



Agendové číslo KÚOK: 2023/01906/OIT/DSM

SERVISNÍ SMLOUVA č.SO-4297 ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Olomoucký kraj

se sídlem Jeremenkova 1191/40a, Olomouc - Hodolany, PSČ 779 00
zastoupený Ing. Josefem Suchánkem, hejtnanem Olomouckého kraje
IČO 60609460
DIČ CZ60609460
bankovní spojení
adresa elektronické pošty: [REDACTED]
(dále jen **Objednatel**),
na straně jedné,

a

STAPRO s. r. o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148,
se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,
zastoupená Ing. Leošem Raibrem, jednatelem společnosti
IČO 13583531
DIČ CZ13583531
DIČ DPH CZ699004728
bankovní spojení
adresa elektronické pošty [REDACTED]
(dále jen **Dodavatel**),
na straně druhé,
dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany,**

uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku, **smlouvu o dílo** (dále jen **Smlouva**).

Článek I - Prohlášení Smluvních stran

- Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu v obchodním rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakémkoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané době. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
- Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že adresa elektronické pošty uvedená v Identifikačních údajích Objednatele nebo firemní adresa elektronické pošty zaměstnanců Objednatele sdělená Objednatelem Dodavatelí bude Dodavatelem užívána za účelem zaslání oznámení a informací o školeních a setkáních uživatelů a správců sw aplikací (aplikační software – dále jen ASW) Dodavatele a souvisejících informačních technologiích, zejména spravovaných podle Smlouvy, o jejich změnách, o změnách v legislativě, o nabídkách produktů atp. (dále jen Obchodní sdělení). Objednatel dává souhlas k zaslání Obchodních sdělení. Tento souhlas může Objednatel kdykoliv odvolat zprávou zaslou na adresu elektronické pošty Dodavatele uvedenou v Identifikačních údajích. Pokud bude povinnost doručit Objednateli jakékoli oznámení nebo informaci součástí závazku Dodavatele podle této Smlouvy, zavazuje se Objednatel v případě odvolání souhlasu s používáním elektronické pošty zaplatit náhradu nákladů vynaložených Dodavatelem na zajištění doručení oznámení nebo informace listovní zásilkou.
- Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění.

- Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.
- Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

- Účelem Smlouvy je poskytnutí plnění sjednaných servisních služeb a podrobná úprava a právní vymezení poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele ASW Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru založeného touto Smlouvou.
- Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti ASW vyjmenovaných v této Smlouvě.

Článek III - Předmět Smlouvy

- Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen Subdodavatelů) poskytovat Objednateli činnosti (dále jen Služby) spočívající v zajištění a podpoře provozu ASW Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
- Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1 a č. 2** Smlouvy.
- Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
- Jakékoli jiné činnosti nebo jiný rozsah, než uvedené v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, mohou být zajišťovány Dodavatelem po dohodě s Objednatelem, a to výhradně na základě samostatné potvrzené písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy nebo ceníku Dodavatele platného v době poskytnutí činnosti.

Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

- Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
- Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
- Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatelem a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č. 3** Smlouvy.
- Dodavatel se zavazuje stanovit osoby odpovědné za plnění závazků dle Smlouvy. Jména těchto osob jsou uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy. Změna oprávněných osob, příp. rozsahu jejich oprávnění vyžaduje pouze jednostranné písemné oznámení zaslané druhé Smluvní straně v souladu s touto Smlouvou, přičemž tato změna se stává účinnou okamžikem doručení takového oznámení.
- Objednatel se zavazuje stanovit odpovědné pracovníky a poskytnout Dodavateli veškerou nezbytnou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
- Objednatel se zavazuje umožnit provádět Služby dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
- Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:
 - bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele za účelem plnění povinností Dodavatele dle této Smlouvy,
 - přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou,
 - bezpečné, nezávadné a zdravé neohrožující pracovní prostředí.
- Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahu a způsobilé sloužit svému účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení termínu předání plnění toto plnění bez jakéhokoli odůvodnění nepřevzme, má se za to, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát, nejpозději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a Dodavatel umožnil Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která jí v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
- Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Dodavatele

podle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Dodavatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Dodavatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.

- Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software, a že za užívání nelegálního software Objednatel nenesé Dodavatel žádnou odpovědnost.
- Objednatel se zavazuje, že do ASW dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující strukturu databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod ASW a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v ASW. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby a činnosti zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností. Objednatel se v takovém případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
- Objednatel se zavazuje, jako nezbytný předpoklad provádění sjednaných Služeb, umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům ASW Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.
- Objednatel je povinen oznámit a konzultovat s Dodavatelem z pohledu zajištění plnění Služeb dle Smlouvy plánované změny v technologickém prostředí Objednatele včetně síťové infrastruktury a jednotlivých serverů nejpozději dva pracovní dny před provedením těchto změn.
- Objednatel je povinen zajistit bezproblémový chod síťové infrastruktury, dotčených serverových technologií včetně procesu zálohování a bezproblémový chod koncových zařízení, zejména pracovních stanic a tiskáren.
- Objednatel je povinen v odůvodněných případech umožnit fyzický přístup pověřeným pracovníkům Dodavatele do prostor, ve kterých Objednatel provozuje technologické zařízení s Produktem a případně i do dalších prostor, které s provozem technologického zařízení souvisí. Současně je Objednatel povinen umožnit pracovníkům Dodavatele přístup do vnitřní sítě Objednatele za účelem kontroly a testování funkčnosti poskytovaných Služeb. Tuto povinnost musí Objednatel zajistit tak, aby nebránil Dodavateli v plnění sjednaných lhůt poskytování Služeb dle Smlouvy.

Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

- Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
- Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. uživatelské konzultace, školení, vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
- Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění jsou prodloženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení.
- Dodavatel se neocitá v prodloužení s poskytnutím plnění v případech neposkytnutí potřebné součinnosti Objednatelem, ke které se Objednatel v této Smlouvě zavázal, pokud v důsledku porušení této povinnosti Objednatele nebylo možné službu provést. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i zpoždění plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy.
- Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.

Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

- Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH (Daň z přidané hodnoty) sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy. Takto sjednaná cena je cenou pevnou a maximální a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady Dodavatele na poskytování Služby dle této Smlouvy.
- Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
- Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
- Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 21 dnů ode dne jeho vystavení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni vystavení.
- Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na e-mailovou adresu Objednatele [REDACTED]. Objednatel se zavazuje zajistit, že e-mailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna


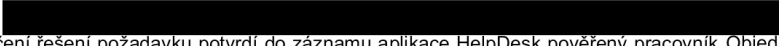
pro zpracování příchozích e-mailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zaslány formou přílohy e-mailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasláné daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zasláného daňového dokladu.

6. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, registrovaný u správce daně, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
7. Servisní zásahy a instalační práce nad rámec sjednaných Služeb dle Smlouvy plněné Dodavatelem na základě objednávky budou v případě jejich provedení bez uzavření písemné smlouvy placeny Objednatelem v cenách dle aktuálního ceníku Dodavatele na základě daňového dokladu vystaveného po dokončení sjednaného plnění.
8. Dodavatel je každoročně oprávněn jednostranně upravit vždy k 1. lednu daného kalendářního roku sjednanou roční cenu za Služby v závislosti na ohlášené průměrné roční míře inflace předchozího kalendářního roku publikované Českým statistickým úřadem.

