**Servisní smlouva – údržba a podpora provozu**

**Informačního systému**

1. **Sdružené zdravotnické zařízení Krnov, příspěvková organizace**

se sídlem: I. P. Pavlova 552/9, Pod Bezručovým vrchem, 794 01 Krnov

zastoupena: MUDr. Ladislavem Václavcem, MBA, ředitelem

IČO 00844641

DIČ: CZ00844641

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu: xxxxxxx/xxx

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném KS v Ostravě, oddíl Pr, vložka 876

Osoba oprávněná jednat ve věci této smlouvy:

xxxxxxxxx, vedoucí oddělení IT, xxxxxxxxx@szzkrnov.cz, tel: xxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „Objednatel“)

a

1. **STAPRO s. r. o.**

se sídlem: Pernštýnské náměstí 51, 530 02 Pardubice

zastoupena: Ing. Leošem Raibrem, jednatelem společnosti

IČO: 13583531

DIČ: CZ699004728

Bankovní spojení: ČSOB a.s. /Oberbank AG

Číslo účtu: xxxxxxxx/xxxx / xxxxxxxx/xxxx

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 148.

Osoba oprávněná jednat ve věci této smlouvy:

Mgr. Xxx xxxxxxxxx, obchodní manažer, xxxxxxxxx@stapro.cz, +420 xxxxxxxxxxxxx

(dále jen „Dodavatel“)

nebo též Smluvní strana nebo společně Smluvní strany

uzavírají níže uvedeného dne měsíce, podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012Sb. občanského zákoníku tuto Smlouvu o dílo

**I.**

**Prohlášení smluvních stran**

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen Identifikační údaje) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem Smluvní strany.
2. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že adresa elektronické pošty uvedená v Identifikačních údajích Objednatele anebo firemní adresa elektronické pošty zaměstnanců Objednatele sdělená Objednatelem Dodavateli bude Dodavatelem užívána za účelem zasílání oznámení a informací o školeních a setkáních uživatelů a správců informačních systémů 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 zasílání Obchodních sdělení. Tento souhlas může Objednatel kdykoliv odvolat zprávou zaslanou na adresu elektronické pošty Dodavatele uvedenou v Identifikačních údajích. Pokud bude povinnost doručit Objednateli jakékoli oznámení anebo 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 anebo informace listovní zásilkou.
3. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona, v platném znění.
4. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.
5. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.
6. Smluvní strany činí nesporným, že na základě Kupní smlouvy uzavřené stranami této smlouvy dle VZ číslo spisu **KRN/FMP/2023/01/Dodávky IT techniky-React EU** Dodavatel v postavení Prodávajícího prodal Objednateli v postavení Kupujícího **PDMS systém pro automatický sběr a vyhodnocování dat u lůžka na JIP a ARO, včetně jeho implementace** v prostředí kupujícího (dále jen „Kupní smlouva“).

**II.**

**Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran**

1. Účelem Smlouvy je poskytnutí a plnění servisních služeb a technické podpory a podrobná úprava a právní vymezení poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro informační technologie dodané Dodavatelem na základě shora citované Kupní smlouvy a uživatele informačního systému Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru založeného touto Smlouvou.
2. Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb, podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v Kupní smlouvě.

**III.**

**Předmět Smlouvy**

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců poskytovat Objednateli činnosti (dále jen Služby) spočívající v zajištění servisních služeb a technické podpory provozu dodaného informačního systému, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1** a **č. 2** Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli níže sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
4. 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.

**IV.**

**Místo a doba plnění**

1. Místem plnění služeb sjednaných v této smlouvě jsou pracoviště Objednatele
2. 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.
3. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatelem o čas zdržení.
4. Dodavatel se neocitá v prodlení 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.

1. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.
2. Servisní služby a technická podpora (včetně poskytování konzultací) bude Dodavatelem poskytována **od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém vypršela záruční lhůta poskytnutá Dodavatelem Objednateli v Kupní smlouvě** a následně po dobu neurčitou, s tím že tato doba je rozdělena na dvanáctiměsíční období, kdy začátek prvního z těchto období připadne na den, kdy bude předmět smlouvy řádně předán Objednateli.
3. Dodavatel se zavazuje, že vzdálený přístup na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem poskytování servisních služeb a technické podpory (případně i konzultací) uvedených v této smlouvě. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
4. Servisní služby a technická podpora (včetně poskytování konzultací) bude prováděna dle požadavku Objednatele. Veškeré technické problémy, nefunkčnosti, nestabilní chování, poruchy či chyby předmětu smlouvy, včetně vad předmětu smlouvy je objednatel povinen oznamovat dodavateli bez zbytečného odkladu poté, kdy problém či vadu předmětu smlouvy zjistil. Oznámení vady bude obsahovat její co nejpodrobnější specifikaci.
5. Pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak, budou veškeré vady předmětu smlouvy a další požadavky na provedení technické podpory či konzultace přednostně ohlašovány prostřednictvím rozhraní ServiceDesk provozovaného Objednatelem, přičemž přístup do ServiceDesku bude Dodavateli Objednatelem zřízen. V případě nedostupnosti ServiceDesku či jiné závažné okolnosti bude požadavek na provedení servisní a technické podpory ohlašován Objednatelem telefonicky nebo e-mailem Dodavateli:
6. telefonicky na telefonní číslo: 467 003 150
7. emailem na e-mailovou adresu: helpdesk@stapro.cz.

Při takovém nahlášení vady či jiného požadavku na poskytnutí technické podpory či konzultace je Dodavatel povinen dodatečně zapsat požadavek do ServiceDesku Objednatele, jakmile bude opět dostupný.

1. Požadavky na poskytnutí technické podpory budou realizovány v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 s maximální dobou řešení do 20 pracovních dnů. Servisní zásahy na díle, které vyžadují přerušení fungování předmětu smlouvy (činnosti aplikace) budou přednostně a po dohodě s Objednatelem prováděny mimo uvedenou pracovní dobu.

**V.**

**Cena a platební podmínky**

* + - 1. Smluvní strany se dohodly, že sjednaná cena bude Objednatelem hrazena 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.
			2. Cena za servisní služby a technickou podporu činí:

 Cena servisu a údržby bez DPH po dobu **4 let** 1 023 600,00 Kč

 DPH (ve výši stanovené právním předpisem ke dni podání nabídky) 214 956,00 Kč

 Cena servisu a údržby včetně DPH po **dobu 4 let** **1 238 556,00 Kč**

 **------------------------------------------------------------------------------------**

Roční cena servisu a údržby bez DPH 255 900,00 Kč

 DPH 53 739,00 Kč

 Roční cena servisu a údržby včetně DPH **309 639,00 Kč**

 **-------------------------------------------------------------------------------------**

 Měsíčně fakturovaná částka bez DPH 21 325,00 Kč

 DPH 4 478,25 Kč

 Měsíčně fakturovaná částka včetně DPH **25 803,25 Kč**

* + - 1. Dodavatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy; v případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je Dodavatel k ceně předmětu smlouvy bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny předmětu smlouvy v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek. V případě, že Dodavatel stanoví sazbu DPH či DPH v rozporu s platnými právními předpisy, je povinen uhradit Objednateli veškerou škodu, která mu v souvislosti s tím vznikla.
			2. Smluvní strany se dále dohodly, že cenu za poskytování servisní technické podpory dle této smlouvy pro příslušné období, po které je poskytována, je Dodavatel oprávněn navýšit o hodnotu míry inflace vyjádřenou přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, stanovenou Českým statistickým úřadem, avšak nejdříve po 24 měsících poskytování servisní a technické podpory, a to za předpokladu, že meziroční inflace bude za příslušný předchozí rok vyšší než 3 %. Ceny se navýší o míru takto stanovené inflace, maximálně však maximálně o 10%. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustné a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. O provedeném navýšení cen je Dodavatel povinen Objednatele písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána oprávněnou osobou Dodavatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí Objednatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce smlouvy. Pro vyloučení pochybností si smluvní strany výslovně sjednávají, že navýšení ceny dle tohoto odstavce nemá vliv na již zaplacenou cenu servisní a technické podpory pro dané období, tedy že Dodavatel má právo na zaplacení navýšené ceny za poskytování servisní a technické podpory dle tohoto odstavce až v rámci nejbližší následující platby.
			3. Dodavatel je povinen vystavit fakturu s náležitostmi daňového dokladu podle zvláštních právních předpisů. Ve faktuře je povinen uvést - číslo související VZ, tzn. **KRN/FMP/2023/01/dodávky IT techniky-React EU**.
			4. Povinnost Objednatele zaplatit cenu za předmět smlouvy je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
			5. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na e-mailovou adresu Objednatele **fakturace@szzkrnov.cz**

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 zasílány 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 zasílané 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 zaslaného daňového dokladu. Platby budou prováděny bezhotovostně.

