



S M L O U V A

o poskytování servisní a technické podpory (dále jen „Smlouva“)

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

číslo smlouvy zhotovitele

mezi smluvními stranami

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Sídlo: Křížkovského 511/8, 771 47 Olomouc
Jednající: prof. MUDr. Martin Procházka, Ph.D., rektor
IČO: 61989592 DIČ: CZ61989592

dále jen **Objednatel** nebo UP na straně jedné

CES EA s.r.o.

Sídlo: Voctářova 2500/20a, Libeň, 180 00 Praha 8
Jednající: Jan Matuš, jednatel společnosti
Bankovní spojení: [REDACTED]
IČ: 08028656 DIČ: CZ08028656
spisová značka OR: C 324520 vedená u Městského soudu v Praze

dále jen **Zhotovitel** na straně druhé,

(společně jako „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

uzavírají společně tuto Smlouvu o poskytování servisní a technické podpory

1 PREAMBULE

- 1.1 Dne 17. 7. 2015 uzavřely mezi sebou UP jako objednatel a zaniklá společnost AutoCont CZ a.s., jejímž právním nástupcem je na základě Projektu fúze sloučením podepsaného dne 17. 7. 2018 společnost AUTOCONT a.s., Smlouvu o dílo č. RCS-2015-Z167, a to v důsledku skutečnosti, že nabídka společnosti AutoCont CZ a.s. byla objednatelem vybrána v zadávacím řízení jako nabídka nejvhodnější (dále jen „Smlouva o dílo“).
- 1.2 Zhotovitel je právním nástupcem části společnosti AUTOCONT a.s., která vznikla fúzí sloučením, v jejímž důsledku došlo k zániku společností (1) AutoCont CZ a.s., IČO 47676795, se sídlem Hornoplní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, v oddílu B, vložce číslo 814, (2) AutoCont Holding a.s., IČO 27805786, se sídlem Hornoplní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, v oddílu B, vložce číslo 3267 a (3) MIUS a.s., IČO 25035983, se sídlem U nádraží 954/3, 415 01 Teplice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, v oddílu B, vložce číslo 1097, když veškerého jmění zanikajících společností přešlo na nástupnickou

- společnost BYW Czech, a.s., následně po zápisu fúze do obchodního rejstříku přejmenovanou na AUTOCONT a.s., IČO 04308697, se sídlem Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě v oddílu B, vložce č. 11012.
- 1.3 K právnímu nástupnictví části společnosti AUTOCONT a.s. pak došlo v důsledku rozdělení odštěpením se vznikem nové společnosti AUTOCONT EA s.r.o., následně po zápisu rozdělení odštěpením do obchodního rejstříku přejmenovanou na CES EA, IČO 08028656, se sídlem Voctářova 2500/20a, Libeň, 180 00 Praha 8, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddílu C, vložce č. 324520, když na tuto společnost přešla část jmění společnosti AUTOCONT a.s., uvedená v projektu přeměny, a to spolu s tímto jměním spojenými právy a povinnostmi, včetně Smlouvy.
- 1.4 AutoCont CZ a.s. provedl pro UP dílo – Implementace systému identity management/2015, tj. analýzu, dodávka, úpravu a nasazení systému pro správu identit uživatelů informačních systémů Univerzity Palackého – identity management systému (dále jen „IDM“).
- 1.5 Dle ustanovení článku VI. Smlouvy o dílo se AutoCont CZ a.s., zavázal poskytnout za dílo záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne protokolárního předání a převzetí díla, přičemž v souladu s uvedeným vypršela tato záruka za jakost k datu 22. 7. 2018. Po dobu běhu záruky za jakost probíhal servis a odstraňování vad díla v souladu se Smlouvou o dílo. Následně byla servisní činnost řešena mezi smluvními stranami
- 1.5.1 objednávkami,
- 1.5.2 smlouvou o poskytování servisní a technické podpory při provozu Informačního systému IDM č. ESA-20 I 8-Z043,
- 1.5.3 smlouvou o poskytování servisní a technické podpory při provozu Informačního systému IDM ze dne 1. 4. 2020, účinné od 3. 4. 2020 do 23. 2. 2021, kdy se závazek jí založený rozvázal v souladu s jejím odst. 7.4, (dále jen „Smlouva 2020“),
- 1.5.4 smlouvou o poskytování servisní a technické podpory při provozu Informačního systému IDM ze dne 30. 3. 2021, účinné od 31. 3. 2021 do 31. 12. 2021, obdobnými této Smlouvě.

2 DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Pokud používá tato smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru anebo plurálu, mají tyto termíny následující význam:
- 2.1.1 **Informační systém** – řešení, které Zhotovitel pro Objednatele dodal dle Smlouvy o dílo č. RCS-2015-Z167. Dále také jako **IS**.
- 2.1.2 **Požadavek** – žádost Objednatele o servisní a technickou podporu podle této Smlouvy.
- 2.1.3 **Kontaktní místo** nebo **HelpDesk** – kontaktní místo Zhotovitele, na kterém jsou ohlašované Požadavky.
- 2.1.4 **Kontaktní osoba Objednatele** – osoba Objednatele, která je oprávněna vznášet Požadavky a potvrzovat řešení uzavřených Požadavků (viz Příloha č. 2).
- 2.1.5 **Pověřená osoba Objednatele** – osoba Objednatele, která je pověřena měsíčním schvalováním plnění řešení Požadavků za Objednatele (viz Příloha č. 2).
- 2.1.6 **Řešitel** – pracovník Zhotovitele podílející se na řešení Požadavků.
- 2.1.7 **Metrika** – měřitelný parametr podpory.
- 2.1.8 **Doba převzetí Požadavku** – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku do potvrzení jeho přijetí.

