

schopen a bude jednat se znalostí a pečlivostí, která je s předmětem jeho činnosti, resp. s jeho povoláním či stavem obvykle spojena, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,

se smluvní strany dohodly na uzavření této smlouvy.

3. Předmět smlouvy

3.1 Předmětem této smlouvy je zajištění servisní podpory provozu systémů:

3.1.1. **EORD** - elektronický oběh řízené dokumentace,

3.1.2. **Schvalování smluv** - připomínkový a schvalovací oběh k uzavíraným smlouvám, (jednotlivě dále jen „**systém**“ nebo společně dále jen „**systémy**“),
využívaných interně na podporu administrativních a provozních agend objednatele.

3.2 Pro účely této smlouvy se servisní podpora rozumí:

3.2.1. základní technická podpora

3.2.2. servisní zásahy dle požadavků objednatele,

dle bližší specifikace a rozsahu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy – „Detailní specifikace parametrů servisní podpory“, (dále jen „**servisní podpora**“).

3.3 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedenou servisní podporu cenu za podmínek stanovených v této smlouvě.

4. Cena a platební podmínky

4.1 Celková cena servisní podpory poskytované na základě této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb. o cenách, ve znění pozdějších předpisů a činí maximálně dohodnutou smluvní částku ve výši 1.999.999,- Kč bez DPH (slovy: jedenmiliondevětsedevadesátdevět tisícdevětsetdevadesátdevět korun českých) za dobu uvedenou v odst. 13.1 této smlouvy.

4.2 Specifikace ceny je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy a skládá se z těchto částí:

K uvedeným cenám za servisní podporu bude účtována příslušná DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“).

4.3 Platby za servisní podporu:

4.3.1. Paušální platba za základní **technickou podporu** se uskuteční v rovnoměrných čtvrtletních splátkách ceny dle odst. 4.2.1 této smlouvy, vždy zpětně na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**faktury**“) vystaveného poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, za které se platí. Podkladem pro fakturaci bude protokol o úspěšně ukončené technické podpoře za dané období podepsaný smluvními stranami.

4.3.2. Platba za **servisní zásahy** ve výši skutečně provedených hodin x hodinová sazba se uskuteční zpětně za kalendářní čtvrtletí v cenách dle odst. 4.2.2 této smlouvy na základě faktury vystavené poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly poskytnuty servisní zásahy. Podkladem pro fakturaci bude protokol o úspěšně ukončených servisních zásazích za dané období podepsaný smluvními stranami, včetně soupisu skutečně provedených servisních zásahů a dobou jejich realizace v hodinách.

V případě nabytí účinnosti smlouvy v průběhu kalendářního čtvrtletí, budou platby za servisní podporu vyfakturovány a uhrazeny v jejich alikvótní výši. Platba za měsíc září 2023 bude hrazena v alikvótní výši platby za kalendářní čtvrtletí.

- 4.4 Splatnost každé faktury se stanovuje na 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dané zákonem o DPH, jinak bude poskytovateli vrácena.
- 4.5 V případě oprávněného vrácení faktury přestává běžet lhůta její splatnosti v den jejího odeslání objednatelem a nová lhůta počíná běžet ode dne nového doručení opravené či doplněné faktury objednateli.
- 4.6 Faktura s odvoláním na evidenční číslo této smlouvy objednatele uvedená v záhlaví této smlouvy jako evidenční číslo ŘLP ČR, s.p., včetně protokolů dle odst. 4.3.1 nebo 4.3.2 této smlouvy, musí být zaslána na adresu sídla objednatele uvedenou v čl. 1 této smlouvy nebo elektronickou poštou z e-mailové adresy poskytovatele [REDACTED] na e-mailovou adresu objednatele: fakturace@ans.cz, jinak bude vrácena poskytovateli zpět.
- 4.7 Objednatel má právo fakturu poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, (i) obsahuje-li nesprávné údaje, (ii) chybí-li na faktuře odkaz na číslo této smlouvy objednatele (iii) chybí-li protokol o úspěšně ukončené servisní podpoře za dané období. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury objednateli.

5. Místo a způsob plnění

- 5.1 Místem provádění servisní podpory podle této smlouvy je objekt IATCC, Navigační 787, 252 61 Jeneč.
- 5.2 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, vzdáleného VPN přístupu (dále jen „**dálkový přístup**“) nebo osobně v místě instalace systému.
- 5.3 Úrovně kategorií:

Kategorii pro odstraňování závad na systému nebo požadavky servisní podpory vždy stanovuje objednatel podle klíče uvedeného v následující tabulce:

Kategorie K1	- systém je zcela mimo provoz nebo není možné spustit některou z podporovaných funkcí na několika koncových pracovištích, - systém opakovaně kolabuje na zpracování stejné úlohy, není možné použít jiný pracovní postup a hrozí prodlení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat,
Kategorie K2	- některá z klíčových funkcí systému není k dispozici nebo je její funkčnost nespolehlivá (nebo jinak netypická) a použití náhradních postupů buď není možné nebo je užití náhradních postupů pro uživatele velmi problematické, díky čemuž vzniká nebezpečí z možného prodlení ve zpracování dat, - hrozí výpadek systému resp. hrozí výskyt závady kategorie K1,

Kategorie K3	- některá z méně významných funkcí systému není k dispozici a zbývající části systému jsou správně funkční bez dopadu na standardní zpracování dat, nehrozí nebezpečí z prodlení zpracování dat, - některá ze standardních funkcí systému nepracuje korektně, ale k příslušné operaci existuje náhradní postup, který je možné v daném čase použít, - systém má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy, - užívání systému vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů), - kontrolní funkce systému nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze systému tak roste riziko zavlečení chyby do dat nebo postupu zpracování, - je vyžádána konzultace bezprostředně související s provozem systému,
Kategorie K4	- profylaktické kontroly systému a s tím související úkony, - standardní úpravy konfigurace a parametrů SW ve vazbě na změny legislativy nebo změny organizačního uspořádání, - drobné úpravy výstupních formulářů resp. tiskových sestav bez vlivu na strukturu resp. zpracování zobrazovaných údajů, - zpracování návrhů na možná řešení složitějších změn resp. doporučených úprav konfigurace systému do budoucna, - vyžádaná konzultace bezprostředně nesouvisející s provozem systému nebo vztahující se k otázkám dalšího možného (budoucího) rozvoje systému.

