prodlení se splatností. Vrácením daňového dokladu přestává běžet lhůta splatnosti.

Opravený/nový daňový doklad bude opatřen novou lhůtou splatnosti v délce 30 kalendářních dnů ode dne doručení nového/opraveného daňového dokladu Objednateli.

2.7 Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu plnění.

2.8 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Poskytovatel zdanitelného plnění je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatel v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

2.9 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně, Objednateli.

2.10 Veškeré platby podle Smlouvy budou probíhat výlučně bezhotovostním převodem v české měně. V případě, že v České republice dojde k zavedení Eura (dále jen „EUR“) jakožto úřední měny České republiky, bude proveden přepočítání ceny na EUR, a to podle úředně stanoveného poměru české měny k EUR. Veškeré platby za plnění Smlouvy budou ode dne zavedení EUR, jakožto úřední měny České republiky, hrazeny pouze v EUR.

## **Článek 5**

### **Licence, vlastnické právo a nebezpečí škody na věci**

1. Poskytováním Služby poskytuje Poskytovatel Objednateli oprávnění užít Službu za podmínek níže specifikovaných:
  - a) nevýhradní, časově omezenou licenci, tj. po dobu trvání této Smlouvy,
  - b) licence v množstevním rozsahu uvedeném v Příloze 1 této Smlouvy,
  - c) územně neomezenou licenci a s rozsahem užití pro tento Předmět plnění obvyklý (tj. výkon majetkových práv) pouze pro účel, pro který je tato Smlouva uzavřena, pro vyloučení pochybností není Objednatel oprávněn Službu užít v rozsahu dle § 12 odst.



4 zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon (dále jen „**autorský zákon**“), ujednání v čl. 2 odst. 4 platí přiměřeně,

- d) Objednatel je oprávněn licenci postoupit a/nebo udělit podlicenci jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele související s naplněním účelu této Smlouvy.
- e) Pro vyloučení pochybností se sjednává, že rozsah užívacích práv dle tohoto článku odst. 1 Smlouvy se vztahuje zejména i na případnou customizovanou a upravenou Službu (výjimka, z tohoto pravidla je uvedena v bodě 2 písm. c) tohoto článku Smlouvy.

2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Odborných služeb (analytické dokumenty, reporty, manuály, školící dokumenty, provozní dokumentace apod.) Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:

- a) Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu, tj. podpisem akceptačního protokolu užívat toto Autorské dílo v neomezeném množstevním a územním rozsahu, a to všemi známými způsoby užití a s časově neomezeným rozsahem. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást výstupu Odborných služeb a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel prohlašuje a nese odpovědnost za to, že k tomuto způsobu užití byl autory Autorských děl udělen Objednateli souhlas. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní a neomezená. Objednatel není povinen licenci využít.

Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Odborných služeb vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Odborných služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu

- b) Pro vyloučení pochybností se za výstup z Odborných služeb pro účely této Smlouvy považuje i případná úprava/customizace Díla.

3. Poskytovatel prohlašuje, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem Předmětu plnění předaných Objednateli v souvislosti s plněním na základě a v souladu s touto Smlouvou přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli, a to na základě akceptačního protokolu podepsaného oprávněnými zástupci obou Smluvních stran ve smyslu čl. 5 bod 1 Smlouvy.

## **Článek 6 Další ujednání**

### **A. MLČENLIVOST**

1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích při plnění předmětu této Smlouvy, bez ohledu na to, zda budou některou Smluvní stranou označené za důvěrné dle § 1730 Občanského zákoníku a dle dalších právních předpisů, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti (dále společně jako „**Důvěrné informace**“).
2. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. To neplatí, pokud mají být Důvěrné informace zpřístupněné pouze za účelem plnění Smlouvy nebo na základě obecného závazného předpisu.
3. Smluvní strany budou za Důvěrné informace považovat též veškeré informace vzájemně poskytnuté v jakékoliv objektivně vnímatelné formě, ať již v ústní, písemné, grafické, elektronické či jiné formě, které se smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, a to bez ohledu, zda jsou nebo nejsou označené za Důvěrné informace.
4. Poskytovatel bez předchozího písemného souhlasu Objednatele neposkytne žádné informace o plnění z této Smlouvy, principech, konstrukci a způsobech použití jednotlivých nástrojů a služeb třetím osobám. Uvedenou povinnost zajistí Poskytovatel i u svých poddodavatelů.
5. V případě porušení obchodního tajemství třetí stranou ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
6. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku této Smlouvy se nevztahuje na informace, které byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení:
  - a) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
  - b) příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
  - c) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
  - d) Smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy.
7. Povinnost mlčenlivosti dle ustanovení tohoto článku této Smlouvy trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.
8. V případě, že se kterákoliv Smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění Důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhou Smluvní stranu.
9. Smluvní strany se zavazují, že budou-li Důvěrné informace, které jsou nezbytné pro

plnění povinností dle této Smlouvy, obsahovat údaje podléhající režimu zvláštní ochrany dle NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) a dle zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, budou důsledně dodržovat důvěrnost a tajnost těchto údajů.

10. Pokud bude druhé smluvní straně uděleno předchozí písemné svolení ke zpřístupnění Důvěrných informací, zajistí smluvně ochranu Důvěrných informací tak, aby byla minimálně na stejné úrovni, jakou sama poskytuje.
11. Důvěrné informace je Objednatel oprávněn poskytnout či zpřístupnit i bez souhlasu Poskytovatele svému zakladateli ve smyslu zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, ministerstvu zdravotnictví a akademickým institucím k nekomerčním účelům.
12. Předávání Důvěrných informací bude probíhat dle volby Objednatele buď osobně formou protokolárního předání hmotných nosičů, na kterých budou Důvěrné informace zachyceny, nebo elektronickou formou. Důvěrné informace v elektronické podobě musí být bezpečně zašifrované při přenosu po datové síti nebo při uložení na datovém médiu. Použité kryptografické prostředky musí být v souladu s ustanovením § 19 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „VyKB“) a další řídicí dokumentací v oblasti kybernetické bezpečnosti Ministerstva zdravotnictví, byla-li prokazatelně zpřístupněna Poskytovateli.

