

Technické parametry / podmínky provozu díla

Článek I.

Provoz systému

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla bezpečnosti ICT.
2. Objednatel bude mít zjištěn hosting celého systému KISSOS LK, Katalogu sociálních služeb i Mobilní aplikace, a to po celou dobu platnosti smlouvy. Poskytovatel bude zajišťovat správu dat, jejich pravidelné (minimálně měsíční) zálohy. Zálohovaná data budou objednateli předávána v elektronické podobě vždy na vyžádání.

Poskytovatel je dále povinen objednateli poskytnout aktivní součinnost pro případné naimportování datového obsahu do informačního systému objednatele na základě jeho výzvy. Nesplnění této součinnosti považuje objednatel za zásadní porušení smlouvy.

3. Poskytovatel současně zajistí metodickou podporu při zajišťování provozu, a to formou Helpdesku / Service Desku prostřednictvím webového prohlížeče. Systém Helpdesk / Service Desk musí zajistit:
 - jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění,
 - aktuální seznam hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení a řešitelem;
 - e-mailové notifikace poskytovateli a zadavateli při změně stavu řešení požadavku;
 - možnost nastavení priorit řešení;
 - přístup k aplikaci přes internetový prohlížeč,

to vše bez nákladů na software pro objednavatele.

4. Poskytovatel se zavazuje provádět pravidelnou aktualizaci software nutnou pro plnou funkčnost. V případě, že se na systém nebo jeho části vztahuje nebo v budoucnu bude vztahovat atestační povinnost, je povinen poskytovatel zajistit atest do 6 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy.

Článek II.

Řízení úrovně služeb

Podpora systému zpřesněná níže uvedenými Katalogovými listy Služby (SLA).

AKM-01 Servis – podpora při nefunkčnosti systému

01-01 Řešení incidentů a závad v průběhu realizace díla

- AKM-02 Uživatelská podpora
 02-01 Podpora koncových uživatelů
 02-02 Podpora administrátora

- AKM-03 Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikace
 03-01 Zpracování a úpravy dat – požadavky objednatele
 03-02 Řešení bezpečnostních incidentů
 03-03 Zajištění a optimalizace aplikace, operačních systémů a databází (vyhodnocování logů)
 03-04 Vedení provozních deníků a záznamů o závadách, haváriích a bezpečnostních Incidentech

Katalogový list Služby AKM-01-01	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-01
Název Služby	Servis - podpora při nefunkčnosti systému
Identifikace činnosti	AKM-01-01
Název činnosti	Řešení incidentů a závad v průběhu realizace díla
Definice činnosti	
Způsob dokladování	<p>- incident = takový stav systému, který komplikuje běžný provoz a užívání systému (nefunkčnost systému, komplikace při užívání díla uživateli), který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v této smlouvě nebo v dokumentaci systému; závada = chyba systému znemožňující jeho užívání;</p> <p>- incidenty a závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti, a to podle toho, do jaké míry omezují funkčnost systému (kategorizace je obdobná pro všechny Katalogové listy):</p> <p>- vysoká = objednatel vyhodnotí, že incident/závada omezují užívání v takové míře, že není možné systém vůbec využívat (např. není možné přihlásit se do systému; systém uživatele odhlašuje; jednotlivé moduly nefungují ve vymezeném náporovém období – např. podávání závěrečných zpráv v termínu stanoveném objednavatelem, ...)</p> <p>- střední = objednatel vyhodnotí, že incident/závada omezují užívání v takové míře, že není systém v jednotlivých částech (modulech) krátkodobě využívat, např. není možné editovat v rámci jednotlivých modulů – tato porucha nemá vliv na využívání systému ve vymezeném náporovém období</p> <p>- nízká = objednatel vyhodnotí, že incident/závada omezují užívání v takové míře, že je třeba nefunkčnost nahlásit poskytovateli ale jejich závažnost neovlivňuje běžnou funkčnost systému</p> <p>- incidenty a závady jsou hlášeny prostřednictvím Helpdesku/Service Desku; - povinné náležitosti nahlášení události v Helpdesku/Service Desku: a) kód nahlášené události (obsahující pořadové číslo) b) datum a čas nahlášení, c) datum a čas akceptace k řešení poskytovatelem, d) název / předmět události, e) kategorie nahlášené události, f) popis nahlášené události, g) stav události (založený, akceptovaný k řešení, řešený, akceptace řešení, vyřešený, vrácený k řešení), h) termín vyřešení nahlášené události, i) datum a čas vyřešení, j) počet člověkohodin, - Helpdesk/Service Desk bude umožňovat export seznamu řešených nahlášených událostí (ve</p>

