**Servisní smlouva**

**Označení smluvních stran**

**Objednatel Oblastní nemocnice Náchod a.s. (ONN) a její odštěpný závod Nemocnice Rychnov nad Kněžnou o.z. (NRK)**

Sídlo ONN: Purkyňova 446, 547 01 Náchod

Sídlo NRK: Jiráskova 506, 516 01 Rychnov nad Kněžnou

IČ: 26000202

DIČ pro účely DPH: 699004900

Zastoupení: RNDr. Bc. Jan Mach, předseda správní rady ONN a Ing. Luboš Mottl, vedoucí odštěpného závodu NRK

Bankovní spojení pro ONN : *[bude* *doplněno Objednatelem při podpisu smlouvy]*

Bankovní spojení pro NRK : *[bude* *doplněno Objednatelem při podpisu smlouvy]*

Kontaktní osoba ve věcech smluvních: RNDr. Bc. Jan Mach [tel.: *bude doplněno* a e-mail: *bude doplněno*]

Kontaktní osoba ve věcech technických: Ing. Bohuslav Hrabčuk [tel.: *bude doplněno* a e-mail: *bude doplněno*]

na straně první (dále jen jako „objednatel“)

a

**Poskytovatel** [DOPLNIT]

Sídlo: [DOPLNIT]

IČ: [DOPLNIT] DIČ: [DOPLNIT]

Zastoupení: [DOPLNIT]

Bankovní spojení: [DOPLNIT] číslo účtu: [DOPLNIT]

Kontaktní osoba ve věcech smluvních: [DOPLNIT vč. tel. a e-mailu]

Kontaktní osoba ve věcech technických: [DOPLNIT vč. tel. a e-mailu]

na straně druhé (dále jen jako „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu o provádění údržby počítačového programu (dále jen „Smlouva“).

**Článek 1**

**Prohlášení smluvních stran**

1. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že ke dni podpisu této smlouvy byla mezi stranami podepsána licenční smlouva (dále jen „Licenční smlouva“), jejímž předmětem je poskytnutí licence k počítačovým programům specifikovaných v příloze č. 1 Licenční smlouvy (dále jen „produkt“), a to v rozsahu a za podmínek sjednaných v Licenční smlouvě. Smluvní strany dále prohlašují, že ke dni podpisu této smlouvy byla mezi stranami podepsána rovněž implementační smlouva (dále jen „Implementační smlouva“), která upravuje podmínky implementace produktu. Přílohu č. 3 Implementační smlouvy tvoří harmonogram implementace, se kterým jsou smluvní strany seznámeny a který je podstatný rovněž pro plnění dle této smlouvy.
2. Smluvní strany shodně prohlašují, že objednatel byl s produkty a jeho vlastnostmi a funkcionalitami seznámen, a že objednatel produkty oprávněně užívá na základě Licenční smlouvy.

**Článek 2**

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat servis a podporu počítačového programu a k jeho úpravám, a to za účelem zajištění a podpory řádného provozu a užívání (dále jen „Servisní služby“). Přehled, rozsah a popis Servisních služeb je specifikován v příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Smluvní strany mají zájem touto Smlouvou upravit vzájemná práva a povinnosti při poskytování Servisních služeb poskytovatelem objednateli a definovat rozsah Servisních služeb, které v této souvislosti poskytovatel bude za úplatu zajišťovat a vykonávat pro objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli Servisní služby, které jsou specifikovány v Příloze č.1 této Smlouvy, a to za Cenu sjednanou v čl. 4 této Smlouvy. Servisní služby budou poskytovatelem poskytovány 5 let počínaje akceptací dle bodu I.11 přílohy č. 3 – „Harmonogram implementace“ Implementační smlouvy (dále jen „akceptace“ nebo „schválení akceptačního prorokolu“), přičemž k ukončení servisních služeb dle této smlouvy dojde k poslednímu kalendářnímu dni měsíce, v němž vyprší uvedená doba 5 let.

**Článek 3**

**Místo plnění**

1. Servisní služby budou objednateli poskytovatelem poskytovány v závislosti na charakteru služby buď osobně v sídle objednatele, resp. na příslušných pracovištích objednatele, příp. na pracovištích poskytovatele, resp. telefonicky, e-mailem, prostřednictvím vzdáleného přístupu, nebude-li v konkrétním případě smluvními stranami dohodnuto jinak.
2. Veškeré případné listinné či jiné hmotné výstupy činnosti dle Smlouvy (dokumentace, plány apod.) je poskytovatel povinen předat objednateli v sídle objednatele, nebude-li v konkrétním případě mezi smluvními stranami sjednáno jinak.

**Článek 4**

**Cena a platební podmínky**

1. Odměna za poskytování Servisních služeb dle čl. 2 této smlouvy (dále jen „Odměna“) je sjednána dohodou Smluvních stran, a to ve **výši [DOPLNIT] Kč měsíčně** bez DPH, na jejíž úhradu poskytovateli vzniká nárok od schválení akceptačního protokolu k provedené dodávce dle dohodnutých požadavků mezi objednatelem a poskytovatelem dle Implementační smlouvy. První měsíční Odměnu podle předcházející věty je poskytovatel oprávněn účtovat nejdříve k uplynutí kalendářního měsíce, v kterém byl schválen akceptační protokol k poslední části implementace podle harmonogramu, který je přílohou č. 3 Implementační smlouvy.

