

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: Nemocnice Jihlava, příspěvková organizace, se sídlem Vrchlického 59, 586 33, IČ: 00090638, DIČ: CZ00090638, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. Zn. Pr. 1472, zastoupená [REDAKCE] ředitelem (dále jen „Objednatel“)

Poskytovatel: Datlowe s.r.o., se sídlem Velkopřevorské náměstí 488/5, 118 00 Praha 1, IČ: 02931737, DIČ CZ02931737, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, spisová značka 225505, zastoupený [REDAKCE] jednatelem

(dále jen „Poskytovatel“)

Objednatel je poskytovatelem zdravotních služeb v rámci České republiky a hodlá uzavřít tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“), podle níž Poskytovatel bude Objednateli poskytovat službu v podobě poskytnutí práva na užívání, zpřístupnění a zajištění provozuschopnosti jednoho, popř. více softwarových řešení uvedených v Příloze 1 této Smlouvy v prostředí Objednatele (dále též „Služba“) a bude poskytovat podporu této Služby, to vše za podmínek sjednaných níže v této Smlouvě. Objednatel poskytne Poskytovateli potřebnou součinnost v rozsahu a způsobem dle této Smlouvy.

Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněným poskytovatelem všech softwarových řešení specifikovaných v článku 2 této Smlouvy.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Základní údaje:

Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytnutí práva na užívání, zpřístupnění a zajištění provozuschopnosti jednoho či více softwarových řešení v rozsahu dle přílohy 1 (dále též souhrnně jako „Řešení“) na dobu určitou, a to do 31. 12. 2025, a podpora provozu Řešení po dobu trvání užívacích práv.

Plnění této Smlouvy zahrnuje **poskytování Služby Objednateli, včetně udržování parametrů provozuschopnosti Služby**. Poskytovatel umožňuje Objednateli využívat Službu v plné provozuschopnosti dle dohodnutých parametrů po dobu platnosti této Smlouvy.

3. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

3.1 Povinnosti Poskytovatele:

- (a) Poskytovatel se zavazuje udržovat Službu v plné provozuschopnosti v souladu s Přílohou 2 této Smlouvy.
- (b) Poskytovatel bude provádět plnění s náležitou odbornou péčí podle ustanovení této Smlouvy.
- (c) Poskytovatel se bude při plnění této Smlouvy řídit veškerými právními předpisy, na které jej Objednatel písemně upozorní. Zejména bude Poskytovatel dodržovat všechny povinnosti zpracovatele osobních údajů podle Nařízení EU č. 2016/679 (GDPR).

- (d) V právním vztahu dle této Smlouvy bude Poskytovatel v postavení zpracovatele a Objednatel v postavení správce osobních údajů, které Poskytovatel získá od Objednatele v rámci plnění této Smlouvy, přičemž jde o data uvedená v Příloze 1 této Smlouvy (dále jen "**Osobní údaje**"). Při zpracování osobních údajů se Smluvní strany zavazují řídit ujednáním o zpracování osobních údajů, jejichž vzor tvoří Přílohu 3 této Smlouvy, a kterou Smluvní strany podepíší zároveň s touto Smlouvou nebo bez zbytečného odkladu po jejím uzavření.

3.2 Povinnosti Objednatele:

- (a) Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu v souladu s článkem 5 níže.
- (b) Objednatel bude provádět plnění s náležitou péčí podle ustanovení této Smlouvy.
- (c) Objednatel potvrzuje, že uzavírá tuto Smlouvu poté, co přezkoumal veškeré údaje vztahující se k Službě a této Smlouvě, jež jsou obsažené v Přílohách k této smlouvě, a na základě informací, jež mu byly zpřístupněny, potvrzuje, že jakékoli jeho opomenutí seznámit se s těmito údaji nebo informacemi jej nezbavuje odpovědnosti za řádné a včasné plnění svých závazků dle této Smlouvy.
- (d) Objednatel se bude při plnění této Smlouvy řídit veškerými platnými zákony, předpisy a vyhláškami.
- (e) Objednatel zajistí správné nastavení webových prohlížečů, které budou použity pro přístup k Řešení, aby nemohlo docházet k úniku osobních údajů zejména pomocí instalovaných doplňků do webových prohlížečů.

