

SERVISNÍ SMLOUVA č. SO-4494 ÚDRŽBA A PODPORA PROVOZU IS

v 07-2025

Městská nemocnice, a.s.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 1584,
se sídlem Vrchlického 1504, Dvůr Králové nad Labem, PSČ 544 01,
Zastoupená MUDr. Pavel Křenovský, předseda správní rady,
IČ 25262238
DIČ CZ25262238
DIČ DPH CZ699004900
bankovní spojení ČSOB a.s., č. ú. 273234793/0300,
adresa elektronické pošty: mndk@mndk.cz,
ID datové schránky: kkae6u3

(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 Ing. Leoš Raibr, jednatel společnosti,
IČ 13583531,
DIČ CZ13583531,
DIČ DPH CZ699004728,
bankovní spojení ČSOB, a. s., č. ú. 271810793/0300,
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.
6. Objednatel je veřejným zadavatelem (dále **Zadavatel**) ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen **ZVZ**).
7. K uzavření Smlouvy dochází v důsledku výsledku soutěže o plnění veřejné zakázky zadáním veřejné zakázky ve smyslu ustanovení § 2 ZVZ, a to veřejné zakázky evidované pod č. Z2025-028818 a vyhlášené pod názvem: eHealth a interoperabilita Městské nemocnice, a. s.“ (dále jen **Veřejná zakázka**). Dodavatelova nabídka byla v zadávacím řízení na plnění Veřejné zakázky Zadavatelem vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější.

Článek II - Účel Smlouvy a cíle Smluvních stran

1. Účelem Smlouvy je poskytování plnění sjednaných servisních služeb dle zadání Veřejné zakázky 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 poskytnutí plnění na Veřejnou zakázku a 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, nabídce č. 1664_1218 učiněné Dodavatelem Objednateli v soutěži o Veřejnou zakázku (dále jen **Nabídka**) a v zadávacích podmínkách Objednatele jako Zadavatele (dále jen **Zadávací dokumentace**).
3. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění Dodavatele podle této Smlouvy, poskytované Služby přijímat a platit Dodavateli dále sjednanou cenu ve sjednaných termínech.

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 Objednatelem nenese Dodavatel žádnou odpovědnost.
11. Objednatel se zavazuje, že do aplikačního softwarového vybavení (dále jen **ASW**) dodaného Dodavatelem nebude provádět žádné zásahy narušující struktury 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 Objednatelem 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 funkcionální 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 funkcionální ASW nebude dostupná nebo bude obsahovat sw 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 Objednatelem 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. Takto sjednaná cena je cenou pevnou a maximální a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady Dodavatele na poskytování Služby dle této 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@mndk.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 zaslaného 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. 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 zaslaným 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 činností, 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 Dodavateli 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 vázání 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 uvedena 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 audit 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:

Ing. Michal Súpup, tel. 775 604 927, sukup@mndk.cz

- 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:

David Omasta, DPO, tel. 467 003 111, e-mail omasta@stapro.cz

- 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.

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 Objednatel 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, zejména ZVZ. 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 objednatelům 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 Objednatelům 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 Objednatelům: 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 ovládnutí 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 součinnosti 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.
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 dnů 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 4 000 Kč za každý započatý den
 - ▶ za nedodržení doby Servisního výjezdu 4 000 Kč za každý započatý den
3. Objednatel nemá nárok na smluvní pokutu v případě, že je nebo byl v prodlení s úhradou jakéhokoli 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 5 let od dne akceptace díla dle smlouvy o dílo SO-4493.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tato Smlouva nabývá účinnosti dne prvního dne následujícího kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém došlo k uveřejnění Smlouvy ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv v platném znění. Objednatel se zavazuje Smlouvu uveřejnit v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o registru smluv, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od uzavření Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností Smluvní strany sjednávají **povinnost Objednatele vložit do registru elektronický obraz** textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž **metadata obsahující**:
 - a) identifikaci obou Smluvních stran, včetně IČ a ID DS,

- b) vymezení předmětu Smlouvy,
- c) cenu,
- d) datum uzavření Smlouvy.

