

Smlouvu o poskytování služeb, technické podpory a servisu

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

mezi:

1. Odběratelem			
Název:	Fakultní nemocnice Ostrava		
Sídlo:	17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava-Poruba		
IČ:	00843989	DIČ:	CZ00843989 je plátcem DPH
Zřizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1990 č. j. OP-054-25.11.90			
Zastoupena:	MUDr. Jiřím Havrlantem, MHA, ředitelem		
Bankovní spojení:	Česká národní banka, č. ú. 43 - 65137761/0710		

a

2. Poskytovatelem			
Obchodní firma:	O2 Czech Republic a.s.		
Sídlo:	Praha 4 - Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ 14022		
IČ:	60193336	DIČ:	CZ60193336 je plátcem DPH
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322			
Jednající:	[REDAKCE]		
Bankovní spojení:	KB, a.s. Praha, 27-4908440207/0100		

Odběratel a Poskytovatel jsou dále souhrnně označeni jako „Smluvní strany“ nebo jednotlivě „Smluvní strana“

(Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení mimo režim zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem „Svolávací a varovný systém“, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **CN-50/21**. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému „KISS - Krizový a Informační Svolávací Systém“ (dále jen „Systému“) pro Fakultní nemocnici Ostrava (dále taky FNO), který je specifikovaný v Příloze č. 1 této smlouvy.

II.

Předmět smlouvy

- Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby **Systému** za podmínek stanovených v této smlouvě, v jejích přílohách a v zadávací dokumentaci a závazek objednatele za služby platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
- Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
- Smluvní strany se dohodly, že předmětem smlouvy je:
 - právo objednatele využívání Systému pro své účely (pronájem Systému);
 - zajišťování technické podpory poskytovatelem, které bude zahrnovat především:
 - Service desk pro evidenci incidentů a požadavků a běžné telefonické konzultace
 - upgrade a update včetně realizace úprav k zajištění souladu Systému s legislativními požadavky a s právními předpisy orgánů státní moci
 - řešení incidentů dle dohodnutých SLA
 - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem.
 Podrobnosti jsou uvedeny v příloze č.2 - Podrobný popis služeb (SLA)
- Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
- Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční Systém jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.

III. Doba a místo plnění

- Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 a č.2 této smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv.
- Poskytovatel poskytuje objednateli službu na HW prostředcích poskytovatele nebo smluvních partnerů poskytovatele lokalizovaných na území České republiky. Umístění těchto prostředků mimo tuto lokalitu je nepřípustné a považuje se za hrubé porušení této smlouvy.
- Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV. Cena a platební podmínky

- Ceny služeb **Systému** jsou stanoveny takto:

Produkt	Cena v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Požizovací cena služby (zahrnuje všechny finanční náklady se službou spojené, např. licence, analýza, implementace, dodání služby...). Jednorázová platba.	134 300,00 Kč	28 203,00 Kč	162 503,00 Kč
Paušální cena služby za 1 kalendářní měsíc	14 975,00 Kč	3 144,75 Kč	18 119,75 Kč

- Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 a č.2 této smlouvy.

3. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1. paušální cenu stanovenou dohodou ve výši **14 975,00 Kč bez DPH**, DPH 3 144,75 Kč, **18 119,75 Kč včetně DPH** za fakturační období.
4. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli jednorázovou pořizovací cenu služby stanovenou dohodou po jejím zprovoznění poskytovatelem, otestování objednatelem a stabilizaci ostrého provozu na základě Objednatelem podepsaného akceptačního protokolu a daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem ve výši **134 300,00 Kč bez DPH**, DPH 28 203,00 Kč, **162 503,00 Kč včetně DPH**.
5. Objednatelem vyžádané služby při řešení poskytovatelem prokazatelně nezávislých havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem prokazatelně nezávislé ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW bude řešen samostatnými dodatky ke smlouvě včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
6. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli za objednané programátorské úpravy nebo technické služby dohodnutou hodinovou částku ve výši **1 450,00 Kč bez DPH**, DPH 304,50 Kč, **1 754,50 Kč včetně DPH**.
7. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.5., IV.6
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** (Příloha č.3 této smlouvy) a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskyvatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskyvatel provede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady bez časů přerušení).
 - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený.
8. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, pro zajištění služeb.
9. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
10. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
11. Objednatel neposkytuje a poskyvatel není oprávněn požadovat po objednateli zálohy. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle článku IV.5. Poskyvatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 10 dnů od konce fakturačního období resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle článku IV. 5., IV.6.
12. Smluvní strany se v souladu s ust. § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, dohodly, že Dodavatel bude zasílat Fakturu, včetně příloh výhradně e-mailem na adresu: efakturace1@fno.cz.
Dodavatel se zavazuje při této komunikaci dodržovat následující pravidla:
 - v jednom e-mailu budou jako přílohy zaslány dokumenty vztahující se pouze k jedné Faktuře, platí tedy pravidlo "jeden e-mail = jedna faktura a související dokumenty";
 - všechny přiložené dokumenty budou výhradně ve formátu PDF a v pořadí dokladů: faktura, ostatní související dokumenty;
 - Odběratel se zavazuje akceptovat takto zasílané dokumenty, pokud splňují ostatní náležitosti dané zákonem.Pouze výjimečně je možné zasílat Fakturu v papírové podobě.
13. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat číslo smlouvy, případně číslo objednávky.

14. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
15. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum oboustranně podepsaného předávacího protokolu. Výše paušálu za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu kal. dnů v daném měsíci.

V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou:
- Dispečink objednatele:
tel: [REDACTED]
email: [REDACTED]
 - Dispečink poskytovatele:
tel. Hotline v pracovní době: [REDACTED]
tel. Hotline mimo pracovní dobu: [REDACTED]
email: [REDACTED]
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
- za objednatele: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
email: [REDACTED]
 - za poskytovatele: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
email: [REDACTED]
- Zastupuje: vedoucí Odboru IT aplikací a podpory
Tel: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
Zastupuje: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
email: [REDACTED]
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby Dispečinku poskytovatele.
4. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
5. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně nebo emailem.
6. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
7. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky a bezplatně.
8. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
- a) zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem;
 - b) zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem;
 - c) zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem.

VI. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat služby řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že:
- a) bude součinný při realizaci případných exportů a integrací dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě;

- b) nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši jednoho měsíčního paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatelem do Systému je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu. Objednatel je tedy dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
4. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněné poskytovatelem, potom:
- a) poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady;
 - b) pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která mu vznikla.
5. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládání poskytovatele ve smyslu § 71 a násl. zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích. V případě, že objednatel nebude informován ze strany poskytovatele o významné změně ovládání dle předchozí věty, má objednatel právo jednostranně odstoupit od smlouvy, s účinky odstoupení od smlouvy k okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.
6. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery poskytovatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
7. Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému**) úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací. Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
8. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.7 je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši jednoho paušálu za každé jednotlivé porušení.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy a pro výkon poskytovaných služeb.
2. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb.

VIII.

SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svého závazku implementovat Systém a zahájit jeho ostrý provoz do 1 měsíce od podpisu smlouvy je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každou započatý den prodlení 5000 Kč.
2. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků odstranění havárie/závady ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
 - a) „Havárie“ ve výši 30% aktuálního měsíčního paušálu
 - b) „Závada velká“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
 - c) „Závada malá“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu

3. V případě prodlení poskytovatele s plněním svého závazku dostupnosti Systému stanoveného v Příloze č. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu 1000 Kč za každou desetinu procenta dostupnosti.
4. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz SLA S01).
5. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tuto smlouvu je oprávněn objednatel jednostranně ukončit písemnou výpovědí s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od této smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že ze strany poskytovatele dojde k podstatnému porušení jeho smluvních povinností. K odstoupení od smlouvy v takovémto případě dojde na základě písemného oznámení objednatele doručeného poskytovateli. V pochybnostech se má za to, že k doručení oznámení o odstoupení došlo 3. dnem po jeho odeslání. Důvodem pro odstoupení ze strany objednatele je zejména porušení povinností poskytovatele spočívající v neplnění SLA ve stanoveném termínu a provádění servisu a poskytování služeb (postupem, technologiemi) v rozporu s právními předpisy.
3. Pro účely této smlouvy se dále za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem smlouvu uzavřít.
4. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí z této smlouvy pro poskytovatele vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy a ušlého zisku, vzniknuvších před okamžikem odstoupení od smlouvy.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
6. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
7. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.
9. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli součinnost při přechodu objednatele na nového poskytovatele včetně exportu stávajících dat dle bodu VI. 7. této smlouvy.
10. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem bez přechodu na nového poskytovatele se stávající poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli spolupráci při ukončení předmětu plnění tak, aby nedošlo k úniku jakýchkoli dat.

X. Ochrana informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout/získat od druhé strany informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“). Za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku.

