

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

Fakultní nemocnice Olomouc

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90

se sídlem: Zdravotníků 248/7, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: 36334811/0710

na straně jedné jako „objednatel“

a

DS Soft Olomouc, spol. s r.o.

se sídlem: Okružní 1300/19, 779 00 Olomouc

IČ: 60778644

DIČ: CZ60778644

zastoupená: RNDr. Vítem Lokočem, jednatelem

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 6622

bankovní spojení: 104907811 / 2010

na straně druhé jako „poskytovatel“

(Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

tuto

Smlouvu o poskytování licencí, služeb technické podpory a servisu

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a Smlouvou.
2. Smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek v platném znění, s názvem „**Servisní podpora informačního systému pro vykazování výkonů zdravotním pojišťovnám**“, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **VZ-2024-000895**. V případě, že je ve Smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené ve Smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu Smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, nebo alespoň garantuje rozvoj a údržbu informačního systému **eKLIN/ePOST** (dále jen „**Systému**“), který je specifikován v Příloze č. 1 Smlouvy dle potřeb Fakultní nemocnice Olomouc (dále taky FNOL).
5. Objednatel na základě vyhlášky č. 437/2017 Sb. splňuje kritéria provozovatele základní služby a podle zákona č. 181/2014 Sb. je správcem a provozovatelem informačního systému základní služby. Plnění předmětu Smlouvy ve všech jeho částech musí splňovat veškeré podmínky dle zákona č. 181/2014 Sb. a dle vyhlášky č. 82/2018 Sb.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory Systému, za podmínek stanovených ve Smlouvě, v jejích přílohách a v zadávací dokumentaci a závazek objednatele za služby platit cenu sjednanou v souladu se Smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran ze Smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle Smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Předmětem Smlouvy je dále závazek poskytovatele dodat objednateli nejpozději do 6-ti měsíců od oboustranného podpisu Smlouvy upgrade Systému v rozsahu funkcionalit popsanych v příloze č.1 Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že zajišťování služeb poskytovatelem bude zahrnovat především:
 - právo objednatele využívání Systému pro své účely;
 - potřebné licence;
 - Hotline;
 - HelpDesk;
 - hodinovou dotaci;
 - upgrade a update;
 - zpracování legislativních požadavků;
 - realizaci nových požadavků objednatele;
 - řešení problematických situací;
 - podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizčních činnostech;
 - implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem.
5. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti Smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek stanovených Smlouvou.

III.

Doba a místo plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva se stává platnou dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 a č.2 Smlouvy od 1. dne následujícího měsíce po oboustranném podpisu Smlouvy.
3. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

IV.

Cena a platební podmínky

1. Cena poskytovaných licencí, služeb a technické podpory **Systému** je stanovena formou paušální ceny za fakturační období (dále jen „**Paušál**“), který zahrnuje:
 - 100 CALů (Client Access Licenses – klientské/uživatelské licence) pro modul eKLIN;
 - 50 CALů (Client Access Licenses – klientské/uživatelské licence) pro modul ePOST;
 - hodinovou dotaci dle čl IV. odst. 8 Smlouvy;
 - služby na technickou podporu dle Přílohy č.1 Smlouvy za podmínek stanovených SLA listy popsanych v Příloze č. 2 Smlouvy.

Cena za Paušál bude zaplacená na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem nejpozději do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností (Příloha č.3 Smlouvy) objednatelem.

Výkaz činností vyplní poskytovatel vždy po uplynutí fakturačního období, minimálně v položce „Zůstatek Hodinové dotace včetně přenosu do dalšího období“. Poskytovatel se zavazuje Výkaz činností zaslat objednateli k odsouhlasení nejpozději do tří pracovních dnů od konce fakturačního období. Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený. Takto schválený Výkaz činností bude součástí daňového dokladu (faktury).

2. Podrobný popis licencí a služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 a č.2 Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje na základě oboustranně podepsaného akceptačního protokolu bez výhrad zaplatit poskytovateli za upgrade Systému jednorázově cenu stanovenou dohodou celkem ve výši **980 000 Kč bez DPH, DPH 205 800 Kč, 1 185 800 Kč včetně DPH.**
4. Objednatel se zavazuje, do doby předání upgrade Systému poskytovatelem a převzetí objednatelem na základě akceptačního protokolu bez výhrad, platit poskytovateli za služby dle odst. IV.1 a odst. IV.2:
 - a) za modul eKLIN - Paušál stanovený dohodou ve výši **17 300 Kč bez DPH, DPH 3 633 Kč, 20 933 Kč včetně DPH** za fakturační období.
 - b) za modul ePOST - Paušál stanovený dohodou ve výši **69 200 Kč bez DPH, DPH 14 532 Kč, 83 732 Kč včetně DPH** za fakturační období.
5. Objednatel se zavazuje, po převzetí upgrade Systému na základě akceptačního protokolu bez výhrad, po dobu platnosti Smlouvy platit poskytovateli za služby dle odst. IV.1 a odst. IV.2:
 - a) za modul eKLIN - Paušál stanovený dohodou ve výši **20 300 Kč bez DPH, DPH 4 263 Kč, 24 563 Kč včetně DPH** za fakturační období.
 - b) za modul ePOST - Paušál stanovený dohodou ve výši **81 200 Kč bez DPH, DPH 17 052 Kč, 98 252 Kč včetně DPH** za fakturační období.
6. Objednatel se zavazuje na základě **Výkazu činností** dle Přílohy č. 3 Smlouvy zaplatit poskytovateli za vyžádané služby objednatelem nad rámec Paušálu cenu stanovenou dohodou ve výši **1 500 Kč bez DPH, DPH 315 Kč, 1 815 Kč včetně DPH** za 1 hodinu práce příslušného specialisty.
7. Cena hodiny je úměrně rozpočítána za každých započatých 30 minut.
8. V ceně Paušálu za modul eKLIN je zahrnuta cena za 5 hodin hodinové dotace za měsíc. V ceně Paušálu za modul ePOST je zahrnuta cena za 15 hodin hodinové dotace za měsíc. Nevyčerpanou hodinovou dotaci předplacených služeb za měsíc lze převést do dalšího období s využitím následujících 12 měsíců. Objednatel je oprávněn čerpat hodinovou dotaci v rámci 12 měsíčního období i neproporcionálně až do vyčerpání hodinové dotace. Po této lhůtě propadá. Objednatel je oprávněn čerpat nevyužitou hodinovou dotaci i vzájemně v rámci eKLIN a ePOST, tj. 20 hodin měsíčně.

9. Ceny bez DPH stanovené dohodou zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění poskytovaných služeb.
10. Ceny bez DPH jsou maximální. K cenám bude připočtena DPH ve výši stanovené platnými a účinnými právními předpisy k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
11. Fakturačním obdobím se rozumí 1 kalendářní měsíc.
12. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.6.)
 - a) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.6. pouze v případě, že byly objednatelům předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlaseny objednatel.
 - b) Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den po předání služby dle odstavce IV.6. k řádnému užívání objednateli.
 - c) Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený.
 - d) Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie detailní popis o všech provedených činnostech a informace potřebné pro Výkaz činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady bez časů přerušení). Poskytovatel po ukončení vystaví neprodleně samostatný **Výkaz činností** s rozpisem provedených prací a předá jej objednateli pro odsouhlasení provedených činností.
13. Veškeré úpravy Systému potřebné ze strany poskytovatele budou prováděny na náklady poskytovatele.
14. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem. Součástí daňového dokladu (faktury) v případě čerpání služeb dle odstavce IV.6. musí být přiložený Výkaz činností odsouhlasený a podepsaný objednatel.
15. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli zálohy. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů.
16. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu s náležitostmi daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a splatností 60 kalendářních dnů ode dne doručení faktury kupujícímu prostřednictvím elektronické pošty na adresu fin@fnol.cz, a to každou fakturu samostatným emailem ve formátu PDF včetně standardu ISDOC (Information System Document - standard pro elektronickou fakturaci v České republice), nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Faktura ve standardu ISDOC může být přiložena i samostatně mimo PDF. Použitá verze ISDOC musí být ve verzi 6.0.1. a vyšší.
17. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2024-000895**.
18. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
19. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle Smlouvy za fakturační období spadající do období dle čl. III odst. 2. Smlouvy.
20. Po uplynutí dvou let platnosti Smlouvy, a následně vždy po uplynutí dalšího roku platnosti Smlouvy, může být provedena revize smluvních cen, a to tak, že jednotkové ceny mohou být po dohodě smluvních stran zvýšeny maximálně o stejné %, které odpovídá průměrné míře inflace (dle oficiálních údajů ČSÚ) v uplynulém roce. Úpravy jednotkových cen mohou být provedeny až v okamžiku, kdy budou vydány oficiální údaje ČSÚ. O úpravu ceny musí smluvní strana písemně požádat druhou smluvní stranu s tím, že v případě vzájemné dohody smluvních stran o navýšení ceny, bude uzavřen dodatek ke Smlouvě.

V. KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému ze Smlouvy jsou.
 - Dispečink objednatele: tel: +420 588 444 516
email: informatika@fnol.cz

- Dispečink poskytovatele:
Hotline: +420 730 898 800
HelpDesk: +420 730 898 800
internet: <https://helpdesk.dssoft.cz>
telefonní číslo: +420 730 898 800
email: helpdesk@dssoft.cz
písemně: na adrese poskytovatele uvedené v záhlaví Smlouvy

2. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:

- za objednatele: vedoucí Odboru informatiky zastupuje: vedoucí Oddělení správy aplikací
tel: +420 588 444 516 tel: +420 588 444 516
email: informatika@fnol.cz e-mail: informatika@fnol.cz
- za poskytovatele: Jana Pouzalová zastupuje: Ondřej Křoupal
tel: +420 730 898 800 tel: +420 730 898 800
email: helpdesk@dssoft.cz email: helpdesk@dssoft.cz

3. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby HelpDesku poskytovatele.
4. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
5. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
6. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně nebo emailem.
7. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
8. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění Smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky a bezplatně.
9. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
- a) zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem;
 - b) zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem;
 - c) zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem.
10. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle čl. X. Smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu bude prováděno obdobným postupem. Podmínky vzdáleného přístupu jsou uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.

VI.

ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli služby řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že:
 - a) bude součinný při realizaci případných exportů a integrací dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě;
 - b) V případě, že poskytovatel nezajistí součinnost dle bodu VI.2.a), nebude odpovědným osobám objednatele omezovat přístup do databáze Systému k datům pořízeným objednatel s tím, že jakékoliv SQL skripty prováděné nad databází Systému si musí objednatel předem odsouhlasit s poskytovatelem (v opačném případě není poskytovatel schopen garantovat záruku za jakost).
 - c) Nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli za každé jednotlivé porušení smluvní pokutu ve výši 10 % z Paušálu za jedno fakturační období.

3. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatelem je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu. Veškerá data zpracovávaná dle Smlouvy jsou ve vlastnictví objednatele, tedy objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona. Dojde-li ke ztrátě dat zapříčiněním poskytovatele, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **10 % aktuálního Paušálu**. Smluvní pokutu, sjednanou Smlouvou, zaplatí poskytovatel nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne objednateli škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
4. Objednatel se v této souvislosti zavazuje případné ztrátě dat předcházet cestou pravidelného zálohování databází a transakčních logů tak, aby se minimalizovaly případné ztráty dat pouze na krátké časové období.
5. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
 - a) objednatel je povinen poskytnout poskytovateli neprodleně data ze zálohy tak, aby mohl poskytovatel provést rekonstrukci ztracených dat;
 - b) poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady;
 - c) pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která vznikla obnovou dat zaměstnanci objednatele s tím, že objednatel vyčíslí poskytovateli tyto náklady položkově, a to počtem hodin a počtem zaměstnanců k obnově dat nutných. Hodinová sazba se pro tyto účely stanovuje ve výši 400 Kč. Poskytovatel se zavazuje tuto škodu uhradit ve lhůtě do 30 dnů od odeslání vyúčtování objednatelem.
6. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv využívaných poskytovatelem k plnění Smlouvy, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládání poskytovatele ve smyslu § 71 a násl. zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích. V případě, že objednatel nebude informován ze strany poskytovatele o významné změně ovládání dle předchozí věty, má objednatel právo jednostranně odstoupit od smlouvy, s účinky odstoupení od smlouvy k okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.
7. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která by mohla být svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery poskytovatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
8. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
9. Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně, a to i před ukončením Smlouvy nebo i v případě jednostranné výpovědi Smlouvy, úplný export (z databáze **Systému**) dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to ve formátu BAK nebo skript. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejména musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací. Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
10. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 má objednatel právo bezplatně poskytnout přímý přístup do databáze a k jejím strukturám třetím stranám, tj. na takové případy se nebude vztahovat mlčenlivost ujednaná ve smlouvě v čl. X.
11. V případě nesplnění výše uvedených závazků poskytovatele z odstavce VI.9 je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 % z Paušálu za každé jednotlivé porušení.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění Smlouvy a pro výkon poskytovaných služeb.

2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění Smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění Smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb.
5. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí za podmínek uvedených v Příloze č.4 Smlouvy.

VIII.

SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 Smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu **za každý započatý den prodlení v procentuální výši aktuálního Paušálu** dle kategorie Incidentu takto:
 - a) „Havárie“ ve výši 10 %
 - b) „Závada velká“ ve výši 5 %
 - c) „Závada malá“ ve výši 2 %
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz SLA S01).
3. V případě prodlení poskytovatele s dodáním upgrade funkcionalit Systému dle přílohy č.1 Smlouvy na základě oboustranně podepsaného akceptačního protokolu bez výhrad je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % ceny upgrade za každý započatý den prodlení.
4. V případě prodlení poskytovatele s plněním ostatních závazků dle Smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % Paušálu za každý započatý den prodlení.
5. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX.

UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouvu je oprávněn objednatel jednostranně ukončit bez udání důvodů písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že ze strany poskytovatele dojde k podstatnému porušení jeho smluvních povinností. K odstoupení od Smlouvy v takovémto případě dojde na základě písemného oznámení objednatele doručeného poskytovateli. V pochybnostech se má za to, že k doručení oznámení o odstoupení došlo 3. dnem po jeho odeslání. Důvodem pro odstoupení ze strany objednatele je zejména porušení povinností poskytovatele spočívající v neplnění SLA ve stanoveném termínu a provádění servisu a poskytování služeb (postupem, technologiemi) v rozporu s právními předpisy.
3. Pro účely Smlouvy se dále za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující Smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení Smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem Smlouvu uzavřít.
4. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí ze Smlouvy pro poskytovatele vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy a ušlého zisku, vzniknuvších před okamžikem odstoupení od Smlouvy.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou ve Smlouvě.
6. Poskytovatel má právo odstoupit od Smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.

7. Poskytovatel má právo Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu, s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi, vyjma ustanovení dle odstavce IX.8. Poskytovatel není oprávněn vypovědět Smlouvu po dobu prvních dvou let platnosti Smlouvy, vyjma ustanovení dle odstavce IX.8.
8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající ze Smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.
9. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli součinnost při přechodu objednatele na nového poskytovatele.
10. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem bez přechodu na nového poskytovatele se stávající poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli spolupráci při ukončení předmětu plnění tak, aby nedošlo k úniku jakýchkoli dat.
11. V případě ukončení smlouvy jsou smluvní strany povinny si vzájemně vypořádat finanční závazky plynoucí ze Smlouvy nejpozději do 60 dnů od data ukončení Smlouvy tak, aby nedošlo k ekonomickým ztrátám žádné z nich.

X.

OCHRANA INFORMACÍ

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle Smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout/získat od druhé strany informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“). Za důvěrné informace se pro účely Smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění Smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku.
2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé strany.
Za třetí osoby se nepovažují:
 - (a) zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
 - (b) orgány stran a jejich členové a
 - (c) poddodavatelé poskytovatele,za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve Smlouvě.
3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění Smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - (d) po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti Smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.
7. Předmět plnění poskytnutý poskytovatelem musí respektovat Nařízení EU a právní předpisy České republiky zejména:
 - a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) a
 - b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu EIDAS.Poskytovatel prohlašuje, že spravovaný Software odpovídá těmto a dalším předpisům týkajících se ochrany osobních údajů.
8. V případě, že na straně poskytovatele dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s ochranou informací nebo dat, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového incidentu, a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese kb@fnol.cz a poverenec.GDPR@fnol.cz.
9. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle Smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
10. Komunikace vztahující se ke Smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
11. Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy, že pověřené pracovníci, kteří přijdou do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
12. Pokud kterákoli ze smluvních stran poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat po porušující smluvní straně smluvní pokutu, a to jednorázově ve výši 50.000,-Kč. Smluvní pokutu, sjednanou Smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
13. Likvidace dat
Při ukončení Smlouvy jakýmkoliv způsobem je poskytovatel povinen všechna data v datových úložištích nebo na datových nosičích nacházejících se ve správě poskytovatele zlikvidovat tak, aby nedošlo k jejich úniku a porušení bezpečnostních opatření dle Zákona č. 181/2014 o kybernetické bezpečnosti a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR).
14. V případě úniku dat z důvodu nedostatečného zajištění jejich likvidace ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit objednateli všechny škody a náklady objednateli takto vzniklé, plus smluvní pokutu ve výši 10 % aktuálního Paušálu.

