**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**„ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management“**

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dále jen „**občanský zákoník**“) takto:

**CSF, s.r.o.**

se sídlem: Střelecká 672/14, 500 02 Hradec Králové

IČ: 25289462

DIČ: CZ25289462

zastoupena: Mgr. Radkem Meduňou, jednatelem

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., Hradec Králové

číslo účtu: 7732363028/5500

*zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 13316*

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

**Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno**

se sídlem: Pekařská 664/53, 602 00 Brno

zastoupena: doc. MUDr. Petrem Němcem, CSc., MBA - ředitelem CKTCH Brno

IČ: 00209775

DIČ: CZ00209775

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 88634621/0710

*CKTCH Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku,*

(dále jen „**Objednatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

# Úvodní ustanovení

* 1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu o [DOPLNÍ CHKTCH] (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

# Předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že na vlastní náklady bude Objednateli poskytovat řádně a včas služby k **ServiceDesk a Asset Management** (dále jen „**Programové vybavení**“) tak, aby Objednatel mohl Programové vybavení řádně a nerušeně užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto smlouvou a výzvou k podání nabídek na veřejnou zakázku malého rozsahu č. **VZ0201690** s názvem Service Desk a Asset Management (dále jen „**Výzva**“).
  2. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli k Programovému vybavení služby dle jejich specifikací uvedených v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů.
  3. Poskytovatel je povinen Služby poskytovat ode dne nabytí účinnosti této smlouvy (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v příloze č. 1 této smlouvy poskytovat buď jako:
     1. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
     2. služby poskytované na základě požadavků Objednatele zadaných postupem dle odst. 2.2 této smlouvy (dále jen „**Služby poskytované mimo paušál**“ nebo „**Ad-hoc Služby**“).
  4. Poskytovatel nejpozději **5** pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy zadávat požadavky na Služby poskytované mimo paušál a na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v příloze č. 1 této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v příloze č. 1 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. telefonickým zadáním nebo zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky zadané Požadavky je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
  5. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Programového vybavení a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Do Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů Programového vybavení, vypnutí a restart Programového vybavení a aktualizace Programového vybavení. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
  6. Není-li ve specifikaci příslušné Služby v příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení Požadavku, vznese písemně námitky, které je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 2.6. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně.
  7. Pokud ze specifikace Služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud se na poskytovanou Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy a z přílohy č. 2 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud je součástí Požadavku provedení úpravy Programové vybavení, provede se akceptace této úpravy dle čl. 3 této smlouvy, ledaže je ve specifikaci příslušné Služby nebo v příslušném Požadavku stanoveno jinak.
  8. Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Programového vybavení dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, se pro účely této smlouvy považují za služby.
  9. Pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytuje Poskytovatel k takovému autorskému dílu oprávnění k užití, a to ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, v jakém Poskytovatel na základě předchozích smluv s Objednatelem poskytnul Objednateli oprávnění k užití Programového vybavení, ledaže se strany této smlouvy dohodnou jinak (dále jen „**Licence**“). Objednatel není povinen Licenci využít. Licence se poskytuje bezplatně. Pokud při poskytování Služeb vznikla databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele.

# Akceptace úprav Programové vybavení

* 1. Nestanoví-li tato smlouva jinak, jakékoli úpravy Programového vybavení provedené na základě této smlouvy, které spočívají zejména v programátorských úpravách a doplněních a ke kterým došlo při plnění této smlouvy, podléhají akceptaci, která je sjednána takto:
     1. Objednatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Poskytovatel provede za přítomnosti Objednatele testování prokazující splnění těchto akceptačních kritérií. Bude-li testování úspěšné, sepíše o tom Poskytovatel písemný akceptační protokol, který Objednatel podepíše.
     2. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a zahájit nové testování. Přitom postupuje dle tohoto čl. 3 odst. 1 obdobně. Počet těchto opakování není omezen.

# Doba a místo plnění smlouvy

* 1. Poskytovatel poskytuje Paušální služby ode dne podpisu Předávacího protokolu o řádném poskytnutí práva k užití (licenci) k Programovému vybavení oběma smluvními stranami.
  2. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:

1. po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
2. po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
3. po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
   1. Místem plnění Služeb je provozovna Objednatele, ve které je implementována příslušná instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“). Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoliv jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k infrastruktuře Objednatele.
   2. Objednatel umožňuje vzdálený přístup výhradně prostřednictvím xxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx a v budoucnu výhradně prostřednictvím systému xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx Objednatele.

Jiný způsob dohledu není Objednatelem podporován.

Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený dohled povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou Objednatele.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v případě, že bude přistupovat k datům Objednatele, předložil seznam zaměstnanců Poskytovatele (včetně emailových adres) a dalších osob na straně Poskytovatele (včetně emailových adres) oprávněných přistupovat k těmto datům Objednatele.

* 1. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli konkrétní termín zahájení plnění dle této Smlouvy dva pracovní dny předem na Úsek informačních technologií CKTCH panu xxxxxxxxxxxxxxxxxx, tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxx, a potvrdit tento termín písemně e-mailem na adresu xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Bez tohoto oznámení není Objednatel povinen podepsat Předávací protokol.

# Cena za Služby

* 1. Cena za služby uvedené v Příloze č. 1 – Paušální služby se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Cena za Paušální Služby**“) a činí

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za Paušální Služby bez DPH:** | **30 000,- Kč** |

* 1. Poskytovatel je oprávněn k této ceně připočíst DPH ve výši stanovené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, *(dále jen „****ZDPH****“)*, a to k datu uskutečnění zdanitelného plnění *(dále jen „****DUZP****“)*. Ke dni podpisu smlouvy činí hodnoty:

|  |  |
| --- | --- |
| **DPH 21 %:** | **6 300,- Kč** |
| **Cena za Paušální Služby včetně DPH:** | **36 300,- Kč** |

Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném roce. Paušální cena se mění se pouze v níže stanovených případech.

* 1. Cenové položky za Služby poskytované mimo paušál v rozsahu **12** hodin ročně (dále jen „**Cena za služby mimo paušál**“) se sjednávají v následujících výších:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za 1 hodinu práce bez DPH:** | **2 000,- Kč** |

Objednatel není povinen Služby mimo paušál čerpat v celém rozsahu určeném v odst. 5.2., rovněž je oprávněn tyto služby nečerpat vůbec v průběhu jednoho roku, nebo nečerpat vůbec po dobu trvání této Smlouvy.

* 1. Poskytovatel je oprávněn k této ceně připočíst DPH ve výši stanovené dle ZDPH, a to k ***DUZP***. Ke dni podpisu smlouvy činí hodnoty:

|  |  |
| --- | --- |
| **DPH 21 %:** | **420,- Kč** |
| **Cena za 1 hodinu včetně DPH:** | **2 420,- Kč** |

* 1. Ceny za Služby (Paušální cena i Cena za služby mimo paušál) dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:
* nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele).

Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskytovatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

* 1. Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena a Ceny plnění mimo paušál (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se mohou měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  2. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

# Platební podmínky

* 1. Paušální cena se platí vždy za jedno období (**měsíc**) po jeho uplynutí na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
  2. Právo na vystavení daňového dokladu za služby poskytované mimo paušál vzniká Poskytovateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo paušál v daném kalendářním měsíci, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelem převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán Předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo paušál v daném období poskytnuté; není-li dohodnuto v příslušné Smlouvě o Službách poskytovaných mimo paušál jinak nebo nevyplývá-li z povahy plnění těchto Služeb jinak, považuje se za poskytnutí příslušné Služby.
  3. Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, **označení této smlouvy** (dle Objednatele), datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a **její přílohou musí být** **kopie Přehledu Požadavků**, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
  4. Cena služby poskytované mimo paušál je splatná vždy na základě vystavené faktury za daný kalendářní měsíc, a to 14. den ode dne prokazatelného doručení faktury, přičemž přílohou této faktury musí být předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Služby poskytované mimo paušál včetně jejího rozepsání na jednotlivé Služby poskytované mimo paušál (členění dle přílohy č. 1 této smlouvy), označení této Smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto Smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Služby poskytované mimo paušál v členění dle přílohy č. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Služby poskytované mimo paušál, jejichž součástí jsou úpravy Programového vybavení, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, musí být tato skutečnost u takových Služeb poskytovaných mimo paušál na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena za takové úpravy Programového vybavení se účtuje. Pokud faktura nesplňuje kteroukoli náležitost sjednanou v tomto odst. 6.3, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.
  5. Objednatel přijímá faktury i elektronicky na adrese xxxxxxxxxxxx a/nebo prostřednictvím datové schránky ***g4d3fvd***.
  6. Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
  7. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskytovatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskytovatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskytovatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
  8. Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskytovatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
  9. Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

# Další práva a povinnosti smluvních stran

* 1. Poskytovatel je dále povinen:

1. Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
2. Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
3. Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
4. Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
5. Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
6. Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.
7. zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů (nebo v termínech podle dokumentace provedené změny) od uskutečnění jakékoli změny v Programovém vybavení provedené Poskytovatelem, která uvedla Programové vybavení do nesouladu s Dokumentací (uživatelskou, provozní a bezpečnostní – dále jen „**Dokumentace**“), aktualizaci Dokumentace Programového vybavení a aktualizovanou Dokumentaci zpřístupnit Objednateli.
8. Dodržovat Bezpečnostní požadavky Objednatele definované v Příloze č. 5 této Smlouvy.
   1. Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Programového vybavení poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.
   2. Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
   3. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím subdodavatelů. Provedení části plnění dle této Smlouvy subdodavatelem nezbavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil subdodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

# Právní odpovědnost

* 1. Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Programového vybavení, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu.
  2. Paušální služby poskytované na základě této smlouvy se vztahují i na případná rozšíření Programového vybavení provedená v rámci Po-implementačního rozvoje.

# Kvalita a odpovědnost za vady

* 1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost Služeb a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha připouští, a to po dobu **24 měsíců** od okamžiku jejich řádného poskytnutí (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Služby a jejich výsledky jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti sjednané v této smlouvě, v jednotlivých Požadavcích a specifikované ve Výzvě.
  2. Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).

# Trvání závazku

* 1. Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu **24 měsíců**, ode dne podpisu závěrečného Akceptačního protokolu, kterým Poskytovatel řádně předá Programové vybavení.
  2. Závazek z této smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
  3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíce. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou formu.
  4. Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
  5. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.
  6. Výpovědí této Smlouvy zanikají i případné Smlouvy o Službách poskytovaných mimo paušál, není-li dohodnuto mezi Smluvními stranami jinak.

### 

# Mlčenlivost, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A BEZPEČNOST INFORMACÍ

* 1. Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky Mlčenlivosti dle Dohody o mlčenlivosti, uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem samostatnou smlouvou.

# Součinnost a vzájemná komunikace

* 1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat 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 Smlouvy.
  2. Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
  3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
  4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých, uvedených v Příloze č. 3. Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím statutárního orgánu jednostranně seznam způsobilých osob změnit. Aktualizovaný seznam osob musí být Objednateli doručen prostřednictvím HelpDesk a opatřen zaručeným elektronickým podpisem.
  5. Poskytovatel bude Objednateli jednou za půl roku předávat zálohu celého systému včetně databáze.
  6. Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
  7. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskytovatele.
  8. Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „**Setkání**“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskytovatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskytovatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenční systému určeného Poskytovatelem.
  9. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
  10. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

# Náhrada škody a smluvní sankce

* 1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
  2. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
  3. Poskytovatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytnul v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.
  4. Poskytovatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 2.4 této smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.
  5. V případě, že i po druhém průchodu akceptačním procesem podle čl. 3 této smlouvy je třeba zahájit další průchod tímto akceptačním procesem, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tuto smluvní pokutu je Poskytovatel povinen uhradit před třetím a každým dalším průchodem tohoto akceptačního procesu.
  6. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této smlouvy, nahradí Objednateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.
  7. Smluvní pokuty jsou splatné 30. dnem ode dne doručení faktury, ve které je smluvní pokuta vyúčtována, Smluvní straně, která je k zaplacení smluvní pokuty povinna.
  8. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
  9. Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
  10. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů.

# Závěrečná ustanovavení

* 1. Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství se nepoužijí.
  2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do splnění povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby po celou Dobu poskytování Služeb, tj. do konce Doby poskytování Služeb.
  3. Vícestranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
  4. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.
  5. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.
  6. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
  7. K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
  8. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba je 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
  9. Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
  10. Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona   
      č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
  11. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
  12. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
  13. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
  14. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;

Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb;

Příloha č. 3: Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných k plnění předmětu této Smlouvy;

Příloha č. 4: Seznam členů Týmu Objednatele;

Příloha č. 5: Bezpečnostní požadavky Objednatele.

* 1. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | | |
| V Hradci Králové dne | |  | V Brně dne | |
|  | |  |  | |
| **CSF, s.r.o.**  Mgr. Radek Meduňa, jednatel | |  | **Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno**  doc. MUDr. Petr Němec, CSc., MBA, ředitel | |

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Detailní specifikace Služeb**

Význam některých zkratek:

* **NONSTOP**: 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.
* **PRACOVNÍ DOBA**: 7:00 – 15:30 hod.

