Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

**Fakultní nemocnice Olomouc**

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

se sídlem: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

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

bankovní spojení: 36334811/0710

na straně jedné jako *„objednatel“*

a

**……………………………………………..**

se sídlem: ……………………………………….

IČ: ……………………………………….

DIČ: ……………………………………….

zastoupená: ……………………………………….

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném ……………… soudem v ……………., oddíl …………., vložka ………………

bankovní spojení: ……………………………………………

na straně druhé jako *„poskytovatel“*

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

tuto

**Smlouvu o poskytování služeb, technické podpory a servisu**

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

**I.**

**Úvodní ustanovení**

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem **„Poskytování služeb pro provoz svolávacího systému“**, identifikátor veřejné zakázky (evidenční číslo) **VZ-2021-000308**. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou poskytovatel předložil do zadávacího řízení.
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému „**……………………………………….“** (dále jen „**Systému**“) pro Fakultní nemocnici Olomouc (dále taky FNOL), který je specifikovaný v Příloze č. 1 této smlouvy.

**II.**

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby **Systému** za podmínek stanovených v této smlouvě, v jejích přílohách a v zadávací dokumentaci a závazek objednatele za služby platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Smluvní strany se dohodly, že služby budou zahrnovat především:
* právo objednatele využívání Systému pro své účely (pronájem Systému);
* Service desk;
* upgrade a update;
* řešení problematických situací;
* implementace nových funkcionalit, po předchozí písemné dohodě s objednatelem.
1. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční Systém jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.

**III.**

**Doba a místo plnění**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 a č.2 této smlouvy ode dne jejího zveřejnění v Registru smluv.
3. Poskytovatel poskytuje objednateli službu na HW prostředcích poskytovatele nebo smluvních partnerů poskytovatele lokalizovaných na území České republiky. Umístění těchto prostředků mimo tuto lokalitu je nepřípustné a považuje se za hrubé porušení této smlouvy.
4. Místem plnění je sídlo objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy objednatele nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění za účelem plnění této smlouvy (dodávka, servis, údržba, jednání atp.).

**IV.**

**Cena a platební podmínky**

1. Ceny služeb **Systému** jsou stanoveny takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Produkt** | **Cena v Kč** |
| **bez DPH** | **DPH** | **s DPH** |
| Pořizovací cena služby (zahrnuje všechny finanční náklady se službou spojené, např. licence, analýza, implementace, dodání služby…). Jednorázová platba. | …. | ….  | …  |
| Paušální cena služby za 1 kalendářní měsíc  | …. | ….  | …  |

1. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 a č. 2 této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli jednorázovou pořizovací cenu služby stanovenou dohodou, a to po zprovoznění služby poskytovatelem a otestování objednatelem na základě akceptačního protokolu a daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem ve výši ………….…………… **Kč bez DPH**, DPH ……..…..…. Kč, …………………..…. **Kč včetně DPH**.
3. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy, od okamžiku zprovoznění služby na základě akceptačního protokolu, platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1. paušální cenu stanovenou dohodou ve výši ………….…………… **Kč bez DPH**, DPH ……..…..…. Kč, …………………..…. **Kč včetně DPH** za fakturační období.
4. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy, od okamžiku zprovoznění služby na základě akceptačního protokolu, platit poskytovateli za služby odesílání SMS a poskytování telefonních hlasových služeb, nad rámec paušální ceny dle čl. IV odst. 1 této smlouvy, cenu dle jednotkových cen v Příloze č. 5 – Ceník služeb SMS a hovorů. Faktura za tyto poskytnuté služby bude vystavena zpětně za kalendářní měsíc na základě skutečného počtu odeslaných SMS a délky telefonních hovorů.
5. Objednatelem vyžádané služby při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému nebo obnovy poskytovatelem nezaviněné ztráty dat Systému budou řešeny samostatnými objednávkami na základě nabídky poskytovatele. Rozvoj a vývoj SW bude řešen samostatnými dodatky ke smlouvě včetně vypořádání autorských a majetkových práv v souladu s právními předpisy České republiky.
6. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli za objednané programátorské úpravy dohodnutou hodinovou částku ve výši ………….…………… **Kč bez DPH**, DPH ……..…..…. Kč, …………………..…. **Kč včetně DPH.**
7. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli za objednané technické služby dohodnutou hodinovou částku ve výši ………….…………… **Kč bez DPH**, DPH ……..…..…. Kč, …………………..…. **Kč včetně DPH.**
8. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.6, IV.7 a IV.8.
9. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.5., IV.6, a IV.7. pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** (Příloha č.3 této smlouvy) a budou písemně odsouhlaseny objednatelem.
10. Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději třetí pracovní den následujícího fakturačního období. Poskytovatel povede průběžně u každého požadavku, závady a havárie všechny informace potřebné pro Výkazy činností (počty hodin, datum a čas nahlášení, nástupu a vyřešení + vypočítaný počet hodin do odstranění havárie/závady bez časů přerušení).
11. Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do tří pracovních dnů od převzetí Výkazu činností. V opačném případě se považuje Výkaz činností za odsouhlasený.
12. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, pro zajištění služeb.
13. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
14. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
15. Objednatel neposkytuje a poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli zálohy. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do 3 pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do 3 pracovních dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle článku IV.6, IV.7 a IV.8. Poskytovatel se zavazuje takto vystavenou fakturu předat objednateli nejpozději do 10 dnů od konce fakturačního období resp. od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle dle článku IV.6, IV.7 a IV.8.
16. Poskytovatel je oprávněn zasílat daňové doklady objednateli na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu fin@fnol.cz a to ve formátu PDF nebo ISDOC emailem.
17. Splatnost faktury je stanovena na 60 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli. Každá jednotlivá faktura vystavená v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky **VZ-2021-000308**.
18. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet poskytovatele.
19. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum oboustranně podepsaného předávacího protokolu. Výše paušálu za tento první měsíc se stanoví jako alikvot počtu pracovních dnů v daném měsíci.