5.4 Maximální reakční doby stanovené pro úkony servisní podpory podle čl. 1 písm. c) přílohy **Chyba! Nenašel jsem zdroj odkazů.** této smlouvy jsou uvedené v následující tabulce:

Kategorie požadavku	Maximální doba prvotní reakce (reakční časy)	Maximální doba opravy (zásahové časy)
K1	do 4 hodin *	do 48 hodin *
K2	následující pracovní den	do 5 pracovních dnů
K3	do 5 pracovních dnů	do 15 pracovních dnů
K4	do 10 pracovních dnů	dle dohody

* Uvedené zásahové časy jsou vztaženy k pracovním dnům a pracovní době 8:00-16:00 hod.

Lhůty dle odst. 5.4 této smlouvy začínají plynout od oznámení dle odst. 5.7 této smlouvy.

5.5 Přístup pro zaměstnance poskytovatele

Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele či jejich subdodavatelům přístup do míst, ve kterých má poskytovatel provádět servisní podporu v rozsahu smlouvy.

5.6 Dálkový přístup

Objednatel poskytne oprávněným zaměstnancům poskytovatele vzdálený přístup a VPN spojení k serverovým systémům prostřednictvím IP datové sítě objednatele (CADIN) založený na definovaných přístupových oprávněních. Každému takovému zaměstnanci poskytovatele, jejichž seznam doručí poskytovatel objednateli před vznikem potřeby vzdáleného přístupu do systému objednatele, bude, proti podpisu každého oprávněného zaměstnance poskytovatele, vydán RSA SecureID token. Seznam oprávněných zaměstnanců poskytovatele může být poskytovatelem měněn, nicméně každá taková změna musí být objednateli neprodleně oznámena, a to kontaktní osobou poskytovatele uvedenou v odst. 5.8.2 této smlouvy kontaktní osobě objednatele uvedené v odst. 5.8.1 smlouvy. Komunikace mezi uvedenými kontaktními osobami bude probíhat elektronickou (digitální) formou, a to e-mailovou zprávou, kde přílohy musí být převedeny do formátu pdf a podepsány minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou nebo písemnou (listinnou) formou a to prostřednictvím držitele poštovní licence s potvrzením o doručení formou elektronicky podepsaných e-mailových zpráv, datovou schránkou

či prostřednictvím držitele poštovní licence. Podmínkou pro používání dálkového přístupu ze strany poskytovatele je dodržování interních pravidel objednatele pro dálkový přístup. Objednatel umožní poskytovateli se s těmito předpisy seznámit. Objednatel bez závažného důvodu nebude bránit použití dálkového přístupu v čase, který určí poskytovatel.

5.7 Hlášení závad a vyžádání servisní podpory

Objednatel je povinen nahlásit poskytovateli jakoukoliv závadu na systému, a to bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, a to prostřednictvím telefonu, emailu nebo systému hlášení zavedeného u poskytovatele, s nímž byl prokazatelně seznámen (HelpDesk), vždy s určením kategorie.

5.8 Kontakty

Kontaktní osoby pro účely provádění této smlouvy jsou:

5.8.1. za objednatele: [REDACTED]

5.8.2. za poskytovatele: [REDACTED]

Seznam dalších kontaktních osob pro účely této smlouvy bude vytvořen a zaslán, případně měněn, prostřednictvím kontaktních osob uvedených v tomto článku smlouvy. Seznam kontaktních osob bude zaslán elektronickou (digitální) formou, a to e-mailovou zprávou, kde přílohy musí být převedeny do formátu pdf a podepsány minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou nebo písemnou (listinnou) formou a to prostřednictvím držitele poštovní licence.

6. Povinnosti Objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen seznámit poskytovatele s pravidly a podmínkami provozu systémů.
- 6.2 Objednatel se zavazuje, že poskytne poskytovateli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění této smlouvy. Za tímto účelem zejména umožní poskytovateli a jeho zaměstnancům přístup na svá pracoviště pro účely provedení servisní podpory.
- 6.3 Objednatel je povinen provozovat podporovaný systém zaškolenou obsluhou, v souladu s technickou dokumentací a pokyny poskytovatele.

7. Povinnosti poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel je odpovědný za to, že servisní podpora bude poskytována v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, včetně zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“). Jakékoliv škody vzniklé porušením platných obecně závazných právních předpisů půjdou k tíži poskytovatele.
- 7.2 Poskytovatel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory dle smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch na pracovišti objednatele. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, půjdou k tíži poskytovatele. V případě, že poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti objednatele, je povinen učinit nezbytná opatření k odvrácení škody a neprodleně o tom informovat objednatele.
- 7.3 Poskytovatel jako zaměstnavatel odpovídá za dodržování pravidel pro používání dálkového přístupu svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto pravidel zaměstnanci poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch jdou k tíži poskytovatele, který je povinen tyto škody v plném rozsahu objednateli nahradit.

