



Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

Fakultní nemocnice Olomouc

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90

se sídlem: Zdravotníků 248/7, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

STAPRO s. r. o.

se sídlem: Pernštýnské náměstí 51, 530 02 Pardubice

IČ: 13583531

DIČ: CZ699004728

zastoupená: Ing. Leošem Raibrem, jednatelem společnosti STAPRO s. r. o.

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v **Hradci Králové**, oddíl C, vložka 148

bankovní spojení: 271810793/0300, ČSOB a.s.

na straně druhé jako „poskytovatel“

(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.)

tuto

Smlouvu o poskytování licencí, služeb technické podpory a servisu
uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

I. Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“) uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a Smlouvou.
2. Smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek v platném znění, s názvem „**Servisní podpora informačního systému transfuzního oddělení**“, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **VZ-2023-000015**. V případě, že je ve Smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené ve 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, nebo alespoň garantuje rozvoj a údržbu informačního systému **FONS Openlims – transfuziologie** (dále jen „**Systému**“), který je specifikován v Příloze č. 1 Smlouvy dle potřeb Fakultní nemocnice Olomouc (dále taky FNOL).
5. Objednatel na základě vyhlášky č. 437/2017 Sb. splňuje kritéria provozovatele základní služby a podle zákona č. 181/2014 Sb. je správcem a provozovatelem informačního systému základní služby. Plnění předmětu Smlouvy ve všech jeho částech musí splňovat veškeré podmínky dle zákona č. 181/2014 Sb. a dle vyhlášky č. 82/2018 Sb.

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory Systému, za podmínek stanovených ve Smlouvě, v jejich přílohách a v zadávací dokumentaci a závazek objednatele za služby platit cenu sjednanou v souladu se Smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran ze Smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle 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.
3. Předmětem Smlouvy je dále závazek poskytovatele dodat objednateli nejpozději do 6-ti měsíců od oboustranného podpisu Smlouvy upgrade Systému v rozsahu funkcionalit popsanych v příloze č.1 Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že zajišťování služeb poskytovatelem bude zahrnovat především:
 - právo objednatele využívání Systému pro své účely;
 - potřebné licence;
 - Hotline;
 - HelpDesk;
 - hodinovou dotaci
 - upgrade a update;
 - zapracování legislativních požadavků;
 - realizaci nových požadavků objednatele
 - pravidelnou revizi stavu prostředí Systému a úloh v něm provozovaných
 - pravidelnou validaci kritických míst dle požadavků objednatele, min. 1x ročně
 - validaci Systému po instalaci nové verze
 - řešení problematických situací;
 - podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech;
 - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem;
 - supervizi stávajících i nových projektů ve smyslu zajištění případné datové komunikace těchto projektů a vyloučení kolizí těchto projektů

5. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti Smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek stanovených Smlouvou.

III.

Doba a místo plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva se stává platnou dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 a č.2 Smlouvy od 1. dne následujícího měsíce po oboustranném podpisu Smlouvy.
3. 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

1. Cena poskytovaných licencí, služeb a technické podpory **Systému** je stanovena formou paušální ceny za fakturační období (dále jen „Paušál“), a bude zaplacena na základě faktury vystavené poskytovatelem k poslednímu dni každého fakturačního období.
2. Podrobný popis licencí a služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 a č.2 Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje na základě oboustranně podepsaného akceptačního protokolu bez výhrad zaplatit poskytovateli za upgrade Systému jednorázově cenu stanovenou dohodou celkem ve výši **500 000 Kč bez DPH, DPH 105 000 Kč, 605 000 Kč včetně DPH**.
4. Objednatel se zavazuje, do doby předání upgrade Systému poskytovatelem a převzetí objednatelem na základě akceptačního protokolu bez výhrad, platit poskytovateli za služby dle odst. IV.1 a odst. IV.2 Paušál stanovený dohodou ve výši **79 916,67 Kč bez DPH, DPH 16 782,50 Kč, 96 699,17 Kč včetně DPH** za fakturační období.
5. Objednatel se zavazuje, po převzetí upgrade Systému na základě akceptačního protokolu bez výhrad, po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli za služby dle odst. IV.1 a odst. IV.2 Paušál stanovený dohodou ve výši **79 916,67 Kč bez DPH, DPH 16 782,50 Kč, 96 699,17 Kč včetně DPH** za fakturační období.
6. Objednatel se zavazuje na základě **Výkazu činností** dle Přílohy č. 3 Smlouvy zaplatit poskytovateli za vyžádané služby objednatelem nad rámec Paušálu cenu stanovenou dohodou ve výši **1 700 Kč bez DPH, DPH 357 Kč, 2 057 Kč včetně DPH** za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
7. Cena hodiny je úměrně rozpočítána za každých započatých 30 minut.
8. V ceně Paušálu je zahrnuta cena za 8 hodin hodinové dotace za měsíc. Nevyčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb za měsíc lze převést do dalšího období s využitím následujících 12 měsíců. Po této lhůtě propadá.
9. Cena stanovená dohodou zahrnuje veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění poskytovaných služeb.
10. Fakturačním obdobím se rozumí 1 kalendářní měsíc.
11. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.6.)
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.6. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den po předání služby dle odstavce IV.6. k řádnému užívání objednateli.
 - 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.

- d) Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie detailní popis o všech provedených činnostech a informace potřebné pro Výkaz činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady bez časů přerušení). Poskytovatel po ukončení vystaví neprodleně samostatný **Výkaz činností** s rozpisem provedených prací a předá jej objednateli pro odsouhlasení provedených činností.
12. Veškeré úpravy Systému potřebné ze strany poskytovatele budou prováděny na náklady poskytovatele.
 13. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem. Součástí daňového dokladu (faktury) v případě čerpání služeb dle odstavce IV.6. musí být přiložený Výkaz činností odsouhlasený a podepsaný objednatelem.
 14. Poskytovatel 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.
 15. Prodávající je povinen vystavit fakturu s náležitostmi daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a splatností 60 kalendářních dnů ode dne doručení faktury kupujícímu prostřednictvím elektronické pošty na adresu fin@fnol.cz, a to každou fakturu samostatným emailem ve formátu PDF včetně standardu ISDOC (Information System Document - standard pro elektronickou fakturaci v České republice), nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Faktura ve standardu ISDOC může být přiložena i samostatně mimo PDF. Použitá verze ISDOC musí být ve verzi 6.0.1. a vyšší. Nezbytnou přílohou faktury bude kopie dodacího listu potvrzeného kupujícím v souladu s příslušným ustanovením Smlouvy.
 16. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2023-000015**.
 17. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
 18. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle Smlouvy za fakturační období spadající do období dle čl. III odst. 2. Smlouvy.
 19. Po uplynutí tří let platnosti Smlouvy, a následně vždy po uplynutí dalšího roku platnosti Smlouvy, může být provedena revize smluvních cen, a to tak, že jednotkové ceny mohou být po dohodě smluvních stran zvýšeny maximálně o stejné %, které odpovídá průměrné míře inflace (dle oficiálních údajů ČSÚ) v uplynulém roce. Úpravy jednotkových cen mohou být provedeny až v okamžiku, kdy budou vydány oficiální údaje ČSÚ. O úpravu ceny musí smluvní strana písemně požádat druhou smluvní stranu s tím, že v případě vzájemné dohody smluvních stran o navýšení ceny, bude uzavřen dodatek k této smlouvě.

V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou.
 - Dispečink objednatele:
 - Dispečink poskytovatele:
Hotline:
HelpDesk:
internet:
telefonní číslo:
email:
písemně:
2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
 - za objednatele:
 - tel:
 - email:

- za poskytovatele:
tel:
email:
3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby HelpDesku poskytovatele.
 4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
 5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
 6. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně nebo emailem.
 7. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
 8. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění Smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky a bezplatně.
 9. 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.
 10. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle čl. X. Smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu bude prováděno obdobným postupem. Podmínky vzdáleného přístupu jsou uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.

