**SMLOUVA O SPOLUPRÁCI**

**GLOBAL ASSISTANCE a.s.**

sídlo: Praha 8, Dopraváků 749/3, PSČ 184 00

IČO: 271 81 898

DIČ: CZ27181898

DIČ pro skupinu: CZ699001078

Zápis do OR: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 9573

Zastoupená: Ing. Markem Jarošem, předsedou představenstva a Janem Wieserem, místopředsedou představenstva

Bankovní spojení: xxxxxx, č. účtu: xxxxxx

(dále jen „GA“ nebo „Objednatel“)

a

**Všeobecná fakultní nemocnice v Praze**

sídlo: U nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2

IČO: 000 64 165

Zastoupená: prof. MUDr. Davidem Feltlem, Ph.D., MBA, ředitelem

Bankovní spojení: xxxxxx

Číslo účtu: xxxxxx

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále také jako „smluvní strana, společně jako „smluvní strany“)

**uzavřely níže uvedeného dne**

**dle ustanovení § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „občanský zákoník“), tuto smlouvu o spolupráci (dále jen „smlouva“)**

**Článek I**

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je komplexní provádění všech druhů zdravotnických činností v odbornostech zdravotní služby přepravy pacientů neodkladné péče při přímé realizaci repatriací klientů a ostatních zdravotních činností ve prospěch klientů objednatele silami a prostředky poskytovatele (dále jen „Služby“).

**Článek II.**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

**K naplnění předmětu této smlouvy se Poskytovatel zavazuje:**

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat v rozsahu svého platného Rozhodnutí o registraci příslušným orgánem státní správy přednemocniční neodkladnou péči, přepravy pacientů neodkladné péče, silami a prostředky, které splňují všechna v současné době platná ustanovení o odborné a technické způsobilosti.
2. Poskytovatel bude provádět činnost podle této smlouvy na základě pokynů objednatele v rozsahu, v termínech a za podmínek stanovených touto smlouvou nebo vzájemnou písemnou dohodou v závislosti na potřebách Objednatele. Pokud Poskytovatel nemůže z kapacitních důvodů zakázku uskutečnit, má právo odmítnout její plnění bez jakékoliv újmy. Toto odmítnutí je povinen oznámit objednateli nejpozději do 30ti minut od přijetí telefonické poptávky Objednatele.
3. Poskytovatel je povinen vykonávat činnost podle pokynů objednatele v souladu s předmětem a účelem této smlouvy, přičemž bude postupovat s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy. V případě, že poskytovatel bude považovat pokyny objednatele za nevhodné či neúčelné při plnění účelu smlouvy, je povinen objednatele na toto upozornit. Bude-li v tomto případě objednatel na vykonání činnosti dle svých pokynů trvat, má poskytovatel právo ve výkonu činnosti pokračovat dle původních pokynů objednatele, přičemž s ohledem na stupeň nevhodnosti pokynů objednatele se v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti za vady poskytovaných služeb. V případě pokračování ve výkonu činnosti může poskytovatel požadovat na objednateli písemné potvrzení o setrvání na původních pokynech.
4. Zdravotničtí pracovníci poskytovatele jsou odpovědni za nezbytná vyšetření, ošetření, léčení pacienta, transport pacienta lege artis, realizované vlastními a smluvními zaměstnanci, silami a prostředky dle současných poznatků lékařské vědy a odborné způsobilosti jednotlivých pracovníků poskytovatele ve smyslu odpovědnosti zdravotnickému zařízení za poskytování zdravotní péče podle platných právních předpisů na úseku zdravotnictví.
5. Poskytovatel je oprávněn se odchýlit od pokynů objednatele v naléhavě nutných případech, zejména:
6. je-li to v zájmu zajištění řádného výsledku prováděné činnosti,
7. nemá-li poskytovatel možnost včas obdržet souhlas objednatele.
8. Poskytovatel je povinen bezodkladně poté, co zjistí, že pokyny objednatele odporují obecně závazným právním předpisům upozornit na to objednatele.
9. Poskytovatel odpovídá za rozsah a úplnost požadovaného vybavení prostředky zdravotnické techniky, v maximální míře dbá na dohodnuté termíny, především prvního kontaktu s repatriovanou osobou a na dodržení plánu cesty.
10. Poskytovatel se zavazuje poskytnout součinnost asistenčnímu centru GA při poskytování Služeb specifikovaných touto smlouvou.
11. Poskytovatel nebo pověření zaměstnanci Poskytovatele (kontaktní osoby) a GA pro účely této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 3 smlouvy.
12. Poskytovatel je povinen mít sjednané platné pojištění odpovědnosti z výkonu činnosti a předložit jej GA spolu s dokumenty uvedenými v Příloze č.7 Smlouvy.
13. Poskytovatel je povinen umožnit GA provádět namátkovou kontrolu (audit) pracovních zařízení používaných pro zpracovatelské činnosti dle Doložky o zpracování osobních údajů (Příloha č. 4 smlouvy) a způsobů jejich použití, dokumentů a elektronických prostředků používaných pro plnění dle této Smlouvy, aby mohl ověřit plnění požadavků dle čl. 3 Přílohy č. 4 smlouvy.
14. Poskytovatel se zavazuje provést neprodleně šetření nedostatků při poskytování služeb oznámených mu písemně GA, zajistit odstranění následků těchto nedostatků, přijmout opatření zamezujících jejich vzniku v budoucnu a informovat GA o výsledků šetření a přijatých opatřeních na kontaktní adresu uvedenou v Příloze č.1 Smlouvy do 3 pracovních dní od přijetí žádosti GA.
15. Poskytovatel se zavazuje v případě žádosti GA o vyjádření se ke stížnosti na jeho služby odpovědět na zaslaný e-mail do 7 pracovních dní. Pokud Poskytovatel neodpoví do 7 dnů na první upomínku, má se za to, že stížnost je oprávněná a GA rozhodne o dalším postupu vůči Poskytovateli a o uplatnění případné náhrady škody.
16. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby zákazníkům GA výlučně na svoji odpovědnost.