- 7.4 Poskytovatel je povinen po dobu poskytování servisní podpory dodržovat na pracovišti objednatele pořádek, odstraňovat na své náklady odpady a nečistotu a zajistit pracoviště objednatele, na kterém je systém bezprostředně umístěn, proti vniknutí nepovolaných osob. Poskytovatel bere na vědomí, že objekty objednatele jsou z důvodu bezpečnosti a ochrany majetku monitorovány.
- 7.5 Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla vstupu externích subjektů do areálů a objektů objednatele. Povinnosti poskytovatele týkající se vstupu externích subjektů do areálů a objektů objednatele jsou uvedeny na následující webové stránce:
- <https://www.rlp.cz/categorysb?CatCode=A9>
- 7.6 Poskytovatel prohlašuje, že realizací smlouvy nejsou dotčena žádná práva jiných osob, včetně práv autorských. Poskytovatel odpovídá za případné porušení těchto práv jiných osob.
- 7.7 Poskytovatel je povinen dodržovat Bezpečnostní pravidla pro klíčové dodavatele, která jsou uvedena na následující webové stránce:
- https://www.rlp.cz/content/documents/Bezpecnostni_pravidla_pro_klicove_dodavatele.pdf
- 7.8 Objednatel může Bezpečnostní pravidla pro klíčové dodavatele po uzavření smlouvy měnit, a to v souvislosti se změnami právních předpisů, rozhodnutími nebo varováními Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, rozhodnutími dalších správních úřadů nebo plněním nápravných opatření vyplývajících ze státního dozoru. Změny Bezpečnostních pravidel pro klíčové dodavatele budou distribuovány elektronickou (digitální) formou, a to e-mailovou zprávou, kde přílohy musí být převedeny do formátu pdf a podepsány manažerem kybernetické bezpečnosti minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou nebo písemnou (listinnou) formou s podpisem manažera kybernetické bezpečnosti, a to prostřednictvím držitele poštovní licence s potvrzením o doručení na adresu manažera kybernetické bezpečnosti poskytovatele. V případě, že poskytovatel do 10 pracovních dní od doručení oznámení o změně nevyjádří s provedenou změnou nesouhlas, platí, že se změnou souhlasí a je povinen dodržovat takto upravená Bezpečnostní pravidla pro klíčové dodavatele.
- 7.9 Poskytovatel zajistí u všech svých pracovníků, kteří se podílejí na plnění povinností dle této smlouvy prokazatelné seznámení s Bezpečnostními pravidly pro klíčové dodavatele.
- 7.10 Pro účely plnění Bezpečnostních pravidel pro klíčové dodavatele kontaktní osoby uvedené v odst. 5.8 této smlouvy předají druhé smluvní straně kontaktní údaje manažerů kybernetické bezpečnosti. Tyto kontaktní údaje/osoby mohou být čas od času měněny, nicméně každá taková změna musí být druhé smluvní straně neprodleně oznámena prostřednictvím kontaktních osob uvedených v odst. 5.8 této smlouvy. Komunikace ohledně kontaktních údajů manažera kybernetické bezpečnosti bude mezi uvedenými kontaktními osobami probíhat elektronickou (digitální) formou, a to e-mailovou zprávou, kde přílohy musí být převedeny do formátu pdf a podepsány minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou nebo písemnou (listinnou) formou a to prostřednictvím držitele poštovní licence s potvrzením o doručení.
- 7.11 Vzhledem k tomu, že v rámci plnění předmětu této smlouvy dochází ke zpracovávání osobních údajů a dále vzhledem k tomu že, od 25. 5. 2018 je účinné 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 „nařízení GDPR“), prohlašují smluvní strany, že při zpracování osobních údajů na základě této smlouvy bude postupováno v souladu s nařízením GDPR. Požadavky nařízení GDPR (tj. informace týkající se zpracování osobních údajů zpracovatelem, jak vyžaduje čl. 28 odst. 3 nařízení GDPR; a případně ekvivalentní požadavky jiných právních předpisů na ochranu osobních údajů) jsou do této smlouvy implementovány formou přílohy č. 3 této smlouvy.
- 7.12 Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů/osoby odpovědné za ochranu osobních údajů předají druhé smluvní straně kontaktní osoby uvedené v odst. 5.8 této smlouvy. Tyto kontaktní údaje/osoby mohou být čas od času měněny, nicméně každá taková změna musí být druhé smluvní straně neprodleně oznámena prostřednictvím kontaktních osob uvedených v odst. 5.8 této smlouvy. Komunikace ohledně kontaktních údajů pověřence pro ochranu osobních údajů/osoby odpovědné za ochranu osobních údajů bude mezi uvedenými kontaktními osobami probíhat elektronickou (digitální) formou, a to e-mailovou zprávou, kde přílohy musí být převedeny

do formátu pdf a podepsány minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou nebo písemnou (listinnou) formou, a to prostřednictvím držitele poštovní licence.

8. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

- 8.1 V případě, že objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v článku 6 této smlouvy, avšak poskytovatel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v odst. 5.4 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následujících tabulkách:

Kategorie požadavku	Maximální doba prvotní reakce (reakční časy)	Maximální doba opravy (zásahové časy)
K1	5.000,- Kč za každý případ	5.000,- Kč za každých dalších započatých 24 hodin *
K2	5.000,- Kč za každý případ	2.000,- Kč za každý další započatý pracovní den
K3	5.000,- Kč za každý případ	1.000,- Kč za každý další započatý pracovní den
K4	1.000,- Kč za každý případ	500,- Kč za každý další započatý pracovní den

* Uvedené zásahové časy jsou vztaženy k pracovním dnům.