Katalogový list Služby AKM-01-01				
	formátu MS Excel nebo csv) vč. náležitostí dle písm. a), b), c), d), e), g), h), i), j) - Helpdesk/Service Desk bude umožňovat vkládání příloh ve formátech MS Office a PDF, případně dalších; - Helpdesk/Service Desk bude přístupný 24 hodin denně, o plánovaných odstávkách bude provozovatel Helpdesku / Service Desku informovat minimálně 24 hodin předem a musí být mimo termín, který je uveden v položce "Rozsah poskytování Služby".			
Parametry činnosti				
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00			
Lhůta pro obnovení Služby	Dle kategorie nahlášené události. Doba reakce se počítá od okamžiku nahlášení události na Helpdesku / Service Desku. Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti systému a úplné vyřešení a uvedení do funkčního stavu. V případě závažnější poruchy, kdy hrozí prodlení ze stanovených lhůt, je nutné konzultovat s objednatelem.			
	<i>Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/ Service Desku.</i>			
	Kategorie incidentu/závady	Doba reakce poskytovatele	Doba odstranění a akceptace	Smluvní pokuta za prodlení s odstraněním vad
	Vysoká	2 hodiny	4 hodiny	200 Kč za každou započatou hodinu prodlení
	Střední	2 hodiny	24 hodin	200 Kč za každou započatou hodinu prodlení
Nízká	2 hodiny	4 pracovní dny	200 Kč za každý započatý den prodlení	
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk			
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených závad v Helpdesku/Service Desku.			
Doplňující informace				
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění			
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk			

Katalogový list Služby AKM-02-01	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-02
Název Služby	Uživatelská podpora
Identifikace činnosti	AKM-02-01
Název činnosti	Podpora koncových uživatelů
Definice činnosti	

Katalogový list Služby AKM-02-01				
Popis činnosti	<p>Pro koncové uživatele bude přístupná telefonní linka - "hot-line", která bude v provozu dle položky "Rozsah poskytování Služby". Bude zpřístupněna jednoduchá a logicky odvoditelná e-mailová adresa, na které budou přijímány požadavky koncových uživatelů. Všechny požadavky (z linky hot-line i z uvedené e-mailové adresy) budou poskytovatelem zaznamenány maximálně do 1 hodiny od nahlášení do aplikace Helpdesk/Service Desk s poznámkou na zdroj (hot-line nebo e-mail). Součástí tohoto incidentu musí být i e-mailová zpráva dožadujícímu se uživateli o vyřešení požadavku. Ostatní náležitosti incidentu v Helpdesku/Service Desku jsou shodné jako u karty AKM-01-01. Podpora koncových uživatelů je rozdělena na:</p>			
	<p>a) technická podpora - konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, které mají vliv na správnou funkci aplikace KISSOS LK / Katalogu / Mobilní aplikace,</p>			
	<p>b) metodická podpora - dotazy a náměty týkající se práce s aplikací, - konzultace postupů při používání aplikace KISSOS LK / Katalogu / Mobilní aplikace</p>			
Parametry činnosti				
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00			
Lhůta pro obnovení Služby	Dle kategorie podpory. Doba reakce se počítá od okamžiku zapsáním požadavku na Helpdesku/Service Desku. Za vyřízení požadavku se považuje úplné vyřešení požadavku vč. informování uživatele (e-mail musí být součástí incidentu v Helpdesku /Service Desku), který se požadavku dožadoval.			
	Kategorie podpory	Doba reakce poskytovatele	Doba vyřešení požadavku	Smluvní pokuta za prodloužení s vyřešením požadavku
	technická podpora	2 hodiny	8 hodin	smluvní pokuta se nesjednává
metodická podpora	2 hodiny	24 hodin		
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk			
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených požadavků v Helpdesku /Service Desku.			
Doplňující informace				
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění			
Způsob dokladování	Helpdesk /Service Desk			