Pracovní dobou se pro účely této Smlouvy rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **HelpDesk** | | | **Kód Služby:** | **S01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | | Paušální Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | | Uživatelskou podporu a odborné poradenství k zajištění provozu Programového vybavení prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese hdcktch.cz nebo v případě nefunkčního HelpDesku pomocí emailové podpora@hdcktch.cz, která je určena pro posílání požadavků.  Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Helpdesk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.  Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Helpdesku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.  V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou hodinu nedostupnosti. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | | NONSTOP | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | | --- | | |
| **Název Služby:** | | **Hotline** | | **Kód Služby:** | **S02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | | Na vyžádání | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | | Služba Hot-line představuje telefonickou uživatelskou podporu a poradenství k zajištění provozu Programového vybavení. Službu Hot-line provozuje Poskytovatel na telefonním čísle xxxxxxxxxxxx.  Prostřednictvím služby Hot-line odpovídá odpovědný pracovník Poskytovatele na dotaz nebo požadavek člena Týmu Objednatele v průběhu právě jen toho telefonického hovoru, ve kterém byl dotaz vznesen.  Pro vyřízení telefonických dotazů garantuje Poskytovatel následující typy odezvy:   * problém je vyřešen okamžitě prostřednictvím Hot-line, * problém je zaregistrován skrze Helpdesk a následuje písemné (sdělení cestou Helpdesk s notifikací do e-mail) doporučení Objednateli, * problém je zaregistrován, analyzován a je doporučeno následné řešení, které je Objednateli zasláno písemně (sdělení cestou Helpdesk s notifikací do e-mail) spolu s předběžnou cenovou kalkulací za případný servisní zásah, který spadá pod rámec Služby (coby Služby poskytované mimo paušál).   V případě nedostupnosti telefonického čísla určeného dle této smlouvy pro poskytování této Služby během časového rozsahu poskytování této Služby, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu takového prodlení, ledaže je prodlení způsobeno plánovanou údržbou komunikačního systému Poskytovatele, se kterou Objednatel předem vyslovil písemný souhlas, a to včetně časového rozsahu této údržby. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | | PRACOVNÍ DOBA | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | | Dle SLA Parametrů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | | Dle SLA Parametrů | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Profylaxe** | | **Kód Služby:** | **S03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano pro odstraňování zjištěných vad | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Provádění preventivních prohlídek Programového vybaveni a všech jeho součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům Programového vybavení a za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):   * průběžně provádí preventivní prohlídky Programového vybavení; * provádí úpravy konfigurace Programového vybavení, a to vždy nejdříve v TESTovacím prostředí Objednatele a po akceptaci úprav Objednatelem (dle čl. 3 této Smlouvy) implementuje v PRODukčním prostředí; * odstraňuje vady Programového vybavení.   Úpravy Programového vybavení provedené při odstraňování vad Programového vybavení nebo při provádění úprav konfigurace Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 3 této smlouvy.  Poskytovatel je povinen Objednatele informovat o zahájení každé prohlídky nejméně jeden pracovní den předem s tím, že Objednateli současně sdělí dobu, po kterou bude prohlídku provádět. O výsledku každé prohlídky učiní Poskytovatel bez zbytečného odkladu záznam do Provozního deníku, kde uvede veškerá zjištění a identifikované vady. Na tento záznam Poskytovatel písemně upozorní Objednatele do druhého pracovního dne od ukončení prohlídky. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách dle SLA parametrů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. O odstranění závad učiní Poskytovatel záznam do Provozního deníku.  V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost Objednatele předem informovat o zahájení prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý takový případ.  V případě prodlení se zasláním upozornění na provedení záznamu o výsledku prohlídky do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ.  V případě, že v určitém kalendářním roce neprovede Poskytovatel minimální sjednaný počet prohlídek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý takový případ. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Nejméně jedna preventivní prohlídka v každém kalendářním roce | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Do 24 hodin po uplynutí 12 měsíců od uzavření této smlouvy a následně do 24 hodin po uplynutí 12 měsíců od poslední Profylaxe | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle SLA Parametrů | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Podpora běhu implementovaného systému** | | **Kód Služby:** | **S04** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytování podpory běhu implementovaného systému na vlastních serverech Objednatele.   * Podpora provozu PRODukčního prostředí; * Podpora provozu TESTovacího prostředí; provozovaného na serverech oddělených od aplikačních a databázových serverů PRODukčního prostředí; * Pravidelné přenášení databázových struktur, konfigurace aplikačního prostředí a dat z PRODukčního do TESTovacího prostředí dle časového harmonogramu schváleného Objednatelem.   V případě nedostupnosti Programového vybavení po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu nedostupnosti. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | NONSTOP | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Legislativní a bezpečnostní aktualizace** | | **Kód Služby:** | **S05** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Sledování vývoje právní úpravy a vývoje norem se vztahem k Programovému vybavení a jeho účelu a identifikace změn Programového vybavení, jejichž potřebu tento vývoj vyvolává (dále jen „**Legislativní změny**“). Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Programového vybavení a narušit bezpečnost informací v Programovém vybavení zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Programového vybavení za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „**Bezpečnostní změny**“).  Poskytovatel je povinen implementovat Legislativní změny vždy tak, aby byly funkční nejpozději 3 pracovní dny před nabytím jejich účinnosti. Poskytovatel je povinen implementovat Bezpečnostní změny bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit, ledaže jde o Bezpečnostní změny, jejichž potřeba vyplývá výhradně z bezpečnostních opatření Objednatele.  Legislativní změny, ani Bezpečnostní změny Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 3 této smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní takové změně Objednatel vymíní.  Zjistí-li Poskytovatel potřebu provedení Legislativní změny nebo Bezpečnostní změny, učiní o tom záznam do Provozního deníku včetně popisu úprav, které v rámci implementace těchto změn provede a popisu provozních omezení, které tato implementace vyvolá.  Poskytovatel se zavazuje aktualizovat Dokumentaci po každé Legislativní a bezpečnostní aktualizaci dle čl. 7, odst. 7.1., písm. g).  V případě prodlení s implementací Legislativních změn je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení a za každý takový případ. V případě prodlení s implementací Bezpečnostních změn, které je Poskytovatel povinen implementovat, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení a za každý takový případ. V případě prodlení s dodáním aktualizované Dokumentace, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | PRACOVNÍ DOBA | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle vymezení této služby | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle vymezení této služby | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Průběžná diagnostika a optimalizace Programového vybavení** | | | **Kód Služby:** | | **S06** | |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální Služba | | | | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano v případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace | | | | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | | | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Provádění průběžného monitoringu a pravidelných preventivních prohlídek systémů a jejich součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům a za účelem udržení jejich trvalé plné funkčnosti a výkonnosti v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):   * průběžně provádí monitoring systémů; * provádí pravidelné preventivní prohlídky systémů – provozních logů; * provádí úpravy konfigurace systémů, a to vždy nejdříve v TESTovacím prostředí Objednatele a po akceptaci úprav Objednatelem (viz článek 3 Smlouvy) implementuje v PRODukčním prostředí; * odstraňuje vady systémů.   O každé provedené preventivní prohlídce provede Poskytovatel záznam do Provozního deníku. Do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaznamenávat rovněž veškeré zjištěné vady a úpravy konfigurace, jakož i způsob a čas jejich vyřešení.  V případě jakékoli změny v Programovém vybavení provedené Poskytovatelem, která uvedla Programové vybavení do nesouladu s Dokumentací je Poskytovatel povinen postupovat dle čl. 7, odst. 7.1., písm. g).  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s provedením preventivní prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den takového prodlení. | | | | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | PRACOVNÍ DOBA a nejméně 1 preventivní prohlídka každý kalendářní měsíc | | | | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů | | | | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | V případě zjištění vady nebo v případě zjištění nezbytnosti úpravy konfigurace dle SLA parametrů | | | | | |
| **Název Služby:** | **Rozvoj Programového vybavení** | | | | **Kód Služby:** | | **S07** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | | Paušální služba | | | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | | Ano | | | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | | Na vyžádání | | | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | | Služba spočívající v provádění programových úprav Programového vybavení dle specifických požadavků Objednatele.  Objednatel je oprávněn čerpat tuto službu nejvýše v rozsahu 12 člověkodnů za každých 12 měsíců trvání smlouvy, přičemž jeden člověkoden činí 8 člověkohodin.  Nevyčerpané člověkohodiny se kumulují do zbylého období trvání smlouvy. Nevyčerpané člověkohodiny v případě ukončení smlouvy propadají.    Poskytovatel je povinen dodat Objednateli, při provedení úpravy Programového vybavení, aktualizovanou Dokumentaci dle čl. 7, odst. 7.1., písm. g). Bez dodání této aktualizované dokumentace není Objednatel povinen úpravu Programového vybavení akceptovat.    V případě, že Poskytovatel je v prodlení se zahájením řešení Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.  V případě, že Poskytovatel je v prodlení s vyřešením Požadavku, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý pracovní den takového prodlení.    Provádění úprav Programového vybavení dle této Služby, které je technickým zhodnocením Programového vybavení, se pro účely provádění této smlouvy považuje za Službu. | | | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | | Pracovní doba | | | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | | Dle SLA parametrů | | | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | | Dle SLA parametrů | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Nové verze** | | **Kód Služby:** | **S08** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Paušální | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | Průběžně | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Implementace nových verzí Programového vybavení, které vydá Výrobce Programového vybavení, v prostředí Objednatele. Implementace nové verze Programového vybavení v rámci této Služby podléhá akceptaci dle čl. 3 této smlouvy, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.  Poskytovatel je povinen o vydání nové verze Programového vybavení informovat Objednatele, a to bez zbytečného odkladu po jejím vydání, o čemž Poskytovatel rovněž učiní záznam do Provozního deníku. Implementaci nové verze Programového vybavení je Poskytovatel oprávněn provést pouze s výslovným souhlasem Objednatele a během níže uvedeného časového rozsahu poskytování Služby, ledaže se smluvní strany dohodnou, že implementace nové verze Programového vybavení proběhne v jiné době. Pokud Objednatel s implementací nové verze Programového vybavení vysloví souhlas dle věty předchozí, je Poskytovatel povinen ji provést do 1 měsíce od takového souhlasu Objednatele, ledaže se smluvní strany dohodnou na lhůtě jiné.  V případě prodlení s implementací nové verze Programového vybavení je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | Pracovní doba | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | --- | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | --- | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Technická podpora** | | **Kód Služby:** | **A01** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytování technické a servisní podpory za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení, včetně všech jeho součástí, v prostředí Objednatele. V rámci této Služby Poskytovatel zejména:   * poskytuje Objednateli součinnost za účelem zajišťování plné funkčnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele; * provádí úpravy konfigurace Programového vybavení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | PRACOVNÍ DOBA | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle SLA parametrů | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle SLA parametrů | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Health Check** | | **Kód Služby:** | **A02** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel provede Health Check. O provedeném Health Check vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 3 pracovních dnů po ukončení Health Check. Tato písemná zpráva musí obsahovat doporučené změny konfigurace kontrolovaných systémů, nebo výslovné sdělení, že žádné změny konfigurace nejsou pro jejich řádnou funkčnost potřebné.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | PRACOVNÍ DOBA | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Analýza dat** | | **Kód Služby:** | **A03** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ano | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Poskytovatel provede Analýzu dat. O provedené Analýze dat vypracuje Poskytovatel písemnou zprávu, kterou doručí Objednateli do 3 pracovních dnů po ukončení Analýzy dat. Tato písemná zpráva musí obsahovat report o stavu spravovaných systémů.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | PRACOVNÍ DOBA | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby:** | **Konzultace** | | **Kód Služby:** | **A04** |
| **Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):** | | Ad-hoc Služba | | |
| **Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?** | | Ne | | |
| **Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?** | | --- | | |
| Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut: | | Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství.  V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.  V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení. | | |
| Časový rozsah poskytování Služby: | | PRACOVNÍ DOBA | | |
| Lhůta pro zahájení řešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |
| Lhůta pro vyřešení Požadavku: | | Dle Požadavku | | |

