

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-4505 ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS

v 07-2025

Léčebna dlouhodobě nemocných Opočno

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr vložka 798,

se sídlem Nádražní 521, Opočno, PSČ 517 73,

Zastoupená

IČ 00191744,

DIČ CZ00191744,

adresa elektronické pošty: info@ldnopocno.cz,

ID datové schránky: 52ukmmp

(dále jen **Objednatel**),

na straně jedné,

a

STAPRO s. r. o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 148,

se sídlem Pernštýnské náměstí 51, Staré Město, Pardubice, PSČ 530 02,

Zastoupená

IČ 13583531,

DIČ CZ13583531,

DIČ DPH CZ699004728,

bankovní spojení

adresa elektronické pošty: stapro@stapro.cz,

ID datové schránky: b7uvxp6

(dále jen **Dodavatel**),

na straně druhé,

dále též **Smluvní strana** nebo společně **Smluvní strany**,

uzavírají mezi sebou v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen **ObčZ**), obchodní **smlouvu o dílo** (dále jen **Smlouva**).

Článek I - Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této Smlouvy (dále jen **Identifikační údaje**) odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany a zavazují se bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakémkoliv změně Identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané době. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem nebo rozhodnutím Smluvní strany.
2. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že adresa elektronické pošty uvedená v Identifikačních údajích Objednatele anebo firemní adresa elektronické pošty zaměstnanců Objednatele sdělená Objednatelem Dodavateli bude Dodavatelem užívána za účelem zasílání oznámení a informací o školeních a setkáních uživatelů a správců informačních systémů Dodavatele a souvisejících informačních technologiích, zejména spravovaných podle Smlouvy, o jejich změnách, o změnách v legislativě, o nabídkách produktů atp. (dále jen **Obchodní sdělení**). Objednatel dává souhlas k zasílání Obchodních sdělení. Tento souhlas může Objednatel kdykoliv odvolat zprávou zaslanou na adresu elektronické pošty Dodavatele uvedenou v Identifikačních údajích. Pokud bude povinnost doručit Objednateli jakékoli oznámení anebo informaci součástí závazku Dodavatele podle této Smlouvy, zavazuje se Objednatel v případě odvolání souhlasu s používáním elektronické pošty zaplatit náhradu nákladů vynaložených Dodavatelem na zajištění doručení oznámení anebo informace listovní zásilkou.

3. Dodavatel prohlašuje, že není ve stavu úpadku ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) v platném znění.
4. Objednatel prohlašuje, že má dostatečné finanční prostředky nebo příslib či finanční plán dostatečných finančních prostředků na úhradu ceny sjednané touto Smlouvou.
5. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou a účinnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost ani okolnosti bránící jí uzavřít platnou a účinnou Smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.

Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

1. Účelem Smlouvy je poskytování plnění sjednaných servisních služeb poskytovaných Dodavatelem ve prospěch Objednatele a podrobná úprava a právní vymezení poměru Smluvních stran při poskytování činností Dodavatele Objednateli pro vybrané informační technologie a uživatele informačního systému Objednatele. Smluvní strany předpokládají dlouhodobost smluvního poměru založeného touto Smlouvou.
2. Společným cílem Smluvních stran je zajištění níže sjednaných servisních služeb podpory provozu, funkčnosti a dostupnosti informačních systémů vyjmenovaných v této Smlouvě.

Článek III - Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje prostřednictvím svých zaměstnanců a / nebo smluvních partnerů (dále jen **Subdodavatelů**) poskytovat Objednateli činnosti (dále jen **Služby**) spočívající v zajištění a podpoře provozu informačních systémů Objednatele, resp. v zajištění a podpoře provozu vybraných informačních technologií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1 a č. 2** Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění Dodavatele podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
4. Jakékoli jiné činnosti nebo jiný rozsah, než uvedené v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy, mohou být zajišťovány Dodavatelem po dohodě s Objednatelem, a to výhradně na základě samostatné potvrzené písemné objednávky či další smlouvy, a to v cenách dle potvrzené písemné objednávky nebo smlouvy nebo ceníku Dodavatele platného v době poskytnutí činnosti Dodavatele.

Článek IV - Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele, které jsou Dodavateli prokazatelně známy.
2. Dodavatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Dodavateli sděleny a Dodavatelem písemně potvrzeny.
3. Dodavatel i Objednatel se zavazují stanovit za účelem řízení vztahu mezi Objednatelem a Dodavatelem v oblasti působnosti podle Smlouvy osobu odpovědnou za tento vztah. Jména pracovníků a kontaktní údaje jsou uvedena v **Příloze č. 3** Smlouvy.
4. Dodavatel se zavazuje stanovit osoby odpovědné za plnění závazků dle Smlouvy. Jména těchto osob a kontaktní údaje (tel. + adresa elektronické pošty) jsou uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy. Změna osob, příp. rozsahu jejich oprávnění, vyžaduje pouze jednostranné písemné oznámení Dodavatele zaslané druhé Smluvní straně v souladu s touto Smlouvou, přičemž tato změna se stává účinnou okamžikem doručení takového oznámení a na takovou změnu se nevztahuje jinak sjednaná povinnost Smluvních stran uzavřít dodatek Smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje stanovit pracovníky odpovědné za plnění povinností Objednatele z této Smlouvy a jména těchto osob a kontaktní údaje (tel. + adresa elektronické pošty) uvádí v Příloze č. 3 Smlouvy a poskytnout Dodavateli veškerou nezbytnou součinnost, nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v plném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Dodavatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě. Změna osob, příp. rozsahu jejich oprávnění, vyžaduje pouze jednostranné písemné oznámení Objednatele zaslané druhé Smluvní straně v souladu s touto Smlouvou, přičemž tato změna se stává účinnou okamžikem doručení takového oznámení a na takovou změnu se nevztahuje jinak sjednaná povinnost Smluvních stran uzavřít dodatek Smlouvy.
6. Objednatel se zavazuje umožnit provádění Služby dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
7. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele:
bezplatný vjezd a parkování v příslušných objektech Objednatele,

přístup na příslušná pracoviště v místech instalace technologií dotčených Smlouvou, bezpečné, nezávadné a zdraví neohrožující pracovní prostředí.

8. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Dodavatele, ve sjednaném rozsahu a odpovídající kvalitě, tj. takové, které je způsobilé bezchybně sloužit svému účelu. Pokud Objednatel ani na základě písemného oznámení Dodavatele o termínu předání plnění toto plnění bez odůvodnění nepřevzme, má se za to, že plnění bylo předáno a převzato dnem, kdy se tak podle písemného oznámení Dodavatele mělo stát, nejpozději dnem, kdy bylo plnění dokončeno a Dodavatel umožnil Objednateli jeho užití. Písemné oznámení musí být adresováno příslušné odpovědné osobě na adresu její elektronické pošty uvedené v Příloze č. 3 nebo později písemně oznámené, resp. osobě, která ji v době nepřítomnosti zastupuje.
9. Objednatel se zavazuje po dohodě s Dodavatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Dodavatele podle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Dodavatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Dodavatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.
10. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního software, a že za užívání nelegálního software Objednatel nemůže Dodavatel žádnou odpovědnost.
11. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení (dále jen **ASW**) dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující strukturu databáze nebo jeho funkce, včetně napojení jiných systémů na databázi bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele. V případě porušení takového závazku Dodavatel negarantuje bezchybný chod ASW a je oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
12. Objednatel je oprávněn provádět datové a konfigurační změny v informačním systému. Pokud tyto změny budou mít negativní dopad na služby a činnosti zajišťované Dodavatelem, pak Dodavatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Dodavatelem k zajištění nápravy.
13. Objednatel se zavazuje, jako nezbytný předpoklad provádění sjednaných Služeb, umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle Smlouvy.
14. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat s Dodavatelem z pohledu zajištění plnění Služeb dle Smlouvy plánované změny v technologickém prostředí Objednatele včetně síťové infrastruktury a jednotlivých serverů nejpozději dva pracovní dny před provedením těchto změn.
15. Objednatel je povinen zajistit bezproblémový chod síťové infrastruktury, dotčených serverových technologií včetně procesu zálohování a bezproblémový chod koncových zařízení, zejména pracovních stanic a tiskáren.
16. Objednatel v odůvodněných případech odsouhlasených Objednatelům umožní fyzický přístup pověřeným pracovníkům Dodavatele do prostor, ve kterých Objednatel provozuje technologické zařízení s ASW a případně i do dalších prostor, které s provozem technologického zařízení souvisí. Současně je Objednatel povinen umožnit pracovníkům Dodavatele přístup do vnitřní sítě Objednatele za účelem kontroly a testování funkčnosti poskytovaných Služeb. Tuto povinnost musí Objednatel zajistit tak, aby nebránil Dodavateli v plnění sjednaných lhůt poskytování Služeb dle Smlouvy.
17. Dodavatel se zavazuje dodávat Objednateli veškeré změny ASW řádně otestované tak, aby bylo Objednateli v maximálním rozsahu zaručeno, že veškerá funkcionality ASW bude chováním odpovídat dokumentaci a popisu ASW. Podmínkou je, že pracovník Objednatele zodpovědný za instalaci změny ASW dodrží postupy dané v dokumentaci pro instalaci změny ASW a dále také že provede otestování celkové obecné funkcionality ASW po nasazení změny ASW v testovacím prostředí Objednatele. V případě, že se některá funkcionality ASW nebude dostupná nebo bude obsahovat chyby odpovídající klasifikaci „Havárie“, Objednatel je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu Dodavateli a takovouto změnu ASW neinstalovat do ostrého produkčního prostředí ASW Objednatele. Dodavatel se zavazuje na základě oznámení Objednatele neprodleně zahájit posouzení a řešení opravy takovéto chyby s cílem odstranit problém bez zbytečného odkladu.