XI. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Smlouva je uzavřena v souladu s aktuálními právními předpisy. V případě významných legislativních změn dopadajících na Smlouvu budou tyto promítnuty do smluvního vztahu bez dalšího v případě, že k jejich účinnosti není třeba dohoda (dodatek) o změně Smlouvy, případně se smluvní strany mohou dohodnout na uzavření dodatku reflektujícího významné legislativní změny.
2. Smlouvu lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku ke Smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vyplývající ze Smlouvy budou řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou případné spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu ČR.
4. Právní vztahy Smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.

5. Smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Kvittance za částečné plnění a vracení dlužných úpisů s účinky kvittance se vylučují.
6. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu ve Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do Smlouvy jakkoli zasahovat.
7. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na sebe poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření Smlouvy nastat.
8. Použití ustanovení § 1726, § 1728, § 1729, § 1740 odst. 3, § 1757 odst. 2, 3, § 1950, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se vylučuje.
9. Poskytovatel se zavazuje smluvně zavázat své subdodavatele k dodržování stejných smluvních ujednání k jakým je povinen poskytovatel ve vztahu k objednateli.
10. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
11. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé Smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky.
12. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a na důkaz souhlasu s jejím zněním připojují na její závěr dle své svobodné, vážné a pravé vůle své podpisy. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
13. Pokud by případné licenční podmínky nebo jiné obdobné dokumenty poskytovatele byly v rozporu se zněním Smlouvy, má znění Smlouvy přednost před zněním licenčních podmínek a jiných obdobných dokumentů.
14. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že nedílnou součástí Smlouvy tvoří zadávací dokumentace a veškeré přílohy smlouvy:
 - Příloha č. 1 – Technická specifikace Systému
 - Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA);
 - Příloha č. 3 – Výkaz činností;
 - Příloha č. 4 – Ujednání o poskytnutí vzdáleného přístupu
 - Příloha č. 5 – Postavení významného dodavatele
 - Příloha č. 6 – Ustanovení s významnými dodavateli dle přílohy č. 7 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti
 - **Příloha č. 7 – Případné licenční podmínky/obdobné dokumenty – pokud to poskytovatel požaduje a jsou potřebné k realizaci Smlouvy poskytovatelem**

V Olomouci dne:

V Olomouci dne 18.02.2025

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....
prof. MUDr. Roman Havlík, PhD.
ředitel

.....
RNDr. Vít Lokoč, jednatel

Příloha č. 1 – Technická specifikace Systému

Provoz bude probíhat v počítačové síti objednatele v lokalitě:
Fakultní nemocnice Olomouc, Zdravotníků 248/7, Olomouc 779 00.

Poskytovatel bude poskytovat a umožňovat objednateli využívat služby a servis Systému dle Přílohy č.2 – SLA Smlouvy v následujícím **rozsahu licencí a služeb**.

Licence	Počet CAL
eKLIN	100
ePOST	50

Základní podpora Systému zahrnuje:

- Garance funkčnosti - poskytování opravných kódů (hot-fix a patch).
- Garance rozvoje SW a db prostředí - poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
- Garance legislativních updatů - poskytování legislativních upgradů.
- Servisní garance - garance dostupnosti servisních služeb.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk - přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků
- Garance podpory provozu db prostředí.
- Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace na vyšší verzi db prostředí,
 - instalace nových verzí,
 - instalace oprav (hot-fix a patch),
 - školení správců eKLIN/ePOST.
- Garance informovanosti - poskytování informací o nových sw produktech.
- Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice IS.

Nepřetržitá podpora Systému zahrnuje:

- Servisní garance dostupnosti servisních služeb podpory provozu v rámci provozní doby služby.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk - přístup k aplikaci služby HelpDesk.
- Garance dostupnosti služby HotLine - přístup k systému služby HotLine.

Konzultační návštěvy - konzultační služby poskytované v místě objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť objednatele.

Poskytovatel nejpozději do 6-ti měsíců od oboustranného podpisu Smlouvy naimplementuje v místě plnění Smlouvy **upgrade Systému** minimálně v rozsahu následujících funkcionalit:

Žádanky o zvýšení úhrady:

- *Propojení Rozhodnutí s účtováním Pojišťovnam (kontrola před vyúčtováním)*
- *Související Reporty (Aktuální počty léčiv, Počty schválení, Počty neschválení)*

Integrační vazby:

- Zasílání faktur do QI
 - *u Paušálních Fa sada příloh dle 28/29 ... nutno sloučit do jednoho PDF a odeslat do Qi*
- Rozšíření EP2 při komunikaci s QI
 - *Export dat (ICP,ZTV, přístroj) z QI dle dohodnutého DR*
 - *Rozšíření o možnost exportu a importu přístrojů a personální oblasti do/z formulářů PDF*
 - *Hromadná náhrada ZTW přes všechny IČP*

Upgrade funkcionality centrová léčiva:

- *Vedení centrových léčiv (full editace)*
- *Kontroly vůči vykázaným datům v ePOST (možnosti editace a odřazení)*
- *Statistiky počtů dle jednotlivých ATC skupin a léčiv*
- *Aktuální stavy léčiv*

Digitalizace pozůstalosti:

- *Příjem/Výdej/Zaslání pozůstalosti*
- *Úschova Příjem/Výdej/Zaslání*

Implementaci upgrade poskytovatel provede takovým způsobem, aby jejím výsledkem byly splněny následující body:

- vytvoření úvodní analýzy popisující detailně cílové řešení. Na základě této analýzy bude provedena implementace upgrade Systému. Dokument s procesní analýzou bude sloužit zejména ke vzájemnému pochopení a vyjasnění všech aktivit, kterých se následná implementace upgrade Systému dotkne. Výstupem bude dokument „Implementační analýza upgrade informačního systému pro vykazování výkonů zdravotním pojišťovnám“, který projde schvalovacím procesem objednatele.

Příloha č. 2 – Podrobný popis úrovně dohodnutých služeb (SLA)

Definice pojmů

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:

- a) poradenství k Systému
- b) parametrizaci Systému dle pokynů objednatele
- c) diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému
- d) asistenci při aktualizaci Systému
- e) správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk
- f) hotline
- g) hodinovou dotaci
- h) upgrade a update
- i) zapracování legislativních požadavků
- j) realizaci nových požadavků objednatele
- k) řešení problematických situací
- l) podporu při instalačních, reinstalačních a aktualizacích činnostech
- m) implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem

2. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.

3. Za **oprávněný incident** není možno považovat:

- a) nesprávné nebo nepovolené používání **Systému**,
- b) jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
- c) jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému**,
- d) propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele,
- e) nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele,
- f) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami,
- g) opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je **Systém** funkčně závislý,
- h) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**,
- i) používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány,
- j) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**,
- k) negarantované funkce (např. chyby MS Windows nebo .NET Framework atd.).

4. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.

Zahájením řešení incidentu se rozumí:

- zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
- nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
- nebo poskytnutí nahlášené závady k vyřešení třetí straně (např. subdodavateli).

5. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:

- a) **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
- b) **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
- c) **Závada malá** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.

6. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci. Za legislativní změnu se považuje i změna v rozhraní účtování dle metodiky VZP.

7. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.

8. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.

9. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Provozní doby služby.

10. **Paušál** – je cena za objem domluvených pravidelně se opakujících poskytovaných služeb (vyjmenované služby, hodiny, legislativa atd.).

11. Písemná forma – za písemnou formu kromě fyzického papírového dokumentu lze považovat i email nebo jiný elektronicky vytvořený dokument.

SLA01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.

Popis služby

1) Inicie incidentu objednatelem

- a) Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
- b) Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- d) V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na HelpDesk nebo HotLine poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
- e) Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
- f) Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
 - Vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele.
 - Dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie.
 - Součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany objednatele.
 - Veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.

2) Registrace incidentu poskytovatelem

- a) Každý zaslaný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b) V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
- c) V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
- d) Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e) V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

3) Řešení incidentu

- a) Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
- b) Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c) Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
- d) Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
 - Pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
 - Při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně.
 - Rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě.

- Předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace.
 - Poskytovatelem zaslano písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e) Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven ve Smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

4) Lhůty řešení dle kategorie Incidentů od nahlášení na Hotline nebo HelpDesk

- a) **Havárie**
Odstranění havárie: do 8 pracovních hodin od nahlášení Havárie.
- b) **Závada velká**
Odstranění velké závady: do 24 pracovních hodin od nahlášení Závady velké.
- c) **Závada malá**
Odstranění malé závady: do 72 pracovních hodin od nahlášení Závady malé.
- d) **Servisní odstávka**
Oznámení odpovědné osobě objednatele: min. 3 pracovní dny před jejím zahájením.
Provádění servisní odstávky: od 17:00 hod
Zprovoznění Systému: do 4 hodin od zahájení odstávky
Servisní odstávku je možné provádět vždy pouze po dohodě s odpovědnou osobou objednatele.
V případě potřeby a souhlasu objednatele může poskytovatel provést servisní odstávku v jiný než uvedený čas a délce odstávky.

5) Dostupnost služby

V pracovní dny od 07:00 hod do 15:30 hod (pracovní hodiny)

6) Úhrada služby

- a) Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány:
- v případě „Závady malé“ nebo „Závady velké“ formou čerpání služby z Hodinové dotace (v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1.;
 - v případě „Havárie“ samostatnou úhradou dle odstavce IV.4.
- b) Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

SLA02 Zajištění souladu Systému s legislativními požadavky

1) Popis služby

Poskytovatel bude provádět úpravy Systému tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel garantuje, že všechny funkce Systému budou plně v souladu s legislativními požadavky, tedy nařízeními danými zákonem nebo vyhláškou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava Systému bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí Systému.

2) Nasazení verze Systému

- a) Poskytovatel poskytne objednateli novou verzi k otestování s takovým časovým předstihem před účinností legislativní změny, aby byl schopen otestovat všechny funkcionality nové verze, tedy nejen legislativní změnu.
- b) Poskytovatel uvolní otestovanou verzi včetně aktualizované dokumentace nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny.
- c) V případě vydání změny právních předpisů se zpětnou platností je lhůta k provedení úprav 20 kalendářních dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů. Zajištění legislativních updatů garantuje poskytovatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi Systému.

3) Dostupnost služby

Aktualizace Systému se provádí dle služby SLA03.

4) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

SLA03 Aktualizace Systému

1) Popis služby

- a) Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány Poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
- b) V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem ICT objednatele min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
- c) Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení neprovede vlastními silami, provede je poskytovatel v rámci Paušálu.
- d) Aktualizace provádí buď poskytovatel, nebo sám objednatel cestou služeb HelpDesk. Poskytovatel je povinen informovat určené pracovníky objednatele o nasazení/změně aktuální verze Systému.
- e) Objednatel provádí Aktualizaci dle požadovaného vybraného scénáře v příslušných Prostředích provozu **Systému**.

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v režimu 7x24.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

SLA04 Hot-line

1) Popis služby

Poskytovatel prostřednictvím Hot-line zajišťuje přebírání hlášení havárií nebo významných závad vztahujících se ke službám a technickým nebo aplikačním prostředkům dle Smlouvy v českém nebo slovenském jazyce.

2) Dostupnost služby

On-line služba dostupná v pracovní dny v době od 07:00 hod do 15:30 hod na telefonním čísle dle odst. V.1. Smlouvy.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

SLA05 Běžné telefonické konzultace

1) Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele.

2) Dostupnost služby

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase od 07:00 hod do 15:30 hod na telefonním čísle dle odstavce V.1. Smlouvy.

3) Úhrada služby

Služba je hrazena z Hodinové dotace v rámci platby Paušálu dle odstavce IV.1., přičemž krátké telefonické konzultace do 15 minut se do Hodinové dotace nezapočítají.

SLA06 používání HelpDeskové aplikace

1) Popis služby

- a) Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
- b) Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk poskytovatele Technickými zástupci objednatele.

2) Dostupnost služby

Poskytovatel umožní daným osobám objednatele přímý přístup pro zadávání a náhled řešení požadavků objednatele.

On-line služba dostupná v režimu 7x24 na internetové a emailové adrese dle odstavce V.1. s odezvou poskytovatele následující pracovní den v době od 07:00 hod do 15:30 hod.

Poskytovatel na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpoví objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, poskytovatel odešle objednateli v tomto termínu e-mailovou informaci a provede záznam do Helpdesku o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

3) Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

SLA07 řešení drobných požadavků objednatele**1) Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu**

- a) Konzultace a poradenství k Systému;
- b) vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám;
- c) instalace nových verzí Systému s nastavením, pokud si je objednatel neinstaluje sám;
- d) profylaxe a diagnostika Systému.

2) Popis služby

- a) Technický zástupce objednatele zašle na Helpdesk drobný požadavek.
- b) Konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci.
- c) Konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení.
- d) Konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
 - rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele;
 - rozsah od 2,5 do 10 hodin včetně = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem **technického zástupce** objednatele (dle čl. V. Smlouvy), kterého na rozsah prací dopředu upozorní;
 - rozsah nad 10 hodin = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem **odpovědné osoby** objednatele (dle čl. V. Smlouvy), kterou na rozsah prací dopředu upozorní;
- e) Konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci.
- f) Technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět konzultantovi k dořešení.

3) Dostupnost služby

- V pracovní dny v čase od 07:00 hod do 15:30 hod

4) Úhrada služby

- Služba je hrazena z Hodinové dotace v rámci platby Paušálu.
- Po překročení Hodinové dotace se budou služby účtovat dle ustanovení odstavce IV.4.

SLA08 řešení speciálních požadavků objednatele**1) Klasifikace speciálních požadavků**

- a) Požadavky na vylepšování Systému.
- b) Požadavek na dodávku nového modulu Systému – nabídka na rozšíření modulů Systému, samostatná nabídka další licence.
- c) Požadavek na propojení Systému s externím systémem (číselníky, data, aplikace...)
- d) Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem).
- e) Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.
- f) Vyžádané změny nastavení Systému.

2) Popis služby

- a) Oprávněná osoba objednatele předloží požadavek na HelpDesk poskytovatele.
- b) Oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu SLA08 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení.
- c) Po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávněné osobě objednatele k akceptaci.

3) Dostupnost služby

Reakce na požadavek do 30 kalendářních dnů od předložení požadavku objednatelem.

4) Úhrada služby

Objednatel rozhodne, zda bude službu čerpat přednostně z hodinové dotace nebo níže popsáním způsobem:

ad 1) a) nové verze obsahující vylepšení jsou poskytovány dle SLA03;

ad 1) b) úhrada dle čl. IV. odst. 4.

ad 1) c) úhrada dle čl. IV. odst. 4.

ad 1) d) úhrada dle čl. IV. odst. 4.

ad 1) e) pokud jen v prostém formátu dle odstavce VI.9., potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, pak úhrada dle čl. IV. odst. 4.

ad 1) f) úhrada dle čl. IV. odst. 4. nebo z Paušálu dle rozhodnutí objednatele.

Příloha č. 3 – Výkaz činností
VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ:
Poskytovatel:
Období: /

Datum	Popis činností hrazených v rámci hodinové dotace	Čas
Celkem hodin		
Zůstatek Hodinové dotace pro eKLIN včetně přenosu do dalšího období		
Zůstatek Hodinové dotace pro ePOST včetně přenosu do dalšího období		

Datum	Popis činností hrazených nad rámec Paušálu a hodinové dotace	Čas
Celkem hodin		

Nahlášení havárie/závady		Nástup řešení havárie/závady		Typ	Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá	Vyřešení havárie/závady		Počet hodin do odstranění havárie závady
Datum	Čas	Datum	Čas			Datum	Čas	
Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malá - doba reakce a řešení dle Smlouvy – Příloha č.2, SLA01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech								

Podpisem tohoto dokumentu objednatel schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

Jméno, datum a podpis
objednatele

Jméno, datum a podpis
poskytovatele

Příloha č. 4 – Ujednání o vzdáleném přístupu

Preamble

Řádné plnění předmětu **Smlouvy** vyžaduje i poskytnutí vzdáleného připojení (dále jen „**Připojení**“) pro připojení poskytovatele k prostředkům informačních a komunikačních technologií (dále jen „**ICT**“), případně prostředkům zdravotnické techniky (dále jen „**ZT**“) nebo prostředkům ostatní techniky (dále jen „**OT**“) prostřednictvím chráněné datové sítě objednatele. S ohledem na výše uvedené, smluvní strany uzavírají následující Ujednání o vzdáleném přístupu (dále jen „**Ujednání**“)

I.