Celková cena dle tohoto odst. se dělí na část pro:

* 1. Oblastní nemocnici Náchod a.s.: [DOPLNIT] Kč měsíčně bez DPH
  2. Nemocnici Rychnov nad Kněžnou o.z.: [DOPLNIT] Kč měsíčně bez DPH

1. Smluvní strany výslovně sjednávají, že platba Odměny dle této smlouvy bude probíhat vždy za uplynulý kalendářní měsíc.
2. Poskytovatel je oprávněn vystavit první fakturu po uplynutí kalendářního měsíce, v kterém byl podepsán akceptační protokol. Akceptační protokol bude osvědčovat, že produkt byl řádně nainstalován objednateli a je plně funkční dle dohodnutých podmínek. Akceptační protokol bude tvořit nedílnou součást faktury. Podmínky schvalování akceptačního protokolu jsou upraveny v Implementační smlouvě. V případě zahájení servisních služeb uprostřed měsíce bude částka první faktury adekvátně snížena vzhledem k počtu zbývajících kalendářních dnů do konce daného měsíce.
3. Cena za nevyhnutné programátorské, analytické nebo konzultantské práce objednané nad rámec Servisních služeb v době platnosti této servisní smlouvy je stanovena **hodinovou sazbou, která nemůže přesáhnout částku 2 000,- Kč** bez DPH. Poskytovatel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o rámcové časové náročnosti těchto služeb, jakmile nastanou.
4. Odměnu je objednatel povinen pravidelně hradit poskytovateli bezhotovostním převodem peněžní částky na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem. Splatnost faktury je sjednána na 30dní od jejího vystavení.
5. Poskytovatel je povinen zasílat faktury ve formátu PDF objednateli prostřednictvím elektronické pošty na adresu:

ONN: [fakturace@nemocnicenachod.cz](mailto:fakturace@nemocnicenachod.cz) ,

NRK: [fakturace@nemocnicerk.cz](mailto:fakturace@nemocnicerk.cz)

1. Poskytovatel jako plátce daně z přidané hodnoty připočítá vždy u jednotlivého uskutečnění zdanitelného plnění k fakturované částce daň z přidané hodnoty v sazbě odpovídající zákonné úpravě v době, kdy bylo zdanitelné plnění uskutečněno. Objednatel se daň z přidané hodnoty zavazuje uhradit.
2. Dodání služeb je zároveň pokládáno za uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména shora uvedeného zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude jinak v souladu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě platnosti zpět poskytovatel k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s plněním příslušného závazku. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
3. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je dodavatel povinen ve fakturách uvést i tyto údaje:

## identifikaci poskytovatele a objednatele,

## den splatnosti,

## označení peněžního ústavu a číslo účtu, ve prospěch, kterého má být provedena platba, konstantní a variabilní symbol,

## odvolávka na tuto smlouvu,

## razítko a podpis osoby oprávněné k vystavení zálohového listu, dílčího a konečného účetního dokladu,

## soupis příloh,

## název a číslo projektu:

## ONN: Rozvoj eHealth v Nemocnici Náchod, reg. č. [doplní Objednatel]

## NRK: Rozvoj eHealth Nemocnice Rychnov nad Kněžnou , reg. č. [doplní Objednatel].

**Článek 5**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků poskytovatele.
2. Objednatel se zavazuje zajistit pro poskytovatele potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z této Smlouvy. Technicko-organizačními podmínkami se rozumí umožnění plného přístupu poskytovatele a jeho pracovníků k prostředí, vybavení, k automatizovanému i neautomatizovanému informačnímu systému objednatele, a to v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje umožnit za účelem plnění této smlouvy poskytovateli vzdálený přístup do serverového a síťového prostředí objednatele, a to dle podmínek uvedených v příloze č. 4 této smlouvy. Objednatel se zavazuje, že umožní poskytovateli vzdálený přístup do serverového a síťového prostředí za účelem plnění dle této smlouvy nejpozději do 1 pracovního dne ode dne řádného dokončení a akceptace.
4. Poskytovatel se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu objednatele o veškerých skutečnostech, které brání plnění závazků vyplývající ze Smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy a jinými normami.
6. Kybernetická bezpečnost

Předmět plnění dle této smlouvy vstupuje do informačního prostředí Objednatele, které podléhá dopadům následujících právních předpisů:

• Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)

• Vyhláška 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)

• Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2555 ze dne 14. prosince 2022 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti v Unii a o změně nařízení (EU) č. 910/2014 a směrnice (EU) 2018/1972 a o zrušení směrnice (EU) 2016/1148 (směrnice NIS 2)

Poskytovatel musí jednat řádně a v kontextu výše uvedených právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti a musí zajistit plnění podmínek v nich uvedených a dále musí zajistit, aby proces realizace plnění byl v souladu s výše uvedenými předpisy, neboť Oblastní nemocnice Náchod je osobou povinnou podle § 3, písm. g) zákona o kybernetické bezpečnosti.

**Článek 6**

**Odpovědnost za vady a záruka**

1. Ve vztahu k produktu poskytl poskytovatel záruku v Licenční smlouvě.
2. Omezení záruky se vztahuje na to, co záruka nezahrnuje, například škody způsobené nesprávným používáním produktu, změnami provedenými objednatelem nebo kompatibilitou s jiným podpůrným softwarem nebo hardwarem, na kterém je produkt provozován, a dále samotným prostředím Infrastruktury objednatele.
3. Poskytovatel neodpovídá za správu Infrastruktury a související softwarové licence. Infrastruktura je ve správě správce informačních technologií objednatele.

**Článek 7**

**Lhůty plnění při poskytování Servisních služeb**

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní služby v parametrech, které jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Pokud bude plnění předmětu smlouvy přerušeno či zdrženo z důvodu výlučně na straně objednatele, má poskytovatel právo na prodloužení jednotlivých termínů stanovených touto smlouvou, a to o dobu trvání takového přerušení či zdržení. Za zdržení na straně objednatele se považuje i zdržení plateb objednatele za plnění poskytnuté poskytovatelem dle této Smlouvy či neposkytnutí dostatečné součinnosti ze strany objednatele.