Článek VII - Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Vzhledem ke skutečnosti, že v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou umožňuje Objednatel Dodavateli přístup k osobním údajům včetně zvláštních kategorií subjektů údajů, a to zaměstnanců, klientů a pacientů (dále jen **Klienti**), které zpracovávají jako správci osobních údajů právnické osoby zřízené nebo založené Objednatelem (dále jen **Správce osobních údajů**) ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen **Zákon o zpracování osobních údajů**) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen **Nařízení**), zpřesňují Smluvní strany svá práva a povinnosti při zpracování osobních a citlivých údajů Klientů Objednatele v souladu s uvedenými právními předpisy následovně.
2. Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje Klientů jen na základě předchozí Smlouvy nebo jiné písemné dohody s příslušným Správcem osobních údajů. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s nimi. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (**Zákon o zdravotních službách**), jakož i o osobních údajích, zvláštních kategoriích osobních údajů (dále jen **Osobní údaje**) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení § 32 a § 47 Zákona o zpracování osobních údajů. Dodavatel se zavazuje nakládat s Osobními údaji v souladu s Nařízením, Zákonem o zpracování osobních údajů a prováděcími právními předpisy přijatými k ochraně a zpracování osobních údajů.
3. Pokud Dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobními údaji a bude v postavení zpracovatele (dále jen **Zpracovatel**) ve smyslu Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této Smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu s Nařízením a Zákonem o zpracování osobních údajů a Zákonem o zdravotních službách a prováděcími předpisy.
4. Zpracovávání Osobních údajů, v rozsahu údajů poskytnutých anebo zpřístupněných při plnění této Smlouvy a týkajících se zdravotnické dokumentace Klientů, jimž jsou poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu Osobních údajů zaměstnanců, kteří jsou zdravotnickými pracovníky, Dodavatelem, může zahrnovat zejména provedení analýzy požadavku Objednatele, jeho vyřešení, zajištění záznamu o řešení požadavku Objednatele a důkazu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků vznesených Objednatelem v souvislosti s Dodavatelem poskytovaným plněním Smlouvy, tj. zejména implementace dat, odstranění Objednatelem ohlášených potíží při užívání ASW (informačního systému, dále jen **IS**), zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při plnění Smlouvy, testování funkcí IS za účelem ověření nebo zvýšení kvality IS, zlepšování funkcí IS, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů IS, ukládání kopií databáze (datových záloh) Objednatele na určený server, provádění automatického výmazu databáze po uplynutí doby jejího uložení (dále jen **Sjednané činnosti**).
5. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu než Sjednaným činnostem, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely.
6. Zpracování Osobních údajů je vedlejším závazkem Dodavatele při plnění této Smlouvy, úplata za zpracování je proto zahrnuta do ceny Služby dle této Smlouvy.
7. Dodavatel bere na vědomí, že při Sjednaných činnostech může přijít do styku s následujícími Osobními údaji:

- a) Osobní údaje zaměstnanců Správce osobních údajů – jméno, příjmení, titul, datum a místo narození, rodné číslo, bydliště, zdravotní pojišťovna, doklad o dosaženém vzdělání, potvrzení lékaře o schopnosti vykonávat povolání, telefon, e-mail, bankovní účet zaměstnance, příp. další osobní údaje, které je zaměstnavatel povinen na základě zákona zpracovávat za účelem vedení personální a mzdové agendy svých zaměstnanců,
- b) Osobní údaje Klientů – jméno, příjmení, titul, rodné číslo, resp. číslo pojištěnce nebo datum narození, číslo pojišťovny, anamnestická data související se zdravotním stavem a péčí o Klienta, diagnózy, adresa bydliště nebo pobytu, telefonní číslo, e-mailová adresa, identifikační údaje zaměstnavatele, profese, informace o rodinných příslušnících, pohlaví, rodinný stav, občanství, identifikační údaje praktických lékařů Klienta, druh a výše sociální dávky.
8. Jakékoliv nakládání s Osobními údaji je považováno za zpracování Osobních údajů.
9. Za porušení ochrany Osobních údajů v průběhu sjednaných činností dle Smlouvy je odpovědný Dodavatel.
10. Dodavatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze po dobu účinnosti Smlouvy anebo po dobu nezbytnou k plnění archivačních povinností podle platných právních předpisů, nejdéle však 10 let od jejího ukončení.
11. Po ukončení Smlouvy se Dodavatel zavazuje veškeré Osobní údaje, které má případně k dispozici např. za účelem provádění testování anebo jiných operací za účelem zvýšení anebo ověření kvality systému prokazatelně smazat nebo vrátit Správci osobních údajů a vymazat existující kopie, neukládá-li zákon Dodavateli povinnost Osobní údaje zpracovávat i po ukončení Smlouvy.
12. Dodavatel za účelem ochrany Osobních údajů Klientů před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení Osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zejména zajišťuje, aby veškeré přístupy byly možné pouze přes přístupová hesla pouze výslovně oprávněných pracovníků Dodavatele, se záznamem historie o přístupu do IS Objednatele, a dále aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do zdravotnické dokumentace neoprávněným osobám. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s Osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k Dodavateli. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a/nebo subdodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s Osobními údaji pacientů a Klientů, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s Osobními údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi Správce osobních údajů, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.
13. Dodavatel zajišťuje bezpečné zpracování Osobních údajů Klientů zejména následujícími organizačními a technickými opatřeními Dodavatele:
- Aplikací integrovaného systému řízení politiky bezpečnosti informací dle standardu normy ČSN ISO/IEC 27001:2006,
 - Řízením jednoznačně identifikovatelného a zabezpečeného přístupu uživatelů nemocničních informačních systémů (dále jen NIS) Dodavatele,
 - Aplikací kryptografických opatření na ochranu Osobních údajů Objednatele, v rámci ukládání dat Objednatele včetně elektronické komunikace a výměny dat s datovým centrem v rámci veřejné sítě internet,
 - Aplikací systému zaznamenávání a vytváření záznamů událostí a změn formou logů.
14. Osobní údaje nebudou poskytnuty ani jakkoliv zpřístupněny třetím osobám ze země mimo EU a EHP.
15. Objednatel bere na vědomí, že v případě využití nástroje TeamViewer jsou využívány servery společnosti TeamViewer GmbH, sídlem Jahnstr. 30 D-73037 Göppingen Německo, která je tímto zapojena do zpracování Osobních údajů jako další zpracovatel (dále jen Další zpracovatel).
16. Dodavatel je povinen informovat Objednatele bez zbytečného odkladu o zapojení Dalšího zpracovatele, sdělit jeho identifikační údaje, a to s dostatečným předstihem tak, aby měl Objednatel možnost vyslovit vůči této změně své oprávněné námitky. Dodavatelé zapojení k datu uzavření Smlouvy do zpracování Osobních údajů v rámci plnění služeb Smlouvy jako Další zpracovatelé, jsou uvedeni v příloze č. 1 Smlouvy.
17. Dodavatel tímto prohlašuje, že v rámci své činnosti implementoval požadavky Nařízení a zpracování Osobních údajů bude probíhat v souladu s pravidly Nařízení. Dodavatel se zejména zavazuje:
- zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele nebo Správce osobních údajů činěných prostřednictvím oprávněných osob podle ujednání a způsobem dle této Smlouvy, tedy výhradně pokynem v písemné podobě ve formátu PDF prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu helpdesk@stapro.cz anebo prostřednictvím záznamu v aplikaci HelpDesk na adrese <https://helpdesk.stapro.cz>, doloženého pokynu Objednatele je třeba i tehdy, mají-li být Osobní údaje předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci; Dodavatel je povinen archivovat veškeré pokyny Objednatele,