2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy nebo v souvislosti s plněním smlouvy získala od druhé strany.
Za třetí osoby se nepovažují:
 - (a) zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
 - (b) orgány stran a jejich členové a
 - (c) poddodavatelé poskytovatele,za předpokladu, že se podílejí na plnění smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve smlouvě.
3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - (d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.
7. Předmět plnění poskytnutý poskytovatelem musí respektovat Nařízení EU a právní předpisy České republiky zejména:
 - a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) a
 - b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu EIDAS.Poskytovatel prohlašuje, že spravovaný Software odpovídá těmto a dalším předpisům týkajících se ochrany osobních údajů.
8. V případě, že na straně poskytovatele dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním dle této smlouvy, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu Informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového incidentu, a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese helpdesk@fno.cz.
9. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
10. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.

11. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověřenými pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
12. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu, a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva je uzavřena v souladu s aktuálními právními předpisy. V případě významných legislativních změn dopadajících na předmětnou smlouvu budou tyto promítnuty do smluvního vztahu bez dalšího v případě, že k jejich účinnosti není třeba dohoda (dodatek) o změně smlouvy, příp. se smluvní strany mohou dohodnout na uzavření dodatku reflektujícího významné legislativní změny.
2. Tuto smlouvu lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku k této smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vyplývající z této smlouvy budou řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou případné spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu ČR.
4. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
5. Tuto smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající. Kvitance za částečné plnění a vracení dlužných úpisů s účinky kvitance se vylučují.
6. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množství, časového, územního nebo jiného rozsahu ve smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do smlouvy jakkoli zasahovat.
7. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na sebe poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat.
8. Použití ustanovení § 1726, § 1728, § 1729, § 1740 odst. 3, § 1757 odst. 2, 3, § 1950, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se vylučuje.
9. Poskytovatel se zavazuje smluvně zavázat své subdodavatele k dodržování stejných smluvních ujednání k jakým je povinen poskytovatel ve vztahu k objednateli.
10. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
11. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
13. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly a na důkaz souhlasu s jejím písemným zněním připojují na její závěr dle své svobodné, vážné a pravé vůle své vlastnoruční podpisy. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

14. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že nedílnou součástí této smlouvy tvoří zadávací dokumentace a veškeré přílohy smlouvy:

- Příloha č. 1 – Požadavky, funkcionality a technická specifikace Systému
- Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA);
- Příloha č. 3 – Výkaz činností;
- Příloha č. 4 – Ujednání o zpracování osobních údajů

V Ostravě, dne _____

MUDr. Digitálně
Jiří podepsal MUDr.
Havrlant Jiří Havrlant
Datum:
2021.11.10
12:34:42 +01'00'

Fakultní nemocnice Ostrava
MUDr. Jiří Havrlant, MHA
Ředitel

V Praze dne: _____

Digitally signed by
[Redacted]
Date: 2021.11.02
09:55:05 +01'00'

O2 Czech Republic a.s.
[Redacted]

Příloha č. 1 – Požadavky, funkcionality a technická specifikace Systému

Poskytovatel bude poskytovat a umožňovat objednateli využívat služby v Systému s názvem: KISS – Krizový Informační Svolávací Systém

HW prostředky pro poskytování služby jsou umístěny v lokalitě (adresa lokality): DC Stodůlky, K Zahradkám 2065/2, Praha 13 – Stodůlky 155 00 a DC Chodov, V lomech 2339/1, Praha 4 – Chodov 149 00

Poskytovatelem datového úložiště a serverů je firma:

Název: O2 Czech Republic a.s.

IČO: 60193336

Stručný popis: <https://www.o2.cz/firmy-a-organizace/kiss/zdravotnictvi>

Poskytovatel bude poskytovat a umožňovat objednateli využívat služby v následujícím rozsahu minimálních technických požadavků a funkcionalit.

Zkratky:

DTMF	tónová telefonní volba (Dual-tone multi-frequency)
FNO	Fakultní nemocnice Ostrava
GDPR	Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation) -
ICT	informační a komunikační technologie (information and communication technologies)
MS	Microsoft
NB	přenosný osobní počítač (notebook, laptop)
PC	osobní počítač (personal computer)
SLA	úroveň dohodnutých služeb (service level agreement)

2. Předpoklad

Objednatel pro provoz hromadného svolávacího systému předpokládá:

- cca 1000 účastníků ve všech scénářích;
- min 100 souběžných hovorů;
- vyrozumění formou:
 - SMS;
 - Hlasem - cca 250 telefonních hovorů za 1 měsíc;
 - e-mailem;
- využití emailového serveru poskytovatele;
- využití SIM pro odesílání SMS od smluvního mobilního operátora zadavatele;
- neomezený počet scénářů;
- servisní podporu na dobu neurčitou dle SLA;