**V.**

**KOMUNIKACE**

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy jsou.
* Dispečink objednatele:
tel: +420588444516
email: informatika@fnol.cz
* Dispečink poskytovatele:
tel. Hotline v pracovní době: ………………………………………
tel. Hotline mimo pracovní dobu: ………………………………………
email: ………………………………………
1. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy ve věcech technických jsou:
* za objednatele: vedoucí Odboru informatiky Zastupuje: vedoucí Oddělení správy aplikací

tel: 588 844 516 Tel: 588 844 516 email: informatika@fnol.cz e-mail: informatika@fnol.cz

* za poskytovatele: ………………………………. Zastupuje: ……………………………………

tel: ………………………………. tel: …………………………………...

email: ………………………………. email: …………………………………...

1. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele, resp. užívat služby Dispečinku poskytovatele.
2. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
3. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně nebo emailem.
4. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
5. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky a bezplatně.
6. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
7. zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem;
8. zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným emailem;
9. zaslání elektronicky podepsaného dokumentu emailem.

**VI.**

**ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN**

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat služby řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že:
3. bude součinný při realizaci případných exportů a integrací dat z databáze Systému pro interní potřeby objednatele. Týká se např. dat uložených z technologických nebo bezpečnostních důvodů v šifrované nebo komprimované formě;
4. nesplní-li poskytovatel tento závazek, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši jednoho měsíčního paušálu za každé jednotlivé porušení.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených objednatelem do Systému je objednatel, že data v databázi jsou pro objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by objednateli vznikla škoda značného rozsahu. Objednatel je tedy dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 autorského zákona.
6. Dojde-li k významné ztrátě dat zaviněnou poskytovatelem, potom:
7. poskytovatel provede rekonstrukci dat na svoje náklady;
8. pokud by i po rekonstrukci trvala významná ztráta dat, je poskytovatel povinen objednateli uhradit škodu, která mu vznikla.
9. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečných předstihem objednateli oznámit. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o významné změně ovládání poskytovatele ve smyslu § 71 a násl. zák. č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích. V případě, že objednatel nebude informován ze strany poskytovatele o významné změně ovládání dle předchozí věty, má objednatel právo jednostranně odstoupit od smlouvy, s účinky odstoupení od smlouvy k okamžiku doručení odstoupení od smlouvy poskytovateli.
10. Poskytovatel se zavazuje, že data objednatele, která by mohla být svým obsahem citlivá, nebudou poskytovatelem šířena mimo servery poskytovatele. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace nařízení GDPR a ta data, která objednatel označí jako citlivá formou písemného sdělení poskytovateli.
11. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.
12. Poskytovatel poskytne na vyžádání objednatele bezplatně (z databáze **Systému)** úplný export dat vložených objednatelem tak, aby je mohl objednatel sám dle potřeby kdykoliv použít, a to v otevřeném formátu (např. CSV, XML, XLS) do transparentní struktury vhodné pro další zpracování. Úplností dat se rozumí veškerý obsah dat z databáze, který umožní zpracování veškerých informací v databázi uložených, zejm. musí být umožněna kompletní rekonstrukce dat bez ztráty jakýchkoliv informací. Objednatel má pak právo takto vyexportovaná data bezplatně poskytnout třetí straně za účelem jejich dalšího zpracování ve prospěch objednatele (zejm. analýza, validace, transformace, migrace dat).
13. Objednatel má právo průběžně ověřovat, zda poskytované webové aplikace splňují řešení potlačující rizika v oblasti bezpečnosti webových aplikací dle doporučení OWASP z roku 2017 min. v rozsahu T10 (A1-A10).
14. Poskytovatel je povinen být plně součinný objednateli při plnění bodu VI.9.
15. V případě nesplnění výše uvedených závazku poskytovatele z odstavce VI.8 je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši jednoho paušálu za každé jednotlivé porušení.

**VII.**

**PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy a pro výkon poskytovaných služeb.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.
3. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb.

**VIII.**

**SMLUVNÍ SANKCE**

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu za každý započatý den prodlení dle kategorie Incidentu takto:
2. „Havárie“ ve výši 10% aktuálního měsíčního paušálu
3. „Závada velká“ ve výši 5% aktuálního měsíčního paušálu
4. „Závada malá“ ve výši 2% aktuálního měsíčního paušálu
5. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o Neoprávněný incident (viz SLA S01).
6. V případě prodlení poskytovatele s plněním ostatních závazků dle této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z pořizovací ceny služby dle čl. IV. odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení.
7. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

**IX.**

**UKONČENÍ SMLOUVY**

1. Tuto smlouvu je oprávněn objednatel jednostranně ukončit písemnou výpovědí s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn od této smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že ze strany poskytovatele dojde k podstatnému porušení jeho smluvních povinností. K odstoupení od smlouvy v takovémto případě dojde na základě písemného oznámení objednatele doručeného poskytovateli. V pochybnostech se má za to, že k doručení oznámení o odstoupení došlo 3. dnem po jeho odeslání. Důvodem pro odstoupení ze strany objednatele je zejména porušení povinností poskytovatele spočívající v neplnění SLA ve stanoveném termínu a provádění servisu a poskytování služeb (postupem, technologiemi) v rozporu s právními předpisy.
3. Pro účely této smlouvy se dále za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem smlouvu uzavřít.
4. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí z této smlouvy pro poskytovatele vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy a ušlého zisku, vzniknuvších před okamžikem odstoupení od smlouvy.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
6. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
7. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
8. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní prohlášen konkurs.
9. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli součinnost při přechodu objednatele na nového poskytovatele včetně exportu stávajících dat dle bodu VI. 8. této smlouvy.
10. V případě ukončení spolupráce objednatele s poskytovatelem bez přechodu na nového poskytovatele se stávající poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli spolupráci při ukončení předmětu plnění tak, aby nedošlo k úniku jakýchkoli dat.

**X.**

**Ochrana informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout/získat od druhé strany informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“). Za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku.
2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy nebo v souvislosti s plněním smlouvy získala od druhé strany.

Za třetí osoby se nepovažují:

 (a) zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,

 (b) orgány stran a jejich členové a

 (c) poddodavatelé poskytovatele,

za předpokladu, že se podílejí na plnění smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve smlouvě.

3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine

 pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné

 informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné

 informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou

 těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují

 nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na

 počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového

 materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím

 osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od

 druhé strany písemné svolení.

5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

(a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,

(b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace

 nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

(c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna

 doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

(d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom

 nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu

 dalších 5 let od ukončení účinnosti smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.

