

# SMLOUVA O PROVOZU SOFTWARE

Smluvní strany:

(1) Poskytovatel:

**Mild Blue s.r.o.**

Sídlo: Jablonského 600/3, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň

IČO: 03857999

Spisová značka: C 30903 vedená u Krajského soudu v Plzni

E-mail: info@mild.blue

ID datové schránky: cd4yiaj

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

(2) Zákazník

Oblastní nemocnice Trutnov a.s.

Sídlo: Maxima Gorkého 77, Kryblice, 541 01, Trutnov

IČO: 26000237

Spisová značka: B 2334 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové

E-mail: [REDACTED]

ID datové schránky: 724ff9k

(dále jen „**Zákazník**“)

Smluvní strany uzavírají následující smlouvu o poskytování software („**Smlouva**“):

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Poskytovatel je oprávněn a plně kvalifikován poskytovat třetím osobám program slp.blue, který umožňuje moderní správu laboratorní dokumentace a číselníků, práci s verifikačními protokoly a dalšími agendami a podporuje tím správnou laboratorní práci, a to v rozsahu dle Přílohy č.2 Technická specifikace (dále jen „**SW**“), viz též <https://slp.blue/>. Poskytovatel je dále oprávněn a plně kvalifikován poskytovat třetím osobám údržbu, aktualizace a podporu SW.

1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby podle Přílohy č.1 pro následující pracoviště: [REDACTED] Oblastní nemocnice Trutnov a.s. (tj. nikoliv pro další pracoviště, laboratoře ani nemocnici jako celek), a to prostřednictvím poskytování podpory a zajištění údržby SW, který Poskytovatel Zákazníkovi již poskytl.

1.3 [REDACTED]

1.4 [REDACTED]

1.5 [REDACTED]

spolupracujících dodavatelů, zejména kontraktorů (OSVČ).

1.6 Pojmy užívané v této Smlouvě mají význam stanovený touto Smlouvou. Zvyklosti se mezi smluvními stranami neuplatní. Pro odstranění výkladových pochybností se pojmy používanými ve Smlouvě rozumí následující:

- „**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu o poskytování software;

- „**smluvní strana**“ znamená buďto Zákazník nebo Poskytovatel, v množném čísle Zákazník i Poskytovatel zároveň;

- „**SW**“ znamená produkt slp.blue;

- [REDACTED]

- [REDACTED]

- „**Služby**“ mají význam definovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- „**Individuální úpravy**“ mají význam specifikovaný v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- „**vady SW**“ znamenají vady SW mající původ výlučně na straně Poskytovatele a způsobující nedostupnost nebo omezení poskytovaných služeb, přičemž mezi vady SW nepatří nedostupnost SW z důvodů na straně poskytovatele hostingu nebo Zákazníka;
- „**klientské vady**“ znamenají vady, které způsobují nedostupnost nebo omezení SW, a které nejsou způsobeny vadou SW, ale mají původ na straně Zákazníka;
- „**Základní podpora**“ znamená uživatelská podpora, jejíž rozsah je specifikován v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- „**Individuální podpora**“ znamená podpora nad rámec Základní podpory, jejíž rozsah je specifikován v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## 2. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 2.1 Zákazník se zavazuje hradit cenu za veškeré poskytované služby dle této Smlouvy.
- 2.2 Zákazník se zavazuje zajistit Poskytovateli potřebnou součinnost k poskytování služeb. Poskytovatel není v prodlení s plněním své smluvní povinnosti, pokud Zákazník neposkytuje potřebnou součinnost.
- 2.3 Zákazník nemůže bez předchozího souhlasu Poskytovatele postoupit nebo jinak převést práva ze Smlouvy ani Smlouvu jakékoli třetí osobě, včetně nemožnosti přechodu Smlouvy na právní nástupce Zákazníka či spolu s převodem závodu (nebo jeho části) Zákazníka.

