

## KUPNÍ A SERVISNÍ SMLOUVA

### Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

se sídlem: Praha 3, Vinohrady, Vinohradská 2577/178, PSČ 130 00

IČO: 47114304

zapsaná v: obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7216

zastoupená: MUDr. Davidem Kostkou, MBA, generálním ředitelem

bankovní spojení: číslo účtu 2115202031/0710, vedený u České národní banky

(dále též jako „**Kupující**“ nebo „**ZP MV ČR**“),

a

### Caleum a.s.

se sídlem: Italská 438/36, 130 00 Praha 3

IČO: 28351363

zapsaná ve: obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 18559

zastoupená: Josefem Ladrou, předsedou představenstva

bankovní spojení: číslo účtu 107-2149840277/0100, vedený u Komerční banky

(dále též jako „**Prodávající**“),

(Kupující a Prodávající společně též jako „**Smluvní strany**“ nebo jednotlivě jako „**Smluvní strana**“),

uzavírají v souladu s § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), na základě veřejné zakázky: “Prodloužení platnosti licencí DLP Safetica včetně technické podpory“ evidované u Kupujícího pod č.j.

ZPMV/0711989/2024,

tuto

## KUPNÍ A SERVISNÍ SMLOUVU

evidovanou u Kupujícího pod č.j. 000116-000/2024-00

evidovanou u Prodávajícího pod č.j. 20240912\_ZPMV

(dále jen „**Smlouva**“)

### Článek I. Předmět Smlouvy

1. Prodávající se touto Smlouvou zavazuje dodat, resp. prodat Kupujícímu potřebné SW licence a zajišťovat resp. poskytovat služby technické a zákaznické podpory tak, aby byl zajištěn na období 12 měsíců provoz počítačového systému DLP (Data Loss Prevention) Safetica Enterprise

včetně UEBA, určeného na ochranu citlivých dat Kupujícího (dále jen „**SW**“), pořízeného Kupujícím v roce 2020 na základě výsledků veřejné zakázky s názvem: “Pořízení systému DLP na ochranu citlivých dat“ a evidované u Kupujícího pod č.j. ZP-910458/2020-R. Popis a konfigurace dodaného SW včetně souvisejících licenčních podmínek, je uveden v kap. I Přílohy č. 1 této Smlouvy.

Předmětem této Smlouvy je tedy plnění v následujícím rozsahu:

- 1.1. Poskytnutí všech licencí potřebných k užití a provozu SW pro 850 uživatelů na dobu **12 měsíců** vč. příp. klíčů a certifikátů (dále jen „**Licence**“). Licence současně podléhají všeobecným licenčním podmínkám výrobce SW, společnosti Safetica Inc., USA, které jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 1.2. Poskytování plné technické a zákaznické podpory k Licencím na úrovni Premium SLA Gold v českém jazyce po dobu **12 měsíců** od předání Licencí, a to minimálně v rozsahu uvedeném v kap. III Přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Podpora**“).
2. Kupující se zavazuje za poskytnuté plnění dle odst. 1 tohoto článku řádně převzít, zaplatit za plnění dle této Smlouvy cenu ve výši a způsobem stanoveným v čl. III této Smlouvy a poskytnout Prodávajícímu nezbytně nutnou součinnost pro řádné plnění této Smlouvy.

## Článek II.

### Místo, doba a způsob předání plnění

1. Místem plnění dle této Smlouvy je pracoviště Kupujícího umístěné na adrese Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, ředitelství Praha, budova Crystal, Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3; poskytování Podpory příp. činnosti spojené s aktivací Licencí lze též realizovat vzdáleným připojením do vnitřní sítě Kupujícího, pokud k tomu udělí Kupující souhlas a zajistí Prodávajícímu možnost připojení.
2. Prodávající se zavazuje dodat Kupujícímu Licence v elektronické podobě resp. aktivovat Licence ve prospěch Kupujícího a rovněž začít poskytovat Kupujícímu Podporu dle této Smlouvy nejpozději **10 (deset) pracovních dní** ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy jejím uveřejněním v Registru smluv. Poskytování Podpory bude Prodávajícím v každém případě zahájeno dnem dodání resp. aktivace Licence dle tohoto odstavce.
3. O předání a převzetí, resp. o aktivaci Licencí dle odst. 2 tohoto článku bude sepsán předávací protokol podepsaný zástupci obou Smluvních stran, případně Prodávající zašle Kupujícímu e-mailem výpis z evidence výrobce SW resp. certifikát, ve kterém bude zřetelně uvedeno, že Licence byly řádně připsány výrobcem SW na účet Kupujícího.
4. Zástupci Smluvních stran pro dodání a převzetí Licencí dle tohoto odstavce jsou uvedeny v čl. XI odst. 6 této Smlouvy.
5. Dnem splnění závazku Prodávajícího vůči Kupujícímu dle této Smlouvy se rozumí den podepsání předávacího protokolu nebo den připsání předmětného Zboží v evidenci výrobce SW dle odst. 3 tohoto článku.

### Článek III. Cena a platební podmínky

1. Sjednaná celková cena předmětu plnění této Smlouvy v rozsahu dle čl. I této Smlouvy činí **1 384 457,50 Kč** (slovy: jedenmiliontřistaosmdesátčtyřtisícečtyřistapadesát sedm korun českých padesát haléřů) bez DPH. Rozpis cen jednotlivých součástí plnění je uveden v Příloze č. 2 – „Ceník plnění“ této Smlouvy (dále jen „**Ceník**“).
2. Všechny ceny dle odst. 1 tohoto článku jsou uvedeny v Kč bez DPH. DPH k nim bude připočtena ve výši dle právních předpisů platných v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění. Všechny uvedené ceny jsou nejvýše přípustné, konečné a zahrnují veškeré náklady Prodávajícího spojené s úplným a kvalitním plněním předmětu této Smlouvy, ledaže tato Smlouva nestanoví jinak. Zálohu Kupující neposkytuje.
3. Cenami za plnění pro účely vyúčtování smluvních pokut podle čl. VII této Smlouvy se rozumí ceny podle odst. 1 tohoto článku včetně DPH.
4. Úhrada celkové ceny plnění dle této Smlouvy bude provedena bezhotovostním platebním stykem na základě účetního dokladu (faktury) vystavené Prodávajícím bez zbytečného odkladu po předání Licencí dle čl. II odst. 3 této Smlouvy.
5. Účetní doklad, oprávněně vystavený Prodávajícím v souladu s touto Smlouvou, musí obsahovat náležitosti řádného účetního dokladu, náležitosti dle § 435 občanského zákoníku a dohodnuté dle této Smlouvy, zejména pak nedílnou součástí účetního dokladu musí být podepsaný předávací protokol, resp. jiný doklad o přidělení Licencí dle čl. II odst. 3 této Smlouvy. Splatnost účetního dokladu se sjednává na 21 dní ode dne jejich řádného doručení Kupujícímu. Účetní doklad se považuje za uhrazený dnem odepsání příslušné sjednané částky z účtu Kupujícího ve prospěch účtu Prodávajícího uvedeného v záhlaví této Smlouvy.
6. V případě, že účetní doklad nebude obsahovat náležitosti stanovené zákonem nebo dohodnuté dle této Smlouvy, je Kupující oprávněn ve lhůtě splatnosti Prodávajícímu tento účetní doklad vrátit neproplacený. V takovém případě je Prodávající povinen účetní doklad opravit nebo vyhotovit znovu a zaslat Kupujícímu zpět s novou lhůtou splatnosti, která začne běžet dnem doručení nového nebo opraveného účetního dokladu Kupujícímu. Po tuto dobu není Kupující v prodlení s placením sjednané ceny.
7. Prodávající, pokud je plátcem DPH, prohlašuje, že si je vědom své povinnosti přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle této Smlouvy dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 235/2004 Sb.**“) a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle této Smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily
8. Prodávající je dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo podpory z veřejných výdajů.
9. Fakturu lze zaslat Kupujícímu elektronicky ve formátu PDF prostřednictvím datové schránky ZP MV ČR, kód: 9swaix3. Nedisponuje-li Prodávající datovou schránkou, účetní doklad lze též



odeslat na emailovou adresu [info@zpmvcr.cz](mailto:info@zpmvcr.cz). Do předmětu zprávy je třeba v obou případech uvést text „Fakturace\_R“.

10. Vyúčtování musí, kromě náležitostí uvedených v tomto článku, obsahovat číslo 000116-000/2024-00, pod kterým je Smlouva evidována u Kupujícího.

#### Článek IV. Licence

1. Prodávající poskytuje Kupujícímu nevýhradní, místně neomezené Licence jako součást plnění této Smlouvy, a to **na dobu 12 (dvanáct) měsíců** počínaje dnem podepsání předávacího protokolu resp. dnem aktivace Licencí dle čl. II odst. 2 a 3 této Smlouvy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za poskytnutí Licencí je obsažena v dohodnuté ceně plnění dle čl. III odst. 1 této Smlouvy.
2. Prodávající uděluje Kupujícímu oprávnění k výkonu práva Licence užívat podle podmínek této Smlouvy. Používání Licencí v rozsahu dle kap. I a II Přílohy č. 1 Smlouvy se, za podmínek dle čl. I odst. 1.1 a dle čl. XI odst. 10 Smlouvy, řídí pravidly výrobce SW; podmínky pro poskytování technické podpory jsou uvedeny v kap. III Přílohy č. 1 této Smlouvy..
3. Prodávající prohlašuje, že Licence nejsou zatíženy žádnými právy třetích osob, s výjimkou autorských práv výrobce SW.

#### Článek V. Mlčenlivost a zpracování osobních údajů

1. Prodávající se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním této Smlouvy dozvěděl nebo které Kupující označil za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“). Důvěrné informace mohou být Prodávajícím použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu Smlouvy. Prodávající nesdělí či nepřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících z této Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
2. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.
3. Prodávající je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.



4. Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy není dotčena povinnost Smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných Právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
5. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.
6. Při plnění této Smlouvy musí Prodávající zajistit, že z jeho strany nebude docházet k automatizovanému nebo manuálnímu zpracování osobních údajů, jejichž správcem je Kupující. V případě, že k takovému zpracování osobních údajů bez pokynu Kupujícího dojde, odpovídá za legálnost takového zpracování výlučně Prodávající.
7. V případě, že při plnění Smlouvy bude Prodávajícím identifikována potřeba zpracovávat osobní údaje pro účely naplnění předmětu Smlouvy, je Prodávající povinen o tom bezodkladně informovat Kupujícího. Pokud Kupující sezná, že zpracování osobních údajů Prodávajícím je pro další plnění Smlouvy nezbytné, zavazuje se Prodávající uzavřít s Kupujícím dodatek o zpracování osobních údajů ke Smlouvě (dále jen „**Dodatek**“). Nabytí účinnosti Dodatku se bere jako pokyn Kupujícího Prodávajícímu ke zpracování osobních údajů v rozsahu daném příslušným Dodatkem.
8. Prodávající je povinen v okamžiku zjištění potřeby zpracovávat osobní údaje za účelem plnění předmětu Smlouvy pozastavit plnění předmětu Smlouvy do okamžiku, než bude podepsán Dodatek o zpracování osobních údajů, nebo do okamžiku, kdy obdrží od Kupujícího pokyn k pokračování v plnění Smlouvy.