4. SOUČINNOST

4.1 Součinnost

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností. Každá smluvní strana je povinná informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

Objednatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel použil pro komunikaci s potenciálními novými zákazníky Poskytovatele jako součást svých referencí projekt upravený touto Smlouvou.

Objednatel zajistí, aby v případě, že jeho zástupci budou prezentovat Službu či výstupy získané v rámci poskytování Služby, byl Poskytovatel uveden jako dodavatel Služby.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Cena

Celková cena plnění dle Smlouvy je uvedena v Příloze 4 této Smlouvy.

5.2 Platební podmínky

Platební podmínky pro platby Objednatele Poskytovateli a platební kalendář jsou stanoveny v Příloze 4 této Smlouvy.

Bude-li Objednatel v prodlení s placením dohodnutých částek Poskytovateli přesahujícím 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn pozastavit další plnění až do splnění platební povinnosti Objednatele.

Jakákoli věcná změna rozsahu poskytovaných plnění dle Smlouvy vyžádaná Objednatelem bude učiněna písemně a Poskytovatel Objednatele písemně vyrozumí o dopadu této změny na časový plán nebo cenu. Tato změna rozsahu, ceny nebo časového plánu bude platná pouze v případě, že bude provedena písemným dodatkem k této Smlouvě.

6. PRÁVA K NEHMOTNÝM STATKŮM

6.1 Práva k Službě a Řešení.

Poskytovatel prohlašuje, že je výlučným nositelem majetkových autorských a jiných práv k Řešení a Službě. Současně Objednatel potvrzuje, že Poskytovatel bude výlučným nositelem majetkových autorských a jiných práv ke všem úpravám, doplňkům, algoritmům, modelům či slovníkům nebo jejich částem, vytvořeným po dobu poskytování Služby, a to k datu jejich vytvoření. Za součást Řešení se pro účely této Smlouvy nepovažují standardní softwarové komponenty třetích stran, nezbytné pro provoz Řešení nebo určené pro provoz s Řešením, jejichž aktuální výčet spolu s licenčními podmínkami je uvedený na provozním serveru Řešení.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

7.1 Odpovědnost za škodu se řídí následujícími ustanoveními:

- (a) Poskytovatel odpovídá Objednateli za způsobenou škodu podle obecných ustanovení rozhodného práva. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za interpretaci jakýchkoliv dat, získávaných Objednatelem na základě Služby. Interpretace těchto dat je výlučně věcí Objednatele a jeho odborného posouzení.
- (b) Rozsah náhrady škody nepřekročí maximální limity stanovené v článku 7.1(c) této Smlouvy.
- (c) Celková nasčítaná výše náhrady případné škody od Poskytovatele Objednateli, za skutek nebo opomenutí v souvislosti s touto Smlouvou nebo porušením zákona se omezí na celkovou výši 300 000 Kč.

8. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

8.1 Doba platnosti Smlouvy

Tato Smlouva se uzavírá na dobu do 31. 12. 2025. Tuto Smlouvu lze vypovědět písemnou výpovědí s třicetidenní (30) denní výpovědní lhůtou, přičemž výpověď může kterákoliv ze smluvních stran podat nejdříve po uplynutí 12 měsíců od účinnosti této Smlouvy.

8.2 Ukončení Objednatelem

Objednatel může od této Smlouvy písemně odstoupit, pokud se Poskytovatel dopustí podstatného porušení kterékoli povinnosti podle této Smlouvy a poté nedokáže situaci napravit do čtyřicetipěti (45) dnů od obdržení písemného oznámení Objednatele o porušení. V tomto případě je Poskytovatel zodpovědný za škodu podle platného práva až do výše uvedené v článku 7.17.1(c) této Smlouvy.

8.3 Ukončení Poskytovatelem

Poskytovatel může odstoupit od této Smlouvy v případě, že se Objednatel dopustí podstatného porušení jakékoliv povinnosti podle této Smlouvy a poté nedokáže do čtyřicetipěti (45) dnů po obdržení písemného oznámení Poskytovatele o porušení zjednat nápravu.