Předmět Ujednání

1. Předmětem Ujednání je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při poskytování a využívání Připojení, které poskytovatel získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.
2. Na způsob, technické řešení a možnosti Připojení do chráněné datové sítě objednatele se vztahuje přísná povinnost mlčenlivosti. Smluvní strany konstatují, že se jedná o informaci důvěrného charakteru.
3. Postup zřízení vzdáleného přístupu:
Odpovědná osoba dle čl. V.2. Smlouvy poskytovatele zašle na kontakt Odpovědné osoby objednatele uvedený v čl. V.2. Smlouvy seznam zaměstnanců, pro které požaduje vzdálený přístup (dále jen **Uživatel**).
Na základě této žádosti zajistí uvedená Odpovědná osoba objednatele předání přístupových údajů (tj. uživatelského jména a hesla) pro vzdálený přístup Uživatele. Současně bude Uživateli předán i návod pro připojení a konfiguraci klienta Připojení. Tento klient, jakož i jeho správa, je poskytován bezplatně.

II.

Podmínky poskytování a využívání Připojení.

1. Připojení je poskytováno výhradně stanoveným uživatelům dle bodu I.3. Ujednání a nelze ho dále převádět na jinou osobu či osoby. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy a umožňuje poskytovateli okamžitě od Smlouvy odstoupit.
Ověření identity při Připojení musí být zajištěno pomocí více faktorové autentizace.
2. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o změnách u Uživatelů využívajících Připojení (zrušení přístupu z důvodu ukončení pracovního poměru, změny pracovní pozice apod.)
3. Při prvním přihlášení je Uživatel povinen provést změnu hesla, které bylo Uživateli předáno dle čl. I.3. Ujednání. Minimální délka hesla je stanovena na 17 znaků, perioda pro změnu hesla je 6 měsíců. Uživatel smí službu Připojení užívat pouze pod svým uživatelským jménem a heslem jemu přiděleným.
4. Poskytovatel se zavazuje, že Připojení do chráněné datové sítě objednatele, bude iniciován pouze ze zařízení, které je dostatečně zabezpečené, má instalován antivirový program, veškerý na něm instalovaný software je legální, je chráněno heslem a má aktivní šifrování disku. Pro případ nečinnosti má aktivní spořič obrazovky, který je chráněn heslem. Objednatel je oprávněn splnění těchto požadavků kdykoli zkontrolovat, a to v sídle poskytovatele či v jakémkoliv jiném místě, ze kterého je užíváno Připojení. Poskytovatel je povinen objednateli tuto kontrolu umožnit.
5. Dále je poskytovatel povinen zajistit, že veškeré technické prostředky pro užití Připojení do chráněné datové sítě objednatele, nebudou na straně poskytovatele přístupné žádné neoprávněné osobě.
6. V případě, že na straně poskytovatele a jeho uživatelů dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním Smlouvy, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového incidentu, a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese kb@fnol.cz.
Bezpečnostním incidentem se rozumí především:
 - ztráta či kompromitování přihlašovacích údajů či certifikátů, nebo má-li Uživatel podezření na pokus o získání přihlašovacích údajů či certifikátů neoprávněnou osobou;
 - narušení bezpečnosti technických prostředků Uživatele pro užití Připojení do chráněné datové sítě objednatele.

7. Poskytovatel se zavazuje, že Uživatel nebude užívat Připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované v čl. I Ujednání, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat či jinak ovlivňovat další stanice, služby či jiné součásti informačních a komunikačních technologií (ICT) objednatele a ani se o toto pokoušet.
8. Poskytovatel se zavazuje, že činností Uživatelů nevznikne objednateli jakákoliv škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah Uživatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu objednatele, aby se přikročilo k okamžitým nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na činnost objednatele.
9. O chystaných pracích (např. nasazení nových verzí, změnách nastavení, importu/exportu dat apod.), o výsledku a ukončení těchto prací, je poskytovatel povinen informovat odpovědnou osobu objednatele min. formou emailu.
10. Po ukončení prací je Uživatel poskytovatele povinen ukončit Připojení. Čas připojení pro uživatelskou relaci (session) je maximálně 24 hodin.
11. Objednatel si vyhrazuje právo kdykoliv ukončit Připojení, a to i bez udání důvodu.
12. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat aktivity Uživatele.
13. Objednatel na základě vyhlášky č. 437/2017 Sb. splňuje kritéria provozovatele základní služby a podle zákona č. 181/2014 Sb. je správcem a provozovatelem informačního systému základní služby. Plnění předmětu Ujednání ve všech jeho částech musí splňovat veškeré podmínky dle zákona č. 181/2014 Sb. a dle vyhlášky č. 82/2018Sb.
14. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla, která vycházejí z bezpečnostních politik objednatele a se kterými byl poskytovatel prokazatelně seznámen.
15. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli provedení zákaznického auditu, a to na základě předchozího oznámení objednatele o provedení auditu, které bude doručeno poskytovateli 7 dnů přede dnem předpokládaného provedení auditu a zároveň v tomto oznámení bude uvedeno, kdo bude audit provádět (zda samotný objednatel nebo třetí strana - auditor), co bude předmětem auditu, příp. jaké podklady si má poskytovatel k provedení auditu připravit. Zákaznický audit může být proveden nejvýše jedenkrát za rok. Výstupem provedeného auditu bude auditní zpráva, vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář. Náklady na provedení auditu nese a auditní zprávy v plné výši objednatel.
16. Dále je ujednáno, že rozsah auditu bude ohraničen využíváním ICT objednatele pro potřeby plnění Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi objednatele v ICT prostředí poskytovatele. Předmětem auditu bude zejména kontrola naplnění Kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle Smlouvy a jejích příloh.

Příloha č. 5 - Postavení významného dodavatele

I.

Preamble

Na základě zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění (dále jen „ZoKB“), a jeho prováděcí vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění (dále jen „VoKB“), naplňuje poskytovatel definici významného dodavatele ve smyslu § 2 odst. n) VoKB s právy a povinnostmi z toho vyplývajících. Z tohoto důvodu je poskytovatel veden v evidenci významných dodavatelů objednatele a současně poskytovatel přijímá všechna nezbytná opatření k zajištění souladu činností vyplývajících ze smluvního vztahu s objednatelem s příslušnými právními předpisy.

Naplnění legální definice a právního postavení významného dodavatele pro poskytovatele vyplývá z toho, že je na základě Smlouvy s objednatelem v právním vztahu, který je z pohledu objednatele významný z hlediska bezpečnosti informačního systému základní služby objednatele podle ZoKB.

Definici významného dodavatele vůči systému objednatele naplňuje poskytovatel z toho důvodu, že v rámci plnění Smlouvy pověřenými pracovníky poskytovatele přijdou do styku s osobními a citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, které jsou součástí informačního systému základní služby objednatele.

Objednatel jako správce informačního systému základní služby podle ZoKB současně informuje poskytovatele, že poskytovatel je ve smyslu VoKB významným dodavatelem, avšak ne v rozsahu pojmu provozovatele systému ve smyslu VoKB.

II.

Požadavky na „Postavení významného dodavatele“.

1. Poskytovatel bere na vědomí a zavazuje se naplňovat dále uvedené požadavky na „Postavení významného dodavatele“.
2. Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla objednatele, která zohledňují požadavky systému řízení bezpečnosti informací objednatele podle § 8 odst. 1 písm. a) a písm. d) vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, přičemž postavení poskytovatele jakožto významného dodavatele pro poskytovatele přináší i zvláštní režim v rámci uvedených pravidel.
3. Dále je poskytovatel povinen naplňovat všechny povinnosti, které mu ukládají příslušná ustanovení ZoKB a VoKB a to v souladu s podmínkami Smlouvy a pokyny objednatele.
4. Plnění pravidel a povinností dle této přílohy je objednatel oprávněn pravidelně přezkoumávat z hlediska systému řízení bezpečnosti informací.
5. Odpovědnými osobami pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění odst. 5 tohoto článku jsou:

• za objednatele: manažer kybernetické bezpečnosti	zastupuje: technik kybernetické bezpečnosti
tel: +420 588 444 516	tel: +420 588 444 516
email: kb@fnol.cz	e-mail: kb@fnol.cz
• za poskytovatele: manažer ISMS	zastupuje: správce IT
tel: +420 730 898 800	tel: +420 730 898 800
email: isms@dssoft.cz	email: isms@dssoft.cz

Příloha č. 6 – Ustanovení s významnými dodavateli dle přílohy č. 7 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti

Poskytovatel bere na vědomí a zavazuje se naplňovat dále uvedená ustanovení s významnými dodavateli dle přílohy č. 7 vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.

1. Ustanovení o bezpečnosti informací (z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity)

Řešeno ve Smlouvě – v čl. X – Ochrana informací

2. Ustanovení o oprávnění užívat data

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VI – Základní podmínky spolupráce stran

3. Ustanovení o autorství programového kódu, popřípadě o programových licencích

Neřeší tato smlouva, toto ustanovení se týká smluv o dílo.

4. Ustanovení o kontrole a auditu dodavatele (pravidla zákaznického auditu)

4.1. Poskytovatel se zavazuje umožnit objednateli provedení zákaznického auditu, a to na základě předchozího oznámení objednatele o provedení auditu, které bude doručeno poskytovateli 7 dnů předem dnem předpokládaného provedení auditu a zároveň v tomto oznámení bude uvedeno, kdo bude audit provádět (zda samotný objednatel nebo třetí strana – auditor), co bude předmětem auditu, příp. jaké podklady si má poskytovatel k provedení auditu připravit. Zákaznický audit může být proveden nejvýše jedenkrát za rok. Výstupem provedeného auditu bude auditní zpráva, vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář. Náklady na provedení auditu nese a auditní zprávy v plné výši objednatel.

4.2. Dále je ujednáno, že:

- a) rozsah auditu bude ohraničen využíváním ICT prostředků objednatele pro potřeby plnění Smlouvy a uloženými či zpracovávanými daty a informacemi objednatele v ICT prostředí poskytovatele a
- b) předmětem auditu bude zejména kontrola naplnění kybernetických požadavků a vyhodnocení rizik dle Smlouvy a jejích příloh.

5. Ustanovení upravující řetězení dodavatelů, přičemž musí být zajištěno, že poddodavatelé se zaváží dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi povinnou osobou a dodavatelem a nebudou v rozporu s požadavky povinné osoby na dodavatele

Řešeno ve Smlouvě – v čl. XI – Závěrečná ujednání

6. Ustanovení o povinnosti dodavatele dodržovat bezpečnostní politiky povinné osoby nebo ustanovení o odsouhlasení bezpečnostních politik dodavatele povinnou osobou

6.1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla, která vycházejí z bezpečnostních politik objednatele a se kterými byl poskytovatel prokazatelně seznámen objednatel.

7. Ustanovení o řízení změn

Řešeno ve Smlouvě – v čl. XI – Závěrečná ujednání.

8. Ustanovení o souladu smluv s obecně závaznými právními předpisy

Řešeno ve Smlouvě – v čl. XI – Závěrečná ujednání.

9. Ustanovení o povinnosti dodavatele informovat povinnou osobu o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním smlouvy.

Řešeno ve Smlouvě – v čl. X – Ochrana informací.

10. Ustanovení o povinnosti dodavatele informovat povinnou osobu o významné změně ovládání tohoto dodavatele podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných tímto dodavatelem k plnění podle smlouvy se správcem.

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VI – Základní podmínky spolupráce stran.

11. Ustanovení o povinnosti dodavatele informovat povinnou osobu o způsobu řízení rizik na straně dodavatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním smlouvy.

11.1. Poskytovatel je povinen ve spolupráci s objednatelem provést analýzu rizik souvisejících s předmětem plnění Smlouvy. Zejména pro technické vybavení, komunikační prostředky, programové vybavení, zpracování dat, datová úložiště a objekty dodávaného řešení se zaměřením na následující hrozby:

- a) poškození nebo selhání hardwaru nebo softwaru,
- b) užívání software v rozporu s licenčními podmínkami,
- c) kybernetický útok z vnější komunikační sítě,
- d) škodlivý kód (např. viry, spyware, trojské koně),
- e) přerušení dodávky komunikačních služeb nebo elektrické energie,
- f) zneužití nebo modifikace údajů,
- g) zneužití nebo prolomení přístupových oprávnění,
- h) kybernetický útok z vnitřní sítě, zneužití vnitřních prostředků,
- i) neposkytnutí garantovaných služeb (SLA),
- j) selhání nebo nefungování kontrolních mechanismů nebo bezpečnostních funkcí,
- k) zajištění kontinuity provozu,
- l) fyzická bezpečnost.

11.2. Poskytovatel ve spolupráci s objednatelem zpracují na základě bezpečnostních potřeb a výsledků hodnocení rizik prohlášení o aplikovatelnosti, které obsahuje přehled vybraných a zavedených bezpečnostních opatření a popis vazeb mezi identifikovanými riziky a příslušnými bezpečnostními opatřeními. Součástí bude i úroveň pokrytí rizika (např. %) navrženými opatřeními a možné dopady těchto zbytkových rizik.

12. Ustanovení o právu jednostranně odstoupit od smlouvy v případě významné změny kontroly nad dodavatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými dodavatelem k plnění podle smlouvy.

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VI – Základní podmínky spolupráce stran.

13. Specifikace podmínek z pohledu bezpečnosti při ukončení smlouvy (například přechodné období při ukončení spolupráce, kdy je třeba ještě udržovat službu před nasazením nového řešení, migrace dat a podobně).

Řešeno ve Smlouvě – v čl.:

- VI – Základní podmínky spolupráce stran
- IX – Ukončení smlouvy.

14. Specifikace podmínek pro řízení kontinuity činností v souvislosti s dodavateli (například zahrnutí dodavatelů do havarijních plánů, úkoly dodavatelů při aktivaci řízení kontinuity činností).

Řešeno v příloze Smlouvy – Podrobný popis služeb (SLA)

15. Specifikace podmínek pro formát předání dat, provozních údajů a informací po vyžádání správcem

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VI – Základní podmínky spolupráce stran.

16. Pravidla pro likvidaci dat

Řešeno ve Smlouvě – v čl. X – Ochrana informací.

17. Ustanovení o sankcích za porušení povinností

Řešeno ve Smlouvě – v čl. VIII – Smluvní sankce

I. Předmět

- Tento dokument popisuje závazné podmínky, za kterých lze užívat softwarové produkty verze 23 (dále jen „Software“) společnosti DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, IČO: 60778644, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „Poskytovatel“).
- Software se neprodává, pouze se uděluje **nevýhradní** právo k jeho užívání (dále jen „Licence“).
- Použitím Software vyjadřuje nabyvatel Licence (dále jen „Nabyvatel“) souhlas s těmito licenčními podmínkami a zavazuje se je dodržovat.
- Software včetně všech jeho součástí je chráněn právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem.
- Všechny materiály Poskytovatele v jakékoliv formě a dále myšlenky, koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k Software, právně náleží Poskytovateli a Nabyvatel k nim nezískává jakékoli právo.
- Nabyvatel prohlašuje, že jsou mu tyto licenční podmínky srozumitelné. Ustanovení, která by mohla být považována za překvapivá, jsou v těchto licenčních podmínkách preventivně **zvýrazněna podtržením**.
- V případě nejasnosti nebo nejednoznačnosti jakéhokoliv ustanovení licenčních podmínek se Poskytovatel zavazuje poskytnout závazný výklad.