- 2.1.9 **Doba zahájení řešení** - Metrika definující čas, který uplyne od potvrzení o přijetí Požadavku do okamžiku, kdy Řešitel zahájí řešení.
- 2.1.10 **Doba realizace nápravy** - Metrika definující čas, který uplyne od zahájení řešení Požadavku do okamžiku jeho vyřešení.
- 2.1.11 **Pracovní den** – pondělí až pátek, pokud není takový den státním svátkem nebo jiným dnem pracovního klidu.
- 2.1.12 **Pracovní doba** – Pracovní dny 8:00-16:00
- 2.1.13 **Služby** – všechny činnosti, které Zhotovitel má poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a které jsou potřebné ke splnění smluvních závazků dle této Smlouvy.
- 2.1.14 **Incident** – událost způsobující odchylku od očekávané funkce Informačního systému.
- 2.1.15 **Priorita Incidentu** – závažnost Incidentu podle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.
- 2.1.16 **Vzdálené připojení** – připojení do Informačního systému pomocí datové linky, na které je vytvořené dočasné anebo trvalé spojení.
- 2.1.17 **Člověkoden** – práce Řešitele v rozsahu 1 Pracovního dne. 1 Pracovní den obsahuje až 8 hod.
- 2.1.18 **Člověkohodina** – práce Řešitele v rozsahu 1 hodiny.
- 2.1.19 **L1 podpora** – podpora vykonávána pracovníky Objednatele, definována jako prvotní zpracování Požadavků pracovníky Objednatele.
- 2.1.20 **L2 a L3 podpora** – primární servisní a technická podpora pracovníky Zhotovitele, od okamžiku, kdy Kontaktní osoba Objednatele nahlásí Požadavek zadáním do HelpDesku, a to v českém jazyce.
- 2.1.21 **Servisní a technická podpora** – rozsah podpory je uveden v čl. 3 označeném Předmět plnění a detailně popsán v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3 PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 3.1 Předmětem plnění této Smlouvy je závazek Zhotovitele poskytnout Služby (mj. Servisní a technickou podporu na úrovni L2 a L3 podpory při provozu Informačního systému). Tento závazek zahrnuje Služby podle specifikace v Příloze č. 1.
- 3.2 Objednatel se zavazuje Zhotoviteli zaplatit za poskytnutí Služeb cenu podle čl. 7 této Smlouvy.

4 MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění předmětu Smlouvy je budova Objednatele na adrese Biskupské nám. 1, 771 11 Olomouc, přičemž smluvní strany berou na vědomí, že Servisní a technickou podporu lze poskytnout i ve formě Vzdáleného připojení.

5 ÚČINNOST SMLOUVY A TERMÍNY PLNĚNÍ

- 5.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne 1. 1. 2022, když předpokladem účinnosti Smlouvy je uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle čl. 17 odst. 17.6 a 17.7 této Smlouvy, do dne 31. 12. 2022, při respektování rozvazovací podmínky dle čl. 7. 5 této Smlouvy.
- 5.2 Účinnost této Smlouvy lze ukončit dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 5.3 Jednostranně lze okamžitě v souladu s dohodou smluvních stran dle § 2001 občanského zákoníku od Smlouvy odstoupit v těchto případech:

- 5.3.1 Objednatel je v prodlení s placením oproti datu splatnosti uvedenému v čl. 7 déle než 60 dnů,
- 5.3.2 Zhotovitel je ve zpoždění s poskytnutím Služby déle než 60 dnů po datu sjednaném v čl. 6 této Smlouvy,
- příčemž odstoupení je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.
- 5.4 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Služby po dobu účinnosti této Smlouvy.

6 ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 6.1 Služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:
- prostřednictvím servisního technika Zhotovitele Vzdáleným připojením,
 - prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele,
 - prostřednictvím servisního technika Zhotovitele formou telefonické konzultace.
- Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 6.2 Pokud to bude technicky možné, bude podpora poskytována prostředky Vzdáleného připojení, telefonicky, nebo pomocí elektronické pošty. Pouze ve výjimečných případech, kdy prostředky Vzdáleného připojení nebude možné k účinnému zajištění Služby použít, bude podpora poskytována na pracovišti Objednatele. V případě nutnosti dojezdu Řešitele na pracoviště Objednatele, se čas strávený na cestě do místa plnění nebude započítávat do lhůt pro řešení Incidentu (SLA Metrik) definovaných v článku 2 e) v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 6.3 V případě poskytnutí Služby na pracovišti Objednatele, provede Zhotovitel písemný Objednatelem potvrzený záznam o provedení Služby s tím, že tento písemný záznam obdrží v jednom vyhotovení Zhotovitel a v jednom Objednatel. Záznam svými datovanými podpisy opatří Kontaktní osoba Objednatele a Řešitel. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou Vzdáleného připojení, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- 6.4 Kontaktní osoby Objednatele kontaktují Zhotovitele primárně zadáním Požadavku prostřednictvím HelpDesku.