**K naplnění předmětu této smlouvy se GA zavazuje:**

1. Sdělit Poskytovateli při vyžádání Služby Identifikační číslo (ID) případu.
2. Stanovit způsob poskytování služby repatriace klienta.
3. Zaplatit Poskytovateli za poskytnuté Služby dle článku III. této smlouvy.
4. GA se zavazuje poskytnout součinnost Poskytovateli při poskytování Služeb specifikovaných touto smlouvou.
5. Zpřístupnit Poskytovateli nebo pověřeným osobám Poskytovatele přístup do informačního systému Poskytovatele nebo náhled do svého informačního systému, v němž zpracovává a eviduje informace o poskytnutých asistenčních Službách prostřednictvím portálu Extranet, a to na základě písemného pověření partnera uvedeného v Příloze č. 5 této smlouvy. Podmínky zpřístupnění určuje vždy GA.

**Článek III.**

**Cenová a platební ujednání**

1. GA se zavazuje uhradit Poskytovateli odměnu za Služby poskytnuté dle této smlouvy dle ceníku uvedeného v Příloze č. 2 smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že vydané faktury mají splatnost 14 dní od data vystavení Poskytovatelem.
3. Poskytovatel se zavazuje fakturovat poskytnuté Služby nejpozději do pěti pracovních dní následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byly dané Služby poskytnuty a fakturu zaslat elektronicky na e-mailovou adresu [xxxxxx](mailto:fakturace@1220.cz).
4. V případě nedodržení data splatnosti se smluvní strany dohodly na úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. V případě prokazatelně opožděného zaslání faktury oproti datu jejího vystavení nebude Poskytovatel úrok z prodlení uplatňovat.
5. Faktura musí být Poskytovatelem vystavena na společnost GLOBAL ASSISTANCE a.s., Dopraváků 749/3, 184 00 Praha 8, IČO: 27181898, DIČ: CZ699000955. Na faktuře musí být vždy uvedeno jméno Poskytovatele, DIČ a přehled ID jednotlivých případů, případně formou přílohy, která tvoří nedílnou součást faktury. Bez těchto informací nebude možné přijmout fakturu a provést platbu.
6. Smluvní strany se dohodly, že právo Poskytovatele na úhradu ceny za poskytnutou Službu ze strany GA se promlčí nejpozději ve lhůtě 3 let ode dne, kdy byla tato Služba poskytnuta, a to bez ohledu na to, zda byla tato Služba vyfakturována v souladu s ustanovením č. III odst. 3 této smlouvy.