## 3. POVINNOSTI A GARANCE POSKYTOVATELE

- 3.1 Základní bezpečnostní aktualizace a záplaty, stejně jako aktualizace nezbytné k zachování základní funkčnosti SW se zavazuje provádět Poskytovatel v rámci Služeb. Veškeré dodatečné úpravy SW dle požadavků Zákazníka, stejně jako vylepšení a rozšíření funkcionalit SW se považují za Individuální úpravy.
- 3.2 Poskytovatel Zákazníkovi SW již zpřístupnil a Služby podle této Smlouvy začne poskytovat nejpozději do dvou měsíců od uzavření této Smlouvy, a to za předpokladu, že Zákazník Poskytovateli poskytl veškerou součinnost, zejména nastavení potřebné infrastruktury, podklady, přístupy, informace a data, které si Poskytovatel vyžádal. V případě neposkytnutí dostatečné součinnosti se tato lhůta prodlužuje o dobu neposkytnutí součinnosti, a navíc o dalších 10 pracovních dní.
- 3.3 Poskytovatel Zákazníkovi garantuje nepřetržitý provoz SW. Poskytovatel není v prodlení s poskytováním SW ani Služeb dle tohoto ustanovení po dobu trvání plánované odstávky, neplánované odstávky v rámci uvedeného limitu a odstávky způsobené výpadkem služby poskytované třetí stranou (např. hostingu), nebo v důsledku klientských vad.
- 3.4 Výjimku z garance nepřetržitého provozu SW představují situace předpokládané touto Smlouvou, zejména:
  - (i) Plánované odstávky SW, zejména za účelem jeho aktualizace, oprav, bezpečnostních záplat a dalších zásahů nutných k udržení chodu SW či jeho vylepšení. Na plánované odstávky upozorní Poskytovatel Zákazníka s předstihem nejméně 5 pracovních dní. Plánované odstávky v průběhu 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců nepřekročí celkově více jak 1 % provozního času SW.
  - (ii) Neplánované odstávky SW, pokud za kalendářní měsíc nepřekročí více jak 1 % provozního času SW. V případě překročení dohodnutého rozsahu neplánovaných odstávek SW má Zákazník nárok na slevu za každé započaté procento překročení dohodnutého rozsahu neplánovaných odstávek SW, a to ve výši 5 % z fakturace Základního balíčku za daný kalendářní měsíc.
  - (iii) Odstávky způsobené výpadkem služby poskytované třetí stranou (např. hostingu), serverem Zákazníka nebo v důsledku klientských vad. Za tyto odstávky a za služby třetích stran nenese Poskytovatel odpovědnost.

## 4. PLATEBNÍ A CENOVÉ PODMÍNKY:

- 4.1 Za Služby se platí předem za každý kalendářní měsíc. Splatnost ceny za Služby a další případně poskytnuté služby je do 15. dne daného kalendářního měsíce.
- 4.2 Pokud SW není plně funkční či není možné poskytovat Služby podle této Smlouvy v důsledku nedostatečného poskytování součinnosti Zákazníkem, vzniká Poskytovateli i tak nárok na platby za