II. Definice pojmů

- Software** zahrnuje veškeré softwarové produkty (dále jen „Produkty“) a s nimi spojené databáze:

Název produktu	Popis produktu	Databáze	Typ licence
Envis Runtime	Systémové knihovny a komponenty pro Produkty	(bez databáze)	(jen jako nedílná součást dalších Produktů)
Envis LIMS (+varianty)	Laboratorní informační a manažerský systém	Databáze žádank, průvodků a výsledků	Uživatel nebo zařízení (CAL) + pracoviště
Envis COM	Komunikační služba pro přístroje	Databáze komunikačních paketů s přístroji	Ovladač vázaný na přístroj
Envis CQC	Centrální QC (kontrola kvality)	Databáze QC výsledků	QC vázaný na přístroj
Envis UCTO/Billing	Účtování samoplátčům a pojšťovnám	Databáze výkonů, dávek a faktur	Uživatel nebo zařízení (CAL) + pracoviště
Envis Sentinel	Služba pro dávkové konektory	Databáze vstupů a výstupů konektorů	Konektor vázaný na externí systém + pracoviště
Envis Archiv	Služby pro archivy scanů/protokolů/příloh	Datová úložiště scanů/protokolů/příloh	Dle počtu scanů/žádanek/příloh
Envis OMR	Služba pro OMR analýzu žádanek	Databáze OMR analýz	Ovladač vázaný na scanner
Envis Sklady	Operativní evidence IVD	Databáze skladových karet a pohybů	Uživatel nebo zařízení (CAL) + pracoviště
Envis RDoc	Řízená dokumentace	Databáze dokumentů	Uživatel nebo zařízení (CAL) + pracoviště
Envis SDE	Služby pro bezpečnou výměnu dat	Databáze paketů žádanek a výsledků	Certifikát pro pracoviště/zařízení

- Každý Produkt a každá Databáze je identifikována **Verzí** ve tvaru **RR.VV.XXX**:
 - RR** je hlavní verze (**Upgrade**), zahrnující technologický rozvoj, úpravy dle legislativních změn, softwarová vylepšení; uvolnění Upgrade je spojeno s vydáním nové verze těchto licenčních podmínek EULA. Pro instalaci Upgrade je nutný souhlas Nabyvatele s novými EULA k nové verzi a uhrazené veškeré licenční a aktualizací poplatky.
 - VV** je vedlejší verze (**Update**) v rámci hlavní verze, obsahuje kumulativní patche předchozích verzí, změny technologií či nové funkcionality.
 - XXX** jsou patche (opravy chyb, optimalizace, drobná vylepšení) identifikované konkrétním buildem v rámci verze RR.VV.
- Datový model** definuje strukturu a provázání dat v databázi konkrétní Verze softwarového Produktu. Strukturu se rozumí definice tabulek, indexů, view, klíčů, uložených procedur, triggerů, atp. Datový model je autorsky chráněný a je důvěrný.
- Databáze** slouží k ukládání dat Produktu. Software může mít dle rozsahu licence více Databází. Struktura Databází musí vždy přesně odpovídat Datovému modelu nainstalovaných verzí Produktů. Nabyvatel není oprávněn měnit strukturu Databází, protože by tím mohl omezit nebo narušit funkce Software.
- Zařízení** označuje hardwarový systém (ať už fyzický nebo virtuální) schopný provozovat software.
- Ceník licencí** obsahuje seznam všech samostatně licencovaných součástí Software, k nimž si může Nabyvatel pořídit a aktivovat licenci:
 - CAL** (Client Access License) je licence pro klientský přístup – každé Zařízení nebo uživatel, který přistupuje přímo nebo nepřímo k Produktu, musí mít CAL k danému Produktu. Software obsahuje více druhů CAL vázaných na jednotlivé Produkty.
 - Moduly** jsou samostatně licencované množiny funkcionalit Software, licence jsou vázány na určité technické nebo organizační celky (např. Databáze, IČP) a nejsou přenosné na jiné technické nebo organizační celky.
 - Ovladače** jsou softwarové komponenty pro připojení přístrojů (analýzátorů), licence je vázána na konkrétní fyzický přístroj a není přenosná na jiný fyzický přístroj.
 - Konektory** jsou softwarové komponenty pro zajištění výměny určitých dat Software s informačními systémy třetích stran, kdy licence je vázána na určitý typ přenosu a konkrétní informační systém, licence není přenosná na jiný systém.
- Multiplexor** je hardwarový nebo softwarový systém, který sdružuje přístupy uživatelů a umožňuje tak nepřímé užívání Software. Multiplexor nesnižuje potřebu licenci CAL. Pro nepřímé přístupy (automatizované přenosy dat), kdy není možné spočítat či identifikovat koncové uživatele nebo Zařízení, je nutné místo licence CAL použít licence Konektorů.
- Aktualizace** je instalace nové verze Produktu zahrnující změny Datových modelů Databází. Verze Produktů a Databází musí být vždy vzájemně kompatibilní.

III. Licence

- Licence je úplatná. Nabyvatel ji může pořídit v následujících režimech:

Režim licence	Časové omezení	Popis	Jednorázová úhrada	Celkové měsíční poplatky
Classic	Trvalá	Časově neomezené užívání pořízené verze	Licence Classic	Měsíční aktualizací poplatek
Dynamic	Dočasná	Časově omezené užívání nejnovější verze	Na počátku 0,-	Měsíční licenční + aktualizací poplatek
Smart	Dočasná se závazkem	(za měsíční licenční poplatky)	(pak měsíční poplatek)	Měsíční licenční + aktualizací poplatek
Subscription	Dočasná	Časově omezené užívání nejnovější verze	Za celé období dopředu	Měsíční 0,- (uhrazeno dopředu)

- V režimech Dynamic, Smart a Subscription má Nabyvatel právo na časově omezené užívání neaktuálnějších verzí vydávaných Poskytovatelem.
- Režim Smart je cenově zvýhodněný režim Dynamic za specifické závazky Nabyvatele dohodnuté ve smlouvě (zpravidla minimální finanční plnění po určitou dobu), licenci lze deaktivovat až po skončení dohodnutých závazků, nebo pořízením licence Classic.
- Režimy Classic, Dynamic a Smart lze kombinovat, tj. každý Modul, Ovladač, Konektor nebo CAL může být pořízen v jiném licenčním režimu.
- Nabyvatel má v rozsahu pořízené licence právo na:
 - instalaci, konfiguraci a užívání softwarových Produktů a Databází v rozsahu pořízené Licence a v souladu s dokumentací Software,
 - spouštění a užívání klientských aplikací Software na koncových Zařízeních v rozsahu pořízené Licence a v souladu s dokumentací Software,
 - zálohování Databází za účelem recovery scénáře, včetně zpracování dat v těchto zálohách,
 - vytvoření testovacích Databází za účelem validace nových Verzí nad těmito testovacími Databázemi,
 - připojení přístrojů pomocí pořízených Ovladačů,
 - připojení Software se systémy třetích stran pomocí pořízených Konektorů.

- 6) Pro užívání Software je nutná online **Aktivace licence** – ta přiřazuje licence pořízených přístupových licencí CAL ke konkrétním Zařízením nebo uživatelům, Modulů ke konkrétním Databázím, Ovladačů ke konkrétním přístrojům nebo Konektorů ke konkrétním informačním systémům. Některé licence jsou vázány na další parametry (např. IČP).
- 7) Ve všech případech změny rozsahu aktivované licence se začne nová cena účtovat od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém ke změně rozsahu licence došlo.
- 8) Pokud je Nabyvatel v prodlužení s úhradou licenčních nebo aktualizací poplatků déle než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn:
- omezit nebo ukončit přístup Nabyvatele k aktualizacím,
 - omezit nebo deaktivovat licence, dokud nebudou veškeré finanční závazky Nabyvatele řádně uhrazeny.

IV. Omezení licence

- Nabyvatel není oprávněn Software nebo jeho části jakkoliv šířit, zveřejňovat, sdílet, činit předmětem výpůjčky nebo poskytovat na leasing, užívat pro komerční hostitelské služby, činit předmětem zástavního či jiného věcného práva, pronajmát či jinak umožnit užití Software nebo jeho části třetí osobou.
- Nabyvatel není oprávněn poskytnout oprávnění tvořící součást Licence zcela nebo zčásti třetí osobě (podlicence) s výjimkou Produktů označených Poskytovatelem k šíření třetími stranami.
- Nabyvatel není oprávněn Licenci postoupit ani převést.
- Práva a povinnosti z Licence nepřecházejí na právního nástupce Nabyvatele bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- Nabyvatel není oprávněn používat součásti Software odděleně na více Zařízeních, než na které byla poskytnuta Licence.
- Je zakázáno provádět zpětnou analýzu, dekompilaci či rozklad Software nebo se o to pokoušet. Zdrojové kódy obsahují technologie, do jejichž výzkumu a vývoje investoval Poskytovatel značné finanční prostředky, tvoří jeho obchodní tajemství a jejich zneužití bude považováno za bezdůvodné obohacení.
- K Databázím je povoleno přistupovat výhradně prostřednictvím Software (s výjimkou zálohování a záloh Databází).
- Nabyvatel není zejména oprávněn:
 - měnit, zpracovávat či upravovat Software nebo Databáze,
 - propojovat Software nebo Databáze s jinými díly nebo produkty bez použití licencovaných Ovladačů a Konektorů Poskytovatele,
 - načítat, upravovat nebo zapisovat data v Databázích přímým přístupem k Databázím (tj. bez užití Software),
 - obcházet či překonávat technická omezení v Software, která umožňují jeho užívání pouze určitými způsoby.
- Nabyvatel bere na vědomí, že porušením zákazů v tomto článku může způsobit:
 - zhoršení výkonu Software, včetně zpomalení až zablokování chodu Software,
 - poškození či ztrátu dat v Databázích, zejm. narušení integrity a konzistence dat,
 - celkovou nefunkčnost Software (řešení havárie bude vyúčtováno zvlášť),
 - ztrátu záruky na Software (opravy budou vyúčtovány zvlášť),
 - škodu v důsledku porušení autorských práv Poskytovatele (povede k provedení softwarového auditu u Nabyvatele).

V. Produkty třetích stran

- Software pro instalaci a svůj běh vyžaduje produkty třetích stran, zejména:
 - Microsoft Windows 10 nebo novější podporovanou verzi
 - Microsoft Windows Server 2016 nebo novější podporovanou verzi
 - Microsoft .NET Framework 4.8 nebo novější podporovanou verzi
 - Relační databázový server Microsoft nebo Oracle:
 - Microsoft SQL Server 2016 nebo novější podporovanou verzi
 - Oracle 12c nebo novější podporovanou verzi
- Licence k produktům třetích stran nejsou součástí Licence k Software Poskytovatele. Užívání těchto produktů se řídí licenčními podmínkami třetích stran, které jsou odlišné od těchto licenčních podmínek. Poskytovatel nezprostředkovává ani negarantuje nabídky nebo ceny třetích stran.

VI. Záruka za jakost

- Poskytovatel garantuje jakost Software jako shodu nejnovější verze Software s jeho dokumentací a s aktuálně platnou legislativou ČR.
- V případě zjištění neshody se Poskytovatel zavazuje:
 - vydat novou verzi Software, pokud se prokáže, že se jednalo o chybu Software nebo neshodu s legislativou,
 - nebo opravit dokumentaci Software, pokud se jednalo o chybu v této dokumentaci.
- Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel neupravuje staré verze Software, veškeré úpravy, vylepšení a opravy jsou vždy součástí nejnovější Verze.

VII. Odpovědnost za vady a odpovědnost za škody

- Smluvní strany se zavazují v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod.
- Záruka za jakost, odpovědnost za vady a odpovědnost za škody se nevztahují na následky, které vzniknou v důsledku:
 - nesprávného nebo nepovoleného používání Softwaru (v rozporu s těmito licenčními podmínkami nebo dokumentací Software),
 - neprovádění pravidelných Aktualizací, a používání tak zastaralých verzí Softwaru (podporována a garantována je vždy nejnovější verze),
 - jakékoliv zásahy nebo modifikace Produktů či Databází, které neprovedl nebo neschválil Poskytovatel,
 - propojení Software nebo Databází s jinými programy či systémy bez použití Ovladačů nebo Konektorů Poskytovatele,
 - nesprávného nastavení Softwaru provedeného Nabyvatelem nebo provedeného dle chybných pokynů Nabyvatele,
 - závad nebo chyb v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami,
 - provazování Software na zastaralém nepodporovaném nebo neaktualizovaném operačním systému nebo databázovém serveru (SQL/Oracle),
 - opomenutí Nabyvatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je Software funkčně závislý,
 - provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost Softwaru,
 - odstraňování ochranných prvků zabezpečujících integritu Software (např. porušením elektronických podpisů instalovaných Produktů),
 - nezajištěním ochrany Software před neoprávněnými přístupy nebo zásahy (přístup k Software mohou mít pouze oprávněné kvalifikované osoby),
 - nezajištěním antivirové ochrany a ochrany před kyberútoky na Software,
 - nezajištěním průběžného zálohování Databází (pro recovery scénář po havárii),
 - nezajištěním technických podmínek pro instalaci, aktivaci a spouštění Softwaru (zejm. přístup k online službám Poskytovatele).
- Pokud se při odstraňování vady oznáměné Nabyvatelem zjistí, že nejde o vadu Softwaru, nebo pokud se vada neprokáže, budou práce spojené se zjišťováním nebo odstraňováním vady vyúčtovány dle aktuálního ceníku služeb Poskytovatele.
- Nabyvatel může od Poskytovatele získat celkovou náhradu za škody způsobené vadami software maximálně do výše částky, kterou zaplatil za licenci v režimu Classic, nebo částky, kterou zaplatil za licenci Dynamic nebo Smart během 12 měsíců předcházejících vzniku škody, nebo částky, kterou zaplatil za licenci v režimu Subscription (předplatné).

Aktuální verze tohoto dokumentu je dostupná na <https://www.dssoft.cz/podminky>

I. Předmět

- 1) Tento dokument popisuje závazné podmínky, za kterých lze užívat online služby (dále jen „**Online služby**“) společnosti DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, IČO: 60778644, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 2) Použitím Online služeb vyjadřuje Objednatel (dále jen „**Objednatel**“) souhlas s těmito podmínkami a zavazuje se je dodržovat.
- 3) Online služby včetně všech jejich součástí jsou chráněny právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem.
- 4) Všechny materiály Poskytovatele v jakékoliv formě a dále myšlenky, koncepty, know-how nebo techniky vztahující se k Online službám, právně náleží Poskytovateli a Objednatel k nim nezískává jakékoliv právo.
- 5) Objednatel prohlašuje, že jsou mu tyto podmínky srozumitelné. Ustanovení, která by mohla být považována za překvapivá, jsou v těchto podmínkách preventivně zvýrazněna podtržením.
- 6) V případě nejasnosti nebo nejednoznačnosti jakéhokoliv ustanovení těchto podmínek se Poskytovatel zavazuje poskytnout závazný výklad.

II. Definice pojmů

- 1) **Online služby** tvoří rodinu internetových a cloudových služeb provozovaných Poskytovatelem, které slouží k poskytování podpory, údržby a záruky k softwarovým produktům a databázím Poskytovatele (dále jen „**Software**“).
- 2) **ZKB** - zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti
- 3) **VKB** - vyhláška č.82/218 Sb. o kybernetické bezpečnosti (zejm. její příloha č. 7, dle výkladu NUKIB)
- 4) **NUKIB** – Národní Úřad pro Kybernetickou Bezpečnost
- 5) V tomto dokumentu jsou použity odkazy na další obchodní podmínky Poskytovatele:
 - a) **EULA** – Licenční podmínky k softwarovým produktům Poskytovatele
 - b) **SLA** – Dohoda o úrovni servisních služeb

III. Online služby

- 1) Online služby jsou poskytovány Objednateli na základě pravidelných měsíčních licenčních a aktualizčních poplatků nebo úhradou předplatného licenci a aktualizací Poskytovateli dle EULA.
- 2) Pokud je Objednatel v prodlení s úhradou déle než 30 dnů, je Poskytovatel oprávněn omezit nebo ukončit přístup Objednatele k Online službám.
- 3) Online služby vyžadují přístup k síti Internet a výměnu informací se servery Poskytovatele či cloudovými službami, ve kterých jsou Online služby hostovány. Objednatel se zavazuje zajistit technické podmínky pro užívání Online služeb (zejm. přístup k internetu a webovým službám Poskytovatele).
- 4) Objednatel akceptací těchto podmínek vyjadřuje souhlas s přenosem informací v rozsahu nezbytném pro poskytování Online služeb.
- 5) Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny nástrojů a Online služeb, které neustále rozvíjí a poskytuje velkému počtu objednatelů a jejich uživatelů. Individuální úpravy Online služeb tedy nejsou možné a nebudou poskytovány.