- 8.2 V případě porušení pravidel používání dálkového přístupu je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši až 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 8.3 Pokud poskytovatel poruší podmínky zabezpečení koncové pracovní stanice stanovené v Bezpečnostních pravidlech pro klíčové dodavatele, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
- 8.4 Pokud poskytovatel poruší ohlašovací povinnost v oblasti bezpečnostních událostí/incidentů stanovenou v Bezpečnostních pravidlech pro klíčové dodavatele, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
- 8.5 Pokud poskytovatel nezajistí v určeném termínu realizaci nápravných opatření vyplývajících ze zákaznického auditu provedeného dle podmínek popsanych v Bezpečnostních pravidlech pro klíčové dodavatele, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
- 8.6 Pokud poskytovatel jakožto zpracovatel (nebo subzpracovatel) nezničí osobní údaje nebo jejich kopie dle podmínek stanovených v příloze č. 3 této smlouvy, je objednatel jakožto správce oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý subjekt osobních údajů, jehož osobní údaje nebyly vymazány, a to za každý den prodlení (i opakovaně).
- 8.7 V případě porušení mlčenlivosti dle této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 000,- Kč.
- 8.8 Odchylně od § 2050 občanského zákoníku se smluvní strany dohodly, že sjednání jakékoli smluvní pokuty se nedotýká práva na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a nárok na náhradu škody může být uplatněn nezávisle na smluvní pokutě a v plné výši.
- 8.9 Smluvní pokuta na základě této smlouvy je splatná do 30 (třiceti) dnů od doručení písemného oznámení o uplatnění smluvní pokuty a o její výši druhé smluvní straně.

9. Náhrada majetkové a nemajetkové újmy

- 9.1 Pro náhradu majetkové újmy (škody) a nemajetkové újmy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku. Majetková újma se nahrazuje v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Smluvní strany prohlašují, že dojde-li porušením povinností poskytovatele ke vzniku újmy na pověsti nebo obchodní firmě objednatele či k jiné nemajetkové újmě, uhradí poskytovatel objednateli přiměřené zadostiučinění.

10. Odstoupení od smlouvy

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.
- 10.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel:
- 10.2.1. je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 kalendářních dnů nebo
 - 10.2.2. je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 90 dnů nebo
 - 10.2.3. opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil svou povinnost vyplývající z článku 7 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn, nebo
 - 10.2.4. poruší ustanovení Bezpečnostních pravidel pro klíčové dodavatele,
 - 10.2.5. poruší pravidla pro zpracování osobních údajů.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel:
- 10.3.1. je v prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 dnů; nebo
 - 10.3.2. opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil své povinnosti vyplývající z článku 6 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.
- 10.4 Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od smlouvy, pokud se druhá smluvní strana dostane do úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 10.5 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od smlouvy končí platnost a účinnost smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
- 10.6 V případě odstoupení od smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.
- 10.7 Odstoupení od smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady škody dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od smlouvy.

11. Odpovědnost za vady

- 11.1 Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované servisní podpory. Nahlášení reklamace je možné učinit e-mailem, telefonem nebo prostřednictvím systému. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem. Nahlášení reklamace provede objednatel na kontakty dle odst. 5.8 této smlouvy.
- 11.2 Poskytovatel je povinen bezplatně odstranit reklamovanou vadu poskytované servisní podpory. Toto ustanovení je bez omezení platné po celou dobu trvání této smlouvy.

- 11.3 Poskytovatel poskytuje na servisní podporu dodanou formou oprav a nových verzí záruční dobu v délce 6 (slovem: šest) měsíců s tím, že záruční doba počíná běžet ode dne, kdy byla servisní podpora provedena.
- 11.4 Záruka se nevztahuje na případy, kdy jsou poruchy způsobeny neodborným zásahem objednatele, mechanickým poškozením, nedodržením provozních podmínek, předepsaných postupů, uživatelskou příručkou nebo z titulu vyšší moci.
- 11.5 Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

12. Vyšší moc

- 12.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvního závazku, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření této smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této smlouvy. Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat.
- 12.2 Lhůty pro plnění povinností podle této smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost.
- 12.3 Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit.

13. Doba trvání smlouvy

- 13.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou s délkou trvání $T_0 + 48$ (slovy: čtyřicet osm) kalendářních měsíců, kdy T_0 je termín nabytí účinnosti této smlouvy.
- 13.2 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Pokud bude smlouva uveřejněna v registru smluv před 1. 9. 2023, tak nabývá účinnosti dne 1. 9. 2023. V případě, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv po dni 1. 9. 2023, tak nabude účinnosti dnem tohoto uveřejnění v registru smluv.
- 13.3 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.4 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 13.5 V případě ukončení této smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

14. Ostatní ujednání

- 14.1 Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.
- 14.2 Bezpečnost v civilním letectví

Poskytovatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že není oprávněn sdělovat či jakkoliv šířit informace, kterými by mohla být narušena bezpečnost v civilním letectví, a to z důvodu požadavků na zachování bezpečnosti v civilním letectví, které vyplývají z příslušných právních předpisů (zejména Letecký předpis L 17), a které ukládají poskytovatelům letových provozních služeb

přijmout taková adekvátní opatření, na základě kterých bude zajištěna ochrana civilního letectví před protiprávními činy. Poskytovatel nesmí zejména jakkoliv reprodukovat a dále šířit informace, o nichž se dozvěděl v souvislosti s plněním této smlouvy.

14.3 Uveřejňování

Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen uveřejnit tuto smlouvu ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Poskytovatel bere dále na vědomí, že objednatel je povinen poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Při uveřejnění této smlouvy v registru smluv budou v jejím textu znečitelněny zejména tyto údaje: jméno osoby jednající za objednatele v čl. 1 této smlouvy a u podpisu, bankovní spojení poskytovatele, emailová adresa poskytovatele v odst. 4.6 této smlouvy, veškeré kontaktní údaje uvedené v odst. 5.8 této smlouvy, podpisy na smlouvě, a dále obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku specifikované v odst. 14.4 této smlouvy.

14.4 Obchodní tajemství

Podle § 504 občanského zákoníku jsou obchodním tajemstvím kalkulace ceny uvedená v odst. 4.2.1 a 4.2.2 této smlouvy a v příloze č. 2 této smlouvy, a proto nebudou tyto kalkulace uveřejněny, ani poskytnuty podle odst. 14.3 této smlouvy.