- Základní balíček a další služby dle této Smlouvy.
- 4.3 Nárok na zaplacení částky za Individuální úpravy specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy vzniká Poskytovateli v momentě zpřístupnění výsledku práce Zákazníkovi a je splatný do 15 dnů od zpřístupnění. Nárok na zaplacení částky za Individuální podporu vzniká Poskytovateli v momentě poskytnutí Individuální podpory. U veškerých položek účtovaných hodinovou sazbou dle této Smlouvy vzniká Poskytovateli nárok na zaplacení poskytnuté služby za každou, byť započatou, čtvrt hodinu práce.
  - 4.4 Ceny za veškeré Služby jsou specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH. Ke každé vystavené faktuře připočte Poskytovatel příslušnou sazbu DPH dle platného zákona (21 % v době podpisu této Smlouvy).
  - 4.5 Poskytovatel je oprávněn jednou ročně počínaje rokem 2025, a to vždy k 1.3. příslušného kalendářního roku zvýšit jednostranně smlouvené ceny o míru inflace, vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, zveřejněnou Českým statistickým úřadem (inflační doložka).
  - 4.6 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je vedle zohlednění míry inflace oprávněn do budoucna dodatečně zvyšovat smlouvené ceny dle této Smlouvy, změní-li se ceny výrobních nákladů o více než 5 % oproti stavu při uzavření této Smlouvy. Výrobními náklady se rozumí zejména cena hostingu a souvisejících služeb, odměna zaměstnanců a kontraktorů Poskytovatele, ceny energií, nájmu a dalších vstupů. Zvýšení ceny dle tohoto ustanovení nemůže překročit skutečnou míru zvýšení výrobních nákladů, a zároveň nemůže překročit 20 % za 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců (cenová doložka).
  - 4.7 Po každých 12 měsících účinnosti Smlouvy je Poskytovatel oprávněn bez uvedení důvodů (nad rámec ostatních cenových doložek dle tohoto článku Smlouvy) zvýšit smlouvené ceny dle této Smlouvy, nejvýše však o 10 % ceny dané služby. Poskytovatel se zavazuje Zákazníka s přiměřeným předstihem informovat o změnách cen dle tohoto článku Smlouvy. V případě, že Zákazník nesouhlasí se změnou ceny a smluvní strany se nedohodnou na navýšení ceny, má Zákazník právo vypovědět Smlouvu s měsíční výpovědní lhůtou.
  - 4.8 O veškerých změnách ceny za poskytování SW dle tohoto článku Smlouvy Poskytovatel vyrozumí Zákazníka prostřednictvím e-mailu, formou odeslání nové cenové rekapitulace. Změna ceny za poskytování SW je účinná nejdříve následující měsíc po doručení vyrozumění dle předchozí věty, pokud není stanovena účinnost pozdější.
  - 4.9 Všechny částky se v případě potřeby zaokrouhlují na celá čísla.
  - 4.10 V případě prodlení Zákazníka s úhradou jakékoliv dlužné částky za poskytnuté služby dle této Smlouvy má Poskytovatel nárok na smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně, a to až do úplného zaplacení.

## **5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 5.1 Odpovědnost Poskytovatele za nemajetkovou újmu či škodu způsobenou druhé smluvní straně v souvislosti s touto Smlouvou či užíváním SW se vylučuje. Zákazník se v rozsahu povoleném zákonem vzdává práva na náhradu škody a práva z odpovědnosti za vady.
- 5.2 Poskytovatel neodpovídá za jednání a pochybení třetích stran, zejména poskytovatelů hostingu nebo Zákazníka. Za výpadky služeb stejně jako v případě úniků dat a dalších okolností způsobených třetí stranou nese odpovědnost výlučně tato třetí strana. Zákazník se v rozsahu dle předchozí věty vzdává vůči Poskytovateli práva na náhradu škody a práva z odpovědnosti za vady.
- 5.3 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost SW v případě klientských vad.
- 5.4 Zákazník bere na vědomí, že za data a informace, které vloží do SW, nese výlučnou odpovědnost. Poskytovatel neodpovídá za obsah dat uchovávaných prostřednictvím SW, zejména za jejich správnost a úplnost a za jejich soulad s právními předpisy.
- 5.5 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou ztrátou dat, nebo jiným způsobem z důvodu chybného postupu na straně Zákazníka, kdy Zákazník byl současně na správný postup Poskytovatelem upozorněn (např. v důsledku nesprávné obsluhy nebo chybným užíváním SW ze strany Zákazníka).
- 5.6 Odpovědnost Poskytovatele za újmu/škodu způsobenou v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy a případné finanční plnění z titulu vadného plnění jsou limitovány souhrnem veškerých odměn inkasovaných Poskytovatelem za kalendářní rok, v němž Zákazníkovi vznikl nárok na plnění z titulu odpovědnosti Poskytovatele za škodu/újmu, nebo z titulu vadného plnění.

## **6. VYŠŠÍ MOC**

- 6.1 Poskytovatel neodpovídá za porušení Smlouvy, ani za případnou škodu způsobenou v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají nepřekonatelné i neodvratitelné události mimořádné povahy, mající bezprostřední vliv na předmět plnění. Případy vyšší moci jsou např. přírodní katastrofy jako zemětřesení, požáry, povodně, jakož i válka, nepokoje, epidemie nakažlivé nemoci či generální stávka.
- 6.2 V případě, že stav vyšší moci nastane, je Poskytovatel povinen to neprodleně oznámit Zákazníkovi a pokud možno sdělit pravděpodobné trvání překážky. Po dobu trvání vyšší moci není Poskytovatel v prodlení.
- 6.3 Jakmile překážka vyšší moci odpadne, je Poskytovatel povinen pokračovat v plnění Smlouvy.
- 6.4 Jestliže překážka vyšší moci zabrání splnění Smlouvy na dobu delší než 3 měsíce má Zákazník právo vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby.

