

Smlouva o poskytování služeb technické podpory a o zpracování osobních údajů

Smluvní strany:

AVB Group s.r.o.

se sídlem Písnická 765/25, Kamýk, Praha 4, PSČ 14200

IČO: 64573699

DIČ: CZ64573699

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 41674

zastoupena Ing. Ondřejem Měchurou, jednatelem

dále jen „**poskytovatel**“

a

Městská poliklinika Praha

se sídlem Spálená 12, 11000 Praha 1

IČO: 00128601

DIČ: CZ00128601

zastoupena MUDr. Davidem Doležilem, MBA, ředitelem

dále jen „**objednatel**“

uzavřely dnešního dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a v souladu s ustanovením článku 28 odst. 3 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 (dále jen „**Nařízení**“) ve spojení se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „**zákon o zpracování osobních údajů**“)

tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory a o zpracování osobních údajů (dále jen „Smlouva“) následujícího znění:

§ 1

Předmět plnění

- 1.1. Objednatel má ve svém vlastnictví SW a HW, na kterém provozuje v rámci svého vnitřního informačního systému:
 - a) své „Zálohovací řešení“ popsané v příloze č. 1 této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je se „Zálohovacím řešením“ objednatele podrobně seznámen, tj. jsou mu známy veškeré postupy, SW řešení, HW komponenty, veškeré instalace a aplikace, ze kterých se Zálohovací řešení objednatele skládá;
 - b) své „řešení wifi“ v budově Spálená 78/12, Praha 1, popsané v příloze č. 2 této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je s „řešením wifi“ objednatele podrobně seznámen, tj. jsou mu známy veškeré postupy, SW řešení, HW komponenty, veškeré instalace a aplikace, ze kterých se toto řešení wifi objednatele skládá.
- 1.2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje, že zajistí vzdálenou podporu Zálohovacího řešení podle § 1 odst. 1.1 této smlouvy v režimu 7 dní v týdnu x 24 hodin x 365 dní v kalendářním roce – „nepřetržitá podpora“. Služby technické podpory bude poskytovatel poskytovat v rozsahu:

- služba řešení případů technické podpory (příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě) nebo software dle přílohy č. 1 (dále též „podporovaný hardware),
- Pravidelná záloha dat a její kontrola dle interní směrnice MPP (SM-MPP-48) Směrnice je dostupná na v budově sídla objednatele MPP (Spálená 78/12, 110 00 Praha 1)
- Instalační podpora
- Služba hlášení softwarových chyb podporovaného hardware
- Mailová a telefonická konzultace týkající se uživatelských funkcí
- Mailová a telefonická konzultace týkající se technických a programových vad podporovaného hardware
- Služba řešení případů technické podpory
- služba hlášení softwarových chyb podporovaného hardware,
- instalační podpora,
- mailová konzultace týkající se uživatelských funkcí,
- mailová konzultace týkající se technických a programových vad podporovaného hardware
- v případě obnovy a modernizace HW bude poskytována podpora též takovému HW, které bude součástí zálohovacího řešení a nahradí v rámci obnovy dosavadní HW uvedený v příloze č. 1.

1.3. Poskytovatel zajistí vzdálenou podporu instalovaného řešení wifi v režimu 7 dní v týdnu x 24 hodin x 365 dní v kalendářním roce – „nepřetržitá podpora“. Služby technické podpory bude poskytovatel poskytovat v rozsahu:

- služba řešení případů technické podpory (příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě) nebo software dle přílohy č. 2 (dále též „podporovaný hardware),
- služba hlášení softwarových chyb podporovaného hardware,
- instalační podpora,
- mailová konzultace týkající se uživatelských funkcí,
- služba řešení softwarových chyb podporovaného hardware,
- mailová konzultace týkající se technických a programových vad podporovaného hardware,
- telefonické konzultace týkající se uživatelských funkcí,
- telefonické konzultace týkající se technických a programových vad podporovaného hardware,
- v případě obnovy a modernizace HW bude poskytována podpora též takovému HW, které bude součástí řešení wifi a nahradí v rámci obnovy dosavadní HW uvedený v příloze č. 2.

1.4. Lhůta pro reakci na servisní požadavek činí 24 hodin od jeho nahlášení. Lhůta pro odstranění vad je následující pracovní den.