## **Článek VI. Kybernetická bezpečnost a související povinnosti Prodávajícího**

1. Prodávající bere na vědomí, že předmět plnění podle této Smlouvy může souviset s užitím, správou, či rozvojem tzv. významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti (dále jen „**ZoKB**“)). Smluvní strany konstatují, že předmět plnění nemusí být dnem podpisu Smlouvy významným informačním systémem, Kupující však požaduje jeho zabezpečení způsobem stanoveným pro významné informační systémy. Stane-li se předmět plnění v budoucnu významným informačním systémem, zavazuje se Kupující písemně o této skutečnosti Prodávajícího informovat; Smluvní strany pro tento případ sjednávají, že povinnosti podle ZoKB a provádějících předpisů vůči Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost provádí Kupující ve všech povinných rolích. Prodávající má v tomto případě postavení Významného dodavatele a vztahují se na něj rovněž všechny povinnosti stanovené v tomto článku pro Prodávajícího.
2. Prodávající se zavazuje podstoupit audit/kontrolu nejméně 1x za 12 měsíců dle interních předpisů Kupujícího plnění všech relevantních povinností, ke kterým se Prodávající smluvně zavázal. Typicky půjde o kontrolu způsobu plnění dohodnutých bezpečnostních opatření, způsobu řízení dodavatelů, způsobu nakládání s daty, způsobu identifikace a hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů apod. Ustanovení může být nahrazeno předaným výstupem auditu ISO 27001 Prodávajícího ne starším než 12 měsíců.

3. Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření a procesů viz odst. 2 tohoto článku:
- Prodávající se na výzvu zavazuje umožnit Kupujícímu provedení kontroly v rozsahu zavedení a realizace bezpečnostních opatření, jejichž zavedení a užití je vyžadováno ZoKB, prováděcími předpisy k tomuto zákonu nebo vnitřními předpisy Kupujícího. Výzva na Prodávajícího bude zaslána minimálně 1 měsíc před první takovou kontrolou. První kontrola proběhne po akceptaci s výrokem „Akceptováno“ do produkčního prostředí Předmětu plnění. Druhá a popřípadě další kontroly budou následovat v intervalu maximálně 12 měsíců. Prodávající v této věci poskytne Kupujícímu, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Z kontroly vyhotoví Kupující dokument s názvem Zápis z kontroly Prodávajícího.
  - Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto rozsahu plnění podle této Smlouvy.
  - Pokud bude během kontroly zjištěno, že Prodávající nesplňuje povinné náležitosti, tj. bezpečnostní organizační a technická opatření nejsou zavedena nebo užitá, nebo jsou zavedena či užitá v nedostatečném rozsahu, je tato skutečnost zapsána do Zápisu z kontroly Prodávajícího. Kupující v Zápisu z kontroly Prodávajícího stanoví závazný termín pro jejich nápravu. Při určení tohoto termínu bude vždy přihlédnuto k povaze bezpečnostního opatření, které není zavedeno či užitó, nebo je zavedeno či užitó v nedostatečném rozsahu.
4. V případě Kybernetického bezpečnostního incidentu (dále též „**KBI**“) vzniklého na předmětu smlouvy podle této Smlouvy se Prodávající zavazuje tento KBI neprodleně oznámit Kupujícímu, který ohlásí KBI na NÚKIB, a následně pracovat na jeho odstranění s cílem uvést předmět smlouvy podle této Smlouvy do stavu s užitím, správou, či rozvojem významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) ZoKB bez rizika vzniku KBI. Prodávající informuje Kupujícího o odstranění nahlášeného KBI a sepíše akceptační protokol, který bude obsahovat, mimo jiné, popis závady, případně důvod jejího vzniku, způsob odstranění závady, a po tom, co Kupující akceptuje, že je závada kompletně odstraněna, podpisy Prodávajícího a Kupujícího, přičemž Kupujícího bude ve věcech kybernetické bezpečnosti zastupovat Manažer kybernetické bezpečnosti Kupujícího. Prodávající se zavazuje umožnit Kupujícímu provést kontrolu procesu odstraňování KBI a vypořádat se s případnými připomínkami Kupujícího k procesu odstraňování KBI.
5. Smluvní strany sjednávají, že náklady, které Prodávajícímu v průběhu plnění dle této Smlouvy, v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, zavedením a plněním požadavků dle ZoKB, řešením KBI či užitím definovaných bezpečnostních opatření vzniknou, jsou zahrnuty v celkové ceně předmětu smlouvy
6. Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření podle odst. 7 tohoto článku se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění podle této Smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti Kupujícího vyplývající z ustanovení § 13 ZoKB. Pokud Národní bezpečnostní úřad Kupujícímu uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu, zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Prodávající povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo Kupujícímu poskytnout nutnou součinnost.
7. Jmenovitě **se jedná o tyto kontrolované oblasti a bezpečnostní opatření** v prostředí Prodávajícího nebo související s Předmětem plnění dle této Smlouvy:
- Existenci a rozsah bezpečnostních politik a bezpečnostní dokumentace;
  - Zavedení procesů organizační bezpečnosti včetně zavedení bezpečnostních rolí;

- Zavedení procesů řízení Prodávajícího;
  - Zavedení procesů bezpečnosti lidských zdrojů včetně doložení stavu bezpečnostního povědomí pracovníků Prodávajícího a plán jeho dalšího rozvoje;
  - Zavedení procesů a nástroje pro řízení přístupu;
  - Zavedení procesů zvládnání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů včetně nasazení nástroje pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí a nasazení nástroje pro sběr a vyhodnocení kybernetických bezpečnostních událostí;
  - Zavedení procesů a nasazení nástroje pro řízení změn včetně zpracování incidentů, servisních požadavků, problémů či změnových požadavků;
  - Zavedení procesů řízení kontinuity činností;
  - Nasazení nástroje a souvisejících procesů pro zajištění úrovně dostupnosti informací (zálohování, plán a principy testování obnovy dat);
  - Způsob vzdáleného připojení do vnitřní sítě a jeho zabezpečení;
  - Nasazení nástroje a procesů pro správu a ověřování identit pracovníků Prodávajícího (koncových uživatelů i administrátorů) včetně nasazení nástroje a souvisejících procesů pro řízení přístupových oprávnění;
  - Nasazení nástroje pro záznam činnosti uživatelů a administrátorů;
  - Zavedení procesů pro pravidelné ověření, jestli daný pracovník Prodávajícího disponuje právě těmi právy, která jsou nutná pro jeho pracovní zařazení;
  - Nasazení a provoz nástroje pro ochranu před škodlivým kódem, antivirové kontroly na zařízeních Prodávajícího použitých pro plnění předmětu této Smlouvy a implementace antimalwaru a antispyswaru a antivirové kontroly na koncových zařízeních včetně navazujících procesů;
  - Zavedení kryptografických prostředků a způsob jejich aplikace;
  - Zajištění fyzické bezpečnosti objektů, z kterých Prodávající realizuje dodávku pro Kupujícího.
8. Ostatní bezpečnostní požadavky jsou uvedeny v Příloze č. 3 – „Bezpečnostní požadavky ve smluvních vztazích“ této Smlouvy.

## **Článek VII. Smluvní pokuty a úrok z prodlení**

1. Pokud se Prodávající dostane do prodlení oproti termínu dodání resp. aktivace Licencí uvedenému v čl. II odst. 2 Smlouvy, má Kupující právo požadovat po Prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,3 % z ceny nedodaných Licencí dle Ceníku za každý i započatý den prodlení.
2. Pokud se Prodávající dostane do prodlení oproti termínu zahájení poskytování Podpory dle čl. II odst. 2 Smlouvy, má Kupující právo požadovat po Prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,3 % z celkové ceny Podpory dle Ceníku za každý i započatý den prodlení.
3. Pokud se Prodávající dostane v rámci poskytování podpory do prodlení oproti lhůtám uvedeným v Příloze č. 1 kap. III čl. A bod 1, 2 nebo 3 této Smlouvy, má Kupující právo požadovat po

Prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z ceny Podpory dle Ceníku za každou i započatou hodinu a každý jednotlivý případ prodlení.

4. V případě, že Prodávající v rámci poskytování podpory poruší ustanovení podle Přílohy č. 1 kap. III čl. A bod 4, 5, 6 nebo 7 a stanovené povinnosti v dohodnutých lhůtách nebo dohodnuté, rozsahu neprovede, má Kupující právo požadovat po Prodávajícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč za každý jednotlivý případ prodlení.
5. V případě porušení povinnosti Prodávajícího v oblasti poskytování licencí podle čl. IV. této Smlouvy je Prodávající povinen uhradit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 25 000 Kč za každé jednotlivé porušení, a to i opakovaně.
6. V případě porušení povinnosti Prodávajícího v oblasti ochrany informací dle čl. V této Smlouvy je Prodávající povinen uhradit Kupujícímu smluvní pokutu 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností chránit důvěrné informace a porušení povinností při zpracování osobních údajů, a to i opakovaně.
7. V případě porušení povinnosti Prodávajícího v oblasti kybernetické bezpečnosti dle čl. VI nebo Přílohy č. 3 této Smlouvy je Prodávající povinen uhradit Kupujícímu smluvní pokutu 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností chránit důvěrné informace a porušení povinností při zpracování osobních údajů, a to i opakovaně.
8. Pokud se Kupující dostane do prodlení oproti termínu zaplacení smluvené celkové ceny plnění uvedené v čl. III odst. 1 této Smlouvy, má Prodávající právo požadovat po Kupujícím zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
9. Smluvní pokuta se nevztahuje na prodlení, vyvolané provozními, popř. jinými důvody na straně Kupujícího.
10. Pokud je Smluvní strana v prodlení s placením smluvní pokuty, je povinna zaplatit druhé Smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené smluvní pokuty za každý i započatý den prodlení.
11. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů po doručení oznámení o uložení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení jednou Smluvní stranou druhé Smluvní straně. Kupující si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formou zápočtu proti splatné pohledávce Prodávajícího vůči Kupujícímu.
12. Ve všech případech platí, že úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.



## **Článek VIII. Náhrada škody**

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu upozornit druhou Smluvní stranu na mimořádné nepředvídatelné nebo nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na jejich vůli, které by jim zabránily trvale nebo dočasně splnit povinnosti dle této Smlouvy.
3. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.

## **Článek IX. Doba trvání Smlouvy a zánik závazku**

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu **12 (dvanáct) měsíců** od termínu dodání resp. aktivace Licencí uvedeného v čl. II odst. 2 této Smlouvy.
2. Každá ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodů, přičemž výpovědní lhůta činí **3 (tři) měsíce** a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
3. V případě, že jedna ze Smluvních stran poruší podstatným způsobem či opakovaně své povinnosti stanovené zákonem či touto Smlouvou, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit. Pro účely této Smlouvy se podstatným porušením Smlouvy rozumí zejména:
  - 3.1. Prodávající se zdrží s dodáním resp. aktivací Licencí, příp. se zahájením poskytování Podpory dle čl. II odst. 2 Smlouvy o více než 1 měsíc po termínu uvedeném tamtéž.
  - 3.2. Prodávající neplní povinnosti spojené s poskytováním Podpory dle čl. I odst. 1.2 této Smlouvy alespoň v jednom z následujících případů:
    - (i) po dobu delší než 3 kalendářní měsíce,
    - (ii) Prodávající byl Kupujícím nejméně 5x za uplynulé 3 po sobě jdoucí kalendářní měsíce písemně vyzván k plnění svých shora uvedených povinností.
  - 3.3. Kupující se se zaplacením smluvené celkové ceny plnění dle čl. III odst. 1 zdrží o více než 2 měsíce po termínu splatnosti uvedeném v čl. III odst. 5 této Smlouvy.
  - 3.4. Porušení jakéhokoliv ustanovení čl. IV této Smlouvy.
  - 3.5. Porušení jakéhokoliv ustanovení čl. V této Smlouvy.
  - 3.6. Porušení jakéhokoliv ustanovení čl. VI nebo Přílohy č. 3 této Smlouvy.
4. Kupující je dále oprávněn od této Smlouvy odstoupit:
  - 4.1. Prodávajícímu bude rozhodnutím správce daně přidělen status nespolehlivého plátce.
  - 4.2. Vůči Prodávajícímu bylo zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupí do likvidace.
5. Pokud dojde k odstoupení od Smlouvy z výše uvedených důvodů, mají Smluvní strany nárok na vypořádání vzájemných pohledávek vzniklých do dne odstoupení od Smlouvy.