Článek V - Místo, termíny a prokazování plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle Smlouvy jsou pracoviště Objednatele.
2. Místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. uživatelské konzultace, školení, vzdálený servis), jsou pracoviště Dodavatele, dle výběru Dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
3. Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele sjednané Služby ve sjednaných termínech. Termíny plnění jsou prodlouženy při zpožděních způsobených Objednatel o čas zdržení.

4. Dodavatel se neocitá v prodlení s poskytnutím plnění v případech neposkytnutí potřebné součinnosti Objednatelem, ke které se Objednatel v této Smlouvě zavázal, pokud v důsledku porušení této povinnosti Objednatele nebylo možné Službu provést. Za zdržení způsobené Objednatelem je považováno i prodlení plateb Objednatele za Služby Dodavatele dle Smlouvy, je-li delší než 30 dní.
5. Termíny plnění a způsoby prokazování plnění jsou sjednány v Příloze č. 1 a 3 Smlouvy.

Článek VI - Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Dodavateli sjednanou roční cenu bez DPH (Daň z přidané hodnoty) sjednanou v Příloze č. 1 Smlouvy.
2. Objednatel bere na vědomí, že ke sjednané roční ceně uhradí také DPH ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
3. Cena bude hrazena Objednatelem v měsíčních platbách ve výši jedné dvanáctiny sjednané roční ceny, a to vždy na základě daňového dokladu Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vystavovat daňové doklady vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž je Služba poskytnuta.
4. Splatnost každého daňového dokladu vystaveného Dodavatelem za provedené Služby a jiná plnění nebo náhrady sjednaných nákladů je sjednána 14 dnů ode dne jeho vystavení. Dodavatel se zavazuje odeslat každý daňový doklad nejpozději následující pracovní den po dni jeho vystavení.
5. Daňové doklady budou zasílány elektronickou poštou na e-mailovou adresu Objednatele fakturace@ldnopocno.cz. Objednatel se zavazuje zajistit, že e-mailová adresa nebude vázána na konkrétní osobu a bude na ní zajištěna pro zpracování příchozích e-mailů zastupitelnost zodpovědných pracovníků Objednatele. Daňové doklady budou zasílány formou přílohy e-mailu ve formátu ISDOCX pro import do ekonomického sw a dále formátu PDF pro náhled a případný tisk. Dodavatel se zavazuje zajistit, že zasílané daňové doklady budou podepsány a opatřeny elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce v platném znění, prokazujícím jednoznačný původ a autenticitu zasláného daňového dokladu a dále, že daňové doklady budou mít vždy všechny náležitosti řádného daňového dokladu v souladu s platnou právní úpravou.
6. Platby budou prováděny Objednatelem bezhotovostně na účet Dodavatele, registrovaný u správce daně, který bude vždy uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.
7. Objednatel se dále zavazuje hradit Dodavateli průběžně dle skutečnosti nezbytně nutné náklady spojené s poskytováním Služeb dle Smlouvy, zejména cestovní a ubytovací výlohy Dodavatele, a to na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem dle dodacího listu potvrzeného Objednatelem. Cestovní výlohy budou hrazeny v cenách podle aktuálního ceníku Dodavatele.
8. Náklady na případné ubytování pracovníků Dodavatele budou přeúčtovány ve skutečné výši, maximálně však [REDAKCE].
9. Servisní zásahy a instalační práce nad rámec sjednaných Služeb dle Smlouvy plněné Dodavatelem na základě objednávky budou v případě jejich provedení bez uzavření písemné smlouvy hrazeny Objednatelem v cenách dle aktuálního ceníku Dodavatele nebo dle cenové nabídky předložené Dodavatelem, a to na základě daňového dokladu vystaveného po dokončení sjednaného plnění.
10. Pokud Smluvní strany sjednají změnu rozsahu plnění dle Smlouvy v návaznosti na Objednatelem vyžádané změny v rozsahu a úrovni sjednaných Služeb, pak současně sjednají změnu sjednané roční ceny, a to formou písemného dodatku ke Smlouvě.
11. Dodavatel je oprávněn každoročně jednostranně upravit sjednanou roční cenu vždy k 1. lednu daného kalendářního roku, a to v rozsahu odpovídajícím procentní změně průměrné roční míry inflace vyjádřené jako meziroční změna indexu spotřebitelských cen (CPI) za předchozí kalendářní rok, publikované Českým statistickým úřadem. O úpravě ceny, resp. o výši procentuálního navýšení ceny, se dodavatel zavazuje informovat Objednatele písemně společně s prvním zasláným daňovým dokladem zohledňujícím toto navýšení ceny. Upravená cena se zaokrouhluje na dvě desetinná místa.

Článek VII - Ochrana osobních a citlivých údajů

1. Vzhledem ke skutečnosti, že v rámci smluvního vztahu založeného Smlouvou umožňuje Objednatel Dodavateli přístup k osobním a citlivým údajům subjektů údajů, svých klientů a pacientů (dále jen **Klienti**), ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen **Zákon o zpracování osobních údajů**) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen **Nařízení**), zpřesňují Smluvní strany svá **práva a povinnosti při zpracování osobních a citlivých údajů Klientů Objednatele** v souladu s uvedenými právními předpisy zejména následovně.
2. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Objednatele při plnění závazků dle Smlouvy nebo v souvislosti s nimi. To platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění (**Zákon o zdravotních službách**), jakož i o osobních údajích, citlivých údajích (dále jen **Osobní údaje**) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů ve smyslu zejména ustanovení § 32 a § 47 Zákona o zpracování osobních údajů. Dodavatel se zavazuje nakládat s Osobními údaji v souladu s Nařízením, Zákonem o zpracování osobních údajů a prováděcími právními předpisy přijatými k ochraně a zpracování osobních údajů.
3. Pokud Dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku s Osobním údajem a bude v postavení zpracovatele (dále jen **Zpracovatel**) ve smyslu Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zavazuje se nakládat s Osobními údaji pouze za účelem splnění závazků z této Smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu s Nařízením a Zákonem o zpracování osobních údajů a Zákonem o zdravotních službách a prováděcími předpisy. V případě požadavku Objednatele nebo Správce na zpracování osobních údajů jiným způsobem nebo požadavků na bezpečnostní opatření je povinen Objednatel předat Dodavateli tyto požadavky v písemnou formou.
4. Zpracovávání Osobních údajů, v rozsahu údajů poskytnutých anebo zpřístupněných Objednatelem a týkajících se zdravotnické dokumentace Klientů, jimž jsou Objednatelem poskytovány zdravotní služby, a dále v rozsahu Osobních údajů pracovníků Objednatele, kteří jsou evidováni v dotčených informačních systémech, Dodavatelem, může zahrnovat zejména provedení analýzy požadavku Objednatele, jeho vyřešení, zajištění záznamu o řešení požadavku Objednatele a důkazu pro případ pozdějších reklamací nebo jiných nároků vznesených Objednatelem v souvislosti s Dodavatelem poskytovaným plněním Smlouvy, tj. zejména implementace dat, odstranění Objednatelem ohlášených potíží při užívání informačního systému (dále jen **IS**), zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při plnění Smlouvy, testování funkcí IS za účelem ověření nebo zvýšení kvality IS, zlepšování funkcí IS, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů IS, ukládání kopií databáze (datových záloh) Objednatele na určený server, provádění automatického výmazu databáze po uplynutí doby jejího uložení (dále jen **Sjednané činnosti**).
5. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu než Sjednaným činnostem, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely.
6. Zpracování Osobních údajů je vedlejším závazkem Dodavatele při plnění této Smlouvy, úplata za zpracování je proto zahrnuta do ceny Služby dle této Smlouvy.
7. Dodavatel bere na vědomí, že při Sjednaných činnostech může přijít do styku s následujícími Osobními údaji:
 - a) Osobní údaje zaměstnanců Objednatele – jméno, příjmení, titul, datum a místo narození, rodné číslo, bydliště, zdravotní pojišťovna, doklad o dosaženém vzdělání, potvrzení lékaře o schopnosti vykonávat povolání, telefon, e-mail, bankovní účet zaměstnance, příp. další osobní údaje, které je Objednatel, jakožto zaměstnavatel, povinen na základě zákona zpracovávat za účelem vedení personální a mzdové agendy svých zaměstnanců,
 - b) Osobní údaje Klientů – jméno, příjmení, titul, rodné číslo, resp. číslo pojištěnce nebo datum narození, číslo pojišťovny, anamnestická data související se zdravotním stavem a péčí o Klienta, diagnózy, adresa bydliště anebo pobytu, telefonní číslo, e-mailová adresa, identifikační údaje zaměstnavatele, profese, informace o rodinných příslušnících, pohlaví, rodinný stav, občanství, identifikační údaje praktických lékařů Klienta, druh a výše sociální dávky.
8. Za porušení ochrany Osobních údajů v průběhu provádění sjednaných činností dle Smlouvy je odpovědný Dodavatel.
9. Dodavatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze po dobu účinnosti Smlouvy anebo po dobu nezbytnou k plnění archivačních povinností podle platných právních předpisů, nejdéle však 10 let od jejího ukončení.
10. Po ukončení Smlouvy se Dodavatel zavazuje veškeré Osobní údaje, které má případně k dispozici např. za účelem provádění testování anebo jiných operací za účelem zvýšení anebo ověření kvality systému

prokazatelně smazat nebo vrátit Objednateli a vymazat existující kopie, neukládá-li zákon Dodavatel povinnost Osobní údaje zpracovávat i po ukončení Smlouvy.