Objednatel se zavazuje předat informaci o uveřejnění Smlouvy, včetně ID Smlouvy Dodavateli bez zbytečného odkladu.

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 výpověďí kterékoliv ze Smluvních stran, výpovědní lhůta je šestiměsíční a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní strany sjednávají, že výpověď může být doručena nejdříve 60. měsíc od nabytí účinků Smlouvy, jakákoliv dříve doručená výpověď vyvolá účinky, jako by byla doručena 60. měsíc od nabytí účinků Smlouvy.
- ▶ Písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem 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 Objednatelem 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 prodloužení 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 nevylučují 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 jejich 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 uplynutím 24 hodin pracovního dne od odeslání. 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

Ve Dvoře Králové nad Labem

Dodavatel:

Ing. Leoš Raibr
jednatel společnosti
STAPRO s. r. o.

Objednatel:

MUDr. Pavel Křenovský
předseda správní rady
Městská nemocnice, a.s.

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:

Licence ASW modulů

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

FONS Akord – CIS – integrace s Active Directory
FONS Akord – CIS – ZEP
FONS Akord – CIS – Ošetřovné
FONS Akord – CIS – PACS konektor
FONS Akord – CIS – Operační sály
FONS Akord – CIS – vnesená dokumentace
FONS Akord – CIS – eOčkování
FONS Akord – CIS – ePoukaz
FONS Akord – CIS – Dlouhodobé ošetřovné
FONS Akord – AND – evidence časů na OP sále
FONS Akord – AND – materiály
FONS Akord – AND – evidence přístrojů na OP sálech
FONS Akord – AND – evidence přístrojů
FONS Akord – CIS – Evidence UDI kódů materiálů na pacienta
FONS Akord – mobilní vizita – licence user
FONS Akord – WFE – Ošetřovatelská dokumentace – oš. anamnéza (obecná a pro jednodenní péči)
FONS Akord – WFE – Ošetřovatelská dokumentace – rizika (pádů, dekubitů, nutrice, ADL test)
FONS Akord – WFE – Ošetřovatelská dokumentace – oš. plán péče (diagnózy a hodnocení)
FONS Akord – WFE – Ošetřovatelská dokumentace – realizace ošetřovatelského plánu
FONS Akord – WFE – Ošetřovatelská dokumentace – oš. překladová zpráva
FONS Akord – WFE – Ošetřovatelská dokumentace – edukace pacienta
FONS Akord – WFE – Ošetřovatelská dokumentace – invazivní vstupy
FONS Akord – WFE – Ošetřovatelská dokumentace – rány
FONS Akord – WFE – Nežádoucí události – evidence nežádoucí události pacienta
FONS Akord – WFE – Nežádoucí události – záznam o nápravném opatření
FONS Akord – WFE – Nežádoucí události – zadání specifických údajů o pádu
FONS Akord – WFE – Nežádoucí události – evidence nemocničních infekcí
FONS Akord – WFE – Nežádoucí události – vykazování do centrálního registru
FONS Akord – WFE – Nežádoucí události – evidence nepacientských nežádoucích událostí
FONS Akord – WFE – Nežádoucí události – zasílání informačních emailů
FONS Akord – WFE – Nežádoucí události – statistiky nad nežádoucími událostmi
FONS Akord – WFE – Onkologie – evidence údajů a vykazování do NOR
FONS Openlims – Konektor pro DMS Techniserv
FONS Openlims – Active Directory

Licence ASW modulů TS-ELDAx

Vykonavatel majetkových autorských práv: Seyfor, a.s.

TS-ELDAx Dlouhodobý elektronický archiv zdravotnické dokumentace (DEA)

- EAE1 - ELDAx STORAGE AppLIMITED(1) ENTERPRISE
- EABA - !BASE(1)
- EAME - Medical(1)
- EAGV - eGovernment(1)
- EAQS - HSMConn(1)

2. Technické prostředky

Servisní podpora technických prostředků není touto Smlouvou sjednána.