**Článek 8**

**Odpovědné osoby smluvních stran**

1. Smluvní strany určily osoby odpovědné za řízení vztahů smluvních stran v souvislosti s touto Smlouvou a osoby odpovědné za vlastní plnění Smlouvy. Seznam těchto odpovědných osob je uveden v příloze č. 3 této Smlouvy.
2. Jednání odpovědných osob smluvní strany se považuje za jednání této smluvní strany. Smluvní strany výslovně uvádějí, že odpovědné osoby však nejsou oprávněny zastupovat smluvní stranu v právním jednání, zejména nejsou oprávněny uzavřít dodatek k této smlouvě.
3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit své odpovědné osoby. Změnu odpovědné osoby je smluvní strana povinna druhé smluvní straně oznámit písemně bez zbytečného odkladu po takové změně. Změna odpovědné osoby je vůči druhé smluvní straně účinná až okamžikem doručení písemného oznámení takové změny. O takovýchto změnách není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.
4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

**Článek 9**

**Smluvní pokuty a úrok z prodlení**

1. Za prokázané porušení povinností o ochraně informací ve smyslu čl. 10 a kybernetické bezpečnosti čl. 5 odst. 6 této Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti.
2. Za prokázané porušení povinností o ochraně osobních údajů ve smyslu čl. 11 této Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti.
3. V případě nedodržení lhůt stanovených v příloze č. 2, článek 3 této smlouvy má objednatel právo požadovat od zhotovitele zaplacení smluvní pokuty takto:
   1. V případě Incidentu ve výši 2 % měsíčního paušálu za každou započatou hodinu prodlení
   2. V případě Požadavku ve výši 10 % měsíčního paušálu za každý započatý den prodlení.
4. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením povinnost smluvní strany, jejíž splnění bylo utvrzeno smluvní pokutou, nezaniká. Ujednáními dle tohoto článku Smlouvy ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody v celé její výši.
5. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne právo na odstoupení od této Smlouvy. Odstoupením od této Smlouvy nezaniká povinnost k zaplacení smluvní pokuty, která vznikla před odstoupením od této Smlouvy.
6. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinnou smluvní stranou. Na splatnost smluvní pokuty se přiměřeně použije ustanovení čl. 4 této smlouvy. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která zakládá právo smluvní strany na smluvní pokutu.
7. Výše jednotlivých smluvních pokut považují smluvní strany s přihlédnutím k charakteru povinností, jejichž splnění je smluvními pokutami utvrzeno, a s přihlédnutím k účelu této smlouvy za přiměřené.
8. Uplatněním smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu újmy v plné výši podle Zákona č. 89/2012 Sb.

**Článek 10**

**Závazek mlčenlivosti a ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:
   1. mohou si vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,
   2. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Smluvní strany považují obsah smlouvy, stejně jako všechny informace získané v souvislosti s uzavřením smlouvy a v souvislosti s jejím plněním za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“) a zavazují se zajistit a zachovávat o nich mlčenlivost a učinit vše nezbytné pro jejich ochranu a zamezení jejich zneužití.
3. Každá smluvní strana se zavazuje zdržet se zpřístupnění Důvěrných informací bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany třetím osobám, s výjimkou jejich zpřístupnění v nezbytném rozsahu svým zaměstnancům, subdodavatelům, odborným poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu v souladu s příslušným právním předpisem, kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Kterákoli smluvní strana je bez jakéhokoliv omezení odpovědná za jakékoliv porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které smluvní strana Důvěrné informace poskytne.
4. Povinnost smluvních stran zachovávat důvěrnost informací a mlčenlivost v rozsahu uvedeném v této Smlouvě trvá i po zániku smlouvy.
5. Ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením povinností dle tohoto článku Smlouvy, či na informace, které je smluvní strana povinna sdělit třetí osobě či zpřístupnit podle právního předpisu, případně dle požadavku orgánu veřejné moci na základě zákona.

**Článek 11**

**Ochrana osobních údajů**

1. Poskytovatel se zavazuje k zachování absolutní mlčenlivosti o následujících skutečnostech:
   1. o skutečnostech, na které se vztahuje mlčenlivost zdravotnických pracovníků dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů;
   2. o osobních údajích včetně jejich zvláštních kategorií, které zpracovává objednatel a se kterými poskytovatel přijde do styku při plnění této Smlouvy, zejména při zpracování dat, osobních údajích včetně jejich zvláštních kategoriích , jakož i o bezpečnostních opatřeních objednatele ve vztahu k těmto osobním údajům včetně jejich zvláštních kategorií, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Poskytovatel se zavazuje, že přijme veškerá mu známá bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím zaměstnanců a jiných pracovníků poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a jiní pracovníci či jeho smluvní partneři, kteří při výkonu své práce přicházejí do styku s osobními údaji (včetně jejich zvláštních kategorií) třetích osob, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které je v rozporu s právními předpisy.
3. Ochrana osobních údajů podle GDPR je řešena v příloze č. 5 této smlouvy

