
PŘÍLOHA OBJEDNÁVKY Č:

OBJEDNÁVKA SLUŽEB PŘECHODNÉ SERVISNÍ PODPORY

1. ÚČEL OBJEDNÁVKY

- 1.1 Účelem této Objednávky je zajištění služeb přechodné servisní podpory mobilní aplikace PID Lítačka pro zajištění služeb prodeje a odbavení cestujících ve veřejné hromadné dopravě (dále jen „**Aplikace**“).

2. PŘEDMĚT OBJEDNÁVKY

- 2.1 Poskytovatel se touto Objednávkou zavazuje poskytnout Objednateli služby podpory a správy Aplikace a podpory jejích uživatelů (dále též jen jako „**Služby servisní podpory**“), a to v rozsahu a způsobem popsáním v této Objednávce.
- 2.2 Poskytovatel dále bere na vědomí, že na základě plnění této Objednávky může získat přístup k osobním údajům koncových uživatelů Aplikace. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele jako správce nebo zpracovatele osobních údajů zpracovávat osobní údaje koncových uživatelů Aplikace, a to dle podmínek stanovených v této Objednávce.
- 2.3 Objednatel se touto Objednávkou zavazuje poskytnout Poskytovateli při poskytování Služeb servisní podpory Poskytovatelem nezbytnou součinnost svoji a třetích stran. Nedodržení termínů plnění stanovených touto Objednávkou z důvodu neposkytnutí součinnosti třetích stran nezakládá prodloužení žádné ze Smluvních stran.
- 2.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby servisní podpory, a to vždy po poskytnutí Služeb a za podmínek touto Objednávkou dále stanovených.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Místem plnění je sídlo Objednatele a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb servisní podpory dle této Objednávky.
- 3.2 Pokud to povaha plnění této Objednávky umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby servisní podpory také vzdáleným přístupem.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘECHODNÉ SERVISNÍ PODPORY

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb servisní podpory dne 28.1.2025.
- 4.2 Služby servisní podpory budou poskytovány nepřetržitě od jejich zahájení do 31.5.2025.

-
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje:
- 4.3.1 poskytovat Služby servisní podpory v rozsahu a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou součástí této Objednávky;
 - 4.3.2 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje ke Službám servisní podpory zprovoznit nejpozději ke dni zahájení jejich poskytování řešení pro monitoring servisní podpory Aplikace, které bude sloužit k dohledu nad servisní podporou Aplikace. Zprovozněné řešení monitoringu servisní podpory Aplikace umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby servisní podpory Aplikace (dále jen „**Monitoring**“).
- 4.5 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu, jakož i další informace relevantní pro poskytování Služby servisní podpory, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb servisní podpory (dále jen „**Zpráva**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byla Aplikace provozována a Služby servisní podpory byly poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Objednávky, a není-li pro určitou Službu servisní podpory SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby servisní podpory sjednanou v této Objednávce.
- 4.6 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 5 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 4.7 Zprávy podléhají schvalování Objednatелеm. Nebyly-li Služby servisní podpory poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb servisní podpory.
- 4.8 Služby servisní podpory budou spočívat zejména v:
- 4.8.1 odstraňováním chyb Aplikace bez ohledu na jejich původ směřující k dosažení zajištění očekávané garantované úrovně dostupnosti Aplikace;
 - 4.8.2 podpoře uživatelů z řad Objednatele při obsluze a užívání Aplikace, zejména zodpovídáním telefonických dotazů, řešením servisních požadavků a emailových dotazů vznesených uživateli Aplikace, podáváním technických informací o Aplikaci a v poskytování asistence uživatelům objednatel prostřednictvím vzdáleného přístupu.

5. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 5.1.1 poskytovat plnění podle této Objednávky vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas;
 - 5.1.2 poskytovat plnění podle této Objednávky s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Objednávce; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než

30 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;

- 5.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Objednávky nezbytné;
- 5.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Objednávky a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Objednávky;
- 5.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Objednávky, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Objednávky nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 5.1.7 postupovat při poskytování plnění podle této Objednávky s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“, a to v rozsahu, v jakém to aktuální stav Aplikace umožňuje;
- 5.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí Služeb servisní podpory, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka, jehož služby budou hrazeny Poskytovatelem);
- 5.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Objednávky a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 5.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Objednávky, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
- 5.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 5.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb servisní podpory za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
- 5.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Platební podmínky