3. Další zpracovatel

Dodavatelé nebo Subdodavatelé zapojení k datu uzavření Smlouvy do zpracování Osobních údajů v rámci plnění služeb Smlouvy jako Další zpracovatelé:

Dodavatel	IČ	ASW / služba
Seyfor, a. s.	01572377	Dlouhodobý elektronický archiv TS-ELDAx

Článek II - Podpora aplikačních software

1. Aplikační software

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

- ▶ **Základní podpora aplikačního software** – program podpory provozu aplikace zahrnuje:
 - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
 - ▶ Garance rozvoje ASW – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů.
 - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.
 - ▶ Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
 - ▶ Garance servisní podpory provozu databázového prostředí.
 - ▶ Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
 - ▶ Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.
 - ▶ Garance vybraných služeb:
 - zajištění migrace ASW na vyšší verzi databázového prostředí.
 - ▶ Garance informovanosti – poskytování informací o nových produktech.
 - ▶ Garance možnosti účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice informačních systémů.
- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu z preventivní prohlídky:
 - FONS Enterprise WFE db prostředí MS SQL vč. systému ASW **2 x ročně**
- ▶ **Konzultační služby** – konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele pro níže sjednané oblasti nebo pracoviště Objednatele, včetně vypracování protokolu z konzultační návštěvy:
 - klinická pracoviště a ambulance **32 hodin ročně**

2. Aplikační sw Seyfor, Spisová služba, archiv ELDAx

Dodavatel se zavazuje poskytovat pro podporu ASW a databázového prostředí v rozsahu modulů a licencí dle kap. 1, následující služby:

- ▶ **Základní podpora aplikačního sw** – program podpory provozu aplikace zahrnuje:
 - ▶ Garance funkčnosti ASW – poskytování opravných kódů (build).
 - ▶ Garance rozvoje ASW – poskytování updatů a upgradů.
 - ▶ Garance legislativních updatů – poskytování legislativních upgradů.

- Garance dostupnosti úprav ASW – poskytování uvolněných úprav ASW.
- Servisní garance – garance dostupnosti servisních služeb.
- Garance dostupnosti služby HelpDesk – přístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníků.

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

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 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. Subdodavatel).
- **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 Dodavatelé a strojový čas průběhu zpracování – konverze zálohy dat na čitelná data na prostředcích Objednatele.

Článek V - Cena plnění

označení služby	roční cena plnění
Servisní podpora a údržba provozu ASW - rozšíření NIS	124 792,00 Kč
Servisní podpora a údržba provozu ASW - napojení NIS na systémy výměny ZD	52 880,00 Kč
Servisní podpora a údržba provozu ASW - napojení NIS na registry, evidence a služby	40 600,00 Kč
Servisní podpora a údržba provozu ASW - dlouhodobý elektronický archiv ELDAX	86 632,00 Kč
Servisní podpora a údržba provozu ASW - rozšíření LIS	24 600,00 Kč
Servisní podpora a údržba provozu ASW - systémový SW rozšíření	12 320,00 Kč
celková roční cena podpory bez DPH	341 824,00 Kč
sjednaná měsíční úhrada bez DPH	28 485,33 Kč

Konec přílohy č. 1

Příloha č. 2 – Popis Služeb

Článek I - Podpora aplikačního software

1. Aplikační software

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

1.1. Program základní podpory aplikačního software

Vymezení základní podpory – Základní podpora ASW se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti ASW** – Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
2. **Garance rozvoje ASW** – Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory rozvíjet ASW a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly výrobcem uvolněny na trh a které zahrnují:
 - ▶ opravené funkce a moduly,
 - ▶ vylepšené funkce a moduly,
 - ▶ nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
3. **Garance legislativních updatů** – Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna předpisů, včetně všech nezbytných vyhlášek a výkladů, nebude vydána minimálně 30 dní před datem účinnosti změny předpisů nebo změna bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů, případně od vydání příslušné vyhlášky nebo výkladu. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW.