14.5 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí a odpovídá za to, že realizací smlouvy nejsou dotčena práva jiných osob.

14.6 Poskytovatel se zaručuje za veškeré vztahy s autory a za ochranu jejich autorských práv. Poskytovatel je oprávněn při plnění smlouvy využívat služeb třetích osob, za jejichž plnění však nese plnou odpovědnost.

14.7 Poskytovatel je povinen k náhradě škody způsobené porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činnostmi.

14.8 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy nebo jejím plněním, ledaže se taková informace stala obecně známou bez zavinění smluvní strany. Objednatel považuje za důvěrné informace i všechna data, která jsou uchovávána v systémech a programech objednatele, a to i po neomezenou dobu po ukončení platnosti této smlouvy. Takové informace či data nesmí poskytovatel žádným způsobem zpřístupnit jakékoliv třetí osobě. Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou

14.9 Autorská práva

K veškerým autorským dílům, která vzniknou vlivem servisních zásahů poskytovatele, poskytuje poskytovatel objednateli oprávnění k výkonu práva užít SW systému (dále jen „licenci“). Licence se poskytuje jako nevýhradní, v neomezeném rozsahu užití na území České republiky, na celou dobu trvání majetkových práv autorských.

15. Závěrečná ustanovení

15.1 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu, a že se jejich závazkový vztah řídí občanským zákoníkem.

15.2 Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze výslovným oboustranně potvrzeným smluvním ujednáním, a to ve formě písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

15.3 Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi stranami, budou s konečnou platností rozhodovány příslušným soudem.

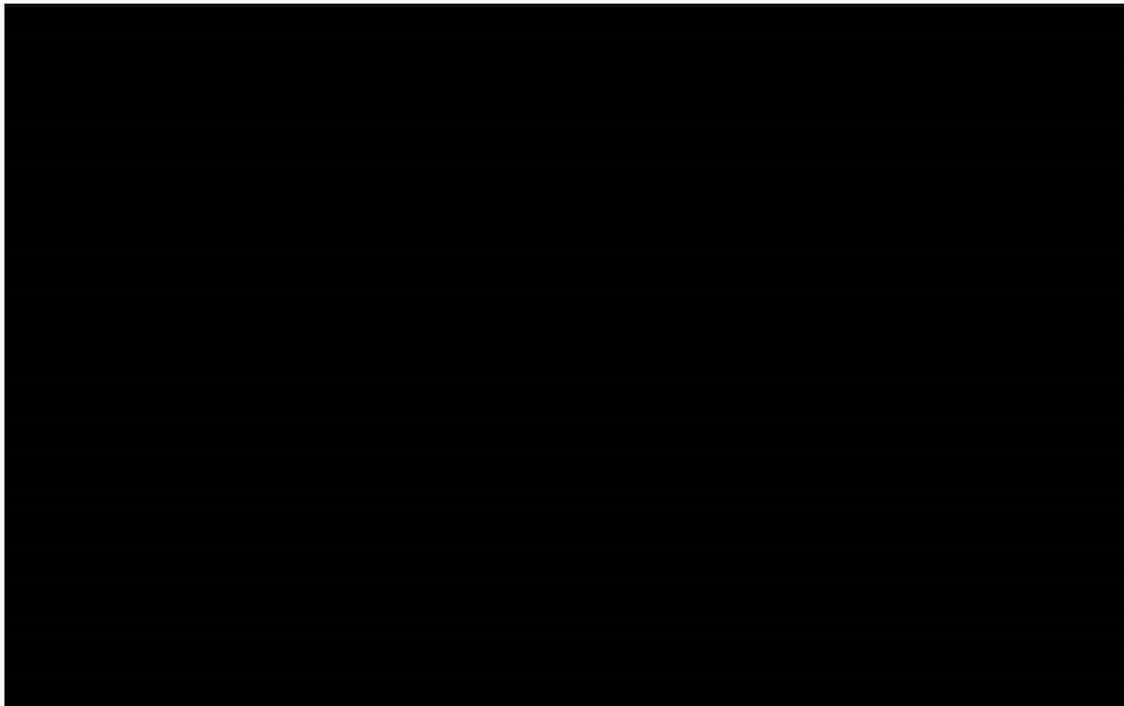
15.4 Tato smlouva se uzavírá elektronicky, a to pouze v jednom elektronickém vyhotovení.

15.5 Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 - Detailní specifikace parametrů servisní podpory