11. Dodavatel za účelem ochrany Osobních údajů Objednatele a jeho Klientů před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňuje technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení Osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů, zejména zajišťuje, aby veškeré přístupy byly možné pouze přes přístupová hesla pouze výslovně oprávněných pracovníků Dodavatele, se záznamem historie o přístupu do IS Objednatele, a dále aby data obsažená ve zdravotnické dokumentaci Objednatele byla šifrována způsobem, který znemožní nahlížení do zdravotnické dokumentace neoprávněným osobám. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s Osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu Nařízení a Zákona o zpracování osobních údajů a poučení o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k Dodavateli. Dodavatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a/nebo Subdodavatelé přicházející při výkonu své práce do styku s Osobními údaji pacientů a Klientů Objednatele, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s Osobními údaji a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou a bezpečnostními směrnicemi Objednatele, s nimiž byli prokazatelně seznámeni.
12. Dodavatel zajišťuje bezpečné zpracování Osobních údajů Klientů Objednatele zejména následujícími organizačními a technickými opatřeními Dodavatele:
 - a) Aplikací Integrovaného systému řízení politiky bezpečnosti informací dle standardu normy ČSN ISO/IEC 27001:2014,
 - b) Řízením jednoznačně identifikovatelného a zabezpečeného přístupu svých pracovníků a pracovníků Subdodavatelů do technologického prostředí Objednatele v rámci provozního prostředí Dodavatele,
 - c) Aplikací kryptografických opatření na ochranu Osobních údajů Objednatele, v rámci ukládání dat Objednatele včetně elektronické komunikace a výměny dat s datovým centrem v rámci veřejné sítě internet,
 - d) Aplikací systému zaznamenávání a vytváření záznamů událostí a změn formou logů.
13. Osobní údaje nebudou poskytnuty ani jakkoliv zpřístupněny třetím osobám ze zemí mimo EU a EHP.
14. Dodavatel je povinen informovat Objednatele bez zbytečného odkladu o zapojení Dalšího zpracovatele jako Subdodavatele, sdělit jeho identifikační údaje, a to s dostatečným předstihem tak, aby měl Objednatel možnost vyslovit vůči této změně své oprávněné námitky. Další dodavatelé nebo Subdodavatelé zapojení k datu uzavření Smlouvy do zpracování Osobních údajů v rámci plnění služeb Smlouvy jako Další zpracovatelé, jsou uvedeni v příloze č. 1 Smlouvy a platí pro ně následující přenesení povinností a smluvních ujednání:
 - a) Dodavatel garantuje, že na další dodavatele nebo Subdodavatele přenesl smluvně všechny závazky, povinnosti a smluvní ujednání, vyplývající z této Smlouvy, které přímo souvisí s plněním této Smlouvy poskytovaného dalším dodavatelem nebo Subdodavatelem.
 - b) Dodavatel garantuje, že za poskytované plnění dalších dodavatelů nebo Subdodavatelů, včetně řízení rizik vůči těmto subjektům, odpovídá vůči Objednateli přímo a zcela samostatně pouze Dodavatel.
15. Dodavatel tímto prohlašuje, že v rámci své činnosti implementoval požadavky Nařízení a zpracování Osobních údajů bude probíhat v souladu s pravidly Nařízení. Dodavatel se zejména zavazuje:
 - a) zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele činěného prostřednictvím oprávněných osob podle ujednání a způsobem dle této Smlouvy, tedy výhradně pokynem v písemné podobě ve formátu PDF prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu helpdesk@stapro.cz anebo prostřednictvím záznamu v aplikaci HelpDesk na adrese <https://helpdesk.stapro.cz> anebo prostřednictvím datové zprávy zasláné na adresu datové schránky Dodavatele, která je uvedená v záhlaví této smlouvy. Doloženého pokynu Objednatele je třeba i tehdy, mají-li být Osobní údaje předávány do třetí země nebo mezinárodní organizaci; Dodavatel je povinen archivovat veškeré pokyny Objednatele,
 - b) zachovávat mlčenlivost o povaze a nakládání s Osobními údaji,
 - c) provést vhodná technická a organizační zabezpečení, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, při posuzování vhodné úrovně zabezpečení Dodavatel zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim,
 - d) nepředat ani nezpřístupnit Osobní údaje žádné třetí osobě, s výjimkami sjednanými výše (viz Další zpracovatel) bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, tedy nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Objednatele, udělí-li Objednatel povolení

k zapojení Dalšího zpracovatele, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v tomto článku Smlouvy,

- e) zohlednit povahu zpracování a být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření při plnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených v kapitole III. Nařízení (Práva subjektu údajů),
 - f) být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, zejména být nápomocen v případech porušení zabezpečení Osobních údajů k tomu, aby Objednatel mohl vyhodnotit, zda porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody Klientů, případně být nápomocen k tomu, aby Objednatel mohl řádně a včas ohlásit porušení zabezpečení Osobních údajů dozorovému úřadu (včetně údajů dle čl. 33 odst. 3 Nařízení) a ohlásit to Klientům, při výkonu této povinnosti je Dodavatel povinen reagovat bez zbytečného odkladu na pokyny a požadavky Objednatele, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici,
 - g) bez zbytečného odkladu ohlásit Objednateli případy porušení zabezpečení Osobních údajů,
 - h) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy a umožnit audity dle ujednání čl. IX., včetně inspekci, prováděné Objednatel nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a poskytovat součinnost k těmto auditům,
 - i) neprodleně informovat Objednatele v případě, že podle názoru Dodavatele určitý pokyn Objednatele porušuje ustanovení Nařízení nebo jiné předpisy týkající se ochrany Osobních údajů.
16. Zpracovatel může ve výjimečných a odůvodněných případech a vždy na základě předchozího požadavku Správce na poskytnutí služby servisní podpory, zpravidla opravy chyby ASW, požádat Správce o poskytnutí části nebo celé databáze Správce, obsahující Osobní údaje pacientů Správce, Klientů nebo zaměstnanců, včetně provozních údajů, v elektronické podobě do působnosti a prostředí Zpracovatele.
- Poskytnutí Osobních údajů lze zrealizovat výhradně dle níže sjednaného postupu:
- a) Na základě výslovného požadavku Správce na poskytnutí servisních služeb požádá Zpracovatel v konkrétním záznamu aplikace HelpDesk Objednatele výhradně písemnou formou Správce o poskytnutí Osobních údajů.
 - b) V záznamu HelpDesk je Zpracovatel povinen uvést zdůvodnění poskytnutí dat obsahující požadované údaje, dobu nezbytně nutnou pro zpracování dat, způsob předání dat Zpracovateli, rozsah zpracování dat a způsob zpětného předání dat Správci nebo způsob likvidace dat Zpracovatelem.
 - c) Žádost Zpracovatele na poskytnutí dat může odsouhlasit pouze písemnou formou výhradně pracovník Objednatele zodpovědný za ochranu a zpracování dat Správce (DPO) nebo statutární zástupce Objednatele. K datu uzavření Smlouvy je pracovníkem zodpovědným za ochranu a zpracování dat na straně Správce:
[REDACTED]
 - d) Na základě souhlasu DPO Správce s poskytnutím dat potvrdí za stranu Zpracovatele výhradně DPO Zpracovatele písemnou formou do záznamu aplikace HelpDesk převzetí zodpovědnosti a kontrolu nad převzetím a zpracováním dat Správce. Současně DPO Zpracovatele vydá pokyn pověřenému pracovníkovi Zpracovatele k převzetí dat a zahájení řešení požadavku s využitím poskytnutých dat Správce. K datu uzavření Smlouvy je pracovníkem zodpovědným za ochranu a zpracování dat na straně Zpracovatele:
[REDACTED]
 - e) Po ukončení řešení požadavku potvrdí do záznamu aplikace HelpDesk pověřený pracovník Objednateli ukončení používání poskytnutých dat Správce. Současně tuto informaci předá na DPO Zpracovatele.
 - f) DPO Zpracovatele zajistí kontrolu likvidace poskytnutých dat na straně Zpracovatele, příp. kontrolu předání dat zpět Objednateli a uvede o provedené kontrole likvidace anebo předání dat Objednateli písemný zápis do záznamu HelpDesk.
 - g) Následně DPO Správce potvrdí převzetí zpracovaných dat zpět do působnosti Správce písemným zápisem do záznamu aplikace HelpDesk.
17. V případě, že Dodavatel poruší své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, v důsledku čehož dojde například ke ztrátě, neoprávněnému zpřístupnění, úniku, zničení nebo jinému neoprávněnému zpracování osobních údajů Objednatele, uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každý jednotlivý prokázaný případ porušení.
18. Dodavatel je povinen neprodleně, nejpozději do 24 hodin od zjištění porušení ochrany osobních údajů, informovat Objednatele o všech okolnostech porušení ochrany, včetně rozsahu porušení, typu dotčených údajů, přijatých opatření a návrhu nápravy.
19. Uplatnění smluvní pokuty nijak neomezuje právo objednatel požadovat náhradu skutečně vzniklé škody v plné výši.

Článek VIII - Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Dodavatele předané Objednateli při plnění této Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Dodavatele a jsou obchodním tajemstvím Dodavatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. Dodavatel bere na vědomí, že obsah Servisní smlouvy, vč. jejích dodatků a příloh, podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv v platném znění. Dodavatel prohlašuje, že Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně. **Smlouva bude Objednatелеm uveřejněna bez obchodního tajemství obsaženého v Přílohách Smlouvy s výjimkou ujednání o celkové roční ceně plnění Smlouvy uvedené v Příloze č.1.**
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Dodavatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané v tomto článku Smlouvy.
3. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
4. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Dodavatele, pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle této Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany zveřejňovat či jiným způsobem zpřístupňovat podmínky Smlouvy jiným třetím osobám s výjimkou odborných poradců vázaných povinností mlčenlivosti a s výjimkou povinností zveřejnění stanovených zákonem. Dodavatel prohlašuje, že **Přílohy Smlouvy obsahují obchodní tajemství Dodavatele** a Dodavatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
6. Povinnost mlčenlivosti může být prolomena pouze zákonem.
7. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy, a to minimálně po dobu 10 let.