6. Odstoupení od této Smlouvy musí mít vždy písemnou formu. Odstoupení od této Smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Odstoupení se považuje za doručené 3. (třetím) pracovním dnem po jeho prokazatelném odeslání.
7. Odstoupením od této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady škody a dále ochrany informací a řešení sporů.
8. Zánik účinnosti Smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

## **Článek X. Uveřejňovací povinnost**

1. Prodávající prohlašuje, že si je vědom toho, že Kupující jako povinný subjekt podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Digitální a informační agentura, tuto Smlouvu včetně jejích případných změn a dodatků a s uveřejněním této Smlouvy v plném znění souhlasí.
2. Kupující se zavazuje Smlouvu, uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. Prodávající je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla Smlouva, uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda Kupující řádně uveřejnil a pokud se tak nestalo, je povinen Smlouvu, uveřejnit sám a o této skutečnosti informovat Kupujícího.
3. Prodávající prohlašuje, že si je vědom toho, že Kupující, jako zadavatel veřejné zakázky, jež je předmětem této Smlouvy, je povinen, v souladu s ustanovením § 219 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), uveřejnit na svém profilu výši skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy, v souladu s podmínkami a ve lhůtách stanovených ZZVZ, včetně všech případně dalších povinností zadavatele stanovených tímto zákonem.

## **Článek XI. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv dle čl. X odst. 2 této Smlouvy. Za den uzavření Smlouvy se považuje podpis Smlouvy druhou Smluvní stranou. Prodávající je povinen dodat zboží ve lhůtě dohodnuté dle této Smlouvy, ne však dříve, než bude tato Smlouva uveřejněna v Registru smluv.
2. Jakékoli změny této Smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků číslovaných vzestupně a podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
3. Pokud se některé z ustanovení této Smlouvy stane neplatným, neúčinným či nesrozumitelným, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení této Smlouvy ani platnost a účinnost

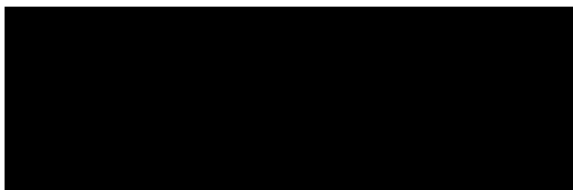
Smlouvy jakožto celku. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku, kdy se o této skutečnosti dozvěděly, nahradit platným, srozumitelným či účinným ustanovením, které je svým obsahem původnímu ustanovení nejbližší.

4. Tato Smlouva se řídí českým právním řádem. Otázky výslovně neupravené v této Smlouvě se řídí občanským zákoníkem a ostatními obecně závaznými právními předpisy platnými v České republice. Smluvní strany se ve smyslu § 1 odst. 2 občanského zákoníku odchylují od ustanovení § 2050 občanského zákoníku, jehož režim se pro vztahy Kupujícího a Prodávajícího dle této Smlouvy nepoužije.
5. Smluvní strany se dohodly, že všechny spory, které by případně vznikly z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou přednostně řešeny formou dohody na úrovni oprávněných zástupců obou Smluvních stran. O těchto jednáních bude vždy vyhotoven písemný zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Nedojde-li do 30 (třicet) kalendářních dnů od začátku jednání k dohodě mezi Smluvními stranami, sjednaly si Smluvní strany v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, že spory budou řešeny místně příslušným soudem České republiky určeným dle sídla Kupujícího.
6. Osobami pověřenými jednat za Smluvní strany během plnění dle této Smlouvy jsou:
  - 6.1. za stranu Kupujícího:
    - pro případ podepisování předávacích protokolů:  
[redacted] ředitel Odboru informačního systému, tel.: [redacted]  
email: [redacted]
    - pro případ řešení smluvních záležitostí:  
[redacted] tel.: [redacted], email: [redacted]
    - pro případ řešení technických záležitostí v souvislosti s plněním:  
[redacted] tel.: [redacted] e-mail: [redacted]
  - 6.2. za stranu Prodávajícího:
    - pro případ podepisování předávacích protokolů:  
Josef Ladra tel.: [redacted] e-mail: [redacted]
    - pro případ řešení smluvních záležitostí:  
Josef Ladra tel. [redacted] e-mail: [redacted]
    - pro případ řešení technických záležitostí v souvislosti s plněním:  
[redacted]
7. Pouze odpovědní pracovníci Smluvních stran uvedení v odst. 6 tohoto článku a/nebo jejich pověření zástupci jsou oprávněni vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s plněním této Smlouvy a k těmto požadavkům se náležitě vyjadřovat.
8. Prodávající na sebe přebírá nebezpečí změny okolností podle ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva Smluvních stran upravená v této Smlouvě.

9. Pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ je pro účely této Smlouvy myšlena lhůta 5 pracovních dní, pokud není uvedeno jinak.
10. V případě, že se některá ustanovení kap. III čl. B v Příloze č. 1 této Smlouvy vytvořené Prodávajícím dostanou do rozporu s obsahem ostatních ustanovení této Smlouvy a jejich Příloh vytvořených nebo přiložených Kupujícím v tom smyslu, že parametry nabízeného plnění budou v horší kvalitě nebo rozsahu než požaduje Kupující, pak se tato ustanovení kap. III čl. B v Příloze č. 1 této Smlouvy nepoužijí a platí ustanovení Smlouvy a jejich příloh přiložených Kupujícím. Obdobně platí, že pokud ustanovení licenčních podmínek uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy jsou v rozporu s ustanoveními Smlouvy nebo Přílohy č. 1 kap. I. a III. část A Smlouvy nebo obsahují ustanovení které zhoršují postavení Kupujícího a nejsou obsahem Smlouvy nebo příloh přiložených Kupujícím, platí pouze ta ustanovení Přílohy č. 4 Smlouvy, která odpovídají požadavkům Kupujícího ve Smlouvě a v Příloze č. 1 kap. I. a III. část A této Smlouvy.
11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
  - Příloha č. 2 – Ceník plnění
  - Příloha č. 3 – Bezpečnostní požadavky ve smluvních vztazích
  - Příloha č. 4 – Licenční podmínky Safetica
12. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy:

V Praze dne .....

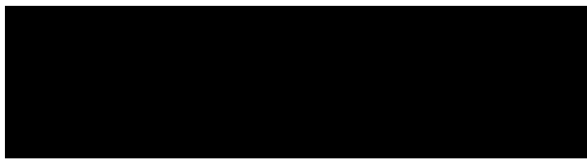
**Kupující:**



.....  
**Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra  
České republiky,**  
MUDr. David Kostka, MBA  
generální ředitel

V Praze dne .....

**Prodávající:**



.....  
**Caleum a.s.**  
Josef Ladra  
Předseda představenstva

## Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění:

### I. Technická specifikace a licenční podmínky systému DLP Safetica

Detailní specifikace předmětného SW DLP Safetica v rozsahu a konfiguraci pořízené Kupujícím na základě výsledků veřejné zakázky z roku 2020 s názvem: "Pořízení systému DLP na ochranu citlivých dat", evidované u Kupujícího pod č.j. ZP-910458/2020-R, je – spolu s popisem souvisejících licenčních podmínek k SW – k dispozici v Registru smluv, jehož správcem je Digitální a informační agentura, na následujícím odkazu:

[https://smlouvy.gov.cz/smlouva/soubor/20751231/000163-000\\_2020-00.pdf?backlink=kio1h](https://smlouvy.gov.cz/smlouva/soubor/20751231/000163-000_2020-00.pdf?backlink=kio1h)

### II. Licenční podmínky k Licencím

viz Příloha č. 4 Smlouvy.

### III. Rozsah Podpory:

- A. Podpora SW bude po celou dobu platnosti Smlouvy poskytována v úrovni Premium SLA Gold\*, která zahrnuje následující druhy plnění v následujícím rozsahu a režimu:

č.	Požadovaný parametr
1	Služba pohotovosti je v režimu 5 x 9 (pondělí – pátek od 8 do 17 hodin)
2	Podpora vzdáleným přístupem – reakce do 6 pracovních hodin
3	Telefonická podpora a E-mailová podpora – reakce do 4 pracovních hodin
4	Proaktivní služby – proaktivní sledování a kontrola prostředí, úprava a vytváření reportů, doporučení, konzultační činnost a konfigurace – každé 3 měsíce.
5	Pravidelná profylaxe prostředí – analýza a vyhodnocení aktuálního nastavení produktu v prostředí Kupujícího a návrh úpravy konfigurace tak, aby produkt přinášel Kupujícího nejvyšší možnou hodnotu s ohledem na dostupné funkce a požadavky Kupujícího – každé 4 měsíce.
6	Konzultační služby, Bezpečnostní auditů nebo služby spojené s konfigurací a zabezpečení prostředí (v rozsahu nejvýše 8 hodin na měsíc)
7	Uspořádání pracovního setkání (workshop), kde budou shrnuty poznatky z prostředí Kupujícího. Mimořádně může být workshop upořádán po vzájemné dohodě v případě závažných zjištění v rámci profylaxí, závažného incidentu, bezpečnostní hrozby a podobně (v rozsahu 1x za tři měsíce)

*\*) Úroveň prémiové technické a zákaznické podpory, jejíž rozsah garantuje výrobce SW, společnost Safetica Technologies s.r.o.*

## B. Detailní popis rozsahu a podmínek poskytování Podpory je následující:

Cílem Gold supportu je poskytovat proaktivní podporu a služby tak, aby produkt Safetica přinášel Zákazníkovi nejvyšší možnou hodnotu s ohledem na dostupné funkce a jeho aktuální požadavky:

- Součástí podpory je pohotovost v režimu 5x9 (pondělí – pátek od 8 do 17 hodin).
- Poskytování tzv. proaktivní služby – tj. proaktivní sledování a kontrola prostředí co 3 měsíce prostřednictvím profylaxe, úprava a vytváření reportů, doporučení, konzultační činnost a konfigurace.
- Součástí podpory je telefonická a e-mailová podpora s reakcí do 4 pracovních hodin.
- Součástí podpory je vzdálený přístup s reakcí do 6 pracovních hodin.
- V rámci podpory budou poskytovány konzultační služby, bezpečnostní audity nebo služby spojené s konfigurací a zabezpečení prostředí formou předplacených paušálních hodin v rozsahu nejvýše 8 hodin na měsíc. Prodávající si je vědom skutečnosti, že uvedeným rozsahem čerpaných hodin za měsíc se Kupující nezavazuje k jejich přesnému odběru v daném měsíci. Paušální hodiny lze využít na Konzultační služby, Bezpečnostní audity nebo služby spojené s konfigurací a zabezpečení prostředí. Lze je využít na konzultace, audity nebo služby spojené s konfigurací a zabezpečení prostředí.
- Konzultační služby – minimálně 1x za tři měsíce možnost uspořádání pracovního setkání, kde budou shrnuty poznatky z prostředí Kupujícího. Mimořádně může být workshop upořádán po vzájemné dohodě v případě závažných zjištění v rámci profylaxí, závažného incidentu, bezpečnostní hrozby a podobně.
- Pravidelná profylaxe prostředí každé 4 měsíce. Služba obsahuje analýzu a vyhodnocení aktuálního nastavení produktu v prostředí Kupujícího a návrh úpravy konfigurace tak, aby produkt přinášel pro Kupujícího nejvyšší možnou hodnotu s ohledem na dostupné funkce a požadavky Kupujícího.
- Přímá podpora zákazníkovi od výrobce.
- Technické workshopy – pozvánky na pravidelné webináře, security konference, školící materiály, sdílení novinek a zkušeností.
- Pravidelné vyhodnocování spokojenosti se službami dodavatele a výrobce. V případě nástupu nových uživatelů na straně zákazníka uživatelské školení.