- b) zachovávat mlčenlivost o povaze a nakládání s Osobními údaji,
 - c) provést vhodná technická a organizační zabezpečení, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, při posuzování vhodné úrovně zabezpečení Dodavatel zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim,
 - d) nepředat ani nezpřístupnit Osobní údaje žádné třetí osobě, s výjimkami sjednanými výše (viz Další zpracovatel) bez předchozího písemného souhlasu Správce osobních údajů, tedy nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Správce osobních údajů, udělí-li Správce osobních údajů povolení k zapojení Dalšího zpracovatele, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v tomto článku Smlouvy,
 - e) zohlednit povahu zpracování a být Správci osobních údajů nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění jeho povinností reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, a být Správci osobních údajů nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, zejména být nápomocen v případech porušení zabezpečení Osobních údajů k tomu, aby Správce osobních údajů mohl vyhodnotit, zda porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody Klientů, případně být nápomocen k tomu, aby Správce osobních údajů mohl řádně a včas ohlásit porušení zabezpečení Osobních údajů dozorovému úřadu (včetně údajů dle čl. 33 odst. 3 Nařízení) a ohlásit to Klientům, při výkonu této povinnosti je Dodavatel povinen reagovat bez zbytečného odkladu na pokyny a požadavky Správce osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici,
 - f) bez zbytečného odkladu ohlásit Správci osobních údajů případy porušení zabezpečení Osobních údajů,
 - g) poskytnout Správci osobních údajů veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Správcem osobních údajů nebo jiným auditorem, kterého Správce osobních údajů pověřil, a poskytovat součinnost k těmto auditům,
 - h) neprodleně informovat Správce osobních údajů v případě, že podle názoru Dodavatele určitý pokyn Správce osobních údajů porušuje ustanovení Nařízení nebo jiné předpisy týkající se ochrany Osobních údajů.
18. Zpracovatel může ve výjimečných a odůvodněných případech a vždy na základě předchozího požadavku Správce na poskytnutí služby servisní podpory, zpravidla opravy chyby ASW, požádat Správce o poskytnutí části nebo celé databáze Správce, obsahující Osobní údaje pacientů Správce, Klientů nebo zaměstnanců, v elektronické podobě do působnosti a prostředí Zpracovatele.
- Poskytnutí Osobních údajů lze zrealizovat výhradně dle níže sjednaného postupu:
- a) Na základě výslovného požadavku Správce na poskytnutí servisních služeb požádá Zpracovatel v konkrétním záznamu aplikace HelpDesk Objednatele výhradně písemnou formou Správce o poskytnutí Osobních údajů.
 - b) V záznamu HelpDesk je Zpracovatel povinen uvést zdůvodnění poskytnutí dat obsahující Osobní údaje, dobu nezbytně nutnou pro zpracování dat, způsob předání dat Zpracovateli, rozsah zpracování dat a způsob zpětného předání dat Správci nebo způsob likvidace dat Zpracovatelem.
 - c) Žádost Zpracovatele na poskytnutí dat může odsouhlasit pouze písemnou formou výhradně pracovník Objednatele zodpovědný za ochranu a zpracování dat Správce (DPO - data protection officer) nebo statutární zástupce Objednatele. K datu uzavření Smlouvy je pracovníkem zodpovědným za ochranu a zpracování dat na straně Správce:

 - d) Na základě souhlasu DPO Správce s poskytnutím dat potvrdí za stranu Zpracovatele výhradně DPO Zpracovatele písemnou formou do záznamu aplikace HelpDesk převzetí zodpovědnosti a kontrolu nad převzetím a zpracováním dat Správce. Současně DPO Zpracovatele vydá pokyn pověřenému pracovníkovi Zpracovatele k převzetí dat a zahájení řešení požadavku s využitím poskytnutých dat Správce. K datu uzavření Smlouvy je pracovníkem zodpovědným za ochranu a zpracování dat na straně Zpracovatele:

 - e) Po ukončení řešení požadavku potvrdí do záznamu aplikace HelpDesk pověřený pracovník Objednatele ukončení používání poskytnutých dat Správce. Současně tuto informaci předá DPO Zpracovatele.
 - f) DPO Zpracovatele zajistí kontrolu likvidace poskytnutých dat na straně Zpracovatele, příp. kontrolu předání dat zpět Objednateli a uvede o provedené kontrole likvidace anebo předání dat Objednateli písemný zápis do záznamu HelpDesk.