Článek IX - Ochrana a zabezpečení dat, kybernetická bezpečnost

1. V souvislosti s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., zákon o kybernetické bezpečnosti (dále jen **Kybernetický zákon**) a vyhlášky č. 82/2018 Sb. o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen **Vyhláška KB**) na možnost řízení významných dodavatelů objednatелеm a dále řízení rizik souvisejících s těmito významnými dodavateli, se Dodavatel zavazuje zajistit v rámci plnění Smlouvy níže sjednaná bezpečnostní opatření zejména dle požadavků přílohy č. 7 Vyhlášky KB.
2. Dodavatel, jako výrobce informačních systémů základní služby, je osobou povinnou dle Kybernetického zákona a plní legislativně vyžadované povinnosti, především dle Vyhlášky KB.
3. Pokud Objednatel vyhodnotí Dodavatele jako významného dodavatele dle definice Vyhlášky KB je povinen toto oznámit Dodavateli nejpozději do pěti pracovních dní od uzavření Smlouvy nebo od zjištění této skutečnosti v průběhu platnosti a účinnosti Smlouvy, a to písemnou formou s doručením do datové schránky Dodavatele.
4. Pro splnění požadavků řízení dodavatelů a bezpečnostních opatření pro smluvní vztahy dle přílohy č. 7 Vyhlášky KB sjednávají Smluvní strany v rámci plnění Smlouvy pro jednotlivé oblasti následující povinnosti (konkrétní ujednání či odkaz na ujednání Smlouvy):
 - a) Bezpečnost informací z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity dat: Dodavatel se zavazuje zajistit bezpečnost informací (dat) z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity v souladu s požadavky Vyhlášky KB. Toto zahrnuje implementaci a udržování odpovídajících technických a organizačních opatření na straně Dodavatele pro ochranu dat uložených a užívaných v ASW. Dodavatel garantuje, že jednotlivé ASW uvedené v Příloze č. 1 splňují požadavky na důvěrnost, dostupnost a integritu informací dle Vyhlášky KB. K zajištění tohoto požadavku má Dodavatel na své straně zavedeny a udržovány odpovídající bezpečnostní opatření, která minimalizují riziko neoprávněného přístupu, narušení nebo ztráty dat ze strany Dodavatele.

V případě zjištění jakýchkoli bezpečnostních rizik, bezpečnostních incidentů nebo při zjištění zranitelnosti souvisejících s ASW se Dodavatel zavazuje neprodleně informovat Objednatele. Současně se Dodavatel zavazuje přijmout na své straně bezodkladná opatření k jejich nápravě nebo odstranění a provést veškeré nezbytné kroky k zajištění bezpečnosti provozu ASW a ochrany dat Objednatele.

- b) Oprávnění užívat data, vlastnictví dat: Veškerá data zpracovávaná v ASW jsou výlučným majetkem Objednatele. Dodavatel není oprávněn v žádném případě a žádným způsobem v průběhu nebo při ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou anebo ukončení provozu ASW omezovat přístup Objednatele k datům uloženým v ASW.
- c) Přístup k datům: Objednatel se zavazuje, že nebude bez souhlasu Dodavatele využívat přímý přístup k datům databáze, a to zejména striktně pro zápis a pozměňování uložených dat. Pro přímý přístup pro zpracování dat se Objednatel zavazuje využívat kopie databáze. V případě nedodržení sjednané povinnosti Dodavatel nezodpovídá za důvěrnost, dostupnost a integritu dat dle odst. a) výše a za provozní a výkonové parametry ASW, které mohou být tímto přímým přístupem negativně ovlivněny. Odstraňování problémů a chyb způsobených přímým přístupem Objednatele k datům ASW není součástí Služeb sjednaných dle této Smlouvy a bude vždy hrazeno Objednatelem nad rámec úhrady plnění dle této Smlouvy dle aktuálního ceníku Dodavatele.
- d) Autorství programového kódu a programové licence: Dodavatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění. Vykonavatel majetkových autorských práv pro jednotlivé ASW (licence), na které se vztahuje plnění Smlouvy, je uveden v Příloze č. 1 Smlouvy. Přesná specifikace autorských práv a možností užití jednotlivých licencí je uvedena v licenční smlouvě, případně ve smlouvě o dílo.
- e) Kontrola a audit Dodavatele: sjednáno v čl. X Kontrolní audit.
- f) Řetězení dodavatelů Objednatelem: sjednáno v odst. 15. čl. VII - Ochrana osobních a citlivých údajů.
- g) Povinnosti dodavatele dodržovat bezpečnostní politiky povinné osoby: Dodavatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní politiky Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen a které jsou v souladu s požadavky Vyhlášky KB. Objednatel je povinen seznámit Dodavatele s těmito bezpečnostními politikami, které se přímo vztahují k plnění této Smlouvy. V případě aktualizace bezpečnostních politik má Objednatel povinnost o této aktualizaci Dodavatele informovat a vyžádat si písemný souhlas Dodavatele s takto aktualizovanými politikami.
- h) Řízení změn: Smluvní strany se zavazují, že všechny významné změny, které by mohly ovlivnit bezpečnostní vlastnosti poskytovaných Služeb kritických informačních systémů (ASW), budou řízeny podle následujícího postupu pro řízení změn, a to vždy na straně dotčené Smluvní strany:
 - i. identifikace a posouzení rizik spojených s plánovanými změnami,
 - ii. vyhodnocení dopadů změn na ochranu kritických informačních systémů (ASW),
 - iii. ověření souladu s pravidly kybernetické bezpečnosti před implementací změn,
 - iv. vytvoření návratového plánu v případě vysokých rizik spojených s plánovanou významnou změnou,
 - v. dokumentací všech významných změn včetně jejich schválení.

Smluvní strany určí odpovědné osoby pro řízení změn, které zajistí, že všechny změny budou podléhat schválení a sledování v souladu s interními předpisy dotčené Smluvní strany a požadavky Vyhlášky KB. Všechny změny, které mohou ovlivnit kybernetickou bezpečnost budou dotčenou Smluvní stranou řádně zdokumentovány a komunikovány s bezpečnostními rolemi příslušných stran v souladu s požadavky Vyhlášky KB.
- i) Soulad Smlouvy s obecně závaznými právními předpisy: sjednáno v čl. VII Ochrana osobních a citlivých údajů, v čl. VIII Duševní vlastnictví a obchodní tajemství a v čl. XV Ustanovení společná a závěrečná.
- j) Ustanovení o povinnosti Dodavatele informovat povinnou osobu o:
 - i. Kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním Smlouvy: sjednáno v tomto odst. 4 tohoto čl. Smlouvy níže.
 - ii. Způsobu řízení rizik na straně Dodavatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním Smlouvy: Dodavatel se zavazuje, že na základě písemné objednávky Objednatele poskytne Objednateli jednou ročně informace o způsobu řízení rizik a zbytkových rizicích, ve smyslu Vyhlášky KB, souvisejících s plněním této Smlouvy. Informace budou poskytnuty prokazatelným způsobem formou odeslání zprávy prostřednictvím datové schránky Dodavatele. Zpracování a předání zprávy o způsobu řízení rizik a zbytkových rizicích sjednávají Smluvní strany za úhradu. Cena zpracování a předání zprávy je sjednána ve výši 20 000 Kč bez DPH a Dodavatel je oprávněn vystavit a odeslat fakturu, daňový doklad, Objednateli po předání zprávy Objednateli. Objednatel je dále oprávněn jednou ročně požadovat provedení kontroly řízení rizik formou auditu, dle ujednání čl. IX Smlouvy, a to na základě písemné žádosti Objednatele doručené Dodavateli prostřednictvím datové schránky nejméně dva měsíce před požadovaným termínem kontroly.
 - iii. Významné změně ovládání Dodavatele: sjednáno v odst. 3. čl. XV Ustanovení společná a závěrečná.
- k) Podmínky při ukončení Smlouvy jako je zejména přechodné období při ukončení spolupráce a migrace dat: sjednáno v čl. XI Exit plán a předání dat.
- l) Řízení kontinuity činností s Dodavatelem: v případě požadavku Objednatele na součinnost pro zajištění kontinuity činnosti provozu při havárii provozu ASW Objednatele, se Dodavatel zavazuje postupovat způsobem dle odsouhlaseného a platného havarijního listu Objednatele pro provoz ASW nebo dle

aktuálně specifikovaného požadavku Objednatele na obnovu kontinuity provozu ASW. Smluvní strany sjednávají, že tyto činnosti nespádají do sjednaného plnění a Služeb sjednaných dle Smlouvy a budou realizovány na základě nabídky Dodavatele a písemné objednávky Objednatele za ceny dle aktuálního ceníku Dodavatele.

- m) Podmínky pro formát předání dat a provozních údajů po vyžádání Objednatelem: sjednáno v čl. XI Exit plán a předání dat.
 - n) Pravidla pro likvidaci dat: sjednáno v odst. 17 čl. VII Ochrana osobních a citlivých údajů.
 - o) Právo jednostranného odstoupení od smlouvy v případě významné změny kontroly nad dodavatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými dodavatelem k plnění podle smlouvy: sjednáno v čl. XIV Doba platnosti a účinnosti Smlouvy.
 - p) Sankce za porušení povinností: sjednáno v čl. XIII Sankční ujednání.
5. Smluvní strany se zavazují, že v případě kybernetického bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním této Smlouvy, informuje dotčená Smluvní strana druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od zjištění incidentu. Informování proběhne prostřednictvím datové schránky Smluvní strany a e-mailem na adresu zodpovědné osoby Smluvní strany.
 6. Činnosti sjednané ve této Smlouvě nenaplňují definici významné změny dle Vyhlášky KB a na tyto významné změny se Smluvní strany zavazují v případě potřeby uzavřít vždy samostatnou realizační smlouvu splňující všechny povinnosti Vyhlášky KB.