3. Požadavky na hromadný svolávací a varovný systém.

Zadavatel požaduje:

- otevřený svolávací a varovný systém – customizace na míru požadavkům zadavatele;
- uchazeč musí být poskytovatelem/výrobcem nebo mít od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur tak, aby mohl provádět úpravy dle požadavků zadavatele (tuto skutečnost doloží uchazeč potvrzením od poskytovatele / výrobce);
- využití min. pro svolávání a aktivaci v případě vzniku mimořádné události a krizové situace (plán krizové připravenosti, traumatologický plán, evakuační řád, bezpečnostní plán k ochraně měkkého cíle, pandemický plán a výskyt vysoce nebezpečné nákazy, typové karty činností a další);
- využití min. pro svolávání a aktivaci jednotlivých poradních orgánů FNO spojených se vznikem mimořádné události a krizové situace (členové krizového štábu, členové pandemického štábu, přednostové/primáři, vrchní sestry, vedoucí pracovníci, a další);
- možnost operativního hlasování odpovědí klávesou z telefonu pomocí DTMF;
- aby aplikace byla provozována v cloudovém prostředí poskytovatele služby;
- webové řešení pro více subjektů;

- možnost spustit svolávání z libovolného zařízení (PC, tablet, mobil, NB...);
- přístup k aplikaci přes webový prohlížeč min.:
 - MS Edge chromium 70 a novější;
 - Google Chrome 70 a novější;
 - Mozilla Firefox 70 a novější;
 - Opera 60 a novější;
 - Safari 10 a novější.
- aby služba byla provozovatelná s garancí poskytovatele na aktualizace aplikace pro nové verze webových prohlížečů;
- nastavení práv přístupů určených uživatelů aplikace;
- ověření uživatele v active directory;
- archivaci logování spuštění a průběhů aplikace a online přístup administrátorů zadavatele k logům min. po dobu 18 měsíců. Logy musí obsahovat informace min. o činnostech:
 - přihlašování a odhlašování ke všem účtům, a to včetně neúspěšných pokusů;
 - provedených administrátory;
 - úspěšné i neúspěšné manipulace s účty, oprávněními a právy;
 - neprovedení činností v důsledku nedostatku přístupových práv a oprávnění;
 - uživatelů, které mohou mít vliv na bezpečnost informačního a komunikačního systému;
- celou aplikaci v české lokalizaci, tedy nejen v českém jazyce ale i v české legislativě;
- **převod online napsaného libovolného textu do hlasu – česká lokalizace** a odeslání účastníkům daného scénáře;
- možnost tvorby vlastních předdefinovaných textů pro svolávání vlastními zaměstnanci zadavatele;
- možnost tvorby předdefinovaných hlasových nahrávek pro jednotlivé svolávané scénáře v běžně dostupném formátu (.mp3, .ogg apod.);
- zpětné potvrzení svolávaného účastníka scénáře tlačítkem na mobilu z výběru předem definovaných možností;
- automatické zpětné potvrzení o předání odeslané informace do **online** přehledu o průběhu svolávání;
- možnost nastavení počtu opakování pro případ, že svolávaný nereagoval nebo byl nedostupný nebo obsazen;
- možnost aktivace účastníka scénáře na min. 2 telefonních číslech;
- **online** přehled o průběhu svolávání na jednotlivých telefonních číslech, podrobné informace o stavu volání: nezvedá / obsazeno / neexistující číslo / zvolená odpověď;
- automatický report událostí (číselný, množstevní, grafický ...);
- kompletní historii průběhu události – datum a čas, uživatel, výsledky atd. min. po dobu 18 měsíců s možností odmazávání pouze starších záznamů administrátorem systému nebo automaticky dle nastaveného parametru;
- možnost filtru historie (vyhledávání událostí dle data, času, volaného, volajícího, apod.);
- tisk výsledků – libovolného protokolu administrátorem zadavatele z archivu se všemi náležitostmi pro archivaci (min. za posledních 18 měsíců);
- přehledné rozhraní menu (dlaždicové menu) pro vytváření jednotlivých skupin včetně barevného rozlišení;
- dotykové ovládání jednotlivých skupin;
- nahrávání telefonů/hovorů;
- zálohování telefonů/hovorů min. 30 dní;
- přehrávání jednotlivých hovorů;
- zobrazení informací k hovorům (příchozí/odchozí, číslo, délka trvání, apod.);
- snadná a rychlá aktualizace telefonních kapek a mobilních telefonů;
- jednoduché/snadné změny při zadávání ve skupinách, v telefonních a mobilních číslech, při aktualizaci jednotlivých osob ve skupinách (z důvodu fluktuace osob na pracovištích);