**Článek IV.**

**Povinnost mlčenlivosti**

1. Smluvní strany mohou při plnění předmětu této Smlouvy přijít do styku s informacemi, které mají povahu obchodního tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen “občanský zákoník“), případně povahu důvěrného údaje či důvěrného sdělení dle § 1730 občanského zákoníku (obchodní tajemství a důvěrné sdělení, důvěrný údaj dále společně jako „Důvěrná informace“).
2. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech Důvěrných informacích, o kterých se dozvěděly v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, a je v rozporu s jejich zájmy, pokud by tyto skutečnosti byly dále sděleny či zpřístupněny třetí osobě. Smluvní strany se dále zavazují nepoužít Důvěrné informace přímo či nepřímo k jakémukoli jinému účelu, než ke kterému byly poskytnuty. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích dle tohoto článku nejen po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy, ale i po jejím ukončení, a to po celou dobu, po kterou nebudou důvěrné informace veřejně známé a dostupné, aniž by došlo k porušení tohoto článku Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují zajistit, aby osoby oprávněné jednat jménem nebo na účet některé Smluvní strany byly poučeny o závazcích, které pro Smluvní stranu z tohoto článku Smlouvy vyplývají a zajistí plnění těchto povinností i ze strany těchto osob.
4. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle tohoto článku kteroukoli Smluvní stranou vzniká druhé Smluvní straně nárok na smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvní strany na náhradu škody způsobenou porušením povinnosti zajištěné i smluvní pokutou.

**Článek V.**

**Odpovědnost za škodu**

1. Poskytovatel odpovídá za vzniklou škodu či újmu způsobenou zákazníkovi GA dle platných právních předpisů.
2. Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti poskytovatele, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 10,000.000,- Kč a zavazuje se stanovený limit pojistného plnění v plné výši zachovat výlučně pro účely krytí škodních událostí vzniklých v souvislosti s touto smlouvou.
3. Poskytovatel je povinen udržovat pojištění dle odst. 2 tohoto článku po celou dobu trvání této smlouvy. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen předložit objednateli dokumenty prokazující, že pojištění v požadovaném rozsahu a výši trvá. Pokud by v důsledku pojistného plnění nebo jiné události mělo dojít k zániku pojištění, k omezení rozsahu pojištěných rizik, ke snížení stanovené min. výše pojistného plnění, nebo k jiným změnám, které by znamenaly zhoršení podmínek oproti původnímu stavu, je poskytovatel povinen učinit příslušná opatření tak, aby pojištění bylo udrženo tak, jak je požadováno v tomto ustanovení.

**Článek VI.**

**Platnost Smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1. 7. 2023.
2. Každá ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět písemně v tříměsíční výpovědní lhůtě, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Tato smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou smluvních stran.
4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

**Článek VII.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Pokud není v této smlouvě stanoveno jinak, řídí se vztahy vzniklé na jejím základě mezi smluvními stranami příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Obě smluvní strany jsou si vědomy, že při zprostředkování a poskytování Služeb dle této smlouvy musí postupovat ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu a o zrušení směrnice 95/46/ES a prohlašují, že budou postupovat tak, aby zabezpečily ochranu osobních údajů zákazníků GA. Konkrétní ustanovení vztahující se ke zpracování osobních údajů smluvními stranami jsou stanovena v Příloze č. 4 (Dohoda o zpracování osobních údajů a ochraně informací), která je nedílnou součástí této smlouvy.
3. Obě smluvní strany se zavazují, že ustanovení této smlouvy budou považovat za důvěrná a nejsou oprávněny informace o nich poskytovat dalším osobám.
4. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnou dohodou obou Smluvních stran formou očíslovaných dodatků. To neplatí pro Přílohu č. 3 této smlouvy (Kontakty), kterou jsou smluvní strany oprávněny jednostranně měnit, přičemž změna je účinná doručením nového znění smluvní straně.
5. Pokud se stane v budoucnu jakékoliv ujednání této smlouvy neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, tato skutečnost neovlivní platnost, účinnost ani vynutitelnost ostatních ujednání této smlouvy, která budou v souladu s obecně závaznými předpisy. Neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné ujednání bude na základě dohody smluvních stran bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce nahrazeno novým platným, účinným a vynutitelným ujednáním, které bude v souladu s obecně závaznými právními předpisy a bude co nejblíže odpovídat cílům sledovaným nahrazovaným ustanovením. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
6. Tato smlouva a veškeré právní vztahy z ní vyplývající se řídí českým právem a pro rozhodování případných sporů z nich vzniklých jsou příslušné české soudy.
7. Tato smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jeden stejnopis obdrží GA a jeden obdrží Poskytovatel.
8. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, jejímu obsahu porozuměly, a souhlasí s ním, že tuto smlouvu uzavřely na základě jejich pravé, svobodné a vážné vůle prosté omylu, nikoliv v tísni či za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož níže připojují podpisy.