## C. Podpora bude poskytována prostřednictvím následujících kontaktů:

Telefon:



e-mail:

web: [www.caleum.cz](http://www.caleum.cz), [www.safetica.com](http://www.safetica.com), <https://www.safetica.com/cs>

## Příloha č. 2 – Ceník plnění:

---

č.	Položka	Cena bez DPH
1	<b>Dodávka licencí pro 850 stanic</b> na období 12 měsíců <i>(vč. příp. klíčů a certifikátů dle čl. I odst. 1.1 Smlouvy)</i>	1 047 497,50 Kč
2	<b>Technická a zákaznická podpora licencí</b> v délce 12 měsíců <i>(dle čl. I odst. 1.2 Smlouvy)</i>	336 960,00 Kč
<b>CELKOVÁ CENA PŘEDMĚTU PLNĚNÍ:</b>		1 384 457,50 Kč



### Ostatní všeobecné bezpečnostní požadavky ZP MV ČR:

(Prodávající a Kupující pro účely této přílohy dále jako „**poskytovatel**“ a „**objednatel**“)

#### I. Úvod

Účelem je definovat závazné obecné bezpečnostní požadavky pro poskytovatele, jejichž předmětem plnění pro objednatele je (výhradně či jako součást předmětu plnění jiné služby) vývoj, implementace a/nebo servis software či hardware (dále také jen „**SW**“ či „**HW**“), a/nebo kteří v souvislosti s plněním pro objednatele přistupují do informačního a komunikačního systému objednatele (dále také jen „**systém ICT**“), a/nebo kteří v rámci poskytovaného plnění pro objednatele zpracovávají, a/nebo přenášejí a/nebo ukládají a/nebo archivují jakákoli data a informace objednatele a/nebo jeho zákazníků (dále také jen „**Bezpečnostní požadavky**“). Účelem tohoto dokumentu je současně definovat požadavky na Poskytovatele dle platné právní úpravy, především pak dle ustanovení § 5 odst. 2 písm. e) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a § 7 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), přičemž zohledňuje také ostatní související platné právní předpisy týkající se dané problematiky.

#### II. Obecné požadavky

- a) pokud poskytovatel využívá při poskytování plnění subdodavatele, poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování Bezpečnostních požadavků rovněž ve smluvních vztazích se svými subdodavateli; přičemž tuto skutečnost se poskytovatel zavazuje doložit objednateli na vyžádání předložením příslušného smluvního vztahu uzavřeného s tímto subdodavatelem poskytovatele, případně předložením čestného prohlášení o řádném naplňování této povinnosti;
- b) nestanoví-li dohoda stran jinak, poskytovatel jmenuje nejpozději do 3 dnů po uzavření Smlouvy zodpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění Bezpečnostních požadavků a související komunikace mezi smluvními stranami (dále také jen „**Kontaktní osoba**“).
- c) Pokud při plnění předmětu Smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů, poskytovatel se zavazuje zajistit uzavření samostatných smluv ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění (zejména pak jeho ustanovení §34 a §47) 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);
- d) dodržovat příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů společnosti objednatele resp. platné řídicí dokumentace objednatele či její části, pokud byl s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen.

### III. Bezpečnostní požadavky na vývoj SW

Poskytovatel se při poskytování plnění pro objednatele zavazuje:

- a) poskytovat objednateli v termínech stanovených objednatelem, resp. bez zbytečného odkladu požadovanou součinnost na provedení bezpečnostního testování v průběhu vývoje SW či po jeho předání;
- b) k dodání systémové a provozní bezpečnostní dokumentace nejpozději do doby předání a převzetí SW způsobem uvedeným ve Smlouvě, a to minimálně v rozsahu stanoveném v odst. 4 této přílohy;
- c) že plnění bude obsahovat jen ty součásti, které jsou objektivně potřebné pro řádné provozování SW a/nebo které jsou specifikovány výslovně ve Smlouvě (zejména, že SW nebude obsahovat žádné nepotřebné komponenty, žádné programové vzorky apod.);
- d) že pokud součástí plnění je i instalace operačního systému případně SW třetích stran, v průběhu jeho instalace budou použity nejnovější aktualizované verze těchto produktů;
- e) že veškeré důvěrné informace<sup>1</sup> poskytnuté objednateli při realizaci plnění nebudou uchovávány v nešifrovaném tvaru a budou chráněna vůči neautorizovanému přístupu, nebude-li mezi smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak;
- f) že v rámci poskytovaného plnění bude instalovat SW nebo jejich upgrade podle hardeningových bezpečnostních politik a v souladu s bezpečnostními standardy objednatele (platí pro poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními standardy seznámen);
- g) že v produkčním prostředí systému ICT bude obsažen jen kompilovaný, respektive spustitelný kód a další nezbytná data pro provozování systému ICT;
- h) že před spuštěním SW v produkčním prostředí daného systému ICT provede kontrolu souladu daného SW s bezpečnostními požadavky hardeningových bezpečnostních politik a v případě zjištění nesouladu zajistí bez zbytečného odkladu soulad dodávaného SW s bezpečnostními požadavky hardeningových politik (platí pro poskytovatele, pokud byl s takovými bezpečnostními standardy seznámen).
- i) že bude instalovat nový SW nebo nové verze SW pouze na základě objednatelem předem schválených migračních postupů<sup>2</sup>;
- j) že ověří integritu zdrojového kódu a předá zdrojový kód objednateli bezpečnou formou zajišťující integritu zdrojového kódu, přičemž bude průběžně evidovat a bezpečně ukládat zdrojové kódy provozovaných aplikací, a to i v případě, že budou zdrojové kódy předávány objednateli, přičemž při vývoji SW se poskytovatel zavazuje, že:
  - zdrojový kód programů vyvíjených poskytovatelem bude předmětem procesu řízení verzí;
  - zdrojový kód programů je zálohován a uložen mimo produkční prostředí a současně je stanoven postup, jak sestavit systém ze zdrojového kódu;
  - provádění konfiguračních změn je v souladu s procesem změnového řízení objednatele;
  - konfigurační soubory jsou pravidelně průběžně zálohovány;
  - eviduje každou změnu konfigurace.

<sup>1</sup> Za důvěrné informace se ve smyslu této přílohy považují zejména identifikační údaje certifikátu, hesla, konfigurační soubory, systémové programy, kritické knihovny, obnovovací procedury apod.

<sup>2</sup> Migrační postup – soubor kroků definující převod dat mezi dvěma nebo více systémy ICT.



#### IV. Požadavky na systémovou a provozní bezpečnostní dokumentaci

Nedílnou součástí poskytovaného plnění je zdokumentování všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů formou zpracování bezpečnostní dokumentace. Poskytovatel se v rámci poskytovaného plnění pro objednatele zavazuje předat objednateli dokumentaci minimálně v následujícím nebo obdobném rozsahu:

- strategie obnovy,
- dokumentace skutečného provedení,
- popis autorizačního konceptu a oprávnění,
- zálohovací a archivační postupy,
- instalační a konfigurační postupy,
- bezpečností nastavení.

#### V. Fyzická ochrana a bezpečnost prostředí

- a) Poskytovatel se zavazuje dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny komponenty systémů ICT anebo datové nosiče (dále také jen „**Pracoviště**“).
- b) Poskytovatel se zavazuje, že na Pracovišti neponechá volně dostupná instalační, záložní nebo archivní média ani dokumentaci k systému ICT, který je předmětem plnění dle této Smlouvy.

#### VI. Řízení přístupu

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k systému ICT je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance poskytovatele / poddodavatele poskytovatele zaevidované v registru identit objednatele, a to na základě požadavku poskytovatele na přístup.
- b) Poskytovatel bere na vědomí, že zaměstnanec poskytovatele musí prokazatelně souhlasit se zpracováním osobních údajů potřebných pro zřízení přístupu, v opačném případě objednatel není povinen přístup k systému ICT zaměstnanci poskytovatele povolit. Zaměstnanec poskytovatele s přiděleným přístupem (fyzickým, logickým) k systému ICT musí prokazatelně souhlasit se zpracováním osobních údajů zpracovávaných během vyhodnocování údajů o pohybu a prováděných aktivitách v prostorách objednatele (např.: monitoring pomocí řešení Security Incident and Event Monitoring), přičemž takový souhlas musí být proveden souhlasem písemným nebo digitálním formou emailu, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- c) Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci poskytovatele musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
- d) Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci poskytovatele nebo subdodavatele poskytovatele.
- e) Poskytovatel se zavazuje, že ICT systém bude ověřovat identitu uživatelů, administrátorů a aplikací odpovídajícím způsobem dle nároků definovaných v §19 odst. 3 či 4, případně odst. 5 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.
- f) Poskytovatel se zavazuje, že přístup do systému ICT prostřednictvím mobilní aplikace bude vždy uskutečněn pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení VPN.
- g) Poskytovatel se zavazuje, že před připojením koncového zařízení, mobilní koncového zařízení nebo aktivního síťového prvku jako síťové switche, WiFi access pointy, routery či huby do počítačové sítě zažádá o schválení připojení kontaktní osobu na straně objednatele.

- h) Poskytovatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu deaktivuje všechny nevyužívané zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku.
- i) Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat tyto typy nástrojů:
- Keylogger,
  - Sniffer,
  - Analyzátor zranitelností a Port Scanner,
  - Backdoor, rootkit a trojský kůň nebo jinou podobu malware.
- j) Poskytovatel se zavazuje, že všechny ICT systémy poskytovatele, které se připojují do síťové infrastruktury objednatele, jsou a budou chráněny proti malware.
- k) Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části systému ICT programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci systému ICT nebo nelegální získání dat a informací.
- l) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění objednateli vyvarují se níže uvedeného jednání při připojení do síťové infrastruktury objednatele/na stanicích připojovaných do síťové infrastruktury objednatele/při poskytování plnění/apod.:
- nenavštěvovali internetové stránky s eticky nevhodným obsahem<sup>3</sup>;
  - neukládali a/nebo nesdíleli data i informace eticky nevhodného obsahu, odporující dobrým mravům nebo poškozující jméno objednatele;
  - nestahovali, nesdíleli, neukládali, nearchivovali a/nebo neinstalovali datové a spustitelné soubory v rozporu s licenčními podmínkami nebo autorským zákonem;
  - neukládat a/nebo nesdíleli data a informace společnosti na nepovolených datových úložištích nebo médiích;
  - nezasílali řetězové emaily.
- m) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo systému ICT objednatele, respektovali a dodržovali následující omezení:
- Zařízení typu notebook/počítač musí mít:
- aplikovány bezpečnostní záplaty (operačního systému, internetového prohlížeče a Javy),
  - nainstalovanou, spuštěnou a aktualizovanou antivirovou ochranu.