4. Další požadavky

Nabízený svolávací a varovný systém musí:

- umožňovat napojení na MS Active Directory zadavatele, telefonní seznamy zadavatele, případně další informační systémy třetích stran provozovaných u zadavatele prostřednictvím datových standardů, kde klíčovým slovem bude osobní číslo zaměstnance zadavatele. Případnou integraci bude řešit úvodní analýza. Uchazeč se zavazuje poskytnout součinnost při této integraci.

- služba bude poskytována na HW prostředcích uchazeče, případě jeho smluvního partnera.
zadavatel požaduje doložit úroveň bezpečnosti poskytovaných cloudových služeb alespoň jedním aktuálně platným z těchto dokumentů/certifikátů:

- ČSN ISO/IEC 27001;
- Auditní zprávu SOC 2 Type II (AT101);
- ISO 27017.

Zadavatel požaduje šifrovanou komunikaci (TLS/VPN) přes internet.

Součástí dodávky bude dodání dokumentace – uživatelského a administrátorského manuálu v elektronickém formátu a jejich aktualizace s každou nově nasazenou verzí, která přinese změny v ovládání aplikace.

Uchazeč, jako poskytovatel, bude mít povinnost informovat určené pracovníky zadavatele o nasazení/změně aktuální verze svolávacího a varovného systému.

5. Požadavky na webové aplikace

Zadavatel požaduje, aby uchazečem nabízené webové aplikace splňovaly požadavky dle doporučení OWASP (viz. Příloha č. min. v rozsahu T10):

- A1 – injektování** - ke zranitelnostem injektováním, např. injektováním SQL, OS a LDAP, dochází, když se jako součást příkazu nebo dotazu odesílají do interpretu nedůvěryhodná data. Útočníkova nepřátelská data mohou lstí přimět interpret k provedení nezamýšlených příkazů nebo k umožnění přístupu k datům bez řádné autorizace.
- A2 – Chybná autentizace a správa relace** - funkce aplikací, které se vztahují k ověřování a správě relace, často nejsou provedeny správně, což útočníkům umožňuje kompromitovat hesla, klíče nebo tokeny relací anebo zneužít jiné slabiny v implementaci k tomu, aby převzali identitu jiných uživatelů.
- A3 – Cross-Site Scripting (XSS)** - chyby typu XSS nastávají tehdy, když aplikace přijme nedůvěryhodná data a odešle je webovému prohlížeči bez řádného ověření nebo escapování. XSS útočníkům umožňuje spouštět skripty v prohlížeči oběti, které mohou unést uživatelské relace, přetvořit webové stránky nebo přesměrovat uživatele na nebezpečné stránky.
- A4 – Ne-zabezpečený přímý odkaz na objekt** - přímý odkaz vznikne, když vývojář vystaví odkaz na vnitřní objekt implementace, například soubor, adresář nebo databázový klíč. Bez kontroly řízení přístupu nebo jiné ochrany mohou útočníci manipulovat s těmito odkazy, a získat tak neoprávněný přístup k datům.
- A5 – Ne- zabezpečená konfigurace** - dobré zabezpečení vyžaduje mít definováno a nasazeno bezpečné nastavení aplikace, frameworků, aplikačního serveru, webového serveru, databázového serveru a platformy. Bezpečnostní nastavení by měla být definována, prováděna a udržována, protože výchozí hodnoty jsou často riskantní. Navíc by měl být software průběžně aktualizován.
- A6 – Expozice citlivých dat** - mnoho webových aplikací nechrání náležitě citlivá data, jakými jsou kreditní karty, daňová ID (pozn.: v USA) a autorizační údaje. Tato slabě chráněná data útočníci mohou krást či modifikovat, aby mohli provádět podvody s kreditními kartami, krádeže identity nebo jiné zločiny. Citlivá data si zaslouží zvláštní ochranu, např. šifrování dat v klidu nebo v pohybu, stejně tak i zvláštní bezpečnostní opatření pro data v prohlížeči.
- A7 – Chyby v řízení úrovně přístupu** - většina webových aplikací ověří úroveň přístupových oprávnění k funkcím před tím, než je tato funkcionality viditelná v uživatelském rozhraní. Přesto je zapotřebí, aby se při přístupu ke každé funkci prováděla stejná kontrola přístupu na serveru. Jestliže požadavky nejsou verifikovány, útočníci budou moci vytvořit požadavky na získání přístupu k funkcionality bez řádného povolení.