7 CENA PLNĚNÍ

- 7.1 Za poskytování Služeb se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši 17 600 Kč bez DPH, a to za každý měsíc poskytování Služeb.
- 7.2 V případě realizace rozvojových požadavků dle přílohy č. 1 k této Smlouvě („Požadavek typu Rozvojový požadavek“) se smluvní strany dohodly na tom, že plnění je poskytováno v Pracovní dobu v sazbě 15 000 Kč bez DPH za 1 Člověkod. V případě, že si Objednatel vyžádá Službu mimo Pracovní dobu a Zhotovitel akceptuje provedení této Služby, nebude-li domluveno jinak, bude Služba zpoplatněna speciální sazbou 18 750 Kč bez DPH za 1 Člověkod. Na Službu poskytnutou mimo Pracovní dobu musí Objednatel nejprve vystavit objednávku.
- 7.3 Všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou v korunách českých a bez daně z přidané hodnoty.
- 7.4 Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 7.5 Smluvní strany si výslovně ujednaly rozvazovací podmínku, a to tu, že závazek založený touto Smlouvou zaniká dnem, kdy celkový součet částek fakturovaných na základě této Smlouvy (včetně případných dalších objednávek) dosáhne výše 249.000,-Kč bez DPH. Tato rozvazovací

podmínka se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani takových smluvních ujednání, která mají vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po zániku závazku.

8 PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1 Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Zhotovitele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 60 dnů od doručení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude obsahovat tyto zákonné náležitosti, případně tyto budou uvedeny nesprávně či nebude odpovídat této Smlouvě, je Objednatel oprávněn takový doklad do data jeho splatnosti vrátit Zhotoviteli. Zhotovitel je povinen vystavit novou fakturu s novou lhůtou splatnosti. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením původní faktury.
- 8.2 Zhotovitel bude fakturovat Objednateli paušální odměnu podle bodu 7.1 této Smlouvy jednou čtvrtletně, a to vždy do patnáctého dne prvního měsíce v rámci čtvrtletí, ve kterém jsou fakturované Služby poskytovány. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy první den kalendářního čtvrtletí, za který je fakturováno.
- 8.3 Cenu Služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Zhotovitel fakturovat Objednateli zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno, pokud nebude mezi smluvními stranami domluveno jinak. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno, pokud nebude mezi smluvními stranami domluveno jinak.
- 8.4 Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom své povinnosti odvést řádně DPH z inkasované ceny správci daně, a že DPH řádně, včas a ve správné výši z předmětného obchodu odvede. Dále že zhotovitel je v ekonomicky dobré kondici, není osobou, proti níž by bylo vedeno exekuční nebo insolvenční řízení, nevede žádný spor, v němž by neúspěch vedl k závazku, jehož splnění by bylo nemožné nebo by ho hospodářsky destabilizovalo. Zhotovitel není osobou ohroženou vstupem do insolvenčního řízení a řádně a včas plní veškeré své splatné závazky. Zhotovitel není osobou, s níž je vedeno řízení o její zápis do evidence nespolehlivých plátců daně a není prohlášen nespolehlivým plátcem daně.
- 8.5 Objednatel má právo v případě, že se mu jeví Zhotovitel jako rizikový plátec daně z přidané hodnoty, postupovat ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o DPH a přijmout preventivní opatření v podobě rozdělení platby za zboží na část cena a část daň z přidané hodnoty. Daň z přidané hodnoty pak Objednatel odvede přímo správci daně.

9 KOMUNIKACE, PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI ZÁSTUPCŮ SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1 Kontaktní a jiné osoby a kontakt pro zadávání Požadavků
 - 9.1.1 Seznam Pověřených, Kontaktních, Odpovědných a Oprávněných osob Objednatele a Zhotovitele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č. 2.
- 9.2 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 9.3 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své doručovací adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů ode dne provedení takovéto změny.

10 ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 10.1 Požadavky na změny rozsahu poskytovaných Služeb, které mají mít vliv na cenu nebo termíny (včetně dílčích) dle této Smlouvy, budou provedeny formou dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma smluvními stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy dnem jeho účinnosti.
- 10.2 Požadavky na změny projednávají Odpovědné osoby a schvalují je a dodatky podepisují Oprávněné osoby smluvních stran.