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** – Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.
6. **Garance podpory databázových prostředků** – Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit podporu databázového prostředí a dalších systémových softwarových prostředků, které jsou instalovány u Objednatele jako nutná součást provozního prostředí ASW v rozsahu stanoveném popisem služby Podpora databázového prostředí.
7. **Garance služeb** – Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby:

- ▶ **služba Migrace db prostředí** – převod aplikace na vyšší verzi databázového prostředí SQL firmy Microsoft. Případné náklady na převod – migraci databázového prostředí nejsou zahrnuty v ceně Smlouvy.
- 8. **Garance informovanosti** – Dodavatel se zavazuje bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech ASW.
- 9. **Podpora ASW nezahrnuje:**

Dodávku následujících rozšíření ASW:

- ▶ Nové, samostatné nebo rozšiřující moduly, které jsou samostatně dodávány na trh a které neomezuji dostupnost a funkčnost dodaného ASW.
- ▶ Nové, samostatně dodávané funkce systému, bez nichž je možné dodaný systém provozovat a které je možné povolit nebo zablokovat při zachování dostupnosti ostatních funkcí.
- ▶ Rozšíření počtu licencí jednotlivých modulů nebo licencí pracovních stanic.

Dodávku následujících služeb podpory ASW:

- ▶ Instalační práce spojené s instalací updatů, upgradů a nových verzí databázového prostředí.
- ▶ Instalační práce spojené s instalací update, upgrade a vyšších verzí ASW.
- ▶ Školící seminář internálního typu k novým verzím produktu.
- ▶ Instalační a servisní práce spojené s jinými technologiemi nebo ASW, než uvedenými v příloze č. 1.

Práce si objednává Objednatel na základě nabídky rozsahu požadovaných prací.

1.2. Podpora databázového prostředí

Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli v rámci sjednané podpory ASW podporu databázového prostředí.

Program podpory zahrnuje služby pro podporu databázového prostředí v rozsahu legálně používaných licencí jako součást systémového provozního prostředí ASW. Na databázové prostředí se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti** – Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat Objednateli pro podporu db prostředí inovované softwarové kódy Service Pack a update. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatелеm.
2. **Garance opravy** – Dodavatel se zavazuje na vyžádání dle objednávky Objednatele instalovat vybrané opravné softwarové kódy na db prostředí serveru ASW Objednatele. Podmínkou je volné šíření licence inovovaných kódů výrobcem nebo poskytnutí legální licence Objednatелеm.
3. **Garance technické podpory výrobce** – Dodavatel se zavazuje zprostředkovat a využít pro provoz db prostředí Objednatele technickou podporu výrobce nebo Dodavatele databázového prostředí. Tato podpora zahrnuje zejména:
 - ▶ Přehled o sw opravách (build) a vyžádání přístupu k těmto opravným kódům za účelem řešení chyb v programovém kódu příslušného produktu instalovaného u Objednatele.
 - ▶ Přístup do znalostní databáze „Knowledge database“ – aktualizovaná databáze technických referencí, která informuje o problémech, obsahuje vysvětlení chybových hlášení a další informace.
 - ▶ Přístup na Support Forum – možnost sdílení problémů a podpora řešení uživatelů databázových produktů.
4. **Podpora db prostředí nezahrnuje** v ceně Smlouvy dodávku následujících služeb:
 - ▶ Instalační práce nutné k instalaci opravných kódů, updatů, upgradů a nových verzí.
 - ▶ Poskytnutí opravných nebo inovovaných softwarových kódů, které výrobce sw poskytuje za úhradu.

1.3. Služby podpory provozu

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující Služby spojené s podporou funkčnosti a provozu ASW:

- ▶ **Preventivní prohlídky** – kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizace provozu dle sjednaných oblastí, včetně vypracování zprávy – protokolu.

Preventivní prohlídky zahrnují především kontrolu konfigurace a nastavení ASW včetně db prostředí, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníků, kontrolu výstupů, kontrolu metodických postupů používání ASW a využívání možností funkcionality ASW uživateli, včetně nastavení přístupových práv.

Rozsah preventivních prohlídek pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada preventivních prohlídek je zahrnuta v základní ceně podpory ASW jako neoddelitelná součást základní podpory ASW.