## **B. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST**

1. Smluvní strany se zavazují dodržovat bezpečnostní požadavky specifikované v příloze č. 5 Smlouvy.
2. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že provozovatelem softwarového nástroje Služby ve smyslu ZoKB je Objednatel a správcem softwarového nástroje Služby ve smyslu ZoKB je Ministerstvo zdravotnictví. Správce softwarového nástroje Služby stanovil, že vytvořený informační systém musí splňovat bezpečnostní požadavky shodně, jako na významný informační systém (dále jen „VIS“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZoKB“).
3. Poskytovatel podpisem této Smlouvy dále akceptuje, že se pro provozovatele softwarového nástroje Služby stává významným dodavatelem ve smyslu ZoKB, a současně se zavazuje dodržovat při výkonu své činnosti pro Objednatele všechny bezpečnostní požadavky stanovené v této Smlouvě a bezpečnostní dokumentací softwarového nástroje Služby, se kterou byl Poskytovatel seznámen.
4. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že dodávané plnění dle této Smlouvy je ve prospěch softwarového nástroje Služby, na který jsou kladeny bezpečnostní požadavky stejné jako na významný informační systém (VIS) dle ZoKB, a současně se zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech

podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „VyKB“), a to minimálně po dobu plnění dle této Smlouvy.

## **C. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

### Obecné zásady zpracování osobních údajů subjektů údajů

1. Poskytovatel bude prostřednictvím poskytovatele Předmětů plnění dle této Smlouvy zpracovávat osobní údaje dle pokynů Objednatele. Tato Smlouva se považuje i za smlouvu o zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním Předmětů plnění, kdy Poskytovatel bude v roli zpracovatele a Objednatel bude v roli správce.
2. Osobní údaje budou na základě této Smlouvy zpracovávány manuálně a automatizovaně.
3. Účel a výčet zpracovávaných osobních údajů je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Správce tímto pověřuje zpracovatele ve smyslu § 34 zákona č. 110/2019 Sb. zákona o zpracování osobních údajů, respektive ve smyslu čl. 28 nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“), zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy.
5. Pověření dle odst. 5 výše se vztahuje i na poddodavatele s tím, že Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů splňovalo GDPR a zaváže jej smlouvou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu k Objednateli, v důsledku čeho se poddodavatelé Poskytovatele stanou dalšími zpracovateli ve smyslu čl. 28 odst. 2 GDPR. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších osob nebo zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout mu příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud dále zapojený poddodavatel poruší své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá Objednateli za plnění těchto povinností.
6. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti této Smlouvy, pokud z ustanovení této Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
7. Poskytovatel je povinen při zpracování postupovat s řádnou péčí.
8. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky této smlouvy a v souladu s povinnostmi uloženými GDPR zpracovateli osobních údajů, vč. zejména následujících závazků:
  - 8.1 zohledňovat povahu zpracování,
  - 8.2 být nápomocen při vyřizování žádostí subjektu údajů,
  - 8.3 být nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR,



- 8.4 poskytovat Správci a Objednateli veškeré informace potřebné k doložení skutečnosti, že byly splněny povinnosti dle čl. 28 GDPR,
- 8.5 umožnit audity, vč. inspekci prováděných Správcem, Objednatelem či jimi pověřenými osobami a poskytnout součinnost u těchto auditů.
9. Poskytovatel se zavazuje zajistit výmaz osobních údajů ve lhůtách stanovených Správcem.
10. V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li od Objednatele jiné pokyny.
11. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá práva subjektu údajů, která je z pozice zpracovatele povinen zajišťovat dle GDPR.
12. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu vyplývají z GDPR a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro tyto osoby příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu. Za účelem plnění povinností dle tohoto článku Smlouvy se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná Správcem nebo příslušnými orgány státní správy.
13. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené GDPR, je povinen na to Objednatele neprodleně upozornit.
14. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany ÚOOÚ či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
15. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
16. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku Smlouvy zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby.
- Záruky technického a organizačního zabezpečení osobních údajů subjektů údajů
17. Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů a výslovně prohlašuje, že zavede vhodná technická a organizační opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR.

18. Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v tomto článku této Smlouvy.
19. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
20. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
  - 20.1 Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „pověřené osoby“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání.
  - 20.2 Zaměstnanci Poskytovatele a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje dle této Smlouvy, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Objednatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě a GDPR, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob. Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání.
  - 20.3 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
  - 20.4 Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
  - 20.5 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
21. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
22. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR, jinými právními předpisy a předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
  - 22.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;



- 22.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;
  - 22.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje; a
  - 22.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
23. V případě zjištění porušení záruk dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
24. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 24.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;
  - 24.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
  - 24.3 pořizovat a uchovávat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
25. Poskytovatel se zavazuje, že přijme všechna opatření k zabezpečení zpracování případně včetně:
- 25.1 schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
  - 25.2 schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
  - 25.3 procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

### Ohlašování porušení zabezpečení osobních údajů

26. Poskytovatel je povinen v případě porušení zabezpečení osobních údajů dle čl. 33 nebo 34 GDPR dodržovat jednotlivá ustanovení tohoto článku.
27. Poskytovatel je povinen neprodleně, nejpozději však do 24 hodin, informovat Objednatele o všech případech porušení zabezpečení osobních údajů, které musí být dle čl. 33 a 34 GDPR oznamovány ÚOOÚ nebo subjektu údajů.
28. Poskytovatel poskytne dále Správci a Objednateli na jejich žádost veškeré informace, které budou považovat za nutné k řádnému posouzení porušení zabezpečení osobních údajů, minimálně však informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR.
29. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli v případě potřeby neprodleně veškerou součinnost při poskytování dodatečných informací o porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ a subjektům údajů.