Článek X - Kontrolní audit

1. Objednatel je oprávněn žádat Dodavatele o poskytnutí potřebné součinnosti při provedení auditu zaměřeného na kontrolu způsobu plnění Smlouvy v části povinností v oblasti kybernetické bezpečnosti a ochrany dat, zejména na dodržování bezpečnostních opatření, nakládání s daty, řízení dodavatelů a řešení bezpečnostních incidentů (dále jen **Audit**). Žádost Objednatele o poskytnutí součinnosti k provedení Auditů musí být Dodavateli doručena nejméně dva měsíce před požadovaným termínem Auditů, a to prostřednictvím datové schránky Dodavatele. V žádosti musí být uvedena osoba/osoby Audit provádějící (dále jen **Auditor**). Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout osobu Auditora, pokud by se jednalo o soutěžitele k Dodavateli anebo existovalo nebezpečí zneužití informací z Auditů Auditorem.
2. Auditor Objednatele musí splňovat požadavky stanovené v Příloze č. 6 k Vyhlášce KB, týkající se kvalifikace a certifikace pro roli auditora kybernetické bezpečnosti.
3. Audit může být realizován max. jednou ročně, a to pro všechny oblasti Auditů vyplývající z ujednání Smlouvy, a to jako jeden celkový Audit všech oblastí plnění podle Smlouvy, v maximálním rozsahu 8 člověko-hodin v běžné pracovní době. Dodavatel je povinen včasné žádosti Objednatele o Audit s Auditorem, vůči němuž nemá výhradu z důvodu dle odst. 1, vyhovět.
4. V případě, že Objednatel bude požadovat provedení Auditů v časové náročnosti nad výše sjednaný rozsah anebo mimo běžnou pracovní dobu Dodavatele, provedení Auditů Dodavatel umožní pouze na základě písemné objednávky Objednatele, které bude předcházet nabídka Dodavatele a Audit bude realizován za úhradu dle aktuální cenové nabídky Dodavatele.
5. Audit bude prováděn primárně korespondenční formou zasláním aktuální zprávy z interního auditu Dodavatele Objednateli, případně dalšími Smluvními stranami dohodnutými podklady. V oprávněném a nezbytném případě umožní Dodavatel provedení příslušné části Auditů také fyzicky v hlavním sídle Dodavatele.
6. Rozsah Auditů Objednatele je striktně omezen na Audit plnění povinností sjednaných v této Smlouvě, přičemž Dodavatel je povinen poskytnout potřebnou a nezbytnou součinnost, včetně relevantní dokumentace nezbytné k provedení Auditů.
7. Případné nedostatky zjištěné v rámci Auditů a sepsané do zprávy z Auditů, je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do 90 dnů ode dne, kdy obdrží od Objednatele zprávu z Auditů. O odstranění nedostatků bude Dodavatel informovat Objednatele písemnou formou nejpozději ve sjednaném termínu, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. V případě nesouhlasu Dodavatele s obsahem zprávy z Auditů anebo s některým zjištěným nedostatkem, je Dodavatel oprávněn vyjádřit nesouhlas u Objednatele do sedmi pracovních dnů od doručení zprávy z Auditů. Smluvní strany se zavazují zprávu z Auditů a nesouhlasné stanovisko Dodavatele projednat na společném jednání zástupců vedení Smluvních stran.

Článek XI - Exit plán a předání Dat

1. Smluvní strany sjednávají plán, který určuje postup pro ukončení provozu ASW nebo Služby (dále jen **Exit plán**). Cílem Exit plánu je zajistit, že při ukončení smluvního vztahu založeného mezi Smluvními stranami Smlouvou nebo při ukončení provozu ASW nedojde ke ztrátě dat, narušení dostupnosti Služeb anebo ohrožení kybernetické bezpečnosti Smluvních stran.

2. Dodavatel se zavazuje zajistit v souladu s touto Smlouvou a požadavky stanovenými v Kybernetickém zákoně včasné a bezpečné předání dat zpracovávaných v ASW zpět Objednateli jako správci dat.
3. Data zpracovávaná v ASW (dále jen **Data**) jsou výlučným majetkem Objednatele. Dodavatel není oprávněn v žádném případě a žádným způsobem při ukončení smluvního vztahu nebo ukončení provozu ASW omezovat přístup Objednatele k Datům uloženým v ASW.
4. Dodavatel se zavazuje předat Data Objednateli ve formátu standardně používaném pro účely migrace dat. Pro splnění účelu Exit plánu sjednávají Smluvní strany možnost použití těchto následujících formátů: CSV, SQL a TXT. Součástí předání dat bude i popis datových struktur a jejich vazeb v takovém rozsahu, aby bylo možné data naimportovat do jiného informačního systému.
5. Dodavatel se zavazuje předat vyexportovaná Data v rámci prostředků technologického prostředí Objednatele na nosič Dat určený Objednatel. Předpokládá se použití Objednatel definovaného a zpřístupněného diskového prostoru umístěného přímo v datové síti Objednatele. V rámci realizace exportu Dat nepředpokládají Smluvní strany použití postupů, které by vyžadovali přenos databází nebo samotných exportovaných Dat mimo technologické prostředí Objednatele.
6. Smluvní strany sjednají termín předání Dat dohodou na základě písemného požadavku Objednatele k rozsahu, struktuře a formátu předávaných Dat bez zbytečného odkladu po předání žádosti Dodavateli s tím, že pokud termín nebude z jakéhokoli důvodu sjednán, zavazuje se Dodavatel předat Data nejpozději do 90 dní od ukončení účinnosti Smlouvy nebo ukončením provozu ASW. Objednatel je povinen o export Dat vždy požádat Dodavatele formou písemné objednávky potvrzené statutárním zástupcem Objednatele, a to minimálně tři měsíce před ukončením účinnosti Smlouvy nebo ukončením provozu ASW. V případě porušení této oznamovací povinnosti Objednatel je Dodavatel oprávněn adekvátně prodloužit závazek k předání Dat Objednateli v termínu do 90 dní.
7. Dodavatel se zaručuje, že Data budou předána Objednateli v plném požadovaném rozsahu, v nepozměněné a konzistentní podobě.
8. Dodavatel odpovídá v plném rozsahu za veškerou újmu vzniklou Objednateli v důsledku ztráty, poškození nebo nedostatečné kvality předaných Dat.
9. V rámci ujednání Exit plánu je v případě ukončení Smlouvy Objednatel oprávněn požádat Dodavatele o zajištění tzv. přechodného období zajištění podpory provozu ASW, např. z důvodu překlenutí doby do nasazení nového řešení zajištění provozu Objednatele. Specifikaci podmínek a rozsahu přechodného období se zavazují Smluvní strany sjednat samostatnou objednávkou/smlouvou nad rámec této Smlouvy, a to za sjednanou úhradu, a pokud k dohodě nedojde za cenu dle aktuálního ceníku Dodavatele.
10. Dodavatel se zavazuje zajistit podporu provozu ASW v rámci přechodného období maximálně na dobu 90 dní, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. V případě sjednání zajištění přechodného období se také automaticky posouvá stanovený termín předání Dat, v odst. 6 výše, a to o dobu trvání přechodného období zajištění podpory provozu ASW.

Článek XII - Odpovědnost za újmu

1. Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu na jmění, kterou mu způsobí při plnění Smlouvy svým zaviněným jednáním. Dodavatel neodpovídá za újmu na jmění, které Objednatel mohl zabránit, pokud Dodavatel oznámí Objednateli, že porušil nebo poruší smluvně sjednanou povinnost, včetně důvodů porušení a upozorní ho na možné následky. Dodavatel je povinen k náhradě újmy na jmění maximálně do výše ceny ročního plnění (Služby) sjednané podle Smlouvy bez DPH.
2. Dodavatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy, bez ohledu na to, zda se jedná o jeho vlastní zaměstnance nebo Subdodavatele.
3. Dodavatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li se, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména touto Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami, zvyklostmi a obecnými postupy užívání) anebo že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry, ale i z jeho osobních poměrů, nebo z osobních poměrů jeho dodavatelů, zejména dodavatelů prostředí informačních systémů.

Článek XIII - Sankční ujednání

1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou jakéhokoli peněžitého plnění, je Dodavatel oprávněn požadovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení. Obě Smluvní strany sjednávají, že takto sjednaný úrok z prodlení je přiměřený.

2. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy. Při případném zjištění i dílčího neplnění Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Dodavatele i za dílčí neplnění termínu smluvní pokutu následovně:
za nedodržení doby Obnovení provozu ASW [REDACTED]
za nedodržení doby Servisního výjezdu [REDACTED]
3. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění za Služby dle Smlouvy, a to ani se zpětnou platností, tzn., že Objednatel nemá nárok na zaplacení smluvní pokuty, pokud nárok vznikl v době, kdy byl v prodlení s úhradou nebo úhradami ceny plnění dle Smlouvy.

Článek XIV - Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 48 měsíců od předání díla dle smlouvy SO-4504.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti dne prvního dne následujícího kalendářního měsíce po dni předání díla dle smlouvy SO-4504.
4. Tato Smlouva pozbývá účinnosti v následujících případech:

Vzájemnou dohodou Smluvních stran. Dohoda musí být sepsána v písemné formě a součástí smlouvy musí být i dohoda o vzájemném vypořádání Smluvních stran z předčasného ukončení Smlouvy.

Písemnou výpověď kterékoliv ze Smluvních stran, výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně, Smluvní strany sjednávají, že výpověď může být doručena nejdříve 48. měsíc od nabytí účinků Smlouvy, jakákoliv dříve doručená výpověď vyvolá účinky, jako by byla doručena 48. měsíc od nabytí účinků Smlouvy.

Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatel z důvodů stanovených zákonem anebo z důvodu opakovaného porušování smluvních povinností Dodavatelem zvláště hrubým způsobem (např. opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů plnění, opakované a i přes písemnou výzvu soustavné nedodržování termínů servisního zásahu či konzultací) anebo z důvodu Dodavatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona v platném znění, anebo z důvodu zániku oprávnění Dodavatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy.

Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatel z důvodu významné změny kontroly nad Dodavatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Dodavatelem k plnění Smlouvy. Jedná se zejména o ovládání či řízení Dodavatele podle § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích v platném znění, či ekvivalentní postavení.