VI.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli služby řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami 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) V případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze Systému k datům pořízeným objednatel s tím, že jakékoliv SQL skripty prováděné nad databází Systému si musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
 - c) Nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % z Paušálu za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatel 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. Veškerá data zpracovávaná dle Smlouvy jsou ve vlastnictví objednatele, tedy objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztrátě dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
5. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
 - a) objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat;
 - b) poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady;

- c) pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 400 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatelem.
6. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv využívaných poskytovatelem k plnění Smlouvy, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládnání 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 ovládnání dle předchozí věty, má objednatel právo jednostranně odstoupit od smlouvy, s účinky odstoupení od smlouvy k okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.
 7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která by mohla být 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.
 8. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
 9. Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně, a to i před ukončením Smlouvy nebo i v případě jednostranné výpovědi Smlouvy, úplný export (z databáze **Systému**) dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to ve formátu BAK nebo skript. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejména 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).
 10. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve smlouvě v čl. X.
 11. V případě nesplnění výše uvedených závazku poskytovatele z odstavce VI.9 je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % z Paušálu za každé jednotlivé porušení.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění Smlouvy a pro výkon poskytovaných služeb.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění Smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění Smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb.
5. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí za podmínek uvedených v Příloze č.4 Smlouvy.

VIII.

SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu dle kategorie Incidentu takto:

- a) „Havárie“ ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu
 - b) „Závada velká“ ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu
 - c) „Závada malá“ ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz SLA S01).
 3. V případě prodlení poskytovatele s dodáním upgrade funkcionalit Systému dle přílohy č.1 Smlouvy na základě oboustranně podepsaného akceptačního protokolu bez výhrad je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % ceny upgrade za každý započatý den prodlení.
 4. V případě prodlení poskytovatele s plněním ostatních závazků dle Smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % Paušálu za každý započatý den prodlení.
 5. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouvu je oprávněn objednatel jednostranně ukončit bez udání důvodů písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od 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 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 ze 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 ve 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 Smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající ze 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.
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.
11. V případě ukončení smlouvy jsou smluvní strany povinné si vzájemně vypořádat finanční závazky plynoucí ze Smlouvy nejpozději do 60 dnů od data ukončení Smlouvy tak, aby nedošlo k ekonomickým ztrátám žádné z nich.

X.
OCHRANA INFORMACÍ

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle 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 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 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 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 Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění 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 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 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 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 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 ochranou informací nebo dat, 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 kb@fnol.cz a poverenec.GDPR@fnol.cz.
9. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle Smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.

10. Komunikace vztahující se ke Smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
11. Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy, že pověřeni pracovníci, kteří přijdou do styku s osobními 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 Smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
13. Likvidace dat
Při ukončení Smlouvy jakýmkoliv způsobem je poskytovatel povinen všechna data v datových úložištích nebo na datových nosičích nacházejících se ve správě poskytovatele zlikvidovat tak, aby nedošlo k jejich úniku a porušení bezpečnostních opatření dle Zákona č. 181/2014 o kybernetické bezpečnosti a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR).
14. V případě úniku dat z důvodu nedostatečného zajištění jejich likvidace ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit objednateli všechny škody a náklady objednateli takto vzniklé, plus smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč.

XI. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Smlouva je uzavřena v souladu s aktuálními právními předpisy. V případě významných legislativních změn dopadajících na Smlouvu budou tyto promítnuty do smluvního vztahu bez dalšího v případě, že k jejich účinnosti není třeba dohoda (dodatek) o změně Smlouvy, případně se smluvní strany mohou dohodnout na uzavření dodatku reflektujícího významné legislativní změny.
2. Smlouvu lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku ke Smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vyplývající ze Smlouvy budou řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou případné spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu ČR.
4. Právní vztahy Smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
5. Smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Kvitanice za částečné plnění a vrácení dlužných úpisů s účinky kvitanice se vylučují.
6. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množstevního, 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 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 jakým je povinen poskytovatel ve vztahu k objednateli.
10. 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.
12. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a na důkaz souhlasu s jejím zněním připojují na její závěr dle své svobodné, vážné a pravé vůle své podpisy. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby 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 ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

13. Pokud by případné licenční podmínky nebo jiné obdobné dokumenty poskytovatele byly v rozporu se zněním Smlouvy, má znění Smlouvy přednost před zněním licenčních podmínek a jiných obdobných dokumentů.
14. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že nedílnou součástí Smlouvy tvoří zadávací dokumentace a veškeré přílohy smlouvy:
- Příloha č. 1 – Technická specifikace Systému
 - Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA);
 - Příloha č. 3 – Výkaz činností;
 - Příloha č. 4 – Ujednání o poskytnutí vzdáleného přístupu
 - Příloha č. 5 – Rozsah validací
 - Příloha č. 6 – Postavení provozovatele - významného dodavatele
 - Příloha č. 7 – Ustanovení s významnými dodavateli dle přílohy č. 7 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti

V Olomouci dne:

V Pardubicích dne

Za objednatele:

prof. MUDr.
Roman Havlík,
Ph.D.

Digitálně podepsal prof.
MUDr. Roman Havlík,
Ph.D.
Datum: 2023.03.20
09:17:33 +01'00'

prof. MUDr. Roman Havlík, Ph.D.
ředitel

Za poskytovatele:

Ing.
Leoš
Raibr

Digitálně
podepsal Ing.
Leoš Raibr
Datum:
2023.03.16
11:43:16
+01'00'

Ing. Leoš Raibr
jednatel společnosti STAPRO s. r. o.

Příloha č. 1 – Technická specifikace Systému

Provoz bude probíhat v počítačové síti objednatele v lokalitě:
Fakultní nemocnice Olomouc, Zdravotníků 248/7, Olomouc 779 00.

Poskytovatel bude poskytovat a umožňovat objednateli využívat služby a servis Systému dle Přílohy č.2 – SLA Smlouvy v následujícím rozsahu licencí:

- FONS Openlims – transfuziologie
- FONS Openlims modul pro komunikaci s analyzátory Transfuzního oddělení objednatele (dále i TO) včetně modulů QC:

Analyzátor	Počet
Sysmex KX-2IN	2
BioRad IH-500 Systém	2
BioRad IH-1000 System	1
Architect i2000	1
Architect i2000SR	1
Váha BM330 Biomixer	7
Separátor Trima Accel	3
Separátor Reveos	3
Separátor MCS+	3
Separátor NexSys	7
Centrifuga Cryofuge 6000i	3
Šokový zmrazovač CoolSpy Mabag	2
Šokový zmrazovač Dometic MBF21	1
Lisy Ery Sys Release (JMS Duacel Press)	3
Ozařovač Gammacell 1000 Elite / 3000 Elan	1

Licence	Popis licence	Počet
FONS Openlims	TO FNOL	multilicence

Základní podpora Systému zahrnuje:

- Garance funkčnosti - poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
- Garance rozvoje SW a db prostředí - poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
- Garance legislativních updatů - poskytování legislativních upgradů.
- Servisní garance - garance dostupnosti servisních služeb.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk - přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
- Garance podpory provozu db prostředí.
- Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace na vyšší verzi db prostředí,
 - instalace nových verzí,
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - zaškolení správce.
- Garance informovanosti - poskytování informací o nových sw produktech.
- Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

Nepřetržitá podpora Systému zahrnuje:

- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu.
- Servisní garance nepřetržité dostupnosti servisních služeb 24x7 podpory provozu db prostředí MS SQL.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk 24x7 - přístup k aplikaci služby HelpDesk.
- Garance dostupnosti služby HotLine 24x7 - nepřetržitý přístup k systému služby HotLine.
- Garance zahájení servisního zásahu vzdáleným přístupem - zahájení servisního zásahu nejpozději do šedesáti minut od nahlášení havárie provozu na službu HotLine.
- Garance zahájení servisního zásahu v místě objednatele - dojezd odborného pracovníka na místo instalace nejpozději do šesti hodin od nahlášení havárie provozu na službu HotLine.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu počtu licencí pracovních stanic.