IV. Registrace uživatelů a zpracování osobních údajů

- 1) Online služby mohou používat pouze kvalifikované oprávněné osoby (dále jen „**Uživatelé**“, resp. „**Uživatel**“) zmocněné Objednatelem.
- 2) Seznam Uživatelů včetně požadovaných identifikačních informací sdělí Objednatel písemně Poskytovateli na formuláři předepsaném Poskytovatelem.
- 3) Objednatel odpovídá za dodržování těchto podmínek všemi Uživateli (zejm. za ochranu přihlašovacích údajů, používání Online služeb v souladu s jejich dokumentací a zamezení nepovolených nebo nesprávných zásahů do Online služeb, serverů Poskytovatele nebo cloudu).
- 4) Při používání Online služeb jsou zpracovávány následující údaje pro identifikaci Uživatelů:
 - a) E-mail – slouží jako přihlašovací jméno + kanál komunikace (preferován je pracovní e-mail)
 - b) Heslo – slouží pro autentifikaci Uživatele (v našich systémech nejsou hesla uložena, ukládáme tzv. hash, ze kterého není možné heslo zrekonstruovat)
 - c) Jméno a příjmení, příp. titul – pro identifikaci uživatele (zejm. při hlášení a správě požadavků)
 - d) Telefonní číslo – slouží pro komunikaci při poskytování služeb, preferováno je pracovní číslo
 - e) Ke kterým Online službám bude mít Uživatel jaká oprávnění.
- 5) Důvody zpracování jsou následující:
 - a) Plnění smlouvy – prokazování plnění smluvních závazků, autorizace požadavků, informování o nových verzích, informování o hrozbách, atp.
 - b) Zákonné důvody – uchovávání podkladů v rámci smluv a k daňovým dokladům.
- 6) Údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a pak 10 let po jeho končení.
- 7) Osobní údaje jsou používány pouze za účelem plnění smlouvy, nejsou tedy používány za účelem zasílání obchodních a marketingových sdělení.
- 8) Osobní údaje nejsou předávány třetím osobám s výjimkou situace, kdy o to Uživatel sám požádá (např. řešení požadavku s dodavatelem).
- 9) Registrovaní Uživatelé mají právo odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, právo opravit či doplnit své osobní údaje, právo požadovat omezení jejich zpracování, právo vznést námitku či stížnost proti zpracovávání jejich osobních údajů, právo na přístup k jejich osobním údajům, právo požadovat přenesení jejich osobních údajů, právo být informován o porušení zabezpečení vašich osobních údajů a za určitých podmínek také právo na výmaz některých osobních údajů.
- 10) Online služby neodesílají na servery Poskytovatele či do cloudových služeb používaných Poskytovatelem kromě přihlašovacích údajů žádné osobní nebo citlivé údaje z Databázi Objednatele.

V. Přihlašování k Online službám

- 1) Uživatel se ke konkrétní online službě přihlašuje jménem a heslem, které musí zůstat utajeny.
- 2) Uživatel by se měl ke všem službám přihlašovat stejným přihlašovacím jménem (stejným e-mailem), některé služby umožňují použití jiných hesel.
- 3) Přihlašovací údaje je zakázáno sdělovat jiným osobám nebo je s jinými osobami sdílet.
- 4) Uživatel je povinen si po registraci heslo okamžitě změnit a chránit jej před únikem nebo zneužitím.
- 5) Veškeré úkony provedené po přihlášení pomocí přihlašovacích údajů Uživatele budou považovány za úkony provedené osobně Uživatelem.
- 6) V případě prozrazení hesla je Uživatel povinen si heslo v nejkratší možné době změnit a pokud to není možné, informovat Poskytovatele.

VI. Online dokumentace

- 1) **Online dokumentace** (dříve „zákaznická sekce“) obsahuje:
 - a) dokumentaci všech Online služeb
 - b) dokumentaci k nejnovějším verzím softwarových produktů Poskytovatele
 - c) návody k nejčastějším nebo komplexním postupům
 - d) produktové listy a další dokumenty vztahující se k Software a službám Poskytovatele
- 2) Online dokumentace má formát hypertextového textu (je založená na MediaWiki), ve kterém lze full-textově vyhledávat, a je strukturovaná do témat dle jednotlivých softwarových produktů.
- 3) Online dokumentace je přístupná po spuštění Software na klávesovou zkratku F1 nebo pomocí menu v aplikaci.
- 4) Online dokumentace obsahuje dokumenty, které může Objednatel použít pro doplnění své bezpečnostní dokumentace dle požadavků ZKB/VKB:
 - a) Plán zálohování – doporučené postupy zálohování jednotlivých softwarových produktů Poskytovatele (zejména zálohování databází).
 - b) Plán obnovy – doporučený postup obnovy jednotlivých softwarových produktů Poskytovatele.
 - c) Exit plán – nástroje umožňující exportovat klinická data z vybraných softwarových produktů Poskytovatele.
- 5) Veškerý obsah v Online dokumentaci je autorsky chráněn a je důvěrný, Objednatel jej může používat pouze pro interní použití.

VII. Online aktivace

- 1) **Online aktivace** je služba pro přiřazení licencí pořízených:
 - a) Modulů – navázání funkcionalit ke konkrétní Databázi nebo pracovišti Objednatele
 - b) User/Device CAL – navázání přístupových licencí na zařízení nebo uživatele
 - c) Ovladačů – navázání licencí na konkrétní přístroje (licence je nepřenosná na jiné přístroje)
 - d) Konektorů – navázání licencí k propojení na konkrétní informační systémy (licence je nepřenosná na jiné systémy)
- 2) Aktivace odesílá na server Poskytovatele následující údaje:
 - a) Název počítače – při aktivaci Device CAL
 - b) Přihlašovací jméno uživatele, SID – při aktivaci User CAL
 - c) Další technické informace potřebné pro diagnostiku (zejm. verze OS, verze .NET, verze softwarových produktů, informace o hardware)

VIII. Online aktualizace

- 1) **Online aktualizace** je služba, pomocí které Poskytovatel uvolňuje a Objednatel instaluje nové verze softwarových produktů.
- 2) Nové verze softwarových produktů zahrnují:
 - a) technologický rozvoj (zejm. adaptace na nové verze OS)
 - b) úpravy dle legislativních změn
 - c) vylepšení Software (na základě podnětů od všech uživatelů, o zpracování námětů rozhoduje Poskytovatel)
 - d) opravy aplikačních závad (realizace záruky za jakost)
 - e) kyberbezpečnostní opatření (opravy zranitelností a preventivní vylepšování zabezpečení)
- 3) Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel vyvíjí softwarové produkty na své náklady (tj. neposkytuje vývoj „na zakázku“) a uvolňuje nové verze pro velké množství zákazníků. Podporovány jsou proto pouze nejnovější verze softwarových produktů a databází.
- 4) Nové verze softwarových produktů uvolňuje Poskytovatel průběžně pomocí Aktualizací.
- 5) Objednatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost pro snížení rizika škod:
 - a) průběžně aktualizovat Software, a nepoužívat tak zastaralé verze Softwaru,
 - b) řídít nasazování nových verzí Softwaru v souladu s postupy doporučenými Poskytovatelem (publikovanými v Online dokumentaci),
 - c) pravidelně verifikovat používané funkcionality Softwaru (zejm. příjem žádank, komunikace s analyzátory, tisk výsledků, účtování, propojení s externími systémy) na shodu s požadavky Objednatele nebo zainteresovaných stran.

IX. Online konfigurace

- 1) **Online konfigurace** je služba umožňující autorizovanou změnu systémového chování Software:
 - a) Definice sloupců a akcí v seznamech (redefinice GUI a „továrních“ nastavení).
 - b) Definice tiskových šablon (generování výsledkových listů a protokolů) a OMR šablon (OMR analýza žádanek).
 - c) Kompilace uživatelsky definovaných skriptů (šablony, výpočty, rozpory a automaty).

X. HelpDesk

- 1) **HelpDesk** je primární nástroj pro poskytování podpory k softwarovým produktům Poskytovatele:
 - a) Hlášení a správa požadavků Objednatele dle SLA vydaných Poskytovatelem
 - b) Změnový protokol verzí softwarových produktů a jejich komponent
 - c) Přehled předplacených (dočasných) licencí s datem jejich expirace
- 2) Používání HelpDesk je detailně zdokumentováno v Online dokumentaci.
- 3) Objednatel se zavazuje nevkládat na HelpDesk nebo do mailů zasílaných Poskytovateli osobní nebo citlivé údaje (zejm. klinické výsledky).

XI. Online monitoring

- 1) **Monitoring** je volitelná služba pro automatizovanou profylaxi Software, která umožňuje:
 - a) monitorovat chod Software, výkon Databází a sledovat trendy pro předcházení haváriím
 - b) sledování a diagnostiku chyb (automatické hlášení a monitorování chybových stavů softwarových produktů)

Aktuální verze tohoto dokumentu je dostupná na <https://www.dssoft.cz/podminky>

I. Předmět

- 1) Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují základní podmínky, na základě kterých obchodní společnost DS Soft Olomouc, spol. s r.o. se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále „**Poskytovatel**“) poskytuje licence a své služby nabyvateli licence (dále jen „**Objednatel**“) k softwarovým produktům Poskytovatele (dále jen „**Software**“).

II. Definice pojmů

- 1) **Obchodní podmínky** – jedná se o soubor dokumentů zveřejněných na webových stránkách Poskytovatele (<https://www.dssoft.cz/podminky>), které jsou elektronicky podepsané statutárním zástupcem (jednatel) Poskytovatele a které jsou nedílnou součástí všech objednávek a smluv s Poskytovatelem:
- a) **EULA** – Licenční podmínky k software Poskytovatele (End User License Agreement, nevýhradní omezená práva k užívání Software)
 - b) **POS** – Podmínky Online Služeb (HelpDesk, Online dokumentace, Online aktivace, Online aktualizace, Online konfigurace, Online monitoring)
 - c) **VOP** – Všeobecné Obchodní Podmínky (tento dokument)
 - d) **SLA** – Dohoda o úrovni servisních služeb (Service Level Agreement, klasifikace incidentů, součinnost, garantované lhůty a sankce)
 - e) **NDA** – Dohoda o mlčenlivosti (Non-Disclosure Agreement, povinnosti poskytovatele a příjemce důvěrných informací, sankce)
- 2) Ustanovení, která by mohla být považována za překvapivá, jsou v Obchodních podmínkách zvýrazněna podtržením.
- 3) **Implementací** se rozumí práce uvedené v nabídkách nebo v přílohách smlouvy, které souvisí s nasazením Software či jeho součástí u Objednatele (zejm. instalace, analýzy, parametrizace, školení, migrace dat, dohled po spuštění, atp.)
- 4) **Etapou** se rozumí ucelená část dodávky, kterou lze předat a převzít samostatně. Etapy mohou být definovány v nabídce nebo ve smlouvě. Etapa je zakončená Akceptační procedurou a je vyúčtována samostatně.
- 5) **Studie** je dokument vytvářený Poskytovatelem v případě nejasného nebo nejednoznačného zadání od Objednatele. Studie zpravidla popisuje návrh řešení, požadovanou součinnost a cenu realizace dodávky dle Studie. Studii je nutné samostatně objednat, případně je možné realizovat Studii jako samostatnou etapu před etapou realizační.
- 6) **Implementační metodika** je tvořena souhrnem postupů, návodů, nástrojů a know-how vytvořených a dále rozvíjených Poskytovatelem na základě jeho implementační praxe. Implementace se řídí Implementační metodikou. Součástí Implementační metodiky je také detailní specifikace součinnosti Objednatele. Dokumenty Implementační metodiky obsahují obchodní tajemství Poskytovatele a jsou důvěrné.
- 7) **Součinnost** je souhrn závazků Objednatele, které jsou nezbytné pro plnění závazků Poskytovatele. Součinnost je specifikována v těchto podmínkách, v Analýze rizik, v Implementační metodice, v zápisech z jednání a dále je sdělována na začátku i v průběhu implementace.
- 8) **Akceptaci** se rozumí předání a převzetí celé dodávky nebo její části. Akceptaci zahájí Poskytovatel předložením Akceptačního protokolu v okamžiku, kdy jsou realizovány veškeré práce specifikované v nabídce.
- 9) Další pojmy používané v tomto dokumentu (VOP) jsou definované v dalších dokumentech (EULA, POS, SLA, NDA).

III. Vznik závazků

- 1) Za Poskytovatele mají právo předkládat nabídky, přijímat objednávky a podepisovat smlouvy tyto **Zmocněné osoby** Poskytovatele:
- a) **Obchodní manažer** pro standardizované objednávky a smlouvy, které jsou v souladu s Obchodními podmínkami Poskytovatele.
 - b) **Jednatelé** Poskytovatele pro objednávky a smlouvy, které obsahují ujednání nad rámec Obchodních podmínek Poskytovatele.
- 2) Nabídky, cenové kalkulace a návrhy smluv jsou platné pouze tehdy, pokud byly vytvořeny v interním informačním systému Poskytovatele a obsahují:
- a) identifikaci smluvních stran (Objednatele a Poskytovatele), včetně zástupce Objednatele (kdo nabídku popsal),
 - b) strukturovanou kalkulaci se seznamem položek, množstvím a jednotkovými cenami vycházejících z ceníků Poskytovatele,
 - c) v případě nabídky na rozšíření rozsahu aktivované licence také kalkulaci navýšení měsíčního paušálu (licenční a aktualizací poplatky),
 - d) odkaz na Obchodní podmínky Poskytovatele (tj. EULA, POS, VOP, NDA, SLA), které jsou nedílnou součástí každé nabídky nebo smlouvy,
 - e) dobu platnosti nabídky, v rámci které je nutné doručit objednávku Poskytovateli, jinak se stává nabídka neplatnou,
 - f) lhůtu pro dodání, což je nejzazší termín předání dodávky od doručení objednávky s tím, že předání může proběhnout i kdykoliv dříve,
 - g) požadovanou Součinnost nebo odkaz na dokument popisující požadovanou Součinnost,
 - h) elektronický podpis (včetně časového razítka) Zmocněné osoby Poskytovatele, která nabídku schválila.
- 3) Ujednání v nabídkách, objednávkách nebo smlouvách nad rámec nebo v rozporu s Obchodními podmínkami Poskytovatele (zejména jakékoliv rozšíření nebo modifikace závazků) jsou neplatná, pokud je písemně neschválí jednatel Poskytovatele.
- 4) Priority smluvní dokumentace jsou následující:
- a) Absolutní přednost má vždy EULA – pro užívání software Poskytovatele musí Objednatel bez výhrad akceptovat licenční podmínky Poskytovatele.
 - b) Stejně tak má přednost POS – pro užívání Online služeb Poskytovatele musí Objednatel bez výhrad akceptovat podmínky užívání Online služeb.
 - c) Druhá v pořadí je smlouva, jejíž obsah si smluvní strany svobodně ujednaly.
 - d) Třetí v pořadí jsou veškeré obchodní podmínky Poskytovatele, na které se odkazuje nabídka nebo smlouva.
 - e) Čtvrté v pořadí mohou být obchodní (nákupní) podmínky Objednatele, pokud nejsou v rozporu s Obchodními podmínkami Poskytovatele.
- 5) Pokud Objednatel v rámci veřejné zakázky jednostranně stanoví obchodní podmínky a vyloučí možnost o nich jednat či do nich zasahovat, budou tyto podmínky (včetně dokumentů označených jako „smlouva“) považovány za nákupní podmínky Objednatele dle písm. e odstavce III.4 těchto VOP.
- 6) V případě, kdy je objednávka doručena po skončení platnosti nabídky, má Poskytovatel právo objednávku:
- a) Přijmout bez výhrad, což musí písemně potvrdit Objednatel.
 - b) Přijmout s výhradami, které písemně sdělí Objednateli (např. změnu lhůty plnění z důvodu změny okolností), v tomto případě může Objednatel objednávku do 5 pracovních dnů stornovat.
 - c) Odmítnout objednávku, takže žádné závazky nevzniknou.
- 7) Poskytovatel nevyužívá při realizaci objednávek subdodavatele.

