
SERVISNÍ SMLOUVA č. 149/20

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“),
(tato servisní smlouva dále též jen „smlouva“)

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace

Sídlo: *Vrchlického 4630/59, 58601 Jihlava*
Zastoupená ředitelem panem *MUDr. Lukášem Velevem, MHA*
Bankovní spojení: *Komerční banka, a.s.*
Č. účtu: *18736681/0100*
IČO: *00090638* DIČ: *CZ00090638*
Tel: *+420 567 157 111*
E-mail: *sekretariat@nemji.cz*
ID datové schránky: *4srk6jw*
Kontaktní osoba objednatele ve věcech technických dle této smlouvy je:
Mgr. David Zažimal, e-mail: zazimald@nemji.cz, tel.: +420 737 346 628

(dále jen „**Objednatel**“)

Poskytovatel: STAPRO s. r. o.

Sídlo: *Pernštýnské náměstí 51, Pardubice-Staré Město, 530 02 Pardubice*
Zastoupená: *Ing. Leošem Raibrem, jednatelem společnosti*
Zapsaná v OR vedeném *Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 148*
Bankovní spojení: *Československá obchodní banka, a. s.*
Č. účtu: *271810793/0300*
IČO: *13583531*
DIČ: *CZ13583531, DIČ DPH CZ699004728*
Tel: *+420 467 003 111*
Fax: *+420 467 003 119*
E-mail: *obchod@stapro.cz*
ID datové schránky: *b7uvxp6*
Kontaktní osoba zhotovitele ve věcech technických dle této smlouvy je:
Ing. Václav Štěpánek, e-mail: stepanekv@stapro.cz, tel.: 467 003 111
(dále jen „**Poskytovatel**“)

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Nemocniční informační systém pro nemocnice Kraje Vysočina“, zahájeného odesláním oznámení o zahájení zadávacího řízení k uveřejnění do věstníku veřejných zakázek dne 13.11.2019 (dále jen „**veřejná zakázka**“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb. Pověří-li Poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má Poskytovatel při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.
3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
5. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo č. 147/20 uzavřenou mezi Objednatel a Poskytovatelem jako zhotovitelem na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „**smlouva o dílo**“).
6. Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle smlouvy o dílo (dále jen „**dílo**“).

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „**servisní služby**“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - a) Maintenance;
 - b) Technická podpora a vývoj;
 - c) Řešení incidentů.Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad, avšak pouze těch částí díla, které jsou stanoveny v kapitole 6 přílohy č. 1 této smlouvy. Jestliže se vyskytne záruční vada části díla, která není stanovena v kapitole 6 přílohy č. 1 této smlouvy, budou smluvní strany postupovat dle smlouvy o dílo.

5. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost Nemocničního informačního systému Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace (dále jen „*NIS*“), jenž je předmětem díla dle smlouvy o dílo, byla alespoň 99,95% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou dle kapitoly 7 přílohy č. 1 této smlouvy.

IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části díla, které jsou specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.
2. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se díla (dále jen „*incidenty*“) a v kategorii technická podpora je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se díla (dále jen „*požadavky*“ nebo „*REQ*“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.
3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy zajišťovat zálohu NIS a v případě poruchy NIS provádět obnovu provozu NIS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod NIS.
4. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 24/7/365 (tj. non stop) tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „*reakční doba*“ nebo „*reakce*“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „*doba vyřešení*“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
6. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
7. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „*Service desk*“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: <https://helpdesk.stapro.cz/>. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. *hotline* - dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce) na tel. čísle sděleném Dodavatelem po podpisu smlouvy, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu helpdesk@stapro.cz.
8. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
9. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přefázení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24hod od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše

uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

V. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	Cena v Kč bez DPH za jeden (1) měsíc
Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii Maintenance	107.000,-
Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii Řešení incidentů	21.333,33

	Cena v Kč bez DPH za jednu (1) hodinu
Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj	1.350,-

2. Cena servisních služeb v kategorii Maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb v kategorii Maintenance tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
3. Cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj zahrnuje:
- veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
 - cenu dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých požadavků objednatel. Licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve smlouvě o dílo.
- Za poskytování služeb v kategorii Technická podpora a vývoj kromě shora uvedené ceny nemá Poskytovatel nárok na žádné další finanční plnění.

Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZZVZ“), vyhrazuje změnu ceny servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj takto: Cena za hodinu servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj bude každoročně zvýšena, nebo snížena o polovinu počtu procentních bodů (p.b.), o který došlo ke změně průměrné hrubé měsíční mzdy specialistů v oblasti ICT (třída a skupina klasifikace CZ-ISCO – 25 Specialisté v oblasti ICT) za předchozí kalendářní rok vyplývající z výsledků šetření ISPV (Informační systém o průměrném výdělků) uveřejněných na <https://www.ispv.cz/>, nebo z výsledků šetření obdobného charakteru tyto výsledky nahrazující, nebudou-li výsledky šetření ISPV dostupné. Např. bude-li meziroční změna průměrné hrubé měsíční mzdy činit 105 %, znamená to, že došlo k navýšení průměrné hrubé měsíční mzdy o 5 p.b., tzn., že cena za hodinu servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj bude zvýšena o 2,5 p.b. Ke změně ceny za hodinu servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dojde vždy k prvnímu dni měsíce července příslušného kalendářního roku. K této změně dojde nejdříve v prvním kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti.

4. Cena servisních služeb v kategorii Řešení incidentů zahrnuje:

- veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
- cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků (dále jen „materiál“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu, s výjimkou případů, kdy incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskytovatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svůj dluh vyplývající z této smlouvy nebo smlouvy o dílo.

Za materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii Řešení incidentů, je Poskytovatel oprávněn účtovat nejvýše cenu obvyklou. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení incidentu bude třeba dodat materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb.

5. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
6. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.

VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována:
 - cena servisních služeb v kategoriích Maintenance a Řešení incidentů dle počtu měsíců, v nichž v kalendářním čtvrtletí trvala tato smlouva, není-li dále stanoveno jinak, nejdříve však za měsíc, v němž bylo dílo převzato Objednatel;
 - cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie servisních služeb;
 - cena materiálu, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii Řešení incidentů, dle skutečné spotřeby.
2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé faktury musí být Objednatel odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí.
3. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
4. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
6. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.

7. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli předloží při podpisu této smlouvy originál nebo kopii pojistné smlouvy, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou Poskytovatelem nebo jeho subdodavatelem při poskytování služeb třetí osobě s pojistným plněním na jednu pojistnou událost ve výši minimálně 20 000 000,- Kč. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
3. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavatelem. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty.
4. Poskytovatel je povinen provádět servisní služby poddodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů. Pokud ze závažných objektivních důvodů nebude Poskytovatel schopen zajistit, aby se takový poddodavatel podílel na poskytování servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn takového poddodavatele nahradit jiným poddodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatel. Poddodavatel nahrazující původního poddodavatele musí prostřednictvím Poskytovatele prokázat stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný poddodavatel. Objednatel nesmí změnu poddodavatele se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaný poddodavatel odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
5. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „*důvěrné informace*“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje zejména zajistit ochranu dat, které obsahují informace o osobních nebo citlivých údajích třetích osob – pacientů, klientů atp., s nimiž přijde Poskytovatel (resp. jeho zaměstnanci) do kontaktu v rámci plnění této smlouvy, a to v souladu s NAŘÍZENÍM 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), a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, tzn. zejména zabezpečit, aby byla zachována mlčenlivost o těchto údajích, o všech bezpečnostních opatřeních, a aby zaměstnanci vyvíjeli snahu zabránit jakémukoliv zneužití těchto údajů jinou osobou. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazku z této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli platným právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

6. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
7. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
8. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
9. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům NIS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
10. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.
11. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
12. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
13. Jedenkrát za 3 měsíce trvání této smlouvy Objednatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytování plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas, případně další osoby určené Objednatelem ve vztahu k programu jednání. Za Poskytovatele je povinen se účastnit jednání projektový manažer Ing. Martin Bičík, e-mail: bicik@stapro.cz, tel.: +420 467 003 341 a další osoby za Poskytovatele s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
 - a. Přehled o aktuálním stavu projektu a provozu systémů
 - b. Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb
 - c. Pravidelné informování o vývojovém plánu SW
 - d. Projednání případných požadavků na změny NIS a servisních služeb

Sjednaná společná jednání jsou zahrnuta v paušální ceně za maintenance.