Preventivní prohlídky - kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy - protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

Instalace a validace SW změn - služba zajištění pravidelné instalace a validace SW změn aplikace.

Konzultační návštěvy - konzultační služby poskytované v místě Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy - protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

Podpora Systému nezahrnuje:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávány na trh a které neomezují dostupnost a funkčnost Systému.
- Nové, samostatně dodávané funkce Systému, bez nichž je možné Systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo změnu počtu licencí pracovních stanic.
- Nová generace aplikace, zcela se lišící použitým programovacím prostředkem nebo databází.
- Školící seminář internátního typu k novým verzím Systému.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo Systémem, než uvedenými v příloze č. 1. Smlouvy.
- Aktualizace provozních číselníků Systému:
 - Objednatel zodpovídá za správné nastavení a údržbu lokálního číselníku metod – zejména fyziologických mezí, trendů, nadbytečností, vazeb na Národní číselník metod, údajů pro výkaznictví, návaznost číselníku metod na kódy výkonů apod. a dále všech uživatelských číselníků, zejména číselníku žadatelů, textů, výpočtových metod apod.
 - Objednatel dále odpovídá za průběžný import aktuálních číselníků výkonů a dalších aktualizovaných číselníků vydávaných třetí stranou, např. číselník IČP a od plátců péče VZP.

Upgrade a rozšíření funkcionalit.

Poskytovatel od prvního dne následujícího měsíce po oboustranném podpisu smlouvy poskytne objednateli multilicenci (neomezený uživatelský přístup) k Systému.

Poskytovatel dodá objednateli nejpozději do šesti měsíců od oboustranného podpisu Smlouvy následující rozšíření stávajících funkcionalit Systému:

- **On-line komunikace s externími krevními bankami**
Webový portál umožňující elektronickou objednávku a výdejku transfuzních přípravků s našimi odběrovými středisky. Webový portál musí umožňovat poslat elektronickou objednávku na transfuzní přípravky ev. krevní deriváty.
- **Standardizované formáty textů**
Sytém umožňuje definovat standardní texty často vkládané do IS (anamnézy, poznámky apod.)
- **Export laboratorních výsledků** do NIS a dalších externích nemocničních databází.
- **Pojišťovna**
Vyúčtování výkonu zdravotním pojišťovnám ve formě K dávek.
Vyúčtování výkonů samoplátců – převod do ekonom. systému QI k fakturaci.
Samoplátce - přívlástek F (fakturuj), nejde do K dávky, zatím se jen tiskne papírová faktura, předává se na velin k fakturaci.
- **Karta dárce** bude obsahovat textové pole "Osobní číslo".
- **Evidence objednáni dárce**
Systém umožní evidovat objednáni dárce na konkrétní časový termín. Při evidenci je provedena kontrola, zda je dárce pro uvažovaný typ odběru vhodný a zda termín není obsazený. Systém umožní evidovat objednáni dárce na více termínů dopředu. Tisk objednaných dárce na určitý den. Nutný aktuální kalendář na daný rok včetně všech svátků a volných dnů (možnost zablokování dalších dnů).
Přehled objednaných dárce na odběrový den, čas a typ odběru.
- **Sledování časových intervalů**
Automatický výstup sledování časových intervalů, které dárce stráví na jednotlivých úsecích, přenosy do grafů, podrobný přehled jednotlivých úseků.
- Možnost přenosu dat o komplikacích po jejich sejmutí čtečkou čárových kódů. Možnost přenosu dat i s delším odstupem např. u mobilních odběrů.
- **Výkazy**
Vyhledávání odběrů podle šarží, použité vaky (sety za období, přehled použitých šarží). Skladba odběrů-počet odběrů, odebraných v zadaný den na TO FNOL i v OS (zejména běžných odběrů, možno počet dle krevních skupin (bez podskupin).

- **Oboustranné online přenosy** údajů mezi separátorem a informačním systémem TO (u těch, které to umožňují)
Pomocí notebooku se čtečkou čárových kódů, popřípadě mobilního zařízení se čtečkou ČK s OS Android 6.0 a novější, načíst údaje o dárci z karty, informace o odběrovém materiálu (vaky, roztoky), komplikace, online přenos údajů o separaci.
Přenos výsledků separace ze systému TRIMA TAPS, interface dodá dodavatel separátorů.
- Možnost **zápisů nežádoucích reakcí** u dárců ze dvou různých pohledů, oba druhy zápisů možno statisticky vyhodnotit.
- **Přesun vráceného materiálu** do likvidačního protokolu.
- Možnost **automatického tisku** příjemky vaků.
- Upozornění v případě **poklesu stavu vaků** určenou na krizovou připravenost pod 2000 kusů. Stanovení minimálního množství u konkrétního materiálu v IS systému a možnost upozornění (barevně) na nutnost objednání v obou skladech. Možnost automatického tisku příjemky vaků.
- **Elektronická evidence reklamovaných TP**
Reklamovaný TP, posouzení reklamace (číselník + text), ekonomické zhodnocení, statistika uznaných a neuznaných reklamací dle typů TP, odd. apod.
- **Hemovigilance – elektronický transfuzní list**
Nativní aplikace na notebooku se čtečkou čárových kódů, popřípadě na mobilním zařízení se čtečkou ČK s OS Android 6.0 a novější.
Na oddělení umožnit sejmout ze štítku potřebné údaje, archivovat čas převzetí TP na oddělení, čas zahájení a ukončení transfuze. Uvést zhodnocení přípravku, pokud nevyhoví automaticky vytisknout reklamační list e ve. Formulář na vrácení TP. Po ukončení aplikace, zhodnotit její průběh, při komplikaci automaticky vytisknout „Zprávu o nežádoucím účinku transfuze“.
Po zavedení elektronického náramku (elektronická identifikace pacientů), umožnit sejmutí čárového kódu a po sejmutí čísla přípravku provést kontrolu kompatibility.
- **Generování neshody vzorků**
Systém bude schopen vygenerovat neshody vzorků jednotlivě dle čísla vyšetření a přiřadit neshodu k příslušnému internímu či externímu žadateli.
Sledované typy neshod:
 1. chybí žádanka,
 2. BM nedodán, znehodnocen, je nekompletní,
 3. chybná identifikace BM,
 4. záměna pacientů,
 5. Neúplně, nečitelně nebo chybně vyplněná žádanka nebo štítek, rozpor v označení žádanky a BM,
 6. odběr do nevhodné odběrové zkumavky,
 7. potřísnění žádanky nebo odběrové zkumavky,
 8. nedodrženy podmínky transportu (doba, teplota),
 9. odběr nad rysku nebo pod rysku,
 10. vadný odběr,
 11. jiné (ve vloženém komentáři buňky dopsat vadu),
 12. chybí čas odběru,
 13. chybí datum odběru,
 14. diagnóza neuvedena,
 15. chybí identifikace lékaře,
 16. chybí identifikace odebírajícího,
 17. chybí podpis lékaře,
 18. chybí podpis odebírajícího,
 19. hemolytický vzorek
- **Sledování statistických údajů Laboratoř testů slučitelnosti:**
 1. počty nakřížených erytrocytárních TP (přehled za jednotlivé dny, i za celý měsíc),
 2. počet nakřížených TP dle typu (přehled za jednotlivé dny, měsíce) erytrocytární TP (EBR, ERD, EAR, ER, EARD, EBR-P, ERD-P) trombocytární TP (TADR, TBSDR, TA, TAD, TAD-T, TAD-IP),
 3. počty nakřížených TP v režimu STATIM a PLÁN.
 4. počet pacientů přijatých do Laboratoře testů slučitelnosti.
 5. Systém umožní vyhledat pozitivní protilátkové nálezy (screening protilátek).
 U všech statistik bude možno soubor po zobrazení jednotlivých formátů převést do formátu tabulek v MS Excelu.
- **Stahování TP**
Systém umožní vytisknout přehled osudu všech transfuzních přípravků dárce, včetně jejich odběratelů a příjemců, jsou-li známy. Zároveň umožní vytvořit přehled všech transfuzních přípravků a jejich dárců, přijatých konkrétním pacientem plus okamžitá blokace všech TP na TO + možnost odeslání na příslušné KB a OS.