IV. Součinnost

- 1) Obě smluvní strany se během implementace zavazují:
 - a) Řídit se Implementační metodikou Poskytovatele (zejména v ní specifikované součinnosti).
 - b) Předcházet škodám (dle Analýzy rizik a také dle součinnosti specifikované v EULA, POS, SLA a v Implementační metodice).
- 2) Objednatel se zavazuje:
 - a) poskytovat všechny informace, podklady, datové zdroje a písemnosti, které jsou nezbytné pro činnost Poskytovatele podle smlouvy,
 - b) poskytovat přístupová práva nezbytná pro práce Poskytovatele,
 - c) poskytovat přístupová práva uživatelům Software,
 - d) zajistit technické podmínky pro používání všech Online služeb (viz POS),
 - e) používat nástroje Poskytovatele (např. pro video-konference),
 - f) zajistit účast svých pracovníků na školení Softwaru,
 - g) naplnit číselníky a nastavit parametry Softwaru dle pokynů Poskytovatele,
 - h) dostatečně dopředu konzultovat s Poskytovatelem veškeré změny provozních podmínek ovlivňujících implementaci nebo provoz Softwaru.
- 3) Objednatel se v případě prací prováděných v místě plnění (výjezd Poskytovatele) zavazuje zejména:
 - a) zajistit vhodné a zdravotně nezávadné pracovní prostředí,
 - b) vyčlenit počítač v síti, který bude vyhrazen pro implementační práce,
 - c) součinnosti systémových správců a odborných pracovníků Objednatele, případně součinnosti třetích stran, a zajistit v případě potřeby jejich přítomnost na pracovišti (i mimo běžnou pracovní dobu) a vyčlenit je na realizaci úkolů stanovených Poskytovatelem.
 - d) umožnit vozidlům Poskytovatele volný vjezd a parkování v areálu Objednatele.
- 4) Neposkytnutí součinnosti přerušuje lhůty a způsobuje vícenáklady na straně Poskytovatele, které je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli.
- 5) Neposkytnutí součinnosti Objednatelem delší jak 30 dnů opravňuje Poskytovatele po projednání s Objednatelem stanovit nové termíny a lhůty.

V. Akceptační procedura

- 1) Akceptace objednávky je zahájena tak, že Poskytovatel předloží Objednateli **Akceptační protokol** se soupisem provedených prací a dodaných licencí.
- 2) Poskytovatel je oprávněn zahájit Akceptační proceduru ve dvou případech:
 - a) Poskytovatel provedl veškeré práce specifikované v nabídce nebo smlouvě.
 - b) Poskytovatel provedl část prací specifikovaných v nabídce nebo smlouvě, ale neprovedl práce, které nemohl objektivně dokončit, protože mu v tom bránil překážky, které nejsou na straně Poskytovatele (zejména neposkytnutí Součinnosti ze strany Objednatele nebo třetí strany) a na které v průběhu implementace Poskytovatel Objednatele písemně upozornil.
- 3) Objednatel je povinen do pěti pracovních dnů Akceptační protokol:
 - a) Schválit bez výhrad a podepsaný vrátit Poskytovateli.
 - b) Schválit s výhradami a podepsaný vrátit Poskytovateli.
 - c) Neschválit a písemně sdělit Poskytovateli objektivní výhrady bránící převzetí, ve kterých bude konkrétně popsáno, jaké požadavky má Objednatel na Poskytovatele (v souladu s objednávkou), aby mohl plnění převzít.
- 4) Pokud Objednatel nedoručí ani do pěti pracovních dnů podepsaný Akceptační protokol nebo písemné výhrady, má se za to, že plnění převzal bez výhrad.
- 5) Poskytovatel je po převzetí plnění Objednatelem oprávněn:
 - a) Vyúčtovat provedené práce a aktivované licence.
 - b) Zahájit plnění a účtování paušálu dle EULA, POS a SLA za služby technické podpory, aktivované licence a Online služby (licenční a aktualizací poplatky).
- 6) Poskytovatel je povinen se vyjádřit ke každé výhradě Objednatele samostatně:
 - a) Výhradu uznat a nabídnout návrh a termín řešení.
 - b) Výhradu neuznat se zdůvodněním, proč nelze výhradu akceptovat.
- 7) Výhrady, které nelze uznat, jsou zejména:
 - a) Důsledky způsobené neposkytnutím součinnosti ze strany Objednatele (včetně nezajištění součinnosti třetí strany).
 - b) Důsledky způsobené změnou okolností, které nemohl Poskytovatel ovlivnit, zejm. změna zadání ze strany Objednatele v průběhu plnění.
 - c) Požadavky na Software, které jsou v rozporu s jeho dokumentací, technologií nebo architekturou.
- 8) Výhrady, které nebrání spuštění a užívání Software, budou zaregistrovány na HelpDesku a vypořádány Poskytovatelem v rámci navazující podpory.

VI. Vícepráce

- 1) Během implementace může dojít k následujícím situacím:
 - a) Neposkytnutí Součinnosti, kdy musí Poskytovatel neplánovaně provést práce, které měl provést Objednatel, a které nebyly kalkulovány v ceně dodávky.
 - b) Změna zadání v průběhu implementace, která vyvolá neplánované práce (technické změny HW či SW, změny externího systému, změny komunikačních protokolů, změny přístrojového vybavení, organizační změny vyžadující změny nastavení, atp.)
 - c) Změna realizačního týmu na straně Objednatele (opakování jednání).
 - d) Vyžádané opakování některých služeb nad rámec dohodnuté ceny (např. opakování školení, více výjezdů než bylo sjednáno, apod.).
 - e) Přerušování implementace z důvodů na straně Objednatele trvající déle než 1 měsíc, po kterém je nutné nad rámec dohodnuté ceny opakovat některé činnosti, např. opakování migrací a revize číselníků, změny nastavení, atd.
- 2) Ve všech výše popsanych případech vznikají Poskytovateli vícenáklady přímé (práce na implementaci) a nepřímé (přepřeplování kapacit), které je oprávněn vyúčtovat nad rámec dohodnuté ceny.

VII. Platební podmínky

- Cena za plnění (licence a služby) se sjednává v nabídce nebo ve smlouvě, a to formou jednorázových nebo opakovaných plateb:
 - Jednorázově se platí licence v režimu Classic, předplatné (licence v režimech Dynamic a Smart), služby, atd.
 - Opakovaně se platí licenční poplatky (licence v režimech Dynamic a Smart), aktualizací poplatky (licence v režimu Classic) a další služby (dle SLA).
- Poskytovatel je plátcem DPH, které bude účtováno dle platných předpisů.
- Rozsah aktivované licence nebo služeb lze změnit pouze na základě písemné objednávky Objednatele vycházející z nabídky Poskytovatele, příp. na základě rozšíření licence přes třetí stranu (např. licence k ovladačům analyzátorů).
- Ve všech případech změny rozsahu licence se začne nová cena účtovat od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém ke změně rozsahu licence došlo.
- Veškeré platby budou provedeny na základě faktur vystavených Poskytovatelem, a to bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele.
- Splatnost faktur je stanovena na **30 dnů** ode dne vystavení.
- Faktury zašle Poskytovatel na kontakt (zpravidla e-mail) dohodnutý s Objednatelem, a to nejpozději **do 3 pracovních dnů** od jejich vystavení.
- Pokud Objednatel do 10 pracovních dnů nedoručí Poskytovateli písemné výhrady, má se za to, že Objednatel faktury bez výhrad akceptoval.
- Práce plynoucí zejména z nezajištění součinnosti Objednatelem bránících provedení a předání dodávek Poskytovatele budou považovány za vícepráce a vyúčtovány Objednateli zvlášť.

VIII. Sankční ujednání

- Pro případ prodlení Poskytovatele s předáním jednorázového plnění v dohodnutém termínu (specifikovaném v objednávce) je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli pokutu za prodlení ve výši **0,5%** z ceny nedokončeného plnění dodávky za každý i započatý den prodlení.
- Pro případ prodlení s úhradou jakéhokoli peněžitého závazku Objednatele je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši **0,5%** z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- Na splatnost smluvní pokuty a úroků z prodlení se přiměřeně použijí dohodnutá ustanovení o platebních podmínkách.
- Žádná ze stran nenese odpovědnost za zpoždění při plnění závazků nebo za jejich neplnění, zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, mimořádných nepředvídatelných událostí, války, povstání, úmyslného poškození, požáru, zásahu vlády nebo veřejných orgánů, výpadku dodávky elektrické energie, výpadku internetu, výpadku cloudových služeb, apod. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z těchto důvodů, oznámí písemně druhé straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění.

IX. Ochrana osobních údajů a vlastnictví dat

- Smluvní strany se zavazují k dodržování české právní úpravy v návaznosti na Nařízení EU č. 2016/679 (tzv. GDPR) a s tím spojenou povinnost zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, které obdrží od druhé strany.
- V případě, že předmětem dodávky je i migrace dat obsahujících osobní údaje, jedná se o zpracování osobních údajů za těchto podmínek:
 - Objednatel uloží zdrojová data k migraci na svém serveru a umožní k nim Poskytovateli časově omezený přístup.
 - Poskytovatel provede migraci zdrojových dat do cílové databáze v rozsahu dohodnutém s Objednatelem.
 - Po skončení migrace dá zprávu Objednateli, který ukončí přístup Poskytovateli ke zdrojovým datům.
- Jediným výhradním vlastníkem práva jakéhokoli užití dat vložených do databáze Objednatelem nebo dat poskytnutých Objednatelem k importu Poskytovatelem je Objednatel:
 - Poskytovatel tato data jakkoli neužije, zejména k vlastnímu ekonomickému, technickému či vědeckému prospěchu nebo prospěchu třetí strany.
 - Objednatel je oprávněn data zálohovat a zpracovávat je v rámci těchto záloh, není však oprávněn přistupovat online k databázi v ostrém provozu jinými prostředky, než prostřednictvím Software Poskytovatele v rozsahu poskytnuté licence a za podmínek stanovených v EULA.
 - Objednatel má právo na export svých dat ze zálohy databáze, a to buď pomocí nástrojů, které jsou součástí Software, a nebo na objednávku dle nabídky Poskytovatele v rozsahu exportu klinických výsledků do formátu DASTA, exportu registru pacientů a exportu katalogu metod (formát CSV/XML).
- Pokud bude nutné provést diagnostiku Software Poskytovatelem (např. z důvodu nahlášení závady Objednatelem), připraví Objednatel pro simulaci problému anonymizovanou ukázkou („testovací pacient“), pokud to bude možné. Pokud to nebude možné a bude nutné, aby Poskytovatel nahlížel na ostrá data v databázi, nebude účelem tohoto nahlížení jejich jakéhokoli zpracování, ale pouze diagnostika problému Software a tato data budou považována za náhodný vzorek vybraný k diagnostice.

X. Kyberbezpečnost

- Smluvní strany se zavazují dodržovat požadavky řízení informační bezpečnosti v souladu s legislativou:
 - ZKB** - zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti
 - VKB** - vyhláškou č. 82/2018 Sb. o kybernetické bezpečnosti
- Poskytovatel prohlašuje, že má zaveden systém řízení rizik („ISMS“) dle požadavků normy ISO 27001 v oblasti „Vývoj, implementace a podpora software“, který je každý rok auditován společností NQA CZ s.r.o. Certifikát prokazující shodu s požadavky normy je dostupný na www stránkách Poskytovatele.
- Poskytovatel prohlašuje, že k plnění dle svých Obchodních podmínek nevyužívá subdodavatele, a proto se požadavky na subdodavatele neaplikují.
- Hlavní aktiva Poskytovatele jsou Software (v rozsahu definovaném v EULA, zahrnuje i architekturu řešení, struktury databází, algoritmy), Online služby (v rozsahu specifikovaném v POS) a konfigurační data. Tato aktiva jsou užívána mnoha zákazníky Poskytovatele, a proto musí být zvlášť chráněna.
- Hlavním aktivem Objednatele v souvislosti s plněním Poskytovatele jsou informace uložené v databázích, zejm. klinické výsledky pacientů (dále jen „Data“).
- Mezi podpůrná aktiva Objednatele patří Software a dodavatel Software (tj. Poskytovatel).
- Smluvní strany se dohodly na zajištění informační bezpečnosti:
 - Důvěrnost informací je zajištěna v rámci dohody NDA, ve které je upraveno zachování mlčenlivosti vzhledem k důvěrným informacím.
 - Dostupnost informací je zajištěna v rámci SLA, ve které jsou upraveny reakční lhůty pro řešení incidentů (včetně havarijních stavů).
 - Integrita informací je zajištěna technickými prostředky popsány v Online dokumentaci.

- 8) Smluvní strany si vzájemně poskytnou přístupy ke svým aktivům v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy za následujících podmínek:
- Obě smluvní strany se při plnění smlouvy zavazují nakládat s daty poskytnutými druhou stranou (včetně osobních údajů) pouze v souladu se smlouvou, Obchodními podmínkami a příslušnými právními předpisy.
 - Každá smluvní strana odpovídá za aktuálnost seznamu pracovníků oprávněných přistupovat do objektů a aktiv druhé strany.
 - Smluvní strany berou na vědomí, že přidělení oprávnění musí být řízeno principem nezbytného minima a není nárokové.
 - Smluvní strany se zavazují, že zaměstnanci, kterým bylo přiděleno oprávnění, budou mít na svých zařízeních (notebook/počítač) aplikovány bezpečnostní záplaty a aktualizovanou antivirovou ochranu, budou chránit autentizační prostředky a údaje k systémům druhé strany, nebudou instalovat ani používat žádné nástroje neodsouhlasené oběma smluvními stranami
 - Smluvní strany se dohodly, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci druhé smluvní strany.
 - Smluvní strany berou na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident.
 - Smluvní strany budou informovat druhou stranu o pravidlech přístupu nad rámec těchto podmínek.
- 9) Smluvní strany se dohodly na řízení změn:
- Poskytnou si veškerou nezbytnou součinnost při analýze rizik, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami a zajištění možnosti navrácení do původního stavu aktiva souvisejícího s plněním předmětu smlouvy.
 - Smluvní strany mají povinnost informovat druhou stranu o výsledcích řízení změn, které mají dopady na plnění předmětu smlouvy. V případě změny rozsahu závazků Poskytovatele smluvní strany uzavřou dodatek smlouvy, ve kterém bude změna závazků naceněna.
- 10) Smluvní strany se dohodly, že při poskytování plnění stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládnutí kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů, podle takto stanovených a popsanych pravidel budou postupovat a budou hlásit všechny kybernetické bezpečnostní události a incidenty související s předmětem plnění smlouvy, včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů, neprodleně po jejich detekci druhé smluvní straně.
- 11) Smluvní strany se zavázaly na vzájemné informační povinnosti:
- Informovat na výzvu druhou stranu o tom, jakým způsobem řídí bezpečnostní rizika spojená s plněním předmětu smlouvy a dále jaká jsou zbytková rizika s tím související.
 - V případě závažného incidentu bez zbytečného odkladu písemně informovat o všech nově zjištěných kybernetických bezpečnostních událostech/incidentech (dále jen „KBU“, resp. „KBI“) souvisejících s předmětem plnění smlouvy, a to prostřednictvím dohodnutých kontaktních osob.
 - Součástí oznámení musí být popis povahy případu kybernetického bezpečnostního incidentu s ohledem na klasifikaci:
 - slabé místo nebo událost bezpečnosti informací** - nedošlo k incidentu, ale událost související se systémem, procesem nebo organizací může dříve či později vést k incidentu bezpečnosti informací;
 - méně závažný incident bezpečnosti informací** - incident, který nemůže významně ovlivnit důvěrnost nebo integritu informací a nemůže způsobit dlouhodobou nedostupnost informací nebo procesů.
 - závažný incident bezpečnosti informací** - incident, který může způsobit značnou škodu v důsledku ztráty důvěrnosti nebo integrity informací nebo může způsobit nepřijatelné časové období přerušení dostupnosti informací a/nebo procesů.
- 12) Smluvní strany se dohodly na následujících podmínkách kontroly a auditu:
- Každá smluvní strana se zavazuje umožnit druhé straně v případě bezpečnostního incidentu provedení kontroly příp. auditu a poskytnout k těmto kontrolám a auditům veškerou potřebnou součinnost, zejm. veškeré informace k doložení dodržování povinností v souvislosti s kyberbezpečností.
 - Žádost o provedení kontroly nebo auditu musí být podána písemně, a to nejméně 30 dnů před provedením kontroly či auditu. Součástí žádosti musí být i řádné zdůvodnění kontroly nebo auditu (zejm. bezpečnostní incident) a seznam osob, které jsou pověřeny k provedení kontroly nebo auditu.
 - Kontrola nebo audit mohou být provedeny vzdáleně a nebo v prostorách kontrolované smluvní strany, a to v takovém rozsahu, aby nebyl narušen běžný provoz kontrolované smluvní strany.
 - Kontrolovaná strana má právo získat výsledek proběhlé kontroly nebo auditu, případně k němu vznášet připomínky nebo výhrady.
- 13) Smluvní strany se zavazují informovat druhou smluvní stranu o změně vlastnictví zásadních aktiv, využívaných při plnění smlouvy, a změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, a to nejpozději do 30 pracovních dnů od uskutečnění této změny.