11 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si všechny informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
- 11.2 Předmětem obchodního tajemství ve smyslu této Smlouvy je ochrana všech podkladů resp. jakýchkoliv informací, které byly odevzdané druhé smluvní straně nebo které získá druhá smluvní strana v souvislosti s výkonem práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy a jejích dodatků. Tyto informace mohou být použité výhradně pro účely stanovené touto Smlouvou (dále jen „obchodní tajemství“).
- 11.3 Smluvní strany se zavazují za každých okolností zachovávat mlčenlivost, tedy neoznámít, nezpřístupnit, nevyužít pro sebe nebo jiného, úmyslně anebo i z nedbalosti informace tvořící obchodní tajemství.
- 11.4 Všechny údaje, informace a skutečnosti týkající se obchodního tajemství se považují za přísně tajné bez ohledu na jejich skutečnost anebo potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nakolik smluvní strany mají zájem na zachování tajnosti těchto informací.
- 11.5 Porušením obchodního tajemství podle § 2985 občanského zákoníku vzniká druhé smluvní straně právo použít všechny právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži.
- 11.6 Smluvní strana se zavazuje dodržet mlčenlivost o skutečnostech tvořících obchodní tajemství po dobu účinnosti této Smlouvy a minimálně dalších pět let po jejím ukončení.
- 11.7 Smluvní strany se zároveň zavazují dodržovat ustanovení příslušných právních předpisů upravujících nakládání s informacemi, které budou anebo mohou být poskytnuté na základě této Smlouvy.
- 11.8 Smluvní strany se zároveň zavazují, že nic z toho, co se v souvislosti s touto Smlouvou dozvěděli anebo ještě jen dozvědí, nepoužijí v rozporu se zájmy druhé smluvní strany.
- 11.9 Pracovníci obou smluvních stran, jako i jiné jimi pověřené osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost a nezveřejňovat data a informace o skutečnostech majících povahu osobního, služebního, či obchodního tajemství osob, o kterých se dozvěděli při plnění úloh vyplývajících z této Smlouvy. Tato povinnost mlčenlivosti platí ještě po dobu 5 let od ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.10 Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti sjednané touto Smlouvou smluvní strany sjednaly smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč, kterou lze vymáhat nezávisle na vzniku a výši případné škody (vyúčtováním či uhrazením smluvní pokuty není nijak dotčen nárok strany na náhradu škody).
- 11.11 Práva a povinnosti Zhotovitele:
 - 11.11.1 Zhotovitel bude vykonávat činnosti podle této Smlouvy v profesionální kvalitě.
 - 11.11.2 Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci Služeb.
 - 11.11.3 Zhotovitel bude předkládat Pověřené osobě Objednatele seznam vykonaných a uzavřených Požadavků 1x měsíčně. Tyto seznamy budou za období příslušného čtvrtletí tvořit

nedílnou přílohu jednotlivých faktur. Seznamy vykonaných a uzavřených Požadavků podle bodu 7.2 budou tvořit nedílnou přílohu jednotlivých faktur vystavených v souladu s bodem 8.3 této Smlouvy.

11.12 Práva a povinnosti Objednatele:

- 11.12.1 Objednatel zajistí potřebné informace pro řešení Požadavků, přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým prostředkům, včetně Vzdáleného připojení k IS.
- 11.12.2 Objednatel je povinen zajistit součinnost se třetími stranami, jejichž zařízení a systémy mohou souviset s řešením Požadavků.
- 11.12.3 Objednatel je povinen zajistit zálohy systémů.
- 11.12.4 Objednatel může být požádán o vykonání činností k vymezení Požadavku tak, jak bylo navrženo Zhotovitelem. Činnosti k vymezení Požadavku mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Objednatel může být též požádán o vykonání činností vedoucích k řešení Požadavků, což zahrnuje změnu konfigurace IS, instalaci nových verzí IS anebo nových komponent či modifikaci procesů zahrnutých v IS.
- 11.12.5 Objednatel se zavazuje poskytnout a vytvořit Zhotoviteli odpovídající pracovní podmínky pro realizaci Služeb dle této Smlouvy, a to v rozsahu specifikovaném tímto článkem Smlouvy. V této souvislosti Objednatel prohlašuje, že je srozuměn s tím, že dodržení termínů (SLA Metrik) pro poskytnutí Služeb Zhotovitelem závisí i na řádném a včasném plnění povinností stanovených touto Smlouvou pro Objednatele.

11.13 Souhlas smluvních stran

Smluvní strany souhlasí s užitím rámcových údajů o Službách poskytnutých dle této Smlouvy jako referenčních údajů pro osvědčení Objednatele o poskytnuté službě nebo prohlášení Zhotovitele o poskytnuté službě.

12 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 12.1 Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 12.2 Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Zhotovitelem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
- 12.3 Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, je-li zaviněna Objednatelem či vyšší moci.
- 12.4 Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na vypůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo-li toto zařízení vypůjčeno Objednateli.
- 12.5 Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

13 ZÁRUKA

- 13.1 Na poskytované Služby poskytuje Zhotovitel záruku v délce 12 měsíců ode dne poskytnutí konkrétní Služby (podpisu záznamu o provedení Služby).

14 PRODLENÍ, SANKCE

- 14.1 Jestliže Objednatel poruší zaviněně smluvní povinnost, pak platí tato ujednání:
- 14.1.1 Objednatel souhlasí s tím, že, pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Objednatele, které by vedlo ke změně termínů plnění dle Přílohy č. 1 této Smlouvy o více než tři (3) Pracovní dny, je Zhotovitel oprávněn přerušit práci na Službě, je-li to důvodné. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušování prací nedojde.
- 14.1.2 V případě opoždění Objednatele v rámci plnění součinnosti způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost (ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku) platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Objednatel je však povinen Zhotovitele o výskytu takových překážek nejpozději následující Pracovní den informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny provedení Služeb (SLA Metriky) o dobu opoždění.
- 14.2 Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Zhotovitele s výjimkou případů objektivní nemožnosti plnění, pak platí tato ujednání:
- 14.2.1 Zhotovitel souhlasí s tím, že, pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zhotovitele, které by vedlo ke změně termínů plnění dle Přílohy č. 1 této Smlouvy o více jak tři (3) Pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 5 % z paušální měsíční odměny uvedené v čl. 7.1 bez DPH a to za každý, byť jen započatý den prodlení.
- 14.3 Je-li Objednatel v prodlení s placením peněžité částky na základě této Smlouvy po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
- 14.4 Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné 14 dní po doručení jejich vyúčtování druhé smluvní straně.