30. Poskytovatel se zavazuje vypracovat plán postupu pro případ porušení zabezpečení osobních údajů. Tento plán předloží Poskytovatel na požádání Objednateli. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o veškerých podstatných změnách tohoto plánu.
31. Poskytovatel je povinen vést podrobnou evidenci veškerých případů porušení zabezpečení osobních údajů bez ohledu na skutečnost, zda tyto představují riziko pro práva a svobody fyzických osob, s uvedením skutečností, které se týkají daného porušení, jeho účinků a přijatých nápravných opatření. Tato evidence musí obsahovat minimálně informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR a Poskytovatel je povinen poskytnout ji Objednateli a Správci na jejich žádost.
32. Jestliže vznikne v souvislosti se zajištěním ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v této kapitole 1 nebo dle stanoviska ÚOOÚ nebo Evropského sboru pro ochranu osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

#### **MIGRACE DAT (VČ. OSOBNÍCH ÚDAJŮ)**

33. Objednatel se zavazuje Poskytovateli písemně, na základě oběma Smluvními stranami podepsaného předávacího protokolu kontaktními osobami dle čl. 10 Smlouvy, předat všechny údaje a data (vč. údajů osobních), se kterými bude v rámci plnění této Smlouvy nakládáno. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za neúplnost/nesprávnost/ztrátu údajů a dat do doby podpisu předávacího protokolu dle tohoto odstavce. Z předávacího protokolu bude zřejmé množství předávaných dat a údajů, jejich forma a zabezpečení.
34. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení dat Služby Objednatele nahrazujícího Službu, na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel s Objednatelem budou postupovat tak, aby k migraci došlo nejpozději do 2 měsíců od ukončení této Smlouvy. Činnost Poskytovatele při migraci dat je součástí Odborných služeb.
35. Smluvní strany se dohodly, že po migraci dat budou veškerá data Poskytovatelem smazána. V případě, se Objednatel rozhodne data nemigrovat je Poskytovatel povinen smazat data do 6 měsíců od ukončení této Smlouvy, přičemž Poskytovatel předá uplynutím výše uvedené lhůty Objednateli seznam dat ve strojově čitelném formátu dle specifikace Objednatele, nevyzve-li jej písemně Objednatel k likvidaci dat dříve.

#### **Článek 7 Sankce**

1. V případě, že v průběhu účinnosti této Smlouvy není Služba poskytována v souladu s SLA dle přílohy č. 4 Smlouvy, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši, která je uvedena v příloze č. 4 Smlouvy.
2. V případě porušení kterékoli povinnosti týkající se ochrany Důvěrných informací a/nebo Ochrany osobních údajů je porušující Smluvní strana, která povinnost porušila, povinna



zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíc korun českých) za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti.

3. V případě nedodržení či porušení povinností Poskytovatelem vyplývajících ze ZoKB a VyKB a uvedených v čl. 6 písm. B) ve spojení s přílohou 5 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
4. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené a doručené faktury, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z ceny fakturované příslušnou fakturou bez DPH, a to za každý, byť jen započatý den prodlení.
5. Vznikem povinnosti platit smluvní pokutu ani jejím skutečným zaplacením nezaniká povinnost Smluvních stran splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou.
6. Vyúčtování úroku z prodlení – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury. Úhrada smluvní pokuty se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.

#### **Článek 8 Odpovědnost za újmu**

1. Škody, které prokazatelně vzniknou v přičinné souvislosti s činností Poskytovatele či Objednatele dle této Smlouvy, se Smluvní strany zavazují zaplatit druhé Smluvní straně na základě samostatné faktury.
2. Poskytovatel je oprávněn poskytnout Předmět plnění samostatně nebo i prostřednictvím poddodavatele, přičemž takto dodaný Předmět plnění se posuzuje jako by jej Poskytovatel provedl sám. Poskytovatel odpovídá za způsobenou škodu rovněž v případě, že část Předmětu plnění bude dodána prostřednictvím poddodavatele.
3. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
4. Žádná Smluvní strana není povinna k náhradě škody, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti z této Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání výše uvedených překážek.
5. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, je Smluvní strana povinna o vzniku, důsledcích, povaze a

zániku takové překážky druhou Smluvní stranu neprodleně informovat. Zpráva musí být podána písemně, neprodleně poté, kdy se povinná Smluvní strana o překážce dozvěděla, nebo při náležitě péči mohla dozvědět. Bezprostředně po zániku takové překážky povinná Smluvní strana obnoví plnění svých závazků vůči druhé Smluvní straně a učiní vše, co je v jejích silách, ke kompenzaci doby, která uplynula v důsledku takového prodlení. Pokud překážka nepomine do 3 pracovních dnů od doby svého vzniku, oprávnění zástupci obou Smluvních stran se sejdou za účelem projednání dalšího postupu při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy.

6. Smluvní strany se zavazují, že vždy před uplatněním nároku na náhradu škody (újmy) písemně vyzvou povinnou Smluvní stranu k jednání o způsobu stanovení výše škody, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se oprávněná Smluvní strana prokazatelně dozví o vzniku škodní události.

### **Článek 9**

#### **Další práva a povinnosti Smluvních stran, součinnost**

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné naplnění předmětu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Smlouvy.
2. Poskytovatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
  - 2.1 poskytnout Objednateli Předmět plnění řádně a včas, nestranně a s vynaložením náležité odborné péče, podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s právním řádem České republiky a se Smlouvou;
  - 2.2 včas požádat Objednatele o poskytnutí nezbytné součinnosti, zejm. o poskytnutí informace či dokladu, která bude nutná pro poskytování Předmětu plnění
  - 2.3 informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
  - 2.4 činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele či jiné újmě jeho pracovníků nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví pracovníků Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal.
  - 2.5 udržovat v platnosti všechny licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadována právními předpisy platnými pro poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy a nehrozí, že by platnost takových licencí, souhlasů, povolení či oprávnění byla před skončením účinnosti této Smlouvy ukončena, a dále že poskytnutí Předmětu plnění Objednateli není v rozporu s jakýmkoliv právem třetí osoby na jakoukoliv ochranu duševního vlastnictví, obchodní firmy či hospodářské soutěže.
  - 2.6 Poskytovatel je oprávněn požadovat po Objednateli podklady nezbytné k řádnému poskytování Předmětu plnění a Objednatel je povinen tyto podklady Poskytovateli poskytnout, má-li je k dispozici. Veškeré tyto podklady budou Poskytovateli předány na základě předávacího protokolu.

