**Servisní smlouva**

(dále jen „Smlouva“)  
uzavřená podle režimu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

**Označení smluvních stran**

**Objednatel** Nemocnice Písek, a.s.  
Sídlo: Karla Čapka 589, 397 01 Písek  
IČ: 26095190  
DIČ: CZ699005400  
Zastoupení: MUDr. Jiří Holan, MBA, předseda představenstva  
Bankovní spojení: č.ú.20830271/0100  
Kontaktní osoba ve věcech technických: Ing. František Veselý, tel: +420 382 772 007, e-mail:  
[vesely@nemopisek.cz](mailto:vesely@nemopisek.cz)  
Kontaktní osoba ve věcech smluvních: Ing. Dana Čagánková, tel.+420 382 772 001, e-mail: [cagankova@nemopisek.cz](mailto:cagankova@nemopisek.cz)

na straně první (**dále jen jako „objednatel“**)

a  
**Poskytovatel** DOPLNIT  
Sídlo: DOPLNIT  
IČ: DOPLNIT DIČ: DOPLNIT  
Zastoupení: DOPLNIT  
Bankovní spojení: DOPLNIT číslo účtu: DOPLNIT  
Kontaktní osoba ve věcech smluvních: DOPLNIT vč. tel. a e-mailu

na straně druhé (**dále jen jako „poskytovatel“**)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu o provádění údržby počítačového programu (dále jen „Smlouva“), jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „Modernizace nemocničního informačního systém“ (dále jen „veřejná zakázka“), zadávané dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

**Článek 1  
Prohlášení smluvních stran**

1. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva představuje součást zadávací dokumentace veřejné zakázky. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že jsou se zadávací dokumentací veřejné zakázky detailně seznámeny a že berou na vědomí, že veškerá plnění dle této smlouvy musejí být v souladu s touto zadávací dokumentací, k čemuž společně vyvinou maximální úsilí.

2.. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že ke dni podpisu této smlouvy byla mezi stranami podepsána Smlouva o dílo a Licenční smlouva (dále jen „Smlouva o dílo a licenční smlouva“), jejímž předmětem je modernizace nemocničního informačního systému (dále jen produkt) a jeho implementace a poskytnutí licence k počítačovým programům, a to v rozsahu a za podmínek sjednaných ve Smlouvě o dílo a licenční smlouvě. Přílohu č. 2 Smlouvy o dílo a licenční smlouvy tvoří harmonogram implementace, se kterým jsou smluvní strany seznámeny a který je podstatný rovněž pro plnění dle této smlouvy.

3. Smluvní strany shodně prohlašují, že objednatel byl s produktem a jeho vlastnostmi a funkcionalitami seznámen, a že objednatel produkty oprávněně užívá na základě Smlouvy o dílo a Licenční smlouvy.

**Článek 2**

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat servis a podporu počítačového programu a k jeho úpravám, a to za účelem zajištění a podpory řádného provozu a užívání (dále jen „Servisní služby“). Přehled, rozsah a popis Servisních služeb je specifikován v příloze č. 1 této Smlouvy.

2. Smluvní strany mají zájem touto Smlouvou upravit vzájemná práva a povinnosti při poskytování Servisních služeb poskytovatelem objednateli a definovat rozsah Servisních služeb, které v této souvislosti poskytovatel bude za úplatu zajišťovat a vykonávat pro objednatele.

3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli Servisní služby, které jsou specifikovány v Příloze č.1 této Smlouvy, a to za Cenu sjednanou v čl. 4 této Smlouvy. Servisní služby budou poskytovatelem poskytovány 5 let počínaje akceptací Etapy č. 2 dle přílohy č. 2 – „Harmonogram implementace“ Smlouvy o dílo a Licenční smlouvy (dále jen „Etapa č. 2“).

**Článek 3**

**Místo plnění**

1. Servisní služby budou objednateli poskytovatelem poskytovány v závislosti na charakteru služby buď osobně v sídle objednatele, resp. na příslušných pracovištích objednatele, příp. na pracovištích poskytovatele, resp. telefonicky, e-mailem, prostřednictvím vzdáleného přístupu, nebude-li v konkrétním případě smluvními stranami dohodnuto jinak.

2. Veškeré případné listinné či jiné hmotné výstupy činnosti dle Smlouvy (dokumentace, plány apod.) je poskytovatel povinen předat objednateli v sídle objednatele, nebude-li v konkrétním případě mezi smluvními stranami sjednáno jinak.