7. Předmět plnění poskytnutý poskytovatelem musí respektovat Nařízení EU a právní předpisy České

 republiky zejména:

a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů

 neboli GDPR (General Data Protection Regulation) a

b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných

 službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu EIDAS.

 Poskytovatel prohlašuje, že spravovaný Software odpovídá těmto a dalším předpisům týkajících se ochrany

 osobních údajů.

8. V případě, že na straně poskytovatele dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním

 dle této smlouvy, je poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu

 Informovat manažera kybernetické bezpečnosti objednatele o vzniku takového indcidentu a to

 prokazatelným způsobem e-mailem na adrese kb@fnol.cz.

9. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na

 poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím

 písemném souhlasu objednatele.

10. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V.

 odst. 2. jednat jménem smluvních stran.

11. Poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověření pracovníci, kteří přijdou

 do styku s osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění,

 učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo

 neoprávněným přenosům.

12. Pokud poskytovatel poruší svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli

 smluvní pokutu, a to jednorázově ve výši 30.000,- Kč. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí

 povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze

 vymáhat samostatně.

**XI.**

**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tato smlouva je uzavřena v souladu s aktuálními právními předpisy. V případě významných legislativních změn dopadajících na předmětnou smlouvu budou tyto promítnuty do smluvního vztahu bez dalšího v případě, že k jejich účinnosti není třeba dohoda (dodatek) o změně smlouvy, příp. se smluvní strany mohou dohodnout na uzavření dodatku reflektujícího významné legislativní změny.
2. Tuto smlouvu lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku k této smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují, že případné spory vyplývající z této smlouvy budou řešit především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou případné spory řešeny u místně a věcně příslušného soudu ČR.
4. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem.
5. Tuto smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající. Kvitance za částečné plnění a vracení dlužních úpisů s účinky kvitance se vylučují.
6. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu ve smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do smlouvy jakkoli zasahovat.
7. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na sebe poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat.
8. Použití ustanovení § 1726, § 1728, § 1729, § 1740 odst. 3, § 1757 odst. 2, 3, § 1950, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se vylučuje.
9. Poskytovatel se zavazuje smluvně zavázat své subdodavatele k dodržování stejných smluvních ujednání k jakým je povinen poskytovatel ve vztahu k objednateli.
10. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.
11. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu. Objednatel obdrží jeden a poskytovatel jeden exemplář smlouvy.
13. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly a na důkaz souhlasu s jejím písemným zněním připojují na její závěr dle své svobodné, vážné a pravé vůle své vlastnoruční podpisy. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
14. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že nedílnou součást této smlouvy tvoří zadávací dokumentace a veškeré přílohy smlouvy:
* Příloha č. 1 – Požadavky, funkcionality a technická specifikace Systému
* Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA);
* Příloha č. 3 – Výkaz činností;
* Příloha č. 4 – Ujednání o zpracování osobních údajů
* Příloha č. 5 – Ceník služeb SMS a hovorů
* Příloha č. 6 – Tabulka splnění min. technických požadavků

V Olomouci dne: ………………….…….. V ……………..…………………….. dne ………………………..

…………………………………………………………. ……………………………………………………………….

objednatel poskytovatel

Fakultní nemocnice Olomouc ……………………………………………………………….

**Příloha č. 1** **– Požadavky, funkcionality a technická specifikace Systému**

Poskytovatel bude poskytovat a umožňovat objednateli využívat služby v Systému s názvem: ……………………………………………………………………………………………………....……..…….…….

HW prostředky pro poskytování služby jsou umístěny v lokalitě (adresa lokality): …………………………………………………………………………..……………………………………………….

Poskytovatelem datového úložiště a serverů je firma:

Název: ………………………………………………………………………………………………………………..

IČ: ……………………………………….

***- zde dále uveďte stručný popis ….***

Poskytovatel bude poskytovat a umožňovat objednateli využívat služby v následujícím rozsahu minimálních technických požadavků a funkcionalit.

**Zkratky:**

DTMF tónová telefonní volba (Dual-tone multi-frequency)

FNOL Fakultní nemocnice Olomouc

GDPR Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (General Data Protection Regulation)

HSS hromadný svolávací systém

ICT informační a komunikační technologie (information and communication technologies)

MS Microsoft

NB přenosný osobní počítač (notebook, laptop)

OWAPS (Open Web Application Security Project) - projekt a komunita zabývající se bezpečností webových aplikací

PC osobní počítač (personal computer)

SLA úroveň dohodnutých služeb (service level agreement)

**2. Předpoklad**

Objednatel pro provoz hromadného svolávacího systému předpokládá:

* cca 1000 aktivních účastníků ve všech scénářích s možností rozšíření až na cca 4 500 (všichni zaměstnanci zadavatele);
* min 50 souběžných hovorů;
* vyrozumění formou:
* SMS – cca 210 SMS za 1 měsíc – využití SMS brány poskytovatele HSS (u SMS se u odesílatele místo telefonního čísla zobrazí alias „FN Olomouc“);;
* hlasem - cca 480 telefonních hovorů za 1 měsíc – využití služby poskytovatele HSS;
* e-mailem;
* využití emailového serveru poskytovatele;
* neomezený počet scénářů;
* servisní podporu na dobu neurčitou dle SLA;

**3. Požadavky na hromadný svolávací systém.**

HSS je otevřený – umožňuje customizaci na míru požadavkům objednatele.

Poskytovatel je poskytovatelem/výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur HSS tak, aby mohl provádět úpravy dle požadavků objednatele.