**PŘÍLOHA Č. 2**

**SLA parametry některých Služeb**

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Závažnost vady** | **Kategorie vady** | **Popis vady** |
| Kritická | A | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:   * na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení:   + Programové vybavení jako celek nelze používat;   + došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat zpracovávaných v Programovém vybavení;   + dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí Programového vybavení jako celku; * došlo nebo dochází k narušení důvěrnosti nebo integrity dat předávaných z Programového vybavení přes integrační vazby do jiných informačních systémů; * došlo nebo dochází k přerušení komunikace s databází nebo k narušení důvěrnosti nebo integrity komunikace s databází. |
| Závažná | B | Vada se projevuje jedním z následujících způsobů:   * na jakékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení:   + významnou část Programového vybavení nelze používat;   + dochází k narušení dostupnosti dat zpracovávaných v Programovém vybavení;   + dochází k opakovanému zhroucení nebo zatuhnutí kterékoli části Programového vybavení;   + odezvy Programového vybavení znemožňují nebo významně omezují práci uživatelů v reálném čase; * dochází k narušení dostupnosti dat, které mají být předávány z Programového vybavení přes integrační vazby do jiných informačních systémů. |
| Běžná | C | Vada se na kterékoli pracovní stanici nebo na jakémkoli mobilním zařízení projevuje omezeními, chybami nebo delšími odezvami, avšak Programové vybavení lze přesto využívat. |

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: lhůty sjednané v tabulce níže se počítají pouze v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hodin. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady** | **Lhůta pro odstranění vady** | **Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady** |
| A | 1 hodina | 1.000 Kč za každý den prodlení | 4 hodin | 5.000 Kč za každý den prodlení |
| B | 2 hodiny | 1.000 Kč za každý den prodlení | 12 hodin | 5.000 Kč za každý den prodlení |
| C | 6 hodin | 200 Kč za každý den prodlení | 48 hodin | 1.000 Kč za každý den prodlení |