**Článek 4**

**Cena a platební podmínky**

1. Cena za poskytování Servisních služeb dle čl. 2 této smlouvy je sjednána dohodou Smluvních stran, a to ve výši:

Cena Servisu činí:

Cena Servisu bez DPH za 1 měsíc jeho poskytování: (doplnit) Kč

DPH (doplnit) % (doplnit) Kč

Cena Servisu vč. DPH za 1 měsíc jeho poskytování: (doplnit) Kč

Cena za Konzultační hodinu činí:  
Cena za 1 člověkohodinu (doplnit) Kč  
DPH (doplnit) % (doplnit) Kč  
Cena za 1 člověkohodinu (doplnit) Kč

Cena za Vývojovou (rozvojovou) hodinu činí:  
Cena za 1 člověkohodinu (doplnit) Kč  
DPH (doplnit) % (doplnit) Kč  
Cena za 1 člověkohodinu (doplnit) Kč

Na úhradu poskytovateli vzniká nárok od schválení akceptačního protokolu Etapy č. 2 k provedené dodávce dle dohodnutých požadavků mezi objednatelem a poskytovatelem dle Smlouvy o dílo. První měsíční Odměnu podle předcházející věty je poskytovatel oprávněn účtovat nejdříve k uplynutí kalendářního měsíce, v kterém byl schválen akceptační protokol k poslední části implementace podle harmonogramu, který je přílohou č. 2 Smlouvy o dílo a licenční smlouvy.

2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že platba Odměny dle této smlouvy bude probíhat vždy za uplynulý kalendářní měsíc.

3. Poskytovatel je oprávněn vystavit první fakturu po uplynutí kalendářního měsíce, v kterém byl podepsán akceptační protokol k etapě č. 2 oběma smluvními stranami. Akceptační protokol bude osvědčovat, že produkt byl řádně nainstalován objednateli a je plně funkční dle dohodnutých podmínek. Akceptační protokol bude tvořit nedílnou součást faktury. Podmínky schvalování akceptačního protokolu jsou upraveny v Implementační smlouvě.

4. Odměnu je objednatel povinen pravidelně hradit poskytovateli bezhotovostním převodem peněžní částky na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem. Splatnost faktury je sjednána na 14 dní od jejího vystavení.

5. Poskytovatel je oprávněn zasílat faktury ve formátu PDF objednateli prostřednictvím elektronické pošty na adresu: [fakturace@nemopisek.cz](mailto:fakturace@nemopisek.cz).

6. Poskytovatel jako plátce daně z přidané hodnoty připočítá vždy u jednotlivého uskutečnění zdanitelného plnění k fakturované částce daň z přidané hodnoty v sazbě odpovídající zákonné úpravě v době, kdy bylo zdanitelné plnění uskutečněno. Objednatel se daň z přidané hodnoty zavazuje uhradit.

7. Dodání produktů je zároveň pokládáno za uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména shora uvedeného zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude jinak v souladu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě platnosti zpět poskytovatel k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení s plněním příslušného závazku. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.

**Článek 5**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění závazků poskytovatele.

2. Objednatel se zavazuje zajistit pro poskytovatele potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z této Smlouvy. Technicko-organizačními podmínkami se rozumí umožnění plného přístupu poskytovatele a jeho pracovníků k prostředí informačnímu systému objednatele, a to v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této Smlouvy.

3. Objednatel se zavazuje umožnit za účelem plnění této smlouvy poskytovateli vzdálený přístup do serverového a síťového prostředí objednatele, a to dle podmínek uvedených v příloze č. 4 této smlouvy. Objednatel se zavazuje, že umožní poskytovateli vzdálený přístup do serverového a síťového prostředí za účelem plnění dle této smlouvy nejpozději do 1 pracovního dne ode dne řádného dokončení Etapy č. 2

4. Poskytovatel se zavazuje informovat bez zbytečného odkladu objednatele o veškerých skutečnostech, které brání plnění závazků vyplývající ze Smlouvy.

5. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy a jinými normami.

6. Kybernetická bezpečnost

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

• Zákonu č. 264/2024 Sb., o kybernetické bezpečnosti včetně případných prováděcích právních předpisům

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

Poskytovatel musí jednat řádně a v kontextu výše uvedených právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti a musí zajistit plnění podmínek v nich uvedených a dále musí zajistit, aby proces realizace plnění byl v souladu s výše uvedenými předpisy, neboť Nemocnice Písek, a.s. je regulovaným subjektem podle zákona o kybernetické bezpečnosti.

V případě, že dojde ke změně legislativy související s předmětem plnění je zhotovitel povinen poskytovat plnění dle nové legislativy.