3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli při realizaci auditu obchodní společnosti KPMG Česká republika, s.r.o. se sídlem Pobřežní 648/1a, Praha 8, IČ: 00553115, veškerou požadovanou součinnost.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout veškerou součinnost, které je nutná k řádnému a včasnému poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy, zejména:
  - 4.1 umožnit Poskytovateli bezodkladně po uzavření této Smlouvy přístup ke všem informacím, dokumentům a pokladům nezbytným pro poskytnutí Předmětu plnění dle této Smlouvy v držení Objednatele, a to na základě fyzického předání na základě předávacího protokolu, a je v případě potřeby povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy udržovat v platnosti licence, souhlasy, povolení a další oprávnění v souvislosti s poskytováním Předmětu plnění;
  - 4.2 nezamlčet Poskytovateli žádné informace, které jsou zřejmě relevantní pro poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy.
5. V rámci řádného plnění předmětu Smlouvy mají obě Smluvní strany zejména následující práva a povinnosti:
  - 5.1 vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy;
  - 5.2 neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této Smlouvy;
  - 5.3 poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Smlouvy;
  - 5.4 plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním a splatností jednotlivých peněžních závazků;
6. V případě prokazatelného prodlení povinné Smluvní strany s poskytnutím součinnosti a/nebo porušení povinností Objednatele dle této Smlouvy není oprávněná Smluvní strana v prodlení s plněním svých závazků podle Smlouvy a veškeré lhůty se o prokazatelné prodlení povinné Smluvní strany prodlužují; to neplatí v případech, kdy prodlení v poskytnutí součinnosti ze strany povinné Smluvní strany bylo vyvoláno v přímé příčinné souvislosti s prokazatelným neposkytnutím součinnosti nebo prodlením ze strany oprávněné. Objednatel je v prodlení, jestliže v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími ze smluvního vztahu, nepřevezme řádně nabídnuté plnění nebo neposkytne součinnost nutnou k tomu, aby Poskytovatel mohl splnit svůj závazek. Poskytovatel je v prodlení, jestliže v rozporu se svými povinnostmi vyplývajícími ze smluvního vztahu, nepředá řádné a bezvadné plnění nebo neposkytne součinnost nutnou k tomu, aby Objednatel mohl splnit svůj závazek.

#### **Článek 10 Kontaktní osoby**

1. Kontaktními osobami:
  - a) **ve věcech projektového řízení, vč. podpisu předávacích a akceptačních protokolů jsou:**

Za Poskytovatele:





Tel:

Mail:

Za Objednatele:

Tel:

Email:

**b) ve věcech obchodních jsou:**

Za Poskytovatele:

Mail:

Za Objednatele:

Tel:

Email:

2. Obě Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit kontaktní osoby uvedené v čl. 10 této Smlouvy bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.

### Článek 11

#### Ustanovení o vzniku a zániku Smlouvy

1. Tato Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do 31. 12. 2020.
3. Tuto Smlouvu lze předčasně ukončit písemnou dohodou nebo odstoupení od této Smlouvy, to vše za níže uvedených podmínek.
4. Smlouvu lze předčasně ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takové dohodě; nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni účinnosti takové dohody.
5. Poskytovatel a Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu ve dvouměsíční výpovědní lhůtě, přičemž výpovědní lhůta se počítá od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Právo vypovědět Smlouvu neplatí pro část plnění Licence dle čl. 1 odst. 1 písm. d) Smlouvy.
6. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem, které zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, se považuje zejména porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.
7. Objednatel je dále oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že
  - a) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;

- b) insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
  - c) Poskytovatel vstoupí do likvidace;
  - d) Poskytovatel pozbude jakékoli oprávnění vyžadované právními předpisy pro provádění činností, k nimž se podle této Smlouvy zavazuje;
  - e) Poskytovatel nedodrží při plnění této Smlouvy relevantní právní předpisy, technické normy, dokumentaci schválenou Objednatelům nebo podmínky rozhodnutí orgánů státní správy či samosprávy;
  - f) Poskytovatel bude v prodlení se splněním své povinnosti, které bude znamenat podstatné porušení jeho smluvní povinnosti, a to i přesto, že na toto prodlení bude Objednatel písemně upozorněn a nezjedná nápravu v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě.
8. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě porušení povinností Objednatel, které zakládá podstatné porušení Smlouvy a/nebo je Objednatel v prodlení se zaplacením splatné faktury po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato dodatečná lhůta nesmí být kratší než 30 kalendářních dnů od doručení takové výzvy Objednateli.
9. Smluvní strany se dohodly, že v případě ukončení Smlouvy vystaví Poskytovatel fakturu za plnění poskytované do okamžiku ukončení této Smlouvy. Bude-li ze strany Poskytovatele vypovězena pouze část Smlouvy, bude tato skutečnost zohledněna ve fakturaci v souladu s touto Smlouvou.
10. Ukončením účinnosti Smlouvy a/nebo Aplikace nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, úroku z prodlení, náhrady škody a jiných nároků a jiných přetrvávajících závazků.

## **Článek 12 Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Platnost této smlouvy nastává dnem podpisu Smlouvy Smluvními stranami a účinnost dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv postupem dle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). K uveřejnění v registru smluv se zavazuje Objednatel.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se na způsobu řešení vzájemného sporu, dohodly se Smluvní strany, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatel.
3. Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky

ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami, za podmínek stanovených touto smlouvou nebo ZZVZ.

4. Smluvní strany si v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazují změnu závazku z této Smlouvy v tom smyslu, že doba účinnosti Smlouvy dle čl. 11 odst. 2 může být prodloužena. K tomuto prodloužení může dojít, jestliže Objednatel nebude mít jistotu, že od 1. 1. 2021 bude mít zajištěno plnění navazující na tuto Smlouvu nebo si to bude vyžadovat epidemiologická situace v České republice. Takové prodloužení může být učiněno jen na nezbytně potřebnou dobu, a to i opakovaně, s tím, že doba účinnosti se bude prodlužovat vždy v celých měsících a za cenových podmínek daných touto Smlouvou.
5. Smluvní strany si v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazují změnu závazku z této Smlouvy v tom smyslu, že měsíční cena plnění uvedená v čl. 3.2. této Smlouvy se navyšuje o 232.000,- Kč/bez DPH v případě, že dojde k překročení maximálního počtu uživatelů uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy a nepřesáhne počet 1500.
6. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl.
7. Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
8. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.
9. Tato Smlouva je Smluvními stranami vyhotovena elektronicky a podepisována zaručeným elektronickým podpisem oprávněnými zástupci Smluvních stran.