**Přílohy:**

Příloha 1: Záznam o průběhu služby – parere

Příloha č. 2 Ceník

Příloha č. 3 Kontakty

Příloha č. 4 Dohoda o zpracování osobních údajů a ochraně informací

Příloha č. 5 Přístup do infomačního systému GA

Příloha č. 6 Metodika poskytování služeb

Příloha č. 7 Povinné listiny k doložení GA

V Praze dne V Praze dne

za Poskytovatele za GA

………………………… …………………………………………

Ing. Marek Jaroš

předseda představenstva

………………………………………….

Jan Wieser

místopředseda představenstva

**Příloha 1: Parere**

**Příloha č. 2 Ceník**

# Ceník repatriací GLOBAL ASSISTANCE a.s. – platný od 1. 1. 2022

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis úkonu** | **Cena za 1 km** |
| Převoz sanitním vozidlem (1 řidič) | **xxxxxx** |
| Převoz osobním vozidlem | **xxxxxx** |
| Převoz posádkou RZP | **xxxxxx** |
| Převoz posádkou RZP – paušál po Praze | **xxxxxx** |
| Příplatek za práci lékaře (za započatou hodinu) | **xxxxxx** |

K výše uvedeným cenám se při cestách do zahraničí připočítávají cestovní náhrady dle platného ceníku MF ČR a poplatky za dálnice a tunely dle přiložených dokladů.

**Příloha č. 3 Kontakty**

**GLOBAL ASSISTANCE a.s.**

1. Asistenční centrum:

Telefonní kontakt: xxxxxx

E-mail: xxxxxx

Kontaktní osoba: xxxxxx, vedoucí asistenčního centra, tel xxxxxx, email xxxxxx

Kontaktní číslo pro Poskytovatele pro komunikaci s asistenčním centrem: xxxxxx.

Poskytovatel bere na vědomí, že příchozí i odchozí hovory jsou na tomto čísle monitorovány a že informace týkající se zpracování osobních údajů jsou dostupné na https://www.globalassistance.cz/gdpr a zavazuje se o tomto informovat kontaktní osoby Poskytovatele a Poskytovatelem pověřeného zaměstnance (dále jen „pověřené osoby“).

1. Správa partnerské sítě: xxxxxx
2. Oddělení kontroly a kvality: xxxxxx
3. Dotazy k fakturaci a platbám: xxxxxx
4. Hlášení porušení zabezpečení Osobních údajů a dotazy k ochraně osobních údajů: xxxxxx, xxxxxx

**Smluvní partner:**

Kontaktní osoba: xxxxxx

Telefonní kontakt: xxxxxx

E-mail: xxxxxx

**Příloha č. 4 Dohoda o zpracování a ochraně osobních údajů a důvěrných informací**

1. **Ochrana důvěrných informací**
2. Pro účely této smlouvy se rozumí:

„Důvěrnou informací“ jakákoliv informace, která není zpravidla běžně dostupná a která má nebo může mít skutečnou nebo potenciální hodnotu, případně bez ohledu na její povahu informace označená Smluvní stranou jako důvěrná; Důvěrnou informací jsou vždy:

* + 1. obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku,
    2. osobní údaje dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
    3. šifrovací klíče a další prostředky zabezpečení přenosu a uchování informací,
    4. ostatní skutečnosti a informace týkající se Smluvních stran či jejich Spolupráce, jež jsou jako „Důvěrné“ označeny.