1.5. Poskytovatel se zavazuje provést pro Objednatele služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.

1.6. Objednatel se zavazuje služby převzít a zaplatit za služby provedené v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu. Služby technické podpory na základě této Smlouvy jsou poskytovány Objednateli za účelem zajištění funkčnosti a využitelnosti „Zálohovacího řešení“ a „Řešení wifi“.

§ 2
Cena, platební podmínky

2.1. Smluvní strany se dohodly na ceně následující ceně:

Název	Cena Kč za jeden měsíc bez DPH
Zálohovací řešení (viz příloha 1)	1 500
Wifi řešení (viz příloha 2)	7 500
CENA CELKEM	9 000

K cenám uvedeným v odst. 2.1 tohoto článku smlouvy bude připočtena DPH ve výši stanovené právními předpisy. V celkové ceně dle této smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele spojené s předmětem plnění.

2.2. Objednatel uhradí cenu na základě pravidelných měsíčních faktur se splatností 30 dní ode dne doručení faktury.

§ 3
Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle předmětu plnění dle této Smlouvy objednateli řádně a včas a v souladu s touto Smlouvou a doklady vztahujícími se k předmětu plnění.

3.2. Smluvní strany se vzájemně zavazují poskytnout si veškerou součinnost potřebnou k realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost k plnění, zejména umožnit přístup poskytovateli k „zálohovacímu řešení“ a „řešení wifi“.

§ 4
Zpracování osobních údajů

4.1. Zpracováním Osobních údajů ve smyslu této Smlouvy se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků (např. specializovaného softwaru) v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování služeb dle této Smlouvy.

4.2. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování služeb. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému zpracovateli.

4.3. Objednatel jakožto správce získaných osobních údajů se zavazuje poskytovateli předávat pouze osobní údaje, které získal v souladu s Nařízením, odpovídající účelu této Smlouvy a v rozsahu nezbytném pro splnění předmětu plnění Smlouvy.

4.4. Smluvní strany se dohodly, poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených se zpracováním a ochranou osobních údajů dle této Smlouvy. Objednatel jako správce tímto výslovně opravňuje poskytovatele ke zpracování předaných osobních údajů zaměstnanců a svých klientů po dobu trvání Smlouvy a/nebo po dobu nezbytnou k archivaci či uplatnění práv poskytovatele či objednatele jako správce, a to v následujícím rozsahu:

- a) osobní údaje zaměstnanců a klientů objednatele obsažené v IT systému (v počítačové síti),