1.4. Služby podpory uživatelů

Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajistit pro Objednatele následující služby spojené s podporou uživatelů ASW:

- ▶ **Konzultační služby** – konzultační služby poskytované vzdáleně nebo na pracovišti Objednatele dle sjednaných oblastí nebo pracovišť Objednatele, včetně vypracování zprávy – protokolu z konzultační návštěvy, které zpravidla zahrnují:
 - uživatelské konzultace pro uživatele a správce ASW,
 - konfigurace a nastavení provozních parametrů a prostředí ASW dle požadavků Objednatele,
 - zaškolení uživatelů při rutinním provozu na pracovišti Objednatele,
 - metodická podpora při rutinním používání ASW,
 - metodická podpora konfigurace ASW a přípravy číselníků ASW.

Rozsah konzultačních služeb pro jednotlivé části ASW je sjednán v příloze č. 1. Úhrada konzultačních služeb je sjednána nad rámec ceny Základní podpory ASW jako volitelná součást podpory ASW a je zahrnuta v ceně sjednaných služeb Smlouvy. Nevyčerpané konzultační služby se převádějí pouze do následující kalendářního roku a nárok na jejich čerpání Objednatelem zaniká k poslednímu dni následujícího kalendářního roku.

2. Aplikační sw TS-ELDAx

Dodavatel se zavazuje zajišťovat podporu ASW a databázového prostředí pro rozsah ASW v příloze č. 1 a dle programu „Základní servisní podpora provozu ASW“.

2.1. Program základní podpory aplikačního software TS-ELDAx

Vymezení základní podpory – Základní podpora ASW se vztahuje pouze ke sjednanému rozsahu modulů a licencí, uvedených v příloze č. 1, a to ode dne sjednání této podpory. Na tento sjednaný rozsah se vztahují následující garance podpory provozu:

1. **Garance funkčnosti ASW** – Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat opravu zjištěných chyb v programovém kódu ASW formou aktuálně vydávaných softwarových opravných kódů (ozn. build). Dodavatel provádí opravu zjištěných chyb pouze do poslední uvolněné verze ASW. Poslední uvolněnou verzí se rozumí Dodavatelem k distribuci uvolněná a zveřejněná nejnovější verze ASW, včetně posledního uvolněného buildu. Dodavatel přijímá k opravě a odstranění pouze chyby vyskytující se v poslední uvolněné verzi ASW, včetně posledního buildu. V případě, že Objednatel oznámí chybu ve starší verzi ASW, je za zahájení řešení odstranění nahlášené chyby považován také pokyn Dodavatele Objednateli k nasazení aktuální verze ASW a pokyn k následnému otestování nahlášené chyby Objednatelem na této poslední uvolněné verzi ASW.
2. **Garance rozvoje ASW** – Dodavatel se zavazuje po dobu platnosti této podpory zajišťovat rozvoj ASW a poskytovat Objednateli updaty, upgrady či vyšší verze tohoto ASW, které byly uvolněny na trh a které zahrnují:
 - ▶ opravené funkce a moduly,
 - ▶ vylepšené funkce a moduly,
 - ▶ nové funkce a moduly, které nejsou samostatně dodávány na trh.
3. **Garance legislativních updatů** – Dodavatel se zavazuje provádět úpravy ASW tak, aby tento pracoval v souladu s platnými právními předpisy ČR. Legislativní úpravy ASW jsou garantovány ve vztahu k léčbě osoby pacienta Objednatele, k úhradám zdravotní péče pro Objednatele, k elektronicky zpracovávaným a sledovaným údajům v ASW a k Objednatelem zpravidla elektronicky vykazovaným údajům a datům pro ostatní subjekty, vyjmenované zákonem nebo podzákonnou právní normou. Legislativní úpravy ASW jsou poskytovány pouze pro licence anebo funkce ASW, které Objednatel legálně užívá na základě platné licenční smlouvy uzavřené s Dodavatelem a které jsou současně uvedeny ve sjednaném rozsahu licencí ASW pro poskytování služeb servisní podpory, v kapitole 1 přílohy č. 1.

Dodavatel garantuje, ve smyslu předchozího ujednání výše, že všechny funkce ASW budou plně v souladu s legislativními požadavky. Termínem „legislativní požadavky“ se rozumí požadavky dané zákonem nebo podzákonnou právní normou uveřejněnými ve sbírce zákonů ČR.