1. Smluvní partner zajistí, aby vždy jednal v souladu s platnými zákony a předpisy upravujícími ochranu údajů a prostředků elektronické komunikace.
2. Zaměstnanci a subdodavatelé s přístupem k důvěrným informacím nebo osobním údajům budou Smluvním partnerem seznámeni s povinností zachovávat mlčenlivost a chránit informace ve stejném rozsahu, k jakému se zavazuje Smluvní partner podpisem této smlouvy a budou zavázáni uvedenou povinnost dodržovat.
3. Povinnosti uvedené v této dohodě týkající se ochrany důvěrných informací a osobních údajů zůstanou v platnosti i po ukončení platnosti této smlouvy.
4. **Zpracování osobních údajů smluvními stranami**
5. Zástupci Smluvních stran nebo jiné osoby oprávněné jednat za Smluvní strany berou na vědomí, že jejich identifikační a kontaktní údaje a záznamy vzájemné komunikace druhá Smluvní strana zpracovává na základě oprávněného zájmu, a to pro účely vnitřní administrativní potřeby (včetně tvorby evidencí) a ochrany právních nároků této Smluvní strany.
6. Smluvní strany se zavazují informovat své kontaktní osoby a pověřené zaměstnance (dále jen „pověřené osoby“) o zpracování jejich identifikačních a kontaktních údajů na základě oprávněného zájmu, a to pro účely vnitřní administrativní potřeby (včetně tvorby evidencí a seznamů kontaktních osob) a ochrany právních nároků druhé Smluvní strany, a o právech s tím souvisejících.
7. Zástupci Smluvních stran, jiné osoby oprávněné jednat za smluvní strany nebo jakékoliv pověřené osoby mají v souvislosti se zpracováním svých osobních údajů právo na přístup k osobním údajům, právo na jejich opravu a výmaz, právo na omezení zpracování a právo podat námitku proti zpracování.
8. Smluvní strany zpracovávají osobní údaje po dobu trvání této Smlouvy a dále do doby uplynutí promlčecí doby práv vzniklých z případného porušení této Smlouvy či protiprávního jednání druhé Smluvní strany [nebo pověřených osob].
9. Zásady ochrany osobních údajů GA jsou uveřejněny na https://www.globalassistance.cz/gdpr.
10. **Doložka o zpracování osobních údajů**

**ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Cílem této doložky je stanovit pravidla a podmínky vedoucí k zajištění ochrany osobních údajů, které Poskytovatel (jakožto zpracovatel) zpracovává pro GA (dále jako Objednatel) (jakožto správce) v souvislosti se Smlouvou o spolupráci v oblasti zdravotní asistence.
2. Tato doložka zohledňuje právní úpravu platnou ke dni jejího uzavření na území České republiky, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“), které je účinné od 25. května 2018.
3. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků právních předpisů týkajících se ochrany, zpracování či předávání osobních údajů, zejména zákona o zpracování osobních údajů, GDPR či jiných předpisů (dále jen „Předpisy na ochranu osobních údajů“), uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli Smluvní strany písemný dodatek této doložky zohledňující takové požadavky.

**POVĚŘENÍ**

1. Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů, a to včetně údajů zvláštní kategorie (jestli tato doložka neuvádí jinak, dále společně jen „osobní údaje“) poskytovaných Objednatelem nebo shromažďovaných jménem Objednatele. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele, na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy.
2. Poskytovatel může do zpracování zapojit dalšího zpracovatele, zavazuje se však, že o takovém zapojení informuje Objednatele nejpozději s předstihem 15 dnů před jeho zahájením, a to tak, že tuto informaci oznámí emailem na adrese [xxxxxx](mailto:partneri@1220.cz). Objednatel má právo proti zapojení dalšího zpracovatele vyslovit námitky. V takovém případě je oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu a nejpozději do 3 pracovních dnů od obdržení informace podle věty první tohoto odstavce.