XI. Ukončení smlouvy

- Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy Poskytovatelem spočívajícího v prodlení Poskytovatele s plněním závazků podle smlouvy po dobu delší než **30 dnů** a nejdělná-li nápravu do **30 dnů** od doručení písemného upozornění Objednatele.
- Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy Objednatelem spočívajícího v prodlení Objednatele s plněním závazků podle smlouvy po dobu delší než **30 dnů** a nejdělná-li nápravu do **30 dnů** od doručení písemného upozornění Poskytovatele.
- Poskytovatel je oprávněn pozastavit plnění (služby, licence, online služby), pokud je Objednatel v prodlení s plněním peněžitých závazků po dobu delší než **30 dnů**.
- V případě, že jsou ve smlouvě sjednány speciální výhody (např. slevy) za určité závazky Objednatele (např. závazek minimálního plnění po určitou dobu) a smlouva je ukončena před splněním těchto závazků (a) výpovědí ze strany Objednatele nebo (b) odstoupením ze strany Poskytovatele, Poskytovatel je oprávněn doúčtovat Objednateli rozdíl ceny za dobu účinnosti smlouvy až do výše částky, kterou by Objednatel zaplatil Poskytovateli bez poskytnutí výhod.
- Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy v případě významné změny kontroly nad druhou smluvní stranou nebo nad aktivy této strany.
- Ve všech případech odstoupení od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany informací, dodržování bezpečnostních požadavků, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení). Taktéž není dotčeno právo od smlouvy řádně odstupující strany požadovat po straně druhé náhradu případné škody.
- V případě ukončení smlouvy je Objednatel odpovědný za naplánování všech činností „exit strategie“ tak, aby byly provedeny ještě během výpovědní lhůty (tj. během platnosti a účinnosti smlouvy). Po skončení výpovědní lhůty již není Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli plnění.

Aktuální verze všech obchodních podmínek Poskytovatele je dostupná na <https://www.dssoft.cz/podminky>

I. Předmět

- 1) Účelem a předmětem této dohody (dále jen „**Dohoda**“) je stanovení závazných pravidel pro ochranu důvěrných informací (dále jen „**Mlčenlivost**“), jež jedna smluvní strana (dále jen „**Poskytovatel informace**“) v souvislosti s přípravou a/nebo v rámci spolupráce poskytne druhé smluvní straně (dále jen „**Příjemce informace**“), nebo s nimiž přijde do styku.
- 2) Tato Dohoda je nedílnou součástí všech smluv (včetně nabídek a objednávek) uzavřených mezi společnostmi DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 a jejími zákazníky.

II. Definice pojmů

- 1) Rozhodnutí, jaké důvěrné informace a v jakém rozsahu budou poskytnuty, je plně na zvážení a rozhodnutí smluvní strany, která tyto informace poskytuje.
- 2) Důvěrnými informacemi se rozumí jakékoliv a veškeré informace, jež Poskytovatel informace v rámci spolupráce poskytne Příjemci informace a/nebo s nimiž Příjemce informace v rámci spolupráce přijde do styku a jež jsou buď jako "důvěrné" označeny a/nebo jež představují "obchodní tajemství" ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "Občanský zákoník"), ať již jsou tyto informace v písemné, grafické, elektronické, ústní či jiné formě, popř. i v rámci analýz, kompilací, studií či jiných dokumentů připravených Poskytovatelem informace a/nebo třetí osobou jsoucí v právním vztahu s Poskytovatelem informace, a ať již se tyto informace týkají Poskytovatele informace a/nebo třetích osob či jejich aktivit (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 3) Za důvěrné informace jsou považovány zejména:
 - a) popisy nebo části popisů technologických procesů a zařízení a technického know-how,
 - b) informace o provozních metodách a postupech,
 - c) obchodní a/nebo marketingové strategické koncepce či plány a/nebo jejich části,
 - d) nabídky, smlouvy a/nebo jiná ujednání, s výjimkou dle odstavce VI.3,
 - e) informace o zaměstnancích a jejich osobních údajích, mimo kontaktní údaje uvedeny ve smlouvách a znění jejich dodatků uzavřených mezi smluvními stranami, a mimo kontaktních údajů, které zaměstnanec poskytl Příjemci informace z důvodu plnění předmětu uzavřených smluv,
 - f) veškeré ostatní osobní údaje, ve smyslu čl.4 odst.1 GDPR,
 - g) informace o výsledcích hospodaření a/nebo o hospodářských vztazích,
 - h) veškeré další informace, které byly poskytnuty Příjemci informace a byly Poskytovatelem informace explicitně označeny jako "důvěrné" a jejichž zveřejnění by Poskytovateli informace a/nebo třetí osobě jsoucí v právním vztahu k Poskytovateli informace (např. jeho zákazníkovi či obchodnímu partnerovi) mohlo způsobit škodu,
 - i) za důvěrnou informaci se budou považovat i přílohy smluv uzavřených mezi smluvními stranami (resp. jejich dodatky), které budou označeny jako "důvěrné" a jejichž nezveřejnění nebude z důvodu informací uvedených v těle uzavřené smlouvy (resp. dodatku) v rozporu se závazky smluvní strany, uvedenými v odstavci VI.3.
 - j) informace týkající se kyberbezpečnosti (zejména přihlašovací údaje, informace o zabezpečení, apod.)
- 4) Za Důvěrné informace se nepovažují informace,
 - a) jež jsou či se stanou veřejně dostupnými jinak než porušením dohody Příjemcem informace či jeho zástupci či představiteli,
 - b) jež jsou Příjemcem informace legálně získány z jiného informačního zdroje než od Poskytovatele informace, přičemž nedošlo k porušení smluvní povinnosti vůči Poskytovateli informace ohledně těchto informací,
 - c) jejichž uvolnění (zveřejnění, sdělení apod.) Poskytovatel informace předem písemně schválil,
 - d) jež měl Příjemce informací prokazatelně k dispozici již v době před uzavřením smlouvy bez povinnosti mlčenlivosti k takovýmto informacím, s výjimkou informací uvedených v seznamu důvěrných informací dle předchozího odstavce,
 - e) jež měl Příjemce informací prokazatelně od třetí strany, která je autorem dokumentu obsahující předmětné informace, a která tyto informace v rámci svých obchodních vztahů poskytuje dalším stranám (např. technické popisy z důvodu integrace s jinými informačními systémy).

III. Povinnosti Poskytovatele informací

- 1) Smluvní strany se zavázaly, že do 14 dnů od účinnosti této dohody předají druhé straně seznam všech Důvěrných informací, které druhé straně předaly nad rámec označených Důvěrných informací s tím, že informace, které v tomto seznamu neuvedou, nebudou považovány za předané Důvěrné informace.
- 2) Poskytovatel informace se zavazuje, že pokud poskytne Příjemci informace důvěrné informace, tak bude Příjemce o této skutečnosti prokazatelně předem informovat. Tento závazek se týká i bodů a) až g) odstavce II.3 s tím, že pokud Poskytovatel informace prokazatelně a včasné informování Příjemce informace nezajistí, potom předmětné informace nebudou zpětně považovány za důvěrné.
- 3) Smluvní strany jsou povinny v určených případech (jež si stanoví v samostatném dokumentu) nepoužít k přenosu důvěrných informací nezabezpečených prostředků komunikace na dálku (např.: elektronickou poštu, telefon, úložiště dostupné v síti Internet, sociální sítě apod.). Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, bude k přenosu důvěrných informací použita primárně Datová schránka smluvních stran.
- 4) Smluvní strany jsou povinny v určených případech (jež si stanoví v samostatném dokumentu) použít pro přenos Důvěrných informací šifrování, či jinou vhodnou ochranu přenosu Důvěrných informací.

IV. Povinnosti Příjemce informací

- 1) Smluvní strana této Dohody, která přijala Důvěrné informace, nebo které byly Důvěrné informace z jakéhokoli důvodu zpřístupněny, je povinna s maximální odbornou péčí zachovávat jejich důvěrnost.
- 2) Každá smluvní strana je povinna zabezpečit počítačové systémy a jejich úložiště, na které umístila Důvěrné informace, proti přístupu neoprávněnou třetí osobou a proti kybernetickým útokům.
- 3) V případě, že smluvní strana zabezpečí počítačové systémy odpovídajícími a v daném čase a prostoru dostupnými a aktuálními technickými a organizačními opatřeními, avšak i přesto dojde k úniku Důvěrných informací prokazatelně v rámci kybernetického útoku, nenese daná smluvní strana za únik Důvěrných informací odpovědnost.

- 4) Smluvní strany této Dohody se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění smluv získala od druhé smluvní strany a neužije Důvěrné informace v rozporu s účelem smluv nebo této Dohody, a to ani pro svůj vlastní prospěch ani nesmí nikomu takové jejich užití umožnit, pokud k tomu nemá od Poskytovatele informace předem výslovný písemný souhlas.
- 5) Za třetí osoby se nepovažují zaměstnanci poskytovatele informace ani osoby, které jsou Příjemci informace pověřeny k poskytování plnění dle jedné smlouvy nebo dle více smluv. Na uvedené osoby se vztahují závazky z této smlouvy a za jejich plnění je odpovědný Příjemce informace.
- 6) Smluvní strany této Dohody se zavazují ve vztahu ke každé smlouvě poučit veškeré osoby, které se na jejich straně podílejí nebo budou podílet na plnění smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost a chránit Důvěrné informace podle této Dohody a právních předpisů.
- 7) Žádným ustanovením této Dohody nejsou dotčeny povinnosti smluvní strany vyplývající z právních předpisů, zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 8) V případě, že Příjemce informace bude ze zákona či obecně platných předpisů povinen jakékoli Důvěrné informace poskytnout oprávněným orgánům a/nebo zveřejnit, zavazuje se neprodleně o tom Poskytovatele informace vyrozumět. Příjemce informace je přitom oprávněn oprávněným orgánům poskytnout a/nebo zveřejnit pouze takovou část Důvěrných informací, k jejímuž poskytnutí a/nebo zveřejnění je ze zákona či obecně platných předpisů výslovně povinen.
- 9) Na žádost Poskytovatele informací je Příjemce informací povinen bez zbytečného odkladu podle dispozic Poskytovatele informací vrátit nebo zničit veškeré poskytnuté informace, včetně veškerých jejich kopií jakéhokoli charakteru, bez ohledu na formu, ve které byly poskytnuty.
- 10) Poskytnutím a/nebo zpřístupněním Důvěrných informací se Příjemci informace neuděluje žádná licence, ochranná známka, patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoli jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví k Důvěrným informacím.
- 11) Informace, které se v souladu se Dohodou zveřejňují, nesmějí obsahovat žádné údaje či záruky jakéhokoli druhu, jež by představovaly porušení zákona, zejména pokud jde o ochranu osobních údajů a práv duševního vlastnictví.

V. Sankce

- 1) Poruší-li kterákoliv smluvní strana svou povinnost podle kteréhokoliv článku této Dohody, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši **10 000,- Kč** (slovy: deset tisíc korun českých) za každý takový prokázaný případ. Případ se považuje za prokázaný, když oprávněná smluvní strana prokáže druhé smluvní straně cestou jednání statutárních orgánů obou stran porušení formou nezpochybnitelných důkazů. Smluvní pokuta je splatná na základě faktury oprávněné smluvní strany s dokladem o předmětném porušení povinnosti. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné smluvní strany na náhradu škody převyšující smluvní pokutu, byť škoda vznikla z porušení povinnosti, na něž se vztahuje tato smluvní pokuta.
- 2) Pokud Příjemce informace poruší svou povinnost podle této Dohody, nahradí Poskytovateli informace újmu způsobenou tímto porušením povinností Poskytovatele informace a újmu způsobenou tímto porušením povinností třetím osobám, pokud za ni Poskytovatel informace odpovídá. Pokud bude Poskytovatel informace v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoliv sankce, nahradí ji Příjemce informace Poskytovateli informace v plné výši.
- 3) Splatnost smluvních pokut je 21 dnů od doručení výzvy k jejich uhrazení.
- 4) Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku druhé strany 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 druhé strany plnit závazky vyplývající z této Dohody.
- 5) Každá ze smluvních stran odpovídá za újmu a/nebo škodu, která vznikne následkem jejího porušení povinností z Dohody, ledaže prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné smluvní strany a brání jí ve splnění povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná smluvní strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a to ani při vynaložení veškerých rozumně očekávatelných prostředků, a dále, že by v době vzniku tuto překážku předvídala. Náhrada újmy, resp. škody se řídí ustanoveními § 2894 an., resp. § 2913 Občanského zákoníku.
- 6) Nenahrazuje se škoda převyšující škodu, kterou v době uzavření smlouvy povinná smluvní strana předvídala nebo mohla předvídat jako možný důsledek porušení své povinnosti.

VI. Souhlas

- 1) Smluvní strany si tímto dávají vzájemný souhlas k poskytnutí Důvěrných informací nezbytných pro výkon uvedených funkcí osobám (mimo výše uvedených), vykonávajícím tyto funkce:
 - a) právní zástupce smluvní strany,
 - b) auditor smluvní strany,
 - c) účetní smluvní strany,
 - d) daňový poradce smluvní strany,
 - e) statutární orgán a/nebo člen dozorčí rady smluvní strany.
- 2) Tyto osoby musí být řádně a prokazatelně poučeny o povinnostech vyplývajících z této Dohody a musí být zavázány dodržovat ustanovení této Dohody.
- 3) Příjemce informace s ohledem na povinnosti Poskytovatele informace vyplývající z právních předpisů souhlasí se zveřejněním informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Příjemcem informace a Poskytovatelem informace v rozsahu požadovaném zákonem. Informace označené za Důvěrné zveřejněny nebudou.

VII. Účinnost

- 1) Ukončením účinnosti smluv mezi smluvními stranami nejsou dotčena ujednání této Dohody týkající se mlčenlivosti, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti smluv.

I. Předmět

- 1) Tento dokument definuje základní úroveň služeb technické podpory „SLA 5x8“ poskytované společností DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 2) Služby technické podpory jsou poskytovány výhradně k softwarovým produktům Poskytovatele (dále jen „**Software**“), které získal nabyvatel (dále jen „**Nabyvatel**“) na základě licenčních podmínek Poskytovatele (dále jen „**EULA**“) a platné a účinné smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.
- 3) Tento dokument navazuje na Všeobecné Obchodní Podmínky Poskytovatele (dále jen „**VOP**“), licenční podmínky EULA a Podmínky Online Služeb (dále jen „**POS**“) a používá pojmy definované v těchto dokumentech (zejm. HelpDesk, Online dokumentace, Software, Softwarový produkt, Verze produktu, atp.)