## **7. DŮVĚRNOST A DORUČOVÁNÍ**

- 7.1 Veškerá ujednání této Smlouvy se považují za důvěrnou informaci a obě smluvní strany jsou povinny učinit přiměřená opatření k ochraně těchto informací a zachovávat mlčenlivost vůči všem třetím osobám. Za třetí osobu se nepovažují zaměstnanci či spolupracovníci smluvní strany, kteří důvěrnou informaci potřebují znát pro výkon práv příslušné strany z této Smlouvy. Takové osoby budou zavázány k dodržování povinností dle tohoto článku. Za porušení povinností dle tohoto článku se nepovažuje sdělení informací povinné na základě právního předpisu.
- 7.2 Pokud nebude smluvními stranami později písemně dohodnuto jinak, všechny dokumenty si budou doručovat buď:
- (i) doporučenou poštou s doručenkou nebo doporučenou poštou bez doručenky; nebo
  - (ii) e-mailem určeným v hlavičce této Smlouvy; nebo
  - (iii) datovou schránkou; nebo
  - (iv) osobním předáním.
- 7.3 E-mail se považuje za doručený následující pracovní den.

## **8. TRVÁNÍ SMLOUVY, ÚČINNOST SMLOUVY A MOŽNOSTI UKONČENÍ SMLOUVY**

- 8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2 Zákazník může Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce.
- 8.3 Zákazník může Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby v případě, že SW není v důsledku zavinění Provozovatele dostupný více jak deset po sobě jdoucích dní v rozporu s touto Smlouvou, nebo dohodou smluvních stran. Výpověď je účinná dnem jejího doručení, případně dnem odmítnutí jejího převzetí.
- 8.4 Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce.
- 8.5 Poskytovatel může Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby v případě prodlení Zákazníka s úhradou jakékoliv platby dle této Smlouvy, pokud je Zákazník v prodlení s úhradou dlužné částky více jak 30 dní po splatnosti a neuhradí ji ani v dodatečné lhůtě 5 dní na základě výzvy Poskytovatele. Výpověď je účinná dnem jejího doručení, případně dnem odmítnutí jejího převzetí. V případě výpovědi Smlouvy dle tohoto ustanovení v průběhu kalendářního měsíce má Poskytovatel nárok na zaplacení všech služeb jako by je poskytoval až do konce kalendářního měsíce. Výpověď Smlouvy nemá vliv na běh smluvního úroku z prodlení sjednaného dle této Smlouvy.
- 8.6 V případě podstatného porušení Smlouvy jednou smluvní stranou má druhá smluvní strana právo Smlouvu vypovědět s měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce. Za podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem se rozumí zejména porušení povinnosti důvěrnosti, šíření informací o SW krytých obchodním tajemstvím a používání SW v rozporu se Smlouvou, zejména zneužívání SW pro více subjektů/pracovišť, než bylo dohodnuto. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se rozumí zejména opakované a dlouhodobé porušování garancí dostupnosti SW, které nenapraví ani po nejméně dvou písemných výzvách