- 6.1.1 Objednatel se zavazuje uhradit Odměnu následujícím způsobem:

za dílčí plnění za období od 28. 1. 2025 do 28. 2. 2025 náleží Poskytovateli dílčí úplata ve výši 50.000,- Kč bez DPH;

za dílčí plnění za období od 1. 3. 2025 do 31. 3. 2025 náleží Poskytovateli dílčí úplata ve výši 50.000,- Kč bez DPH;

za dílčí plnění za období od 1. 4. 2025 do 30. 4. 2025 náleží Poskytovateli dílčí úplata ve výši 50.000,- Kč bez DPH;

za dílčí plnění za období od 1. 5. 2025 do 31. 5. 2025 náleží Poskytovateli dílčí úplata ve výši 50.000,- Kč bez DPH;

- 6.1.2 Splatnost jednotlivých plateb dle této Objednávky je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskyvatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
- 6.1.3 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Objednávky, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 6.1.4 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Objednávky, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 6.1.5 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 6.1.6 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 6.1.7 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskyvatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 6.1.8 Poskyvatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Objednávky nerozhodl, že Poskyvatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskyvatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskyvatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dní. Stane-li se Poskyvatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně,

příčemž DPH bude Objednatel uhradena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů

- 7.1 S ohledem na předmět této Objednávky smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech koncových uživatelů Aplikace či osob evidovaných v Aplikaci (dále jen „**koncoví uživatelé**“). Nedílnou součástí Objednávky je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatel jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 7 této Objednávky.
- 7.2 Podrobněji jsou předmět zpracování, kategorie subjektů údajů, typ osobních údajů a rozsah zpracování osobních údajů popsány v Technické specifikaci.

Povaha, účel a prostředky zpracování

- 7.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje automatizovanými prostředky, a to za účelem poskytování servisní podpory Aplikace, případně za dalšími účely, které vyplývají z této Objednávky.
- 7.4 Podrobněji jsou povaha, účel a prostředky zpracování osobních údajů popsány v Technické specifikaci.

Doba zpracování

- 7.5 Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Objednávky. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Objednávky, pokud z ustanovení Objednávky nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

Obecné zásady zpracování osobních údajů

- 7.6 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 7.7 Poskytovatel v souvislosti se zpracováním osobních údajů:
- 7.7.1 zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle této Objednávky, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- 7.7.2 v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě

-
- Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;
- 7.7.3 poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;
- 7.7.4 nezpracovává osobní údaje získané za účelem plnění této Objednávky pro své vlastní účely;
- 7.7.5 nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
- 7.7.6 zohledňuje povahu zpracování,
- 7.7.7 je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv koncových uživatelů;
- 7.7.8 je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též koncovým uživatelům, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- 7.7.9 v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
- 7.7.10 poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Objednávky, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Objednatелеm nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;
- 7.7.11 není oprávněn osobní údaje koncových uživatelů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Objednávky;
- 7.7.12 umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto čl. 7 Objednávky, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, jak je tato definována níže;
- 7.7.13 umožní Objednateli přístup do informačního systému užívaného pro zpracování a k probíhajícím operacím zpracování.
- 7.8 V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:
- 7.8.1 jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;
- 7.8.2 kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;

-
- 7.8.3 informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a
- 7.8.4 popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.
- 7.9 Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za
- 7.9.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
- 7.9.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
- 7.9.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
- 7.9.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 7.10 V případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
- 7.11 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 7.12 Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinnosti Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.
- 7.13 V případě ukončení této Objednávky je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.

Zabezpečení osobních údajů

- 7.14 Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 7.15 Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k osobním údajům bude

pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Objednávkou.

- 7.16 Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě objednávky s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Objednávce uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 7.17 Poskytovatel přijal a udržuje zejména následující opatření k zajištění úrovně zabezpečení:
- 7.17.1 zajištění toho, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;
 - 7.17.2 zajištění toho, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
 - 7.17.3 pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
 - 7.17.4 zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům;
 - 7.17.5 schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
 - 7.17.6 schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů; a
 - 7.17.7 proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
 - 7.17.8 antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;
 - 7.17.9 šifrovaný přenos dat prostřednictvím IT technologií;
 - 7.17.10 přístup k osobním údajům mají pouze pověřené osoby Poskytovatele;
 - 7.17.11 servery s osobními údaji jsou uzamčeny v serverovně; a
- 7.18 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 7.19 Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 7.20 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.