Úprava ASW bude provedena při každé změně právních předpisů, která se bude dotýkat funkcí ASW. Lhůta k provedení a uvolnění úprav je sjednána nejpozději ke dni účinnosti změny předpisů. V případě, že změna

předpisů, včetně všech nezbytných vyhlášek a výkladů, nebude vydána minimálně 30 dní před datem účinnosti změny předpisů nebo změna bude vydána až po datu účinnosti změny, tedy se zpětnou platností, sjednává se lhůta k provedení úprav nejpozději do 30 dnů od vydání příslušného právního předpisu ve sbírce zákonů, případně od vydání příslušné vyhlášky nebo výkladu. Zajištění legislativních updatů garantuje Dodavatel pouze pro poslední, na trh uvolněnou verzi ASW.

4. **Garance dostupnosti úprav ASW** – Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup k poslední verzi ASW dle bodů 1, 2 a 3 formou možnosti přístupu k úložišti Dodavatele na adrese <https://www.fonsportal.cz>.
5. **Servisní garance** – Dodavatel se zavazuje pro zajištění provozu ASW garantovat Objednateli dostupnost služeb servisní pohotovost a služby HelpDesk Centra podpory zákazníků v rozsahu dle sjednaného programu servisní podpory provozu ASW.

3. Další ujednání k podpoře aplikačních software

3.1. Řešení změn

1. Bude-li zajištění podpory provozu ASW vyžadovat změnu či aktualizaci databázového prostředí, systémových softwarových či technických prostředků (dílčích komponent či celých zařízení), instalace a implementace upgradů nebo vyšších verzí databázových či systémových software nebo výměnu celých technologických částí, zavazuje se Dodavatel, že o této skutečnosti bude Objednatele informovat v předstihu tak, aby byl Objednatel schopen tuto změnu akceptovat a zajistit provedení změny sám nebo prostřednictvím Dodavatele, příp. dalších třetích stran.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli k řešení vynucených změn veškerou součinnost a potřebné služby na základě samostatné Smlouvy či objednávky.
3. Náklady na zajištění těchto změn hradí Objednatel.

3.2. Ujednání pro preventivní prohlídky a konzultační služby

1. V prvním roce účinnosti Smlouvy bude provedena alikvotní část preventivních prohlídek a konzultačních služeb.
2. Termíny preventivních prohlídek a konzultačních služeb se stanoví vzájemnou dohodou s přihlédnutím k jejich rovnoměrnému rozložení v průběhu kalendářního roku.
3. Preventivní prohlídky jsou realizovány prostřednictvím vzdáleného přístupu k technickým prostředkům Objednatele.
4. Konzultační návštěvy jsou realizovány návštěvami pracovníků Dodavatele na pracovišti Objednatele.
5. Konzultační služby na dálku jsou poskytovány zejména prostřednictvím telefonu a dále elektronickou formou prostřednictvím záznamů HelpDesk, případně e-mailem nebo prostřednictvím videokonference.
6. Jednotlivé konzultační návštěvy jsou zaměřeny vždy na konkrétní oblast. Maximální rozsah konzultační návštěvy je jeden člověkodenní (tj. 8 hodin běžné pracovní doby). Do této doby je zahrnuta příprava Dodavatele na provedení konzultační návštěvy, samotné provedení návštěvy a následné zpracování výsledků návštěvy formou protokolu.
7. O provedení preventivní prohlídky anebo konzultační návštěvy bude pracovníkem Dodavatele vypracován protokol v elektronické podobě. Každý protokol bude Dodavatelem uložen v Úložišti dokumentů Dodavatele na FONS Portal <https://www.fonsportal.cz/> a bude k dispozici všem uživatelům ASW, včetně pracovníků Objednatele, uvedených v příloze č. 3 Smlouvy. Každý uživatel má možnost vlastního nastavení zasílání informačních (notifikačních) e-mailů nad Úložištěm dokumentů, které se odesílají při přidání nebo změně dokumentu v Úložišti dokumentů FONS Portal.
8. V Úložišti dokumentů je pro potřeby Objednatele současně uložen přehled čerpání konzultačních služeb a plnění profylaktických kontrol, případně plnění dalších služeb dle Smlouvy.