**POVAHA A ÚČEL ZPRACOVÁNÍ**

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zájemců o asistenční službu, a to za těmito účely:

* zajišťování zdravotní asistence
  + zajišťování lékařské péče
  + zjišťování zdravotního stavu a vyhotovování lékařských zpráv
* poskytování zdravotních konzultací.

1. Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat tímto způsobem:

* automatizovaně s užitím statistických a analytických metod s přispěním výpočetní techniky

Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat.

**PŘEDMĚT ZPRACOVÁNÍ, KATEGORIE OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

1. Předmětem zpracování jsou tyto kategorie osobních údajů shora uvedených subjektů údajů:

* identifikační údaje, kterými se rozumí zejména jméno, příjmení, titul, rodné číslo, číslo a platnost průkazu totožnosti;
* kontaktní údaje, kterými se rozumí zejména korespondenční adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa;
* údaje o zdravotním stavu a genetické údaje;
* jiné údaje, jako např. číslo pojistné smlouvy, datum počátku pojištění, datum ukončení pojištění.

**DOBA ZPRACOVÁNÍ**

1. Zpracování osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje plnit povinnosti týkající se ochrany osobních údajů po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nebo z ustanovení právních předpisů nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

**POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

1. Poskytovatel nezpracovává jménem a na účet Objednatele osobní údaje získané na základě této doložky pro své vlastní účely, především je pak žádným způsobem neoprávněně neukládá, nekopíruje, netiskne, neopisuje, nepozměňuje a nečiní z nich výpisky či opisy.
2. Poskytovatel je při zpracovávání osobních údajů povinen:

* zpracovávat osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Objednatele výhradně k účelům plynoucím ze Smlouvy a v souladu se zásadami komunikace dle Smlouvy;
* řídit se instrukcemi Objednatele v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zahájením zpracování, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
* zajišťovat, aby se osoby, které mohou přijít do styku s důvěrnými informacemi nebo osobními údaji zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
* nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího oznámení Objednateli;
* zohledňovat povahu zpracování a být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti Objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
* být Objednateli nápomocen, a to při zajišťování náležité úrovně zabezpečení zpracování, při ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též subjektům údajů, při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů a realizování předchozích konzultací s dozorovým úřadem;
* v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje do 30 dnů od ukončení zpracování buď vymazat, nebo vrátit Objednateli a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
* poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené Předpisy na ochranu osobních údajů, a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověří.

1. V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují:

* jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případně jejich zástupců;
* kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů Poskytovatele (pokud jej Poskytovatel má);
* kategorie zpracování prováděných pro Objednatele;
* informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a
* obecný popis technických a organizačních bezpečnostních opatření
* okruh osob autorizovaných pro přístup k údajům Objednatele

1. Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje zpřístupnit Objednateli vedené záznamy.
2. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Objednateli nejpozději však do 24 hodin.

**NÁHRADA ÚJMY A SANKCE**

1. Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinností Poskytovatele dle této doložky nebo dle Předpisů na ochranu osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené dozorovým úřadem či jiným správním úřadem.

**D. Společná pravidla zabezpečení a opatření pro ochranu důvěrných informací a osobních údajů**

Poskytovatel se zavazuje přijmout a dodržovat následující opatření pro zajištění přiměřené úrovně zabezpečení důvěrných informací a osobních údajů pro uchování, přenos, předávání a další nakládání s nimi:

**OBECNÉ POŽADAVKY NA INFORMAČNÍ BEZPEČNOST**

1. důsledné provádění pseudonymizace a šifrování osobních údajů a důvěrných informací, pokud to používané technické prostředky umožňují;
2. zajištění neustálé důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti informačních systémů a služeb používaných pro zpracování a pravidelné provádění kontrol zavedených opatření a jejich korektního fungování nejméně jednou ročně;
3. zajištění schopnosti obnovit dostupnost veškerých dat souvisejících s touto Smlouvou a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
4. zavedení a zajištění procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
5. obeznámení uživatelů formou pravidelných školení (minimálně jednou ročně) se zásadami bezpečnosti při používání emailu, internetu, aplikací zpracovávajících důvěrné informace nebo osobní údaje (jak poznat podezřelý email, nenavštěvovat nebezpečné webové stránky, nesdílet citlivé informace na internetu), a použití zařízení na veřejných místech.