- g) Následně DPO Správce potvrdí převzetí zpracovaných dat zpět do působnosti Správce písemným zápisem do záznamu aplikace HelpDesk.
19. Smluvní strany sjednávají k ochraně a zpracování zvláštních kategorií/citlivých údajů doplnění následujících ujednání pro zajištění Kybernetické bezpečnosti v provozu ASW:
- a) Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel je správcem významného informačního systému ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZKB“). S ohledem na uvedené Objednatel informuje Dodavatele, že je povinen poskytovat plnění dle této smlouvy, a to zejména v souladu se ZKB, a v souladu s vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „VoKB“), resp. tak, aby se Dodavatel vyvaroval jakékoliv činnosti, jež by mohla být označena za porušení uvedených právních předpisů. Dodavatel je při poskytování plnění povinen zejména dodržovat bezpečnostní pravidla. Dodavatel je povinen zachovat bezpečnost informací a dat Objednatele uložených na úložišti Dodavatele, jakož i informací a dat obsažených v informačních systémech spravovaných Objednatelem.
- b) Dodavatel je povinen zachovat bezpečnost informací a dat Objednatele uložených na úložišti Dodavatele, jakož i informací a dat obsažených v informačních systémech spravovaných Objednatelem, které budou plněním smlouvy dotčeny, a to zejm. z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity. Plnění dle této smlouvy je Dodavatel povinen poskytovat tak, aby důvěrnost, dostupnost a integrita informací a dat dle předchozí věty nebyla přerušena, ohrožena, ani omezena. Je-li k plnění dle této smlouvy nezbytné důvěrnost, dostupnost či integritu dat omezit, ohrozit nebo přerušit, může tak Dodavatel učinit pouze po předchozím souhlasu Objednatele a jen v rozsahu Objednatelem předem odsouhlaseném.
- c) Dodavatel není oprávněn užít informace ani data obsažená v informačních systémech spravovaných Objednatelem, které budou plněním této smlouvy dotčeny. Je-li užítí informací či dat dle předchozí věty nezbytné k plnění dle této smlouvy, může je Dodavatel využít jen po předchozím souhlasu Objednatele a jen v rozsahu Objednatelem předem odsouhlaseném.
- d) Dodavatel je povinen dodržovat veškeré bezpečnostní politiky Objednatele. Objednatel je povinen před zahájením plnění dle této smlouvy Dodavatele seznámit s bezpečnostními politikami Objednatele. O seznámení Dodavatele s bezpečnostními politikami Objednatele bude vyhotoven zápis.
- e) Dodavatel je povinen informovat Objednatele:
- o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním této smlouvy, a to ihned poté, co k incidentu dojde,
 - o významné změně ovládnání Dodavatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Dodavatelem k plnění podle této smlouvy, a to neprodleně poté, kdy k takové změně dojde.
- f) Dojde-li k ukončení této smlouvy jinak než splněním předmětu smlouvy, je Dodavatel povinen dle pokynů Objednatele učinit veškerá nezbytná bezpečnostní opatření ve smyslu VoKB tak, aby ukončením této smlouvy nedošlo k narušení bezpečnosti informačních systémů, jejichž je Objednatel správcem.
- g) Bude-li na základě této smlouvy poskytována jakákoliv dokumentace v elektronické podobě, musí být předána v otevřeném, strojově čitelném formátu, např. *.pdf, nebo *.doc.
- h) Získá-li Dodavatel v souvislosti s plněním této smlouvy jakákoliv data, která nebudou nezbytná pro splnění předmětu této smlouvy, neprodleně taková data zlikviduje v souladu s pokyny Objednatele a pravidly vyplývajícími z VoKB.
- i) O provedené likvidaci je Dodavatel povinen vyhotovit protokol o likvidaci dat a tento předat Objednateli. Dodavatel je povinen zajistit likvidaci dat v dispozici svých poddodavatelů přiměřeně dle tohoto ustanovení nejpozději k okamžiku dokončení a předání díla, resp. jeho poslední části dle této smlouvy. Likvidaci dat poddodavatelé je Dodavatel povinen Objednateli prokázat.

Článek VIII - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou obchodním tajemstvím Dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Dodavatel bere na vědomí, že obsah Smlouvy, vč. jejich dodatků a příloh, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a Dodavatel má

zájem na jejich utajení a ochraně. **Smlouva bude Objednatelům uveřejněna bez obchodního tajemství obsaženého v Přílohách Smlouvy s výjimkou ujednání o ceně plnění Smlouvy.**

- Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.
- Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele, pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle této Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
- Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou odborných poradců vázaných povinností mlčenlivosti a s výjimkou povinností zveřejnění stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, a uveřejnění dle zákona o registru smluv. Dodavatel prohlašuje, že **Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele** a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
- Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
- Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

Článek IX - Odpovědnost za škodu

- Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu na jmění, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokud Dodavatel oznámí Objednateli, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky. Dodavatel je povinen k náhradě újmy na jmění maximálně do výše ceny ročního plnění (Služeb) sjednaných podle Smlouvy bez DPH.
- Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo Subdodavatele.
- Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatelů či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména touto Smlouvou, jejími Přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami, zvyklostmi a obecnými postupy užívání) a/nebo že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry, ale i z jeho osobních poměrů, nebo z osobních poměrů jeho Subdodavatelů, zejména Subdodavatelů prostředí informačních systémů.

Článek X - Sankční ujednání

- Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši dle platných právních předpisů.
- Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:
 - za nedodržení doby Obnovení provozu ASW 2 000 Kč za každý započatý den
 - za nedodržení doby Servisního výjezdu 2 000 Kč za každý započatý den
- Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění za Služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle Smlouvy.

Článek XI - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

- Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření.
- Tato Smlouva nabývá účinnosti 1. 5. 2023 za podmínky uveřejnění Smlouvy před tímto datem účinnosti ve smyslu zákona o registru smluv. Objednatel se zavazuje Smlouvu zveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o registru smluv, a to nejpozději do pěti pracovních dní od uzavření Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany sjednávají **povinnost Objednatelů vložit do registru elektronicky obraz textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadata obsahující:**

- a) identifikaci obou smluvních stran, včetně IČO a ID datové schránka (DS),
- b) vymezení předmětu smlouvy,
- c) cenu,
- d) datum uzavření smlouvy.

Objednatel se zavazuje předat informaci o uveřejnění Smlouvy, včetně ID Smlouvy, Dodavateli bez zbytečného odkladu.

4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

- Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě.
- Písemnou výpověďí kterékoliv ze Smluvních stran, výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatel z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvlášť hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací), z důvodu Dodavatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.
- Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu prodloužení Objednatel s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti, z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo jeho Subdodavatele (zejména Subdodavatele prostředím IS), že plnění Smlouvy by byl schopen pouze s vynaložením nákladů, které v době uzavření této Smlouvy nepředvídal a předvídat nemohl.
- Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

Článek XII - Ustanovení společná a závěrečná

1. **Změna Smlouvy** – Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. **Rozhodné právo** – Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zákon číslo 121/2000 Sb., v platném znění).
3. **Úplná dohoda** – Tato Smlouva, včetně jejich dále uvedených Příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v Přílohách, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1, 2 a 3:

 - Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění
 - Příloha č. 2 - Popis služeb
 - Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti
4. **Salvatorní klauzule** – Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran, obecně závazná právní úprava a princip analogie.
5. **Postoupení práv ze Smlouvy** – Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
6. **Promlčení práv** z této Smlouvy nastane v promlčecí lhůtě 5 let od splatnosti pohledávky.
7. **Doručování písemností** – Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním na uvedenou adresu se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.



Agendové číslo KÚOK: 2023/01906/OIT/DSM

8. **Rozhodování sporů** – Veškeré spory z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
9. **Určitost projevu vůle** - Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejich Příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě společně deklarovaly.

O uzavření této smlouvy rozhodl hejtmán Olomouckého kraje dne 19. 4. 2023 v souladu s příslušným ustanovením směrnice č. 1/2022, Postup pro zadávání veřejných zakázek Olomouckého kraje, dle § 59 odst. 4 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

V Pardubicích dne

V Olomouci dne

Za Dodavatele:

Ing.
Leoš
Raibr

Digitálně
podepsal Ing.
Leoš Raibr
Datum:
2023.04.27
13:24:42 +02'00'

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

Za Objednatele:

.....
Ing. Josef Suchánek
hejtmán Olomouckého kraje
Olomoucký kraj

Příloha č. 1 - Rozsah služeb a cena plnění

Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na dále vyjmenované informační technologie a ASW.