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Předmětu plnění

Příloha č. 2 – Specifikace rolí a ceník jednotkových cen rolí

Příloha č. 3 – Vzor výkazu a akceptačního protokolu

Příloha č. 4 – SLA parametry Služby

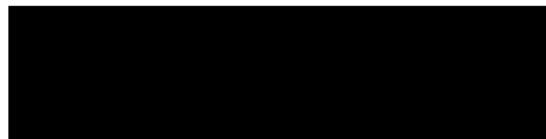
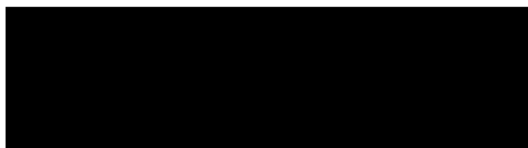
Příloha č. 5 – Bezpečnostní požadavky

V Praze dne .....

V Praze dne .....

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:



Daktela s.r.o

Národní agentura pro komunikační  
a informační technologie, s.p.

## Příloha č. 1 – Specifikace Předmětu plnění

### A Komunikační nástroj kontaktního centra

#### A.1 Funkcionalita

##### Jádro Služby

Služba Komunikační nástroj kontaktního centra je vystavěna na platformě call centra, (primárně modulu pro kampaně - odchozí volání).

K práci v systému je třeba pouze počítač s připojením k internetu a telefonní aplikace s náhlavní soupravou. Pracovní stanice operátorů a náhlavní soupravy nejsou součástí Služby.

Služba podporuje:

- Webový přístup do aplikace pro operátory, teamleadery a management
- Kampaňový modul pro aktivní navolávání kontaktů a jejich přehledný management pro evidenci případů a stavu trasování
- Snadné vytváření a úpravy volacího callscriptu přímo v aplikaci
- Importy a exporty kampaňových dat
- Nahrávání a archivace telefonních hovorů
- Online statistiky a reporting o provozu call centra a stavu kampaní
- Realtime panel s přehledem aktivních operátorů a probíhajících hovorů
- API rozhraní s online dokumentací na <https://www.daktela.com/api/>
- Pasivní callcenterový modul pro příchozí hovory s podporou příchozích volacích front, IVR, managementem zmeškaných hovorů
- Podpora priorit a skillů operátorů
- Widgetový systém pro snadnou konfiguraci obrazovky operátora pro odchozí a příchozí hovory – např. pro zobrazení dat z jiných, externích systémů
- Helpdeskový modul pro evidenci požadavků na technickou podporu
- telekomunikační služby – připojení do veřejné telefonní sítě, přidělení telefonních čísel pro příchozí volání, SMS služby pro posílání notifikačních zpráv - vlastní telefonní hovory a SMS jsou hrazeny formou Mobilních služeb.
- Softwarový telefon pro operátora TCC a skrz který operátor telefonuje
- Podpora připojení externích operátorů

##### Dílo (personalizace jádra Služby)

Služba úzce spolupracuje s nástroji pro vzpomínkové mapy a datovou integraci. Služba slouží jako jednotný systém evidence pozitivních pacientů k jejich aktivnímu navolávání a zjišťování jejich kontaktů, dále k navolávání těchto kontaktů a předání informací praktickým lékařům. Nástroj umožňuje vzájemnou spolupráci KHS a doplnění kapacit KHS o externí operátory.



Služba podporuje:

- webové rozhraní pro operátory, ve kterém vytáčí infikované a potenciálně infikované kontakty a zapisují získané informace. Trasovači mohou se systémem pracovat a volat vzdáleně, např. na home office.
- zpracování dat z epidemiologických šetření za účelem nastavování volacích front
- kompletní přehled šetření od pozitivního pacienta (1. a 2. hovor), přes kontakty (3. hovor) až po informování praktického lékaře (4. hovor),
- předávání zpracování mezi KHS (výpomoc mezi KHS),

#### **Proces KHS pro vyhledávání kontaktů**

- Hovor 1 a 2 (nakažený) - informování o výsledku testů, získání souhlasů s využitím mobilních a bankovních dat, epidemiologické šetření, získání kontaktů, včetně využití Vzpomínkových map
- Hovor 3 (kontakt) - informování o rizikovém kontaktu, nařízení karantény, žádanka na testování
- Hovor 4 (praktický lékař) - oznámení o karanténě

#### **Call skript**

Pro operátory call centra je vytvořen a bude udržován call skript schválený MZ, který zohledňuje i potřebná ošetření zpracování osobních dat. Pracovníci KHS pracují se systémem volně na základě schváleného call skriptu a svých odborných zkušeností, externí operátoři budou školeni na používání odsouhlaseného call skriptu, školicí materiály také podléhají schválení MZ.

## **A.2 Uživatelé**

Uživateli Služby jsou:

- pracovníci KHS, případně výpomoc z MZ a výpomoc z AČR (armádní medicí, armádní KHS)
- v případě nárůstu počtů nakažených také operátoři externího call centra

Přidělování uživatelských práv řídí MZ

Součástí provozních služeb Služby a celkové ceny není dodávka operátorů call centra, pouze příprava všech nezbytných systémů a metodik. Předpokládá se, že síly KHS posílené o mediky Armády ČR, nebo jiný proškolený kvalifikovaný personál zvládnou až 300-400 nakažených osob denně. Při překročení tohoto limitu je třeba získat dodatečné financování a začít rychlým tempem doplňovat operátory externího call centra a související SW licence a technické vybavení (sluchátka, pracovní stanice, ...).