15 ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1 Jakýkoli právní postup, nebo soudní spor vedený v souvislosti s touto smlouvou, bude zahájen a veden u věcně a místně příslušného soudu České republiky.

16 VLASTNICKÁ PRÁVA

- 16.1 V případě, že Zhotovitel při plnění této Smlouvy vytvoří (nebo poskytne jím dříve vytvořené) jako součást poskytování Služby dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní nepodmíněnou a neomezenou licenci k užívání díla, které podléhá ochraně dle autorského práva a které má být předáno Objednateli, a to okamžikem poskytnutí takového díla.
- 16.2 V případě, že Zhotovitel vytvoří (nebo poskytne jím dříve vytvořené) v rámci plnění Změnových požadavků dílo (resp. jakýkoliv nehmotný statek), které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, platí, že takové dílo prováděl pro Objednatele na jeho objednávku, tedy okamžikem jeho zhotovení vykonává majetková práva k dílu Objednatel.
- 16.3 Pro vyloučení jakýchkoli pochybností smluvní strany konstatují, že ustanovení odst. 16. 1 a 16. 2 se nevztahuje na produkty třetích stran ani na software, který byl Zhotovitelem vytvořen mimo rámec plnění této smlouvy (tzv. standardizovaný software). Režim použití standardizovaného software se řídí licenčními podmínkami příslušného výrobce takového software.

17 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 17.1 Vztahy mezi smluvními stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy ČR. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona, respektive i občanského zákoníku.
- 17.2 Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými Oprávněnými osobami obou smluvních stran na jedné listině.
- 17.3 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která mají být dle této Smlouvy učiněna písemně, musí být druhé smluvní straně doručena osobně anebo doporučeným dopisem na adresu uvedenou v této Smlouvě.
- 17.4 Změny a doplňky této Smlouvy musí mít písemnou formu, přičemž každá ze smluvních stran se zavazuje spravedlivě zvážit návrhy strany druhé. Objednatel je oprávněn namítat neplatnost dodatku pro jakoukoliv vadu, i pokud již bylo započato s plněním.
- 17.5 V případě, že některé ustanovení této smlouvy je neplatné, odporovatelné nebo vynutitelné, anebo se takovým ustanovením stane, je či bude neplatné, odporovatelné nebo vynutitelné pouze toto ustanovení a není nebo nebude tímto ustanovením dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného, odporovatelného nebo vynutitelného ustanovení se smluvní strany současně zavazují v takovém případě bezodkladně nahradit ustanovení bezvadným, které v nejvyšší možné míře bude odpovídat obsahu a účelu vadného ustanovení.
- 17.6 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva včetně všech jejích příloh a případných dodatků podléhá povinnému uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 17.7 Tato Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu Oprávněnými osobami obou smluvních stran a nabývá účinnosti dnem dohodnutým ve smlouvě v čl. 5.1, tj. 1. 1. 2022, ne však dříve než dnem jejího uveřejnění v registru smluv. O uveřejnění Smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv informuje UP, která uveřejnění zajistí, druhou smluvní stranu neprodleně po uveřejnění Smlouvy v registru na kontaktním e-mailu Odpovědné osoby za Zhotovitele uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 17.8 Tato Smlouva je úplným ujednáním o předmětu Smlouvy a všech náležitostech mezi smluvními stranami, které smluvní strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Smluvní strany vylučují, aby nad rámec výslovných ustanovení, této Smlouvy či jejích dodatků vznikala jakákoliv práva a povinnosti z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí obecně či v oboru zachovávaných.
- 17.9 Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, podepsaných Oprávněnými osobami obou smluvních stran, z nichž Zhotovitel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží dvě vyhotovení.

17.10 Neoddělitelnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:


Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Příloha č. 2 – Seznam kontaktů a osob smluvních stran

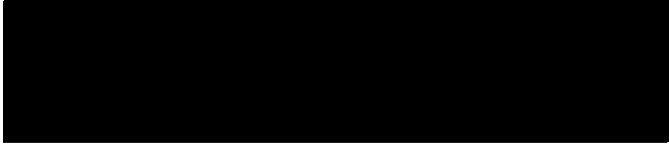
Příloha č. 3 – Smluvní doložka

Za Objednatele 16. 12. 2021
V Olomouci dne

Za Zhotovitele
V Praze dne 17. 12. 2021



prof MUDr. Martin Procházka, Ph.D., rektor



Jan Matuš, jednatel

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Předmětem je poskytování Služeb v podobě Servisní a technické podpory na úrovni L2 a L3 a podpory Řešení Požadavků. Servisní a technickou podporou se myslí především údržba a servis ve smyslu zabezpečení funkčnosti Informačního systému. Předmětem Služeb jsou:

1. Servisní a technická podpora

- a. Zabezpečení služby HelpDesk pracovníky Zhotovitele:
 - dostupnost e-mailového kontaktního místa v českém jazyce v Pracovní dobu pro hlášení Požadavků,
 - provoz elektronického systému pro zadávání a sledování řešení Požadavků,
 - připravenost zdrojů pro řešení Požadavků.
- b. Profylaktické služby pro zajištění řádného fungování IS. Výstupem profylaktických služeb bude souhrnná zpráva o výsledku jednotlivých kontrol. Profylaktické služby zahrnují následující pravidelné měsíční aktivity:
 - kontrola logů systému IDM,
 - kontrola stavu databáze IDM,
 - kontrola stavu velikosti místa na disku serveru.
- c. Údržba systému (maintenance)
 - V rámci maintenance má Objednatel nárok na nové verze systému IDM a také opravy záplaty (patche), opravující známé chyby či zranitelnosti Informačního systému. Součástí této služby jsou implementační práce spojené s nasazením oprav a patchů. Součástí této služby nejsou implementační práce spojené s nasazením nové verze.

2. Řešení Požadavků

- a. Příjem a řešení Požadavků probíhá v Pracovní době.
- b. Řešení Požadavků předchází jejich analýza, kategorizace a zpětné potvrzení Požadavku.
- c. Požadavky se dělí na tři kategorie:
 - Konzultační požadavek,
 - Incident,
 - Rozvojový požadavek.

Požadavek typu Konzultační požadavek. Služba obsahuje konzultace možných příčin problému, důsledky zákaznickem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na Informační systém, dále telefonické poradenství a další služby (např.: rada nebo zjištění informací o HW a SW, anebo jiná služba vykonatelná po e-mailu). Konzultační požadavek je primárně řešen v prostorech Zhotovitele, může však vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích. Objednatel a Zhotovitel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká).

Požadavek typu Incident. Služba obsahuje řešení incidentů. Incidenty budou řešeny dle zařazení do jedné z následujících kategorií:

Incident kategorie A – Jedná se o kritický Incident zabraňující provozu – systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Incident kategorie B – Jedná se o závažný Incident omezující provoz – funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Incident kategorie C – Incident neomezující provoz – znamená drobné vady, které nespádají do kategorií „A“ nebo „B“.

Kategorizaci Incidentů bude primárně provádět Objednatel v „Hlášení o vzniku Incidentu“. V průběhu odstraňování Incidentu a po dohodě Odpovědných osob obou smluvních stran může být upravena kategorie provozního problému.

Požadavek typu Rozvojový požadavek. Služba obsahuje analýzu a ocenění Rozvojových požadavků pro produkty a řešení uvedené v této příloze. Samotná realizace Rozvojových požadavků není předmětem této smlouvy.

V rámci Rozvojových požadavků může Objednatel poptávat např.:

- Úpravy řešení uvedených v této příloze, související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými Objednatelem
- Školení uživatelů/administrátorů na Informační systém.
- Úprava produktů nebo programátorské práce na řešení uvedené v této příloze.
- Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby zodpovídala aktuálnímu stavu provozního řešení.

Rozvojové požadavky budou vždy nejprve Zhotovitelem analyzovány z hlediska dopadu na Informační systém a možností řešení a bude navržen konkrétní způsob řešení daného Rozvojového požadavku, případně, pokud bude možné požadavek řešit variantně, budou navrženy varianty. Každá varianta bude Zhotovitelem oceněna a bude předložena Objednateli. Na základě objednávky Objednatele bude Zhotovitelem zahájeno řešení Rozvojového požadavku. Sazba pro výpočet ceny Rozvojových požadavků je uvedena v článku 6.5 smlouvy.

d. Za vyřešení incidentu v kategorii je považováno:

- odstranění nahlášeného Incidentu
- poskytnutí přijatelného řešení nebo náhradního postupu (poskytnutí návodu na náhradní postup nebo jeho předvedení)
- převedení daného Incidentu do nižší kategorie
- rozhodnutí, že se jedná o Rozvojový požadavek
- postoupení Incidentu k vyřešení třetí osobě (např. dodavateli operačního systému, zhotoviteli HW, atd.), prokáže-li Zhotovitel, že se jedná o Incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí osobou.

e. Pro poskytování podpory platí následující lhůty pro řešení Incidentu (SLA Metriky):

Kategorie	Doba zahájení řešení	Doba realizace nápravy
Incident kategorie A	1 Pracovní den	3 Pracovní dny
Incident kategorie B	3 Pracovní dny	15 Pracovních dnů
Incident kategorie C	5 Pracovních dnů	60 Pracovních dnů

- f. Za čas nahlášení Incidentu se považuje v Pracovní době čas doručení hlášení Požadavku na HelpDesk Zhotovitele. Za čas nahlášení Incidentu mimo Pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího Pracovního dne. SLA Metriky začínají běžet nahlášením Incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do SLA Metriky se započítává pouze čas v Pracovní době.
- g. Uvedené SLA Metriky pro řešení Incidentů budou závazné pouze v případech, kdy Zhotovitel má řešení ve své moci. Zhotovitel garantuje nepřetržitou práci v Pracovní dobu při řešení Incidentů až do jejich úplného vyřešení, pokud se Zhotovitel a Objednatel nedohodnou jinak.
- h. Uvedeným SLA Metrikám nepodléhá realizace Konzultačních a Rozvojových požadavků.
- i. Zjistí-li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným, chybným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetích stran (s výjimkou stran vybraných či zaangažovaných Zhotovitelem), bude incident překlasifikován na Rozvojový požadavek a Zhotovitel je povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele.