1. Aplikační software ASW

1.1. Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané Služby na vyjmenovaný ASW v tomto rozsahu licencí a připojených pracovišť:

Rozsah licencí a pracovišť ASW Transmise pro ZZS

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o. (Dodavatel)

- | | |
|---|--|
| ▪ Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje, p.o. | - komunikační server a komunikační adaptér |
| ▪ Fakultní nemocnice Olomouc | - komunikační adaptér a datový konektor |
| ▪ Vojenská nemocnice Olomouc | - komunikační adaptér a datový konektor |
| ▪ Odborný léčebný ústav Paseka, p. o. | - komunikační adaptér a datový konektor |
| ▪ Nemocnice Hranice a.s. | - komunikační adaptér a datový konektor |
| ▪ Nemocnice Šumperk a.s. | - komunikační adaptér a datový konektor |
| ▪ AGEL Středomoravská nemocniční a.s. | - komunikační adaptér a datový konektor |

1.2. Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané Služby na vyjmenovaný ASW v tomto rozsahu instalace systémových sw, služeb a IS:

Rozsah instalace ASW Transmise pro ZZS

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s.r.o. (Dodavatel)

- ASW Transmise
- sw prostředí IS
- webové služby aplikace Transmise
- servery pro komunikační konektory v připojených pracovištích

2. Technické prostředky

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané Služby na tyto technické prostředky:

název zařízení	počet	operační systém	databázový systém
Komunikační server pro ASW Transmise ZZS	1 ks	MS WIN server	-
Databázový server pro ASW Transmise ZZS	1 ks	MS WIN server	MS SQL server
Server komunikačního adaptéru připojených pracovišť	6 ks	MS WIN server	-

3. Další zpracovatel

K datu uzavření Smlouvy nejsou zapojeni další dodavatelé do zpracování Osobních údajů.

Článek II - Podpora aplikačních software

1. Aplikační sw Transmise pro ZZS

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW Transmise pro ZZS a databázového prostředí firmy Microsoft, v rozsahu instalace, licencí a pracovišť dle bodu článku I Přílohy č. 1, následující Služby:

- **Základní podpora ASW Transmise pro ZZS** - program podpory provozu aplikace zahrnuje:
 - Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
 - Garance rozvoje ASW – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
 - Garance servisní podpory provozu databázového prostředí.
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.

- Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
- **Vzdálený monitoring** provozu serverů a ASW Transmise pro ZZS
- **Instalace sw změn ASW Transmise** - služba zajištění pravidelné instalace sw změn ASW Transmise:
 - instalace sw změn ASW Transmise **2 x ročně**

Článek III - Podpora technických prostředků ASW

1. Technické prostředky pro ASW Transmise pro ZZS

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu technických prostředků ASW Transmise pro ZZS definovaných v kap. 1 následující Služby:

- **Základní podpora provozu technických prostředků pro ASW Transmise pro ZZS** - program podpory provozu technických prostředků zahrnuje:
 - Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb pro provoz operačního systému a databázového prostředí.
 - Garance podpory provozu operačního systému a databázového prostředí.
 - Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
 - Garance vybraných služeb:
 - instalace oprav výrobce
- **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu:
 - Komunikační server ZZS pro ASW Transmise **2 x ročně**
 - Databázový server ZZS pro ASW Transmise **2 x ročně**
- **Vzdálený monitoring** provozu serverů a ASW Transmise pro ZZS
- **Aktualizace systémového software serverů** - služba zajištění pravidelné aktualizace sw změn systémového software serverů:
 - instalace aktualizací pro operační systém MS Windows server **6 x ročně**
 - instalace aktualizací pro databázový systém MS SQL server **4 x ročně**
- **Aktualizace certifikátů serverů** - služba zajištění pravidelné aktualizace digitálních certifikátů serverů:
 - Aktualizace certifikátu pro komunikační server ZZS **1 x ročně**
- **Zálohování serverů a ASW Transmise** – službu zálohování zajišťuje vlastními prostředky Objednatel dle návrhu a doporučení Dodavatele:
 - Zálohování Komunikačního serveru ZZS **1 x týdně + 3 archivní kopie**
 - Zálohování Databázového serveru ZZS **1 x denně + 3 archivní kopie**
 - Zálohování Komunikačních serverů připojených zařízení **bez nutnosti zálohování**

Článek IV - Definice programu servisní podpory

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW				
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Zahájení řešení	Obnovení provozu Odstranění závady	Servisní výjezd
Havárie přerušeni provozu	Pracoviště HelpDesk - 9x5 v pracovní dny od 7:00 do 16:00 hod., jinak záznamník. Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	Nejpozději do 4 hodin v rámci pracovní doby	Nejpozději následující pracovní den	Nejpozději druhý následující pracovní den
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději následující pracovní den	Nejpozději druhý následující pracovní den	Nejpozději třetí následující pracovní den
Závada, chyba menší omezení provozu		Nejpozději druhý následující pracovní den	Termín stanoven dle závažnosti závady v záznamu požadavku evidence HelpDesk.	Nesjednán

■ **Zahájením řešení** se rozumí:

1. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
2. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
3. nebo předání nahlášené závady k vyřešení Objednateli nebo třetí straně (např. subdodavatelé).

■ **Pracovní doba** - pouze v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod.

■ **Servisní výjezd** - pouze v případě, že servisní zásah nebude možné realizovat vzdáleným přístupem k technickým prostředkům v prostředí zákazníka (zejména výpadek konektivity do sítě internet). Termín servisního výjezdu stanovuje dojezd servisního technika na místo instalace technických prostředků zajišťujících provoz ASW. Doba, kdy není možné realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem a čas na cestě v rámci servisního výjezdu, se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu.

■ **Obnova dat ze zálohy** - čas nezbytně nutný na dobu obnovy dat ze zálohy se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu. Jedná se zejména o čas předání záložních dat Objednatelem Dodavatelé a strojový čas průběhu zpracování - konverze zálohy dat na čitelná data na prostředcích Objednatele.

Podmínkou zajištění dostupnosti provozu služby ASW je zajištění technologických podmínek na straně Objednatele, nezbytných pro poskytování služby dostupnosti technologického prostředí Objednatele:

- Virtuální nebo replikované servery s běžící aplikací a databází.
- Aktivní účast správce serverů Objednatele na zajištění provozu HW serveru a provozu všech dalších nezbytných služeb nebo technologií (internet, el. energie, klimatizace apod.)
- Záloha dat dostupná na rychlém médiu, zpravidla diskové pole nebo zálohovací HDD.
- Vzdálený přístup do sítě LAN Objednatele pro jmenované pracovníky Dodavatele.
- Možnost vzdáleného monitoringu provozu serverů a aplikace Dodavatelem.

Článek V - Cena plnění

označení služby	roční cena plnění
Transmise ZZS - Základní servisní podpora a údržba provozu ASW	115 000,00 Kč
Transmise ZZS - instalace verzí ASW	37 800,00 Kč
Transmise ZZS - preventivní prohlídky	21 600,00 Kč
Transmise ZZS - aktualizace systémového sw	35 100,00 Kč
Transmise ZZS - Aktualizace certifikátů	5 400,00 Kč
Transmise ZZS - vzdálený monitoring provozu ASW	97 200,00 Kč
celková roční cena podpory bez DPH	312 100,00 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH	26 008,33 Kč

Konec přílohy č. 1

Příloha č. 2 - Popis služeb

Článek I - Podpora aplikačního software

1. ASW Transmise pro ZZS

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW Transmise pro ZZS a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW Transmise pro ZZS uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“ viz níže.

