

Smlouva o poskytování služeb

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění mezi smluvními stranami (dále „Smlouva“):

NiXE Development s.r.o.

sídlem: Poštova 1200/1, Dolní Chabry, 184 00 Praha 8,

IČ: 073 75 123,

DIČ: CZ07375123,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 299985,

zastoupená panem Ing. Janem Fikejzem, Ph.D., jednatelem

(dále jako „**Dodavatel**“)

a

Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace

sídlem: Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary,

IČ: 005 74 660,

DIČ: CZ00574660,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl Pr 523/KSPL,

zastoupená MUDr. Jiřím Smetanou, ředitelem

(dále jako „**Objednatel**“)

(Dodavatel a Objednatel dále též jako „**smluvní strany**“)

Čl. I. – Předmět smlouvy

1. Dodavatel se v souladu s touto smlouvou poskytne Objednateli za úplatu služby spočívající ve správě aplikace a ve správě v aplikaci uložených dat a souborů.

2. Objednatel v souladu s touto smlouvou přijme poskytnuté služby spočívající ve správě aplikace a v aplikaci uložených dat a souborů a za poskytované služby zaplatí sjednanou odměnu.

Čl. II. – Služba

1. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel pro Objednatele provede jednorázovou adaptaci aplikace EscapeNET, zahrnující:

- Softwarové úpravy aplikace EscapeNET pro potřeby ZZSKVK + vytvoření nových uživatelů
- Příprava cloudové databáze pro správu dat
- Příprava cloudové databáze pro správu souborů

2. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel bude Objednateli poskytovat služby související se správou zdravotnických dat a souborů uložených do aplikace EscapeNET, včetně správy přístupu jednotlivých uživatelů – zaměstnanců Objednatele do této aplikace. Blíže se jedná o tyto konkrétní služby:

- Správa a údržba aplikace EscapeNET
- Správa přístupu k souborům uložených ve službě Amazon S3
- Správa přístupu k dat v databázi
- Technická podpora 24/7
- Drobné softwarové korekce/úpravy– do 4 h/měsíc

3. Dodavatel prohlašuje, že je odborně i technicky způsobilý provádět pro Objednatele služby dle Smlouvy.

4. Objednatel prohlašuje, že spravovaná data jsou ukládána v databázi spravované společností Webglobe s.r.o., že jsou uložena na území ČR resp. státu EU, že jsou vhodně zabezpečena proti ztrátě, zneužití a dalším neoprávněným zásahům, a to dostatečně silným a šifrovaným heslem s unikátními přístupovými jmény

NiXE Development s.r.o. | Poštova 1200/1, Dolní Chabry, 184 00 Praha 8 | IČ: 073 75 123 | OR: MS v Praze, C 299985

Strana 1 (celkem 8)

oprávněných osob. Objednatel dále prohlašuje, že souborová data jsou dostupná na serveru S3 společnosti Amazon, přičemž servery jsou umístěny v zemi EU. Přístup k těmto souborům je zabezpečen jménem, šifrovaným heslem a privátním klíčem. Tyto údaje jsou uloženy v aplikaci EscapeNET a žádný běžný uživatel tyto údaje nezná.

5. Pro servisní služby jsou definovány následující úrovně servisních služeb:

Úroveň služeb	Popis
SLA-1	Poskytování základních služeb technické podpory pro zajištění funkčnosti a provozuschopnosti daného zařízení, včetně technické podpory při opravě nebo výměně hardwarových komponent v případě poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti. Samotné zajištění opravy nebo výměny hardwarových komponent v případě jejich poruchy, havárie nebo ztráty funkčnosti není předmětem plnění.
SLA-2	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec základních služeb úrovně SLA-1, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).
SLA-3	Poskytování komplexních služeb technické podpory nad rámec základních služeb úrovně SLA-1, tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu). Poskytování služeb rozšířené podpory pro vybrané části (část 1 MZD, část 2 ZOS). Od SLA-2 se liší vyššími nároky na rychlost reakce a dobu vyřešení incidentu.

6. V následující tabulce jsou uvedeny kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení reakčních dob jednotlivých úrovní servisních služeb:

Kategorie incidentu	Popis
A	<p>Situace, kdy Systém nebo část Systému není funkční, z důvodů na straně Systému nebo jeho části, na niž je uchazeč povinen poskytovat servisní služby, za incident kategorie A se považuje stav, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. celková nefunkčnost Systému; b. nemožnost využívat klíčové funkcionality systému ; c. nefunkčnost části systému, která se projevuje pro více jak 5 uživatelů; d. závažné porušení bezpečnosti – přístup k systému a datům bez autentifikace, či autorizace (obejití přístupových práv); neoprávněný přístup k technickým prostředkům; neoprávněné zacházení s daty (přístup neodpovídající přiřazené roli v systému); přihlášení do systému pomocí neplatných certifikátů, či hesel; přístup k systému (jiným systémem, nebo fyzickou osobou) pomocí jiných služeb než definovaných; a jiné, které ohrožují integritu, důvěryhodnost, či neodvolatelnost uložených a poskytovaných dat.
B	Situace, kdy Systém nebo část Systému je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně Systému nebo jeho části, na niž je uchazeč povinen poskytovat servisní služby. Případně bezpečnostní problémy mimo kategorii A, které ale neohrožují klíčové funkcionality řešení, Systém je možné provozovat