A8 - Cross-Site Request Forgery (CSRF) - útok typu CSRF donutí prohlížeč přihlášené oběti odeslat zranitelné webové aplikaci podvržený požadavek HTTP, včetně cookie relace oběti a jiných automaticky vkládaných autentizačních informací. To útočníkovi umožňuje donutit prohlížeč oběti generovat požadavky, které zranitelná aplikace považuje za legitimní požadavky oběti.

A9 – Použití známých zranitelných komponent - komponenty, např. knihovny, frameworky a další softwarové moduly, téměř vždy běží s nejvyššími oprávněními. Jestliže je zranitelná komponenta zneužita, útok může usnadnit závažnou ztrátu dat nebo ovládnutí serveru. Aplikace používající komponenty se známými zranitelnostmi mohou zmařit ochranu aplikací a umožnit řadu útoků a dopadů.

A10 – Neošetřené přesměrování a předávání - webové aplikace často přesměrovávají a předávají uživatele na jiné webové stránky a používají k určení cílové stránky nedůvěryhodné údaje. Bez řádného ověření mohou útočníci přesměrovat oběti na rybařící nebo malwarové stránky nebo použít předání k získání přístupu k neoprávněným stránkám.

6. Provedení implementace

Implementace bude zahrnovat poskytnutí veškerých potřebných licencí k dodanému svolávacímu a varovnému systému, které jsou již zahrnuty v ceně nabídky.

Implementace bude zahrnovat migraci (import) stávajících potřebných dat, bude předmětem úvodní analýzy.

Zadavatel požaduje provedení implementace takovým způsobem, aby výsledkem implementace byly splněny následující body:

- vytvoření úvodní analýzy popisující detailně cílové řešení. Na základě této analýzy bude provedena implementace svolávacího a varovného systému. Dokument s procesní analýzou slouží zejména ke vzájemnému pochopení a vyjasnění všech aktivit, kterých se následná implementace svolávacího a varovného systému dotkne. Výstupem bude dokument „Implementační analýza“, který projde schvalovacím procesem zadavatele.
- provedení komplexní integrace na systémy a jiné datové zdroje zadavatele (viz. integrační vazby) provozované v prostředí zadavatele a nutné k integraci daného řešení;
- řádné otestování všech instalovaných součástí nabízeného svolávacího a varovného systému v testovacím prostředí a následně i v ostrém provozu;
- školení klíčových uživatelů jednotlivých pracovišť zadavatele, v rámci kterého si osvojí všechny úkony spojené s použitím základních funkcí svolávacího a varovného systému;
- školení správců svolávacího a varovného systému v takovém rozsahu, aby byli schopni poskytovat uživatelskou podporu pracovištím zadavatele, zvládli databázové struktury dodávaného svolávacího a varovného systému a byli schopni vytvářet reporty a grafické výstupy dat;
- aktivní dohled v průběhu testování, popřípadě na výzvu zadavatele provést úkony v rozsahu dle potřeby, ale min. v délce jednoho měsíce;

O provedené implementaci, jejím splnění bude sepsán akceptační protokol, který bude obsahovat popis případných nedostatků. Implementace bude považována za dokončenou až v okamžiku, kdy bude svolávací a varovný systém řádně bez závad a nedodělků (připouští se jen 5 závad definovaných jako závada malá dle přílohy č. 2, odst. 5 písm.c) – tyto musí být odstraněny do 15 dnů od akceptace) fungovat v ostrém provozu a bude oběma stranami akceptována podpisem protokolu o provedení implementace.

Poskytovatel zahájí plnění předmětu zakázky okamžitě po oboustranném podpisu smlouvy (analýza) a implementuje svolávací systém v **plné** míře výše uvedených požadavků a funkcionalit nejpozději do 2 měsíců od podpisu smlouvy.

Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA)

Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
 - a) poradenství k Systému;
 - b) parametrizaci Systému dle pokynů objednatele;
 - c) diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému;
 - d) asistenci při aktualizaci Systému;
 - e) správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk.
2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.
3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
 - a) nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**;
 - b) jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**;
 - c) jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**;
 - d) propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele;
 - e) nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele, na něž byl písemně upozorněn;
 - f) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami na straně infrastruktury Objednatele
 - g) opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý;
 - h) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**;
 - i) používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány;
 - j) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**;
 - k) negarantované funkce např. chyby MS Windows atd.
4. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAround) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.
5. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
 - a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
 - b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionality. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
 - c) **Závada malá** - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionality. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.
6. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.
7. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
8. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je služba dostupná (mimo předem dohodnuté výluky a odstávky)
9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Inicie incidentu objednatelem

- Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatelem průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
- Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
 - vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele;
 - dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie;
 - součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany objednatele;
 - veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.