VIII. TRVÁNÍ, UKONČENÍ A ZMĚNA SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a její plnění začíná běžet od převzetí díla objednatelem dle smlouvy o dílo. Výpovědní doba je 6 měsíců a počíná běžet prvním den měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
 - byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
 - jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
3. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
4. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo, nebo jiným ukončením smlouvy o dílo dle tohoto odstavce.
5. Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.
6. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhrazuje změnu Poskytovatele, a to v případě kdy uzavřená smlouva s Poskytovatelem bude ukončena:
 - a) v důsledku ukončení smlouvy o dílo dle odst. 4 tohoto článku smlouvy,
 - b) dohodou smluvních stran,
 - c) výpovědí,
 - d) odstoupením od smlouvy z důvodů podle § 223 odst. 2 ZZVZ,
 - e) z důvodu zániku závazku pro následnou nemožnost plnění,
 - f) zánikem právnické osoby Poskytovatele bez právního nástupce,
 - g) v důsledku právního nástupnictví v souvislosti s přeměnou Poskytovatele, jeho smrtí nebo převodem jeho závodu, popřípadě části závodu,
 - h) v případě zániku účasti některého z dodavatelů v případě společné účasti dodavatelů podle § 82 ZZVZ,
 - i) v případě prohlášení insolvence na Poskytovatele, vstupu Poskytovatele do likvidace, vydání rozhodnutí o úpadku na dodavatele, nařízení nucené správy podle jiného právního předpisu na Poskytovatele nebo nastane-li u Poskytovatele obdobná situace podle právního řádu země jeho sídla,
 - j) v důsledku zániku právnické osoby nebo smrti fyzické osoby, která je jinou osobou, prostřednictvím níž prokazoval Poskytovatel splnění kvalifikace podle § 83 ZZVZ.

Nastane-li některý z případů popsaných v předchozí větě, je Objednatel oprávněn uzavřít smlouvu s novým Poskytovatelem za podmínek uvedených níže a za předpokladu, že s touto změnou bude nový Poskytovatel souhlasit a vstoupí do práv a povinností plynoucích ze smlouvy s původním Poskytovatelem. V případě změny Poskytovatele může dojít ke změně údajů vztahujících se k osobě Poskytovatele (např. kontaktní osoby, kontaktní údaje).

V případě zániku účasti některého z dodavatelů v případě společné účasti dodavatelů podle § 82 ZZVZ a bodu písm. (h) tohoto odstavce nebo v případě zániku právnické osoby nebo smrti fyzické osoby, která je jinou osobou, prostřednictvím níž prokazoval Poskytovatel splnění kvalifikace podle § 83 ZZVZ a písm. (j) tohoto odstavce, je Objednatel oprávněn uzavřít smlouvu se

zbývajícími dodavateli. V případě, že zbývající dodavatelé nepřevzou práva a povinnosti ze smlouvy v plném rozsahu, s výjimkou povolených změn Smlouvy, může Objednatel uzavřít smlouvu s dalším účastníkem v pořadí podle hodnocení nabídek v zadávacím řízení veřejné zakázky.