Okomentoval(a): [RI1]: Nevíme, co to přesně je

1.1. Program Základní servisní podpory ASW Transmise pro ZZS

Vymezení základní podpory - Základní podpora ASW Transmise pro ZZS se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v Příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

- Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW Transmise pro ZZS formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzi se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
- Garance rozvoje ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW Transmise pro ZZS a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - opravené funkce a moduly,
 - vylepšené funkce a moduly,
 - nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
- Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW Transmise pro ZZS tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v článku I Přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů, včetně všech nezbytných vyhlášek a výkladů, nebude vydána minimálně 30 dní před datem účinnosti změny předpisů nebo změna bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů, případně od vydání příslušné vyhlášky nebo výkladu. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW Transmise pro ZZS.

- Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3.
- Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
- Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW Transmise pro ZZS:

- Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávány na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.

- Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů.

Dodávku následujících služeb podpory ASW Transmise pro ZZS:

- Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.2. Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW Transmise pro ZZS podporu databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW Transmise pro ZZS. Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

- Garance funkčnosti** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu databázového prostředí inovované softwarové kódy Service Pack a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatel.
- Garance opravy** - Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatel.
- Garance technické podpory výrobce** - Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
 - Přehled o sw opravách (build) 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 nezahrnuje** v ceně Smlouvy dodávku následujících služeb:
 - Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

1.3. Transmise pro ZZS – služby dohledu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele nad rámec programu Základní podpora provozu ASW Službu vzdáleného monitoringu provozu a dostupnosti serverů ZZS a serverů připojených zdravotnických zařízení dle rozsahu čl. I Přílohy č. 1. Služba vzdáleného monitoringu zajišťuje sledování vybraných technologických parametrů serveru, včetně sledování samotné dostupnosti serveru a vybraných služeb. Součástí služby je on-line přenos alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele s reakcí a řešením Dodavatele v rámci pracovního dne a pracovní doby včetně zajištění součinnosti s pracovníky Objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

1.4. Transmise pro ZZS - služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele nad rámec programu Základní podpora provozu ASW následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW Transmise:

■ Instalace sw změn ASW Transmise pro ZZS

- a) Dodavatel se zavazuje provést **dvakrát ročně** instalaci sw změn ASW za uplynulé období od poslední instalace sw s výjimkou ujednání bodu g) níže. Součástí instalace sw změn ASW je také instalace sw změn komunikačních konektorů a datových adaptérů napojených zdravotnických zařízení.
- b) Instalace bude provedena pouze po souhlasu pracovníka Objednatele zodpovědného za spolupráci s Dodavatelem, tzn. po odsouhlasení času a termínu instalace, resp. odsouhlasení odstávky provozu ASW pracovníkem Objednatele.
- c) Odsouhlasení termínu instalace bude probíhat pouze prostřednictvím záznamu aplikaci HelpDesk STAPRO. Dodavatel vždy vyzve Objednatele k potvrzení data instalace změn.
- d) V případě zjištění sw chyby ovlivňující provoz Objednatele, bude provedena Dodavatelem instalace sw změn s opravou chyby i mimo sjednané termíny bez zbytečného odkladu.

- e) Instalaci změn bude prováděna v pracovní dny od pondělí do čtvrtka včetně. Instalace nebude prováděna v pátek, v sobotu, v neděli, ve svátky a v mimo pracovní dny.
- f) Instalace začne ve sjednaném a potvrzeném termínu od 17:00 hod., pokud nebude sjednáno jinak. V případě, že pro možnost instalace bude potřeba odstávka provozu, bude tato informace součástí požadavku v záznamu HelpDesk. Pokud bude nutné v případě instalace změn provést zálohování dat ASW, zajistí toto Dodavatel v rámci instalace změn sw.
- g) Součástí této služby **není instalace změny** systémového prostředí při přechodu na novou verzi databázového prostředí MS SQL anebo při přechodu na novou verzi operačního systému MS Windows. Tyto změny budou realizovány výhradně na základě samostatné objednávky nad rámec této smlouvy.

2. Další ujednání k podpoře aplikačních software (ASW)

2.1. Řešení změn

1. Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že o této skutečnosti bude Objednatele informovat v předstihu tak, aby byl Objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím Dodavatele, příp. dalších třetích stran.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné Smlouvy či objednávky.
3. Náklady na zajištění těchto změn hradí Objednatel.

2.2. Ujednání pro preventivní prohlídky

1. V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek.
2. Termíny preventivních prohlídek se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány prostřednictvím vzdáleného přístupu k technickým prostředkům Objednatele.
4. O provedení preventivní prohlídky bude pracovníkem Dodavatele vypracován protokol v elektronické podobě. Každý protokol bude Dodavatelem uložen v Úložišti dokumentů Dodavatele na FONS Portal <https://www.fonsportal.cz/> a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně pracovníků Objednatele, uvedených v příloze č. 3 Smlouvy. Každý uživatel má možnost vlastního nastavení zaslání informačních (notifikačních) e-mailů nad Úložištěm dokumentů, které se odesílají při přidání nebo změně dokumentu v Úložišti dokumentů FONS Portal.
5. V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatele současně uložen přehled plnění profylaktických kontrol, případně plnění dalších služeb dle Smlouvy.

Článek II - Podpora technických prostředků

1. Servery pro ASW Transmise pro ZZS

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu provozu serverů Transmise pro ZZS uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

1.1. Program základní podpory provozu serverů Transmise pro ZZS

Vymezení základní podpory - Základní podpora provozu serverů Transmise pro ZZS se vztahuje pouze na servery, uvedené v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance dostupnosti servisních služeb** pro provoz operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit dostupnost servisní pohotovosti a servisní podpory formou servisního pohotovostního týmu odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serverů.
2. **Garance podpory provozu** operačního systému a databázového prostředí - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu provozu operačního systému daného serveru a databázového prostředí dané aplikace prostřednictvím odborných specialistů na jednotlivé oblasti provozu ASW a serverů.
3. **Garance dostupnosti služby HelpDesk** – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků. Dodavatel se zavazuje garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost, telefonická pohotovost

HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu podpory prostředků IS.

4. Podpora ASW nezahrnuje:

Dodávku následujících služeb podpory provozu serveru Transmise

■ Instalační práce spojené s instalací upgradů a nových verzí operačního systému a databázového prostředí.

■ Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.2. Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou funkčnosti a provozu serveru Transmise

■ **Preventivní prohlídky** – Dodavatel zajišťuje službu preventivních kontrol funkčnosti, provozních parametrů, zabezpečení a optimalizace provozu **pro komunikační server ZZS a databázový server ZZS**. Preventivní prohlídka zahrnuje především kontrolu konfigurace a nastavení serveru včetně výkonnostních parametrů serveru, kontrolu diskových subsystémů, kontrolu systémových logů, kontrolu zálohování dat, kontrolu komunikačních parametrů s centrálním aktivním prvkem a kontrolu záložního zdroje serveru.