Kategorie incidentu	Popis
	v omezeném rozsahu, neohrožujícím jeho věrohodnost a zajišťujícím kompletnost a úplnost zpracovávaných dat.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání Systému nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem Systému nebo jeho části.

7. V následující tabulce jsou pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány maximální doby pro dílčí úkony (parametry SLA), které musí být dodrženy:

Úroveň služeb	Kategorie incidentu A		Kategorie incidentu B		Kategorie incidentu C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
SLA-1	2 pracovní dny	4 pracovní dny	4 pracovní dny	15 pracovních dní	15 pracovních dní	Po dohodě s Objednatelem
SLA-2	24 hodin	48 hodin	NBD	4 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě s Objednatelem
SLA-3	4 hodiny (12 hodin)	12 hodin (36 hodin)	8 hodin (12 hodin)	2 pracovní dny	2 pracovní dny	Po dohodě s Objednatelem

Údaje v závorkách platí v případě, že hlášení závady bylo přijato poskytovatelem servisních služeb mimo pracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.

V případě služby SLA-1 se doba počítá od okamžiku, kdy má dodavatel k dispozici všechny potřebné komponenty v plně funkčním stavu (opravy nebo výměny hardwarových komponent nejsou součástí plnění).

8. V rámci technické specifikace jsou používány tyto definice:

Pojem	Význam
Incident (Požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části Systému, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení.
Reakce (Reakční doba)	Doba mezi nahlášením incidentu a potvrzením přijetí a zahájením řešení incidentu uchazečem.
Vyřešení (Doba vyřešení)	Doba mezi nahlášením incidentu a vyřešením a předáním k ověření. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Zákazníka není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.
On-site/Off-site	Uchazeč zajistí fyzickou přítomnost pracovníka (specifikace požadované role je uvedena v katalogových listech) do 60 min od nahlášení požadavku v době

Pojem	Význam
	uvedené jako „on-site“ v běžných pracovních dnech, např. pro „8–17 on-site, 17–8 off-site“ to je doba od 8h do 17h. V době uvedené jako „off-site“ je rozhodnutí o fyzické přítomnosti pracovníka plně pod kontrolou uchazeče, který je povinen zajistit služby dle podmínek SLA. Podmínky „on-site/off-site“ v žádném případě nenahrazují ostatní požadavky na zabezpečení služby, včetně SLA, pouze upřesňují požadavky zadavatele na fyzickou přítomnost pracovníků uchazeče.
BE (Best Effort)	Uchazeč vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

6. Smluvní strany se dohodly na tom, že část služeb poskytovaná v režimu 24/7 nebude dle oznámení Dodavatele v průběhu roku až na dobu 30 dnů dostupná v souvislosti s omezeným pracovním režimem Dodavatele, resp. jeho zaměstnanců. Takové omezení služeb nezakládá nárok na snížení odměny za poskytovanou službu, a zároveň nezakládá právo Objednatel požadovat po Dodavateli smluvní pokutu či jiné sankce, a ani slevu z plnění za dodávanou službu.

Čl. III. – Cena

1. Smluvní strany se dohodly na:

a) jednorázové ceně za adaptaci aplikace EscapeNET dle výše uvedeného rozsahu ve výši **20.000,- Kč bez DPH** (dvacet tisíc korun českých), tj. **24.200,- Kč vč. DPH** (dvacet čtyři tisíc dvě stě korun českých);

b) měsíční ceně za poskytované služby dle výše uvedeného rozsahu ve výši **6.000 Kč/měsíc bez DPH** (šest tisíc korun českých měsíčně), tj. **7.260,- Kč vč. DPH** (sedm tisíc dvě stě šedesát korun českých).

2. Úhrada za jednorázové plnění dle článku III. odst. 1 písm. a) této Smlouvy bude Objednatel hrazena Dodavateli na jeho bankovní účet č. **2901700185/2010** (IBAN: CZ54 2010 0000 0029 0170 0185) vedený u Fio banky, a.s., a to na základě daňového dokladu s 14denní splatností.