-
- 7.21 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 7.17 této Objednávky je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelům vyzván.
- 7.22 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, Objednateli.

8. OCHRANA INFORMACÍ

- 8.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Objednávky:
- 8.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - 8.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 8.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Objednávky získala od druhé smluvní strany.
- 8.3 Za třetí osoby podle odst. 8.2 se nepovažují:
- 8.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 8.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 8.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
 - 8.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Objednávky nebo na plnění spojeném s plněním dle této Objednávky, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Objednávce.
- 8.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelům Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 8.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Objednávky a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „**ZZOÚ**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Objednávky, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Objednávky.

-
- 8.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Objednávky, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje a které mohou být dle ZZOÚ splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle ZZOÚ v konkrétním případě vyžadovány.
- 8.7 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Objednávky, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Objednávky.
- 8.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Objednávky a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Objednávkou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 8.9 Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Aplikace obsahuje, která do ní mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena, i data, která z ní byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Objednávky jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy Aplikace, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v Aplikaci, vyjma případu, kdy Objednatel dá Poskytovateli výslovný písemný souhlas se zveřejněním kódů nebo jejich částí třetím osobám.
- 8.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 8.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 8.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Objednávky, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené objednávky o ochraně informací,
 - 8.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 8.10.4 po podpisu této Objednávky poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 8.10.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
- 8.11 Za důvěrné informace se ve smyslu odst. 8.10.5 zejména nepovažují:
- 8.11.1 ustanovení této Objednávky,
 - 8.11.2 výše ceny,

-
- 8.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 8.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 8.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Objednávky ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 8.14 Ukončení účinnosti této Objednávky z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Objednávky a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Objednávky.

9. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 9.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Objednávky.
- 9.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Objednávky tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 9.3 Ukládá-li Objednávka doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.

SLA

Služby podpory provozovatele při řešení incidentů mobilní aplikace, vč. všech jeho částí a rozhraní				
Popis služby	Podpora provozovatele při řešení incidentů spočívá v řešení problémů a incidentů.			
Postup při zavedení služby	Služby budou poskytovány ve stanoveném standardním rozsahu.			
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě písemně schválené zprávy mezi Objednatelém a Poskytovatelem, a to stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci bude zpráva o provozu, zahrnující popisy jednotlivých služeb, která bude vždy přílohou Akceptačního protokolu.			
Předpokládaný rozsah služby	Služby podpory provozovatele při řešení incidentů: • provoz aplikace, • napojení/integrace na externí rozhraní			
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA) měsíčně, resp. podle čl. 6.1.			
SLA parametry				
Služba	Očekávaná měsíční dostupnost Aplikace v %	Rozsah zaručeného provozu služby		
	99,85%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00		
SLA parametry – Incident Management				
Parametr	Popis	Priorita	Reakční doba	Očekávaná doba vyřešení
Očekávaná doba vyřešení	Očekávanou dobou vyřešení se myslí čas, který obvykle uplyne od akceptace Incidentu / servisního požadavku do doby vyřešení Incidentu / servisního požadavku. Do doby vyřešení je započítáván čas dodavatele na součinnost Objednatele.	A	15 min.	60 min.
		B	30 min.	90 min.
		C	60 min.	180 hod.
	Priorita	Definice		
Definice priorit incidentů	Priorita A	Aplikace je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení Nebo Aplikace je celkově nedostupná a nedostupností je postižena jen některá skupina uživatelů. Dopad je vysoký, protože se		

		nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení. Nebo Aplikace je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení. Jakýkoliv bezpečnostní incident je vždy řešen jako priorita A.
	Priorita B	Aplikace je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin. nebo Aplikace je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je vysoký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je však střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.
	Priorita C	Aplikace je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.
Plánované odstávky		
Na základě dohody s Objednatelem v čase 01:00 – 4:00, maximálně na dobu 3 hodin		
Měření dostupnosti		
Měření bude prováděno vyhodnocováním Trouble Ticketového systému (TT) a Monitoring. Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkové odsouhlasené provozní doby za sledované období a doby nedostupnosti služby, za niž nese odpovědnost dodavatel, a odsouhlasené provozní doby za sledované období vynásobené 100. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %. $\text{Dostupnost} = (\text{PDobdobí} - \text{Nslužby}) / \text{PDobdobí} * 100 [\%]$ Kde: PDobdobí Odsouhlasená provozní doba za sledované období Nslužby Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za niž odpovídá dodavatel		