Rozsah preventivních prohlídek serveru je sjednán v příloze č. 1. Výstupem preventivní kontroly je písemný protokol uložený v úložišti zákazníka na FONS Portále Dodavatele.

1.3. Technické prostředky – služba vzdáleného monitoringu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele nad rámec programu Základní podpora provozu ASW Službu vzdáleného monitoringu provozu a dostupnosti serverů ZZS a serverů připojených zdravotnických zařízení dle rozsahu čl. I Přílohy č. 1. Služba vzdáleného monitoringu zajišťuje sledování vybraných technologických parametrů serveru, včetně sledování samotné dostupnosti serveru a vybraných služeb. Součástí služby je on-line přenos alarmových hlášení elektronickou formou do centra podpory Dodavatele s reakcí a řešením Dodavatele v rámci pracovního dne a pracovní doby včetně zajištění součinnosti s pracovníky Objednatele či třetích firem za účelem servisu či proaktivní údržby.

1.4. Technické prostředky – služba Aktualizace systémového software serverů

Dodavatel se zavazuje zajistit pro Objednatele nad rámec programu Základní podpora provozu ASW Službu aktualizace systémového software pro servery Zdravotnické záchranné služby Olomouc a napojených Zdravotnických zařízení:

a) **Aktualizace operačního systému MS Windows server** včetně komponenty .Net a IIS pro celkem 8 serverů, a to jedenkrát za dva kalendářní měsíce. V rámci aktualizace provede Dodavatel instalaci všech výrobcem vydaných a uvolněných bezpečnostních úprav včetně případných dalších nezbytných úprav funkcionalit uvolněných výrobcem.

b) **Aktualizace databázového prostředí MS SQL server** pro jeden server, a to jedenkrát za kalendářní čtvrtletí. V rámci aktualizace provede Dodavatel instalaci všech výrobcem vydaných a uvolněných bezpečnostních úprav včetně případných dalších nezbytných úprav funkcionalit uvolněných výrobcem.

1.5. Technické prostředky – služba Aktualizace certifikátů

Dodavatel se zavazuje zajistit pro Objednatele nad rámec programu Základní podpora provozu ASW Službu aktualizaci certifikátů pro komunikační server a komunikační adaptéry v následujícím rozsahu:

a) Aktualizace certifikátu pro komunikační server (web stránka ASW) – Dodavatel provede aktualizaci certifikátu 1x ročně, platnost certifikátu je vždy 1 rok. Ukončení platnosti bude Dodavatel sledovat a s předstihem 60 dnů požádá Objednatele o zajištění platného certifikátu pro budoucí období. Podmínkou plnění služby aktualizace tohoto certifikátu je dodání platného certifikátu Objednatelem. Jedná se o digitální certifikát vydávaný důvěryhodnou certifikační autoritou a Dodavatel nemá ze zákona možnost tento certifikát jménem Objednatele získat.

b) Certifikát pro komunikační adaptér v připojených Zdravotnických zařízeních – platnost tohoto certifikátu je aktuálně nastavena na 20 let. Jedná se o digitální certifikát vydávaný přímo Dodavatelem, který vzhledem k jeho době platnosti není nutné aktualizovat.

1.6. Technické prostředky – zálohování serverů

Pro účely jednoznačného stanovení zodpovědnosti Smluvních stran v oblasti zálohování dat a zálohování samotné konfigurace všech serverů zapojených do projektu výměny dat ZZS sjednávají smluvní strany následující:

Okomentoval(a): [RI2]: Vysvětlíte prosím, zkratku

Naformátováno: Normální, Odsazení: Vlevo: 0,75 cm

- a) vytvoření záložní kopie komunikačního nebo databázového serveru ZZS, včetně uložení na zabezpečené úložiště dat, zajišťuje Objednatel prostřednictvím vlastních technologických prostředků a vlastního zálohovacího software. Záložní kopie serveru bude vytvořena vždy jako obraz celého virtuálního serveru.
- b) Komunikační server ZZS – záložní kopie celého virtuálního komunikačního serveru bude Objednatel vytvářet vždy minimálně jedenkrát v rámci jednoho kalendářního týdne a současně bude Objednatel uchovávat vždy minimálně 3 další týdenní archivní kopie
- c) Databázový server ZZS – záložní kopie celého virtuálního databázového serveru bude Objednatel vytvářet vždy minimálně jedenkrát denně a současně bude Objednatel uchovávat vždy minimálně 3 další týdenní archivní kopie, případně počet archivních kopií dle interního požadavku na dostupnost historie provozních logů databázového serveru ZZS.
- d) Komunikační servery připojených zdravotnických zařízení – Dodavatel prohlašuje, že pro tyto servery není nutné vytvářet záložní kopie. Servery neuchovávají žádná data a v případě nutnosti obnovy serveru bude provedena kompletní reinstalace celého serveru.

Článek III - Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

Pro stanovení potřebného rozsahu a dostupnosti služby vzhledem k typu incidentu je zavedena kategorizace typu incidentů a služba programu podpory k danému typu incidentu.

1. Kategorie incidentu

Klasifikace incidentu	
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu
Havárie - přerušení provozu	Služba ASW jako celku, jeho funkce, nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
Významná závada - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit lze použít pouze omezeně. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
Závada, chyba - menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.

Konec přílohy č. 2

Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

Dodavatel

odpovědnost	[REDACTED]
statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	

Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	[REDACTED]
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	

2. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatелеm

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy	[REDACTED]
-----------------------------------	------------

3. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	[REDACTED]
--	------------

4. Pracovníci Objednatele odpovědní za součinnost a spolupráci

Odpovědní pracovníci Objednatele s oprávněním přístupu do systému aplikace HelpDesk, včetně stanovení jejich dostupnosti pro spolupráci a součinnost při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

Objednatel - organizační podpora Objednatele pro servisní výjezd

[REDACTED]

Článek II - Součinnost a komunikace

1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

1.1. HelpDesk - základní určení

1. Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj aplikaci HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. Přístup k aplikaci HelpDesk mají pouze registrovaní uživatelé Objednatele dle rozsahu přidělených uživatelských práv. Dodavatel zajišťuje nepřetržitý provoz aplikace HelpDesk v rozsahu 24 hodin denně x 7 dní v týdnu x 365 dní v roce. Přístup registrovaných uživatelů Dodavatel časově a místně neomezuje.
3. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
 - příjem požadavků uživatelů,
 - hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,
 - poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
4. Přístup ke službám pracoviště HelpDesk je poskytován a garantován Dodavatelem jako nedílná součást Smlouvy.

1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě, že Objednatel zjistí chyby v ASW nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavateli, tzn. zaevidovat chybu nebo závadu do systému HelpDesk Dodavatele.
3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:
 - internet:
 - e-mail:
 - telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00
 - faxem na číslo:
 - písemně dopisem nebo předáním na
5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku I. Tito pracovníci obdrží před prvním přihlášením e-mail Dodavatele s přihlašovacími údaji a základním popisem pro přihlášení do aplikace HelpDesk.
7. Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
 - telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,
 - reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,

- řešení vzdáleným přístupem,
- servisní zásah a oprava na místě,
- předání problému k řešení subdodavateli nebo jiné třetí straně,
- předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady - investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět 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.