HSS:

* je využitelný min. pro svolávání traumaplánu, krizového štábu, operativních porad, …
* umožňuje nastavení práv pro jednotlivé typy a skupiny svolávání (tzv. scénáře);
* umožňuje operativní hlasování odpovědí klávesou z telefonu pomocí DTMF;
* je provozován v **cloudovém prostředí poskytovatele** služby;
* umožňuje webové řešení pro více subjektů;
* umožňuje spustit svolávání z libovolného zařízení (PC, tablet, mobil, NB…);
* umožňuje přístup k aplikaci přes webový prohlížeč min.:
* MS Edge chromium 70 a novější;
* Google Chrome 70 a novější;
* Mozilla Firefox 70 a novější;
* Opera 60 a novější;
* Safari 10 a novější
* je provozovatelný s garancí poskytovatele na aktualizace aplikace pro nové verze webových prohlížečů;
* umožňuje nastavení práv přístupů určených uživatelů aplikace min. pro úroveň:
* superadministrace pro celou aplikaci;
* administrace jednotlivých scénářů;
* svolávání vybraných scénářů;
* prohlížení vybraných scénářů.
* ověřuje uživatele v active directory;
* provádí archivaci logování spuštění a průběhů aplikace a umožňuje online přístup administrátorů objednatele k logům min. po dobu 18 měsíců. Logy obsahují informace min. o činnostech:
* přihlašování a odhlašování ke všem účtům, a to včetně neúspěšných pokusů;
* provedených administrátory;
* úspěšné i neúspěšné manipulace s účty, oprávněními a právy;
* neprovedení činností v důsledku nedostatku přístupových práv a oprávnění;
* uživatelů, které mohou mít vliv na bezpečnost informačního a komunikačního systému;
* celá aplikace je v české lokalizaci, tedy nejen v českém jazyce ale i v české legislativě;
* umožňuje **převod** online napsaného libovolného **textu do hlasu** – **česká lokalizace** a odeslání účastníkům daného scénáře**;**
* umožňuje tvorbu vlastních vícenásobných svolávacích scénářů (skupin uživatelů), min. dvouúrovňových, tj. možnost z jednoho scénáře volat/spouštět další samostatné scénáře;
* umožňuje před spuštěním daného scénáře upravit seznam předdefinovaných svolávaných účastníků. Prvotní nastavení seznamu bude provedeno při tvorbě scénáře, další upřesnění bude umožněno před spuštěním scénáře jejich zaškrtnutím nebo odškrtnutím;
* umožňuje tvorbu vlastních předdefinovaných textů pro svolávání vlastními zaměstnanci objednatele;
* umožňuje tvorbu předdefinovaných hlasových nahrávek pro jednotlivé svolávané scénáře v běžně dostupném formátu (.mp3, ogg apod.);
* umožňuje automatické zveřejnění textu mimořádné události na televizích v čekárnách objednatele přes aplikaci Ki-Wi Digital. Text lze zadávat smožností spouštění v rámci scénáře nebo samostatně;
* umožňuje zpětné potvrzení svolávaného účastníka scénáře tlačítkem na mobilu z výběru předem definovaných možností;
* umožňuje automatické zpětné potvrzení o předání odeslané informace do online přehledu o průběhu svolávání;
* umožňuje nastavení počtu opakování pro případ, že svolávaný nereagoval nebo byl nedostupný nebo obsazen;
* umožňuje aktivaci účastníka scénáře na min. 2 telefonních číslech;
* poskytuje online přehled o průběhu svolávání na jednotlivých telefonních číslech, podrobné informace o stavu volání: nezvedá / obsazeno / neexistující číslo / zvolená odpověď;
* poskytuje automatický report událostí (číselný, množstevní, grafický …);
* poskytuje kompletní historii průběhu události – datum a čas, uživatel, výsledky atd. min. po dobu 18 měsíců s možností odmazávání pouze starších záznamů administrátorem systému nebo automaticky dle nastaveného parametru;
* umožňuje administrátorovi objednatele tisk výsledků – libovolného protokolu z archivu se všemi náležitostmi pro archivaci (min. za posledních 18 měsíců).

**4. Další požadavky**

HSS splňuje požadavky GDPR a Zákona o kybernetické bezpečnosti uvedené v textu této smlouvy;

* umožňuje napojení na Active Directory objednatele, telefonní seznamy objednatele, případně

další informační systémy třetích stran provozovaných u objednatele prostřednictvím datových

standardů, kde klíčovým slovem je osobní číslo zaměstnance objednatele;

* služba bude poskytována na HW prostředcích poskytovatele, případě na HW prostředcích jeho smluvního partnera;
* datové úložiště a servery pro požadovanou službu jsou umístěny na území České republiky.

Poskytovatel má úroveň bezpečnosti poskytovaných cloudových služeb ověřenou alespoň jedním aktuálně platným z těchto dokumentů/certifikátů:

* ČSN ISO/IEC 27001;
* Auditní zprávu SOC 2 Type II (AT101);
* ISO 27017.
* komunikace přes internet probíhá šifrovanou komunikací (TLS/VPN);

Součástí poskytování služeb je dodání dokumentace – uživatelského a administrátorského manuálu v elektronickém formátu a jejich aktualizace s každou nově nasazenou verzí, která přinese změny v ovládání aplikace.

Poskytovatel bude informovat určené pracovníky objednatele o nasazení/změně aktuální verze HSS.

**5. Požadavky na webové aplikace**

Poskytované webové aplikace obsahují řešení potlačující rizika v oblasti bezpečnosti webových aplikací dle doporučení OWASP z roku 2017 min. v rozsahu T10 (A1-A10):

**A1 – injektování -** ke zranitelnostem injektováním, např. injektováním SQL, OS a LDAP, dochází,

 když se jako součást příkazu nebo dotazu odesílají do interpretu nedůvěryhodná data.

 Útočníkova nepřátelská data mohou lstí přimět interpret k provedení nezamýšlených příkazů

 nebo k umožnění přístupu k datům bez řádné autorizace.

**A2 – Chybná autentizace a správa relace -** funkce aplikací, které se vztahují k ověřování a správě

 relace, často nejsou provedeny správně, což útočníkům umožňuje kompromitovat hesla, klíče

 nebo tokeny relací anebo zneužít jiné slabiny v implementaci k tomu, aby převzali identitu

 jiných uživatelů.

**A3 – Expozice citlivých dat -** mnoho webových aplikací a rozhraní API nechrání náležitě citlivá data,

 jakými jsou např. finanční, zdravotní a PII. Tato slabě chráněná data útočníci mohou krást či

 modifikovat, aby mohli provádět podvody s kreditními kartami, krádeže identity nebo jiné

 trestné činy. Citlivá data si zaslouží zvláštní ochranu, např. šifrování dat v klidu nebo v

 na cestě, stejně tak i zvláštní bezpečnostní opatření pro data v prohlížeči.