Písemným odstoupením od Smlouvy Dodavatelem z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Dodavatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti anebo z důvodu Objednatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., tzv. insolvenčního zákona v platném znění, anebo z důvodu takové změny okolností na straně Dodavatele nebo jeho Subdodavatele (zejména Subdodavatele prostředím IS), že plnění Smlouvy by byl schopen pouze s vynaložením nákladů, které v době uzavření této Smlouvy nepředvídal a předvídat nemohl a Objednatel odmítl přistoupit na sjednání změně odpovídajících nových podmínek plnění Smlouvy.

Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.

Článek XV - Ustanovení společná a závěrečná

1. **Změna Smlouvy.** Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány oběma Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. **Rozhodné právo.** Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. v platném znění) a autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb. v platném znění).
3. **Významná změna ovládání.** Dodavatel se zavazuje bezodkladně informovat Objednatele o jakékoliv významné změně ve svém ovládání, zejména o změně ovládání či řízení podle ust. § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích v platném znění, či o změně ekvivalentního postavení. Dodavatel se dále zavazuje informovat Objednatele o změně vlastnictví zásadních aktiv dle Vyhlášky KB a dále o změně skutečného majitele uvedeného v evidenci skutečných majitelů, v souladu s ust. §118b a násl. zákona č. 304/2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob a o evidenci svěřenských fondů v platném znění. Informace o těchto změnách budou Objednateli oznámeny Dodavatelem prostřednictvím datové schránky, a to nejpozději do třiceti dnů od zápisu změny v příslušném veřejném rejstříku.
4. **Úplná dohoda.** Tato Smlouva, včetně jejích dále uvedených příloh a listin, na které je ve Smlouvě činěn výslovný odkaz, představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou

stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po uzavření Smlouvy každá Smluvní strana v případě, že je Smlouva podepsána v listinné podobě. Smluvní strany nevyklučují uzavření Smlouvy v elektronické formě s kvalifikovanými elektronickými podpisy oprávněných zástupců všech Smluvních stran.

5. Pro případ rozporu některého ujednání obsaženého zároveň ve Smlouvě i v Příloze Smlouvy, Smluvní strany sjednávají přednost ujednání obsaženého ve Smlouvě.

Součástí Smlouvy jsou Přílohy číslo 1, 2 a 3:

Příloha č. 1 - Rozsah Služeb a cena plnění

Příloha č. 2 - Popis Služeb

Příloha č. 3 - Odpovědné osoby a pravidla součinnosti

6. **Salvatorní klauzule.** Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána. Do doby uzavření dohody platí obchodní zvyklosti Smluvních stran, obecně závazná právní úprava a princip analogie.
7. **Postoupení práv ze Smlouvy.** Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající z této Smlouvy nebo žádnou její část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
8. **Promlčení práv** z této Smlouvy nastane v promlčecí lhůtě 5 let od splatnosti pohledávky.
9. **Doručování písemností.** Smluvní strany sjednávají primárně doručování do datových schránek Smluvních stran, a to podle pravidel pro doručování stanovených podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů v platném znění, včetně právní fikce doručení. Smluvní strany sjednávají, že doručeno je i v případě, že písemnost je vyhotovena v listinné formě a je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání listovní zásilky v příslušném obchodním rejstříku prostřednictvím služby doporučeného doručení listovní zásilky, i pokud si adresát listovní zásilky tuto nevyzvedl, a to třetí pracovní den od prokazatelného odeslání listovní zásilky. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu elektronické pošty pro doručování společnosti uvedenou v záhlaví Smlouvy, a to po obdržení potvrzení o přečtení nebo odpovědi příjemce. Smluvní strany sjednávají, že písemnosti týkající se Smlouvy, její změny, ukončení účinků atp. a písemnosti ve Smlouvě výslovně uvedené, budou doručovány výhradě do datových schránek Smluvních stran.
10. **Rozhodování sporů.** Veškeré spory z této Smlouvy se Smluvní strany zavazují pokusit aktivně a konstruktivně vyřešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud žalované Smluvní strany.
11. **Určitost projevu vůle.** Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejich Příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle s cílem Smlouvu plnit, a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle této Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej v této Smlouvě společně deklarovaly.

V Pardubicích dne

V Opočně dne

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]

Příloha č. 1 - Rozsah Služeb a cena plnění

Článek I - Vymezení předmětu dodávky Služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na dále vyjmenované informační technologie informačního systému Objednatele.

1. Aplikační software

Dodavatel se zavazuje dodávat sjednané Služby na vyjmenovaný aplikační software (dále jen **ASW**) v tomto rozsahu licencí modulů a licencí pracovních stanic:

Licence ASW modulů FONS Akord

Vykonavatel majetkových autorských práv: STAPRO s. r. o.

[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]

2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

3. Další zpracovatel

K datu uzavření Smlouvy nejsou zapojení další zpracovatelé do zpracování Osobních údajů.

Článek II - Podpora aplikačních software

1. Aplikační sw FONS Akord

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro zajištění provozu ASW FONS Akord a databázového prostředí firmy Microsoft, v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující servisní Služby:

Základní podpora aplikačního sw FONS Akord - program podpory provozu aplikace zahrnuje:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Článek III - Podpora technických prostředků IS

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek IV - Definice programu servisní podpory

1. Program servisní podpory provozu ASW FONS Akord

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu ASW				
Kategorie incidentu	Příjem hlášení	Zahájení řešení	Obnovení provozu Odstranění závady	Servisní výjezd
Havárie přerušení provozu	Pracoviště HelpDesk - 9x5 v pracovní dny od 7:00 do 16:00 hod., jinak záznamník. Přijetí vzkazu nejpozději následující pracovní den v 7:00.	Nejpozději do 4 hodin v rámci pracovní doby	Obnovení provozu nejpozději následující pracovní den	Nejpozději druhý následující pracovní den
Významná závada významné omezení provozu		Nejpozději následující pracovní den	Obnovení provozu nejpozději druhý následující pracovní den	Nejpozději třetí následující pracovní den
Závada, chyba menší omezení provozu		Nejpozději druhý následující pracovní den	Termín odstranění závady stanoven dle závažnosti závady v záznamu požadavku evidence HelpDesk.	Nesjednán

Zahájením řešení se rozumí:

1. zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady,
2. nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení,
3. nebo předání nahlášené závady k vyřešení Objednateli nebo třetí straně (např. Subdodavateli).

Pracovní doba - pouze v pracovní dny od 7:00 hod. do 16:00 hod.

Servisní výjezd - pouze v případě, že servisní zásah nebude možné realizovat vzdáleným přístupem k technickým prostředkům v prostředí zákazníka (zejména výpadek konektivity do sítě internet). Termín servisního výjezdu stanovuje dojezd servisního technika na místo instalace technických prostředků zajišťujících provoz ASW. Doba, kdy není možné realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem a čas na cestě v rámci servisního výjezdu, se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu.

Servisní zásah - činnost pracovníků Dodavatele zaměřená na odstranění problémových stavů v provozu ASW s primárním cílem obnovit funkčnost a provoz ASW zpět na standardní provozní parametry samotné aplikace a systému ASW.

Obnova dat ze zálohy - čas nezbytně nutný na dobu obnovy dat ze zálohy se nezapočítává do časů řešení a časů obnovení provozu. Jedná se zejména o čas předání záložních dat Objednatelům Dodavateli a strojový čas průběhu zpracování - konverze zálohy dat na čitelná data na prostředcích Objednatele.

Článek V - Cena plnění

označení služby	roční cena plnění
FONS Akord Servisní podpora a údržba provozu ASW	105 000,00 Kč
celková roční cena podpory bez DPH	105 000,00 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH	8 750,00 Kč

Konec přílohy č. 1

Příloha č. 2 - Popis Služeb

Článek I - Podpora aplikačního software

1. Aplikační sw FONS Akord

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu aplikačního software (ASW) FONS Akord a databázového prostředí firmy Microsoft pro rozsah ASW FONS Akord uvedený v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

1.1. Program základní podpory aplikačního software FONS Akord

Vymezení základní podpory -

Garance funkčnosti ASW -

Garance rozvoje ASW

Garance legislativních updatů -

Garance dostupnosti úprav ASW -

5. Servisní garance –

6. Garance podpory databázových prostředků -

Dodávku následujících rozšíření ASW FONS Akord:

1.2. Podpora databázového prostředí

1.3. FONS Akord - Služby podpory provozu

1.4. FONS Akord - služby podpory uživatelů

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2. Další ujednání k podpoře aplikačních software

2.1. Řešení změn

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2.2. Ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační služby

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2.3. Garance účasti na setkáních organizovaných Dodavatelem

1. Pracovníci Objednatel v níže sjednaném počtu mají právo v rámci Smlouvy účastnit se následujících setkání pořádaných Dodavatelem.

Článek II - Podpora technických prostředků

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

Článek III - Kategorie incidentů a podpora prostředků IS

Pro stanovení potřebného rozsahu a dostupnosti služby vzhledem k typu incidentu je zavedena kategorizace typu incidentů a služba programu podpory k danému typu incidentu.

1. Kategorie incidentu

Klasifikace incidentu	
Kategorie incidentu	Závažnost incidentu
Havárie - přerušení provozu	
Významná závada - významné omezení provozu	
Závada, chyba – menší omezení provozu	

Konec přílohy č. 2

Příloha č. 3 - Odpovědné osoby a pravidla součinnosti

Článek I - Osoby odpovědné za řízení vztahů v rámci Smlouvy

1. Pracovníci odpovědní za řízení vztahů Smlouvy

Dodavatel

odpovědnost	jméno	pracovní zařazení	telefon, e-mail
statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání			
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách			

Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání			
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách			

2. Pracovníci odpovědní za oblast Kybernetické bezpečnosti

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění požadavků Vyhlášky KB			
---	--	--	--

3. Pracovník Dodavatele odpovědný za vlastní plnění a spolupráci s Objednatelem

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy			
-----------------------------------	--	--	--

4. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy			
--	--	--	--

5. Pracovníci Objednatele odpovědní za součinnost a spolupráci

Odpovědní pracovníci Objednatele s oprávněním přístupu do systému aplikace HelpDesk, včetně stanovení jejich dostupnosti pro spolupráci a součinnost při plnění sjednaných servisních služeb a koordinaci případného servisního výjezdu Dodavatele.