Příloha č. 2 - Specifikace ceny

Příloha č. 3 - GDPR



Příloha č.1 - Detailní specifikace parametrů servisní podpory

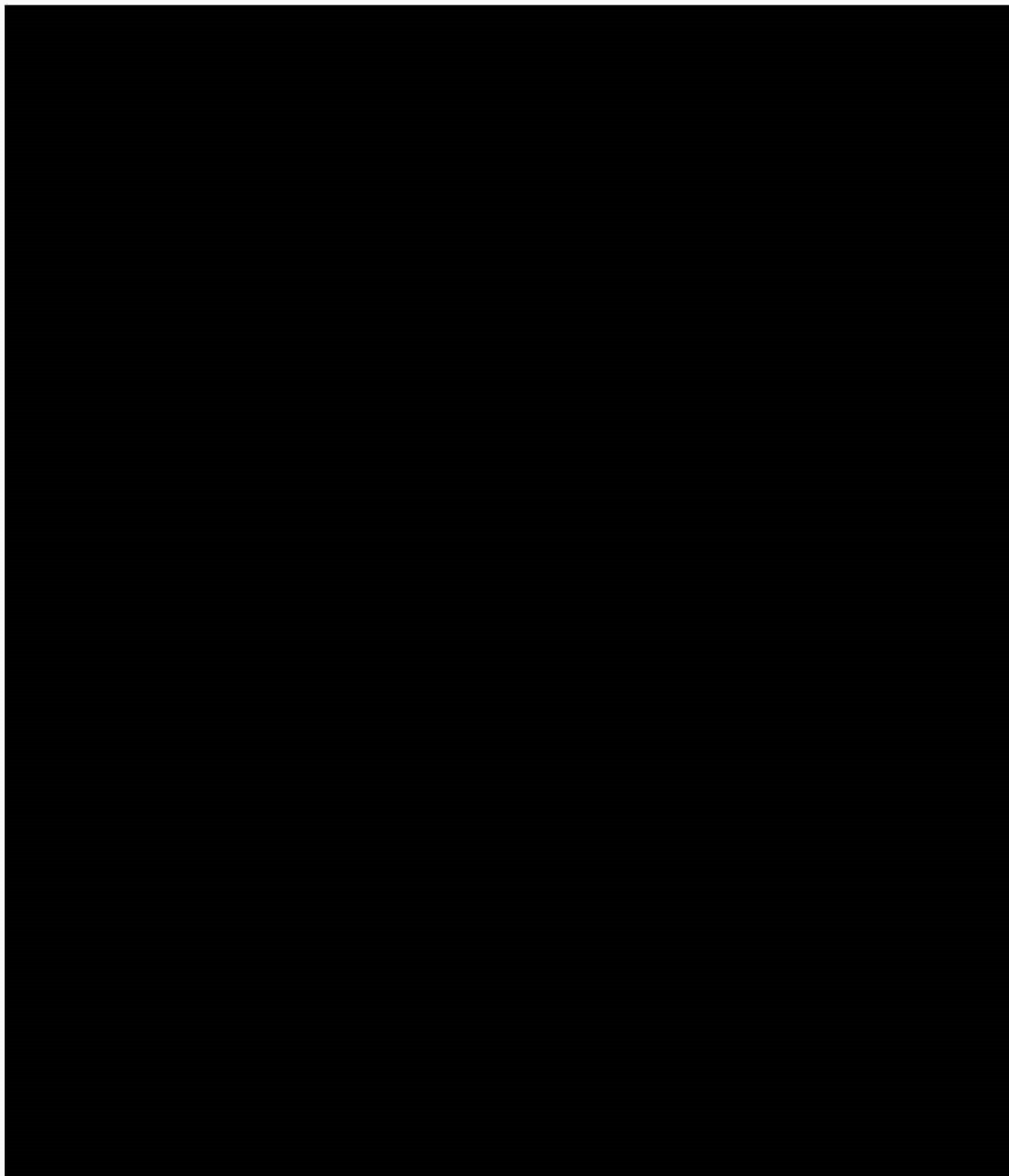
Součástí servisní podpory, prováděné dle této smlouvy, jsou následující činnosti:

1. Základní technická podpora:

- a. **HotLine:** Konzultace k nastavení a funkčnosti servisovaných systémů s kvalifikovaným pracovníkem poskytovatele. Administrátoři SCL/ SMIS a administrátoři aplikací budou mít možnost dotázat se telefonicky či e-mailem na funkce a nastavení kvalifikovaného odborníka. Rozsah takto poskytovaných konzultací nepřesáhne 3 hodiny za čtvrtletí. Služba HotLine bude dostupná v pracovní dny v rozsahu 8.00 – 16.00 hodin.
- b. **Standardní SW podpora k aplikačnímu jádru systémů EORD a Schvalování smluv:** V případě uvolnění updatů verzí systémových SW komponent budou tyto poskytnuty objednateli v rámci servisní smlouvy – bez dalších licenčních poplatků. Po dohodě s objednatelem budou tyto update aplikovány na servisované systémy. Vyžádané zásahy tohoto charakteru budou řešeny v kategorii K4.
- c. **Servisní zásah s garantovanou reakční dobou:** V případě detekované závady na některém ze servisovaných systémů nahlásí odpovědný pracovník Objednatele tuto závadu Poskytovateli jedním z dohodnutých postupů, přičemž určí kategorii požadavku. Poskytovatel pak v dohodnutých časech ve spolupráci s objednatelem závadu odstraní. Pravidla pro kategorizaci jednotlivých požadavků a definované garantované časy pro servisní zásahy jsou definovány v odst. 5.3 a 5.4 této smlouvy.
- d. **Pravidelné profylaktické kontroly:** V rámci plnění servisní podpory bude prováděna periodická kontrola stavu servisovaných systémů za účelem prevence závad. Kontrola bude prováděna pravidelně 1x čtvrtletně v rozsahu jednoho pracovního dne za oba systémy. V rámci pravidelné kontroly bude prováděna kontrola logů aplikace, kontrola konzistence datové základny, kontrola aktuálnosti verzí software, kontrola funkčnosti a rychlosti odezvy aplikačního rozhraní pro typické uživatelské úkony, kontrola funkčnosti zálohovacích procedur. O výsledku kontroly bude poskytovatelem vyhotovena zpráva, obsahující návrhy na řešení detekovaných potenciálních problémů, resp. chyb.
- e. **Pravidelné pracovní a analytické schůzky:** V rámci plnění servisní podpory bude prováděna periodická pracovní schůzka za účelem analýzy a vyhodnocení právě řešených problémů. Schůzka bude prováděna pravidelně 3x za čtvrtletí nebo podle dohody obou smluvních stran. V případě, že se schůzka z vážných důvodů neuskuteční, bude nahrazena nejpozději do 7 pracovních dnů. Ze schůzky bude proveden poskytovatelem zápis o zadaných pracích se závazným termínem splnění. Zápis bude objednateli zaslán nejpozději do 3 pracovních dnů od konání schůzky.