**A4 – XML externí subjekty (XXE) -** mnoho starších nebo špatně nakonfigurovaných procesorů

 XML vyhodnocuje odkazy na externí entity v rámci XML dokumentů. Externí entity lze použít k

 odhalení interních souborů pomocí obslužné rutiny identifikátoru URI souboru, interní sdílení

 souborů, interní skenování portů, vzdálené spuštění kódu a útoky odmítnutí služby.

**A5 – Nedostatečné řízení přístupů -** omezení toho, co mají povoleno ověřovaní uživatelé, často

 nejsou řádně vynucována. Útočníci mohou tyto nedostatky využít k přístupu k neoprávněným

 funkcím a / nebo datům, jako je přístup k účtům jiných uživatelů, prohlížení citlivých souborů,

 úprava dat ostatních uživatelů, změna přístupových práv atd.

**A6 – Ne-zabezpečená konfigurace -** dobré zabezpečení vyžaduje mít definováno a nasazeno

 bezpečné nastavení aplikace, frameworků, aplikačního serveru, webového serveru, databázového

 serveru, platformy, cloudového úložiště, záhlaví HTTP a podrobných chybových zpráv

 obsahujících citlivé informace. Bezpečnostní nastavení by měla být definována, prováděna a

 udržována, protože výchozí hodnoty jsou často riskantní. Všechny operační systémy, rámce,

 knihovny a aplikace musí být bezpečně nakonfigurovány a včas opraveny a upgradovány.

**A7 – Cross-Site Scripting (XSS**) - chyby typu XSS nastávají tehdy, když aplikace přijme

 nedůvěryhodná data a odešle je webovému prohlížeči bez řádného ověření nebo escapování.

 XSS útočníkům umožňuje spouštět skripty v prohlížeči oběti, které mohou unést uživatelské

 relace, přetvořit webové stránky nebo přesměrovat uživatele na škodlivé stránky.

**A8 – Nezabezpečená deserializace -** často vede ke vzdálenému spuštění kódu. I když nedostatky

 deserializace nemají za následek vzdálené spuštění kódu, mohou být použity k provádění útoků,

 včetně jejich opakování, injekčních útoků a útoků na eskalaci privilegií.

**A9 – Použití známých zranitelných komponent -** komponenty, např. knihovny, frameworky a další

 softwarové moduly, téměř vždy běží s nejvyššími oprávněními. Jestliže je zranitelná

 komponenta zneužita, útok může usnadnit závažnou ztrátu dat nebo ovládnutí serveru. Aplikace

 používající komponenty se známými zranitelnostmi mohou zmařit ochranu aplikací a umožnit

 řadu útoků a dopadů.

**A10 – Nedostatečné protokolování a monitorování -** spojené s chybějící nebo neúčinnou odezvou

 na incident, umožňuje útočníkům další vytrvalé útoky, rozšiřovat na více systémů, manipulovat,

 extrahovat nebo zničit data. Většina studií porušení ukazuje, že jsou obvykle detekovány

 externími stranami, nikoli interními procesy nebo monitorováním.

**6. Provedení implementace**

Implementace bude zahrnovat poskytnutí veškerých potřebných licencí k HSS, které jsou již zahrnuty v ceně služeb.

Implementace bude zahrnovat migraci (import) stávajících potřebných dat, bude předmětem úvodní analýzy.

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

* vytvoření úvodní analýzy popisující detailně cílové řešení. Na základě této analýzy bude provedena implementace HSS. Dokument s procesní analýzou bude sloužit zejména ke vzájemnému pochopení a vyjasnění všech aktivit, kterých se následná implementace HSS dotkne. Výstupem bude dokument „Implementační analýza“, který projde schvalovacím procesem objednatele.
* provedení komplexní integrace na systémy a jiné datové zdroje objednatele (viz. integrační vazby) provozované v prostředí objednatele a nutné k integraci daného řešení;
* řádné otestování všech instalovaných součástí HSS v testovacím prostředí a následně i v ostrém provozu;
* školení správců HSS v takovém rozsahu, aby byli schopni řešit funkčnost systému v rámci FNOL, byli schopni poskytovat uživatelskou podporu pracovištím zadavatele, zvládli databázové struktury dodávaného svolávacího systému a byli schopni vytvářet reporty a grafické výstupy dat;
* školení administrátorů systému v takovém rozsahu, aby byli schopni spravovat systém po stránce nastavování jednotlivých funkcionalit, nastavování přístupových oprávnění, uměli poskytovat podporu klíčovým uživatelům, uměli popsat požadavky jednotlivých pracovišť směrem k poskytovateli služby, …;
* školení klíčových uživatelů jednotlivých pracovišť objednatele, v rámci kterého si osvojí všechny úkony spojené s použitím základních funkcí HSS, byli schopni na svém pracovišti spravovat systém po stránce nastavování jednotlivých scénářů, uměli poskytovat podporu uživatelům, uměli popsat požadavky pracoviště směrem k administrátorovi systému, a to formou teoretické průpravy i praktického zaškolení na takové úrovni, aby byli schopni školit další uživatele HSS na svých pracovištích ve FNOL;
* u všech školení dodání zápisu s jmenovitým seznamem proškolených osob a obsahem školení;
* předání uživatelského a administrátorského manuálu v elektronické podobě v českém jazyce;
* ověření, zda poskytované webové aplikace splňují řešení potlačující rizika v oblasti bezpečnosti webových aplikací dle doporučení OWASP z roku 2017 min. v rozsahu T10 (A1-A10);
* aktivní dohled v průběhu testování, popřípadě na výzvu zadavatele provést úkony v rozsahu dle potřeby, ale min. v délce jednoho měsíce;
* rozběh ostrého provozu.

O provedené implementaci a jejím splnění bude sepsán akceptační protokol, který bude obsahovat popis případných nedostatků. Implementace bude považována za dokončenou až v okamžiku, kdy bude HSS řádně bez závad a nedodělků fungovat v ostrém provozu a bude oběma stranami akceptována podpisem protokolu o provedení implementace.

Poskytovatel zahájí plnění předmětu zakázky okamžitě po oboustranném podpisu smlouvy a implementuje svolávací systému v **plné** míře výše uvedených požadavků a funkcionalit nejpozději do 2 měsíců od zahájení.