Článek II - Součinnost a komunikace

1. Centrum podpory zákazníka – služba HelpDesk

1.1. HelpDesk - základní určení

Dodavatel zajišťuje řízení a správu požadavků, hlášení chyb nebo závad vztahujících se ke službám dle Smlouvy pomocí Centra podpory zákazníků, které používá pro podporu své činnosti softwarový nástroj

4. Přístup ke službám pracoviště HelpDesk je poskytován a garantován Dodavatelem jako nedílná součást Smlouvy.

1.2. Předání Požadavků a hlášení chyb a závad

1. V případě, že Objednatel má na Dodavatele požadavky vztahující se ke službám dle Smlouvy, může tyto požadavky nahlásit Dodavateli do systému aplikace HelpDesk.
2. V případě, že Objednatel zjistí chyby v aplikačním software nebo závady na technických prostředcích či službách, které jsou předmětem Smlouvy, je odpovědný pracovník Objednatele povinen tuto skutečnost nahlásit Dodavateli, tzn. zaevidovat chybu nebo závalu do systému HelpDesk Dodavatele.
3. Dodavatel se zavazuje, že všechny záznamy HelpDesku (požadavky a hlášení závad) budou řešeny dle závazků garantovaných Smlouvou.
4. Nahlášení požadavků, chyb, závad apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné následujícími způsoby:

5. Požadavek nebo závada se považují za nahlášené okamžikem zaevidování do systému HelpDesk Dodavatele.
6. Na HelpDesk se mohou obracet pouze určení pracovníci Objednatele uvedení v článku I. Tito pracovníci obdrží před prvním přihlášením e-mail Dodavatele s přihlašovacími údaji a základním popisem pro přihlášení do aplikace HelpDesk.

1.3. Základní garance odezvy HelpDesku na požadavek nebo hlášení závady

1. Dodavatel se zavazuje na každý došlý požadavek nebo hlášení závady odpovědět Objednateli nejpozději následující pracovní den. Pokud nebudou požadavek nebo závada do této doby vyřešeny, bude v tomto termínu odeslána e-mailová informace o stavu řešení a předpokládaném termínu vyřešení.

2. Stanovení pravidel součinnosti

Pravidla součinnosti jsou závazná pro činnosti, které jsou spojeny se zajištěním provozu ASW a technologií sjednaných v příloze č. 1, např. vynucené servisní činnosti nebo proaktivní údržba, a nejsou v rámci Smlouvy či jiných návazných smluv zajišťovány Dodavatelem.

Pravidla součinnosti:

- a) Objednatel a Dodavatel se zavazují stanovit a udržovat aktuální seznam pracovníků, uvedených v čl. I této Přílohy, odpovědných za spolupráci a organizační podporu.
- b) Pracovníci Objednatele, odpovědní za spolupráci s Dodavatelem, budou v případě řešení havárie provozu ASW a omezení dostupnosti ASW anebo v případě řešení kritického omezení provozu ASW, k dispozici na pracovišti Objednatele ve své pracovní době i mimo běžný rámec pracovní doby, a to dle potřeby Dodavatele a na pokyn Dodavatele.
- c) Objednatel se zavazuje zajistit dostupnost pracovníků organizační podpory Objednatele dle definovaného rozsahu dostupnosti a na uvedených kontaktních číslech.
- d) Požadavek na servisní zásah a zejména požadavek na servisní výjezd schvaluje a autorizuje vždy odpovědný pracovník Objednatele.
- e) Dodavatel je povinen vždy před uskutečněním servisního výjezdu kontaktovat pracovníka organizační podpory Objednatele pro odsouhlasení a autorizaci servisního výjezdu.
- f) Dodavatel je oprávněn neprovést servisní výjezd v případě, že pracovníci organizační podpory Objednatele nejsou dostupní. V tomto případě je Dodavatel povinen o této skutečnosti provést záznam do záznamu systému HelpDesk a dále po každé uplynulé hodině opětovně zkoušet kontaktovat pracovníky organizační podpory Objednatele.
- g) V případě servisního výjezdu je servisním místem sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy.
- h) V případě servisního výjezdu zajišťuje pro Dodavatele organizační podporu ze strany Objednatele odpovědný pracovník uvedený v seznamu odpovědných osob Objednatele.
- i) Servisní zásahy vyvolané činnostmi nebo příčinou anebo problémem na straně Objednatele hradí Objednatel nad rámec plnění Smlouvy v rozsahu odpracovaných hodin a dle ujednání čl. VI Smlouvy.
- j) Objednatel odpovídá za provádění zálohování, archivaci a zabezpečení uložení dat ASW a zálohovacích médií zálohovaných dat ASW a dále odpovídá za provádění zálohování dat ostatních informačních systémů třetích stran, nezbytných pro provoz ASW v dostatečném rozsahu a četnosti.
- k) Objednatel se zavazuje na své straně k vedení dokumentace v rozsahu nezbytném k zabezpečení provozu ASW a mít tuto dokumentaci k dispozici v případě servisního zásahu Dodavatele. Jedná se zejména o následující oblasti:



- l) Objednatel se zavazuje s dostatečným předstihem informovat Dodavatele o změnách, které mohou mít dopady na správnost výstupů, zpravidla reportů a sestav v ASW, zejména pak o změnách datových zdrojů a organizační struktury.
- m) Objednatel odpovídá za správné nastavení a průběžnou údržbu všech lokálních a všech uživatelských číselníků nezbytných pro správný provoz ASW, a to zejména ve vztahu k bezchybnému pořizování dat a vykázání údajů pro plátce péče a dále ve vztahu k zabezpečení přístupu a provozu ASW.
- n) Objednatel odpovídá za průběžný import a aktualizaci všech nezbytných číselníků třetích stran, zejména číselníků vydávaných státními organizacemi a institucemi a také číselníků, které vyžaduje legislativa ČR.

- o) Dodavatel se zavazuje předkládat Objednateli požadavky a návrhy na upgrade ASW a HW technologií dle aktuálních zjištění a požadavků provozu ASW. Realizaci požadavku schvaluje a objednává výhradně Objednatel.
- p) Objednatel se zavazuje zabezpečit bezvadnou funkčnost a podporu provozu všech technických prostředků Objednatele, nezbytných pro provoz ASW, které nejsou součástí plnění servisní podpory dle této Smlouvy. Jedná se zejména o síťovou infrastrukturu, aktivní prvky, databázové i souborové servery, zálohování dat, pracovní uživatelské stanice, tiskárny, operační a databázové systémy serverů a pracovních stanic, komunikační rozhraní a komunikační aplikace.
- q) Objednatel se zavazuje zajistit, že k dotčeným serverům ASW a dále k záložním nebo archivním kopiím dat ASW, budou mít fyzický přístup pouze oprávněné osoby dle interních bezpečnostních pravidel Objednatele.
- r) Objednatel se zavazuje zajistit, že ke správcovským programům a správcovským (administrátorským) účtům k ASW budou přístup mít pouze oprávněné osoby dle interních bezpečnostních pravidel Objednatele.
- s) Objednatel se zavazuje konzultovat s Dodavatelem veškeré zásahy do systémové části ASW, včetně databázové vrstvy ASW, a dále zejména zásahy do technického prostředí nezbytného pro provoz ASW. Jedná se zejména o zásahy do konfigurace serverů, výměna sw a HW komponent serverů nebo pracovních stanic, změny konfigurace zálohování, úpravy nebo výměny záložních zdrojů UPS apod.
- t) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s autory nebo dodavateli existujících programových vybavení na straně Objednatele, která souvisí s provozem ASW nebo provoz ASW ovlivňují.
- u) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s dodavateli, jejichž programové vybavení přímo komunikuje s ASW Dodavatele včetně předání úplné dokumentace nutné pro zprovoznění a údržbu vzájemné datové komunikace.
- v) Objednatel se zavazuje pro nezbytné případy zajištění plnění Smlouvy zprostředkovat jednání a nezbytnou spolupráci s dodavateli, jejichž přístroje a technologická zařízení jsou připojeny k ASW, včetně předání úplné dokumentace nutné pro on-line napojení přístroje do ASW a údržbu datové komunikace přístroje s ASW. Jedná se zejména o laboratorní přístroje, RDG přístroje apod.

Článek III - Bezpečnost a ochrana

1. Bezpečnost a ochrana dat na serverových systémech

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat zálohování kompletního objemu dat provozovaných informačních systémů takovým způsobem, aby v případě nedostupnosti provozních dat byla možná obnova záložních dat s minimálním rizikem a rozsahem ztráty provozních dat. V případě ztráty dat a neexistence aktuálních záloh těchto dat neodpovídá Dodavatel za jejich obnovení.
2. Objednatel zajistí formou organizačních opatření dostupnost hesel k privilegovaným uživatelským účtům pro servisní pracovníky Dodavatele v případě řešení havarijní situace v souladu se závazky Smlouvy (reakční doba, služba „HotLine“ apod.) a též jejich následnou změnu po ukončení servisního zásahu.
3. Objednatel je zodpovědný za řízení přístupu k citlivým Osobním údajům uloženým na serverových systémech ve smyslu zákona č.110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, a to včetně tvorby a správy bezpečných hesel k uživatelským účtům.