- n) Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo systému ICT objednatele chránili autentizační prostředky a údaje k systémům ICT objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídicí dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu). Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či jiný důsledek porušení Bezpečnostních požadavků nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy poskytovateli či jiné osobě ze strany objednatele.

<sup>3</sup> Data a informace obsahující prvky extrémismu, terorismu, pornografie anebo podněcování k nesnášenlivosti a společenským předsudkům vztahujícím se ke společenské skupině identifikované na základě rasy, náboženství nebo víry, pohlaví, sexuální orientace, národnosti a etnické příslušnosti či jiné odlišnosti.

## VII. Monitorování

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že veškerá aktivita poskytovatele a jeho plnění realizované v systémovém prostředí objednatele budou objednatelem průběžně a pravidelně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na obsah Smlouvy a interních dokumentů objednatele, se kterými byl poskytovatel seznámen.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že záznamy/logy obsahující výsledky monitorování, úspěšná a neúspěšná přihlášení do ICT systému a záznamy o správě uživatelů je povinen na vyžádání a bez zbytečného odkladu předložit objednateli, a to po celou dobu trvání Smlouvy a až 5 let po jejím ukončení.

## VIII. Předání a převzetí plnění

- a) Poskytovatel bere na vědomí, že nedodržení Bezpečnostních požadavků včetně požadavku na předání kompletní systémové a provozní dokumentace je vadou bránící převzetí předmětu Smlouvy (je vadou kategorie A), přičemž objednatel není do doby odstranění příslušné vady plnění povinen plnění převzít.
- b) Poskytovatel odpovídá za to, že systémy ICT budou obsahovat nejnovější bezpečnostní aktualizace (patche)<sup>4</sup> po celou dobu Smlouvy není-li ve Smlouvě definováno jinak.

## IX. Výměna informací

- a) Pokud je předmětem Smlouvy výměna informací mezi smluvními stranami, musí být mezi smluvními stranami uzavřena dohoda o ochraně předmětných informací, zejména při jejich výměně, uložení, archivaci a ukončení Smlouvy.
- b) Poskytovatel se zavazuje, že veškerý přenos dat a informací musí být dostatečně zabezpečen z pohledu bezpečnostní klasifikace Kupujícího a tedy požadavků na důvěrnost, integritu a dostupnost dat a informací.
- c) Poskytovatel se zavazuje, že on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií budou chráněny SSL certifikáty.

## X. Zvládání bezpečnostních incidentů<sup>5</sup>

Poskytovatel se při poskytování plnění pro objednatele zavazuje, že:

- a) neprodleně nahlásí bezpečnostní událost přes Kontaktní osobu objednatele uvedenou ve Smlouvě;
- b) v případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident, poskytne objednateli požadovanou součinnost (např.: poskytne logy a identifikační údaje (např. IP adresa, MAC adresa, HW typ, sériové číslo případně IMEI) dotyčného koncového zařízení nebo mobilního koncového zařízení zaměstnance poskytovatele nebo zaměstnance poddodavatele podílející se na realizaci plnění, k analýze obsahu, případně bez zbytečného odkladu zrealizuje opatření požadovaná objednatelem). provede analýzu příčin

<sup>4</sup> Aktualizace software na vyšší vývojovou verzi.

<sup>5</sup> Pojem bezpečnostní incident a bezpečnostní událost je ekvivalentní pojmům Kybernetická bezpečnostní událost / Kybernetický bezpečnostní incident, vydefinovaných zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti.

bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.

**Bezpečnostní událost:** událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací <sup>6</sup>.

**Bezpečnostní incident:** narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku bezpečnostní události.

---

<sup>6</sup> Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.



# Licenční podmínky Safetica

14. 02. 2023

Tyto Licenční Podmínky (dále jen "**Podmínky**") tvoří nedílnou součást licenční smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Zákazník a Poskytovatel mohou být společně označováni jako "**Strany**" nebo jednotlivě jako "**Strana**".

**DŮLEŽITÉ:** Před instalací a/nebo používáním Softwaru si přečtěte Podmínky.

Instalací/užíváním Software nebo tlačítkem „přijmout“ Zákazník potvrzuje, že se seznámil s Podmínkami a že s nimi souhlasí. Pokud si jako Zákazník nepřejete být vázán Podmínkami, neinstalujte ani neužívejte Software, a pokud při instalaci Software budete prezentován/a s možností souhlasit s Podmínkami, nezaškrtněte tuto možnost nebo zvolte „nesouhlasím“.

## 1. DEFINICE

**Definice.** Není-li v Podmínkách stanoveno jinak, je význam slov psaných velkými písmeny uveden v příloze A Podmínek.

## 2. PŘÍSTUP K SOFTWARE

**Předání.** Zákazník obdrží od Poskytovatele licenční certifikát a/nebo licenční klíč nebo ID zákazníka. Po přijetí Objednávky zašle Poskytovatel Zákazníkovi odkaz pro stažení instalačního souboru pro kopii Softwaru, pokud jej Zákazník ještě nemá.

**Oprávnění.** Osoba, která instaluje Software a/nebo klikne na tlačítko "přijmout", prohlašuje a zaručuje, že je oprávněna uzavřít jménem Zákazníka tuto Smlouva zavázat Zákazníka jejími podmínkami. Výhradně osoba oprávněná jednat jménem Zákazníka a uzavřít Smlouvu je oprávněna instalovat Software na Stanici.

**Oprávnění MSP.** Pokud Licenci poskytl Zákazníkovi MSP (Managed Services Provider), tak Zákazník instalaci Softwaru souhlasí a prohlašuje, že je seznámene zvláštními oprávněními MSP přistupovat k Software prostřednictvím nástroje poskytovaného společností Safetica formou SaaS (Software as a Service), zejména, nikoli však výlučně, s oprávněními MSP k (i) prohlížení dat uložených nebo přístupných prostřednictvím Software, (ii) zpracování dat uložených nebo přístupných prostřednictvím Software a (iii) nastavení a změně zákaznického rozhraní Software. V takovém případě je výhradní odpovědností Zákazníka jako správce osobních údajů dohodnout se s MSP na podmínkách zpracování osobních údajů a na dalších právech a povinnostech souvisejících s přístupem MSP k datům Zákazníka podle příslušných právních předpisů (zejména v oblasti ochrany osobních údajů); za plnění těchto povinností ani za zpracování údajů mezi MSa Zákazníkem v žádném případě neodpovídá Safetica.

## 3. LICENCE

**Licence.** Za předpokladu, že Zákazník zaplatí licenční poplatky a bude striktně dodržovat všechny podmínky stanovené ve Smlouvě, Poskytovatel uděluje Zákazníkovi nevýhradní, nepřenosnou, bez možnosti poskytovat podlicence, omezenou licenci k užívání Software, a to výhradně jeho Uživatelé, za všech podmínek a omezení stanovených ve Smlouvě. Pokud nejsou ve Smlouvě stanovena omezení uvedená v odstavcích 3.2 a 3.3, není Zákazník oprávněn Software užívat.

**Doba trvání.** Licence je časově omezena dobou trvání Licence stanovenou ve Smlouvě. Doba trvání Licence začíná Datem zahájení.

**Počet Uživatelů.** Licence je dále množstevně omezena maximálním počtem Uživatelů uvedeným ve Smlouvě. Zákazník není oprávněn užívat Softwaru jednom okamžiku k ochraně většího počtu Uživatelů, než je maximální počet Uživatelů. Do množství Uživatelů se započítávají následující uživatelé a účty: (a) účet Microsoft



Active Directory importovaný do Softwaru; účet může být importován ručně Zákazníkem nebo automaticky při přidání nového Uživatele do organizace Zákazníka, (b) jakýkoli jiný uživatelský účet zjištěný na Stanici; zjištěný znamená, že účet provedl akci, kterou Software sleduje, např. zkopíroval soubor; zjištěné účty mohou zahrnovat servisní účty, které se používají pouze pro správu a údržbu (včetně účtů, které nejsou součástí služby Active Directory), a (c) účty nebo uživatele, kterým Zákazník přidělil licenci.

Změna Uživatelů. Zákazník může kdykoli odebrat Uživatele pomocí funkce dostupné v Software, jak je popsáno v Dokumentaci. Po odebrání Uživatele není Uživatel od tohoto okamžiku Softwarem chráněn. Zákazník nesmí používat žádné hardwarové nebo softwarové prostředky, které by mohly sdružovat více Uživatelů, aby obešel množství omezení Licence na dohodnutý počet Uživatelů (zákaz multiplexování).

Licenční poplatky. Povinnost platit licenční poplatky není vázána na skutečné užívání Software Zákazníkem. V případě, že Software není využíván, není tím dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení ceny v plné výši.

Výhrada práv. Poskytovatel, Safetica a poskytovatelé licence společnosti Safetica si vyhrazují veškerá práva, která nejsou výslovně udělena Zákazníkovi ve Smlouvě. S výjimkou omezených práv a licencí výslovně udělených Smlouvou žádné ustanovení Smlouvy neuděluje Zákazníkovi ani žádné třetí straně, ať už implicitně, vzdáním se práva nebo jiným způsobem, žádná práva duševního vlastnictví nebo jiná práva k Software. Zákazník zůstává výhradním držitelem veškerých práv ke všem Datům Zákazníka s tím, že Zákazník tímto bezpodmínečně a neodvolatelně postupuje společnosti Safetica veškerá práva k Výsledným datům.

Ujednání s třetí stranou. Poskytovatel může se Software distribuovat určité produkty třetích stran. Na takové produkty třetích stran vztahují jejich vlastní licenční podmínky. Pokud Zákazník nesouhlasí s dodržováním příslušných podmínek pro produkt třetí strany, neměl by takové produkty třetích stran instalovat ani používat. Software dále obsahuje software s otevřeným zdrojovým kódem a proprietární software uvedený na [https://go.safetica.com/ujednani\\_tretich\\_stran](https://go.safetica.com/ujednani_tretich_stran). Zákazník rozumí a bere na vědomí, že takový software s otevřeným zdrojovým kódem a proprietární software není Zákazníkovi licencován podle ustanovení Smlouvy a že Smlouva nemůže být vykládána tak, že poskytuje takové právo a/nebo licenci. Zákazník má pouze taková případná práva a/nebo licence k používání software s otevřeným zdrojovým kódem nebo proprietárního software, jak je uvedeno v příslušných licencích.

#### 4. OMEZENÍ UŽITÍ

Omezení použití. Zákazník nesmí užívat Software k žádným účelům nad rámec Licence udělené Smlouvou. Aniž by tím bylo omezeno výše uvedené, tak pokud



není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak nebo pokud to nestanoví ustanovení právních předpisů, od kterých se nelze odchýlit, tak Zákazník nesmí nikdy, přímo ani nepřímo: (i) kopírovat, upravovat nebo vytvářet odvozená díla Software, ať už jako celek nebo jeho část; (ii) pronajímat, půjčovat, prodávat, poskytovat sublicence, postoupit Licenci, distribuovat, zveřejňovat, převádět nebo jinak zpřístupňovat Software; (iii) provádět zpětné inženýrství, dekompileovat, dekódovat nebo se jinak pokoušet získat zdrojový kód Software nebo k němu získat přístup, ať už jako celek nebo jeho část; (iv) odstraňovat ze Software jakákoli upozornění o vlastnických právech; (v) pokoušet se prolomit bezpečnostní opatření Software nebo jakýmkoli jiným způsobem napadnout Software; nebo (vi) používat Software jakýmkoli způsobem nebo k jakémukoli účelu, který porušuje právo duševního vlastnictví nebo jiné právo jakékoli osoby, nebo je v rozporu s právními předpisy.