**Příloha č. 2 – Podrobný popis služeb (SLA)**

**Definice pojmů**

1. **Technická podpora** je činnost poskytovatele, kterou zajišťuje:
2. poradenství k Systému;
3. parametrizaci Systému dle pokynů objednatele;
4. diagnostiku a řešení problémů při užívání Systému;
5. asistenci při aktualizaci Systému;
6. správu požadavků objednatele v nástroji HelpDesk.
7. **Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností **Systému** s jeho dokumentací nebo specifikací.
8. Za **oprávněný incident** není možno považovat:
9. nesprávné nebo nepovolené používání **Systému;**
10. jakékoliv modifikace **Systému**, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému;**
11. jakékoliv modifikace struktur Databáze, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného **Systému;**
12. propojení **Systému** nebo Databáze s jinými programy či systémy bez použití dodaných nástrojů poskytovatele;
13. nesprávné nastavení **Systému** provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů objednatele;
14. závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami;
15. opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stan, na kterých je **Systém** funkčně závislý;
16. provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost **Systému**;
17. používání zastaralých verzí **Systému**, které již nejsou podporovány;
18. odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu **Systému**;
19. negarantované funkce např. chyby MS Windows atd.
20. **Odstraňováním incidentů** se rozumí činnost vykonávaná za účelem plného zprovoznění **Systému** a odstranění příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.
21. **Kategorie incidentu** je klasifikace závažnosti dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
22. **Havárie** = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
23. **Závada velká** = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.
24. **Závada malá** - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele.
25. **Legislativní změnou** se rozumí realizace úprav **Systému** k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky, s právními předpisy orgánů státní moci.
26. **Aktualizace** je služba zajišťující instalaci nových verzí **Systému** nebo jeho částí.
27. **Provozní doba služby** je doba, po kterou je stanovena její dostupnost.
28. **Pracovní hodina** je hodina, čerpaná v rámci Povozní doby služby.

**S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech.**

**Popis služby**

1. **Iniciace incidentu objednatelem**
2. Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty dle odstavce V.1 s tím, že provede primární klasifikaci incidentu.
3. Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
4. Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický zástupce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
5. V případě zadání události označením „Havárie“ nebo „Závada velká“ na Helpdesk poskytovatele nebo emailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky na číslo dle odstavce V.1.
6. Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem havárie. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit **Dispečera havárie**, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatelem průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení **Systému** zpět do provozuschopného stavu.
7. Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
* vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele;
* dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení havárie;
* součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie ze strany objednatele;
* veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin havárie a její následné řešení.
1. **Registrace incidentu poskytovatelem**
2. Každý zaslaný incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
3. V případě incidentu typu „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Systému zpět do provozuschopného stavu.
4. V případě incidentu typu „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení incidentu provést na Helpdesku záznam včetně času provedení operace.
5. Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
6. V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v kategorizaci požadavku (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.
7. **Řešení incidentu**
8. Řešení nahlášených incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušení až do ukončení.
9. Nástupem k řešení incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
10. Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o incidentu.
11. Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
* pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
* při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
* rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě nebo emailem;
* předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí incidentu objednateli, pokud není vyřešení incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace;
* poskytovatelem zaslanou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
1. Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení incidentu, než je stanoven v této smlouvě. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí
2. **Lhůty řešení dle kategorie Incidentů**
3. **Havárie**
Nástup na řešení: do 1 hodiny od nahlášení havárie
Odstranění havárie: do 12 hodin od nahlášení havárie.
4. **Závada velká**Nástup k řešení: do 1 hodiny od nahlášení závady.
Odstranění závady: do 18 hodin od nahlášení závady.
5. **Závada malá**Odstranění závady: do 48 hodin od nahlášení závady.
6. **Dostupnost služby**

On-line služba v režimu 7x24x365.

1. **Úhrada služby**
2. Pokud během řešení incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou incidentu není vada Systému (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení incidentu budou vyúčtovány objednateli samostatnou úhradou dle odstavce IV.5.
3. Pokud byla příčinou havárie vada Systému, je služba v rámci poskytnuté záruky za jakost provedena na náklady poskytovatele.

**S02 Zajištění souladu Systému s významnými legislativními požadavky**

1. **Úhrada služby**

 V případě **významných** legislativních požadavků a změn orgánů státní moci je služba poskytována v rámci

 Paušálu.

**S03 Aktualizace Systému**

1. **Popis služby**
2. Aktualizace **Systému** realizuje Upgrade/Update aplikačního vybavení včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny **Systému**, které jsou iniciovány poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně služby.
3. V případě upgrade, který bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT FNOL min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
4. Pokud jsou součástí Aktualizace i nezbytné konfigurační a parametrizační operace, které je nutno provést manuálně a objednatel jejich provedení nezajistí vlastními silami s tím, že si je vyžádá na objednateli, potom se služba bude provádět dle **SLA S06**.
5. Aktualizace způsobující nefunkčnost HSS budou domlouvány předem na konkrétní dobu a časový rozsah.
6. Aktualizace provádí poskytovatel.
7. **Dostupnost služby**

On-line služba dostupná v režimu 7x24x365.

1. **Úhrada služby**

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

**S04 Hot-line (HelpDesk) - běžné telefonické konzultace**

1. **Popis služby**

Poskytování krátkých telefonických konzultací Konzultanty poskytovatele do 60 minut měsíčně.

1. **Dostupnost služby**

Konzultace dostupná v pracovní dny v čase 08.00 – 16.30 hod na dispečinkovém telefonním čísle dle odstavce V.1.

1. **Úhrada služby**

Služba je hrazena v rámci platby Paušálu.

**S05 používání HelpDeskové aplikace**

1. **Popis služby**
2. Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
3. Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk Poskytovatele Technickými zástupci objednatele.
4. **Dostupnost služby**

On-line služba dostupná v režimu 7x24x365.

1. **Úhrada služby**

Služba je poskytována v rámci Paušálu.