- Zákazníka.
- 8.7 Jiné jednostranné způsoby ukončení Smlouvy jsou vyloučeny.
- 8.8 Při ukončení Smlouvy si smluvní strany vypořádají vzájemné finanční závazky. Zákazník je i po ukončení Smlouvy povinen Poskytovateli uhradit cenu za veškeré služby, včetně služeb účtovaných hodinovou sazbou, na které vznikl Poskytovateli nárok.
- 8.9 Poskytovatel je oprávněn znepřístupnit SW a veškeré jeho součásti ke dni, kdy je Zákazník více jak 30 dní v prodlení s jakoukoliv platbou dle této Smlouvy.
- 8.10 V případě ukončení této Smlouvy jakýmkoliv způsobem se Poskytovatel zavazuje předat Zákazníkovi na základě jeho písemné žádosti jeho data ve strojově čitelném formátu, a to ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne doručení písemné žádosti.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1 Změny této Smlouvy jsou možné pouze písemnými oboustranně podepsanými dodatky, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. Tato Smlouva stanoví jinak zejména ve vztahu ke změně cen dle čl. 4 této Smlouvy, které oznamuje Poskytovatel jednostranně prostřednictvím e-mailu ve smyslu čl. 4.5 až čl. 4.7 této Smlouvy. Dále tato Smlouva stanoví jinak v případě změn kontaktních osob, změny poskytovatele hostingu, dalších obdobných změn závazku Poskytovatele formálního charakteru a změn výslovně předpokládaných Smlouvou, přičemž tyto změny oznamuje Poskytovatel jednostranně prostřednictvím e-mailu.
- 9.2 Smlouva se řídí českým právem. Smluvní strany se dohodly na vyloučení aplikace veškerých ustanovení o smlouvě o poskytování digitálního obsahu podle občanského zákoníku, zejména však ust. § 2389a – 2389f občanského zákoníku.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn práva, která má Poskytovatel k SW, postoupit třetím subjektům, přičemž takové postoupení oznámí Zákazníkovi e-mailem. Poskytovatel je povinen zajistit, že plnění této Smlouvy bude pokračovat podle nezměněných podmínek. Zákazník tímto výslovně souhlasí s možností Poskytovatele tuto Smlouvu postoupit na třetí stranu za podmínek tohoto ustanovení.
- 9.4 Ani jedna ze smluvních stran se necítí být slabší smluvní stranou a ani jedna ze smluvních stran není v postavení spotřebitele.
- 9.5 Obě smluvní strany se budou bez zbytečného odkladu informovat, dojde-li k ohrožení či porušení jakýchkoliv smluvních podmínek.
- 9.6 Zákazník souhlasí s použitím jeho obchodní firmy a loga (vč. identifikace produktu poskytovaného Poskytovatelem) jakožto reference v rámci marketingových aktivit Poskytovatele zejména na webu, v propagačních materiálech a v komunikaci s potenciálními zákazníky Poskytovatele.
- 9.7 Smlouva je podepsána elektronicky.
- 9.8 Poskytovatel není zpracovatelem žádných osobních údajů pacientů Zákazníka. Poskytovatel je zpracovatelem osobních údajů pracovníků Zákazníka, informace o nakládání s osobními údaji je
- 9.9 SW využívá a uchovává technické i netechnické cookies (včetně analytických) a Zákazník s jejich využitím a uchováním výslovně souhlasí.

V Praze dne 29.12.2023

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Poskytovatel:

Ing. Blue s.r.o.  
Tomáš  
Kouřim  
Digitally signed  
by Ing. Tomáš  
Kouřim  
Date: 2023.12.29  
14:37:24 +01'00'

Zákazník:

Oblastní nemocnice Trutnov a.s.  
Ing. Miroslav  
Procházka, Ph.D.  
Digitálně podepsal Ing.  
Miroslav Procházka, Ph.D.  
Datum: 2024.01.03  
15:40:21 +01'00'

Ing. Miroslav Procházka, Ph.D., předseda správní rady

*Přílohy: Příloha č. 1 – Rozsah a cenové podmínky poskytovaných služeb; Příloha č. 2 – Technická specifikace slp.blue; Příloha č. 3 – Ochrana osobních údajů, GDPR.*

## Příloha č. 1 – Rozsah a cenové podmínky poskytovaných služeb

### a) Základní služby

Základní služby spočívají v zajištění bezproblémového a dlouhodobě udržitelného provozu nástroje slp.blue a konkrétně se skládají z:

- Aktualizace a údržba:
  - Pravidelné bezpečnostní aktualizace SW
  - Pravidelné provozní aktualizace SW pro zachování jeho stávající funkčnosti a garantované dostupnosti
  - Pravidelná údržba SW
  - Pravidelné zálohování dat 1x týdně
- Aktualizace a údržba agendy Technika
- [REDAKCE]

### b) Individuální úpravy

Za individuální úpravy se považují veškeré úpravy SW na základě požadavku Zákazníka, které Zákazník požaduje a které je Poskytovatel Zákazníkovi ochoten poskytnout, jako například (ale nikoliv výhradně) customizované úpravy aplikace, další integrace nad rámec specifikovaný v rámci Volitelných služeb, další Agendy, individuální podpora a podobně. Před samotnou realizací Individuálních úprav je nutná akceptace rozsahu a ceny ze strany Zákazníka i Poskytovatele.