- **Nežádoucí reakce u dárců** a nežádoucí události (nevolnost, kolaps, hematomy, zranění, poranění nervů).
- **Sledování statistických údajů Laboratoř speciální imunohematologie:**
 1. počet pacientů přijatých do Laboratoře speciální imunohematologie,
 2. počet vyšetření kompletních imunohematologických vyšetření,
 3. počet (za měsíc) speciálních imunohematologických vyšetření,
 4. počet (za měsíc) vyšetření Hamův test,
 5. počet (za měsíc) vyšetření Donath-Landsteinerův test,
 6. počet (za měsíc) hemolytických onemocnění novorozence,
 7. systém umožní vyhledat pozitivní protilátkové nálezy (screening protilátek).

U všech statistik bude možno soubor po zobrazení jednotlivých formátů převést do formátu tabulek v MS Excel.
- **Statistika potransfuzních reakcí (PR):**
 1. počet zachycených PR za měsíc/ rok včetně typu PR (FNHTR, alergická PR, atd.),
 2. filtrovat dle oddělení hlásícího PR (interní i externí žadatelé),
 3. každý typ PR (dle typu spárovat i příslušným TP (automaticky přiřadit i dárce krve, na který byla PR hlášena-DLE ČÍSLA ZADANÉHO TP),
 4. ke každému hlášenému typu PR se automaticky převede výsledek sterility a event. výsledek došetření HLA protilátek (v případě HLA protilátek komunikace s NIS). Převedení výsledného souboru do formátu MS Excel (za daný měsíc/rok).
- **Protokol o kontrolách**
Zápis výsledků TP a jejich hromadný tisk výsledků za volitelné časové období.
- **Tisk činností** jednotlivých pracovníků dle osob a vysokoškoláků-možnost vygenerování jednotlivých činností v číselníku a k činnosti přiřadit pracovníka.
- **Vazba na ekonomický systém QI** – export produktů vydaných ke klinickému užití TP, deriváty.
- **Komunikace** s elektronickými tabulemi na oddělení.
- **Standardní texty**
Číselník standardních textů musí umožnit definovat standardní texty, které jsou v IS používány.
- **Číselník kapacit pozvaných dárců**
Nastavení kolik odběrů je možné v časovém období odebrat. Definice podle dnů, hodin a typu odběrů.
- **Číselník mrazáku**
Definuje název mrazáku, regál, polici, box, tisk čárového kódu(Zebra)
- **Fyzická inventura** bude řešena fyzickým načtením jednotlivých transfuzních přípravků (erytrocyty, plazma, trombocyty, plná krev, granulocyty) ručním scannerem s pamětí a nahráváním těchto dat do Systému s následujícím porovnáním a vyhodnocením případných chybějících transfuzních přípravků fyzicky nebo přebývajících fyzicky oproti datům v Systému.
- **Export podkladů k fakturaci do QI**
Tisk podkladů k fakturaci TP a derivátů na TO a jejich export do QI.
Možnost zasílání faktur na korespondenční adresu (jiná než fakturační).
Převod vydaných TP a derivátů do QI
- **DPH**
Možnost měnit uživatelsky DPH.
- **Komunikace s QI**
Vyúčtování provozní zálohy - do účetnictví budou přenášeny údaje o vyplacených odměnách dárců za jízdné a placený odběr. Musí obsahovat datum vyúčtování zálohy, číslo odběru, jméno a adresu dárce, vyplacená částka. Podrobnosti dle požadavků Ekonomického úseku objednatele.
- **Roční statistiky** - UZIS, ministerstvo zdravotnictví, SUKL,
Roční statistika výroby transfuzních přípravků: ze součtů transfuzních výrobků primární výroby vyrobených za rok odečíst TP použité nebo vyrobené v sekundární výrobě.
- **Kompletní migrace dat** při a po mobilním odběru a jejich implementace do Systému. Provedení validace migrace dat včetně validace kritických míst. Požadovaná data - vytvořit dárcovskou databázi daného mobilního místa, zavést předodběrové vyšetření - hemoglobinu a event. leukocytů (rozmezí), nový přístroj hemoglobinometru, dodatečné vyšetření KO na hematologickém analyzátoru v sídle objednatele danému odběru, zvýraznění patologických výsledků k odběru, převody dat z evidence, kanceláře, odběrových vah, komplikace při odběru.
- **Srovnání výsledků** hemoglobinu na odběrném místě a u KO na TO.
- **Bodování absolvovaných odběrů** (za účelem sběru bodů směnitelných za odměny), podobně jako sčítání odběrů v kartě dárce.
Za jednotlivé typy odběrů je různé bodové ohodnocení, počítají se jen odběry na pracovišti objednatele. Body se započítávají od spuštění funkcionality (ne za odběry zpětně!).
Běžný odběr: 2 body;
Plazmaferéza: 1 bod;

Trombocytaferéza: 2 body;

Erythrocytaferéza: 2 body; u prvodárce +1 bod (tzn.3 body za první běžný odběr)

Všechny body se sčítají do jedné kolonky viditelné v Evidenci nebo Kanceláři dárců. Personál může tuto hodnotu upravovat (připočítat body za různé extra akce, nebo odečíst, když si dárce vybere odměnu). Systém nekontroluje průběžně celkovou hodnotu, ale pouze připočítává body za každý absolvovaný odběr.

Implementace upgrade bude provedena takovým způsobem, aby jejím výsledkem byly splněny následující body:

- vytvoření úvodní analýzy popisující detailně cílové řešení. Na základě této analýzy bude provedena implementace upgrade Systému. Dokument s procesní analýzou bude sloužit zejména ke vzájemnému pochopení a vyjasnění všech aktivit, kterých se následná implementace upgrade Systému dotkne. Výstupem bude dokument „Implementační analýza upgrade informačního systému TO“, který projde schvalovacím procesem objednatel.

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
 - f) Service desk
 - g) hodinovou dotaci
 - h) upgrade a update
 - i) zapracování legislativních požadavků
 - j) validaci dle Přílohy č. 5 – Rozsah validací
 - k) realizaci nových požadavků objednatele
 - l) pravidelnou revizi stavu prostředí Systému a úloh v něm provozovaných
 - m) řešení problematických situací
 - n) podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
 - o) implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s Objednatelem
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,
 - f) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami,
 - 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.
Zahájením řešení incidentu se rozumí:
 - zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
 - nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
 - nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. subdodavateli).
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 funkcionalit. 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 funkcionalit. 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 stanovena její dostupnost.
9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

10. **Paušál** – je cena za objem domluvených pravidelně se opakujících poskytovaných služeb (vyjmenované služby, hodiny, legislativa atd.).
11. **Písenná forma** – za písemnou formu kromě fyzického papírového dokumentu lze považovat i email nebo jiný elektronicky vytvořený dokument.

S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Iniciale incidentu objednatelem

- a) Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HotLine poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- b) 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.
- c) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na HotLine poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- e) 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 poskytovatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
- f) 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

- a) Každý zasláný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e) V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušování až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
 - Pokud došlo k překážkám v plnění, 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.
 - Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
 - Poskytovatelem zaslánou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.

- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven ve Smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů od nahlášení

a) Havárie

Nástup na řešení:		do 1 hodiny
Odstranění havárie:	v pracovní době:	do 5 hodin
	v mimopracovní době:	do 10 hodin

b) Závada velká

Nástup na řešení:		do 1 hodiny
Odstranění velké závady:	v pracovní době:	do 8 hodin
	v mimopracovní době:	do 18 hodin

c) Závada malá

Nástup na řešení:		do 5 hodin
Odstranění malé závady:	v pracovní době:	do 24 hodin
	v mimopracovní době:	do 48 hodin

V případě SW chyby v kódu Systému do 14 dní.

d) Servisní odstávka

Oznámení odpovědné osobě objednatele: v pracovní době min. 24 hodin před jejím zahájením.