2. Servisní zásahy dle požadavků objednatele:

- a. **Úpravy konfiguračních nastavení a SW podpora k aplikačním modulům:**
Poskytovatel v rámci servisní činnosti zajistí realizaci požadavků na změny konfiguračních nastavení, včetně realizace případných nutných drobných SW úprav vyplývajících z unikátnosti implementace, za účelem zajištění kontinuity provozu servisovaných systémů v průběžně se měnícím IT prostředí Objednatele. Jedná se především o změny v nastavení aplikačních a systémových číselníků, změny v nastavení různých systémových vazeb na spolupracující systémy, úpravy v nastavení řídicích procesů ve vazbě na organizační změny, nebo nutné drobné úpravy systému, vyvolané změnou legislativy. Servisní zásahy jsou propláceny v rámci čtvrtletní platby na základě odsouhlaseného výkazu skutečně provedených prací. Rozsah takto poskytované podpory nepřesáhne 176 (jedno sto sedmdesát šest) člověkohodin za 12 (dvanáct) po sobě jdoucích kalendářních měsíců.



Příloha č. 3 - „Zajištění ochrany osobních údajů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob 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 GDPR**“)"

1. Definice pojmů

- 1.1 **„osobními údaji“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „**subjekt údajů**“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
- 1.2 **„zpracováním“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
- 1.3 **„správcem“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů; jsou-li účely a prostředky tohoto zpracování určeny právem Unie či členského státu, může toto právo určit dotčeného správce nebo zvláštní kritéria pro jeho určení. Správcem ve smyslu této přílohy je ŘLP ČR, s.p.
- 1.4 **„zpracovatelem“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce. Zpracovatelem ve smyslu této přílohy je SoftHouse, s.r.o.
- 1.5 **„subzpracovatelem“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt (s výjimkou zaměstnance zpracovatele), který zpracovává osobní údaje na základě pověření zpracovatelem pro správce.
- 1.6 **„porušením zabezpečení osobních údajů“** se účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, porušení zabezpečení, které vede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů.

2. Předmět zpracování

- 2.1 Předmětem zpracování osobních údajů je: zpracování jmenného rejstříku na základě zákonné povinnosti (v aplikaci EZOP i ve Schvalování smluv).

3. Doba trvání zpracování

- 3.1 Osobní údaje budou zpracovávány: po dobu dle pravidel archivace a skartace dle Spisového plánu objednatele).

4. Povaha a účel zpracování

- 4.1 Povaha a účel zpracování osobních údajů jsou vymezeny následovně: jmenný rejstřík (povinnost ze zákona).

5. Typ zpracovávaných osobních údajů

- 5.1 Zpracovávané osobní údaje jsou tohoto typu: jméno a příjmení, email, telefon, adresa společnosti, privátní adresa žadatele

6. Kategorie subjektu zpracovávaných osobních údajů

- 6.1 Kategorie subjektu zpracovávaných osobních údajů jsou následující: zaměstnanec, fyzická osoba v roli odesílatele nebo smluvní strany.

7. Povinnosti zpracovatele

- 7.1 Zpracovatel musí dodržovat všechny aplikovatelné právní předpisy na ochranu údajů, zejména pak nařízení GDPR.
- 7.2 Zpracovatel nesmí zpracovávat osobní údaje poskytnuté správcem jiným způsobem a za jiným účelem než dle dokumentovaných pokynů správce, pokud zpracování nevyžadují platné právní předpisy, které se vztahují na tohoto zpracovatele. V takovém případě zpracovatel informuje správce o tomto právním požadavku ještě před zpracováním těchto osobních údajů.
- 7.3 Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje nařízení GDPR nebo jiné předpisy Evropské Unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů.
- 7.4 Zpracovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, pokud se na ně již nevztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 7.5 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různé míře pravděpodobnosti a různě závažným rizikům pro práva a svobody subjektů údajů, provedou správce a zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku včetně opatření uvedených v čl. 32 nařízení GDPR.

8. Subzpracovatelé

- 8.1 Zpracovatel správce dle § 105 odst. 4 ve spojení s odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, předem písemně informuje o úmyslu využít subzpracovatele, kterého neoznámil v průběhu zadávacího řízení, včetně jeho identifikace a detailů činností, které má subzpracovatel provádět a popisu zpracovávaných osobních údajů. Identifikační údaje subzpracovatelů, kteří se po uzavření smlouvy zapojí do plnění veřejné zakázky, předmět činností, které má subzpracovatel provádět a zpracovávané osobní údaje, je zpracovatel povinen správci sdělit před zahájením plnění ze strany dotyčného subzpracovatele.
- 8.2 Pokud zpracovatel sjedná se subzpracovatelem provádění činností nebo zpracování osobních údajů ve smyslu této přílohy, je povinen uzavřít se subzpracovatelem smlouvu nebo jiný právní akt, jež zakládá stejná práva a povinnosti ve vztahu ke zpracovávaným osobním údajům jako jsou stanovené v této příloze. Jedná se zejména o poskytnutí dostatečných záruk pro provedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování odpovídalo požadavkům nařízení GDPR. Pokud subzpracovatel nesplní své povinnosti týkající se ochrany údajů, zpracovatel zůstává plně odpovědný správci za plnění těchto povinností subzpracovatele.
- 8.3 Ve vztahu ke každému subzpracovateli, zpracovatel:
- 8.3.1. vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby prověřil, že subzpracovatel poskytuje úroveň ochrany osobních údajů, jež je vyžadována rámcovou dohodou;
- 8.3.2. zajistí, aby při řetězení subzpracovatelů byla vzájemná práva a povinnosti ve vztahu k ochraně osobních údajů upravena písemnou smlouvou obsahující podmínky, které nabízejí alespoň stejnou úroveň ochrany osobních údajů jako ty, které jsou uvedeny v této příloze resp. v rámcové dohodě, a splňují požadavky článku 28 nařízení GDPR;