### c) Základní podpora

Základní podporou je myšlena podpora na úrovni L2 a L3. Poskytovatel garantuje reakční dobu na požadavky Zákazníka, směřující k odstranění vad SW dle následující tabulky:

Úroveň poskytování služeb	Příjem hlášení (pracovní dny)			Reakční doba (doba od nahlášení do zahájení řešení)			Maximální doba do odstranění závady (od zahájení řešení)		
	Basic	Standard	Premium	Basic	Standard	Premium	Basic	Standard	Premium
<b>1 – KRITICKÁ</b>	9:00 - 17:00	9:00 - 17:00	9:00 - 20:00	2 dny	4 hodiny	1 hodina	4 dny	1 den	4 hodiny
Kritický dopad na systém jako celek	Email	Telefon	Telefon						
<b>2 – VÁŽNÁ</b>	9:00 - 17:00	9:00 - 17:00	9:00 - 20:00	5 dnů	1 den	2 hodiny	10 dnů	2 dny	1 den
Závažný dopad na dílčí funkce systému	Email	Email	Telefon						
<b>3 – BĚŽNÁ</b>	9:00 - 17:00	9:00 - 17:00	9:00 - 20:00	10 dnů	2 dny	1 den	30 dnů	5 dnů	2 dny
Funkčnost aplikace není významně ovlivněna	Email	Email	Email						

Smluvní strany si ujednaly podporu na úrovni Basic. Veškeré časové údaje se vztahují na standardní pracovní dobu, tedy v pracovní dny od 9:00 do 17:00. Pro hlášení požadavků Zákazník využije primárně emailovou adresu [REDAKCE] případně telefon +420 723 927 536.

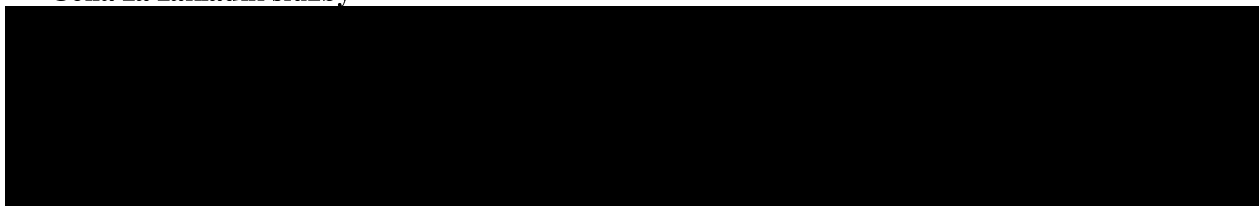
#### **d) Individuální podpora**

V případě zájmu Zákazníka nabízí Poskytovatel podporu na úrovni L1 s reakční dobou shodnou se Základní podporou. Čas strávený na řešení požadavků v rámci L1 podpory bude Zákazníkovi účtován hodinovou sazbou, a to včetně případné prvotní investigace Zákazníkem nahlášené vady.

V případě zájmu Zákazníka nabízí Poskytovatel rozšířenou úroveň poskytování služeb v rámci jednotlivých dnů a případně zkrácené reakční doby, například pro případ nutného dočasného zajištění vyšší dostupnosti podpory. Rozsah, stejně jako cena takto rozšířené podpory, bude stanoven předem na základě dohody Zákazníka s Poskytovatelem.