2) Registrace incidentu poskytovatelem

- Každý zasláný incident i požadavek je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
- Poskytovatel registrované incidenty a požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda na kategorizaci incidentu (poskytovatel například neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se po vyřešení incidentu tento rozpor na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

3) Řešení incidentu

- Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
 - pokud došlo k překážkám v plnění na straně Objednatele, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
 - při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
 - rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě nebo emailem;
 - předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednatelem, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace;
- Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí

4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a) **Havárie**
Nástup na řešení: do 2 hodin od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 24 hodin od nahlášení havárie.
- b) **Závada velká**
Nástup k řešení: do 2 hodin od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 48 hodin od nahlášení závady.
- c) **Závada malá**
Odstranění závady: do 5 pracovních dnů od nahlášení závady.

5) Provozní doba služby

7x24

6) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

1) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S03 Aktualizace Systému

1) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNO min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace na straně infrastruktury FNO, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S06**.
- d) Aktualizace provádí poskytovatel.

2) Provozní doby služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Hot-line (HelpDesk) - běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele do 60 minut měsíčně.

2) Provozní doby podpory

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 08.00 – 16.30 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1.

3) Úhrada služby

Služba je hrazena v rámci platby Paušálu.

S05 používání HelpDeskové aplikace

1) Popis služby

- a) Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.

b) Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk Poskytovatele Technickými zástupci objednatele.

2) Provozní doba služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S06 řešení drobných požadavků objednatele

1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu nad rámec S04:

- a) konzultace a poradenství k Systému;
- b) vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám.

2) Popis služby:

- a) technický zástupce objednatele zašle na Helpdesk drobný požadavek;
- b) konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci;
- c) konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení;
- d) konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti a řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní.
- e) konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci;
- f) technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení.

3) Provozní doba služby

- V pracovní dny v čase 08.00 – 16.30 hod.

4) Úhrada služby

- Služba je hrazena na základě předloženého Výkazu činností.

S07 řešení speciálních požadavků Objednatele

1) Klasifikace speciálních požadavků

- a) Požadavky na drobné vylepšování Systému.
- b) Požadavek na služby nového modulu Systému.
- c) Požadavek na propojení Systému s externím systémem (zařízením, programem).
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem).
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.

2) Popis služby:

- a) oprávněná osoba objednatele předloží oprávněné osobě poskytovatele požadavek na speciální úpravu Systému;
- b) oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S07 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatel termín a způsob řešení;
- c) po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávnění osobě objednatele k akceptaci.

3) Provozní doba služby

Jen v pracovní dobu, reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení.

4) Úhrada služby:

- a) požadavky na drobné vylepšování Systému – hrazeno dle odst. IV.5. nebo IV.6;

- b) požadavek na služby nového modulu Systému – nabídka na rozšíření služeb Systému, samostatná nabídka další licence. Rozsáhlejší vylepšování (vývoj nad rámec Drobného vylepšování) bude považováno jako nový modul/verze systému (bude řešeno samostatnou nabídkou na Upgrade systému);
- c) požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů, resp. konektorů Systému, samostatná nabídka;
- d) pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5;
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

S08 dostupnost systému

1) Popis služby

- a) Zajištění funkčnosti systému nepřetržitě, tj. po dobu 24 hodin denně včetně státem uznaných dnů pracovního volna a klidu, a to tak, že dostupnost služby v každém kalendářním čtvrtletí bude činit minimálně 99,5 %.
- b) Maximální kontinuální výpadek služby za kalendářní čtvrtletí nesmí překročit 10 hodin.
- c) Zajištění provozu nepřetržitě pohotovostní služby pro hlášení poruch a dalších požadavků.
- d) Případné plánované výpadky služby z důvodů plánované údržby zařízení a sítě ohlašovat Objednateli nejméně 7 dnů předem na smluvené kontakty.

2) Provozní doba služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

Příloha č. 3 – Výkaz činností

VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:

Poskytovatel:

Období: /

Datum	Popis činnosti	Čas
Celkem hodin		

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	
Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá - doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4								

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

Jméno, datum a podpis
objednatele

Jméno, datum a podpis
poskytovatele

Příloha č. 4 – Ujednání o zpracování osobních údajů

Preambule

Řádné plnění předmětu této smlouvy vyžaduje i zpracování osobních údajů (dále jen „**Osobní údaje**“), které bude pro objednatele (dále „**Správce**“) provádět poskytovatel (dále „**Zpracovatel**“).