Licence k použití Služby je množstevně omezená na max 1000 aktivních operátorů (aktivním operátorem se rozumí pojmenovaný uživatel, který v daném měsíci provedl alespoň jednu aktivitu v rámci Služby).

Telefonní hovory a SMS jsou hrazeny formou Mobilních služeb dle Smlouvy

Potřebné vybavení uživatelských pracovišť – pracovní stanice a sluchátka nejsou součástí Služby.

### A.3 Architektura a rozhraní

Služba zahrnuje následující aplikační moduly:

- virtuální telefonní ústřednu s aplikací callcentra, včetně modulu pro kampaně - odchozí volání
- integrace s nástroji pro vzpomínkové mapy a datovou integraci

Služba je založena na SaaS službách (zahrnujících telekomunikační služby) poskytovaných prostřednictvím Internetu z datových center v ČR.

Uživatelské rozhraní je poskytováno prostřednictvím browseru na klientských stanicích. Veškeré datově integrační úlohy probíhají asynchronně (v pravidelně schedulovaném dávkovém režimu) prostřednictvím nástrojů pro datovou integraci. Technickým standardem datových rozhraní je REST/JSON.

Integrace s telefonní sítí (aktuálně outcall, možný i incall) je součástí služby.

Integrace s ISIN - předávání informací o vyhledaných kontaktech do ISIN.

Integrace s regionálními systémy - aktuálně realizováno Liberecký kraj (EPIGIS), Moravskoslezský kraj, Plzeňský kraj, rozpracováno Královéhradecký kraj (EPIGIS) a Karlovarský kraj (Medicalc). Integrace automaticky zakládá záznamy pro obvolání, předávány jsou základní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo, indikující lékař, typ testu, datum testu).

Integrace s eRouška a Mapy.cz .

Integrace s EPI Dashboard - předávání souhrnných dat o provozu kontaktního centra.

### A.4 Zpracování osobních údajů

#### **Kategorie subjektů**

Nakažení (infikovaní, osoby s pozitivním výsledkem testu), vyhledané kontakty (osoby s rizikovým kontaktem na nakažené) a praktičtí lékaři těchto kontaktů.

#### **Účel zpracování**

Ochrana veřejného zdraví dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, konkrétně provádění epidemiologického šetření dle § 62a a § 67 citovaného zákona. Případně projednávání přestupků dle § 92k citovaného zákona.

Zpracování osobních údajů je prováděno dle čl. 6 odst. 1 písm. c), resp. čl. 9 odst. 2 písm. i) a g) GDPR.

#### **Typ osobních údajů**

**Nakažení (1. a 2. hovor):**

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- informace o testu a výsledku testu
- informace o zdravotním stavu - informace specifické pro COVID19,
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)
- údaje o čase a místě vyhledaných kontaktů získané a zaznamenané v rámci epidemiologického šetření.

**Vyhledané kontakty (3. hovor):**

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- datum kontaktu s nakaženým, identifikace nakaženého
- informace o karanténě
- informace o zdravotním stavu - informace specifické pro COVID19,
- informace o testu a výsledku testu
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)

**Praktičtí lékaři (4. hovor):**

- jméno
- adresa ordinace
- telefonní číslo

## A.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena Služby zahrnuje:

- provoz Služby v rozsahu funkcionality popsané v předchozích kapitolách v souladu s SLA parametry uvedenými v příloze č. 4,
- řešení problémů a chyb v Aplikaci nebo způsobených Poskytovatelem při provozu Služby
- drobné rekonfigurace provozních parametrů již implementovaných funkcionalit
- podporu pro operátory formou znalostní báze přímo v systému
- linku technické podpory (slouží i pro vzpomínkové mapy a datové integrace)
- transparentní systém pro příjem a evidenci požadavků na změny
- technickou podporu uživatelů (pro již implementovanou funkcionalitu) v rozsahu max 0,5 FTE
- správu uživatelů a přístupových práv

Úpravy Služby, zavádění a školení nové funkcionality a podpora uživatelů nad rámec uvedeného rozsahu jsou poskytovány a hrazeny formou Odborných služeb.

Problémy komunikačních sítí (lokální sítě, Internet) mezi uživatelem a místem poskytování SaaS služeb nejsou považovány za problémy Služby.

## B Mobilní služby

Zahrnuje mobilní a telekomunikační služby využívané v rámci aplikací Služeb Systému.

Služby Telefonní hovory call centra a SMS call centra (písm. a) a b) níže) jsou integrovány s nástroji kontaktního centra a vztahují se na ně podmínky provozu nástrojů call centra uvedené v příloze č.4 Smlouvy. Služby jsou poskytovány na základě Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb uvedených na [https://www.daktela.com/downloads/Vseobecne\\_Obchodni\\_Podminky.pdf](https://www.daktela.com/downloads/Vseobecne_Obchodni_Podminky.pdf)

### Telefonní hovory call centra (Komunikační nástroj kontaktního centra)

Odchozí telefonní hovory při volání nakaženým, jejich kontaktům a praktickým lékařům, případně další související odchozí telefonní hovory.

### SMS call centra (Komunikační nástroj kontaktního centra)

Odchozí SMS při činnosti operátorů call centra. Aktuálně jsou používány jen minimálně.

## Specifikace a ceník rolí

### A Ceník rolí

Role	Cena za MD bez DPH
Architekt	14400
Vývojář	14400
Bezpečnostní architekt	14400
Technická podpora	10400