- j. Zhotovitel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje Incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).
- k. Objednatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž Incident je v tomto případě považován za vyřešený.
- l. Pro hlášení Požadavků bude Zhotovitelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel Požadavky zadávat. Na tento portál budou mít Pověřené a Kontaktní osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných Incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v Pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk.
- m. Součástí nahlášení Požadavku musí být:
- jméno a kontaktní informace (telefon, mail),
 - navrhovaná kategorizace, jde-li o Incident,
 - stručný a podrobný popis Požadavku, který umožní chování IS reprodukovat a analyzovat,
 - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh.
- n. Požadavky pracovník Zhotovitele řeší v pořadí jejich priority a dojednaných metrik. Během doby řešení Incidentu kategorie A může být pozastavené zahájení řešení ostatních Servisních požadavků. V takovém případě pracovník Zhotovitele tuto skutečnost okamžitě nahlásí Objednateli. Změnu v pořadí řešení Požadavků je oprávněna stanovit Kontaktní či Pověřená osoba Objednatele před zahájením prací na řešení Požadavku, kterého se toto týká.
- o. Požadavek přijme Kontaktní místo, Objednateli potvrdí jeho příjem pomocí elektronické pošty. Požadavek je zaznamenán do databáze kontaktního systému a dostává jednoznačné identifikační číslo (ID).
- p. Požadavek je v rámci Kontaktního místa odevzdán Řešiteli, ten kontaktuje Objednatele a zahajuje řešení Požadavku, popř. si vyžádá upřesnění údajů pro zahájení řešení.
- q. Řešitel o vyřešení Požadavku informuje Objednatele formou elektronické pošty.
- r. Požadavek je považován za uzavřený, pokud Kontaktní osoba Objednatele označí Požadavek za vyřešený.
- s. Zhotovitel se zavazuje vypracovat seznam vykonaných a uzavřených požadavků po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy a zaslat na Pověřenou osobu Objednatele.

Příloha č. 2 – Seznam kontaktů

A. Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

za Objednatele:

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

za Zhotovitele:

e-mail: [REDACTED]

B. Odpovědné osoby

Jsou zaměstnanci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

za Objednatele:

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

za Zhotovitele:

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

C. Pověřené osoby

Osoba Objednatele, která je pověřena měsíčním schvalováním plnění řešení Požadavků za Objednatele.

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

D. Kontaktní osoby Objednatele

Osoby oprávněné k zadávání Požadavků dle této Smlouvy

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

E. Kontaktní místo

Primární způsob zadávání požadavku je přes komunikační nástroj LiveAgent na odkazu: <https://esasupport.ladesk.cz/>

Zadání může být také přes e-mail, formou strukturovaného e-mailu na e-mail: [REDACTED] E-mail pro reporting: [REDACTED] Obsahem zadání (přes LiveAgent nebo přes e-mail) musí být alespoň následující údaje:

Od ▾ [redacted]
Komu... [redacted]
Kopie...
Předmět: SUBMIT

Kategorie požadavku: „Typ požadavku“

Popis požadavku: „Vlastní text“

Očekávaná hodnota

Kategorie požadavku: **Incident A**
Incident B
Incident C
Incident D
Reklamáce
Rozvojový požadavek
Vada
Profylaxe
Maintenance
Konzultační požadavek

Popis požadavku:

Bez uvedení alespoň těchto náležitostí se evidence považuje za neuskutečňenou. Výše uvedená struktura obsahuje veškeré akceptované Kategorie požadavku, které je možno do systému zadat. Kategorie požadavků a její rozsahy platné pro tuto smlouvu jsou definovány jako Incident A, Incident B, Incident C, Rozvojový požadavek, Konzultační požadavek a Reklamáce.

Shora uvedené kontaktní či komunikační údaje může kterákoli ze smluvních stran změnit oznámením druhé smluvní straně (také e-mailem), když smluvní strany se zavazují jakoukoli změnu v kontaktních údajích oznámit druhé smluvní straně do 3 dnů od nastání takové změny.

Příloha č. 3 – Smluvní doložka

Správce osobních údajů: Univerzita Palackého v Olomouci,

veřejná vysoká škola – režim existence dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, IČ 61989592, se sídlem Křížkovského 511/8, 771 47 Olomouc, jednající prof. MUDr. Martinem Procházkou, Ph.D., rektorem

(dále jen „Správce“)

a

Zpracovatel osobních údajů: CES EA s. r. o.