V případě ukončení smlouvy podle písm. (a) až (g) a (i) tohoto odstavce je Objednatel oprávněn vyzvat k uzavření smlouvy dalšího účastníka v pořadí podle hodnocení nabídek v zadávacím řízení, nebo poddodavatele Poskytovatele. Objednatel nebude provádět nové hodnocení nabídek, ale bude vycházet z původního pořadí nabídek v zadávacím řízení veřejné zakázky, nestanoví-li ZZVZ jinak. Objednatel však provede posouzení splnění podmínek účasti, pokud tak neučinil v zadávacím řízení s ohledem na § 39 odst. 4 ZZVZ, a posoudí, zda u tohoto účastníka, nebo poddodavatele nejsou naplněny povinné důvody pro vyloučení vybraného dodavatele podle § 48 ZZVZ (dále jen „důvody, pro které by nebylo možno uzavřít smlouvu s druhým účastníkem v pořadí“). Pokud jsou naplněny důvody, pro které by nebylo možno uzavřít smlouvu s druhým účastníkem v pořadí v původním zadávacím řízení, může Objednatel oslovit dodavatele, který se umístil jako další v pořadí, nebo jiného poddodavatele. Každý z takto vyzvaných účastníků, nebo poddodavatelů je povinen splnit další podmínky uzavření smlouvy podle § 122 ZZVZ. Smlouva musí odpovídat původní smlouvě, která bude zohledňovat pouze změny, které se přímo váží na změnu Poskytovatel. V případě, že Poskytovatel již předmět veřejné zakázky zčásti splnil a ukončení smlouvy nemá dopad na tuto část poskytnutého plnění, lze s dalším účastníkem, nebo poddodavatelem uzavřít smlouvu jen na zbylou část předmětu plnění veřejné zakázky, pokud je tato část oddělitelná.

Postup podle tohoto odstavce je právem Objednatele, nikoliv jeho povinností, a nelze se ho právně domáhat.

IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Jestliže dostupnost NIS klesne pod hodnotu dle čl. III odst. 5 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - a) 4.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty dle čl. III odst. 5 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 99,2 %;
 - b) 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty 99,2 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,5 %;
 - c) 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty 98,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97 %;
 - d) 40.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty 97 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
 - e) 60.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost NIS nedosáhne hodnoty 95 %.
4. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 této

smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

5. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou:
 - na incident kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 nebo Záruka dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
 - na incident kategorie C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
6. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident:
 - kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 nebo Záruka dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
 - kategorie B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
 - kategorie C při poskytování servisních služeb úrovně 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
7. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident:
 - kategorie A při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
 - kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
8. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
9. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl požadavek Objednatele technologicky proveditelný.
10. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
11. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.

2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 NOZ.
3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 147a zákona o veřejných zakázkách, a dále souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy v Registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní Objednatel.
4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
6. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízelo žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním účastníkům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je tato příloha:

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

Příloha č. 2 – Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele

V Jihlavě dne

V Pardubicích dne

Nemocnice Jihlava

MUDr. Lukáš Velev, MHA, ředitel

elektronicky podepsáno

STAPRO s.r.o.

Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti

elektronicky podepsáno

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

1 OBSAH

1	OBSAH.....	12
2	Seznam zkratk a pojmů	12
3	Komunikace smluvních stran	12
4	Maintenance	13
5	Technická podpora a vývoj	14
6	Řešení incidentů	14
7	Metodika výpočtu dostupnosti NIS	15

2 Seznam zkratk a pojmů

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
NIS	Nemocniční informační systém
SW	Software
Service desk	Technické řešení systému podpory na straně poskytovatele

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

3 Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

Maintenance	prostřednictvím e-mailu
Technická podpora	požadavky - Service desk
	ostatní - hotline (24/7/365)

Řešení incidentů Service desk, ve výjimečných případech hotline a následné potvrzení incidentu e-mailem

Pověřenou osobou Objednatele je:

MUDr. Lukáš Velev, MHA, ředitel

Pověřenou osobou Poskytovatele je:

Petr Jelínek, tel.: 467 003 323, e-mail: petr.jelinek@stapro.cz

Webová adresa Service desk Poskytovatele:

<https://helpdesk.stapro.cz/>

Kontaktní údaje za objednatele (osoby oprávněné k zadávání servisních požadavků):

Mgr. David Zažímal, vedoucí ICT oddělení

4 Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v intervalu uvedeném níže (dále jen „**Maintenance**“). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a fyzicky na pracovištích Objednatele nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskyvatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla objednateli a aby byla splněna dostupnost NIS dle čl. III odst. 5 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x měsíčně:

- pravidelná profylaxe NIS (kontrola funkčnosti všech modulů, stavu databáze a dodaného HW);
- bezpečnostní analýzy (kontrola logů)

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x ročně:

- penetrační testy;
- pravidelné čištění a optimalizace databáze;
-

Služby poskytované v rámci Maintenance průběžně případně na vyžádání:

- provoz hotline
- vedení provozního deníku maintenance úkonů;
- metodika projektového řízení a vývoje – metodiku doplní účastník dle svých zvyklostí.
- identifikace výkonnostních problémů a optimalizace běhu systému;
- údržba veškeré dodané dokumentace NIS;
- aktualizace a upgrade SW a firmware;

- úprava NIS dle legislativních změn;
- opravy bezpečnostních vad NIS;
- přístup k opravným balíčkům;

5 Technická podpora a vývoj

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení;

Servisní služby v této kategorii jsou garantovány v rozsahu 20 hodin za kalendářní měsíc. Nevyčerpané hodiny daného měsíce jsou automaticky převáděny do dalšího a nulovány na konci kalendářního roku.

Reakční doba servisních služeb v této kategorii: 2 pracovní dny
 Doba vyřešení servisních služeb v této kategorii: 14 pracovních dnů

Objednatel je oprávněn nad rámec garantovaných 20ti hodin za kalendářní měsíc objednat další služby v této kategorii v ceně dle článku V. odst. 1 této smlouvy.

6 Řešení incidentů

Kategorie servisních služeb „řešení incidentů“ definuje požadavky na činnost Poskytovatele k zajištění plynulého a bezproblémového provozu NIS, tak aby byl zajištěn účel smlouvy o dílo a požadované parametry dostupnosti NIS.

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s NIS a NIS nelze používat pro podporu procesů Objednatele.
B	Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo.

Tabulka 2: Kategorie incidentů

Kategorizaci jednotlivých incidentů provede Objednatel.

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doby a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Úroveň servisních služeb:

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Záruka	3 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	30 dnů	15 prac. dnů	30 dnů
1	NBD	2 prac. dny	2 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	20 dnů
2	4 hod	12 hod	4 hodiny	NBD	NBD	7 dnů
3	1 hodiny	4 hodiny	4 hodiny	12 hodin	NBD	2 prac. dny

Tabulka 3: Úroveň servisních služeb

Části díla s požadovanou úrovní servisních služeb 3:

Pacientská administrativa
Vedení zdravotní dokumentace na standardních lůžkových odděleních včetně vedení ošetrovatelské dokumentace
Informační systém intenzivní péče
Obrazový komplement – radiodiagnostické oddělení, nukleární medicína
Cytostatická terapie
Stravovací provoz

Části díla s požadovanou úrovní servisních služeb 2:

Vedení zdravotní dokumentace na ambulancích
Vedení speciální dokumentace na vybraných provozech (např. operační protokoly, porodopisy, rehabilitace, atd.)
Plánování operací
Patologie (možno i jako součást laboratorního systému)

Části díla s požadovanou úrovní servisních služeb 1:

Výkaznictví pro zdravotní pojišťovny včetně podpory DRG

Části díla s požadovanou úrovní servisních služeb Záruka:

Dodaný hardware

7 Metodika výpočtu dostupnosti NIS

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti NIS (požadovaná úroveň SLA 99,95%) bude využita měsíční suma výpadků NIS v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti NIS se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost NIS} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

T_s značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci NIS provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu NIS.

T_N značí celkový počet hodin, po které byl NIS nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A incidentu) , s výjimkou doby oprávněného omezení provozu NIS.

Do měsíční nedostupnosti NIS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady NIS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí NIS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- b) NIS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- c) V případě zásahu vyšší moci.
- d) Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků NIS nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
- e) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- f) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti NIS Objednatelem delší než 30 minut.

Příloha č. 2

Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele

- Bezpečnost přístupových oprávnění
 - Poskytovatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Objednatele včetně přístupů k informačním aktivům Poskytovatele, které umožňují přístup k informačním aktivům Objednatele či umožňují jejich správu.
 - Poskytovatel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
 - min. délka hesla 12 znaků
 - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
 - malá písmena
 - velká písmena
 - číslice
 - speciální znaky
 - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
 - Poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
 - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - Pokud by Poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele. Objednatel má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
 - Poskytovatel je povinen na Objednatele hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Objednatele nebo informačních aktiv Poskytovatele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Objednatele.

Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Objednatele.