Další omezení: Zákazník nesmí: a) poskytnout Licenci třetí osobě jako záruku, zástavu nebo zajištění či podobná práva třetí osobě; b) používat Software za účelem poskytování jakýchkoli služeb třetím osobám, včetně vzdělávacích účelů ve vztahu ke třetím osobám; c) vytvářet sám nebo prostřednictvím třetích osob software založený na Software nebo z něj odvozený nebo se podílet na jeho vývoji; d) provádět srovnávací nebo jiné testování Software a zveřejňovat výstupy takového testování nebo zpřístupňovat výsledky třetím osobám.

Povinnosti: Zákazník je povinen po dobu trvání Licence: (a) zajistit a dodržovat odpovídající bezpečnostní opatření na ochranu Software před neoprávněným přístupem, použitím nebo zveřejněním; (b) dohlížet a řídit přístup k Software a jeho používání tak, aby probíhalo výhradně v souladu se zde uvedeným.

Vzdálená deaktivace: V případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Zákazníka a po předchozím písemném upozornění zaslaném Zákazníkovi s žádostí o nápravu takového porušení ve lhůtě alespoň 10 dnů, kterým bude Zákazník informován o právech Poskytovatele dle tohoto odstavce, může Poskytovatel provést vzdálenou deaktivaci Software, dokud Zákazník nezajistí nápravu oznámeného porušení.

Zásady spravedlivého používání: Zákazník smí instalovat Software pouze na takové množství Stanic, které je přiměřené vzhledem k maximálnímu počtu Uživatelů sjednaného ve Smlouvě. Zákazník může Software nainstalovat nanejvýš na množství Stanic, které odpovídá trojnásobku maximálního počtu Uživatelů sjednaného ve Smlouvě. Pokud se zjistí, že Zákazník nainstaloval Software na nadměrný počet Stanic, tak Safetica nebo Poskytovatel budou Zákazníka kontaktovat a v dobré víře jednat o zvýšení maximálního množství Uživatelů objednaného Zákazníkem. Pokud se strany nedohodnou jinak do 30 dnů ode dne, kdy bylo zjištěno, že Zákazník nainstaloval Software na nadměrný počet Stanic, tak je Zákazník povinen uhradit společnosti Safetica cenu za toto nadměrné užívání. Cena bude vypočtena jako součin počtu Stanic nad povolené množství a ceny za



Uživatelé. Zákazník je povinen uhradit všechny tyto částky do 15 dnů od obdržení faktury.

Trial. Zákazník se může s Poskytovatelem dohodnout na poskytnutí zkušební Licence k Software. V takovém případě musí Smlouva nebo jiné ujednání Stran obsahovat informaci, že je Zákazníkovi poskytována zkušební Licence, přičemž ve Smlouvě nemusí být uvedena doba trvání ani maximální počet Uživatelů, pro které je Zákazníkovi zkušební Licence poskytována; jinak se na zkušební Licenci vztahují Podmínky obdobně, s výjimkou článků 5.3 a 6.1, které se nepoužijí. Zkušební Licence je poskytována zdarma pro 20 Uživatelů na dobu 30 dnů od Data zahájení. Poskytovatel neposkytuje na Software žádnou záruku a neodpovídá za vady Software, pokud Zákazník užívá Software v rámci zkušební Licence. Vše, co se v Podmínkách odchyluje od předchozí věty, se nepoužije. Strany se mohou dohodnout i na poskytnutí jiných typů Licencí (např. Not for Sale). Pokud se Strany nedohodnou jinak, platí pro tento typ Licencí Podmínky obdobným způsobem.

## 5. SYSTÉMOVÉ POŽADAVKY A PODPORA

Systémové požadavky. Software je podporován výhradně na Stanicích, které splňují systémové požadavky uvedené na webových stránkách společnosti Safetica na adrese [https://go.safetica.com/systemove\\_pozadavky](https://go.safetica.com/systemove_pozadavky). Zároveň může Zákazník před odsouhlasením Podmínek kontaktovat společnost Safetica a dotázat se na systémové požadavky. Schválením Podmínek přebírá Zákazník odpovědnost za to, že jeho Stanice splňují systémové požadavky.

Aktualizace prostředí. Poskytovatel může změnit systémové požadavky nových verzí Software. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za případnou ztrátu způsobilosti Systémů Zákazníka a/nebo Stanic k provozu nové verze Softwaru. Zákazník bude vždy provozovat všechny Systémy Zákazníka v souladu s Dokumentací, poskytne pracovníkům Poskytovatele takový přístup k Systémům Zákazníka, který je nezbytný k tomu, aby Poskytovatel mohl dodávat Software nebo poskytovat podporu, a poskytne veškerou součinnost a pomoc, kterou může Poskytovatel požadovat k výkonu svých práv a plnění svých povinností podle Smlouvy a v souvislosti s ní.

Podpora. Po dobu trvání podpory bude Poskytovatel poskytovat Zákazníkovi podporu na standardní úrovni v souladu s **přílohou B** Podmínek. Cena za poskytování podpory na standardní úrovni je zahrnuta v ceně Licence.

## 6. OMEZENÁ ZÁRUKA A VYLOUČENÍ ZÁRUK

Záruka. Poskytovatel zaručuje, že po dobu 30 dnů od Data zahájení bude Software fungovat tak, jak je popsáno v Dokumentaci. Uvedená záruka se nevztahuje a Poskytovatel se výslovně zřiká všech záruk, které se týkají produktů třetích stran.



**Omezení. Záruka** uvedená v odst. 6.1 neplatí a ruší se, pokud Zákazník poruší jakékoli ustanovení Smlouvy nebo pokud Zákazník, jakýkoli Uživatel nebo jakákoli jiná osoba, které Zákazník poskytl přístup k Software, ať už v rozporu se Smlouvou či nikoli: (i) nainstaluje nebo použije Software na jakémkoli hardwaru nebo softwaru, který není uveden v Dokumentaci, nebo v souvislosti s ním; (ii) upraví nebo poškodí Software; (iii) neprodleně nenainstaluje všechny aktualizace, které Poskytovatel Zákazníkovi dříve zpřístupnil; nebo (iv) zneužije Software, včetně jakéhokoli použití Software jinak, než je uvedeno v Dokumentaci.

**Naprava.** Pokud během záruční doby uvedené v odst. 6.1 Software nebude fungovat v souladu s odst. 6.1 a taková závada není vyloučena ze záruky podle odst. 6.2, tak Poskytovatel, za předpokladu, že Zákazník Poskytovatele o takové závadě neprodleně písemně informuje, podle vlastního uvážení buď: (i) Software opraví nebo vymění za předpokladu, že Zákazník poskytne Poskytovateli veškeré informace, které Poskytovatel požaduje k vyřešení nahlášené závady, včetně dostatečných informací, které Poskytovateli umožní takovou závadu reprodukovat; nebo (ii) vrátí poplatky zaplacené za Software, za předpokladu, že Zákazník přestane Software užívat. Pokud Poskytovatel Software opraví nebo vymění, záruka bude nadále běžet od Data zahájení.

**Jediný opravný prostředek.** Pokud se Strany písemně nedohodnou jinak, jsou práva uvedená v odst. 6.3 jedinými právy z vadného plnění Zákazníka a jedinou odpovědností Poskytovatele v rámci poskytnuté záruky.

**Odmítnutí odpovědnosti.** S výjimkou záruky uvedené v odst. 6.1 je Software a podpora poskytována "tak, jak je", a Poskytovatel se tímto zřiká veškeré odpovědnosti a záruk, ať už výslovných, předpokládaných, zákonných nebo jiných. Poskytovatel se výslovně zřiká všech předpokládaných záruk prodejnosti, vhodnosti pro určitý účel, vlastnictví a neporušování práv a všech záruk vyplývajících z obchodního styku, zvyklostí nebo obchodních praktik. Poskytovatel neposkytuje žádnou záruku, že Software, podpora nebo jakékoli produkty či výsledky jejich používání budou splňovat požadavky Zákazníka nebo jakékoli jiné osoby, budou fungovat bez přerušení, dosáhnou zamýšleného výsledku, budou kompatibilní nebo budou fungovat s jakýmkoli Software, systémem nebo jinými službami nebo budou bezpečné, přesné, úplné nebo bezchybné. Zákazník s tímto omezením odpovědnosti a vyloučením záruk souhlasí.

## 7. ODPOVĚDNOST

**Soulad se zákonem.** Zákazník je povinen zajistit, aby instalace a užívání Software byly v souladu se všemi požadavky stanovenými platnými právními předpisy, mimo jiné včetně předpisů v oblasti pracovního práva, ochrany soukromí a ochrany osobních údajů, a nese za to odpovědnost.



Licenční podmínky Safetica  
[www.safetica.com](http://www.safetica.com) | [info@safetica.com](mailto:info@safetica.com) | +420 511 205 228

6



ISO 9001



ISO 9001

Kupní a servisní smlouva – Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky – Caleum a.s.

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,  
sídlo Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, kód pojišťovny 211, IČO 47114304,  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7216  
datová schránka: 9swaix3, infolinka: 222 222 255, e-mail: [info@zpmvcr.cz](mailto:info@zpmvcr.cz), [www.211.cz](http://www.211.cz)

27 z 37

**Odpovědnost Zákazníka.** Zákazník je a zůstává výhradně odpovědný za: (a) veškerá Data Zákazníka, včetně jejich obsahu a použití, Zákazník je povinen provádět a udržovat pravidelné zálohy dat, jelikož Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za ztrátu, poškození ani obnovu Dat Zákazníka a Poskytovatel není povinen provádět jakoukoli obnovu, export nebo migraci dat; (b) veškeré informace, pokyny a materiály poskytnuté Zákazníkem nebo Uživatelem, (c) Systémy Zákazníka; (d) zabezpečení a používání přístupových údajů Zákazníka a Uživatelů; a (e) veškerý přístup k Software a jeho používání prostřednictvím Systémů Zákazníka nebo přístupových údajů Uživatelů.

**Záruka Zákazníka.** Zákazník prohlašuje a zaručuje Poskytovateli, že má potřebná práva a souhlasy vztahující se k Datům Zákazníka, takže tato data ani jejich užití neporušují a nebudou porušovat žádná práva duševního vlastnictví, práva na ochranu soukromí ani jiná práva třetích stran ani žádné platné právní předpisy.

**Omezení odpovědnosti.** Poskytovatel v žádném případě nenese odpovědnost, ať už na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní nebo v souvislosti s deliktem nebo z jiného právního důvodu za jakékoli: (a) náhodné, nepřímé nebo zvláštní škody; (b) zvýšené náklady, snížení hodnoty nebo výroby, výnosů nebo ušlý zisk; (c) poškození reputace; (d) použití, nemožnost použití, ztrátu, přerušení nebo zpoždění přenosu jakýchkoli dat nebo porušení bezpečnosti dat nebo systému; ani (e) náklady na náhradní zboží nebo služby, v každém případě bez ohledu na to, zda byl Poskytovatel na možnosti takových ztrát nebo škod upozorněn nebo byly takové ztráty nebo škody jinak předvídatelné. V žádném případě celková odpovědnost Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní nebo v souvislosti s deliktem nebo z jiného právního důvodu, nepřekročí licenční poplatky zaplacené Poskytovateli podle Smlouvy v období 12 měsíců před událostí, která vedla ke vzniku nároku. Pokud byl v tomto období zaplacen licenční poplatek za dobu trvání licence delší než 12 měsíců, použije se jako horní hranice odpovědnosti pouze část licenčního poplatku poměrně připadající na 12 měsíců doby trvání licence.