Katalogový list Služby AKM-02-02				
Identifikace předmětu zakázky	AKM-02			
Název Služby	Uživatelská podpora			
Identifikace činnosti	AKM-02-02			
Název činnosti	Podpora administrátora			
Definice činnosti				
Popis činnosti	Podpora pracovníků KU LK - v uživatelské roli "administrátor". Činnosti jsou řešeny jako incidenty / závady v aplikaci Helpdesk/Service Desk - analogicky jako na kartě AKM-01-01. Podpora administrátora je rozdělena na:			
	a) technická podpora - konzultace postupů při nastavení aplikace KISSOS LK z pohledu administrátora aplikace, - konzultace postupů při zpracování a výměně dat s externími informačními systémy, - konzultace při řešení chyb a havárií aplikace KISSOS LK, - konzultace postupů při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, - konzultace při řešení dalších technických situací výše neuvedených.			
	b) metodická podpora - dotazy a náměty týkající se metodického nastavení aplikační části aplikace KISSOS LK, - konzultace a nastavení postupů při používání aplikace KISSOS LK, Katalogu a Mobilní aplikace - konzultace při řešení dalších metodických situací výše neuvedených.			
Parametry činnosti				
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00			
Lhůta pro obnovení Služby	Dle kategorie podpory. Doba reakce se počítá od okamžiku zaevidování požadavku na Helpdesku / Service Desku. Za vyřízení požadavku se považuje úplné vyřešení požadavku vč. informování uživatele (e-mail musí být součástí incidentu v Helpdesku /Service Desku), který se požadavku dožadoval.			
	Dle jednotlivých požadavků hlášených v Helpdesku/Service Desku.	Doba reakce poskytovatele	Doba vyřešení požadavku	Smluvní pokuta za prodlení s vyřešením požadavku
	technická podpora	1 hodina	8 hodin	smluvní pokuta se nesjednává
metodická podpora	1 hodina	24 hodin		
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk			
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených požadavků v Helpdesku/Service Desku.			
Doplňující informace				

Katalogový list Služby AKM-02-02	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění

Katalogový list Služby AKM-03-01				
Identifikace předmětu zakázky	AKM-03			
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace KISSOS LK, Katalogu a Mobilní aplikace			
Identifikace činnosti	AKM-03-01			
Název činnosti	Zpracování a úpravy dat - požadavky zadavatele			
Definice činnosti				
Popis činnosti	<p>Pracovník poskytovatele provádí pro zadavatele na základě požadavků v Helpdesk/Service Desku jednorázové nastavení rutinních zpracování a úpravy dat včetně výstupů dat.</p> <p>Pracovník poskytovatele provádí dle požadavků zadavatele opravy dat, které nemají charakter chyb (např. oprava chybných dat vložených do systému uživateli, importy, exporty, výstupové sestavy z různých modulů (např. ZZ, PZ, RZ, Reporty apod.).</p> <p>Každý takovýto požadavek musí být zaevidován v Helpdesku/Service Desku.</p> <p>Ostatní náležitosti incidentu v Helpdesku/Service Desku jsou shodné jako u karty AKM-01-01.</p>			
Parametry činnosti				
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00			
Lhůta pro splnění Incidentu	Kategorie	Doba reakce poskytovatele	Doba vyřešení požadavku	Smluvní pokuta za prodlení s vyřešením požadavku
	Úprava dat	1 hodina	24 hodin	smluvní pokuta se nesjednává
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk			
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých požadavků hlášených v Helpdesku/Service Desku.			
Doplňující informace				
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění			
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk			

Katalogový list Služby AKM-03-02				
Identifikace předmětu zakázky	AKM-03			
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace KISSOS LK, Katalogu a Mobilní aplikace			
Identifikace činnosti	AKM-03-02			
Název činnosti	Řešení bezpečnostních incidentů			
Definice činnosti				
Popis činnosti	<p>Poskytnutí podpory uživatelům, administrátorům při vyšetření, vyhodnocení a realizaci opatření, která měla příčinu v událostech v aplikaci KISSOS LK, Katalogu a Mobilní aplikaci, které způsobily narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti nebo neposkytnutí/poskytnutí informace v důsledku selhání bezpečnostních opatření nebo porušení bezpečnostní politiky zadavatele.</p> <p>Bezpečnost řešení – Aplikace musí být chráněna proti bezpečnostním chybám - viz soulad se zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) Poskytovatel je současně povinen zabezpečit aplikaci KISSOS LK v souladu s legislativou EU (Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů - Kap. IV. Oddíl 2, článek 32 (GDPR) přijmout vhodná technická a organizační opatření pro zajištění úrovně zabezpečení zpracování odpovídající danému riziku). Každý takovýto požadavek musí být zaevidován v Helpdesku/Service Desku.</p>			
Parametry činnosti				
Rozsah poskytování Služby	Nepřetržitě			
Lhůta pro obnovení Služby	Doba reakce se počítá od okamžiku nahlášení události na Helpdesku/Service Desku. Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti systému a úplné vyřešení a uvedení do funkčního stavu.			
	<i>Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/Service Desku.</i>			
	Kategorie závady	Doba reakce poskytovatele	Doba odstranění a akceptace	Smluvní pokuta za prodlení s odstraněním vad
	Vysoká	Bezodkladně	48 hodin	1000 Kč za každou započatou hodinu prodlení
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk			
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/Service Desku.			
Doplňující informace				
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění			