**Článek 12**

**Platnost a účinnost smlouvy**

1. Smlouva se stává platnou dnem podpisu druhou smluvní stranou a účinnou dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Zápis do registru smluv zajistí objednatel. Smluvní strany se shodly na tom, že všechny přílohy této smlouvy mají charakter obchodního tajemství a nepodléhají tak uveřejnění. Smluvní strany výslovně sjednávají, že se touto smlouvou řídí ode dne řádného provedení implementace a akceptace dle Implementační smlouvy. Předpokládaný termín dokončení implementace a akceptace je do 12 měsíců od účinnosti implementační smlouvy.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 5 let od provedení implementace a akceptace4 dle Implementační smlouvy.
3. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran v písemné podobě, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.
4. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba se sjednává v délce šesti (6) měsíců a počíná běžet první den měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď netřeba odůvodňovat.
5. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případech stanovených občanským zákoníkem. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana opakovaně porušila svou povinnost zachovávat důvěrnost informací či povinnost mlčenlivosti podle čl. 10 této Smlouvy nebo mlčenlivosti o osobních údajích dle čl. 11 této Smlouvy.
6. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
   1. poskytovatel pozbude oprávnění vyžadované právními předpisy k činnostem, k jejichž provádění je poskytovatel povinen dle Smlouvy;
   2. vůči majetku poskytovatele bude probíhat insolvenční řízení nebo bude insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
   3. poskytovatel vstoupí do likvidace.
7. Poskytovatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
   1. objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých dluhů vyplývajících ze Smlouvy po dobu delší než 60 dnů;
   2. objednatel užívá produkt v rozporu s Licenční smlouvou a/nebo do produktu neoprávněně zasahuje či jej neoprávněně upravuje;
   3. vůči majetku objednatele bude probíhat insolvenční řízení nebo bude insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
   4. objednatel vstoupí do likvidace.
8. Odstoupení od této Smlouvy musí mít písemnou formu, přičemž písemný projev vůle odstoupit od Smlouvy musí být druhé smluvní straně řádně doručen. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy, ani nároku na zaplacení smluvních pokut či úroku z prodlení.
9. Pro případ odstoupení poskytovatele od Smlouvy z důvodů uvedených v odst. 7 tohoto článku Smlouvy má poskytovatel vůči objednateli nárok na poměrnou část ceny za Servisní služby, které do doby odstoupení od Smlouvy objednateli řádně poskytl.
10. Pro vyloučení pochybností předčasným ukončením této smlouvy není žádným způsobem dotčena platnost a účinnost Licenční smlouvy. Pro vyloučení pochybností objednatel bude i nadále oprávněn užívat poslední aktuální generační verzi produktu ve stavu k poslední měsíční paušální splátce, a to minimálně s prohlížecími právy.

**Článek 13**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva se řídí českým právem, přičemž právní vztahy Smlouvou výslovně neupravené se řídí zejména občanským zákoníkem.
2. Všechny spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
3. Tato Smlouva obsahuje úplnou dohodu smluvních stran o vzájemných právech a povinnostech upravených touto Smlouvou. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky ke Smlouvě, které musí být výslovně jako dodatek k této Smlouvě označeny. Nebude-li v dodatku uveden jiný okamžik nabytí jeho účinnosti, pak změna Smlouvy bude účinná ke dni uzavření takového dodatku.
4. Stane-li se či ukáže-li se kterékoli z ustanovení Smlouvy být neplatným, neúčinným, či zdánlivým, tato neplatnost, neúčinnost ani zdánlivost nebude mít vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany nahradí takové neplatné, neúčinné, popř. zdánlivé ustanovení smlouvy platným a účinným ustanovením, které bude svým účelem a ekonomickým dopadem co nejbližší (v maximální možné míře přípustné platnými právními předpisy) ustanovení, které má být nahrazeno, a úmysl smluvních stran nebude takovou změnou dotčen, a to ve lhůtě 30 dnů od obdržení výzvy kterékoliv smluvní strany.
5. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující.
6. Tato smlouva je vyhotovena v elektronickém originále, jenž po podpisu druhou ze smluvních stran obdrží obě smluvní strany..
7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Přehled, popis a rozsah poskytovaných Servisních služeb k produktu

Příloha č. 2 – Hlášení a řešení Incidentů a realizace požadavků přes Helpdesk

Příloha č. 3 – Odpovědné osoby smluvních stran

Příloha č. 4 – Podmínky vzdáleného přístupu

V…………….. dne ………………. V…………….. dne ……………….

poskytovatel: objednatel:

……………………………… ……………………………..

**Příloha č. 1 – Přehled a popis poskytovaných Servisních služeb k produktu**

1. V jednotlivých odstavcích níže je uveden přehled Servisních služeb, které zajišťuje poskytovatel pro řádné fungování produktu.
2. Servisní služby jsou rozděleny do následujících kategorií:
   1. Služby Helpdesk
      1. Telefonická asistenční služba Hotline v režimu 24/7/365 na čísle **???**. Telefonní linka je zřízena zejména pro urgentní nahlášení kritického incidentu.
      2. Helpdesk systém, dostupný v režimu 24/7/365 na adrese **???**. Webový portál přístupný pro objednatele určený pro zadávaní incidentů a požadavků objednatele.
   2. Služby aplikačního charakteru
      1. Odstraňování vad produktu
      2. Rozvoj produktu v návaznosti na požadavky objednatele
      3. Správa a konfigurace provozovaných modulů produktu, a to zejména konfigurace a údržba jednotlivých částí systému, opravy (patche), úpravy (změny) a importy potřebných dat, číselníků apod. k zajištění správného fungování produktu.
      4. Aktualizace produktu v návaznosti na relevantní legislativní změny, zejména z oblasti vykazování zdravotním pojišťovnám, metodiky VZP, vykazování ÚZIS a ostatních oblastí produktu, v návaznosti na aktuálně platné právní předpisy
      5. Zavádění nových modulů a funkcí. Jedná se o tzv. upgrade generační verze každého produktu, který bude vždy proveden po dohodě s objednatelem
   3. Služby provozního charakteru
      1. Optimalizace produktu z pohledu efektivního běhu
      2. Údržba databáze
      3. Preventivní a proaktivní činnosti poskytovatele sloužící k omezení vzniku incidentů a s tím související úpravy produktu
      4. Jednorázový import nebo export dat do/z produktu nebo z/do jiného systému je placená služba, která je naceněna poskytovatelem dle každého případu na vyžádání objednatelem. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy.
   4. Služby konzultační a edukační
      1. Konzultační služby a školení klíčových uživatelů na straně objednatele jsou specifikovány v příloze č. 2, čl. 1, odst. 10 této smlouvy
      2. Poskytování školících materiálů k produktu v elektronické podobě
3. Rozsah poskytování Servisní služeb uvedených v odst. 2 této přílohy jsou detailně popsány v následující příloze č.2 této smlouvy.