**PŘÍLOHA č. 3**

**Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných přistupovat k Důvěrným informacím**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Systému** | **Titul, jméno, příjmení** | **Vztah k**  **Poskytovateli** | **IČ** | **Pozice** | **Kontaktní údaje:**  **e-mail**  **tel. kontakt** |
| **ALVAO** | xxxxxxxxxxxx | zaměstnanec |  | IT specialista | xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxx | zaměstnanec |  | IT specialista | xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxx | zaměstnanec |  | IT specialista | xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxx | zaměstnanec poddodavatele |  | IT specialista (ALVAO) | xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxx | zaměstnanec poddodavatele |  | IT specialista (ALVAO) | xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |

#### PŘÍLOHA č. 4

#### Seznam členů Týmu Objednatele

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele** | **Funkce člena** | **Telefonní číslo** | **E-mailová adresa** |
| xxxxxxxxxxxxxxxx | vedoucí úseku IT | xxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxxxx | správce IT | xxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxxxx | správce IT | xxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxxxx | správce IT | xxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxxxx | správce IT | xxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxxxx | správce IT | xxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxxxx | projektový manager | xxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

#### PŘÍLOHA č. 5

#### Bezpečnostní požadavky Objednatele

Obsah

[1 Úvod 35](#_Toc74209877)

[2 Bezpečnostní požadavky 35](#_Toc74209878)

[2.1 Účel 35](#_Toc74209879)

[2.2 Obecné bezpečnostně provozní požadavky 35](#_Toc74209880)

[2.3 Oprávnění užívat data 36](#_Toc74209881)

[2.4 Autorství 36](#_Toc74209882)

[2.5 Kontrola souladu s požadavky bezpečnosti 36](#_Toc74209883)

[2.6 Řetězení a řízení dodavatelů 37](#_Toc74209884)

[2.7 Řízení změn 38](#_Toc74209885)

[2.8 Zvládání bezpečnostních incidentů 38](#_Toc74209886)

[2.9 Informační povinnost a povinnosti při výměně informací 39](#_Toc74209887)

[2.10 povinnosti při ukončení smlouvy 39](#_Toc74209888)

[2.11 Specifikace podmínek pro řízení kontinuity činností a zálohování a obnovu dat 39](#_Toc74209889)

[2.12 Bezpečnost lidských zdrojů 39](#_Toc74209890)

[2.13 Požadavky na systémovou a provozní bezpečnostní dokumentaci 39](#_Toc74209891)

[2.14 Fyzická ochrana a bezpečnost prostředí 40](#_Toc74209892)

[2.15 Požadavky na Řízení přístupu 41](#_Toc74209893)

[2.16 Monitorování činností 41](#_Toc74209894)

[2.17 Předání a převzetí plnění 42](#_Toc74209895)

[2.18 Likvidace dat 42](#_Toc74209896)

[2.19 Zpracování osobních údajů 42](#_Toc74209897)

1. Úvod

Tato příloha Smlouvy popisuje bezpečnostní požadavky, zejména pro naplnění požadavků vyplývající se zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“), 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 (dále jen „**VKB**“) pro prvek kritické informační infrastruktury.

1. Bezpečnostní požadavky
   1. Účel

Tato příloha Smlouvy stanoví způsoby a úrovně realizace bezpečnostních opatření pro Poskytovatele   
a určuje vzájemný vztah odpovědnosti za zavedení a kontrolu bezpečnostních opatření mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Požadavky na Poskytovatele jsou definovány dle platné právní úpravy, především pak dle ZoKB, VKB a zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů (dále jen „ZISVS“).

Další požadavky na Objednatele a Poskytovatele související s ochranou osobních údajů vyplývají   
z 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“)) a souvisejících právních předpisů.

Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků ZoKB, Vyhlášky o KB, ZISVS, GDPR či souvisejících právních předpisů z oblasti bezpečnosti informací či ochrany osobních údajů, uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.

* 1. Obecné bezpečnostně provozní požadavky

**Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje plnit následující povinnosti:**

1. postupovat v souladu s účinnými právními předpisy, zejména pak požadavky vyplývajícími pro Poskytovatele, jakožto provozovatele informačního systému, ze ZoKB a Vyhlášky o KB   
   a reflektovat případné novely dotčených právních předpisů či novou právní úpravu;
2. jmenovat nejpozději následující pracovní den po uzavření Smlouvy zodpovědnou kontaktní osobu pro potřeby zajištění plnění bezpečnostních požadavků vyplývajících ze Smlouvy a této přílohy a související komunikace mezi smluvními stranami (dále také jen „Kontaktní osoba pro bezpečnost na straně Poskytovatele[[1]](#footnote-1)“). Kontaktní osobu pro bezpečnost na straně Poskytovatele sdělí písemně Objednateli v téže lhůtě;
3. zajistit, aby Kontaktní osoba pro bezpečnost na straně Poskytovatele nejpozději do 30 dnů od uzavření Smlouvy potvrdila písemně Objednateli, že všechny osoby podílející se na poskytování plnění této Smlouvy za stranu Poskytovatele a/nebo jeho poddodavatelé byli prokazatelně seznámeni s těmito Bezpečnostními požadavky;
4. provádět analýzu a hodnocení rizik, která je součástí dodávaného řešení a na základě výsledků navrhovat a předkládat Objednateli ke schválení opatření na minimalizaci nebo odstranění zjištěných rizik. Opatření musí být navrhována a konsolidována s přihlédnutím k výsledkům posuzování rizik i z hlediska dopadu na práva a svobody subjektů údajů.
5. rozvíjet bezpečnostní povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění Smlouvy a průběžně je seznamovat s prováděnými nebo plánovanými změnami. Zaměstnanci a další osoby na straně Poskytovatele podílející se na plnění Smlouvy musí být prokazatelně seznámeni s platnými předpisy a bezpečnostními požadavky Objednatele, a to ještě před zahájením jakékoli činnosti ze strany těchto osob pro Objednatele v souvislosti s plněním této Smlouvy;
6. zaznamenávat veškeré podstatné okolnosti související s poskytovaným předmětem plnění dle Smlouvy (technické záznamy, organizační záznamy o školení, pověření apod.) a informovat   
   o nich Objednatele;
7. přidělovat svým jednotlivým pracovníkům oprávnění k výkonu činností a přísně při tom dodržovat bezpečnostní zásadu tzv. „potřeba vědět“ (need-to-know principle), tedy zejména dbát o to, aby byla minimalizována rizika nežádoucího přístupu k aktivům Objednatele;
8. realizovat bezpečnostní opatření pro ochranu dat souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
9. splnit všechny relevantní požadavky na bezpečnost v procesech vývoje a podpory minimálně v rozsahu požadavků dle ISO/IEC 27001 A. 14;
10. uchovávat data o provozu (provozní a lokalizační údaje) v souladu s požadavky platné   
    a účinné legislativy ČR a dodržovat požadavky Vyhlášky o KB na obsah provozních událostí,
11. Zadavatel nepřipouští v nabízeném řešení použití technických nebo programových prostředků výrobců, kteří jsou uvedeni v současné době platném i případném budoucím varování NÚKIB jako hrozba v oblasti kybernetické bezpečnosti.
    1. Oprávnění užívat data

Poskytovatel je při poskytování plnění pro Objednatele oprávněn užívat data předaná Poskytovateli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.

Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje nakládat s daty (včetně osobních údajů) pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména GDPR, ZoKB, Vyhláškou o KB a dalšími souvisejícími právními předpisy.

* 1. Autorství

Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje zajistit, aby při plnění Smlouvy dodržel podmínky stanovené zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

* 1. Kontrola souladu s požadavky bezpečnosti

Poskytovatel je srozuměn s pravidelným prováděním hodnocení rizik, kontrolou a auditem zavedených bezpečnostních opatření ze strany Objednatele v souvislosti s poskytovanou službou Poskytovatelem. Hodnocení, kontrola a audit probíhají v pravidelných intervalech stanovených Objednatelem nebo v případě vzniku kybernetického bezpečnostního incidentu v rámci poskytované služby nebo v případě, že se vznik bezpečnostního incidentu jeví jako pravděpodobný. Kontrola nebo audit mohou být provedeny v prostorách Poskytovatele nebo jeho poddodavatele a Poskytovatel má povinnost tyto kontroly a audity Objednateli či Objednateli pověřené osobě umožnit či možnost jejich provedení v prostorách poddodavatele zajistit, přispět k nim a poskytnout Objednateli či Objednateli pověřené osobě k jejich provedení maximální možnou součinnost, kterou lze po Poskytovateli rozumně požadovat. Počet a frekvence kontrol ani auditů nejsou nijak omezeny.

Poskytovatel je povinen pravidelně provádět také vlastní hodnocení rizik a kontrolu zavedených bezpečnostních opatření. Tato kontrola probíhá v pravidelných intervalech stanovených Objednatelem, na žádost Objednatele nebo v případě vzniku kybernetického bezpečnostního incidentu v rámci poskytované služby nebo v případě, že se vznik bezpečnostního incidentu jeví jako pravděpodobný. O výsledku kontroly podá Poskytovatel Objednateli bez zbytečného odkladu písemnou kontrolní zprávu.

* 1. Řetězení a řízení dodavatelů

**Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje plnit následující povinnosti:**

1. Poskytovatel nezapojí do poskytování plnění dle této Smlouvy (vč. zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy) žádného dalšího poddodavatele (v případě osobních údajů zpracovatele) bez předchozího konkrétního nebo obecného povolení Objednatele;
2. Poskytovatel se zavazuje, že se bude řídit požadavky Objednatele na řízení bezpečnosti informací a poskytne Objednateli veškerou nezbytnou součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací a pokud využívá při poskytování plnění poddodavatele, zajistí, že bude Objednateli poskytnuta veškerá nezbytná součinnost v otázkách řízení bezpečnosti informací také od těchto poddodavatelů;
3. Poskytovatel je povinen předat Objednateli kontaktní údaje všech osob dodávajících systémovou a technickou podporu pro řešení;
4. pokud Poskytovatel využívá při poskytování plnění poddodavatele, zavazuje se, že budou dodržovat bezpečnostní požadavky vč. požadavků na ochranu osobních údajů vyplývající   
   z této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně doložit Objednateli na základě jeho výzvy smluvní dokumenty se svými poddodavateli, ze kterých bude vyplývat závazek poddodavatele poskytovat plnění v souladu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy;
5. Poskytovatel odpovídá za to, že jeho poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy; v případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany poddodavatele Poskytovatele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy;

Poskytovatel prohlašuje, že Poskytovatel ani poddodavatelé nejsou vlastněni společnostmi či osobami, které mohou představovat ohrožení zájmů ČR, zemí NATO nebo zemí EHP v oblasti bezpečnosti. Součástí dodávky nesmí být systémy a technologie vyvinuté nebo vyrobené na území států, které mohou představovat ohrožení bezpečnosti ČR, zemí NATO nebo zemí EHP. Tytéž požadavky platí pro výrobce. Rozhodné skutečnosti mohou vycházet ze zpráv orgánů, úřadů policie nebo zpravodajských služeb ČR, zemí NATO nebo EHP (např. ročenky BIS, výroční zprávy VZ, zprávy DoD atd.).

* 1. Řízení změn

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost ke splnění povinností Objednatele vyplývajících z ustanovení § 11 Vyhlášky o KB, tedy zejména při analýze souvisejících rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, aktualizaci bezpečnostní dokumentace, souvisejícím testováním a zajištění možnosti navrácení do původního stavu.

V případě realizace penetračního testování nebo testování zranitelnosti řešení poskytne Poskytovatel Objednateli veškerou potřebnou součinnost.

* 1. Zvládání bezpečnostních incidentů

**Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje, že:**

1. stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládání bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsaných pravidel bude postupovat, a bude hlásit všechny bezpečnostní události a incidenty včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů neprodleně po jejich detekci Objednateli prostřednictvím Servis Desku Objednatele, v případech, kdy situace nestrpí odklad telefonicky. Dále se zavazuje vyhodnotit informace o bezpečnostních událostech   
   a incidentech včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů a o těchto informacích, vzniklých bezpečnostních incidentech, vč. krátkodobých a dlouhodobých nápravných opatřeních nad všemi částmi řešení, které jsou ve správě Poskytovatele, a rizicích souvisejících s ohrožením kontinuity činností vést přiměřené záznamy a tyto uchovat pro jejich budoucí použití s ohledem na požadavky Objednatele a legislativy ČR. Nastavená pravidla a postupy podléhají schválení Objednatelem;
2. nastavená pravidla pro zvládání bezpečnostních incidentů budou respektovat požadavek na legalitu zajištění stop, tj. jejich původ a oprávněnost jejich získaní musí být v souladu s platnými zákony a standardy tak, aby bylo možné jejich následné využití v rámci forenzní analýzy a případné použití jako důkazní materiál;
3. navrhne řešení tak, aby byl systém detekce a zvládání bezpečnostních událostí a incidentů začleněn do procesů a systémů Objednatele (mj. aby byly reflektovány požadavky Objednatele na krizové řízení) a realizuje opatření pro zvýšení odolnosti informačního   
   a komunikačního systému vůči kybernetickým bezpečnostním incidentům a omezením dostupnosti a vychází při tom zejména z požadavků podle § 27 Vyhlášky o KB;
4. v případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů poskytne nezbytnou součinnost Objednateli pro zajištění bezpečnosti dat;
5. provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
   1. Informační povinnost a povinnosti při výměně informací

**Poskytovatel se během poskytování plnění pro Objednatele zavazuje Objednatele informovat o:**

1. způsobu řízení rizik, zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy a bez zbytečného odkladu také o změnách ve způsobu řízení rizik;
2. významné změně ovládání Poskytovatele nebo jeho poddodavatele podle zákona č. 90 /2012 Sb., o obchodních korporacích, a to nejpozději do 3 dnů od uskutečnění této změny;
3. změně vlastnictví zásadních aktiv, využívaných Poskytovatelem k plnění Smlouvy, a změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, a to nejpozději do tří pracovních dnů po uskutečnění této změny.