IČ 08028656, se sídlem Voctářova 2500/20a, Libeň, Praha 8, 180 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 324520, zastoupená Janem Matušem, jednatelem (dále jen „Zpracovatel“)

se v souladu s **čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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) („Nařízení“), dohodli takto:

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Zpracovatel se na základě smlouvy o poskytování servisní a technické podpory (dále jen Smlouva), jíž je tato smluvní doložka nedílnou součástí, zavazuje poskytnout servisní a technickou podporu při provozu systému pro správu identit uživatelů informačních systémů – identity management systému Správce (dále jen „Informační systém“). V rámci zajištění servisní a technické podpory Informačního systému pro Správce dochází k zpracování osobních údajů v níže uvedeném rozsahu.
2. Předmětem zpracování jsou osobní údaje zaměstnanců UP, studentů UP a osob majících přístup do univerzitního informačního systému, Správce v rozsahu: jméno, příjmení, rodné číslo, trvalé bydliště, uživatelské jméno, heslo, emailová adresa, číslo čipové karty, příslušnost do skupiny uživatelů a aplikační role. Zpracování výše vymezených údajů trvá po dobu trvání závazku ze Smlouvy. Zpracovatel zpracovává vymezené osobní údaje v rozsahu potřebné servisní a technické podpory Vzdáleným připojením Zpracovatele do Informačního systému, případně osobně na pracovišti Správce.
3. Na základě Smlouvy nejsou zpracovávány zvláštní kategorie osobních údajů ani osobní údaje, které se týkají rozsudků v trestních věcech a trestných činů.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

4. Zpracováním osobních údajů ve smyslu této doložky se rozumí nahlížení Zpracovatele do osobních údajů viditelných v Informačním systému Správce a specifikovaných v čl. 2 této doložky.
5. Zpracování osobních údajů probíhá prostřednictvím Informačního systému Správce, ke kterému Správce Zpracovateli zřizuje přístupové údaje, tzv. administrátorské účty.
6. Zpracovatel se dále zavazuje nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům.
7. Osobní údaje jsou Zpracovatelem zpracovávány pouze pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy.
8. Osobní údaje budou Zpracovatelem uchovávané pouze po dobu účinnosti závazku založeného Smlouvou.

POVINNOSTI ZPRACOVATELE

9. Zpracovatel je při zpracování osobních údajů na základě Smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízení.
10. Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování osobních údajů pouze doloženými pokyny Správce. Zpracovatel je povinen upozornit Správce bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zpracovatel mohl tuto nevhodnost zjistit. Zpracovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení Správce, že Správce trvá na provedení takových pokynů, jinak Zpracovatel odpovídá Správci za případnou škodu způsobenou vznikem povinnosti Správce hradit škodu nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu osobních údajů či pokutu uloženou dozorovým úřadem (Úřad pro ochranu osobních údajů, dále jen „ÚOOÚ“).
11. V případě, že se subjekt osobních údajů bude domnívat, že Správce nebo Zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s Nařízením, a požádá Zpracovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Zpracovatel o tom neprodleně informovat Správce.
12. Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit provádění kontroly ze strany ÚOOÚ ve věci osobních údajů zpracovávaných pro Správce a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu.
13. Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit každý případ porušení zabezpečení osobních údajů, který v souvislosti se zpracováním dle Smlouvy zjistí, a to telefonicky na číslo [REDAKCE] a na e-mailovou adresu [REDAKCE]. V oznámení uvede veškeré informace dle čl. 33, odst. 3 Nařízení, které mu jsou známy.
14. Zpracovatel je, pokud je to možné při zohlednění povahy zpracování osobních údajů, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření nápomocen Správci při plnění povinnosti Správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektů osobních údajů, zejména na žádost na přístup k osobním údajům, na opravu či výmaz osobních údajů a na přenositelnost osobních údajů.
15. Zpracovatel je povinen dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů; Správce je oprávněn si takovou dokumentaci od Zpracovatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí. Zpracovatel je povinen umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Správce nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří, a k těmto auditům přispěje.
16. Zpracovatel je Správci nápomocen při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů dle čl. 35 Nařízení, ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ či subjektům údajů a při předchozích konzultacích s ÚOOÚ, to vše při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má k dispozici.

ZAPOJENÍ DALŠÍHO ZPRACOVATELE

17. Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce. V případě obecného písemného povolení Zpracovatel Správce informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námítky.
18. Pokud Zpracovatel po předchozím povolení Správce zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování, musí tomuto dalšímu zpracovateli smluvně uložit stejné povinnosti na ochranu údajů jako Smlouva a tato smluvní doložka ukládá Zpracovateli.

OPATŘENÍ K ZAJIŠTĚNÍ ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

19. Zpracovatel se zavazuje, že přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody subjekty údajů vhodná technická a organizační opatření, aby vyloučil možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, zejména:

- a) zaváže své zaměstnance a další osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje k mlčenlivosti a poučí je o jejich dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat, aby nedošlo k porušení zabezpečení;
- b) bude osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
- c) osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřeni zaměstnanci na základě přístupových kódů či hesel;
- d) zajistí dálkový přenos osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

20. Zpracovatel odpovídá Správci za škodu způsobenou v důsledku porušení povinností uložených Zpracovatelem Nařízením, Smlouvou nebo touto smluvní doložkou, zejména je-li v důsledku porušení povinností Zpracovatele Správce povinen hradit náhradu škody nebo nemajetkové újmy subjektu osobních údajů či pokutu uloženou ze strany ÚOOÚ.

21. Zpracovatel je i po zániku závazku ze Smlouvy povinen dodržovat veškeré povinnosti plynoucí mu z Nařízení, zejména předejít jakémukoliv neoprávněnému nakládání s osobními údaji.

Za Správce:

Za Zpracovatele:

V Olomouci dne

16. 12. 2021

V Praze dne

7. 12. 2021

prof. MUDr. Martin Procházka, Ph.D.
rektor Univerzity Palackého v Olomouci

Jan Matuš
jednatel spol. CES EA s. r. o.