**Příloha č. 2 – Hlášení a řešení Incidentů a realizace požadavků přes Helpdesk**

**Článek 1**

**Výklad pojmů**

1. **Incident** – vada nebo odchylka od správného fungování produktu nebo její části, zejména od fungování popsaného v související dokumentaci. Dále pak narušení důvěrnosti, dostupnosti nebo integrity ve smyslu ZoKB a VoKB.
2. **Požadavek** – jakýkoliv změnový podnět/požadavek většího rozsahu. Jde o požadavek, který není incidentem a není úpravou jako např. aktualizace produktu dle legislativy nebo nastavení, které stávající modul umožňuje. Typicky se jedná o novou funkcionalitu, integraci, apod., kdy je zapotřebí programátorská úprava produktu.
3. **SLA parametry** – úroveň a rozsah poskytovaných Servisních služeb, tzv Service Level Agreement
4. **Doba reakce** – maximální čas, do kterého bude zahájena práce na řešení Incidentu.
5. **Doba vyřešení** – maximální čas, do kterého bude opraven Incident nebo vyřešen požadavek. Doba vyřešení se počítá od přijetí tiketu v helpdesku.
6. **Doba plánované údržby** – doba určená pro instalaci oprav nebo změn produktu. Objednatel má po dohodě s objednatelem právo běhen této vymezené doby provádět práce a systém znepřístupnit uživatelům.
7. **Helpdesk** – webová služba, kde formou zápisu do systému probíhá zadávání Incidentů nebo požadavků k produktu; tato služba je dostupná na webové adrese **???**. V případě nedostupnosti služby Helpdesk na straně poskytovatele, je k dispozici telefonní podpora Hotline na telefonním čísle **???**.
8. **Hotline** – telefonická linka podpory produktu, kde je možné nahlásit kritické incidenty kategorie A, a to mimo pracovní dobu služby Helpdesk – v noci, o víkendech a ve státní svátky. Tato služba je dostupná na telefonním čísle **???**.
9. **Kategorizace Incidentů** – dle úrovně dopadu

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Charakter incidentu a dopad** |
| A = havárie | Chyby či problémy znemožňující používání produktu jako celku, tj. takové, které způsobují "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobují ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání, způsobují, že významná část produktu je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce informačních technologií objednatele. Dále pak i incident čl. 1 odst. 1 této přílohy (kybernetický bezpečnostní incident) |
| B = závažná | Chyba či problémy znemožňující používání části produktu (tj. omezující užívání produktu), které způsobují významné problémy při používání, avšak jsou překonatelné dočasným náhradním postupem nebo způsobují, že část produktu se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje zcela blokujícím způsobem jeho funkčnost. |
| C = ostatní | Chyba či problémy, které komplikují používání určité funkcionality produktu (tj. komplikující postupy při práci s produkty) s možností alternativního způsobu řešení, tj. takové, které se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.  Chyba v produktu nebo jeho části málo závažného charakteru, která nekomplikuje provoz a nevyžaduje rychlé řešení. |

1. **Kategorizace Požadavků – dle úrovně potřeby objednatele**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Charakter Požadavku** |
| Změna | Jakékoliv dočasné nebo trvalé změny v nastavení nebo konfiguraci provozovaného produktu vyvolané Objednatelem. Přesně definované a plně dokumentované změny poskytovatelem, které jsou schváleny předem objednatelem. Změny nemění zásadním způsobem funkčnost nebo programové vybavení.  Pokud objednatel požaduje změny většího rozsahu, tato služba může být poskytovatelem vyhodnocena jako placená, a která je naceněna poskytovatelem dle každého případu. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy. |
| Požadavek, nová funkcionalita | Změna, která typicky mění funkčnost stávajícího systému a komplexností odpovídá projektu ke schválení, respektive k nacenění. Vyžaduje analýzu poskytovatele nebo tvorbu byznys zadání v součinnosti obou smluvních stran. Novou funkcionalitu může vyvolat objednatel, popřípadě poskytovatel v rámci plánovaného rozvoje produktu a nabídne objednateli k realizaci.  Placená služba, která je naceněna poskytovatelem dle každého případu. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy. |
| Konzultace | Poskytnutí drobných konzultací formou online nebo osobní návštěvy konzultanta poskytovatele v zařízení objednatele. Téma je předem dohodnuto. Cílem je předání informací vedoucí k efektivnější práci s produktem.  Služba je poskytována v rámci měsíční paušálu této Servisní smlouvy. Pokud jde o konzultaci většího rozsahu, dle dohody se může jednat o tzv. analýzu, která je placenou službou, a která je naceněna poskytovatelem dle každého případu. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy |
| Školení | Poskytnutí školení formou online nebo osobní účasti zaměstnance poskytovatele. Téma je předem dohodnuto. Cílem je předat znalosti o produktu a nových funkcích na vyžádání objednatele.  Placená služba, která je naceněna poskytovatelem dle každého případu. Hodinová sazba je stanovena dle čl. 4 odst. 4 této smlouvy. |