- b) jméno, příjmení a titul, pohlaví, státní občanství, datum narození, rodné číslo, číslo zdravotního pojištění, adresa trvalého pobytu, adresa bydliště zaměstnance / klienta, e-mailová adresa, telefonní číslo, údaje o zdravotní pojišťovně, údaje o bankovním spojení, údaje o zdravotním stavu zaměstnance / klienta, zdravotnická dokumentace v souvislosti s poskytováním zdravotnických služeb klientům objednatele,
 - c) údaje o dětech zaměstnance, příp. jiných osobách v přímé péči zaměstnance, jsou-li údaje poskytovány za účelem vyúčtování a vedení mzdové agendy / jméno, příjmení, rodné číslo, trvalé bydliště;
 - d) údaje o klientech průběžně ukládané v systému v rámci IT infrastruktury objednatele,
 - e) jiný osobní údaj nezbytný pro splnění smluv [údaje souhrnně uvedené pod písmeny a) až e) tohoto odstavce dále jen „**Osobní údaje**“].
- 4.5. Poskytovatel poskytnuté Osobní údaje zpracuje za účelem splnění Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn použít Osobní údaje k jinému účelu než k plnění Smlouvy.
- 4.6. Subjektem údajů jsou zaměstnanci a klienti objednatele, poskytovatel je povinen uchovávat osobní údaje po dobu nezbytně nutnou danou obecně právními předpisy pro plnění smluv.
- 4.7. Poskytovatel je povinen zpracovávat Osobní údaje dle písemných pokynů objednatele. Poskytovatel se s ohledem na povahu, kontext a účel zpracování zavazuje přiměřeně zabezpečit Osobní údaje před jejich zneužitím, a to zejména před únikem, zničením či odcizením.
- 4.8. Poskytovatel se zavazuje předat Osobní údaje jinému zpracovateli pouze za účelem splnění Předmětu plnění smluv na základě předchozího písemného souhlasu objednatele. Poskytovatel je povinen v případě předání Osobních údajů jinému zpracovateli zajistit stejnou míru ochrany, jako je uvedena v této Smlouvě.
- 4.9. Poskytovatel zohlední povahu zpracování a zavazuje se poskytnout objednateli součinnost, pokud subjekt údajů, jehož se týkají Osobní údaje, uplatní vůči objednateli svá práva. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout součinnost objednateli při zabezpečení Osobních údajů, a to zejména zabezpečení zpracování, ohlašování případů porušení zabezpečení Osobních údajů dozorovému úřadu, oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, při posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů a při zajištění předchozích konzultací s dozorovým úřadem.
- 4.10. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost, pokud subjekt údajů uplatní svá práva u poskytovatele a objednatel se zavazuje žádost subjektu údajů vyřídit v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů.
- 4.11. Poskytovatel je povinen v souladu s rozhodnutím objednatele získané Osobní údaje vymazat, nebo je vrátit objednateli po ukončení činností dle Smlouvy, a to včetně případných kopií. Poskytovatel je oprávněn si uložit Osobní údaje, které jsou nezbytné ke splnění povinnosti vyplývající z obecně závazného právního předpisu.
- 4.12. Poskytovatel je povinen objednateli poskytnout informace nezbytné k doložení svých povinností a umožnit audity a inspekce ze strany objednatele směřující k zajištění ochrany Osobních údajů, k čemuž přispěje svojí součinností.
- 4.13. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o nevhodném pokynu, který je v rozporu s Nařízením, zákonem o zpracování osobních údajů či jiným právním předpisem a v takovém případě není do doby vyřešení tohoto rozporu povinen Osobní údaje pro objednatele zpracovávat a poskytovatel není v prodlení s plněním své povinnosti.
- 4.14. Poskytovatel zajistí, aby osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje se zavázaly k mlčenlivosti o zpracovávaných Osobních údajích, a to i po skončení této Smlouvy.

- 4.15. Poskytovatel zajistí, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě, Nařízením a zákonu o zpracování osobních údajů. Poskytovatel zaváže své zaměstnance, kteří se budou podílet na zpracování Osobních údajů nebo budou mít k těmto Osobním údajům přístup, povinností zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, o nichž se dozvěděli v souvislosti se zpracováním osobních údajů; poskytovatel zajistí, že závazek mlčenlivosti dle věty první bude trvat i po skončení pracovněprávního vztahu.
- 4.16. Smluvní strany jsou při plnění této Smlouvy povinny zavést technická, organizační a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování Osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů, tak aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat.
- 4.17. Smluvní strany se zavazují, že povedou a budou průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování Osobních údajů ve smyslu článku 30 Nařízení.
- 4.18. Smluvní strany se zavazují, že se budou navzájem informovat o všech okolnostech významných pro splnění předmětu této Smlouvy a že budou postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.
- 4.19. Poskytovatel se zavazuje řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů objednateli a Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu; postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost; zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy.

§ 5

Smluvní pokuta

- 5.1. V případě prodlení se servisními zásahy při údržbě a podpoře má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý den prodlení. Smluvní pokuta za prodlení servisních zásahů při údržbě a podpoře v daném měsíci nemůže být vyšší než fakturovaná měsíční částka za tuto podporu a údržbu řešení. Smluvní pokuta je splatná do 14-ti dnů ode dne vyúčtování poskytovateli.
- 5.2. V případě porušení ustanovení týkajících se ochrany Osobních údajů, má objednatel právo na nárok na náhradu škody, včetně všech výdajů spojených s řízením u orgánů dohledu, rovněž všech nákladů vzniklých v souvislosti s odškodněním subjektů údajů, jejichž právo bylo v důsledku porušení dotčeno; uhrazením škody takto vzniklé nejsou dotčeny jiné nároky objednatele spojené s takovým porušením, včetně nároků na smluvní pokuty. Za každé porušení povinností poskytovatele, které je porušením práv subjektů údajů na ochranu osobních údajů dle § 4 této Smlouvy náleží objednateli smluvní pokuta ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), za každé takové jednotlivé porušení ve vztahu ke každému subjektu údajů, jehož práva na ochranu byla dotčena; uhrazením této smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu škody dle tohoto odstavce.