8.4 Následky ukončení Smlouvy

V případě ukončení Smlouvy je Objednatel povinen okamžitě přestat Službu využívat a odinstalovat veškeré komponenty Řešení, o čemž je Objednatel povinen zaslat Poskytovateli písemné potvrzení nejpozději do pěti (5) dnů ode dne ukončení Smlouvy.

9. SPOLUPRÁCE SMLUVNÍCH STRAN

9.1 Další závazky Objednatele.

Objednatel se zavazuje k poskytování následující dodatečné součinnosti Poskytovateli, po dobu platnosti této Smlouvy:

- (a) Poskytování zpětné vazby. Objednatel bude Poskytovateli dávat zpětnou vazbu týkající se Služby za podmínek dohodnutých mezi smluvními stranami.
- (b) Testování nových verzí anebo rozšíření Služby. Objednatel bude testovat nové verze anebo rozšíření Služby za dohodnutých podmínek

9.2 Objednatel potvrzuje, že cena dle Čl. 5 výše je stanovena se slevou oproti standardnímu ceníku Poskytovatele z důvodu poskytnutí protiplnění Objednateli za jeho dodatečnou součinnost podle tohoto Čl. 8. V případě, že Objednatel přestane poskytovat tuto dodatečnou součinnost má Poskytovatel právo účtovat za využívání Služby standardní cenu podle svého aktuálního Ceníku.

9.3 Další závazky Poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje k poskytování následujícího dodatečného plnění v rámci partnerské spolupráce smluvních stran:

- (a) Odborná asistence při provádění datových analýz Objednatelem
- (b) Sdílení informací o vývojových verzích nových produktů Poskytovatele

9.4 Odměna za poskytování těchto dalších plnění Poskytovatele dle odst. 8.3 je zahrnutá do Ceny dle Čl. 5 a Přílohy 6 této Smlouvy a Poskytovateli tedy za tato další plnění nenáleží žádná zvláštní odměna.

10. OSTATNÍ USTANOVENÍ

10.1 Důvěrná povaha informací.

- (a) Smluvní strany si budou navzájem předkládat a poskytovat důvěrné informace a materiály (důvěrné materiály), které zahrnují veškeré technické, finanční, obchodní a jiné informace nebo údaje, programové vybavení, technické prostředky, metody a postupy vlastněné předkládající Smluvní stranou nebo jakýmkoliv subjektem s ní souvisejícím, nebo označené předkládající Smluvní stranou za důvěrné a obecně neznámé třetím stranám, a o nichž se může příjemce dozvědět nebo k nimž může získat přístup pouze předáním těchto položek předkládající Smluvní stranou. Obě Smluvní strany budou zachovávat přísně důvěrný charakter veškerých takových důvěrných informací a materiálů

a nepoužijí je ve prospěch třetích stran nebo je nevyjeví žádným jiným stranám. Pokud je sdělení důvěrných informací třetím stranám nezbytné pro plnění této Smlouvy, pak je možné informace poskytnout pouze za následujících podmínek:

- (i) třetí osobu, které budou důvěrné informace některou ze Smluvních stran sděleny, odsouhlasí druhá Smluvní strana; a
 - (ii) třetí strana písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly jako důvěrné předány.
- (b) Bez ohledu na bod (a) však povinnost smluvních stran zachovávat důvěrnou povahu důvěrných materiálů se nebude uplatňovat v případech, kdy důvěrné materiály:
- (i) jsou nebo se stávají veřejně přístupnými, aniž by došlo k porušení této Smlouvy; nebo
 - (ii) je příjemce legitimně obdržel od třetí strany bez jakékoliv povinnosti zachovat jejich důvěrnou povahu; v tomto případě nebude Smluvní strana uváděna jako zdroj této informace; nebo
 - (iii) jsou zbaveny důvěrné povahy na základě platného rozhodnutí soudu nebo jiného státního orgánu (dále též "Rozhodnutí"), a to za předpokladu, že příjemce
 - (1) předkládající Smluvní stranu vyrozuměl o takovémto Rozhodnutí neprodleně po jeho obdržení; a
 - (2) spolupracuje s předkládající Smluvní stranou na tom, aby od soudu nebo státního orgánu, který vydal zmíněné Rozhodnutí, získal předběžné opatření, které by omezilo předání a užívání důvěrných materiálů výhradně na účely, kterým měl sloužit původní příkaz k odtajnění.
- (c) Smluvní strany se zavazují dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou. Smluvní strana, která získala skutečnost chráněnou dle tohoto článku smlouvy od druhé Smluvní strany, se zavazuje zajistit, aby tuto skutečnost uchoval v tajnosti a nezneužil ji žádný z jejích pracovníků, orgánů nebo členů jejích orgánů bez ohledu na jeho zařazení, který se dostane nebo by se mohl dostat do styku s touto skutečností.
- (d) Povinnosti smluvních stran vyplývající z tohoto ujednání budou trvat i po ukončení této Smlouvy.
- (e) Smluvní strana, která poruší svůj závazek mlčenlivosti podle tohoto článku 10.1, je povinna druhé smluvní straně uhradit smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každé jednotlivé porušení. Smluvní pokuta je splatná do pěti (5) dnů ode dne doručení první výzvy Smluvní strany, která se porušení nedopustila.

10.2 Oznamování

Veškerá oznámení, která tato Smlouva vyžaduje nebo umožňuje, budou písemná a budou považována za řádně učiněná, pokud budou osobně doručena pověřenému zástupci Smluvní strany podle tohoto odst. 18 nebo budou učiněna doručením doporučené pošty.

Zástupci Objednatele

- [REDACTED]

Zástupci Poskytovatele

- [REDACTED]

10.3 Postoupení Smlouvy

Tato Smlouva je závazná pro její Smluvní strany, jejich právní nástupce a poplyne v jejich prospěch s tím, že ani jedna ze Smluvních stran nesmí postoupit jakákoli svá práva nebo povinnost z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Úplná Smlouva

Tato Smlouva, včetně jejích příloh a dodatků, představuje úplnou Smlouvu mezi Smluvními stranami ohledně předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí jednání, závazky a písemná ujednání ohledně tohoto předmětu Smlouvy, pokud nejsou některé z předchozích dokumentů v této Smlouvě výslovně uvedeny jako platné dokumenty a součásti této Smlouvy. Veškeré přílohy a dodatky této Smlouvy tvoří její nedílnou součást a jsou samostatně potvrzeny podpisy oprávněných zástupců Smluvních stran. Tuto Smlouvu lze ukončit pouze písemně. Tuto Smlouvu lze změnit jen písemnými chronologicky vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.

11.2 Tato Smlouva obsahuje následující přílohy, tvořící její nedílnou součást:

- (a) Příloha 1: Specifikace Služby
- (b) Příloha 2: Podmínky údržby Služby
- (c) Příloha 3: Ujednání o zpracování osobních údajů
- (d) Příloha 4: Cena

V případě jakéhokoliv rozporu mezi zněním v hlavní části Smlouvy a některé z jejích příloh, je znění hlavní části Smlouvy rozhodující.

11.3 Stejnopisy

Tato Smlouva je sepsána a podepsána ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží jeden (1) stejnopis.

11.4 Rozhodné právo a řešení sporů

Tato Smlouva a práva a povinnosti Smluvních stran z ní vyplývající se řídí a budou vykládány v souladu s právním řádem České republiky. Veškeré spory z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny soudem České republiky, jehož místní příslušnost bude určena dle sídla Poskytovatele k datu podání žaloby.