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	Služba aplikačního sw jako celku, jeho funkce, nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání ASW. Celková ztráta funkcionality ASW, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
Významná závada - významné omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit lze použít pouze omezeně. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
Závada, chyba – menší omezení provozu	Služba ASW nebo kritické funkce ASW jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení služeb ASW. V používání ASW lze pokračovat. Není ohroženo používání služby ASW pro uživatele.

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	Ing. Leoš Raibr	jednatel společnosti	tel. 467 003 210 raibr@stapro.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	Mgr. Ivo Panchártek	obchodní manažer	tel. 739 679 959 panchartek@stapro.cz

Objednatel

statutární zástupce s právem podpisu smluvních ujednání	MUDr. Pavel Křenovský	předseda správní rady	tel. 499 300 671 krenovsky@mndk.cz
osoba oprávněná k jednání o smluvních podmínkách	Ing. Michal Sůkup, MBA, MSc.	vedoucí oddělení IT a komunikace se ZP	tel. 775 604 927 sukup@mndk.cz

2. Pracovníci odpovědní za oblast Kybernetické bezpečnosti

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění požadavků Vyhlášky KB	Ing. Jaroslav Balcar, DBA, MBA, LL.M.	manažer kybernetické bezpečnosti	tel. 704 797 723 jaroslav.balcar@stapro.cz
---	--	----------------------------------	---

Objednatel

osoba odpovědná za plnění požadavků Vyhlášky KB	Ing. Michal Sůkup, MBA, MSc.	vedoucí odd. IT a komunikace se ZP	tel. 775 604 927 sukup@mndk.cz
---	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

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

Dodavatel

osoba odpovědná za plnění Smlouvy	Petr Jelínek	vedoucí oddělení HelpDesk	tel. 467 003 323 petr.jelinek@stapro.cz
-----------------------------------	---------------------	---------------------------	--

4. Pracovníci Objednatele odpovědní za spolupráci s Dodavatelem

Objednatel

osoba odpovědná za spolupráci a plnění Smlouvy	Ing. Michal Sůkup, MBA, MSc.	vedoucí odd. IT a komunikace se ZP	tel. 775 604 927 sukup@mndk.cz
--	-------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

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.

Objednatel

Ing. Martin Stein	499 300 681 stein@mndk.cz	referent odd. IT a komunikace se ZP
Bc. Matěj Pavelka	499 300 681 pavelka@mndk.cz	referent odd. IT a komunikace se ZP

Článek II - Součinnost a komunikace

1. Centrum podpory zákazníka – služba HelpDesk

1.1. HelpDesk – základní určení

1. 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 aplikaci HelpDesk STAPRO a pracoviště služby HelpDesk STAPRO (dále jen HelpDesk).
2. Přístup k aplikaci HelpDesk mají pouze registrovaní uživatelé Objednatele dle rozsahu přidělených uživatelských práv. Dodavatel zajišťuje nepřetržitý provoz aplikace HelpDesk v rozsahu 24 hodin denně x 7 dní v týdnu x 365 dní v roce. Přístup registrovaných uživatelů Dodavatel časově a místně neomezuje.
3. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby Centra podpory zákazníků a přístup do systému HelpDesk pro tyto účely:
 - příjem požadavků uživatelů,
 - hlášení chyb, závad, incidentů, problémů, havárií apod.,
 - poskytování aktuálních informací o stavu řešení.
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 záadu 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:
 - ▶ internet: <http://www.stapro.cz>
 - ▶ e-mail: helpdesk@stapro.cz
 - ▶ telefonicky v pracovní dny od 7:00-16:00: +420 467 003 150
+420 739 394 344
 - ▶ faxem na číslo: +420 467 003 119
 - ▶ písemně doručení na adresu: STAPRO s. r. o.
Úsek péče o zákazníky
Pernštýnské nám. 51
530 02 Pardubice
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.
7. Každý požadavek nebo závada budou evidovány v záznamu systému HelpDesk a dle typu (dotaz, konzultace, hlášení chyby, hlášení problému, námět, připomínka, ...) bude použita některá z následujících variant řešení:
 - ▶ telefonická konzultace s odborným pracovníkem Dodavatele,
 - ▶ reakce – popis řešení v daném záznamu systému HelpDesk,
 - ▶ řešení vzdáleným přístupem,
 - ▶ servisní zásah a oprava na místě,
 - ▶ předání problému k řešení Subdodavateli nebo jiné třetí straně,
 - ▶ předložení návrhu řešení (vyžaduje-li řešení problému dodatečné náklady – investice, testování, vypracování alternativního řešení či postupu atd.).