- 8.3.3. pokud zpracování osobních údajů provádí subzpracovatel, který je usazen mimo EHP a zároveň země jeho usazení nebyla Evropskou komisí označena za zemi poskytující dostatečnou úroveň ochrany, zajistí, aby zpracovatelská smlouva uzavřená s takovým subzpracovatelem obsahovala standardní smluvní klauzule; a
- 8.3.4. poskytne na vyžádání správci kopie zpracovatelských smluv (nebo obdobné podklady) se subzpracovateli, které mohou být upraveny za účelem odstranění důvěrných obchodních informací, které nejsou relevantní pro požadavky této rámcové dohody.
- 8.4 Zpracovatel zajistí, aby každý subzpracovatel plnil povinnosti vyplývající z této přílohy, které se vztahují na zpracování osobních údajů prováděné tímto subzpracovatelem, jako by byl stranou této smlouvy namísto zpracovatele.
- 8.5 Správce je oprávněn do pěti pracovních dnů od doručení oznámení zpracovatele o nutnosti využít nového subzpracovatele namítnout, že využití nového subzpracovatele není nezbytně nutné nebo že využití nového subzpracovatele znamená pro správce bezpečnostní riziko a následně zpracovateli využití nového subzpracovatele zakázat. V takovém případě musí zpracovatel prokázat nezbytnou potřebu využití nového subzpracovatele nebo navrhnout využití jiného subzpracovatele. Jestliže správce tuto potřebu shledá důvodnou nebo nevyhodnotí nového subzpracovatele jako bezpečnostní riziko, povolí zpracovateli využití tohoto nového subzpracovatele.

9. Výkon práv subjektu údajů

9.1 Zpracovatel

- 9.1.1. neprodleně informuje správce, pokud (nebo jakýkoli subzpracovatel) obdrží od subjektu údajů žádost směřující k výkonu práv subjektu údajů dle GDPR; a
- 9.1.2. zajistí, že on (nebo jakýkoli subzpracovatel) nebude odpovídat na žádosti směřující k výkonu práv subjektu údajů dle GDPR jinak než dle písemných pokynů správce a/nebo do té míry, jak je vyžadováno v souladu s aplikovatelnou právní úpravou. V takovém případě však zpracovatel informuje správce o tomto právním požadavku ještě před tím, než zpracovatel (nebo subzpracovatel) odpoví na tuto žádost.

10. Porušení zabezpečení osobních údajů

- 10.1 Zpracovatel informuje správce bez zbytečného odkladu, pokud zpracovatel nebo jakýkoli subzpracovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů a poskytne správci dostatečné informace, které umožní splnění všech povinností hlásit nebo informovat subjekty osobních údajů o porušení zabezpečení osobních údajů podle platných právních předpisů o ochraně osobních údajů.
- 10.2 Zpracovatel je povinen spolupracovat se správcem a přijmout finančně přiměřené kroky, které nařídí správce za účelem nápomoci při vyšetřování, zmírňování a nápravě každého takového porušení osobních údajů.

11. Zničení osobních údajů

- 11.1 V případě ukončení smlouvy nebo v případě ukončení zpracování osobních údajů dle smlouvy (dále jen „datum ukončení“) zpracovatel neprodleně, nejpozději však do 15 dnů vymaže všechny osobní údaje (včetně jejich kopií).
- 11.2 Správce může zpracovateli písemně oznámit do 5 dnů od data ukončení, že požaduje, aby zpracovatel:
- 11.2.1. vrátil veškeré osobní údaje (včetně kopií) správci zabezpečeným přenosem souborů ve strojově běžně čitelném formátu; a
- 11.2.2. aby odstranil a zajistil vymazání všech ostatních osobních údajů (včetně kopií) zpracovávaných jakýmkoli subzpracovatelem.

11.2.3. Zpracovatel vyhoví této písemné žádosti do 10 dnů od data ukončení.

- 11.3 Každý zpracovatel (a subzpracovatel) může nad rámec stanovený smlouvou zpracovávat osobní údaje v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy a pouze v rozsahu a po dobu, která je těmito právními předpisy vyžadována. Zpracovatel dále zajistí, že tyto osobní údaje budou zpracovávány pouze v rozsahu a pro účely uvedené v příslušných právních předpisech, a že s nimi bude nakládáno jako s důvěrnými informacemi.
- 11.4 Zpracovatel poskytne správci písemné potvrzení o splnění povinnosti týkající se vymazání osobních údajů (včetně kopií).

12. Kontrola

- 12.1 Zpracovatel zpřístupní na vyžádání všechny informace nezbytné pro prokázání souladu s touto přílohou a umožní a bude nápomocen při auditech a inspekcích, jakýmkoli auditorem pověřeným správcem. Takovou součinnost je zpracovatel povinen zajistit i u svých subzpracovatelů.
- 12.2 Informační práva a práva na kontrolu zpracování osobních údajů správce vznikají pouze tehdy a do té míry, pokud dle smlouvy nejsou správci poskytovány tyto informace a nevyplývají mu auditorská práva, která by splňovala požadavky vyplývající z aplikovatelných právních předpisů (včetně případného ustanovení čl. 28 odst. 3 písm. h) nařízení GDPR).
- 12.3 S přiměřeným předstihem před zahájením kontroly zpracování osobních údajů informuje správce zpracovatele o této kontrole. Správce dále vynaloží přiměřené úsilí, aby prováděním kontroly nedošlo ke vzniku škody, nadměrného narušení prostor, zařízení, personálu a činnosti zpracovatele. Zpracovatel není povinen při provádění umožnit přístup do svých prostor pouze v případě, že.
- 12.3.1. osoba provádějící kontrolu nepředloží doklad totožnosti a pověření k provedení kontroly;
- 12.3.2. je kontrola prováděna mimo běžnou pracovní dobu, leda že kontrola pro splnění svého účelu vyžaduje provedení právě mimo běžnou pracovní dobu a kontrolující předem (v běžnou pracovní dobu) oznámil zpracovateli, že se jedná o takový případ.