Provádění servisní odstávky: v pracovní dny od 15.00 hod
v mimo pracovní dny od 08.00 hod

Zprovoznění Systému: do 4 hodin po zahájení odstávky

Servisní odstávka je možné provádět vždy pouze po dohodě s odpovědnou osobou objednatele.

V případě potřeby a souhlasu objednatele může poskytovatel provést servisní odstávku v jiný než uvedený čas a délce odstávky.

5) Dostupnost služby

- HotLine – nepřetržitě (24x7)
- HelpDesk – webová dostupnost nepřetržitě (24x7), odezva v pracovní dny v době 7.00 - 16.00 hod
- Celková doba výpadku provozu Systému za jeden kalendářní rok je maximálně 8,76 hodin.
- Počet výpadků z důvodu havarijního stavu v je maximálně 1 x za tři kalendářní měsíce.
- Celková dostupnost provozu Systému v případě havárií je minimálně 99,9 % za daný kalendářní rok.
- Dostupnost provozu Systému bez rozlišení příčin (výpadek nebo servis) je 99,5 % za uplynulé tři kalendářní měsíce.

Pro ověření dostupnosti provozu Systému je definován, jako rozhraní pro ověření dostupnosti, referenční klient Systému běžící přímo na daném serveru Systému.

6) Úhrada služby

- Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran používaných objednatelem mimo Systém, chyba obsluhy apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány dle odstavce IV.1.a) Smlouvy.
- Pokud byla příčinou havárie vada Systému včetně SW třetích stran používaných poskytovatelem v Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

S02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

1) Popis služby

Poskytovatel bude provádět úpravy Systému tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel garantuje, že všechny funkce Systému budou plně v souladu s legislativními požadavky, tedy nařízeními danými zákonem nebo vyhláškou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava Systému bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí Systému.

2) Nasazení verze Systému

- Poskytovatel poskytne objednateli novou verzi k otestování s časovým předstihem před účinností legislativní změny.
- Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.
- V případě vydání změny právních předpisů se zpětnou platností je lhůta k provedení úprav 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje poskytovatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi Systému.
- Aktualizace Systému se provádí dle služby **SLA S03**

- 3) **Dostupnost služby**
Průběžně po dobu platnosti Smlouvy
- 4) **Úhrada služby**
Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S03 Aktualizace Systému

- 1) **Popis služby**
 - a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzi 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 FNOL min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
 - c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení neprovede vlastními silami, provede je poskytovatel v rámci Paušálu.
 - d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk.
- 2) **Dostupnost služby**
On-line služba dostupná v režimu 7x24.
- 3) **Úhrada služby**
Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S04 Hot-line

- 1) **Popis služby**
Poskytovatel prostřednictvím Hot-line zajišťuje nepřetržité přebírání hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle Smlouvy v českém nebo slovenském jazyce.
- 2) **Dostupnost služby**
On-line služba dostupná v režimu 7x24 na telefonním čísle dle odst. V.1.
- 3) **Úhrada služby**
Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S05 Běžné telefonické konzultace

- 1) **Popis služby**
Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele.
- 2) **Dostupnost služby**
Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 07.00 – 16.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1. Smlouvy.
- 3) **Úhrada služby**
Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S06 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 objednatel.
- 2) **Dostupnost služby**
On-line služba dostupná v režimu 7x24 na internetové a emailové adrese dle odstavce V.1.
Poskytovatel na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpoví objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.
- 3) **Úhrada služby**
Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S07 řešení speciálních požadavků objednatele

1) Klasifikace speciálních požadavků

- a) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem).
- b) Vyžádané změny nastavení Systému.
- c) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence.
- d) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.

2) Popis služby

- a) Oprávněná osoba objednatele předloží požadavek na HelpDesk poskytovatele.
- b) Oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S06 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení.
- c) Po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávněné osobě objednatele k akceptaci.

3) Dostupnost služby

Reakce na požadavek do 2 pracovních dnů.

4) Úhrada služby

- a) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.6. formou Výkazu činností.
- b) Vyžádané změny nastavení Systému – úhrada dle odstavce IV.6. Smlouvy formou Výkazu činností.
- c) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence.
- d) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud dle odstavce VI.9 Smlouvy, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

S08 Vzdálené sledování systémů

1) Popis služby

Podmínkou zajištění sjednaných parametrů dostupnosti provozu Systému dle SLA S01 je souhlas Objednatele s nepřetržitým vzdáleným sledováním provozních parametrů dotčených serverů pro zajištění provozu Systému společně s nepřetržitým vzdáleným sledováním provozních parametrů samotné aplikace.

Pro nasazení vzdáleného sledování provozu Systému, včetně případných servisních zásahů a správy Systému:

- objednatel zajistí dostatečně výkonný přístup do sítě Internet s dostupností min. v úrovni 99,9 %,
- objednatel umožní poskytovateli nepřetržitý vzdálený přístup na sledovaný Systém za účelem proaktivní údržby a použití konzole agenta pro sledování Systému,
- objednatel umožní a zajistí přenos elektronických zpráv nebo informací vztahujících se ke sledování systémů ze sítě objednatele do systému služby HelpDesk poskytovatele,
- poskytovatel je v případě kritických hlášení oprávněn k provedení proaktivního servisního zásahu s oprávněním přístupu a realizace případné změny konfigurace nebo provozního stavu samotného Systému, včetně databázového prostředí, operačního systému serverů a HW prostředků serverů pro provoz Systému,
- poskytovatel je oprávněn k provádění průběžných profylaktických kontrol stavu a aktuálního provozu Systému, databázového prostředí, operačního systému a provozních parametrů HW prostředků serveru. Profylaktické kontroly nebudou ovlivňovat nebo omezovat provoz Systému z pohledu uživatelů objednatele.
- sledovaný server objednatele bude dostatečně výkonově a kapacitně dimenzován vzhledem k požadavkům objednatele na provoz Systému, tj. nebude při provozu ve špičkách zatěžován více než na 90 % svého maximálního výkonu nebo kapacity a nebude tak obsazován komunikační kanál pro sledování systému.

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S09 Validace dat a Systému

1) Popis služby

Poskytovatel bude provádět v návaznosti na instalaci nových verzí Systému validaci a zdokumentování SW změn za uplynulé období od poslední instalace Systému. SW změna Systému bude zdokumentována poskytovatelem vydáním zprávy o změně Systému a případně i změnou nápovědy, manuálu, dokumentace postupu apod.

SW změny Systému bude poskytovatel jednotlivě validovat. Výsledek validace zapíše do validačního protokolu, který bude součástí instalace SW změn Systému. Validační protokol bude obsahovat popis změny a případně nové nastavení Systému.

Součástí služby validace je předání validačního protokolu ve formě originálního papírového výtisku objednateli. Jeho součástí bude také zpráva o vyhovění ze strany objednatele i poskytovatele.

2) Dostupnost služby

Provedení minimálně 1x za rok.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S10 Preventivní prohlídky

1) Popis služby

Poskytovatel bude provádět kontrolu funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu Systému včetně db prostředí dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy - protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

2) Dostupnost služby

Provedení minimálně 4x za rok.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S11 Konzultační návštěvy

1) Popis služby

Poskytovatel bude provádět konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele, včetně vypracování zprávy - protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele.

2) Dostupnost služby

Na pracovištích laboratoří s provozováním Systému min. 4 dny ročně, přičemž 1 den = max. 8 hodin běžné pracovní doby, včetně přípravy a zápisu z návštěvy na straně poskytovatele.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S12 Podpora databázového prostředí

1) Popis služby

Poskytovatel bude poskytovat objednateli podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí Systému. Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

- **Garance funkčnosti** - poskytovatel na vyžádání dle objednávky objednatele instaluje objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence objednatelům.
- **Garance opravy** - poskytovatel na vyžádání dle objednávky objednatele instaluje vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru Systému objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence objednatelům.
- **Garance technické podpory výrobce** – poskytovatel bude zprostředkovávat a využívat pro provoz db prostředí objednatele technickou podporu výrobce nebo dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
 - Přehled o SW opravách (patch) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u objednatele.
 - Přístup do znalostní databáze "Knowledge database" - aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení Chybových hlášení a další informace.