3. Úhrada za měsíční plnění dle článku III. odst. 1 písm. b) této Smlouvy bude Objednatel hrazena Dodavateli na jeho bankovní účet [REDAKCE] a to na základě daňového dokladu s 14denní splatností.

4. Smluvní strany se dohodly, že výše smluvní odměny dle Čl. III. odst. 1 této smlouvy automaticky navyšuje o index růstu spotřebitelských cen vyhlášeném Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, a to s platností od 1. 2. roku aktuálního. Smluvní strany se dohodly, že cena uvedená v Čl. III. odst. 1 této smlouvy je platnou cenou pro rok 2023, tj. inflační zvýšení ceny bude poprvé provedeno ke dni 1. 2. 2024.

Čl. IV. – Práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli přístup k aplikaci a dále se Dodavatel zavazuje předat Objednateli technickou dokumentaci k aplikaci.

2. Dodavatel je povinen Objednateli hlásit narušení aplikace, závady či nefunkčnost, pokud by to mělo vliv na jím dodávanou službu, a to bezprostředně po tom, co takovou závadu zjistí.

Čl. V. – Ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel je povinen plně respektovat nastavení ochrany osobních údajů, které jsou obsaženy v aplikaci, resp. uloženy v databázi či v jednotlivých souborech dle příslušných vnitřních

předpisů Objednatele upravujících ochranu a zpracování osobních údajů, platné legislativy a ustanovení Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679.

2. Smluvní strany pro případ pochybností určují, že správcem osobních údajů v souvislosti s plněním dle Smlouvy je Objednatel, Dodavatel je pak v postavení zpracovatele osobních údajů. Dodavatel nemá právo bez souhlasu Objednatele zpřístupňovat osobní údaje obsažené v aplikaci jakékoli třetí osobě.

3. Dodavatel je povinen řídit se čl. 28 a 29 Nařízení EU 2019/679, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „nařízení“) a to zejména následujících oblastech:

- zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje u dodavatele byly zavázány k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti,
- přijmout všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření požadovaná v čl. 32 nařízení, ve znění pozdějších předpisů, s přihlédnutím ke stavu techniky, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování k zabránění jakéhokoli narušení poskytnutých osobních údajů,
- nezapojit do zpracování dat žádné další osoby bez předchozího písemného souhlasu objednatel,
- zpracovávat osobní údaje pouze pro plnění smlouvy (vč. předání údajů do třetích zemí a mezinárodním organizacím); výjimkou jsou pouze případy, kdy jsou určité povinnosti uloženy přímo právním předpisem,
- zajistit, aby osobní údaje nebyly uchovávány mimo území České republiky, resp. mimo EU,
- zajistit, že dodavatel bude objednatel bez zbytečného odkladu informovat o porušení zabezpečení osobních údajů a bude nápomocen při plnění povinností objednatel, zejména povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, povinnosti ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 nařízení, povinnosti oznamovat případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů dle čl. 34 nařízení, povinnosti posoudit vliv na ochranu osobních údajů dle čl. 35 nařízení a povinnosti provádět předchozí konzultace dle čl. 36 nařízení, a že za tímto účelem zajistí nebo přijme vhodná technická a organizační opatření, o kterých ihned informuje objednatel,
- po ukončení smlouvy řádně naložit se zpracovávanými osobními údaji, např. že všechny osobní údaje vymaže, nebo je vrátí objednateli a vymaže existující kopie apod.,
- poskytnout objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené objednateli právními předpisy,
- umožnit kontrolu, audit či inspekci prováděné objednatel nebo příslušným orgánem dle právních předpisů,
- poskytnout bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, kterou stanoví objednatel, součinnost potřebnou pro plnění zákonných povinností objednatel spojených s ochranou osobních údajů, jejich zpracováním,
- poskytnuté osobní údaje chránit v souladu s právními předpisy.

Čl. VI. – Smluvní pokuty a úrok z prodlení, odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany se dohodly, že v případě nepravdivosti prohlášení v ustanovení článku II. odst. 3 a 4 této Smlouvy nebo porušení některé povinnosti sjednané v článku IV. odst. 1 této Smlouvy je Dodavatel povinen

uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč (tři sta korun českých). Smluvní pokutu lze uložit opakovaně.

2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě porušení ustanovení článku II. odst. 1 nebo 2 Smlouvy dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši:

a) Dostane-li se Dodavatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie „SLA-3“, chyba kategorie A nebo kategorie B, je Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč (tři sta korun českých) za každou započatou hodinu prodlení;

b) Dostane-li se Dodavatel do prodlení s odstraněním vady incidentu kategorie „SLA-3“, chyba kategorie A, je Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč (tři sta korun českých) za každou započatou hodinu prodlení;

c) Dostane-li se Dodavatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie „SLA-2“, chyba kategorie A nebo kategorie B nebo kategorie C, je Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (pět set korun českých) za každý započatý den prodlení;

d) Dostane-li se Dodavatel do prodlení s odstraněním vady incidentu kategorie „SLA-2“, chyba kategorie A nebo kategorie B, je Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (pět set korun českých) za každý započatý den prodlení.