* + - 1. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Dodavatel provede opravu faktury a znovu ji doručí Objednateli. Odesláním vadné faktury zpět Dodavateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
			2. Objednatel se dále zavazuje hradit Dodavateli průběžně dle skutečnosti nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Dodavatele, a to na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem dle potvrzeného dodacího listu Objednatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Dodavatele.
			3. Náklady na případné ubytování pracovníků Dodavatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však do výše 1 000 Kč / osoba / den bez DPH.
			4. 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.
			5. Pokud Smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných Služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.

**VI.**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

1. 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.
2. Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
3. 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. 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.
4. Objednatel se zavazuje 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.
5. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele: bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele, přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou, bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí.
6. 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 nepřevezme, má se za to, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení mělo stát, nejpozději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a Dodavatel umožnil Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje, a musí jí být prokazatelně doručeno.
7. 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.
8. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona 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 Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
9. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod aplikace a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
10. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému. 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 takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
11. Objednatel se zavazuje, jako nezbytný předpoklad provádění sjednaných Služeb, umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.
12. 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.
13. Objednatel je povinen zajistit bezproblémový chod síťové infrastruktury, dotčených serverových technologií včetně procesu zálohování a bezproblémový chod koncových zařízení, zejména pracovních stanic a tiskáren.
14. 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.

**VII.**

**Ochrana osobních a citlivých údajů**

Vzhledem ke skutečnosti, že v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou umožňuje Objednatel Dodavateli přístup k osobním a citlivým údajům subjektů údajů, svých klientů a pacientů (dále jen **Klienti**), 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.

Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele 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, citlivých údajích (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.

Pokud Dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobním údajem 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.

Zpracovávání Osobních údajů, v rozsahu údajů poskytnutých anebo zpřístupněných Objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace Klientů, jimž jsou Objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu Osobních údajů zaměstnanců Objednatele, 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 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**).

Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu než Sjednaným činnostem, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely.

Zpracování Osobních údajů je vedlejším závazkem Dodavatele při plnění této Smlouvy, úplata za zpracování je proto zahrnuta do ceny Služby dle této Smlouvy.

Dodavatel bere na vědomí, že při Sjednaných činnostech může přijít do styku s následujícími Osobními údaji:

1. Osobní údaje zaměstnanců Objednatele – 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 Objednatel, jakožto zaměstnavatel, povinen na základě zákona zpracovávat za účelem vedení personální a mzdové agendy svých zaměstnanců,
2. 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, diagnosy, adresa bydliště anebo 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.

Jakékoliv nakládání s Osobními údaji je považováno za zpracování Osobních údajů.

Za porušení ochrany Osobních údajů v průběhu sjednaných činností dle Smlouvy je odpovědný Dodavatel.

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.

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 Objednateli a vymazat existující kopie, neukládá-li zákon Dodavateli povinnost Osobní údaje zpracovávat i po ukončení Smlouvy.

Dodavatel za účelem ochrany Osobních údajů Objednatele a jeho 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 Objednatele 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 poučeni 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 Objednatele, 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 Objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.

Dodavatel zajišťuje bezpečné zpracování Osobních údajů Klientů Objednatele zejména následujícími organizačními a technickými opatřeními Dodavatele:

1. Aplikací Integrovaného systému řízení politiky bezpečnosti informací dle standardu normy ČSN ISO/IEC 27001:2014,
2. Řízením jednoznačně identifikovatelného a zabezpečeného přístupu uživatelů NIS Dodavatele,
3. 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,
4. Aplikací systému zaznamenávání a vytváření záznamů událostí a změn formou logů.

Osobní údaje nebudou poskytnuty ani jakkoliv zpřístupněny třetím osobám ze zemí mimo EU a EHP.

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.

Dodavatel je povinen v případě zapojením dalšího zpracovatele smluvně zajistit dodržování všech pravidel a zásad ochrany osobních a citlivých údajů v rozsahu stanovené touto smlouvou.