**Povinnost instalovat aktualizace Softwaru.** Zákazník je povinen neprodleně nainstalovat všechny aktualizace Softwaru poté, co jsou zveřejněny nebo zpřístupněny Zákazníkovi. Aktualizace jsou zpravidla zveřejňovány prostřednictvím oznámení přímo v rámci Zákaznického rozhraní Softwaru, ze kterého jsou také dostupné. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou tím, že Zákazník používá zastaralou verzi Softwaru.

**Povinnost udržovat bezpečnostní opatření.** Zákazník je povinen dodržovat osvědčené postupy zabezpečení softwaru doporučené společností Safetica. Osvědčené postupy jsou k dispozici on-line na adrese [https://go.safetica.com/doporuceni\\_po\\_implementaci](https://go.safetica.com/doporuceni_po_implementaci). Zákazník odpovídá za škodu způsobenou sobě nebo Poskytovateli či třetím osobám, pokud by této škodě bylo možné zabránit zachováním osvědčených postupů.



## 8. POVINNOST MLČENLIVOSTI

Důvěrné informace. Důvěrnými informacemi jsou obchodní tajemství Stran, tj. skutečnosti, které jsou konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem Stran a jejichž utajení Strany zajišťují ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, a další důvěrné informace Stran, zejména (i) veškeré informace a dokumenty související se spoluprací Stran, včetně veškerých zvláštních dohod uzavřených mezi Stranami v souvislosti s licencováním Software; (ii) ceníky, cenová politika, faktury, obchodní plány a strategie, marketingové a reklamní záměry, vynálezy, inovativní návrhy na zlepšení, informace týkající se Zákazníků, partnerů nebo dodavatelů, know-how, vývojové nebo výrobní postupy; (iii) veškerá dokumentace týkající se Software včetně zdrojových a strojových kódů, veškeré výstupy Software včetně analýz, grafů, statistických zpráv a doporučení, bezpečnostní kódy a hesla; (iv) osobní údaje zpracovávané v souladu se Smlouvou; (v) výše uvedené informace získané od Zákazníků, partnerů nebo dodavatelů Stran (zejména od společnosti Safetica, pokud je Poskytovatel Distributorem); a (vi) informace, které jsou označeny jako důvěrné slovy "tajné", "důvěrné" nebo slovy podobného významu.

Výjimky z důvěrných informací. Za důvěrné informace se nepovažují žádné informace veřejně přístupné v době jejich zveřejnění nebo použití.

Povinnost mlčenlivosti. Strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Strany a o bezpečnostních opatřeních, jejichž prozrazení neoprávněné osobě by mohlo ohrozit bezpečnost důvěrných informací druhé Strany. Dodržováním povinnosti mlčenlivosti se rozumí nezveřejňování a nezpřístupňování důvěrných informací druhé Strany třetím osobám a nepoužívání důvěrných informací k jiným účelům, než je nezbytné pro spolupráci stran týkající se užívání Software.

Výjimky z důvěrnosti. Porušení povinnosti mlčenlivosti nespočívá v prozrazení nebo použití důvěrných informací druhé Strany (i) s předchozím písemným souhlasem druhé Strany; (ii) z důvodu povinnosti stanovené právním předpisem nebo uložené orgánem veřejné moci; (iii) pokud Strana znala důvěrné informace z jiných zdrojů než od druhé Strany a nezískala je v souvislosti s porušením povinnosti mlčenlivosti; (iv) pokud důvěrné informace měla Strana k dispozici před uzavřením Smlouvy; (v) konzultantovi, auditorovi, právnímu zástupci nebo jinému partnerovi Strany za předpokladu, že tato osoba je povinna zachovávat smluvní nebo zákonnou důvěrnost důvěrných informací alespoň tak přísnou, jak je stanoveno v tomto odstavci; nebo (vi) pokud je to nezbytné pro spolupráci Stran. Bez ohledu na výše uvedené může Strana důvěrné informace v souladu s tímto odstavcem zpřístupnit nebo použít výhradně v nezbytném rozsahu a v případě výjimky podle



bodů (ii) je Strana povinná o takovém zpřístupnění nebo použití informovat druhou Stranu bez zbytečného odkladu, pokud to není v rozporu s právními předpisy.

Ochrana osobních údajů. Zpracování osobních údajů společností Safetica se řídí Podmínkami zpracování osobních údajů. V zájmu zajištění transparentnosti Safetica tímto informuje Zákazníka, že bude zpracovávat jeho e-mailovou adresu za účelem zasílání informací o nových verzích Software, technických problémech, zajištění funkčnosti Software a dalších sdělení souvisejících s provozem Software. Právním základem bude plnění smluvních závazků mezi společnostmi Safetica a Zákazníkem a oprávněný zájem společnosti Safetica na zajištění řádného fungování Softwaru. Za tímto účelem bude společnost Safetica zpracovávat osobní údaje po dobu trvání Smlouvy. Zákazník má zejména právo vznést námitku a požadovat přístup k osobním údajům v souladu s příslušnými právními předpisy. Více informací naleznete v Podmínkách zpracování osobních údajů.

## 9. UKONČENÍ

Ukončení. Kterákoli strana může Smlouvu vypovědět s účinností od písemného oznámení druhé Straně, pokud druhá Strana podstatně poruší Smlouvu a takové porušení: (i) není možné napravit; nebo (ii) je možné napravit, ale zůstane nenapraveno 30 dní poté, co Strana, která Smlouvu neporušila, doručí Straně, která ji porušila, písemné oznámení o takovém porušení. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s účinností na základě písemného oznámení Zákazníkovi, pokud Zákazník: (i) nezaplatí jakoukoli částku v době splatnosti podle Smlouvy a toto neplnění trvá déle než 15 dní; nebo (ii) poruší jakoukoli svou povinnost podle Smlouvy.

Účinky ukončení. Po uplynutí doby trvání nebo dřívějším ukončení Smlouvy skončí také doba trvání Licence a, aniž by byly omezeny povinnosti Zákazníka podle článku 8, Zákazník přestane používat a odstraní, zničí nebo vrátí všechny kopie Software a Dokumentace a písemně potvrdí Poskytovateli, že Software a Dokumentace byly odstraněny nebo zničeny. S výjimkou ukončení v souladu s odst. 9.4 nemá uplynutí doby trvání ani jiné ukončení Smlouvy žádný vliv na povinnost Zákazníka uhradit veškeré licenční poplatky a další částky, které se staly splatnými před uplynutím doby trvání nebo jiným ukončením Smlouvy, ani nezakládá nárok Zákazníka na vrácení peněz.

Pozastavení nebo ukončení. Kromě jakéhokoli jiného výslovného práva uvedeného ve Smlouvě může Poskytovatel pozastavit nebo ukončit používání Software Zákazníkem nebo kterýmkoli Uživatelem, aniž by mu z toho vznikly jakékoli povinnosti nebo odpovědnost, pokud: (i) Poskytovatel nebo společnost Safetica obdrží soudní nebo jinou žádost, která to vyžaduje; nebo (ii) Poskytovatel nebo společnost Safetica se domnívá, že Zákazník nebo kterýkoli Uživatel nedodrží Smlouvu, používá Software nad rámec udělené Licence nebo k účelu, který není povolen touto Smlouvou, nebo způsobem, který není v souladu s jakoukoli



Dokumentací, nebo že se Zákazník nebo Uživatel podílí na podvodných, zavádějících nebo nezákonných činnostech.

Oznámení o ukončení Smlouvy. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpověď musí být podána písemně. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi Zákazníkovi. V takovém případě vrátí Poskytovatel Zákazníkovi poměrnou část předem zaplacených Licenčních poplatků za užívání Software od data účinnosti výpovědi do konce sjednané doby trvání Licence.

Přetrvání. Práva a povinnosti sjednané v člancích 6.5, 7.4, 9 a 10 zůstávají v platnosti i po ukončení Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti trvá po celou dobu existence důvěrných informací nebo do doby, než se strany vzájemně zprostí povinnosti mlčenlivosti.

## 10. FINÁLNÍ USTANOVENÍ

Úplná Smlouva. Smlouva představuje jedinou a úplnou dohodu Stran ohledně předmětu Smlouvy a nahrazuje všechny předchozí a současné smlouvy týkající se tohoto předmětu. V případě jakéhokoli rozporu mezi prohlášeními uvedenými v dokumentech tvořících Smlouvu platí následující pořadí: (a) na prvním místě jsou Podmínky, (b) na druhém místě je Dokumentace, (c) na třetím místě je Objednávka, (d) na čtvrtém místě jsou ostatní dokumenty začleněné do této Smlouvy prostřednictvím odkazu.

Oznámení. Požadavek písemné formy je splněn, pokud je elektronický text s jednoduchým elektronickým podpisem doručen na e-mailovou adresu druhé Strany nebo jiným elektronickým způsobem, na kterém se Strany dohodnou. Strany jsou povinny učinit veškeré žádosti, oznámení nebo jiné zprávy určené stranám v anglickém jazyce, jinak se má za to, že nebyly učiněny.

Zadání. Zákazník není oprávněn postoupit ani jinak převést jakákoli svá práva nebo povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele s tím, že Poskytovatel může postoupit Smlouvu jako celek nebo jakákoli svá práva nebo povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka.

Vyšší moc. Poskytovatel v žádném případě neodpovídá za neplnění nebo zpoždění plnění Smlouvy, v jakém rozsahu je toto neplnění nebo zpoždění způsobeno okolnostmi, které nemůže ovlivnit ("událost vyšší moci"), včetně zásahu povodní, požáru, zemětřesení, války, terorismu, kybernetického útoku (včetně DDoS), invaze, embarga, stávků, přijetí zákona, vývozního nebo dovozního omezení, kvóty nebo jiného omezení či zákazu, nebo jakéhokoli úplného nebo částečného uzavření vlády, nebo celostátního nebo regionálního nedostatku napájení, telekomunikací nebo dopravy. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět, pokud událost vyšší moci



trvá po dobu 30 dnů nebo déle. Případy vyšší moci nemají vliv na platební povinnost žádné ze Stran.

**Úprava.** Poskytovatel může tyto Podmínky a další dokumenty, na které se v nich odkazuje, čas od času revidovat a aktualizovat podle vlastního uvážení. Veškeré změny nabývají účinnosti okamžitě po jejich zveřejnění Poskytovatelem a vztahují se na veškerý následný přístup k Software a jeho používání. Pokračování Zákazníka v užívání Software po zveřejnění revidovaných podmínek nebo jiných dokumentů znamená, že Zákazník tyto změny přijímá a souhlasí s nimi. Očekává se, že Zákazník bude čas od času kontrolovat Podmínky, aby byl seznámen s případnými změnami, protože jsou pro Zákazníka závazné. Pokud Zákazník odmítne změněné Podmínky do 1 měsíce od jejich oznámení písemným oznámením Poskytovateli, platí po zbývající dobu platnosti Licence poslední Podmínky dohodnuté oběma Stranami. Oznámení o změně Podmínek je Safetica oprávněna zaslat Zákazníkovi i jménem Poskytovatele.

**Oddělitelnost.** Pokud je některé ustanovení Smlouvy neplatné, nezákonné nebo nevymahatelné v jakékoli jurisdikci, nemá taková neplatnost, nezákonnost nebo nevymahatelnost vliv na ostatní ustanovení. Po zjištění, že některé ustanovení je neplatné, nezákonné nebo nevymahatelné, budou Strany v dobré víře jednat o úpravě Smlouvy tak, aby v co největší míře naplnily původní záměr.