3. Při porušení povinností stanovených touto Smlouvou v případech, kdy byla v důsledku nedodržení zásad a pravidel ochrany osobních údajů uložena objednateli pokuta ze strany příslušných dozorujících a kontrolních orgánů, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající vyměřené pokutě. Úhradou této smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé objednateli nad rámec takto vyměřené pokuty.

4. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou odměny dle ustanovení čl. III Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení ve 0,1 % (slovy: jedna desetina procenta) z nezaplacené částky za každý den prodlení.

5. Smluvní pokuta je splatná do 21 (dvaceti jedna) dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě, případně může být smluvní pokuta uhrazena i formou poskytnutí slevy z částky pro zajištění servisních služeb. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši s tím, že zaplacená smluvní pokuta se na úhradu škody nezapočítává. Případným odstoupením od Smlouvy nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

6. Smluvní strany si vzhledem k tomu, že dodávané služby nejsou službami kritické infrastruktury a vzhledem k ceně za poskytované služby na následujícím omezení výše smluvní pokuty:

a) V případě, že služba z důvodu na straně Dodavatele byly nedostupná, nebo ji nebylo v důsledku chyby na straně Dodavatele možné standardně užívat po dobu kratší než pět (5) dnů, je maximální výše smluvní pokuty dle výše uvedených ustanovení nejvýše 25 % (dvacet pět procent) výše měsíční smluvní odměny;

b) V případě, že služba z důvodu na straně Dodavatele byla nedostupná, nebo ji nebylo v důsledku chyby na straně Dodavatele možné standardně užívat po dobu delší než pět (5) avšak kratší než deset (10) dnů, je maximální výše smluvní pokuty dle výše uvedených ustanovení nejvýše 50 % (padesát procent) výše měsíční smluvní odměny;

c) V případě, že služba z důvodu na straně Dodavatele byla nedostupná, nebo ji nebylo v důsledku chyby na straně Dodavatele možné standardně užívat po dobu delší než deset (10) dnů, je maximální výše smluvní pokuty dle výše uvedených ustanovení nejvýše 100 % (jedno sto procent) výše měsíční smluvní odměny;

d) V ostatních případech je maximální výše smluvní pokuty do 50 % (padesáti procent) výše měsíční smluvní odměny.

Vyhodnocení maximální výše smluvní pokuty se provádí za každý měsíc zvlášť, tj. smluvní pokutu lze uplatnit v souladu s výše uvedenými limity opakovaně.

7. Smluvní strany se ve vztahu k uplatňování smluvní pokuty a případných dalších sankcí včetně práva na náhradu škody doholy na těchto výlukách:

a) Dodavatel nenesे odpovědnost za výpadek služby, který má svůj původ ve výpadku jeho dodavatele serverových služeb, přičemž dodavatel serverových služeb garantuje 99,9% dostupnost;

b) Dodavatel nenesе odpovědnost za výpadek služby mající původ v útoku hackerů na síťové služby dodavatelů serverových služeb, webových služeb, dodavatelů internetového připojení nebo na dostupnost sítě Objednatele;

Čl. VII. – Kontaktní osoby pro komunikaci smluvních stran v otázkách plnění dle Smlouvy

1. Kontaktní osobou za Dodavatele je: [REDACTED]

2. Kontaktní osobou za Objednatele je: [REDACTED]

3. Smluvní strany se dohodly, že změnu v kontaktních osobách lze uskutečnit prostřednictvím elektronické pošty, přičemž změna je platná okamžikem potvrzení druhé smluvní strany o přijetí změny kontaktní osoby, příp. kontaktních údajů.

Čl. VIII. – Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.

2. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každý z účastníků obdrží po jednom.

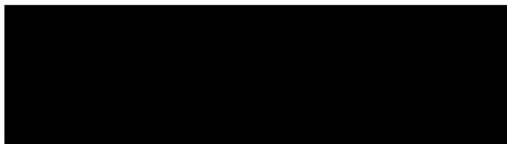
3. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.

4. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číselovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.

5. V případě, kdy dojde k porušení zásad a pravidel ochrany osobních údajů dle povinností uvedených v této smlouvě ze strany Dodavatele, je Objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou platností.

V Praze dne 7. 12. 2022

Dodavatel



Ing. Jan Fikejz, Ph.D., jednatel
NiXE Development s.r.o.

V Karlových Varech dne 7. 12. 2022

Objednatel



MUDr. Jiří Smetana, ředitel
Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje,
příspěvková organizace