Poskytovatel se během poskytování plnění pro Objednatele zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu   
a dostupnost.

* 1. povinnosti při ukončení smlouvy

Nebude-li Poskytovatel s Objednatelem nadále spolupracovat v rámci sjednané služby, zavazuje se Poskytovatel postupovat dle odst. 2.19 (Likvidace dat) této přílohy Smlouvy dbát při tom dodržení veškerých bezpečnostních požadavků vyžadovaných Objednatelem, touto Smlouvou či právními předpisy.

* 1. Specifikace podmínek pro řízení kontinuity činností a zálohování a obnovu dat

Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky Objednatele na řízení kontinuity činností.

Poskytovatel vypracuje návrh plánu kontinuity činností souvisejících s provozem řešení a všech jeho komponent na základě zhodnocení a výsledků z BIA.

Dodavatel navrhne a předá Objednateli metodiku zálohování a obnovy dat zálohovacího plánu, testovacího scénáře obnovy dat, systému evidence, zajištění integrity a autenticity zálohovacího média.

* 1. Bezpečnost lidských zdrojů

Poskytovatel připraví poučení a zajistí poučení všech na dodávce participujících stran o bezpečnostních pravidlech, jež se musí v průběhu dodávky dodržovat a zajistí jejich dodržování nasazením kontrolních a vynucovacích mechanismů. Rozsah poučení podléhá schválení Objednatele.

Poskytovatel se zaváže zajistit dostatečnou míru zastupitelnosti pro technické aspekty řešení (zajištění kontinuity dodávky, zastupitelnost pracovníků).

* 1. Požadavky na systémovou a provozní bezpečnostní dokumentaci

Nedílnou součástí poskytovaného plnění je zdokumentování všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů formou zpracování bezpečnostní dokumentace a dále také zpracování provozní dokumentace

* systémová příručka obsahující
  + popis funkcí, včetně bezpečnostních, které používá správce systému pro provádění určených činností a návod na používání těchto funkcí,
  + parametry kvality vycházejí z požadavků na kvalitu
  + podrobný popis nebo odkaz na dokument, ve kterém je popis uveden a který je správci systému dostupný,
  + popis jednotlivých činností vykonávaných při správě, včetně činností definovaných pro jednotlivé a oprávnění nezbytných pro výkon těchto činností,
  + definování uživatelů nebo skupin uživatelů a jejich oprávnění a povinnosti při využívání předmětu plnění.
* uživatelská příručka obsahující
  + popis funkcí, včetně bezpečnostních, které používá uživatel pro svou činnost a návod na použití těchto funkcí,
* vymezení oprávnění a povinností uživatelů
* Dokumentace k integraci řešení, a to včetně identifikovaných datových toků, protokolů, architektonického nákresu komponent a jejich spolupráce, diagram logického a fyzického zapojení.
* Bezpečnostní politika a bezpečnostní dokumentace uvedená v příloze č. 5 Vyhlášky o KB.
* Další dokumentaci dle požadavku Objednatele.

Poskytovatel se v rámci poskytovaného plnění pro Objednatele zavazuje předat Objednateli také provozní dokumentaci v obdobném rozsahu dle předmětu a povahy Smlouvy:

* + dokumentaci strategie obnovy,
  + dokumentaci skutečného provedení,
  + dokumentaci obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění,
  + dokumentaci obsahující zálohovací a archivační postupy,
  + dokumentaci obsahující instalační a konfigurační postupy,
  + dokumentaci obsahující bezpečností nastavení související s předmětem plnění smlouvy;

dále jen souhrnně „**Bezpečnostní a provozní dokumentace**“;

1. Bezpečnostní a provozní dokumentace uvedená výše bude Objednateli Poskytovatelem předána nad rámec případné jiné předávané dokumentace vymezené v této Smlouvě, a to v souladu s pravidly předávání díla uvedenými v rámci etapizace.
   1. Fyzická ochrana a bezpečnost prostředí
2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat provozní řády budov (režimová opatření) a využívaných prostor, zejména pak v oblasti fyzické ochrany bezpečnostních zón, kde jsou umístěny komponenty technologických a komunikačních systémů, anebo datové nosiče (dále také jen „**Pracoviště**“).
3. Poskytovatel se zavazuje, že na Pracovišti neponechá volně dostupná instalační, záložní nebo archivní média ani dokumentaci k předmětu plnění dle této Smlouvy.
   1. Požadavky na Řízení přístupu
4. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele / poddodavatele Poskytovatele zaevidované v registru Objednatele, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět (need-to-know principle) a není nárokové.
6. Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele.
7. Poskytovatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat žádné nástroje, které nebyly odsouhlaseny Objednatelem a jejichž užívání by mohlo ohrozit kybernetickou bezpečnost.
8. Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části technologického nebo komunikačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci technologického nebo komunikačního systému nebo nelegální získání dat a informací. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k technologickým a komunikačním systémům bude realizován výhradně s využitím zařízení Objednatele.
9. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo technologického nebo komunikačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům 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 řídící dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovou řídící dokumentací Objednatele seznámen).
10. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení Bezpečnostních požadavků nebude posuzována 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. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená v Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.
    1. Monitorování činností
11. Poskytovatel bere na vědomí, že veškerá aktivita Poskytovatele a jeho plnění realizované v rámci plnění předmětu Smlouvy nebo s ním úzce související budou Objednatelem průběžně a pravidelně monitorovány a vyhodnocovány s ohledem na obsah Smlouvy a interních dokumentů Objednatele.
12. Poskytovatel se zavazuje, že bude průběžně monitorovat a zaznamenávat veškerou svoji aktivitu a plnění realizované v rámci plnění předmětu Smlouvy nebo s ním úzce související. Poskytovatel je povinen předkládat Objednateli záznamy/logy obsahující výsledky monitorování, úspěšná a neúspěšná přihlášení do ICT systému a záznamy o správě uživatelů prováděná na straně Poskytovatele, a to v pravidelných intervalech vždy k 15. dni příslušného kalendářního měsíce, nebo kdykoli bez zbytečného odkladu po vyžádání ze strany Objednatele, a to po celou dobu trvání Smlouvy, a i ve vztahu k jejímu ukončení.
    1. Předání a převzetí plnění
13. Poskytovatel se zavazuje dodržovat Bezpečnostní požadavky i při předání a převzetí plnění dle této Smlouvy

Objednatel je oprávněn z důvodu nedodržení Bezpečnostních požadavků včetně požadavku na předání Bezpečnostní dokumentace odmítnout převzetí (části) plnění Smlouvy.