- Přístup na Support Forum - možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.

Podpora databázového prostředí v ceně paušálu **nezahrnuje** služby:

- Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
- Poskytnutí opravných nebo inovovaných SW kódů, které výrobce SW poskytuje za úhradu

2) Dostupnost služby

Průběžně po dobu platnosti Smlouvy

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

S13 Zapojení nového analyzátoru do Systému.

1) Popis služby

Poskytovatel na žádost objednatele zapojí do Systému objednatelem požadovaný analyzátor.

2) Dostupnost služby

Průběžně po dobu platnosti Smlouvy

3) Úhrada služby

Služba je poskytována na základě samostatné nabídky poskytovatele a následné objednávky objednatele. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle SLA S13 pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.

Příloha č. 3 – Výkaz činností
VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:
Poskytovatel:
Období: /

Datum	Popis činností hrazených v rámci Paušálu	Čas
Celkem hodin		
Zůstatek Hodinové dotace		

Datum	Popis činností hrazených nad rámec Paušálu	Čas

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 Smlouvy – Příloha č.2, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech

Podpisem tohoto dokumentu objednatel 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 vzdáleném přístupu

Preambule

Řádné plnění předmětu **Smlouvy** vyžaduje i poskytnutí vzdáleného připojení (dále jen „**Připojení**“) pro připojení poskytovatele k prostředkům informačních a komunikačních technologií (dále jen „**ICT**“), případně prostředkům zdravotnické techniky (dále jen „**ZT**“) nebo prostředkům ostatní techniky (dále jen „**OT**“) prostřednictvím chráněné datové sítě objednatele. S ohledem na výše uvedené, smluvní strany uzavírají následující Ujednání o vzdáleném přístupu (dále jen „**Ujednání**“)

I.

Předmět Ujednání

1. Předmětem Ujednání je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při poskytování a využívání Připojení, které poskytovatel získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.
2. Na způsob, technické řešení a možnosti Připojení do chráněné datové sítě objednatele se vztahuje přísná povinnost mlčenlivosti. Smluvní strany konstatují, že se jedná o informaci důvěrného charakteru.
3. Postup zřízení vzdáleného přístupu:
Odpovědná osoba poskytovatele dle čl. V.2. Smlouvy zašle na kontakt Odpovědné osoby objednatele uvedený v čl. V.2. Smlouvy seznam pracovníků poskytovatele, pro které požaduje vzdálený přístup (dále jen Uživatel)
Na základě této žádosti zajistí uvedená Odpovědná osoba objednatele předání přístupových údajů (tj. uživatelského jména a hesla) pro vzdálený přístup Uživatele. Současně bude Uživateli předán i návod pro připojení a konfiguraci klienta Připojení. Tento klient, jakož i jeho správa, je poskytován bezplatně.

II.

Podmínky poskytování a využívání Připojení.

1. Připojení je poskytováno výhradně stanoveným uživatelům dle bodu I.3. Ujednání a nelze ho dále převádět na jinou osobu či osoby. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy a umožňuje poskytovateli okamžitě od Smlouvy odstoupit.
Ověření identity při Připojení musí být zajištěno pomocí více faktorové autentizace.
2. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o změnách u Uživatelů využívajících Připojení (zrušení přístupu z důvodu ukončení pracovního poměru, změny pracovní pozice apod.)
3. Při prvním přihlášení je Uživatel povinen provést změnu hesla, které bylo Uživateli předáno dle čl. I.3. Ujednání. Minimální délka hesla je stanovena na 17 znaků, perioda pro změnu hesla je 6 měsíců. Uživatel smí službu Připojení užívat pouze pod svým uživatelským jménem a heslem jemu přiděleným.
4. Poskytovatel se zavazuje, že Připojení do chráněné datové sítě objednatele, bude iniciován pouze ze zařízení, které je dostatečně zabezpečené, má instalován antivirový program, veškerý na něm instalovaný software je legální, je chráněno heslem a má aktivní šifrování disku. Pro případ nečinnosti má aktivní spořič obrazovky, který je chráněn heslem. Objednatel je oprávněn splnění těchto požadavků kdykoli zkontrolovat, a to v sídle poskytovatele či v jakémkoliv jiném místě, ze kterého je užíváno Připojení. Poskytovatel je povinen objednateli tuto kontrolu umožnit.
5. Dále je poskytovatel povinen zajistit, že veškeré technické prostředky pro užití Připojení do chráněné datové sítě objednatele, nebudou na straně poskytovatele přístupné žádné neoprávněné osobě.
6. V případě, že na straně poskytovatele a jeho uživatelů dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním 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 kb@fnol.cz.
Bezpečnostním incidentem se rozumí především:
 - ztráta či kompromitování přihlašovacích údajů či certifikátů, nebo má-li Uživatel podezření na pokus o získání přihlašovacích údajů či certifikátů neoprávněnou osobou;
 - narušení bezpečnosti technických prostředků Uživatele pro užití Připojení do chráněné datové sítě objednatele.

7. Poskytovatel se zavazuje, že Uživatel nebude užívat Připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované v čl. I Ujednání, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další stanice, služby či jiné součásti informačních a komunikačních technologií (ICT) objednatele a ani se o toto pokoušet.
8. Poskytovatel se zavazuje, že činností Uživatelů nevznikne objednateli jakákoliv škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah Uživatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu objednatele, aby se překročilo k okamžitým nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na činnost objednatele.
9. O chystaných pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.), o výsledku a ukončení těchto prací, je poskytovatel povinen informovat odpovědnou osobu objednatele min. formou emailu.
10. Po ukončení prací je Uživatel poskytovatele povinen ukončit Připojení. Čas připojení pro uživatelskou relaci (session) je maximálně 24 hodin.
11. Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit Připojení, a to i bez udání důvodu.
12. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat aktivity Uživatele.
13. Objednatel na základě vyhlášky č. 437/2017 Sb. splňuje kritéria provozovatele základní služby a podle zákona č. 181/2014 Sb. je správcem a provozovatelem informačního systému základní služby. Plnění předmětu Ujednání ve všech jeho částech musí splňovat veškeré podmínky dle zákona č. 181/2014 Sb. a dle vyhlášky č. 82/2018Sb.
14. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla, která vycházejí z bezpečnostních politik objednatele a se kterými byl poskytovatel prokazatelně seznámen.
15. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli provedení zákaznického auditu, a to na základě předchozího oznámení objednatele o provedení auditu, které bude doručeno poskytovateli 7 dnů přede dnem předpokládaného provedení auditu a zároveň v tomto oznámení bude uvedeno, kdo bude audit provádět (zda samotný objednatel nebo třetí strana - auditor), co bude předmětem auditu, příp. jaké podklady si má poskytovatel k provedení auditu připravit. Zákaznický audit může být proveden nejvýše jedenkrát za rok. Výstupem provedeného auditu bude auditní zpráva, vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář. Náklady na provedení auditu a auditní zprávy nese v plné výši objednatel.
16. Dále je ujednáno, že rozsah auditu bude ohraničen využíváním ICT poskytovatel pro potřeby plnění Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi objednatele v ICT prostředí poskytovatele. Předmětem auditu bude zejména kontrola naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle Smlouvy a jejích příloh.