### **Cena poskytovaných služeb**

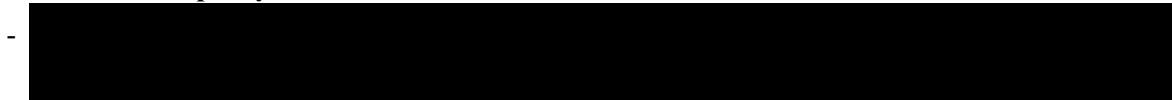
#### **I. Cena za základní služby**



#### **II. Základní podpora**



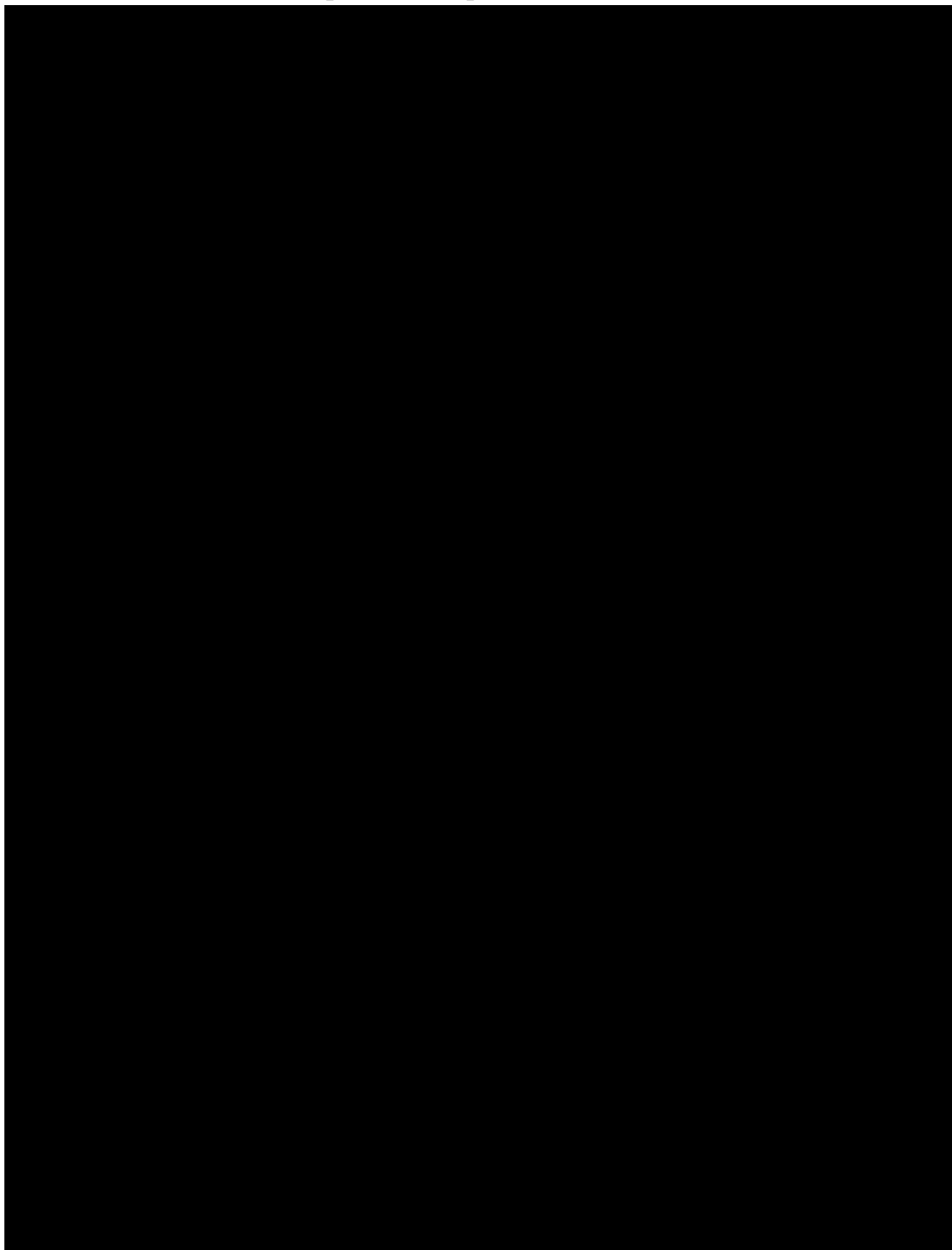
#### **III. Individuální úpravy**



#### **IV. Individuální podpora**

- Individuální podpora je účtována jako Individuální úprava.