**S06 řešení drobných požadavků objednatele**

1. **Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu:**
2. konzultace a poradenství k Systému )(dle SLA 04);
3. vyžádané změny nastavení Systému, pokud si je objednatel neprovádí sám.
4. **Popis služby:**
5. technický zástupce objednatele zašle na Helpdesk drobný požadavek;
6. konzultant poskytovatele požadavek zaregistruje a odešle informativní notifikaci o registraci;
7. konzultant poskytovatele dohodne s technickým zástupcem objednatele způsob a termín řešení;
8. konzultant provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti:
* rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele;
* rozsah nad 2 hodiny = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní.
1. konzultant implementuje dohodnuté řešení a předá technickému zástupci objednatele k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci;
2. technický zástupce objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět Konzultantovi k dořešení.
3. **Dostupnost služby**
* V pracovní dny v čase 08.00 – 16.30 hod.
1. **Úhrada služby**
* Služba je hrazena na základě předloženého Výkazu činností.

**S07 řešení speciálních požadavků Objednatele**

1. **Klasifikace speciálních požadavků**
2. Požadavky na drobné vylepšování Systému.
3. Požadavek na služby nového modulu Systému.
4. Požadavek na propojení Systému s externím systémem (zařízením, programem).
5. Pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem).
6. Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele.
7. **Popis služby:**
8. oprávněná osoba objednatele předloží oprávněné osobě poskytovatele požadavek na speciální úpravu Systému;
9. oprávněná osoba poskytovatele provede klasifikaci požadavku dle bodu S07 1) a dle určené klasifikace dohodne s objednatelem termín a způsob řešení;
10. po vyřešení požadavku předá oprávněná osoba poskytovatele plnění oprávnění osobě objednatele k akceptaci.
11. **Dostupnost služby**

Reakce na požadavek do 1 měsíce od předložení.

1. **Úhrada služby:**
2. požadavky na drobné vylepšování Systému – hrazeno dle odst. IV.5.;
3. požadavek na služby nového modulu Systému – nabídka na rozšíření služeb Systému, samostatná nabídka další licence. Rozsáhlejší vylepšování (vývoj nad rámec Drobného vylepšování) bude považováno jako nový modul/verze systému (bude řešeno samostatnou nabídkou na Upgrade systému);
4. požadavek na propojení Systému s externím Systémem – nabídka na rozšíření ovladačů, resp. konektorů Systému, samostatná nabídka;
5. pomoc při záchraně dat Systému při jejich ztrátě nebo poškození (nezaviněné poskytovatelem) – úhrada dle odstavce IV.5;
6. Poskytnutí asistence, analýzy a převodu dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele – pokud jen v prostém formátu, potom bude poskytnuto bezplatně. Pokud v nějakém specializovaném formátu dle zadané struktury, potom formou nabídky na speciální export.

**S08 dostupnost systému**

**1) Popis služby**

 a) Zajištění funkčnosti systému nepřetržitě, tj. po dobu 24 hodin denně včetně státem uznaných dnů pracovního volna a klidu, a to tak, že dostupnost služby v každém kalendářním čtvrtletí bude činit minimálně 99,5 %.

 b) Maximální kontinuální výpadek služby za kalendářní čtvrtletí nesmí překročit 10 hodin.

 c) Zajištění provozu nepřetržité pohotovostní služby pro hlášení poruch a dalších požadavků.

 d) Případné plánované výpadky služby z důvodů plánované údržby zařízení a sítě ohlašovat Objednateli nejméně 7 dnů předem na smluvené kontakty.

 e) Okamžitě po zjištění nefunkčnosti (havárii) Systému zaslat informaci o této skutečnosti včetně předpokladu doby jeho opětovného zprovoznění na kontaktní místa ve FNOL stanovené v úvodní analýze.

1. **Dostupnost služby**

 On-line služba dostupná v režimu 7x24x365.

1. **Úhrada služby**

 Služba je poskytována v rámci Paušálu.

**Příloha č. 3 – Výkaz činností**

**Výkaz činností za období: ……………….**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Poskytovatel:**  |  |  |  |  |  |
| **Období: /**  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datum** | **Popis činnosti**  | **Čas** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Celkem hodin** |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nahlášení havárie/závady** | **Nástup řešení havárie/závady** | **Typ** | **Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá** | **Vyřešení havárie/závady** | **Počet hodin do odstranění havárie závady** |
| **Datum** | **Čas** | **Datum** | **Čas** |  |  | **Datum** | **Čas** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Typ: 1 = havárie, 2 = závada velká, 3 = závada malári- doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1, S01 Řešení incidentů v dohodnutých termínech, odst. 4** |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Jméno, datum a podpis objednatel |  | Jméno, datum a podpis poskytovatel |  |

**Příloha č. 4 – Ujednání o zpracování osobních údajů**

**Preambule**

Řádné plnění předmětu **Smlouvy o poskytování služeb, technické podpory a servisu** (dále jen **„Smlouva“**) vyžaduje i zpracování osobních údajů (dále jen „**Osobní údaje**”), které bude pro objednatele (dále „**Správce**“) provádět poskytovatel (dále „**Zpracovatel**“).

S ohledem na výše uvedené, Smluvní strany uzavírají v režimu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „**Nařízení**“) a ve spojení se zákonem o zpracování osobních údajů následující ujednání o zpracování osobních údajů (dále jen „**Ujednání**”).

**I.**

**Předmět Ujednání**

* 1. Předmětem tohoto ujednání je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran při zpracování

Osobních údajů, které Zpracovatel získá v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

**II.**

**Podmínky zpracování Osobních údajů**

2.1 Účelem zpracování Osobních údajů jsou údaje potřebné pro poskytování služeb v souladu se Smlouvou a s

 obecně závaznými právními předpisy. V rámci poskytování služeb dle Smlouvy bude Zpracovatel zpracovávat

 osobní údaje zaměstnanců Správce, tj. zejména, jméno, příjmení, titul, osobní číslo, pracoviště, pracovní

 zařazení, telefonické spojení, e-mail.

2.2 Správce zpracovává osobní údaje Subjektů údajů v rozsahu vyplývajícím z platných právních předpisů.

2.3 Zpracováním Osobních údajů, ve smyslu Smlouvy, se rozumí zejména jejich shromažďování, jejich ukládání a

 uchovávání na cloudovém úložišti, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím

 manuálních a automatizovaných prostředků (např. specializovaného softwaru) v rozsahu nezbytném pro

 zajištění řádného poskytování služeb dle Smlouvy.