Příloha č. 5 – Rozsah validací
Seznam validačních šablon pro validaci kritických míst

Název	Obsah
EVIDENCE	
KM 01-01A	Evidence – vyhledávání dárce podle určitého parametru
KM 00-00	Evidence – správné přidělování čísla odběru dle typu odběru
KM 01-05A	Evidence – blokování dárce po odběru
KM 01-03A	Evidence – vysvětlení důvodů vyřazení (důvody evidence, lékaře, Transreg) Kontrola práv, zařazení evidenční obsluhou, lékařem
KM 01-06A	Evidence - kontrola na správnost r. č.
KM 01-02A	Evidence – správné přidělování čísla dárce – naši dárci
KM 01-02B	Evidence – správné přidělování čísla dárce – nákup na zpracování
KM 01-02C	Evidence – blokování přidělení 2 čísel 1 dárci nebo 1 číslo 2 dárcům
HEMATOLOGICKÁ LABORATOŘ	
KM 01-04A	Kontrola převodu dat z hematologického analyzátoru
KM 01-04B	Kontrola přepisu krevní skupiny v hlavičce
KM 05-05A	Kontrola historie přepisu výsledků
KM 01-07B	Kontrola převodů požadavků na/ z OKB
LÉKAŘ	
KM 01-04C	Lékař – zobrazení laboratorních výsledků
KM 04-01A	Lékař – kontrola dat zapsaných lékařem, dárce s výslednou indikací „nepropuštěn“ nesmí do předboxu
KM 01-03B	Lékař – vyřazení dárce
KM 01-03B	Lékař – zařazení dárce vyřazeného evidencí, lékařem, Transregem
KM 06-02A	Uvolnění odběrů pro navěšení na základě výsledků poodběrových vyšetření
KM 01-04D	Lékař – vysvětlení poznámky zapsané v evidenci
Odběry	
KM 04-01A	Předodběrový box – kontrola průchodu dárce evidencí, lékařem (přidělení odběrové soupravy pouze dárci propuštěnému k odběru)
KM 04-01D	Předodběrový box – přidělení propuštěného odběrového materiálu
KM 04-01D	Předodběrový box – kontrola porovnání evidenčního čísla dárce a čísla odběru
KM 04-03E	Předodběrový box – kontrola vysvětlení poznámky (G)
KM 04-02A	Odběr – kontrola nutnosti zápisu jména reálného odebírajícího pracovníka, další údaje po odběru
KM 04-03A	Výroba – vysvětlení poznámky zapsané při odběru ve výrobě
KM 04-03F	Lékař – vysvětlení poznámky zapsané při odběru u lékaře
KM 04-02A	Odběr – kontrola průchodu dárce předboxem
KM 04-02A	Převod dat z odběrových vah
KM 04-02B	Převod dat ze separátorů
IMUD	
KM 05-01A	Kontrola přepisu krevní skupiny a RhD , popř. i jiných antigenů – Převod dat z analyzátoru IH 500
KM 05-01B	Kontrola převodu požadavků do analyzátorů IH 500, IH 1000
KM 05-01A	Kontrola historie přepisu výsledků
KM 05-01A	Přepis KS, historie
KM 05-01C	Kontrola zobrazení poznámky v Memu k žádance při navěšování
LIM	
KM 05-02A	Zápis šedé zóny, opak. vyšetření, kontrola historie přepisu výsledků
KM 06-02A	Kontrola reaktivity
KM 06-07A	Kontrola uzamknutí výsledku a zákazu přepisu po navěšení TP
KM 06-02A	Kontrola historie přepisu výsledků
KM 06-03A	Kontrola zápisu výsledků povinných vyšetření

Navěšování	
KM 06-02A	Kontrola abnormál. hodnot HBsAg, HIV, HCV, Syph, HCV Ag
KM 06-02A	Propouštění abnormálních a nevyplněných abnormálních a nevyplněných hodnot. vyšetření.
KM 06-07C	Kontrola abnormálních hodnot scr. protilátek
KM 06-02A	Nezapsané výsledky u povinných vyšetření
KM 15-01A	Platnost výsledků vyšetření pro AT po dobu 42 dnů
KM 15-02B	Neplatnost výsledků vyšetření pro AT po uplynutí 42 dnů
KM 06-07B	Kontrola na samovyloučení
KM 06-14A	Navěšování TP RhD NEG Dw/v+
KM 06-05A	Výkaz navěšených TP
KM 06-05B	Navěšovací štítek
Výroba	
KM 06-04A	Denní výkaz vyrobených TP
KM 06-06A	Denní výkaz vyrobených TP dodatečným zpracováním
KM 06-06B	Výroba směsi TBSDR – kontrola KS, RhD
KM 06-06C	Skladová karta
KM 06-10A	Skupinové dodávky – Výroba skup.dodávek, Výrobní záznam, tisk průvodních listů, elektronický soubor, kontrola skladová karta.
KM 06-10A	Výdej/ Vrácení skupinových dodávek
KM 06-12A	Karanténa – Plazma bez 2. Vyšetření – zvaní
KM 06-30A	Kontrola převodu údajů z šokových zmrazovačů
KM 06-30B	Kontrola převodu údajů z DualPress
KM 06-30C	Kontrola převodu údajů centrifugace
KM 06-31C	Likvidace TP – likvidační protokol
Kontrolní laboratoř	
KM 12-01A	Kontrola převodu dat z hematologického analyzátoru, přepočítání na TU
KM 12-02A	Kontrola historie přepisu výsledků
KM 12-03A	Kontrola požadavků/ převodů OKB, HEM
Propouštění	
KM 06-02C	Výkaz propuštěných TP
KM 04-03G	Kontrola vysvětlění poznámek k propouštění
KM 06-02B	Kontrola hromadného propouštění (nepropustí reaktivní LIM výsledek, pozitivní protilátky, samovyloučení, atd.)
KM06-05C	Změna propuštění
Expedice	
KM 07-01A	Expedice – Příjem – Kontrola příjmu (propuštěný TP, plazma uvolněná z karantény)
KM 07-02A	Expedice – Skladová karta – Přepis krevní skupiny a Rh, historie
KM 07-04A	Expedice – Výdej – Výdej proexspirovaných kreví, oprava expirace
KM 07-15A	Expedice – Krev – Výkazy – Výkaz přijatých TP
KM 07-15B	Expedice – Krev – Výkazy – Výkaz výdeje
KM 07-07A	Expedice- Krev – Skladová karta – porovnání údajů s výkazy
KM 07-15C	Kontrola příjmu rozplněného nebo splněného TP (erytrocyty, trombocyty)
KM 07-08A	Výdej vykříženého TP
KM 07-50A	Převod dat z ozařovače –zápis dat, příplatek, změna expirace
KM 07-40A	Kontrola přepisu TS u sekundární výroby z EBR na EBRD
KM 07-41A	Likvidace TP – likvidační protokol
Nákup z OS	
KM 51-01A	Import souborů odebraných PK – kontrola na správnost r. č.
KM 51-01B	Export souborů výsledků laboratorních vyšetření
KM 01-02B	Kontrola přidělování evidenčního čísla dle generátoru
Transnet	
KM 10-01A	Export dat do Transreg
KM 10-01A	Import dat z Transreg

Pojišťovna	
KM 10-04A	Kontrola automatického zapisování kódů do pojišťovny
Pacienti	
KM 07-08A	Křížení – změna krevní skupiny, Rh a protilátek u pacienta
KM 07-08A	Křížení – Rozdílná krevní skupina nebo Rh u pacienta a u krevní konzervy
KM 07-80A	Křížení – Průvodka k plazmě – Kontrola krevní skupiny
KM 07-08A	Upozornění křížení proexspirovaných TP
KM 07-08A	Validace vyšetření
KM 07-08E	Kontrola vražedných kombinací
KM 07-08A	Pacienti – zápis a tisk výsledků
KM 07-08B	Pacienti-Virologie – zápis a tisk výsledků
KM 07-08B	Pacienti-Virologie – hromadná validace vyšetření
KM 07-08B	Pacienti – převod do NIS
KM 07-08C	Pacienti – Aktualizace RČ
Vzorky	
KM 07-08A	Příjem vzorku, kontrola formátu RČ, navolení požadovaných vyšetření
KM 07-08F	Import elektronické žádanky
KM 07-08G	Správný rozpad metod do koncových bloků

Příloha č. 6 - Postavení provozovatele - významného dodavatele

I.