II. Definice pojmů

- 1) **Provozní doba** Poskytovatele je doba **od 7:30 do 15:30** v pracovních dnech. **Provozní hodina** je hodina v Provozní době.
- 2) Technická podpora se poskytuje v Provozní době. Práce mimo Provozní dobu je nutné dohodnout předem v rámci samostatné objednávky.
- 3) Mimo Provozní dobu jsou v základní úrovni služeb technické podpory k dispozici pouze **Online služby**, které jsou specifikované v POS.
- 4) **Technická podpora** zahrnuje následující služby:
 - a) Konzultace a poradenství ke konfiguraci a užívání Software.
 - b) Parametrizaci Software dle požadavků Nabyvatele.
 - c) Diagnostiku a řešení problémů při užívání Software, včetně řešení havárií.
 - d) Asistenci při Aktivaci, Aktualizaci nebo Konfiguraci Software pomocí Online služeb.
 - e) Příjem a správu požadavků Nabyvatele v nástroji **HelpDesk**.
- 5) **Formulář kontaktů** je dokument, ve kterém smluvní strany uvedou kontakty na své zástupce, zejména:
 - a) **Technický zástupce** – je oprávněn vyžádat a přebírat Technickou podporu Poskytovatele, používat Online služby,
 - b) **IT Správce Nabyvatele** – je oprávněn nahlásit Havárii a je povinen zajistit veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli pro odstranění Havárie,
 - c) **Zástupce pro objednávky** – objednávat a akceptovat převzetí plnění nad rámec Technické podpory formou samostatných písemných objednávek.
- 6) Formulář kontaktů obsahuje osobní údaje (jméno, e-mail, telefon), jeho obsah je důvěrný a slouží pouze pro interní potřebu smluvních stran k zajištění plnění Technické podpory. Oprávněná osoba pověřená Nabyvatelem může upravovat kontakty a jejich oprávnění také pomocí Online služeb.
- 7) Dostupnost osobních telefonních čísel a osobních mailů pracovníků Poskytovatele není garantována, pro doručování zpráv a volání je nutné použít nástroje, skupinové e-maily nebo pohotovostní telefonní čísla, na kterých je zajištěna zastupitelnost (jsou označena ve Formuláři kontaktů).
- 8) Smluvní strany jsou oprávněny změnit své zástupce, a to písemným oznámením druhé straně na Formuláři kontaktů s účinností dnem doručení oznámení.
- 9) Technická podpora může být poskytována:
 - a) Primárně pomocí Online služeb (zejména HelpDesk, Aktivace, Aktualizace, Online dokumentace, atp.).
 - b) Vzdáleným přístupem (pomocí VPN, RDP, TeamViewer, apod.)
 - c) Telefonicky na hotline číslu uvedeném ve Formuláři kontaktů (dále jen „**Hotline**“) v případě akutních havárií nebo nedostupnosti Online služeb.
 - d) V místě u Nabyvatele na základě samostatně objednaného placeného výjezdu.
- 10) Předmětem Technické podpory nejsou zejména:
 - a) správa IT infrastruktury Nabyvatele (sítě, serveru, stanic, tiskáren, scannerů, čteček a podobných zařízení),
 - b) správa software třetích stran, zejména Microsoft Windows nebo SQL Serveru,
 - c) zpracování osobních informací a dat v databázích Objednatele.
- 11) **Kredit** je měsíční hodinová dotace na poskytování služeb Technické podpory, kdy Poskytovatel garantuje vyhrazenou kapacitu konzultantů v Provozní době pro Nabyvatele. V případě nevyčerpání Kreditu se nevyužitá část přenáší v rámci běžného kalendářního roku do následujícího měsíce. Doba řešení uznaných Závad a Havárií způsobených Poskytovatelem se do Kreditu nezapočítává. Přehled požadavků a čerpání Kreditu je dostupný na HelpDesku.
- 12) **Požadavky** se dělí dle způsobu financování jejich realizace:
 - a) **Paušál** = k řešení požadavků v Provozní době se primárně čerpají hodiny z Kreditu. Při řešení požadavků se počítá každá započatá půlhodina. V případě vyčerpání Kreditu nebo nutnosti řešení požadavku mimo Provozní dobu bude požadavek realizován po dohodě buď jako Nadpaušál, nebo jako samostatná Objednávka, nebo bude odložen tak, aby mohl být řešen v režimu Paušálu v následujícím sledovaném období.
 - b) **Nadpaušál** = požadavek bude vyúčtován v hodinové sazbě nadpaušálu nad rámec předplaceného Kreditu, a to v případech, kdy je Kredit vyčerpán, nebo je řešení požadováno mimo Provozní dobu, nebo se jedná o požadavky, na které nelze Paušál použít, zejm. řešení Závad a Havárií, které Poskytovatel nezpůsobil.
 - c) **Objednávka** = pro realizaci požadavku je nutná samostatně účtovaná písemná objednávka na základě písemné nabídky Poskytovatele, jedná se zejm. rozšíření licence nebo požadavky většího rozsahu. Zástupce pro objednávky je oprávněn vytvářet objednávky také na e-shopu Poskytovatele.
- 13) Pro účely stanovení reakčních lhůt se rozlišují tyto základní typy incidentů:
 - a) **Havárie** = stav, kdy je Software nefunkční a nelze jej uvést do funkčního stavu dle postupů v Online dokumentaci.
 - b) **Závada velká** = významně omezuje používání Software tím, že je ohrožena validita klíčových výstupů Softwaru (zejména tisk a expedice výsledků).
 - c) **Závada malá** = nebrání používání Softwaru, klíčové výstupy Softwaru jsou validní, existuje náhradní postup užívání dané funkce.
 - d) **Námět na vylepšení** = tyto požadavky Poskytovatel registruje od všech uživatelů, analyzuje a použije pro plánování nových Verzí Software. Realizace Námětu na vylepšení není nároková, o zařazení do vývojového plánu rozhoduje Poskytovatel.
- 14) **Produktový paušál** je měsíční poplatek za licence a aktualizace Softwarového produktu v rámci měsíčního vyúčtování, zahrnuje Základní úroveň služeb SLA 5x8 (jak je specifikováno v článku VII tohoto dokumentu).

III. Havárie

- 1) Havárii je oprávněn nahlásit pouze IT Správce Nabyvatele, a to způsobem a ve lhůtách dle článku VII. Lhůty a garance služeb.
- 2) Před nahlášením Havárie je IT Správce Nabyvatele povinen zkontrolovat a zajistit funkčnost serveru (hardware i software jako OS, databáze, atp.), sítě, koncových zařízení, periférií, tiskáren, operačních systémů, SQL serverů, atp. a vyloučit tak příčiny Havárie, za které Poskytovatel neodpovídá. Součástí hlášení pak musí být důležité informace ohledně vzniklé situace, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů (ať už v rámci Software nebo infrastruktury), které by mohly mít souvislost se vznikem Havárie.

- 3) IT Správce Nabyvatele odpovídá za zajištění součinnosti požadované Poskytovatelem pro vyřešení Havárie, neposkytnutí součinnosti (zejména vzdáleného přístupu, zajištění funkčnosti infrastruktury či informací vyžádaných Poskytovatelem, včetně ukázky nefunkčnosti Software) přerušuje a prodlužuje lhůty k vyřešení incidentu.
- 4) V případě, že Havárie byla způsobena Poskytovatelem, je ukončena zprovozněním Software a oznámením Poskytovatele IT Správci Nabyvatele.
- 5) V případě, že Havárie nebyla způsobena Poskytovatelem, budou veškeré práce na řešení Havárie vyúčtovány Nabyvateli.

IV. Závady

- 1) Závady je oprávněn nahlásit pouze IT Správce Nabyvatele, a to způsobem a ve lhůtách dle článku VII. Lhůty a garance služeb.
- 2) Před nahlášením Závady je IT Správce Nabyvatele povinen zkontrolovat a zajistit funkčnost serveru (hardware i software jako OS, databáze, atp.), sítě, koncových zařízení, periferií, tiskáren, operačních systémů, SQL serverů, atp. a vyloučit tak příčiny Závady, za které Poskytovatel neodpovídá. Součástí hlášení pak musí být důležité informace ohledně vzniklé situace, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů (ať už v rámci Software nebo infrastruktury), které by mohly mít souvislost se vznikem Závady.
- 3) IT Správce Nabyvatele odpovídá za zajištění součinnosti požadované Poskytovatelem pro vyřešení a uzavření Závady.
- 4) Neposkytnutí součinnosti (zejména vzdáleného přístupu, zajištění funkčnosti infrastruktury či informací vyžádaných Poskytovatelem, včetně zopakování či ukázky reklamovaného chování Software) přerušuje a prodlužuje lhůty k vyřešení incidentu.
- 5) Závada velká nebo malá v používané verzi Software je vyřešena:
 - a) instalací jiné verze Software, ve které se Závada nevyskytuje nebo neprojevuje,
 - b) nebo poskytnutím „workaround“ (náhradního postupu či změnou nastavení), při kterém se Závada neprojeví a nebo nemá dopad na výstupy Software.

V. Nabídky a objednávky

- 1) Požadavky většího rozsahu se řeší formou samostatné objednávky.
- 2) Poskytovatel předloží nabídku, která má formu objednávky určené k podpisu Zástupcem pro objednávky, a odkazuje se na obchodní podmínky Poskytovatele, které jsou nedílnou součástí nabídky.
- 3) Cenové nabídky Poskytovatele mají podobu strukturovaných kalkulací, které obsahují jednotkové ceny a množství. Množství se může po dohodě obou stran v průběhu plnění změnit, a podle toho se transparentně upraví celková cena.
- 4) V případě nabídky na rozšíření rozsahu aktivované licence je nedílnou součástí nabídky také kalkulace změny výše měsíčního paušálu.
- 5) Zástupce pro objednávky doručí podepsanou objednávku Poskytovateli ve lhůtě uvedené v nabídce.
- 6) Platnost veškerých nabídek je časově omezena, lhůta pro objednání je v každé nabídce uvedena. V případě, kdy je objednávka doručena po skončení platnosti nabídky, má Poskytovatel právo objednávku:
 - a) Přijmout bez výhrad, což musí písemně potvrdit Objednateli.
 - b) Přijmout s výhradami, které písemně sdělí Objednateli (např. změni lhůty plnění z důvodu změny okolností), v tomto případě může Objednatel objednávku do 5 pracovních dnů stornovat.
 - c) Odmítnout objednávku, takže žádné závazky nevzniknou.
- 7) Poskytovatel se zavazuje nabídnuté plnění dodat a Objednatel se zavazuje za plnění zaplatit dohodnutou cenu.
- 8) V případě částečného plnění (po dohodě nebo z důvodů, které nejsou na straně Poskytovatele) je Poskytovatel oprávněn předat část plnění a Objednatel je povinen převzít a zaplatit předanou část plnění.

VI. Součinnost

- 1) Nabyvatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, zejména:
 - a) Poskytnout Poskytovateli všechny informace, podklady, datové zdroje a písemnosti, které jsou nezbytné pro poskytování Technické podpory.
 - b) Zajistit nezbytnou součinnost systémových správců a odborných pracovníků Nabyvatele, případně součinnost třetích stran, a zajistit v případě potřeby jejich přítomnost na pracovišti, a to i mimo Provozní dobu, pokud to bude nutné pro realizaci plnění Poskytovatele.
 - c) Poskytnout přístupová práva a vzdálený přístup k technickým prostředkům Nabyvatele, na kterých je provozován Software (zejména přístup na VPN, Terminal Server, SQL server, případně i stanice a jiná zařízení).
 - d) Dodržovat EULA a POS, ve kterých je blíže popsána součinnost Nabyvatele ve vztahu k Software, zejm. povinnost zajistit údržbu infrastruktury, provádět aktualizace Software, umožnit provozování Online služeb, zálohovat data, zdržet se zakázaných způsobů užívání Software, atd.
 - e) Dodržovat doporučené postupy a návody k užívání, nastavování a správě Software publikované v Online dokumentaci.
- 2) Poskytovatel neodpovídá za následky, které vzniknou v důsledku neposkytování součinnosti ze strany Nabyvatele.

VII. Lhůty a garance služeb

- 1) Poskytovatel garantuje služby v úrovních specifikovaných v tabulce **Základní úroveň služeb SLA-5x8** pro tři třídy funkcionalit:
 - a) **Třída A** – kritické funkce, zejm. LIS (příjem a zpracování žádank), COM (komunikace s analyzátoři), OMR (digitalizace), SDE (žádanky).
 - b) **Třída B** – významné funkce, zejm. SDE (distribuce výsledků), Reporter (tisk výsledků), CQC (řízení kvality), Konektory (synchronizace).
 - c) **Třída C** – podpůrné funkce, zejm. RDoc (řízená dokumentace), Sklady (skladová evidence), UCTO (účtování pojišťovně), Statistiky.
- 2) Nabyvatel si může objednat i **Rozšířenou úroveň služeb**, kdy je dostupný pohotovostní Hotline k řešení Havárií i mimo Provozní dobu. Rozšířená úroveň služeb není v ceně Produktových paušálů. Příplatek za Rozšířenou úroveň služeb se odvíjí od rozsahu doby dostupnosti Hotline mimo Provozní dobu a není součástí Základní úrovně služeb SLA-5x8.
- 3) Lhůty běží pouze v případě, kdy je funkční hardware a software třetích stran, na kterých je Software nainstalován a provozován, zejména server, síť, koncová zařízení, periferie, tiskárny, operační systémy, SQL servery, atp. A také za předpokladu poskytnuté součinnosti specifikované v předchozích článcích.
- 4) Zástupci stran se mohou dohodnout na prodloužení lhůt s ohledem na příčiny nebo složitost řešení.
- 5) Lhůty řešení ostatních typů požadavků registrovaných na HelpDesku budou dohodnuty zástupci stran operativně a naplánovány na základě čerpání Kreditu, dle závažnosti, technické náročnosti řešení a rizik realizace požadavků, a to s ohledem na oprávněné zájmy obou stran.
- 6) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt se Nabyvatel zavazuje označit typ požadavků explicitně slovy „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“. To nevylučuje právo revize typu požadavku Poskytovatelem na základě přezkumu poskytnutých informací a analýzy skutečného stavu.

- 7) Nabyvatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení Havárií a Závad pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení hlášení z jiného důvodu.
- 8) Dohodnuté lhůty se přerušují v následujících případech:
- a) pokud došlo k překážkám v plnění, za které Poskytovatel neodpovídá,
 - b) při neposkytnutí požadované součinnosti specifikované v EULA, POS nebo těchto SLA,
 - c) po dohodě s Technickým zástupcem (odložení nebo stornování požadavku),
 - d) Nabyvatel je v prodlení s placením faktur po dobu delší než 30 dnů.
- 9) Žádná ze stran nenese odpovědnost za zpoždění při plnění závazků nebo za jejich neplnění, zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, mimořádných nepředvídatelných událostí, války, povstání, úmyslného poškození, požáru, zásahu vlády nebo veřejných orgánů, výpadku dodávky elektrické energie, výpadky internetu, výpadky cloudových služeb, apod. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z těchto důvodů, oznámí písemně druhé straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění.
- 10) Nabyvatel je oprávněn uplatnit na Poskytovateli smluvní pokuty (sankce) za každý i započatý pracovní den prodlení při neposkytnutí služby pro Softwarový produkt (tj. nezahájení řešení ve stanovené lhůtě nebo nevyřešení incidentu ve stanovené lhůtě), nejvýše však do výše Produktového paušálu.
- 11) Sankci může Nabyvatel uplatnit nejpozději do konce následujícího měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke vzniku nároku na sankci. Sankce pak bude uplatněna na základě písemné výzvy Nabyvatele, a to formou slevy z Produktového paušálu v rámci následujícího měsíčního vyúčtování.
- 12) Vznik nároku na smluvní pokutu nevylučuje nárok na náhradu škody.

Základní úroveň služeb SLA-5x8 (v ceně Produktového paušálu)

Kategorie incidentu Dopad na uživatele	Příjem hlášení	Zahájení řešení od nahlášení	Vyřešení incidentu od nahlášení	Sankce (sleva z vyúčtování)
Havárie produktů třídy A Přerušení provozu	Hotline v Provozní době	do 2 provozních hodin	do 6 provozních hodin	10% z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodlení s vyřešením incidentu
	HelpDesk mimo Provozní dobu	do 2 provozních hodin (následující pracovní den)	do 6 provozních hodin (následující pracovní den)	
Havárie produktů třídy B Přerušení provozu	Hotline v Provozní době	do 3 provozních hodin	do 7 provozních hodin	10% z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodlení s vyřešením incidentu
	HelpDesk mimo Provozní dobu	do 3 provozních hodin (následující pracovní den)	do 7 provozních hodin (následující pracovní den)	
Havárie produktů třídy C Přerušení provozu	Hotline v Provozní době	do 4 provozních hodin	do 8 provozních hodin	5% z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodlení s vyřešením incidentu
	HelpDesk mimo Provozní dobu	do 4 provozních hodin (následující pracovní den)	do 8 provozních hodin (následující pracovní den)	
Závada velká Významné omezení provozu	HelpDesk nebo Hotline v Provozní době	Následující pracovní den	Do 2 pracovních dnů	5% z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodlení
Závada malá Menší omezení provozu		Do 5 pracovních dnů	Do 60 kalendářních dnů	2% z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodlení
Ostatní požadavky a objednávky		Do 10 pracovních dnů	Dle typu a rozsahu prací (lhůta bude uvedena v nabídce)	0,5% z ceny požadavku nebo objednávky za započatý pracovní den prodlení

Rozšířená úroveň služeb – mimo Provozní dobu (za příplatek)

Kategorie incidentu Dopad na uživatele	Příjem hlášení	Zahájení řešení od nahlášení	Vyřešení incidentu od nahlášení	Sankce (sleva z vyúčtování)
Havárie produktů třídy A Přerušení provozu	Hotline mimo Provozní dobu	do 4 hodin	do 8 hodin	10% z Produktového paušálu za započatý den prodlení s vyřešením incidentu
Havárie produktů třídy B Přerušení provozu	Hotline mimo Provozní dobu	do 6 hodin	do 12 hodin	10% z Produktového paušálu za započatý den prodlení s vyřešením incidentu
Havárie produktů třídy C Přerušení provozu	Hotline mimo Provozní dobu	do 8 hodin	do 8 provozních hodin (následující pracovní den)	5% z Produktového paušálu za započatý den prodlení s vyřešením incidentu
Závada velká Významné omezení provozu	Hotline mimo Provozní dobu	Následující kalendářní den	Do 2 kalendářních dnů	5% z Produktového paušálu za započatý den prodlení