**Rozhodné právo.** Smlouva se řídí a vykládá v souladu s vnitrostátním právem České republiky bez ohledu na ustanovení o volbě nebo kolizi právních předpisů.

**Rozhodčí doložka.** Veškeré soudní spory, žaloby nebo řízení vyplývající ze Smlouvy nebo s ní související budou řešeny výhradně soudy České republiky.

**Reference.** Poskytovatel je oprávněn umístit obchodní jméno, logo, ochrannou známku nebo jiné obchodní označení Zákazníka na své webové stránky do sekce reference a používat je ve všech svých referenčních marketingových materiálech. Pokud není Poskytovatelem společnost Safetica, je Zákazník povinen toto oprávnění udělit i společnosti Safetica.

**Zákaz přetahování.** Během doby trvání Licence a po dobu následujících 2 let Zákazník sám nesmí a ani nesmí pomáhat jiné osobě přímo ani nepřímo získávat nebo nabírat (jinak než obecnou reklamou, která není zaměřena konkrétně na žádnou osobu) do zaměstnání nebo angažmá jako nezávislý dodavatel žádnou osobu zaměstnanou nebo angažovanou společností Safetica. Strany nebudou žádat ani radit žádnému ze stávajících klientů, zákazníkům nebo dodavatelů druhé strany, aby odstoupil od spolupráce s druhou Stranou, ukončil ji, omezil nebo zrušil.

**Zákaz započtení.** Pokud se Strany písemně nedohodnou jinak, nelze započítávat žádné pohledávky, práva ani nároky vyplývající ze Smlouvy.



Třetí strany. Třetí stranou je jakákoli osoba jiná než Poskytovatel nebo Zákazník. Strany prohlašují, že uzavřením Smlouvy nemají v úmyslu přenést jakákoli práva nebo povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu, kromě práv výslovně přenesených na společnost Safetica.

Zřeknutí se práva. Neuplatnění nebo opomenutí některé ze Stran uplatnit některé ze svých práv v souladu se Smlouvou se nepovažuje za budoucí vzdání se těchto práv.

Účinnost. Podmínky jsou účinné od 14.2.2023 a v plném rozsahu nahrazují předchozí verzi Podmínek, která je dostupná zde [https://go.safetica.com/predchozi\\_EULA](https://go.safetica.com/predchozi_EULA).

Přechodné ustanovení. Od data účinnosti uvedeného v odst 10.14 se všechny Licence řídí touto verzí podmínek s následující výjimkou. Licence zakoupené před datem účinnosti jsou nadále omezeny počtem Stanic, jak je popsáno v předchozí verzi těchto Podmínek, a maximální počet Uživatelů, jak je popsán v této verzi Podmínek, se neuplatní, dokud nebudou Licence převedeny na tuto verzi Podmínek. Licence se převedou na tuto verzi Podmínek a dříve dohodnutý počet Stanic se převede na odpovídající počet maximálního počtu Uživatelů takto:

Licence omezené dobou trvání Licence budou převedeny při jakémkoli prodloužení doby trvání Licence.

Perpetuální Licence (na dobu neurčitou nebo na dobu trvání majetkových práv) se převádějí po uplynutí aktuální doby podpory. Pokud není aktuálně sjednána žádná doba podpory, Licence se převedou k datu účinnosti uvedenému v odst. 10.14.

V každém případě, pokud Licence nezanikne nebo nebude převedena před 1.1.2024, bude Licence převedena nejpozději k 1.1.2024.



# Příloha A: výklad pojmů

<b>Data Zákazníka</b>	jsou údaje, které Software shromažďuje od Zákazníka. Údaje Zákazníka nezahnují Výsledná data ani žádné jiné informace týkající se přístupu k Software nebo užívání Software Zákazníkem nebo jakýmkoli Uživatelem.
<b>Datum zahájení</b>	Den, kdy začíná běžet doba platnosti Licence. Datum zahájení může být stanoveno ve Smlouvě a je uvedeno v licenčním certifikátu vygenerovaném společností Safetica pro Zákazníka. V případě, že Zákazník získal trial Licenci, neobdrží licenční certifikát; v takovém případě je Datem zahájení den, kdy je uzavřena smlouva o trial Licenci k Softwaru se Zákazníkem.
<b>Distributor</b>	Je osoba, která je oprávněna poskytovat Uživateli sublicenci k užívání Software. Touto osobou může být distributor, partner, reseller, MSP nebo jiná osoba, která má patřičné oprávnění od společnosti Safetica. Seznam hlavních Distributorů je zveřejněn na adrese <a href="https://www.safetica.cz/partneri">https://www.safetica.cz/partneri</a> . Pokud není třetí osoba na tomto seznamu, doporučujeme ověřit, zda je či není Distributorem dotazem na společnost Safetica.
<b>Dokumentace</b>	Je dokumentace obsahující specifikaci Software. Zákazník obdržel dokumentaci před uzavřením Smlouvy od Poskytovatele a je rovněž k dispozici přímo v Software.
<b>Licence</b>	Je licenci nebo sublicenci na používání Softwaru podle Podmínek, v závislosti na tom, zda byla Smlouva uzavřena se společností Safetica (licence) nebo Distributorem (sublicence).
<b>MSP</b>	Je Distributor, který poskytuje dohodnuté služby pro Zákazníka prostřednictvím specializovaného přístupu v Software.
<b>Podmínky zpracování osobních údajů</b>	Jsou podmínky, za kterých Safetica zpracovává osobní údaje v souladu s GDPR a které jsou k dispozici online na <a href="https://go.safetica.com/podminky_zpracovani_osobnich_udaju">https://go.safetica.com/podminky_zpracovani_osobnich_udaju</a> .
<b>Poskytovatel</b>	Je osoba, která na základě Smlouvy poskytuje Zákazníkovi Licenci k užívání Software. Poskytovatelem může být společnost Safetica nebo Distributor.
<b>Safetica</b>	Je obchodní společnost Safetica a.s., založená podle práva České republiky, IČO: 25848666, se sídlem Laubova 1729/8, Vinohrady, 130 00 Praha 3, zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 27205.
<b>Smlouva</b>	Je licenční nebo sublicenční smlouva, na základě které se poskytuje Licence k užívání Software.



<b>Software</b>	Je počítačový program společnosti Safetica, který je uvedený v přehledu dostupném na <a href="https://www.safetica.cz/produkty">https://www.safetica.cz/produkty</a> . Podrobná specifikace Software je uvedena v Technické dokumentaci.
<b>Stanice</b>	Je jeden osobní počítač, server, nebo mobilní zařízení vč. tabletu s podporovaným operačním systémem.
<b>Systémy Zákazníka</b>	Je infrastruktura IT Zákazníka, včetně Stanic, software, databází a sítí, ať už je provozována přímo Zákazníkem nebo prostřednictvím služeb třetích stran.
<b>Technická dokumentace</b>	Je dokumentace obsahující specifikaci Software. Uživatel obdržel Technickou dokumentaci před uzavřením Smlouvy od Poskytovatele, a je taktéž dostupná přímo ze Software.
<b>Uživatel</b>	Je jeden Uživatel, jehož činnost je zabezpečena prostřednictvím Software.
<b>Výsledná data</b>	jsou data a informace související s užíváním Software Zákazníkem, které Safetica užívá souhrnným a anonymizovaným způsobem.
<b>Zákazník</b>	je osoba, které je na základě Smlouvy udělena Licence a pro kterou Safetica vygenerovala licenční certifikát a/nebo licenční klíč.



# Příloha B: Podpora

## 1. SLUŽBY PODPORY

**Úroveň podpory.** Tato Příloha popisuje podmínky, za kterých je Zákazníkovi poskytována standardní úroveň podpory v souladu s Licenčními podmínkami. Poskytovatel nicméně může poskytovat i jiné úrovně podpory na základě samostatné smlouvy.

**Profesionální služby.** Nad rámec podpory se Strany mohou dohodnout, že Poskytovatel bude Zákazníkovi poskytovat profesionální služby. Obsah profesionálních služeb je popsán v podmínkách podpory, které jsou k dispozici na adrese [https://go.safetica.com/podminky\\_poskytovani\\_podpory](https://go.safetica.com/podminky_poskytovani_podpory).

## 2. DOBA PODPORY

**Omezené licence.** V případě Licencí omezených dobou trvání Licence je doba podpory stejná jako doba trvání Licence.

**Perpetuální licence.** V případě perpetuálních Licencí (Licence poskytované na dobu neurčitou nebo na dobu trvání práv Poskytovatele k Softwaru) začíná doba podpory Datem zahájení a trvá po dobu 1 roku. Pokud se Strany nedohodnou na prodloužení, Poskytovatel po uplynutí doby podpory přestane Zákazníkovi poskytovat podporu.

## 3. STANDARDNÍ PODPORA

**Rozsah.** Standardní podpora se skládá výhradně z řešení chyb a údržby, jak je popsáno níže.

**Omezení podpory** Poskytovatel poskytuje podporu pouze pro poslední hlavní verzi Software. Pokud Safetica vydá druhou a novější velkou verzi Software oproti Software používanému Zákazníkem, nemá Zákazník nárok na žádnou Podporu Software, dokud si Zákazník nenainstaluje aktualizaci poslední verze.

## 4. ŘEŠENÍ CHYB

**Hlášení chyb.** Zákazník může Poskytovateli nahlásit chyby. Pro účely Smlouvy se chybou rozumí, že Software funguje v podstatném nesouladu s příslušnou Dokumentací.

**Komunikace.** Uživatel může hlásit chyby Poskytovateli na e-mailovou adresu jeho technické podpory.

**Priority.** Poskytovatel bude prioritizovat chyby podle následujících úrovní závažnosti:

- a) Business Critical – Software je nefunkční a vyžaduje okamžité řešení.



- b) Zhoršená služba – Software je funkční, ale jeho významná vlastnost nebo funkce nefunguje správně.
- c) Drobný problém – Software je funkční s problémy nebo chybami, které mají malý nebo žádný dopad.

**Reakční doba.** Poskytovatel do 2 pracovních dnů od obdržení hlášení o chybě informuje Zákazníka o prioritě, která byla chybě přidělena. Poskytovatel bude Uživatele přiměřeně často informovat o stavu až do vyřešení chyby.

**Čas vyřešení.** Poskytovatel nezaručuje žádnou lhůtu pro vyřešení chyb.

## 5. UDRŽBA

**Aktualizace.** Poskytovatel si vyhrazuje právo vydávat aktualizace Software podle potřeby formou lokální opravy nebo záplaty Software nebo dočasného by-pass řešení podle vlastního uvážení. Zákazník je povinen neprodleně nainstalovat všechny takové aktualizace, které se týkají Software a které jsou Zákazníkovi zpřístupněny. Poskytovatel ale není povinen vydávat jakékoliv aktualizace.

**Upgrady.** Pro vyloučení pochybností se za aktualizace nepovažují upgrady (nové verze Software, které obsahují významné rozdíly oproti předchozím verzím, které jsou na trhu obecně přijímány jako nový produkt), které mohou být zpoplatněny.

**Poskytování.** Aktualizace je poskytnuta v okamžiku, kdy Poskytovatel nebo společnost Safetica předá Zákazníkovi instalační soubory pro aktualizaci a/nebo umožní Zákazníkovi její stažení z webových stránek společnosti Safetica nebo jiným způsobem. Součástí aktualizace Softwaru není implementace, instalace ani nastavení provozního prostředí Zákazníka.

**Automatické aktualizace.** Zákazník bere na vědomí, že s ohledem na zachování kvality Softwaru je společnost Safetica oprávněna vydávat automatické aktualizace.