**ZABEZPEČENÍ PRACOVNÍCH ZAŘÍZENÍ**

1. vyžadovat silné heslo nebo biometrickou autentifikaci pro přihlášení se na zařízení, popř. 6ti znakový passcode na mobilních zařízeních. Pokud je to možné, využívat dvoufaktorovou autentifikaci pro přístup (heslo a biometrie, heslo a PIN pomocí SMS apod.). Pracovníci Poskytovatele nesmí hesla sdílet a pro přihlašování používat soukromé účty;
2. vyžadovat šifrování disků laptopů (např. pomocí nástroje Bitlocker, FileVault apod.) Pokud Poskytovatel při výkonu autorizovaných účelů zpracování ukládá údaje Objednatele na daném zařízení, údaje nebo celé disky zařízení musí být šifrované;
3. při odhlášení nebo zamknutí zařízení se pro znovupřihlášení (lock device nebo screensaver) znovu vyžaduje zadání hesla, passcode nebo biometrická autentifikace
4. zákaz ponechat zařízení bez dozoru, především na veřejných místech nebo viditelné v autě;
5. pracovní zařízení mají antivirovou ochranu, která je pravidelně aktualizována;
6. jsou prováděny pravidelné aktualizace firmware a software (aktualizace operačního a programového aplikačního vybavení pracovního zařízení);
7. zákaz provádění nelegální úpravy zařízení snižující bezpečnost zařízení (jailbreak, root);
8. na zařízení lze instalovat výhradně oficiální a legální software (např. z oficiálního Microsoft store, Apple store nebo Google play) ;
9. povinně nastavené zamykání a odhlašování se ze zařízení nejdéle po 5ti minutách neaktivity. Pokud je zařízení, na kterém docházelo k ukládání a zpracování údajů Objednatele, vyřazeno, musí být zařízení bezpečně zformátováno a vráceno do továrního nastavení předtím, než je dané zařízení předáno další osobě nebo zařazeno do odpadu;
10. poskytovatel má povinnost přenášet údaje ze zařízení do informačního systému společnosti jen určenými bezpečnými způsoby a komunikačními kanály určenými Objednatelem. Poskytovatel smí využívat pro zpracování údajů společnosti jen předem určených a autorizovaných systémů společnosti.

**ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ A FYZICKÁ BEZPEČNOST**

1. systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů jsou používány a zpřístupněny pouze řádně pověřeným osobám;
2. fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů a důvěrných informací mají umožněný přístup pouze k datům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
3. zajištění vysoké míry fyzického zabezpečení serverů s osobními údaji, tedy např. servery s osobními údaji jsou uzamčeny v serverovně nebo datových centrech;
4. zákaz pořizování a sdílení nadměrného množství údajů o klientech Objednatele než je pro daný účel zpracování nezbytně nutné (např. nepořizovat fotografie, které by svým obsahem, v případě krádeže dávaly útočníkovi možnost zjistit identifikační údaje klienta);
5. údaje zpracovávané v písemné formě jsou uložené v prostorách zpřístupněných pouze oprávněným osobám, nepotřebné údaje v písemné formě se bezpečně skartují;
6. prostory, ve kterých se nacházejí údaje společnosti (v písemné formě nebo na zařízení zpracovávajících elektronické údaje), jsou zabezpečené v chráněných prostorách s kontrolovaným přístupem;
7. poskytovatel nesmí ukládat údaje Objednatele na zařízení po dobu delší, než je nutná pro splnění účelu zpracování (např. vymazání pořízené fotografie po úspěšném nahrání do informačního systému Objednatele z mobilního telefonu a dále neukládá);
8. zákaz pořizování papírové nebo elektronické kopie údajů Objednatele, pokud to nevyžaduje účel a předmět zpracování údajů. Po splnění účelu zpracování musí být tyto kopie údajů bezpečně zlikvidované (skartované) anebo smazané;
9. zákaz používat externí média pro zpracování údajů (např. USB klíče) a nahrávat nebo synchronizovat údaje společnosti do online úložišť, která nejsou pod správou Objednatele nebo Poskytovatele se zajištěním bezpečnosti informací dle této smlouvy;
10. poskytovatel se zavazuje vrátit po ukončení smluvního vztahu veškerá zařízení, nosiče nebo dokumenty, která mu byla Objednatelem předána, zpět Objednateli.