**Článek 2**

**Doba poskytování Servisních služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Servisní služby** | **Provozní doba** |
| * Služba Helpdesk * Služby aplikačního charakteru * Služby provozního charakteru * Služby konzultační a edukační | 8 x 5 (8 hodin, od pondělí do pátku) na telefonním čísle +420 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  od 8:00 do 16:00  pouze v pracovní dny dle českého kalendáře |
| * Hotline (+420 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | 16:00 až 8:00 v ostatní dny |
| * Doba plánované údržby produktu (vždy po dohodě s objednatelem) | Například pro vydání nové verze produktu, opravného patche apod.  od 22.00 – do 02:00 hod. |

**Článek 3**

**Parametry a rozsah poskytování Servisních služeb (SLA)**

1. Smluvní strany se dohodly, když objednatel výslovně písemně (emailem nebo v Helpdesk systému) prohlásí, že incident či požadavek není nutné vyřešit v termínu dle doby vyřešení, mohou být vyřešeny v náhradním termínu určeném objednatelem (např. nejbližší pracovní den). Tento případ nebude považován za nesplnění SLA.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Incident  Parametr služby | Kategorie Incidentu  **A = havárie** | Kategorie Incidentu  **B = závažná** | Kategorie Incidentu  **C = ostatní** |
| **Doba reakce**  Garantovaná doba odezvy na incident od okamžiku oznámení | Ihned po telefonickém nahlášení incidentu na Hotline  (+420 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  Garantovaná doba do 2 hod | Do 8 hod | Do 16 hod |
| **Doba vyřešení**  Garantovaná doba vyřešení incidentu od okamžiku oznámení | Do 24 hod | Do 3 pracovních dní | Do 10 pracovních dní |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Požadavek  Parametr služby | Požadavek  **Změna** | Požadavek  **Nová funkcionalita** | Požadavek  **Konzultace** | Požadavek  **Školení** |
| **Doba reakce**  Garantovaná doba odezvy na požadavek od okamžiku oznámení | Nejpozději následující pracovní den do 16:00 hod | Nejpozději následující pracovní den do 16:00 hod | Nejpozději následující pracovní den do 16:00 hod | Nejpozději následující pracovní den do 16:00 hod |
| **Doba vyřešení**  Garantovaná doba vyřešení požadavku od okamžiku oznámení | Do 10 dní  Ve většině případů nevyžaduje programové úpravy | Dle dohody  Jedná se zejména o programové úpravy a může se rovněž jednat o upgrade. | 3 dny  Dle dohody bude stanoven termín | 3 dny  Dle dohody bude stanoven termín |
| Navýšení ceny licence v Licenční smlouvě formou dodatku a adekvátní procentuální navýšení měsíčního paušálu v Servisní smlouvě | NE | ANO  Dle dohody s objednatelem | NE | NE |

**Článek 4**

**Služba Helpdesk**

1. Objednatel hlásí veškeré Incidenty a požadavky na Helpdesk poskytovatele prostřednictvím webového formuláře. Tato služba je dostupná na webové adrese **???** nebo v případě nedostupnosti Helpdesku v pracovní době (08:00 – 16:00 hod.) telefonicky na telefonním čísle **???** (není Hotline číslo).
2. Přístupová práva do systému Helpdesk od poskytovatele obdrží určení pracovníci objednatele. Právo zapisovat záznamy má příslušný správce IT objednatele a další pověření pracovníci objednatele (např. pracovník oddělení zdravotních pojišťoven), které může určit oprávněná osoba objednatele uvedená v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Pracovníci poskytovatele obsluhují systém Helpdesk v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. Mimo tuto pracovní dobu, v noci, o víkendech a ve státní svátky mohou určení pracovníci objednatele hlásit závažné incidenty kategorie A a B prostřednictvím telefonické Hotline (technologická podpora) na telefonním čísle **???**které funguje nepřetržitě.
4. Za dohled nad evidovanými incidenty a požadavky zodpovídá na straně poskytovatele pracovník Helpdesku, který vlastní řešení incidentu nebo požadavků předává na příslušné pracovníky poskytovatele a dále eviduje v Helpdesku způsob řešení až do uzavření. V případě incidentů (kategorie A a B) vhodným způsobem neprodleně informuje pracovníky objednatele o vyřešení incidentu, popřípadě jinak dle dohody.

**Článek 5**

Zadání požadavků v Helpdesk

1. Pověřený pracovník objednatele zadá písemně do systému Helpdesk poptávku na požadavek nebo službu, a to:
   1. **Změna**, v případě že se jedná o rutinní úpravy a nastavení. Nejedná se primárně o úpravy programového kódu produktu.
   2. **Nová funkcionalita**, pokud se jedná o nové funkcionality a inovace produktu, obvykle se řeší analýza proveditelnosti s výstupem (zadání) a následně projektově řízená dodávka funkcionality.
   3. **Konzultace** v situaci, kdy objednatel má jakoukoli potřebu získat informace k užívání produktu a jeho komponentám.
   4. **Školení**,
2. Objednávka na požadavek nebo službu zapsaná do systému Helpdesk musí obsahovat:
   1. stručný a výstižný název požadavku (shrnutí),
   2. popis požadavku a skutečnosti, které dle úsudku objednatele mohou vést k objasnění podstaty požadavku nebo návrh řešení (zadání),
   3. kontaktní osobu za stranu objednatele, se kterou je možné, v případě nejasností o způsobu řešení požadavku na straně poskytovatele, věc konzultovat (Kontaktní osoba), případně další kontaktní údaje (Telefon, e-mail).
3. Poskytovatel vypracuje a předloží objednateli návrh řešení požadavku, popřípadě předloží cenovou nabídku.
4. V případě, že poskytovatel pro vyřešení požadavku potřebuje upřesnění ze strany objednatele, je zapsaný záznam v Helpdesku předán zpět na osobu, která jej zadala s žádostí o upřesnění. Po doplnění upřesňujících informací zadavatel předá zpět na pracovníka poskytovatele, který upřesnění požadoval.