Zveřejnění smlouvy

Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinnými subjekty dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru

smluv (zákon o registru smluv) (dále jen jako „Zákon o registru smluv“). Objednatel se zavazuje uveřejnit prostřednictvím registru smluv tuto Smlouvu a související dohody či dodatky k této Smlouvě v souladu a za podmínek stanovených Zákonem o registru smluv, a to za předpokladu, že nebude v daném případě uplatněna výjimka z této povinnosti stanovená Zákonem o registru smluv. Objednatel je povinen předem informovat Poskytovatele o tom, že Smlouva, dohoda či dodatek budou zveřejněny v registru smluv, přičemž Poskytovatel je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od uzavření Smlouvy, dohody či dodatku písemně sdělit Objednateli, zda tato smlouva, dohoda či dodatek obsahuje obchodní tajemství, které může být při splnění zákonných podmínek vyloučeno ze zveřejnění v registru smluv. Nesdělí-li Poskytovatel Objednateli informace dle předchozí věty ve stanovené lhůtě, má se za to, že souhlasí se zveřejněním Smlouvy, dohody či dodatku v registru smluv v takovém znění, ve kterém byly tyto dokumenty podepsány. Smluvní strany jsou společně a nerozdílně odpovědné za škodu způsobenou opomenutím povinnosti uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv

Účinnost

Tato Smlouva nabývá platnosti dnem svého podpisu oběma stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv ve smyslu ust. § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění

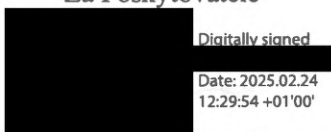
V Praze dne:

Za Objednatele

 Digitálně podepsal Ing.
Datum: 2025.02.24
06:28:25 +01'00'

Ing. Alexander Filip, ředitel
Nemocnice Jihlava, p.o.

Za Poskytovatele

 Digitally signed
Date: 2025.02.24
12:29:54 +01'00'

Datlowe, s.r.o.

PŘÍLOHA 1: SPECIFIKACE SLUŽBY

1. ŘEŠENÍ MERIE

A. Základní vlastnosti softwarové služby

- automatická identifikace potenciálních rizik z pohledu farmakoterapie napříč zdravotnickým zařízením na základě dat získaných z NIS nebo jiných systémů pro vedení zdravotnické a ošetrovatelské dokumentace
- analyzuje zdravotnickou dokumentaci včetně nestrukturovaných textů se zaměřením na schopnosti:
 - o kontextového porozumění textu
 - o identifikace historických informací
 - o identifikace negativních výroků v textu (bez teplot, bolest neguje...)
 - o identifikace překlepů v textu
- analýza vstupních dat alespoň 1x denně

B. Funkčnost klientského prostředí

- zobrazení seznamu hospitalizací se základními identifikačními údaji a informacemi o rizicích, medikacích a dalších
- možnost filtrování seznamu hospitalizací podle jednotlivých atributů nebo jejich kombinace
- možnost nastavení výchozích filtrů
- možnost uložení často používaných filtrů
- zobrazení části elektronické dokumentace asociované s hospitalizacemi a dalších informací podstatných pro farmakoterapii
- možnost editace rizik hospitalizací a stavu jejich kontroly
- možnost filtrace zobrazené elektronické dokumentace
- možnost přidání komentáře k hospitalizacím
- možnost aditivní dokumentace doporučení vydaného uživatelem
- zobrazení seznamu doporučení vydaných uživatelem
- zobrazení seznamu elektronické dokumentace hospitalizací a další elektronické dokumentace vygenerované ve zdravotnickém zařízení
- zobrazení vybrané elektronické dokumentace
- zobrazení historie uživatelských změn
- SW podporuje tvorbu statistik na základě identifikovaných rizik a doporučení
- statistiky umožňují:
 - o zobrazení různých typů přehledů, např. po jednotlivých odděleních, detail oddělení
 - o filtrování dat podle časového intervalu a případně dalších filtrů vhodných pro příslušné typy reportů
 - o sledování incidence, relativní četnost, či přepočet na 1000 hospitalizačních dnů
 - o export dat v XLSX
- Napojení na autentizační službu zadavatele
- Rozlišení rolí uživatelů minimálně pro možnost editace rizik a pouze nahlížení
- Možnost omezení nahlížení na data minimálně na úroveň oddělení
- Logování aktivity v aplikaci

Příloha 2: Podmínky údržby Služby

Popis služeb údržby:

- spolupráce na zajištění provozuschopnosti systému včetně spolupráce při řešení provozních problémů vzniklých při užívání řešení u Objednatele, včetně odstraňování chyb Řešení nebo jiných závad Služby
- provádění rutinní kontroly práce Řešení
- předávání patchů (úpravy, opravy chyb ve standardní verzi) a spolupráce při jejich nasazování u Objednatele
- provozování služby Hot-line a HelpDesku pro řešení technických problémů a pro jiné požadavky Objednatele, která přijímá požadavky a sleduje stav jejich řešení.
- dodávka a instalace aktualizací pro Řešení

Popis služeb nepatřící do této smlouvy – zajišťuje IT oddělení Objednatele:

- Údržba serverů
IT oddělení Objednatele bude pravidelně v tříměsíčních intervalech aktualizovat OS virtuálního serveru. Aktualizace budou probíhat se souhlasem Poskytovatele, aby nedocházelo např. ke konfliktům s nasazováním nových verzí. Poskytovatel může Objednatele upozornit na potřebnost aktualizace v případě závažných bezpečnostních či provozních rizik a Objednatel je povinen poskytnout v tomto případě součinnost.
- Denní zálohy virtuálního serveru
- Pravidelné kontroly funkčnosti aplikace (monitoring)

Podpora je poskytována v rozsahu 5x8, tj. v pracovních dnech od 8.00 do 16.00.

Komunikačním jazykem objednatel a poskytovatele v rámci poskytování služeb podpory/údržby je čeština.

Poskytovatel bude v rámci Podpory přijímat požadavky objednatel

- zadané na Help Desk poskytovatele, přístupný na adrese <https://helpdesk.datlowe.cz>
- zaslané na e-mailovou adresu Podpory poskytovatele: helpdesk@datlowe.cz
- ve výjimečných případech telefonicky na telefonickém čísle Podpory poskytovatele: +420 234 707 944

Maximální reakční doby, stanovené pro jednotlivé úkony Podpory:

Kategorie požadavku	Způsob reakce/podmínky	Maximální doba řešení
Urgentní	do 24 hodin (v pracovních dnech)	do 48 hodin
Vysoká	do 24 hodin (v pracovních dnech)	do 5 pracovních dnů
Střední	do 5 pracovních dnů	do 15 pracovních dnů
Nízká	do 10 pracovních dnů	dle dohody

Reakční doby začínají běžet okamžikem nahlášení požadavku, za nějž se považuje

- zadání požadavku na Helpdesk poskytovatele
- odeslání požadavku na e-mailovou adresu Podpory poskytovatele
- nahlášení požadavku na telefonickém čísle Podpory poskytovatele

Kategorie pro odstranění závad na SW nebo pro požadavky Podpory se stanovují takto:

Kategorie požadavku	Definice
Urgentní	- SW je zcela mimo provoz nebo není možné spustit některou z podporovaných funkcí na koncových pracovištích - SW opakovaně kolabuje na zpracování stejné úlohy, není možné použít jiný pracovní postup a hrozí prodlení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat
Vysoká	- některá z klíčových funkcí SW není k dispozici nebo je její funkčnost nespolehlivá (nebo jinak netypická) a použití náhradních postupů buď není možné, nebo je užití náhradních postupů pro uživatele velmi problematické, díky čemuž vzniká nebezpečí z možného prodlení ve zpracování dat - hrozí výpadek SW resp. hrozí výskyt závady kategorie Urgentní
Střední	- některá z méně významných funkcí SW není k dispozici a zbývající části SW jsou správně funkční bez dopadu na standardní zpracování dat, nehrozí nebezpečí z prodlení zpracování dat - některá ze standardních funkcí SW nepracuje korektně, ale k příslušné operaci existuje náhradní postup, který je možné v daném čase použít - SW má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy - užívání SW vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů) - kontrolní funkce SW nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze SW tak roste riziko zavlečení chyby do dat nebo postupu zpracování - je vyžádána konzultace bezprostředně související s provozem SW
Nízká	- profylaktické kontroly SW a s tím související úkony - standardní úpravy konfigurace a parametrů SW ve vazbě na změny legislativy nebo změny organizačního uspořádání - zpracování návrhů na možná řešení složitějších změn resp. doporučených úprav konfigurace SW do budoucna, - vyžádaná konzultace bezprostředně nesouvisející s provozem SW nebo vztahující se k otázkám dalšího možného (budoucího) rozvoje SW

Požadavky na servisní, technickou a uživatelskou podporu budou zadávat jen osoby, pověřené k tomu Zadavatelem.