### B Specifikace rolí

Role	Specifikace
Architekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizuje analytickou a dokumentační činnost nad-aplikacemi v prostředí infrastruktury a projektů.</li> <li>• Zajišťuje návrh technických řešení a prováděcí projekty</li> <li>• Připravuje návrhy pro rozvojové činnosti a projekty</li> <li>• Komunikuje s příslušnými organizačními celky v rámci řešené problematiky, se specialisty zodpovědnými za aplikace a technologie v projektech•</li> </ul>
Vývojář	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracuje v projektovém týmu Daktela v roli specialisty zodpovědného za vývoj v příslušném programovacím jazyce a prostředí.</li> <li>• Podílí se na tvorbě designu aplikací a architektury systémů.</li> <li>• Má podíl na navrhování databází. Podíl na navrhování a tvorbě datového modelu pro aplikaci. Podíl na přípravě a školení daných technologií.</li> <li>• Znalost analytických datových modelů.</li> <li>• Podíl na přípravě technické a programátorské dokumentace.</li> <li>• Podíl na přípravě automatizovaných a/nebo performance testů.</li> </ul>
Bezpečnostní architekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odpovídá za architekturu bezpečnostních prvků a nástrojů u projektů/provozu a jejich shodu s požadavky Objednatele, formuluje požadavky na budoucí stav zajištění kybernetické bezpečnosti v rámci projektů a identifikuje kroky vedoucí k dosažení požadovaného budoucího stavu.</li> <li>• Provádí analýzy úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik.</li> <li>• Vytváří plány implementace architektury kybernetické bezpečnosti a určuje milníky dosažení očekávaného cílového stavu.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formuluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů a podílí se na aktualizaci strategie kybernetické bezpečnosti organizace vyplývající z projektů.</li><li>• Tvoří a aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele.</li><li>• Průběžně vyhodnocuje aktuální stav úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik.</li><li>• Aktivně se účastní oponentních řízení.</li><li>• Provádí kontroly úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik.</li><li>• Spolupracuje na přípravě plánů implementace architektury kybernetické bezpečnosti a kontroluje milníky k dosažení očekávaného cílového stavu.</li><li>• Kontroluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů.</li><li>• Průběžně aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele.</li><li>• Přípravuje podklady pro hodnocení aktuálního stavu úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik.</li><li>• Přípravuje podklady pro oponentní řízení.</li></ul>
Technická podpora	<p>Pracuje v projektovém týmu Daktela a poskytuje telefonní a emailovou technickou podporu uživatelům systému</p> <p>Implementuje nastavení a konfiguraci systému dle požadavků Objednatele</p> <p>Školí uživatele na nové nastavení</p> <p>Spolupracuje a komunikuje s Objednavatelem ohledně možností konfigurace systému</p> <p>Je zodpovědný za dokumentaci základního nastavení pro interní účely Provozovatele</p> <p>Provádí pravidelné kontroly systému, je zodpovědný za řešení alertů v monitorovacím systému</p> <p>V případě potřeby analyzuje logy a debugovací informace a předává je v přehledné formě na vývojové oddělení Objednatele</p>

**Příloha č. 3 – Vzor výkazu a akceptační protokol**

Dodavatel	<i>Daktela s.r.o.</i>
Objednatel	<i>Národní agentura pro informační a komunikační technologie, s.p.</i>
Smlouva	<i>Číslo Smlouvy</i>
Název Projektu	<i>Chytrá karanténa 2.0</i>
Datum předání	<i>Datum</i>

**Předmět akceptace**

Číslo	Popis	Akceptováno	Neakceptováno
01			

**Seznam příloh****Závěrečná ustanovení**

Poskytovatel a Objednatel svým podpisem stvrzují akceptaci dle výše specifikované Smlouvy.

	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Akceptoval za Poskytovatele			
Akceptoval za Objednatele			





## **Příloha č. 4 – SLA parametry Služby**

### **A Komunikační nástroj kontaktního centra**

#### **SLA**

**Provozní doba** Služby je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v hodinách 8:00-20:00 každý kalendářní den včetně víkendů a svátků.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

#### **Řešení problémů a sankce:**

Problémy hlásí zástupce Objednatele nebo uživatelé prostřednictvím linky technické podpory (viz popis níže).

#### ***Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)***

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba znemožňuje činnost jedné nebo více KHS.)

Doba garantované opravy je 8 hodin od nahlášení v průběhu doby servisní podpory. V případě nahlášení po 12:00 je doba garantované opravy do 10:00 následujícího dne.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50% paušální měsíční ceny Služby.

#### ***Stupeň 2 (střední priorita)***

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba se projevuje u méně než 10 % operátorů)

Doba garantované opravy je dohodnuta na 48 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankce za všechny problémy Stupně 2 může být maximálně 25% paušální měsíční ceny Služby uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. b) Smlouvy.

#### ***Stupeň 3 (nízká priorita)***

(Základní vlastnosti telefonie a webové aplikace jsou funkční, chyba je v běžných telefonních operacích (telefon nezvoní, nelze přepojit nebo přesměrovat hovor) nebo jednotlivých funkcionalitách aplikace.

Doba garantované opravy je dohodnuta na 96 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

### **Linka technické podpory**

Jednotné telefonní číslo pro hlášení servisních požadavků. Na čísle je implementován rozdělovací hlasový automat pro přesměrování hovoru na servisní hotlinku konkrétní aplikace nebo modulu – nástroje komunikačního centra, vzpomínkové mapy, datové integrace. Hovory jsou monitorovány a je k dispozici reporting a základní statistiky o využití.

Jednotný e-mail pro servisní požadavky E-maily se budou stahovat do samostatné instance helpdeskového systému.