**SYSTÉMOVÁ A APLIKAČNÍ BEZPEČNOST**

1. pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
2. zajištění šifrovaného přenosu dat prostřednictvím IT technologií a sítí;
3. zajištění ochrany perimetru informačního systému, např. víceúrovňovým firewallem;
4. používání antivirové ochrany a kontrola neoprávněných přístupů;
5. provádění pravidelného zálohování dat do oddělené geografické lokality a zajištění jejich šifrovaní během přenosu i po uložení a zajištění toho, aby přístup k nim měly pouze pověřené osoby Poskytovatele.

Odcizení zařízení nebo jeho ztrátu, stejně jako jakékoliv podezření u porušení bezpečnosti zpracovávaných osobních údajů nebo důvěrných informací (podezření na zavedení škodlivého kódu, ztráty nebo krádeže informací apod.) je Poskytovatel povinen nahlásit okamžitě IT oddělení Objednatele na pohotovostním čísle xxxxxx.

3. Objednatel má právo provést prověření (audit) zařízení a způsobů jejich použití, dokumentů a elektronických prostředků používaných pro plnění dle této smlouvy, aby mohl ověřit plnění požadavků dle této Dohody.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. V případě rozporů mezi touto Dohodou a Smlouvou mají přednost ustanovení této Dohody.

**Příloha č. 5 Přístup do infomačního systému GA**

GLOBAL ASSISTANCE dokumentuje poskytnuté asistenční služby pro jednotlivé zásahy v systému pro řízení asistenčních služeb a umožňuje smluvnímu partnerovi prostřednictvím portálu Extranet vzdálený přístup k informacím o jednotlivých asistenčních zásazích, a to ve stanoveném rozsahu definovaném účelem.

GLOBAL ASSISTANCE nastavuje přístup do systému pro řízení asistenčních služeb pro oprávněné osoby smluvního partnera na základě písemného pověření smluvního partnera, který jmenovitě určuje oprávněné osoby. GLOBAL ASSISTANCE nastavuje přístup k zásahům formou jedinečného přihlašovací jména a hesla pro každou oprávněnou osobu, a to na základě jejího jména a e-mailové adresy. Oprávněná osoba nesmí svoje přístupové údaje poskytnout jakékoliv třetí osobě bez souhlasu GLOBAL ASSISTANCE.

Smluvní partner si je vědom, že při zpracování osobních údajů získaných na základě přístupu do systému pro řízení asistenčních služeb jedná jako další zpracovatel osobních údajů a musí dodržovat všechny platné předpisy o ochraně osobních údajů zejména Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a řídit se Doložkou o zpracování osobních údajů – viz Příloha č. 4 Smlouvy.

Smluvní partner pověřuje níže uvedené osoby, aby jim GLOBAL ASSISTANCE poskytl prostřednictvím portálu Extranet náhled do svého informačního systému, ve kterém zpracovává a eviduje informace o poskytnutých asistenčních službách.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Seznam oprávněných osob smluvního partnera pro přístup k asistenčním zásahům v prostředí EXTRANETU.** | | |
| JMÉNO | PŘÍJMENÍ | E-MAIL |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Změny v nastavení přístupových práv k asistenčním zásahům je smluvní partner povinen neprodleně ohlásit na adrese xxxxxx.

Za Poskytovatele:

…………………………………………………………………….

Datum:

…………………………………………………………………….

Jméno a pozice odpovědné osoby:

…………………………………………………………………….

Podpis odpovědné osoby

**Příloha č. 6 Metodika poskytování služeb**

Určené komunikační kanály pro předání písemného záznamu dle Přílohy 1 Smlouvy:

* Nahrání a uložení do systému ProAssist
* Zaslání pdf souboru zaheslovaného stanoveným heslem e-mailem na adresu xxxxxx

**Příloha č. 7 Povinné listiny k doložení GA**

Poskytovatel je povinen mít a doložit GA:

1. Pojištění odpovědnosti
2. Oprávnění k výkonu činnosti
3. Prohlášení o shodě přístrojového vybavení