Katalogový list Služby AKM-03-02	
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-03-03	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-03
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace KISSOS LK, Katalogu a Mobilní aplikace
Identifikace činnosti	AKM-03-03
Název činnosti	Zajištění a optimalizace aplikace, operačních systémů a databází (vyhodnocování logů)
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zajišťuje monitoring a optimalizaci aplikací, operačního systému aplikace a databází (vyhodnocování logů). Poskytovatel bude pravidelně (1x za pololetí a na vyžádání) informovat zadavatele o přihlašování se do aplikace KISSOS LK, včetně Katalogu ze strany uživatelů aplikace (monitoring přístupů do systému). Tyto informace musí poskytovatel zadavateli poskytnout nejpozději do 5 kalendářních dnů od obdržení vyžádání zadavatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	1 x za 6 měsíců / na vyžádání
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/Service Desku.
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-03-04	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-03
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace KISSOS LK, Katalogu a Mobilní aplikace
Identifikace činnosti	AKM-03-04
Název činnosti	Vedení provozních deníků a záznamů o závadách, haváriích a bezpečnostních incidentech

Katalogový list Služby AKM-03-04	
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel vede veškeré záznamy v Helpdesku/Service Desku a detailně poskytuje zadavateli informace o provozu, závadách, haváriích aplikace a bezpečnostních incidentech. Zaznamenává i telefonické požadavky uživatelské podpory pro administrátory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/Service Desku.
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Článek III.

Ochrana osobních údajů

1. Smlouva mezi poskytovatelem a objednavatelem je zároveň zpracovatelskou smlouvou podle článku 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“). Povinnosti dle odst. 3 – 14 tohoto článku je poskytovatel povinen plnit od nabytí účinnosti smlouvy.
2. Předmětem zpracování jsou osobní údaje klientů sociálních služeb v Libereckém kraji, které budou zadavatelé sociálních služeb zakládat do systému KISSOS, v rozsahu jméno, příjmení, rok narození, sociální služba, jejímž je uživatelem / zájemcem o službu, případně období využití konkrétní sociální služby, místo pobytu v době podání žádosti o sociální službu a řešené Potřeby. Nejedná se o zvláštní kategorii osobních údajů ve smyslu článku 9 GDPR. Doba trvání zpracování je po celou dobu od nabytí účinnosti smlouvy, nedojde-li k výpovědi smlouvy. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem zjištění statistických dat – zjišťování potřebnosti (dostatečné kapacity sociálních služeb), efektivnosti sociálních služeb (odstranění duplicit) a tím k efektivnímu plánování ZSLK (dle § 93-95 ZSS). Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat obsažených v systému KISSOS je zadavatel.
3. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pouze způsobem vymezeným výše a není oprávněn předávat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci.
4. Poskytovatel je povinen zajistit, aby osoby, kterým udělí oprávnění zpracovávat osobní údaje nebo možnost přístupu k osobním údajům uvedeným v odst. 2, byly vázány povinností mlčenlivosti ohledně skutečností, o kterých se v rámci své činnosti dozví.