* 1. Likvidace dat

Poskytovatel se zavazuje plnit požadavky Objednatele v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoli dalších nosičů dat).

* 1. Zpracování osobních údajů

1. Při zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele a dalších osob (dále jen „**Subjekty údajů**“) vystupuje Objednatel jako správce a Poskytovatel jako zpracovatel či další zpracovatel (dle konkrétních kategorií údajů a konkrétního obchodního případu), a to za podmínek uvedených níže v tomto článku Smlouvy.
2. Při zpracování osobních údajů je Poskytovatel povinen dodržovat veškeré výše uvedené obecné bezpečnostní požadavky vyplývající z této Smlouvy, jakož i požadavky týkající se výhradně zpracování a ochrany osobních údajů uvedené v tomto odst. 2.19. této přílohy Smlouvy.
3. **Pověření**

Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů Subjektů údajů poskytovaných Objednatelem v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele na základě jeho doložených pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy.

Objednatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že osobní údaje, které jsou předmětem zpracování, jsou přesné, byly shromážděny a jsou aktuálně Objednatelem zpracovávány   
v souladu s GDPR a souvisejícími právními předpisy a že Objednatel plní veškeré povinnosti správce dle GDPR a souvisejících právních předpisů.

1. **Předmět zpracování, kategorie Subjektů údajů a typ osobních údajů**

Předmětem zpracování jsou osobní údaje Subjektů údajů, které jsou uloženy v informačních systémech využívaných Objednatelem nebo Poskytovatelem dle Smlouvy, ke kterým Poskytovatel provádí zejména správu, zálohování dat a další Služby dle této Smlouvy, a případně další údaje poskytnuté Objednatelem (dále jen „**Osobní údaje**“).

O rozsahu zpracování rozhoduje vždy výhradně Objednatel a Poskytovatel je vázán jeho pokyny.

1. **Povaha a účel zpracování**

Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat.

Účel zpracování je definován účelem plnění Smlouvy, přičemž se jedná zejména o zpracování neoddělitelně spojené a nezbytně nutné pro vytvoření Díla, jeho implementaci a údržbu dle této Smlouvy.

1. **Doba zpracování**

Zpracování Osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje vždy jen po dobu nezbytně nutnou k dosažení daného účelu zpracování. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy či právních předpisů nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti. V otázce případné likvidace Osobních údajů se Poskytovatel dále řídí odst. 2.18. této přílohy Smlouvy.

1. **Další povinnosti Poskytovatele**

Poskytovatel je při zpracovávání Osobních údajů povinen:

* + 1. zpracovávat Osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Objednatele; pro vyloučení pochybností zpracovávání Osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s pokyny Objednatele;
    2. řídit se instrukcemi Objednatele v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele 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;
    3. při zohlednění povahy zpracování, být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů;
    4. být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování, ohlašovat případy porušení zabezpečení Osobních údajů ÚOOÚ a případně též Subjektům údajů, posuzovat vliv na ochranu Osobních údajů a realizovat předchozí konzultace s Úřadem pro ochranu osobních údajů, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
    5. v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny Osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování plnění dle Smlouvy,   
       a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů (otázku likvidace dat a ukončení Smlouvy dále upravují odst. 2.10 *(Povinnost při ukončení Smlouvy)*   
       a 2.18. *(Likvidace dat)* této Přílohy Smlouvy;
    6. poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené GDPR a souvisejících právních předpisů,   
       a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispívat (povinnosti Poskytovatele související s auditem a kontrolou jsou blíže upraveny v odst. 2.5 této přílohy Smlouvy).

V souvislosti se zpracováním Osobních údajů vede Zhotovitel záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, které obsahují:

1. jméno a kontaktní údaje Zhotovitele, dalších zpracovatelů zapojených do zpracovávání Zhotovitelem, Objednatele a jakéhokoli dalšího dotčeného správce osobních údajů, případného zástupce Objednatele nebo Zhotovitele a pověřence pro ochranu osobních údajů;
2. účely zpracování;
3. popis kategorií subjektů údajů a kategorií Osobních údajů;
4. kategorie příjemců, kterým byly Osobní údaje zpřístupněny;
5. informace o případném předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
6. je-li to možné, plánované lhůty pro výmaz jednotlivých kategorií údajů;
7. je-li to možné, obecný popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Zhotovitel se na základě výzvy Objednatele zavazuje Objednateli uvedené záznamy zpřístupnit.

1. **Ochrana osobních údajů**

Zhotovitel se zavazuje provést vždy ještě před zahájením zpracování Osobních údajů nebo před každou změnou dané operace zpracování Osobních údajů prováděné na základě této Smlouvy analýzu rizik dané operace zpracování z hlediska dopadu na práva a svobody subjektů údajů. Tuto analýzu rizik předá Zhotovitel bez zbytečného odkladu Objednateli.

Vyplyne-li z analýzy rizik, že je pravděpodobné, že určitý druh zpracování bude mít s přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, provede Zhotovitel před zpracováním rovněž posouzení vlivu zamýšlených operací zpracování na ochranu osobních údajů. Pro soubor podobných operací zpracování, které představují podobné riziko, lze provést jedno posouzení.

Zhotovitel se zavazuje provést posouzení vlivu zamýšlených operací zpracování na ochranu osobních údajů také v případě, že se jedná o zpracování uvedené v čl. 35 odst. 3 GDPR nebo zpracování uvedené v seznamu operací zpracování podléhajících posouzení vlivu na ochranu osobních údajů zveřejněného ze strany ÚOOÚ dle čl. 35 odst. 4 GDPR. Zhotovitel se zavazuje provést posouzení vlivu zamýšlených operací zpracování na ochranu osobních údajů také v případě, že bude toto posouzení vyžadováno zákonem či v případě, že o jeho provedení požádá Objednatel.

Zhotovitel se zavazuje přijmout a po celou dobu trvání této Smlouvy a udržovat taková opatření, která odpovídají úrovni rizika zjištěného na základě analýzy rizik dané operace zpracování z hlediska dopadu na práva a svobody subjektů údajů a rovněž z celkové analýzy rizik kritické informační infrastruktury, tedy taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož ani k jinému zneužití Osobních údajů.

1. Případnou změnu Kontaktní osoby pro bezpečnost na straně Poskytovatele je Poskytovatel povinen Objednateli nahlásit do 5 dnů od provedení změny. [↑](#footnote-ref-1)