S ohledem na výše uvedené, Smluvní strany uzavírají v režimu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“) a ve spojení se zákonem o zpracování osobních údajů následující ujednání o zpracování osobních údajů (dále jen „**Ujednání**“).

I.

Předmět Ujednání

- 1.1 Předmětem tohoto ujednání je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran při zpracování Osobních údajů, které Zpracovatel získá v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy.

II.

Podmínky zpracování Osobních údajů

- 2.1 Účelem zpracování Osobních údajů jsou údaje potřebné pro poskytování služeb v souladu s touto smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy.
- 2.2 Správce zpracovává osobní údaje Subjektů údajů v rozsahu vyplývajícím z platných právních předpisů.
- 2.3 Zpracováním Osobních údajů, ve smyslu této Smlouvy, se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků (např. specializovaného softwaru) v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování služeb dle této smlouvy.
- 2.4 Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování služeb a platnosti této smlouvy s tím, že ukončením této smlouvy bez dalšího zaniká i toto Ujednání. Ukončením tohoto Ujednání nezanikají povinnosti zpracovatele týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému zpracovateli.
- 2.5 Smluvní strany se dohodly, že zpracování Osobních údajů na základě tohoto Ujednání bude bezplatné, přičemž zpracovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním tohoto Ujednání, neboť úhrada nákladů je zajištěna v rámci předmětu této smlouvy.

III.

Povinnosti Smluvních stran

- 3.1 Správce je při plnění tohoto Ujednání zejména povinen neprodleně, nejpozději však do 72 hodin od okamžiku, kdy se o něm dozvěděl, ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu.
- 3.2 Zpracovatel je při plnění tohoto Ujednání zejména povinen:
- a) nezapojit do zpracování Osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce;
 - b) zpracovávat Osobní údaje pouze v souladu s tímto Ujednáním a obecně závaznými právními předpisy;
 - c) zohledňovat povahu zpracování Osobních údajů, a být Správci nápomocen pro splnění povinnosti Správce, reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
 - d) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování Osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby;
 - e) zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím tomuto Ujednání a zajistit, aby se takto všechny osoby

- oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly písemně k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
- f) na žádost Správce kdykoliv poskytnout veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Zpracovatele ohledně zpracování Osobních údajů;
 - g) po skončení této Smlouvy protokolárně odevzdat Správci nebo nově pověřenému zpracovateli všechny Osobní údaje zpracované po dobu plnění této smlouvy a odstranit všechny existující kopie, není-li právními předpisy nebo Správcem stanoveno jinak;
 - h) zajistit, aby Osobní údaje nemohly být při jejich předávání čteny, kopírovány, měněny nebo vymazány neoprávněnou osobou (kontrola předávání);
 - i) zajistit, aby mohlo být dodatečně prověřeno a zajištěno, zda a kým byly Osobní údaje v systému zpracování Osobních údajů zpracovávány (kontrola zadávání);
 - j) zajistit, aby Osobní údaje byly chráněny proti náhodnému zničení nebo ztrátě (kontrola dostupnosti);
 - k) oznámit Správci bez zbytečného odkladu nejpozději však do 24 hodin porušení zabezpečení Osobních údajů.

3.3 Pokud bude na základě písemného souhlasu Správce zapojen další zpracovatel, je Zpracovatel povinen zajistit dodržení podmínek pro zapojení dalšího zpracovatele zejm. dle čl. 28 odst. 2, 4 Nařízení.

3.4 Smluvní strany jsou při plnění tohoto Ujednání povinny:

- a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování Osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, přijmout všechna opatření požadovaná čl. 32 Nařízení a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat;
- b) vést a průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování Osobních údajů ve smyslu Nařízení;
- c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
- d) navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění předmětu tohoto Ujednání;
- e) zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
- f) postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a příslušných právních předpisů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

IV.

Závěrečná ustanovení

4.1 Toto Ujednání nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu poslední ze Smluvních stran.

4.2 Toto Ujednání zaniká ukončením této smlouvy.

4.3 Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně v tomto Ujednání neupravené se řídí právním řádem České republiky a dále zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zákonem o zpracování osobních údajů.

4.4 Toto Ujednání lze měnit či doplňovat pouze formou číslovaných písemných datovaných dodatků této smlouvy.