Preambule

Na základě Zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „ZoKB), a jeho Prováděcí vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „VoKB), naplňuje poskytovatel legální definici provozovatele informačního systému ve smyslu §2 písm. g) ZoKB, kterým je: „*orgán nebo osoba zajišťující funkčnost technických a programových prostředků tvořících informační nebo komunikační systém*“, a je tedy významným dodavatelem podle §2 odst. n) VoKB s právy a povinnostmi z toho vyplývajícími. Z tohoto důvodu je poskytovatel veden v evidenci významných dodavatelů objednatele a současně poskytovatel přijímá všechna nezbytná opatření k zajištění souladu činností vyplývajících ze smluvního vztahu s příslušnými právními předpisy.

Naplnění legální definice a právního postavení významného provozovatele, tedy významného dodavatele pro objednatele vyplývá z toho, že je na základě Smlouvy v právním vztahu s objednatelem, v rámci kterého, zajišťuje funkčnost technických a programových prostředků Systému (Informační systém transfuzního oddělení).

II.

Požadavky na „Postavení provozovatele – významného dodavatele“.

1. Poskytovatel bere na vědomí a zavazuje se naplňovat dále uvedené požadavky na „Postavení provozovatele – významného dodavatele“.
2. Poskytovatel výše uvedenou definici provozovatele Systému naplňuje z důvodu, že dodává službu definovanou v příloze č. 1 a v příloze č. 2 Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla objednatele, která zohledňují požadavky systému řízení bezpečnosti informací objednatele podle § 8 odst. 1 písm. a) a písm. d) vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, přičemž postavení poskytovatele jakožto významného dodavatele pro poskytovatele přináší i zvláštní režim v rámci uvedených pravidel.
4. Dále je poskytovatel povinen naplňovat všechny povinnosti, které mu ukládají příslušná ustanovení ZoKB a VoKB.
5. Plnění pravidel a povinností dle této přílohy bude objednatel pravidelně přezkoumávat z hlediska systému řízení bezpečnosti informací.
6. Odpovědnými osobami pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění odst. 5 tohoto článku jsou:
 - za objednatele:
tel:
email:
 - za poskytovatele:
tel:
email:

Příloha č. 7 – Ustanovení s významnými dodavateli dle přílohy č. 7 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti

Poskytovatel bere na vědomí a zavazuje se naplňovat dále uvedená ustanovení s významnými dodavateli dle přílohy č. 7 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.

1. Ustanovení o bezpečnosti informací (z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity)

Řešeno ve Smlouvě – v čl. X - Ochrana informací

2. Ustanovení o oprávnění užívat data

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VI – Základní podmínky spolupráce stran

3. Ustanovení o autorství programového kódu, popřípadě o programových licencích

Neřeší tato smlouva, toto ustanovení se týká smluv o dílo.

4. Ustanovení o kontrole a auditu dodavatele (pravidla zákaznického auditu)

4.1. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli provedení zákaznického auditu, a to na základě předchozího oznámení objednatele o provedení auditu, které bude doručeno poskytovateli 7 dnů přede dnem předpokládaného provedení auditu a zároveň v tomto oznámení bude uvedeno, kdo bude audit provádět (zda samotný objednatel nebo třetí strana - auditor), co bude předmětem auditu, příp. jaké podklady si má poskytovatel k provedení auditu připravit. Zákaznický audit může být proveden nejvýše jedenkrát za rok. Výstupem provedeného auditu bude auditní zpráva, vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář. Náklady na provedení auditu a auditní zprávy nese v plné výši objednatel

4.2. Dále je ujednáno, že:

- a) rozsah auditu bude ohraničen využíváním ICT poskytovatele pro potřeby plnění Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi objednatele v ICT prostředí poskytovatele a
- b) předmětem auditu bude zejména kontrola naplnění kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle Smlouvy a jejích příloh.

5. Ustanovení upravující řetězení dodavatelů, přičemž musí být zajištěno, že poddodavatelé se zaváží dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi povinnou osobou a dodavatelem a nebudou v rozporu s požadavky povinné osoby na dodavatele

Řešeno ve Smlouvě – v čl. XI – Závěrečná ujednání

6. Ustanovení o povinnosti dodavatele dodržovat bezpečnostní politiky povinné osoby nebo ustanovení o odsouhlasení bezpečnostních politik dodavatele povinnou osobou

6.1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla, která vycházejí z bezpečnostních politik objednatele a se kterými byl poskytovatel prokazatelně seznámen objednatelem.

7. Ustanovení o řízení změn

Řešeno ve Smlouvě – v čl. XI – Závěrečná ujednání.

8. Ustanovení o souladu smluv s obecně závaznými právními předpisy

Řešeno ve Smlouvě – v čl. XI – Závěrečná ujednání.

9. Ustanovení o povinnosti dodavatele informovat povinnou osobu o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním smlouvy.

Řešeno ve Smlouvě – v čl. X – Ochrana informací.

10. Ustanovení o povinnosti dodavatele informovat povinnou osobu o významné změně ovládnání tohoto dodavatele podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných tímto dodavatelem k plnění podle smlouvy se správcem.

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VI – Základní podmínky spolupráce stran.

11. Ustanovení o povinnosti dodavatele informovat povinnou osobu o způsobu řízení rizik na straně dodavatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním smlouvy.

11.1. Poskytovatel je povinen ve spolupráci s objednatelem provést analýzu rizik souvisejících s předmětem plnění Smlouvy. Zejména pro technické vybavení, komunikační prostředky, programové vybavení, zpracování dat, datová úložiště a objekty dodávaného řešení se zaměřením na následující hrozby:

- a) poškození nebo selhání hardwaru nebo softwaru,
- b) užívání software v rozporu s licenčními podmínkami,
- c) kybernetický útok z vnější komunikační sítě,
- d) škodlivý kód (např. viry, spyware, trojské koně),
- e) přerušení dodávky komunikačních služeb nebo elektrické energie,
- f) zneužití nebo modifikace údajů,
- g) zneužití nebo prolomení přístupových oprávnění,
- h) kybernetický útok z vnitřní sítě, zneužití vnitřních prostředků,
- i) neposkytnutí garantovaných služeb (SLA),
- j) selhání nebo nefungování kontrolních mechanismů nebo bezpečnostních funkcí,
- k) zajištění kontinuity provozu,
- l) fyzická bezpečnost.

11.2. Poskytovatel ve spolupráci s objednatelem zpracují na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik prohlášení o aplikovatelnosti, které obsahuje přehled vybraných a zavedených bezpečnostních opatření a popis vazeb mezi identifikovanými riziky a příslušnými bezpečnostními opatřeními. Součástí bude i úroveň pokrytí rizika (např. %) navrženými opatřeními a možné dopady těchto zbytkových rizik.

12. Ustanovení o právu jednostranně odstoupit od smlouvy v případě významné změny kontroly nad dodavatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými dodavatelem k plnění podle smlouvy.

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VI – Základní podmínky spolupráce stran.

13. Specifikace podmínek z pohledu bezpečnosti při ukončení smlouvy (například přechodné období při ukončení spolupráce, kdy je třeba ještě udržovat službu před nasazením nového řešení, migrace dat a podobně).

Řešeno ve Smlouvě – v čl.:

- VI – Základní podmínky spolupráce stran
- IX – Ukončení smlouvy.

14. Specifikace podmínek pro řízení kontinuity činností v souvislosti s dodavateli (například zahrnutí dodavatelů do havarijních plánů, úkoly dodavatelů při aktivaci řízení kontinuity činností).

Řešeno v příloze Smlouvy – Podrobný popis služeb (SLA)

15. Specifikace podmínek pro formát předání dat, provozních údajů a informací po vyžádání správcem

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VI – Základní podmínky spolupráce stran.

16. Pravidla pro likvidaci dat

Řešeno ve Smlouvě – v čl. X – Ochrana informací.

17. Ustanovení o sankcích za porušení povinností

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VIII – Smluvní sankce