**Článek 6**

Objednávka požadavků nad rámec poskytovaných Servisních služeb

1. Servisní služby nad rozsah vymezený příloze č.1 této smlouvy, jakož i další případné služby touto smlouvou neupravené a objednatelem v souvislosti s produktem požadované budou realizovány na základě písemné objednávky objednatele nebo budou vloženy do Helpdeskového systému a jejich realizace bude po vzájemně dohodě účtována dle aktuálně platného ceníku poskytovatele dle čl.4 odst.4 této smlouvy
2. Sjednaná odměna bude fakturována po oboustranné dohodě.

**Příloha č. 3 – Odpovědné osoby smluvních stran**

Příloha definuje a popisuje způsob, jakým budou obě zúčastněné strany společně komunikovat a řídit vzájemný smluvní vztah, včetně postupu pro projednání a schválení potřebných rozhodnutí. V následujících článcích 1 a 2 jsou definice řídících struktur a popis rolí a odpovědností včetně eskalační úrovně.

**Článek 1**

Řízení vztahu

1. Pracovníci odpovědni za řízení vztahů smluvních stran vyplývajících z této smlouvy:

**Poskytovatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Role | Jméno | Pracovní zařazení | Telefon, mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Objednatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Role | Jméno | Pracovní zařazení | Telefon, mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Pracovníci odpovědní za vlastní plnění Smlouvy a odbornou spolupráci:

**Poskytovatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Role** | **Jméno** | **Pracovní zařazení** | **Telefon, mail** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Objednatel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Role** | **Jméno** | **Pracovní zařazení** | **Telefon, mail** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Manažer kybernetické bezpečnosti |  |  |  |

**Článek 2**

Eskalace

1. Zásady eskalačního procesu jsou využívány k efektivnímu řešení sporů a stížností. Zároveň budou tyto zásady využívány k řízení rizik tam, kde nebude možná dohoda obou stran na příslušné úrovni. Jedná se o víceúrovňový proces, kde eskalace může být předána pouze o jednu úroveň výše.
2. Pro potřeby dodávky Servisních služeb se obě strany dohodly na následujícím rozdělení eskalačních úrovní:

| Úroveň | Zdroj eskalace | Vlastník | Popis řešení |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. úroveň | Iniciována uživateli nebo řešitelskými skupinami objednatele | Určený pracovník objednatele nebo poskytovatele v systému Helpdesk | Eskalace-stížnost je zaznamenána do Helpdeskového systému. Její šetření-řešení je sledováno příslušným zodpovědným vedoucím pracovníkem poskytovatele. |
| 2. úroveň | Iniciována členy Helpdesku, eskalována z 1. úrovně | Osoba odpovědná za plnění smlouvy – odborný pracovník | Eskalace je zaznamenána do Helpdeskového systému či doručena e-mailem nebo písemně. Její šetření-řešení je řízeno osobami zodpovědné za plnění smlouvy. |
| 3. úroveň | Iniciována odbornými pracovníky, eskalována z 2. úrovně | Statutární zástupce objednatele nebo poskytovatele | Eskalace je doručena e-mailem nebo písemně včetně historie řešení ze Helpdeskového systému. Její šetření-řešení je řízeno statutárními zástupci. |

**Příloha č. 4 – Ujednání o vzdáleného přístupu**

**Preambule**

Řádné plnění předmětu Smlouvy vyžaduje i objednatelem poskytnuté vzdálené připojení pro přístup 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 (dále jen „Připojení"). S ohledem na výše uvedené, smluvní strany uzavírají následující Ujednáni 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.