5. Poskytovatel je povinen v souladu s článkem 32 GDPR přijmout vhodná technická a organizační opatření pro zajištění úrovně zabezpečení zpracování odpovídající danému riziku. Poskytovatel je povinen provést zejména opatření:
 - k zajištění úrovně technického zabezpečení proti neoprávněnému přístupu třetích stran, zejména vhodnou antispamovou a antivirovou ochranou,
 - případné zpracování osobních údajů může být i formou pseudonymizace osobních údajů uživatelů / zájemců o službu, přičemž není nutné, aby byla zadavateli umožněna identifikace konkrétní osoby, mimo případů vymezených v odst. 9; v tomto případě bude po ukončení platnosti smlouvy nebo na základě písemného vyžádání zadavatele předán zadavateli šifrovací klíč a to do 5 pracovních dnů od ukončení platnosti smlouvy nebo doručení písemné žádosti,
 - k zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracování údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, včetně evropských právních předpisů, pokud na zpracování osobních údajů dopadají.
6. Ve vztahu k oprávněným osobám, které pro poskytovatele zpracovávají osobní údaje podle této smlouvy na základě pracovněprávního či jiného vztahu k němu (dále jen „oprávněné osoby“), je poskytovatel povinen zejména:
 - zajistit, aby oprávněné osoby byly povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení, a aby tato povinnost pro poskytovatele i oprávněné osoby trvala i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu k poskytovateli, přičemž splnění této povinnosti musí být poskytovatel schopen doložit; v případě porušení této povinnosti se poskytovatel zavazuje nahradit zadavateli veškerou škodu, která tím zadavateli vznikne,
 - zajistit prokazatelné seznámení oprávněných osob s povinností mlčenlivosti a ostatními příslušnými povinnostmi dle právních předpisů a dle této smlouvy, přičemž o jejich seznámení se svými povinnostmi podle právních předpisů a podle této smlouvy, musí být pořízen písemný záznam, který musí být na vyžádání zadavatele kdykoliv zpřístupněn.
7. Poskytovatel nesmí zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele.
8. Poskytovatel je povinen, při zohlednění povahy zpracování, být objednavateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění zadavatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR. Poskytovatel je zejména povinen:
 - sdělit objednavateli, zda a jaký kód byl v aplikaci přidělen subjektu údajů, který žádá o přístup k osobním údajům podle článku 15 GDPR, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti objednavatele; toto sdělení poskytovatel zašle do datové schránky objednavatele s tím, že sdělení bude zasláno k rukám některé z kontaktních osob na straně zadavatele, spolu s výslovným označením Odboru sociálních věcí KÚ LK, na kterém kontaktní osoby zadavatele působí,
 - opravit na žádost objednavatele nepřesné nebo neaktuální údaje subjektů údajů v aplikaci spolu s případným odstraněním duplicit, které vznikly v důsledku zadání

chybných údajů do aplikace, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti zadavatele,

- vymazat na žádost objednavatele všechny osobní údaje subjektu údajů v aplikaci, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti zadavatele,
 - maximální doba trvání zpracování a doba uchování osobních údajů je totožná s dobou platnosti smlouvy; po uplynutí této lhůty budou osobní údaje předány objednavateli nebo na základě písemné výzvy objednavatele prokazatelně zlikvidovány, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po jejím doručení.
 - omezit na žádost objednavatele zpracování všech osobních údajů subjektu údajů po dobu a způsobem stanoveným objednavatelem, a to nejpozději do následujícího pracovního dne od obdržení žádosti objednavatele; omezením zpracování osobních údajů se rozumí jejich zvláštní označení, a dále zneprístupnění, aby tyto osobní údaje nemohli uživatelé aplikace zpracovávat po dobu omezení zpracovávat.
9. Poskytovatel je objednavateli povinen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, poskytovat veškerou potřebnou součinnost kterou po něm lze požadovat při zohlednění povahy zpracování a informací.
 10. V případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, zničení či ztráty, neoprávněného přenosu, nebo jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití, je poskytovatel povinen zadavatele bezodkladně, nejpozději však do 48 hodin, prokazatelně informovat a je povinen bezodkladně přijmout opatření k odstranění závadného stavu. O přijatých opatřeních je poskytovatel povinen objednavatele neprodleně písemně informovat.
 11. Poskytovatel je povinen po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním všechny osobní údaje vrátit objednavateli a vymazat všechny existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo České republiky nebude v době ukončení poskytování služeb požadovat uložení daných osobních údajů.
 12. Poskytovatel je povinen objednavateli na jeho žádost poskytnout veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné poskytovatelem nebo jiným auditorem, kterého poskytovatel pověřil, a k těmto auditům přispěje.
 13. Poskytovatel odpovídá třetím osobám za újmu způsobenou zpracováním jejich osobních dat v případě, že nesplnil své povinnosti stanovené touto smlouvou nebo GDPR, nebo že jednal nad rámec zákonných pokynů objednavatele. Této odpovědnosti se poskytovatel zproští, pokud prokáže, že nenese žádným způsobem odpovědnost za událost, která ke vzniku újmy vedla.
 14. Jestliže objednatel zaplatí v souladu s článkem 82 odst. 5 GDPR plnou náhradu způsobené újmy třetí osobě, jejíž osobní údaje byly zpracovávány podle této smlouvy, má právo žádat od poskytovatele vrácení části náhrady, která odpovídá jeho podílu na odpovědnosti za újmu.