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:

1. zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele činěného prostřednictvím oprávněných osob podle ujednání a způsobem dle této Smlouvy, tedy výhradně pokynem v písemné podobě ve formátu PDF prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu nepovim@stapro.cz nebo 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,
2. zachovávat mlčenlivost o povaze a nakládání s Osobními údaji,
3. 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,
4. nepředat ani nezpřístupnit Osobní údaje žádné třetí osobě, s výjimkami sjednanými výše (viz Další zpracovatel) bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, tedy nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Objednatele, udělí-li Objednatel povolení k zapojení Dalšího zpracovatele, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v tomto článku Smlouvy,
5. zohlednit povahu zpracování a být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III. Nařízení (Práva subjektu údajů),
6. být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, zejména být nápomocen v případech porušení zabezpečení Osobních údajů k tomu, aby Objednatel mohl vyhodnotit, zda porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody Klientů, případně být nápomocen k tomu, aby Objednatel 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 Objednatele, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici,
7. bez zbytečného odkladu ohlásit Objednateli případy porušení zabezpečení Osobních údajů,
8. poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a poskytovat součinnost k těmto auditům,
9. neprodleně informovat Objednatele v případě, že podle názoru Dodavatele určitý pokyn Objednatele porušuje ustanovení Nařízení nebo jiné předpisy týkající se ochrany Osobních údajů.

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:

1. 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.
2. 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.
3. Žádost Zpracovatele na poskytnutí dat může odsouhlasit pouze písemnou formou výhradně pracovník Objednatele zodpovědný za ochranu a zpracování dat Správce (DPO) nebo statutární zástupce Objednatele.
4. 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: Ing. Pavel Nepovím.
5. Po ukončení řešení požadavku potvrdí do záznamu aplikace HelpDesk pověřený pracovník Objednateli ukončení používání poskytnutých dat Správce. Současně tuto informaci předá DPO Zpracovatele.
6. 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.
7. Následně DPO Správce potvrdí převzetí zpracovaných dat zpět do působnosti Správce písemným

**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 Servisní smlouvy, vč. jejich dodatků a příloh, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., 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 Objednatelem uveřejněna bez obchodního tajemství obsaženého v Přílohách Smlouvy s výjimkou ujednání o ceně plnění Smlouvy**.
2. 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.
3. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. 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.
5. 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 (zejména ZVZ). Dodavatel prohlašuje, že **Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele** a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena jen na základě zákona.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

**IX.**

**Odpovědnost za škodu**

1. 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 (Služby) sjednané podle Smlouvy bez DPH.
2. 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.
3. Dodavatel se odpovědnosti zprostí zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele 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 dodavatelů, zejména dodavatelů prostředí informačních systémů.

**X.**

 **Sankční ujednání**

1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. 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 500 Kč za každý započatý den
* za nedodržení doby Servisního výjezdu 500 Kč za každý započatý den
1. 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.

**XI.**

 **Doba platnosti a účinnosti Smlouvy**

Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.

Tato smlouva nabývá **platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti** dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

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

Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

* Na základě písemné dohody Smluvních stran a to ke dni uvedenému v dohodě, není-li takový den v dohodě uveden, k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byla dohoda uzavřena.
* Písemnou výpovědí 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 Objednatelem 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., tzv. 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 prodlení Objednatele 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., tzv. insolvenčního zákona,
* Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

**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 jejích 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 Příloze, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.
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 nejblíže 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. **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.
7. **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.
8. **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.
9. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Přílohy:

Příloha č. 1 Rozsah servisních služeb a technické podpory

Příloha č. 2 Popis servisních služeb a technické podpory

Příloha č. 3 Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Krnově |  | V Pardubicích |
|  |  |  |
| za ObjednateleMUDr. Ladislav Václavec, MBAředitel Sdružené zdravotnické zařízení Krnov, příspěvková organizace |  | za DodavateleIng. Leoš RaibrJednatelSTAPRO s. r. o. |

**Příloha č. 1 Rozsah servisních služeb a technické podpory**

**Příloha č. 1 Rozsah servisních služeb a technické podpory**

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu aplikace informačního systému minimálně tyto služby:

* **Základní podpora** - program péče o aplikaci (dále jen ASW) zahrnuje:
* Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
* Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
* Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
* Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
* Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
* Garance vybraných služeb:

- zajištění migrace ASW na vyšší verzi db prostředí.

* Garance podpory provozu db prostředí.
* Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních.
* **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
* **2 x ročně**

**Příloha č. 2 Popis servisních služeb a technické podpory**

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW a databázového prostředí minimálně tyto služby:

* **Základní podpora ASW**- program péče o aplikaci zahrnuje:
* Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
* Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
* Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
* Garance informovanosti – poskytování informací o nových sw produktech.
* Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
* Garance vybraných služeb:

- zajištění migrace ASW na vyšší verzi db prostředí.