**II.**

**Podmínky poskytování a využívání Připojení.**

1. Připojení bude umožněno po dobu platnosti Smlouvy pouze vyjmenovaným osobám poskytovatele, jejichž jmenný seznam včetně emailových adres a čísel mobilních telefonů dodá písemně poskytovatel odpovědné osobě objednatele dle článku III. tohoto Ujednání. Připojení bude realizováno přes VPN s dvoufaktorovou autentizací.
2. Připojení bude umožněno vyjmenovaným osobám poskytovatele pouze na vyžádání na dobu nezbytně nutnou.
3. Připojení je poskytováno výhradně stanoveným pracovníkům poskytovatele dle bodu II.1. Ujednání a nelze ho dále převádět na jinou osobu či osoby. Porušeni této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy a umožňuje objednateli okamžitě odstoupit od Smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o změnách u pracovníků využívajících Připojení (zrušení Připojení z důvodu ukončení pracovního poměru, změny pracovní pozice apod.)
5. Při prvním přihlášeni je uživatel Připojení povinen provést změnu hesla. Minimální délka hesla je stanovena na 17 znaků, perioda pro změnu hesla je 6 měsíců.
6. Uživatel Připojení smí pracovat na prostředku ICT objednatele a programovém vybaveni (aplikaci) pouze pod svým uživatelským jménem jemu přiděleným. Poskytovatel zodpovídá za škody vzniklé objednateli v důsledku zneužití přidělených účtů Připojení zaviněných nedbalou manipulací pracovníků poskytovatele s těmito účty.
7. Poskytovatel se zavazuje, že Připojení bude iniciovat pouze ze zařízení, které je dostatečně zabezpečené, jeho OS je pravidelně aktualizovaný, 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 poskytovatele či v jakémkoliv jiném místě, ze kterého je užíváno Připojení dle Smlouvy. Poskytovatel je povinen objednateli tuto kontrolu umožnit.
8. Poskytovatel je povinen zajistit, že veškeré technické prostředky pro užití Připojení do chráněné datové sítě objednatele na straně poskytovatele nebudou přístupné žádné neoprávněné osobě. Zjistí-Ii poskytovatel ztrátu či kompromitování přihlašovacích údajů či certifikátů nebo má-Ii poskytovatel nebo jeho pracovnici podezření na pokus o získání přihlašovacích údajů či certifikátu neoprávněnou osobou, nahlásí tuto skutečnost neprodleně kontaktní osobě objednatele dle kapitoly III. tohoto Ujednání, a to prokazatelným způsobem (min. e-mailem).
9. Objednatel je oprávněn kdykoliv měnit přístupová hesla k účtům pro připojení, minimálně však jedenkrát za 6 měsíců, nebo v případě zjištění bezpečnostního rizika okamžitě. O této skutečnosti bude objednatel neprodleně informovat bezpečnou cestou odpovědné osoby poskytovatele dle kapitoly III. tohoto Ujednání.
10. Poskytovatel se zavazuje, že nebude užívat Připojení k jiné činnosti než k činnosti specifikované Smlouvou, tj. nebude se připojovat, vzdáleně ovládat, či jinak ovlivňovat další zařízení, služby, či jiné součásti ICT objednatele, ani se o to pokoušet.
11. Poskytovatel se zavazuje, že jeho činností nevznikne objednateli škoda a učiní pro to ze své strany všechna nutná opatřeni. Pokud by přesto měl zásah poskytovatele negativní důsledek na chod spravovaného systému, je poskytovatel povinen ihned o této skutečnosti informovat odpovědnou osobu objednatele dle kapitoly III. tohoto Ujednání, aby se přikročilo k okamžitým nápravným opatřením a minimalizoval se dopad na činnost objednatele. Odpovědnost za škodu se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem.
12. Pokud poskytovatel 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 nastaveni objednatele.
13. Objednatel s vyhrazuje právo kdykoliv ukončit Připojení, a to i bez udáni důvodu.
14. Objednatel má právo monitorovat a povolovat aktivity poskytovatele při využíváni Připojení.

**III.**

**Odpovědné osoby**

**Odpovědné osoby ONN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Email** | **telefon** |
| *Doplní objednatel před podpisem smlouvy* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Odpovědné osoby dodavatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Email** | **telefon** |
| *Doplní dodavatel před podpisem smlouvy* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Dojde-li během trvání smlouvy ke změně odpovědné osoby, dá tuto skutečnost příslušná smluvní strana druhé straně písemně (např. emailem) na vědomí, přičemž o této skutečnosti není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

**Příloha č. 5 - Ujednání o zpracování osobních údajů**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Toto ujednání o zpracování Osobních údajů (dále jen „ujednání“) Smluvní strany uzavírají v návaznosti na požadavek smluvního zakotvení vztahu mezi správcem azpracovatelem Osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „nařízení“).

1.2 Pojmy v tomto ujednání nedefinované, které jsou definovány v nařízení, mají význam stanovený v nařízení.

2. SPRÁVCE, ZPRACOVATEL

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

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

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

4. ÚČEL ZPRACOVÁNÍ, POVAHA ZPRACOVÁNÍ

4.1 Účelem zpracování Osobních údajů je plnění povinností zpracovatele dle Implementační smlouvy.

4.2 Zpracování Osobních údajů má zejména povahu uspořádávání, shromažďování, ukládání, prohlížení, kombinování, zaznamenávání.

5. DOBA TRVÁNÍ ZPRACOVÁNÍ

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

6. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI

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

6.2 Zpracovatel se zavazuje zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.

6.3 Zpracovatel se zavazuje přijmout veškerá opatření dle čl. 32 nařízení.

6.4 Zpracovatel smí využít ke zpracování Osobních údajů dle tohoto ujednání dalšího zpracovatele pouze po předchozím písemném souhlasu správce. Je-li tento souhlas udělen, zpracovatel se zavazuje dodržet své povinnosti dle čl. 28 odst. 2 a 4 nařízení.

6.5 Při své činnosti se zpracovatel zavazuje zohledňovat povahu zpracování, být správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. nařízení a při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici.

6.6 Zpracovatel se zavazuje v souladu s rozhodnutím správci všechny Osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, nejpozději po ukončení Implementační smlouvy, a vymazat všechny jejich existující kopie, pokud příslušné právní předpisy nepožadují uložení daných Osobních údajů.

6.7 Zpracovatel se zavazuje poskytnout správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti ohledně ochrany Osobních údajů stanovené v tomto ujednání i ve všech příslušných právních předpisech, a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispět.

6.8 Spolu s povinnostmi z tohoto ujednání se zpracovatel se zavazuje vždy v plném rozsahu dodržovat všechny další povinnosti plynoucí z právních předpisů o ochraně osobních údajů (včetně nařízení) a odpovídá správci za veškerou újmu, pokud kteroukoli z těchto povinností poruší.

6.9 V případě prokázání porušení povinností vyplývajících z výše uvedeného ujednání a právních norem na ochranu osobních údajů je dodavatel povinen k zaplacení smluvní pokuty 20% z ceny předmětu plnění za každé jednotlivé prokázané porušení ustanovení uvedeného zákona. Právo ONN a NRK na náhradu škody zvlášť a v plné výši tím není dotčeno.