2. Služby dohledu

2.1. Podmínky plnění služby vzdáleného monitoringu

1. Pro plnění služby vzdáleného monitoringu systému se Objednatel zavazuje plnit následující požadavky na technologické prostředí Objednatele:
 - Objednatel bude mít realizován kvalitní a dostatečně výkonný přístup do sítě Internet (dostupnost alespoň v úrovni 99,9%),
 - Objednatel umožní Dodavateli vzdálený přístup na sledovaný systém za účelem proaktivní údržby a použití konzole sw agenta pro sledování systému,
 - Objednatel umožní a zajistí přenos elektronických zpráv nebo informací vztahujících se ke sledování systémů ze sítě Objednatele do systému HelpDesk Dodavatele,
 - sledovaný server Objednatele bude dostatečně výkonně 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 nadbytečným množstvím výstražných hlášení.

3. Stanovení pravidel součinnosti

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií sjednaných v příloze č. 1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci Smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány Dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- a) Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam pracovníků, uvedených v čl. I této Přílohy, odpovědných za spolupráci a organizační podporu.
- b) Pracovníci Objednatele, odpovědní za spolupráci s Dodavatelem, budou v případě řešení havárie provozu ASW a omezení dostupnosti ASW anebo v případě řešení kritického omezení provozu ASW, k dispozici na pracovišti Objednatele ve své pracovní době i mimo běžný rámec pracovní doby, a to dle potřeby Dodavatele a na pokyn Dodavatele.
- c) Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost pracovníků organizační podpory Objednatele dle definovaného rozsahu dostupnosti a na uvedených kontaktních číslech.
- d) Požadavek na servisní zásah a zejména požadavek na servisní výjezd schvaluje a autorizuje vždy odpovědný pracovník Objednatele.
- e) Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat pracovníka organizační podpory Objednatele pro odsouhlasení a autorizaci servisního výjezdu.
- f) Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že pracovníci organizační podpory Objednatele nejsou dostupní. V tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do záznamu systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkontrolovat pracovníky organizační podpory Objednatele.
- g) V případě servisního výjezdu je servisním místem sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy.
- h) V případě servisního výjezdu zajišťuje pro Dodavatele organizační podporu ze strany Objednatele odpovědný pracovník uvedený v seznamu odpovědných osob Objednatele.
- i) Servisní zásahy vyvolané činnostmi nebo příčinou anebo problémem na straně Objednatele hradí Objednatel nad rámec plnění Smlouvy v rozsahu odpracovaných hodin a dle ujednání čl. VI Smlouvy.
- j) Objednatel odpovídá za provádění zálohování, archivaci a zabezpečení uložení dat ASW a zálohovacích médií zálohovaných dat ASW a dále odpovídá za provádění zálohování dat ostatních informačních systémů třetích stran, nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti.

- k) Objednatel se zavazuje k dodržování oboustranně dohodnutých a odsouhlasených postupů a k vedení dokumentace v nezbytném rozsahu k zabezpečení provozu ASW, včetně vazeb na všechny dotčené služby, zejména komunikacemi informačních systémů třetích stran.
- l) Objednatel odpovídá za správné nastavení a průběžnou údržbu všech lokálních a všech uživatelských číselníků nezbytných pro správný provoz ASW a to zejména ve vztahu k bezchybnému pořizování dat a vykázání údajů pro plátce péče a dále ve vztahu k zabezpečení přístupu a provozu ASW.
- m) Objednatel odpovídá za průběžný import a aktualizaci všech nezbytných číselníků třetích stran, zejména číselníků vydávaných státními organizacemi a institucemi a také číselníků, které vyžaduje legislativa ČR.
- n) Dodavatel se zavazuje předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW technologií dle aktuálních zjištění a požadavků provozu ASW. Realizaci požadavku schvaluje a objednává výhradně Objednatel.
- o) Objednatel se zavazuje Dodavateli předat a udržovat aktuální informace o všech technických prostředcích uvedených v příloze č. 1 a to zejména:
- záruční a pozáruční podmínky výrobce nebo dodavatele prostředku (dále jen Výrobce),
 - podmínky poskytnutí servisní podpory Výrobce,
 - kontaktní spojení na Výrobce, resp. na servisní podporu Výrobce
 - identifikační informace Výrobce, včetně přesné konfigurace konkrétního zařízení,
 - další specifická ujednání vztahující se k podpoře provozu ASW a HW,
 - servisní podporu HW inicializuje - objednává u Výrobce Dodavatel,
 - s výjimkou požadavku na servisní podporu HW, předává Výrobci všechny informace Objednatel, Dodavatel předává informace Výrobci pouze se souhlasem nebo na žádost Objednatele.
- p) Objednatel se zavazuje zabezpečit bezvadnou funkčnost a podporu provozu všech technických prostředků Objednatele, nezbytných pro provoz ASW, které nejsou součástí plnění servisní podpory dle této Smlouvy. Jedná se zejména o síťovou infrastrukturu, aktivní prvky, databázové i souborové servery, zálohování dat, pracovní uživatelské stanice, tiskárny, operační a databázové systémy serverů a pracovních stanic, komunikační rozhraní a komunikační aplikace.
- q) Objednatel se zavazuje zajistit, že k dotčeným serverům ASW a dále k záložním nebo archivním kopiím dat ASW, budou mít fyzický přístup pouze oprávněné osoby dle interních bezpečnostních pravidel Objednatele.
- r) Objednatel se zavazuje zajistit, že ke správcovským programům a správcovským (administrátorským) účtům k ASW budou mít přístup pouze oprávněné osoby dle interních bezpečnostních pravidel Objednatele.
- s) Objednatel se zavazuje konzultovat s Dodavatelem veškeré zásahy do systémové části ASW, včetně databázové vrstvy ASW, a dále zejména zásahy do technického prostředí nezbytného pro provoz ASW. Jedná se zejména o zásahy do konfigurace serverů, výměna sw a HW komponent serverů nebo pracovních stanic, změny konfigurace zálohování, úpravy nebo výměny záložních zdrojů UPS apod.
- t) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s autory nebo dodavateli existujících programových vybavení, která souvisí s provozem ASW nebo provoz ASW ovlivňují.
- u) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s dodavateli, jejichž programové vybavení přímo komunikuje s ASW Dodavatele včetně předání úplné dokumentace nutné pro zprovoznění a údržbu vzájemné datové komunikace.
- v) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s dodavateli, jejichž přístroje a technologická zařízení jsou připojena k ASW, včetně předání úplné dokumentace nutné pro on-line napojení přístroje do ASW a údržbu datové komunikace přístroje s ASW. Jedná se zejména o laboratorní přístroje, RDG přístroje apod.

Článek III - Bezpečnost a ochrana

1. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.

- Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým Osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

2. Vzdálený přístup

- Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Dodavatele prostřednictvím sítě Internet na dotčený technický prostředek, zpravidla server v rámci počítačové sítě LAN Objednatele.
- Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP.

Konec přílohy č. 3