## **Příloha č. 5 - Bezpečnostní požadavky**

1. Služba musí splňovat požadavky na řízení bezpečnosti informací v souladu platnou legislativou, standardy v oblasti řízení bezpečnosti informací. Především dle zákona 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve stejném rozsahu, jako je požadováno pro významný informační systém. Pro Službu bude rovněž Poskytovatelem v rámci poskytování Odborných služeb zpracována bezpečnostní dokumentace v souladu s požadavky vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a další řídicí dokumentací v oblasti kybernetické bezpečnosti Objednatel a koncového zákazníka Ministerstvo zdravotnictví, byla-li prokazatelně zpřístupněna Poskytovateli.
2. V rámci poskytování Odborných služeb bude Poskytovatelem zpracována provozní a bezpečnostní dokumentace v souladu s vyhláškou č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy)
3. Dokumentace podle bodů 1. a 2. výše bude zpracována s ohledem na níže uvedené požadavky na strukturu, rozsah a kvalitu:
  - 3.1 Bezpečnostní dokumentace systému KII (nebo VIS):
    - 3.1.1 bezpečnostní politika,
    - 3.1.2 bezpečnostní směrnice pro činnost bezpečnostního správce systému,
    - 3.1.3 bezpečnostní a provozní postupy definující požadavky, procesní pravidla, role a odpovědnost v rámci jednotlivých procesů v rámci celého životního cyklu IS (od zajištění vývoje a rozvoje nových funkcí IS, následného předání do provozu, provozování a správy IS, nebo zařízení v produkci až po jeho vyřazení z používání).
  - 3.2 Systémová příručka obsahující
    - 3.2.1 popis funkcí, včetně bezpečnostních, které používá správce systému pro provádění určených činností v informačním systému veřejné správy a návod na používání těchto funkcí,
    - 3.2.2 parametry kvality vycházejí z požadavků na kvalitu,
    - 3.2.3 podrobný popis IS nebo odkaz na dokument, ve kterém je popis uveden a který je Objednateli dostupný,
    - 3.2.4 popis jednotlivých činností vykonávaných při správě IS, včetně činností definovaných pro role, určení fyzických osob, které tyto činnosti vykonávají a oprávnění nezbytných pro výkon těchto činností,



- 3.2.5 definování uživatelů nebo skupin uživatelů a jejich oprávnění a povinnosti při využívání IS.
- 3.3 Uživatelská příručka obsahující
  - 3.3.1 popis funkcí, včetně bezpečnostních, které používá uživatel pro svou činnost v IS a návod na použití těchto funkcí,
  - 3.3.2 vymezení oprávnění a povinností uživatelů ve vztahu k IS.
- 3.4 Dokumentace k integraci řešení, a to včetně identifikovaných datových struktur a toků, protokolů, architektonického náčrtu komponent a jejich spolupráce, diagramů logického a fyzického zapojení.
- 3.5 Další dokumentaci v souladu s bezpečnostními politikami a standardy Objednatele, byla-li prokazatelně zpřístupněna Poskytovateli.
- 3.6 Poskytovatel se v rámci poskytovaného plnění pro Objednatele zavazuje předat Objednateli také provozní dokumentaci v obdobném rozsahu dle předmětu a povahy Smlouvy:
  - 3.6.1 dokumentaci strategie obnovy,
  - 3.6.2 dokumentaci skutečného provedení,
  - 3.6.3 dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění,
  - 3.6.4 dokumentaci obsahující zálohovací a archivační postupy,
  - 3.6.5 dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy,
  - 3.6.6 dokumentaci obsahující bezpečnostní nastavení související s předmětem plnění Smlouvy.
- 4. Auditovatelnost a nepopiratelnost
  - 4.1 Všechny úspěšné i neúspěšné přístupy ke Službě musí být logovány. Záznamy o neúspěšných přístupech musí být monitorovány a v případě zvýšeného počtu neúspěšných pokusů se požaduje vyvolání odpovídající akce. Veškeré změny dat ve Službě musí být logovány tak, aby bylo možné zjistit kdo, kdy, jak a která data ve Službě modifikoval:
    - 4.1.1 u nově založených záznamů (operace INSERT) musí být možno dohledat informace kdo, kdy a v jakém stavu (obsahu dat) záznam založil;
    - 4.1.2 u změněného záznamu (při každé operaci UPDATE) musí být umožněno zjištění kdo, kdy a jakým způsobem data změnil, a to v plné šíři datové věty a plné historii změn;
    - 4.1.3 u smazaného záznamu nesmí dojít k trvalému odstranění dat („nepodporovat fyzickou operaci DELETE“), ale pouze k logickému zneplatnění záznamu (provést operaci UPDATE s nastavením ukončení platnosti) a musí být zaznamenáno kdo, kdy a v jakém stavu dat záznam logicky zneplatnil.



- 4.2 Ze záznamů musí být možné zrekonstruovat kompletní historii každého datového objektu včetně časové specifikace jeho změn, včetně historie všech datových vazeb na ostatní datové objekty. Ke každé změně dat musí být možné identifikovat jejího původce (uživatel / systém).
- 4.3 Služba musí zajistit důvěrnost a integritu dat na celé cestě mezi databázovým serverem a klientem, tedy je požadováno zabezpečené propojení mezi všemi architektonickými vrstvami systému vyjma zásahů a úprav realizovaných administrátory DB.
- 4.4 Důvěrnost a integrita dat musí být zachována i při zálohování a archivaci, a to jak při vlastním procesu, tak i následně vzhledem k médiím, na nichž jsou zálohy a archivní data uloženy vyjma zásahů a úprav realizovaných administrátory DB.
5. Služba musí splňovat požadavky na řízení bezpečnosti informací v souladu platnou legislativou, standardy v oblasti řízení bezpečnosti informací. Služba musí být odolný proti známým bezpečnostním hrozbám a útokům. Podrobnosti budou upraveny v bezpečnostní dokumentaci dle bodu 2 této přílohy.
6. V případě realizace penetračních testů, skenu zranitelnosti a dalších bezpečnostních testů Služby Objednatelem, se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost potřebnou pro úspěšné provedení testů.
7. Poskytovatel je povinen dodržovat při plnění předmětu Smlouvy příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných Poskytovateli Objednatelem, resp. platné řídicí dokumentace Objednatele, či její části anebo platné řídicí dokumentace, k jejímuž dodržování se zavázal, pokud byl Poskytovatel s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací Objednatele seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace Poskytovateli, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu, zřízením přístupu Poskytovatele na sdílené úložiště aj.)
8. Poskytovatel umožní Objednateli provedení zákaznického auditu u Poskytovatele a poskytnout mu k němu nezbytnou součinnost (dále jen „zákaznický audit“). Objednatel je oprávněn provést zákaznický audit v případě auditu kybernetické bezpečnosti, dle § 16 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), Dále lze provést zákaznický audit v případě řešení kybernetického bezpečnostního incidentu v přímé souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Zákaznický audit může za Objednatele provést pověřený zaměstnanec Objednatele nebo jiná pověřená osoba. Objednatel je oprávněn pověřit provedením zákaznického auditu třetí stranu. Rozsah auditu musí být rozsahem relevantní k předmětu a účelu této Smlouvy.