2.4 Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování služeb a platnosti Smlouvy s tím, že ukončením

 Smlouvy bez dalšího zaniká i toto Ujednání. Ukončením tohoto Ujednání nezanikají povinnosti zpracovatele

 týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či

 protokolárnímu předání jinému zpracovateli.

2.5 Smluvní strany se dohodly, že zpracování Osobních údajů na základě tohoto Ujednání bude bezplatné, přičemž

 Zpracovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním tohoto Ujednání, neboť úhrada nákladů je

 zajištěna v rámci předmětu Smlouvy.

**III.**

**Povinnosti Smluvních stran**

3.1 Správce je při plnění tohoto Ujednání zejména povinen neprodleně, nejpozději však do 72 hodin od okamžiku,

 kdy se o něm dozvěděl, ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních

 údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu.

* 1. Zpracovatel je při plnění tohoto Ujednání zejména povinen:

a) nezapojit do zpracování Osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního

nebo obecného písemného povolení správce;

b) zpracovávat Osobní údaje pouze v souladu s tímto Ujednáním a obecně závaznými právními předpisy;

c) zohledňovat povahu zpracování Osobních údajů, a být Správci nápomocen pro splnění povinnosti Správce, reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu

Nařízení

d) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování Osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby;

e) zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím tomuto Ujednání a zajistit, aby se takto všechny osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly písemně k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti

f) na žádost Správce kdykoliv poskytnout veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny

povinnosti Zpracovatele ohledně zpracování Osobních údajů;

g) po skončení Smlouvy, nejpozději však do 14 dnů od jejího skončení, protokolárně odevzdat Správci nebo nově pověřenému zpracovateli, ve formě požadované Správcem, všechny Osobní údaje zpracované po dobu plnění této smlouvy a odstranit všechny existující kopie, není-li právními předpisy nebo Správcem stanoveno jinak;

h) zajistit, aby Osobní údaje nemohly být při jejich předávání čteny, kopírovány, měněny nebo vymazány neoprávněnou osobou (kontrola předávání);

i) zajistit, aby mohlo být dodatečně prověřeno a zajištěno, zda a kým byly Osobní údaje v Systému

1. zpracování Osobních údajů zpracovávány (kontrola zadávání);

j) zajistit, aby Osobní údaje byly chráněny proti náhodnému zničení nebo ztrátě (kontrola dostupnosti;

k) oznámit Správci bez zbytečného odkladu nejpozději však do 24 hodin porušení zabezpečení Osobních údajů;

l) zajistit uchovávání a ukládání osobních údajů na cloudovém úložišti odděleně od osobních údajů jiných Správců či zpracovatelů, přičemž Zpracovatel je po celou dobu trvání Smlouvy povinen zajistit, aby cloudové úložiště nebylo umístěno mimo území České republiky;

m) zajistit zálohování a šifrování ukládaných dat v souladu se zadávací dokumentací;

n) zajistit bezpečnost poskytovaných cloudových služeb a po celou dobu trvání Smlouvy udržovat platnost ověření bezpečnosti alespoň jedním z těchto dokumentů/certifikátů:

* ČSN ISO/IEC 27001;
* Auditní zprávu SOC 2 Type II (AT101);
* ISO 27017.

o) sdělit Správci bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy kontakt na pověřence osobních údajů, pokud

byl či bude Zpracovatelem jmenován.

3.3 Pokud bude na základě písemného souhlasu Správce zapojen další zpracovatel, je Zpracovatel povinen zajistit

 dodržení podmínek pro zapojení dalšího zpracovatele zejm. dle čl. 28 odst. 2, 4 Nařízení.

3.4 Smluvní strany jsou při plnění tohoto Ujednání povinny:

1. a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování Osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, přijmout všechna opatření požadovaná čl. 32 Nařízení a tato opatření podle potřeby průběžné revidovat a aktualizovat;
2. b) vést a průběžné revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování Osobních údajů ve smyslu Nařízení;
3. c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
4. d) navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění předmětu tohoto Ujednání;
5. e) zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
6. f) postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a příslušných právních předpisů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat Osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

**IV.**

**Sankce za porušení Smlouvy**

4.1. Není-li dále sjednána jiná sankce, smluvní strany sjednaly pro případ porušení některé z povinností

 Zpracovatele sjednané v čl. III odst. 3. 2. Ujednání právo Správce uplatnit vůči Zpracovateli smluvní pokutu ve

 výši 10. 000 Kč za každý případ porušení některé ze zde sjednaných povinností.

4.2. V případě nedodržení povinnosti vyplývající z čl. III odst. odst. 3. 2 písm. g) Ujednání má Správce právo uplatnit

 vůči Zpracovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý započatý den prodlení.

4.3. Smluvní pokuty sjednané v této smlouvě jsou splatné ve lhůtě sedmi dnů od doručení písemné výzvy

 oprávněné smluvní strany smluvní straně povinné ze smluvní pokuty.

4.4. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné

 výši.

4.5. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Zpracovatele povinnosti splnit závazek zajištěný smluvní pokutou.

4.6. Správce je oprávněn uplatňovat vůči Zpracovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení

 Smlouvy Zpracovatelem vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.

4.7. Vyúčtované smluvní pokuty je možné započítat vůči nároku Zpracovatele na zaplacení ceny za poskytnutí

 služeb dle Smlouvy.

**V.**

**Závěrečná ustanovení**

4.1. Toto Ujednání nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu poslední ze Smluvních stran.

4.2.Toto Ujednání zaniká ukončením této smlouvy.

4.3. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně v tomto Ujednání neupravené se řídí právním řádem České

 Republiky a dále zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v

 souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zákonem o zpracování osobních

 údajů.

4.4 Bez ohledu na ustanovení případných mezinárodních kolizních norem jsou k řešení případných sporů mezi

 stranami příslušné obecné soudy České republiky.

4.5 Toto Ujednání lze měnit či doplňovat pouze formou číslovaných písemných datovaných dodatků Smlouvy.

V Olomouci dne: ………………….…….. V ……………..…………………….. dne ………………………..

…………………………………………………………. ……………………………………………………………….

objednatel poskytovatel

Fakultní nemocnice Olomouc ……………………………………………………………….

**Příloha č. 5 – Ceník služeb SMS a hovorů**

* jednotkové ceny za SMS a hlasové služby do sítí všech poskytovatelů telekomunikačních sítí