## **Příloha č. 2 – Technická specifikace slp.blue**





## Příloha č. 3 – Ochrana osobních údajů, GDPR

1. Na základě této Smlouvy se Poskytovatel stane zpracovatelem osobních údajů (údajů o zaměstnancích) poskytnutých mu Zákazníkem jako správcem. Údaji o zaměstnancích se dle této Smlouvy rozumí jméno, příjmení, email a login. Poskytnuté osobní údaje se zpracovatel zavazuje zpracovávat pouze pro účely plnění této Smlouvy. V případě, že zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje jiným než dohodnutým způsobem, je správce oprávněn od této Smlouvy odstoupit; tím není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením této povinnosti.
2. Zpracovatel podpisem této Smlouvy výslovně prohlašuje a zaručuje, že pro účely jeho činnosti dle této Smlouvy využívá a po celou dobu platnosti této Smlouvy bude využívat vhodná technická a organizační opatření tak, aby jím prováděné zpracování osobních údajů splňovalo požadavky stanovené zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, jakož i požadavky plynoucí z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679- obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) tak, aby byla zajištěna ochrana práv subjektu osobních údajů. Správce je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že kdykoli v průběhu platnosti této Smlouvy zjistí, že zpracovatel taková vhodná technická a organizační opatření nevyužívá.
3. Správce bere na vědomí a povoluje zpracovateli, aby do zpracování osobních údajů za účelem plnění této Smlouvy zapojil dalšího zpracovatele ve smyslu čl.28 odst.2 GDPR za podmínky, že zaváže dalšího zpracovatele stejnými povinnostmi při ochraně osobních údajů, jakými je zpracovatel na základě této Smlouvy vázán sám. Zpracovatel odpovídá za zpracování osobních údajů, které svěřil dalšímu zpracovateli, v plném rozsahu. Zpracovatel odpovídá za porušení povinností dle této Smlouvy nebo dle právního řádu při zpracování osobních údajů dalším zpracovatelem, jako by se porušení příslušné povinnosti dopustil on sám.
4. Zpracování poskytnutých osobních údajů bude prováděno po dobu trvání této Smlouvy. Dnem zániku této Smlouvy oprávnění ke zpracování osobních údajů zaniká. Zpracovatel tedy nesmí po zániku této Smlouvy osobní údaje dále zpracovávat ani jakkoli zneužít.
5. Zpracovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů zpracovatelem.
6. Zpracovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se zákonem a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá za:
  - plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
  - zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
  - zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
  - opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány
7. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je zpracovatel v rámci opatření podle předchozího odstavce povinen také:
  - zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby,
  - zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby
  - pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány
  - zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
8. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje na základě doložených pokynů správce.

9. Zpracovatel je povinen s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, případně včetně:
  - pseudonymizace a šifrování osobních údajů
  - schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
  - schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
  - procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
10. Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti se 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.
11. Zpracovatel je povinen přijmout opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření zpracovatele a má přístup k osobním údajům, zpracovávala tyto osobní údaje pouze na pokyn správce, pokud jí jejich zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu.
12. Zpracovatel je povinen zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být správcí nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, k plnění povinností správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR.
13. Zpracovatel je povinen být nápomocen správci při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, které má zpracovatel k dispozici.
14. Zpracovatel je povinen v souladu s rozhodnutím správce všechny poskytnuté osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit správci po ukončení poskytování služeb dle této Smlouvy, a vymazat případné existující kopie.
15. Zpracovatel je povinen poskytnout správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 GDPR, a umožní audit, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje.
16. Zpracovatel cestou vydání svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání, zajistí, že jeho zaměstnanci, kteří budou zpracovávat osobní údaje na základě této Smlouvy, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi zpracovatelem a správcem a právním předpisům, zejména bude sám (a závazně uloží i těmto osobám) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání.
17. Zpracovatel se zavazuje nahradit správci, případně třetím osobám, škodu, která vznikne v důsledku porušení této Smlouvy ze strany zpracovatele, a to včetně škody způsobené uložením pokuty správci příslušným dozorovým úřadem. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na zpracovatele i v případě, že škodu způsobil jeho zaměstnanec