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:
 - zálohování dat ASW a způsob uchovávání jednotlivých záloh,
 - správa a provoz serverů zajišťujících ASW včetně pracovních stanic ASW
 - správa a provoz síťového prostředí nezbytného pro provoz ASW,
 - správa a provoz samotného ASW, zpravidla aktualizace a konfigurace serverové i klientské části, včetně správy přístupů k ASW,
 - zabezpečení uživatelského a fyzického přístupu k prostředkům s ASW a k datům ASW,
 - aktualizace provozních dat Objednatele, zpravidla číselníků z vnitřních i vnějších zdrojů,
 - pořizování, zpracování a vykazování dat pro vnitřní i vnější subjekty navázané na ASW,
 - vazby na další dotčené služby, zpravidla komunikace ASW s informačními systémy třetích stran.
 - zajištění a zabezpečení komunikace ASW se všemi dotčenými subjekty prostřednictvím sítě internet.
- 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 vykazování 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. Vzdálený přístup

1. Objednatel se zavazuje, že umožní Dodavateli poskytování služeb dle Smlouvy vzdáleným přístupem. Objednatel se dále zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Dodavatele prostřednictvím sítě Internet na dotčený technický prostředek, zpravidla server v rámci počítačové sítě LAN Objednatele.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při řízení a zajištění vzdáleného přístupu do datové sítě a technologického prostředí Objednatele prostřednictvím veřejné sítě internet. Tento přístup bude umožněn výhradně pověřeným pracovníkům Dodavatele za účelem plnění této Smlouvy, a to v souladu s bezpečnostními politikami Objednatele. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat při řízení a monitoringu přístupových práv, aby byla zajištěna ochrana dat a bezpečnost infrastruktury obou Smluvních stran.
3. Dodavatel se zavazuje vést záznamy – logy všech přístupů svých pracovníků do prostředí Objednatele, tzn. přístupů na přístupový bod – vstupní bránu do prostředí Objednatele. Tyto logy uchovává Dodavatel

minimálně po dobu posledních 12 měsíců a budou v případě požadavku předány Objednateli. Při každém přístupu pracovníka Dodavatele do prostředí Objednatele bude automaticky odeslána notifikační zpráva na Objednatelem určenou e-mailovou adresu, obsahující základní informace o přístupu, jako jsou zejména identifikace pracovníka a čas přístupu.

4. Současně se také Objednatel zavazuje zajistit na své straně logování všech přístupů pracovníků Dodavatele do svého prostředí, tzn. zejména do přístupů ASW, databází, operačních systémů apod., aby bylo možno doložit připojení jednotlivých pracovníků až na cílový prostředek, zpravidla server nebo ASW anebo jiný systémový software.
5. Dodavatel garantuje, že oprávnění přístupu do technologického prostředí Objednatele, k ASW a Datům Objednatele, včetně práv na zápis a úpravu dat v ASW, bude omezeno výhradně na vybrané a pověřené pracovníky týmu servisních služeb Dodavatele. Tito pověření pracovníci mají přístup k ASW pouze v rozsahu nezbytném pro plnění povinností dle této Smlouvy a jejich seznam bude evidován a pravidelně aktualizován v aplikaci HelpDesk Dodavatele. Dodavatel současně zajistí, že ostatní pracovníci Dodavatele nebudou mít oprávnění přístupu uvedená výše a přijme v tomto smyslu veškerá potřebná technická a organizační opatření k zajištění ochrany Dat Objednatele.
6. Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsob připojení VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).

Konec přílohy č. 3