Oprávněnými osobami pro hlášení chyb, zasílání dotazů atp. jsou za Objednatele:

•



Příloha 3: Ujednání o zpracování osobních údajů

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Toto ujednání o zpracování osobních údajů (dále jen „**ujednání**“) smluvní strany uzavírají v návaznosti na požadavek smluvního zakotvení vztahu mezi správcem a zpracovatelem osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**nařízení**“).
- 1.2 Pojmy v tomto ujednání nedefinované, které jsou definovány v nařízení, mají význam stanovený v nařízení.

2. SPRÁVCE, ZPRACOVATEL

Smluvní strany se dohodly, že v právním vztahu dle smlouvy bude Objednatel v postavení správce a Poskytovatel v postavení zpracovatele osobních údajů.

3. PŘEDMĚT ZPRACOVÁNÍ, TYP OSOBNÍCH ÚDAJŮ, KATEGORIE SUBJEKTU ÚDAJŮ

- 3.1 Zpracovatel může při plnění smlouvy zpracovávat osobní údaje, které získá od správce popř. vlastní činností při plnění smlouvy nebo v souvislosti s ním. Jde zejména o osobní údaje týkající se pacientů (například jméno, příjmení, rodné číslo, informace o zdravotním stavu) a zaměstnanců (například jméno, příjmení, osobní číslo).

4. ÚČEL ZPRACOVÁNÍ, POVAHA ZPRACOVÁNÍ

- 4.1 Účelem zpracování osobních údajů je plnění povinností zpracovatele dle smlouvy, a to zejména implementace a podpora provozu Řešení (jak je definováno v příloze 1 Smlouvy).
- 4.2 Zpracování osobních údajů má zejména povahu uspořádávání, shromažďování, ukládání, prohlížení, kombinování, zaznamenávání. Zpracování nezahrnuje použití těchto údajů pro další marketingové účely, není-li výslovně mezi správcem a zpracovatelem dohodnuto jinak.

5. DOBA TRVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ

Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze po dobu nezbytnou k dosažení výše uvedeného účelu zpracování, nejdéle však po dobu trvání smlouvy. Po uplynutí této doby zpracování se zpracovatel zavazuje postupovat dle čl. 6.6 tohoto ujednání.

6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI

- 6.1 Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají příslušné právní předpisy; v takovém případě zpracovatel správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

- 6.2 Zpracovatel se zavazuje zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 6.3 Zpracovatel se zavazuje přijmout veškerá opatření dle čl. 32 nařízení.
- 6.4 Zpracovatel smí využít ke zpracování osobních údajů dle tohoto ujednání dalšího zpracovatele pouze po předchozím písemném souhlasu správce. Je-li tento souhlas udělen, zpracovatel se zavazuje dodržet své povinnosti dle čl. 28 odst. 2 a 4 nařízení.
- 6.5 Při své činnosti se zpracovatel zavazuje zohledňovat povahu zpracování, být správcí nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. nařízení a při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici.
- 6.6 Zpracovatel se zavazuje v souladu s rozhodnutím správci všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, nejpozději po ukončení smlouvy, a vymazat všechny jejich existující kopie, pokud příslušné právní předpisy nepožadují uložení daných osobních údajů.
- 6.7 Zpracovatel se zavazuje poskytnout správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti ohledně ochrany osobních údajů stanovené v tomto ujednání i ve všech příslušných právních předpisech, a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispět.
- 6.8 Spolu s povinnostmi z tohoto ujednání se zpracovatel se zavazuje vždy v plném rozsahu dodržovat všechny další povinnosti plynoucí z právních předpisů o ochraně osobních údajů (včetně nařízení) a odpovídá správci za veškerou újmu, pokud kteroukoli z těchto povinností poruší.