* Garance podpory provozu db prostředí.
* Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních.
* **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu a jeho zaslání odpovědné osobě objednatele:
* **2 x ročně**

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software ASW pro rozsah ASW uvedený v příloze č.  1.

**Program základní podpory aplikačního software**

**Vymezení základní podpory** - Základní podpora ASW 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:

1. **Garance funkčnosti ASW** - Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí 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.
2. **Garance rozvoje ASW -** Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW 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 dodávané na trh.

1. **Garance legislativních updatů** - Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW 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 kapitole 1 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.

1. **Garance dostupnosti úprav ASW** - Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese https://www.fonsportal.cz.
2. **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.
3. **Podpora ASW nezahrnuje:**

**Dodávku následujících rozšíření:**

Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávané na trh a které neomezují 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 nebo licencí pracovních stanic.

**Dodávku následujících služeb podpory ASW:**

Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.

Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.

Školící seminář internátního typu k novým verzím produktu.

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.

**Služby podpory provozu**

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW:

**Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně podpory ASW jako neoddělitelná součást základní podpory ASW.

**Příloha č. 3 Zodpovědné osoby a pravidla součinnosti**

1. **Odpovědní pracovníci**
* **Pracovníci odpovědni za řízení vztahů Smlouvy**

**Dodavatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Odpovědnost  | jméno  | pracovní zařazení  | telefon, email  |
| statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání  | xxxxxxxxxxx | jednatel  |  xxxxxxxxxxstapro@stapro.cz   |
| osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách  | xxxxxxxxxxx | Obchodní manažer |  xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@stapro.cz     |

**Objednatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání  | xxxxxxxxxxx | ředitel |  xxxxxxxxxxxxxsekretariat@szzkrnov.cz |
| soba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách  | xxxxxxxxxxx | Vedoucí ICT |  xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@szzkrnov.cz |

* **Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem**

**Dodavatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| osoba odpovědná za plnění Smlouvy  | xxxxxxxxxxx | Obchodní manažer | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@stapro.cz  |

* **Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem**

**Objednatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy  | xxxxxxxxxxx | Vedoucí ICT |  xxxxxxxxxxxxxxxx.xxxxx@szzkrnov.cz |
| osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy pro oblast podpory výkaznictví  | xxxxxxxxxxx | Ekonom. náměstek | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@szzkrnov.cz |

1. **Pravidla součinnosti**

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

1. Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam pracovníků, uvedených v čl. I této Přílohy, odpovědných za spolupráci a organizační podporu.
2. 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.
3. Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost pracovníků organizační podpory Objednatele dle definovaného rozsahu dostupnosti a na uvedených kontaktních číslech.
4. Požadavek na servisní zásah a zejména požadavek na servisní výjezd schvaluje a autorizuje vždy odpovědný pracovník Objednatele.
5. Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat pracovníka organizační podpory Objednatele pro odsouhlasení a autorizaci servisního výjezdu.
6. 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 zkoušet kontaktovat pracovníky organizační podpory Objednatele.
7. V případě servisního výjezdu je servisním místem sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy.
8. V případě servisního výjezdu zajišťuje pro Dodavatele organizační podporu ze strany Objednatele odpovědný pracovník uvedený v seznamu odpovědných osob Objednatele.
9. Servisní zásahy vyvolané činností nebo příčinou anebo problémem na straně Objednatele hradí Objednatel nad rámec plnění Smlouvy v rozsahu odpracovaných hodin a dle ujednání čl. VI Smlouvy.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Dodavatel se zavazuje předkládat Objednateli požadavky a návrhyna upgrade ASW a HW technologií dle aktuálních zjištění a požadavků provozu ASW. Realizaci požadavku schvaluje a objednává výhradně Objednatel.
15. 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.
16. 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.
17. Objednatel se zavazuje zajistit, že ke správcovským programům a správcovským (administrátorským) účtům k ASW budou přístup mít pouze oprávněné osoby dle interních bezpečnostních pravidel Objednatele.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s dodavateli, jejichž přístroje a technologická zařízení jsou připojeny 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.
22. **Bezpečnost a ochrana**
23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. **Vzdálený přístup**
27. 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.
28. Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).