§ 6
Závěrečná ustanovení

- 6.1. Práva a povinnosti, která nejsou výslovně upravené v této Smlouvě, se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 6.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.12.2024 do 30.11.2026; objednatel je oprávněn k vypovězení této smlouvy bez udání důvodu s výpovědní dobou v délce trvání 3 měsíce počínaje prvním dnem měsíce následujícího ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 6.3. Změnit nebo doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 6.4. Smlouva nabude platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinností smlouva nabude uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 6.5. Smluvní strany souhlasí s poskytnutím informací o smlouvě v rozsahu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
- 6.6. Smlouva je vyhotovena v jednom elektronickém originále, který obdrží obě smluvní strany.
- 6.7. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
- 6.8. Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 6.9. Nedílnou součástí smlouvy je příloha:
- Příloha č. 1: Popis „zálohovacího řešení“
- Příloha č. 2: Popis „řešení wifi“

V Praze dne <dle elektronického podpisu>
6.11.2024

V Praze dne <dle elektronického podpisu>
4.11.2024

za objednatele
MUDr. David Doležil, Ph.D., MBA, ředitel

za poskytovatele
Ing. Ondřej Měchura, jednatel

PŘÍLOHA 1 – ZÁLOHOVACÍ ŘEŠENÍ

Zálohovaný HW:

Městská poliklinika Praha

CLUSTER SLOŽENÝ Z:

2x	Server Dell PoweredEdge PE440 (2x Intel Silver X4110 / 128 GB RAM / 2X 200 GB SSD / Windows Server 2019 Standard v Desktop Experience verzi)
1x	Diskové pole Dell EMC ME4024 (13 x 900GB SAS 15k rpm / 7x SSD 480GB Mixed Use)

Protialkoholní záchytná stanice

1x	Server Dell PowerEdge PE540 (1x Intel Silver X4110 / 128 GB RAM / 8X 600 GB 15K RPM SAS / Windows Server 2019 Standard v Desktop Experience verzi)
----	---

Zálohovací software

CV-BR-VM10	Commvault Complete Backup & Recovery for Virtualized Environments
CV-BKRC-MB	Commvault Backup & Recovery For Mail and Cloud Applications

Zálohovací Hardware

2x	Supermicro a-2610Q
----	--------------------

Rozsah podpory zálohovací řešení

- Nepřetržitá podpora (7 dní v týdnu x 24 hodin x 365 dní v kalendářním roce) v rozsahu:
 - Pravidelná záloha dat a její kontrola dle interní směrnice MPP (SM-MPP-41)
 - Směrnice dostupná na v budově MPP (Spálená 78/12, 110 00 Praha 1)
 - Instalační podpora
 - Služba hlášení softwarových chyb podporovaného software
 - Mailová a telefonická konzultace týkající se uživatelských funkcí
 - Mailová a telefonická konzultace týkající se technických a programových vad podporovaného software
 - Služba řešení případů technické podpory
- Lhůta pro reakci na servisní požadavek činí 24 hodin od jeho nahlášení. Lhůta pro odstranění vad je následující pracovní den.
- Podpora nového HW v případě obnovy / modernizace zařízení.

HW Wifi řešení

1x	HP MSM760 MOBILITY CONTROLLER
1x	HP 1920-24G-PoE+ (370W)-Switch
13x	HP MSM430 Dual Radio 802.11n AP (WW)
2x	HP 517 802.11ac (WW)

Rozsah podpory zálohovací řešení

- Nepřetržitá podpora (7 dní v týdnu x 24 hodin x 365 dní v kalendářním roce) v rozsahu:
 - služba řešení případů technické podpory (příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě)
 - Instalační podpora
 - Služba hlášení softwarových chyb podporovaného software
 - Mailová a telefonická konzultace týkající se uživatelských funkcí
 - Mailová a telefonická konzultace týkající se technických a programových vad podporovaného software
 - Služba řešení případů technické podpory
- Lhůta pro reakci na servisní požadavek činí 24 hodin od jeho nahlášení. Lhůta pro odstranění vad je následující pracovní den.
- Podpora nového HW v případě obnovy / modernizace zařízení.