2. Podmínky vzdáleného přístupu a ochrana důvěrných informací

1. Objednatel se za účelem plnění povinností a závazků vyplývajících z této smlouvy zavazuje poskytnout Dodavateli za níže uvedených podmínek bezplatný vzdálený přístup k jednotlivým aplikacím, blíže určeným v příloze č. 1 této Smlouvy, a dále také k dotčeným technologickým zařízením, které využívají tyto aplikace, v technologickém prostředí Objednatele, a to prostřednictvím sítě Internet (dále jen „**Vzdálený přístup**“ nebo „Vzdálené připojení“).
2. Na způsob, technické řešení a možnosti Připojení do chráněné datové sítě objednatel se vztahuje přísná povinnost mlčenlivosti. Smluvní strany konstatují, že se jedná o informaci důvěrného charakteru.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli vzdálený přístup, a Dodavatel se zavazuje využívat vzdálený přístup výhradně v zájmu Objednatele a pouze za účelem uvedeným v čl. IV odst. 5 této Smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje umožnit technicky a organizačně vzdálený přístup do počítačové sítě LAN Objednatele za účelem plnění činností a závazků Dodavatele dle této Smlouvy.

Vzdálené připojení bude umožněno po dobu platnosti Smlouvy pouze vyjmenovaným osobám Dodavatele,

6. Vzdálené připojení je poskytováno výhradně stanoveným pracovníkům Dodavatele a nelze ho dále převádět na jinou osobu či osoby. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy a umožňuje Objednateli okamžitě odstoupit od Smlouvy.
7. Vzdálené připojení bude umožněno vyjmenovaným osobám Dodavatele pouze na vyžádání na dobu nezbytně nutnou.
8. Dodavatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o změnách u pracovníků využívajících vzdálené připojení (zrušení přístupu z důvodu ukončení pracovního poměru, změny pracovní pozice apod.)
9. Objednatel umožní zřízení vzdáleného přístupu do tří pracovních dnů od uzavření Smlouvy. Dodavatel učiní taková opatření, aby vzdálený přístup mohli použít jen určení zaměstnanci.
10. Při prvním přihlášení je uživatel vzdáleného připojení povinen provést změnu hesla. Minimální délka hesla je stanovena na 17 znaků, perioda pro změnu hesla je 6 měsíců.
11. Uživatel vzdáleného připojení smí pracovat na prostředku IT Objednatele a programovém vybavení (aplikaci) pouze pod svým uživatelským jménem jemu přiděleným. Dodavatel zodpovídá za škody vzniklé Objednateli v důsledku zneužití přidělených účtů vzdáleného připojení zaviněných nedbalou manipulací pracovníků Dodavatele s těmito účty.
12. Dodavatel se zavazuje, že vzdálené připojení bude iniciovat pouze ze zařízení, které je dostatečně zabezpečené, má instalován antivirový program, má na něm nainstalován veškerý software legální a přístup do systému tohoto zařízení je chráněn heslem. Pro případ nečinnosti má aktivní spořič obrazovky, který je chráněn heslem. Objednatel je oprávněn splnění těchto požadavků kdykoli zkontrolovat, a to v sídle Dodavatele či v jakémkoliv jiném místě, ze kterého je užíváno vzdálené připojení. Dodavatel je povinen objednateli tuto kontrolu umožnit.
13. Dodavatel se zavazuje neměnit nastavení vzdáleného přístupu, které provedl pověřený zaměstnanec Objednatele a neprovádět jakékoliv jiné neoprávněné zásahy do technologického prostředí Objednatele. Pokud by v souvislosti s plněním smluvních povinností bylo nutné takovou změnu udělat, je to možné pouze po předchozí dohodě s pověřeným zaměstnancem Objednatele.
14. Dodavatel se zavazuje, že jeho činností nevznikne Objednateli újma a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatření. Pokud by přesto měl zásah Dodavatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je Dodavatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu Objednatele, aby se přikročilo k okamžitým nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na činnost Objednatele. Odpovědnost za vzniklou újmu se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem.
15. Pokud Dodavatel provede změny, které mohou mít vliv na provádění standardních automatických záloh, je povinen tuto skutečnost písemně bezodkladně oznámit příslušné odpovědné osobě Objednatele. Stejně musí postupovat, pokud bude mít podezření, že provedené změny mohou mít vliv na jiné služby, provoz, nebo nastavení Objednatele.
16. Objednatel má právo kdykoli Dodavateli jednostranně ukončit možnost vzdáleného přístupu.
17. Dodavatel je povinen prokazatelně evidovat veškeré vzdálené přístupy na dotčené technické prostředky Objednatele minimálně v rozsahu: začátek připojení, konec připojení, uživatelské jméno, jméno pracovníka Poskytovatele, technický prostředek, ke kterému se pracovník připojil, účel připojení. Dodavatel je povinen tuto evidenci na žádost Objednatele poskytnout.
18. Objednatel má právo veškerou činnost uskutečněnou uživatelem Dodavatele pomocí vzdáleného přístupu na technické prostředky Objednatel zaznamenávat a záznamy archivovat.
19. Dodavatel v souvislosti s plněním této Smlouvy předává Objednateli předem dohodnutým způsobem osobní údaje pracovníka Dodavatele, který má přístupová práva k aplikacím a zařízením Objednatele připojeným přes vzdálený přístup v rozsahu uvedeném v čl. VII této příloze. Dodavatel prohlašuje, že poskytnuté osobní údaje pracovníka Dodavatele jsou přesné a úplné a zavazuje se Objednatele neprodleně informovat o veškerých jejich změnách (tj. opravách, omezeních či výmazech). Objednatel po přijetí těchto osobních údajů s nimi dále nakládá v postavení správce zpracovávajícího osobní údaje na základě jeho oprávněného zájmu, a to za účelem řízení a kontroly přístupů k aplikacím a zařízením technologického prostředí Objednatele a za účelem zajištění integrity zpracovávaných dat. Objednatel se zavazuje osobní údaje pracovníka Dodavatele zpracovávat pouze po dobu, po kterou bude pracovníkovi Dodavatele poskytován vzdálený přístup dle této Smlouvy.
20. Smluvní strany se zavazují nakládat s osobními údaji pracovníků Dodavatele v souladu s právními předpisy, zejména podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 679/2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**obecné nařízení o ochraně osobních údajů**“), a z.č. 110/2019 O zpracování osobních údajů a poskytovat si součinnost při plnění povinností vyplývajících z těchto právních předpisů v rámci zpracování osobních údajů pracovníků Dodavatele.

21. Objednatel se zavazuje zajistit vhodným způsobem bezpečnostní, technická a organizační opatření dle článku 32 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů tak, aby v souvislosti se shora uvedenou činností nemohlo na její straně dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Smluvní strany se zavazují, že si bez zbytečného odkladu sdělí jakékoliv podezření z nedostatečného zabezpečení osobních údajů pracovníků Dodavatele nebo z porušení tohoto zabezpečení.
22. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, se kterými se seznámí nebo je získá v informačních systémech Objednatele (dále jen „**Důvěrné informace**“).
23. Dodavatel je oprávněn šířit jakékoliv informace o předmětu plnění této Smlouvy či o spolupráci s Objednatelem (web, publikace, tisk apod.) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
24. Dodavatel je povinen zajistit, aby nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí či zpřístupnění přenášovaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Důvěrných informací jakékoliv třetí osobě bez výslovného souhlasu Objednatele. Za tímto účelem je Dodavatel povinen přijmout příslušná bezpečnostně technická opatření. Přijetí bezpečnostně technických opatření se Dodavatel zavazuje na žádost Objednatele doložit, a to ve lhůtě 3 pracovních dní od doručení žádosti Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
25. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu (po zjištění náhodného nebo protiprávního zničení, ztráty, změny nebo neoprávněného poskytnutí či zpřístupnění přenášovaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Důvěrných informací), tuto skutečnost oznámit Objednateli. Dodavatel je povinen neprodleně přijmout vhodná bezpečnostně technická opatření, aby pokračování závadného stavu zabránila nebo zmírnila případné následky. Případné přijetí těchto bezpečnostně technických opatření se Dodavatel zavazuje doložit za podmínek uvedených výše.
26. Dodavatel se zavazuje poučit o povinnosti zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích své pracovníky, zástupce, jakož i spolupracující třetí strany.
27. Pokud Dodavatel (včetně pracovníka Dodavatele, tzn. osoby jednající na základě pověření Dodavatele či na základě smluvního vztahu s Dodavatelem) poruší povinnost vyplývající z čl. III. až IV. této Smlouvy, zejména:
 - povinnost nepřevádět vzdálený přístup na jiné osoby bez souhlasu Objednatele,
 - povinnost neprovádět zásahy do nastavení vzdáleného přístupu,
 - povinnost zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích,
 - povinnost přijmout a doložit bezpečnostně technická opatření,
 je Dodavatel povinen uhradit Objednateli náhradu vzniklé škody či újmy v plné výši.
28. V případě, že Dodavatel nesplní povinnost dle čl. III odst. 1 této Smlouvy, odpovídá za jakoukoliv újmu, kterou Objednateli bývalý pracovník Dodavatele v souvislosti se vzdáleným přístupem k vnitřní síti Objednatele způsobí.
29. Objednatel negarantuje na základě této Smlouvy nepřetržitou dostupnost vzdáleného přístupu.

Před zahájením implementace předá Objednatel Dodavateli informace dle vzoru níže uvedené tabulky.

APLIKACE A ZAŘÍZENÍ TECHNOLOGICKÉHO PROSTŘEDÍ OBJEDNATELE

technický prostředek	IP Adresa / Název	provozované aplikace	oblast působnosti

PŘÍPOJNÉ BODY PRO PŘIPOJENÍ DODAVATELE

Dodavatel	Pracoviště	IP adresa/název zařízení	poznámka

Seznam zaměstnanců a aktiv, pro která je vzdálený přístup zřízen

Uživatel	e-mail	telefon	Název zařízení (aplikace a rozsah oprávnění)
████████	████████████████	████████	██

Konec přílohy č. 3