7. Další závazky objednatele mohou být stanoveny v průběhu plnění této smlouvy dohodu smluvních stran, kdy objednatel je zejména povinen poskytnout poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k řádnému plnění této smlouvy.

**Článek 6**

**Odpovědnost za vady a záruka**

1. Ve vztahu k produktu poskytl poskytovatel záruku ve Smlouvě o dílo a licenční smlouvě.

2. Poskytovatel odpovídá za ochranu a integritu dat, která obdržel od objednatele, a zavazuje se je použít pouze k účelům uvedeným v této smlouvě.

**Článek 7**

**Lhůty plnění při poskytování Servisních služeb**

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní služby v parametrech, které jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.

2. Pokud bude plnění předmětu smlouvy přerušeno či zdrženo z důvodu výlučně na straně objednatele, má poskytovatel právo na prodloužení jednotlivých termínů stanovených touto smlouvou, a to o dobu trvání takového přerušení či zdržení. Za zdržení na straně objednatele se považuje i zdržení plateb objednatele za plnění poskytnuté poskytovatelem dle této Smlouvy či neposkytnutí dostatečné součinnosti ze strany objednatele.

**Článek 8**

**Smluvní pokuty a úrok z prodlení**

1. V případě nedodržení doby odezvy dle přílohy č. 2 této smlouvy má objednatel právo požadovat od poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 10% měsíční paušální platby za každý započatý den prodlení.

2. Za prokázané porušení povinností o ochraně informací ve smyslu čl. 9 a kybernetické bezpečnosti čl. 5 odst. 6 této Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti.

3. Za prokázané porušení povinností o ochraně osobních údajů ve smyslu čl. 10 této Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti.

4. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením povinnost smluvní strany, jejíž splnění bylo utvrzeno smluvní pokutou, nezaniká. Ujednáními dle tohoto článku Smlouvy ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody v celé její výši.

5. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne právo na odstoupení od této Smlouvy. Odstoupením od této Smlouvy nezaniká povinnost k zaplacení smluvní pokuty, která vznikla před odstoupením od této Smlouvy.

6. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinnou smluvní stranou. Na splatnost smluvní pokuty se přiměřeně použije ustanovení čl. 4 této smlouvy. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která zakládá právo smluvní strany na smluvní pokutu.

7. Výše jednotlivých smluvních pokut považují smluvní strany s přihlédnutím k charakteru povinností, jejichž splnění je smluvními pokutami utvrzeno, a s přihlédnutím k účelu této smlouvy za přiměřené.

**Článek 9**

**Závazek mlčenlivosti a ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:

a. mohou si vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné,

b. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

2. Smluvní strany považují obsah smlouvy, stejně jako všechny informace získané v souvislosti s uzavřením smlouvy a v souvislosti s jejím plněním za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“) a zavazují se zajistit a zachovávat o nich mlčenlivost a učinit vše nezbytné pro jejich ochranu a zamezení jejich zneužití.

3. Každá smluvní strana se zavazuje zdržet se zpřístupnění Důvěrných informací bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany třetím osobám, s výjimkou jejich zpřístupnění v nezbytném rozsahu svým zaměstnancům, subdodavatelům, odborným poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu v souladu s příslušným právním předpisem, kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Kterákoli smluvní strana je bez jakéhokoliv omezení odpovědná za jakékoliv porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které smluvní strana Důvěrné informace poskytne.

4. Povinnost smluvních stran zachovávat důvěrnost informací a mlčenlivost v rozsahu uvedeném v této Smlouvě trvá i po zániku smlouvy.

5. Ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením povinností dle tohoto článku Smlouvy, či na informace, které je smluvní strana povinna sdělit třetí osobě či zpřístupnit podle právního předpisu, případně dle požadavku orgánu veřejné moci na základě zákona.

**Článek 10**

**Ochrana osobních údajů**

1. Poskytovatel se zavazuje k zachování absolutní mlčenlivosti o následujících skutečnostech:

a. o skutečnostech, na které se vztahuje mlčenlivost zdravotnických pracovníků dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů;

b. o osobních údajích včetně jejich zvláštních kategorií, které zpracovává objednatel a se kterými poskytovatel přijde do styku při plnění této Smlouvy, zejména při zpracování dat, osobních údajích včetně jejich zvláštních kategoriích , jakož i o bezpečnostních opatřeních objednatele ve vztahu k těmto osobním údajům včetně jejich zvláštních kategorií, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

2. Poskytovatel se zavazuje, že přijme veškerá mu známá bezpečnostní opatření k zajištění ochrany osobních údajů pacientů a klientů objednatele před jejich zneužitím nebo únikem těchto dat prostřednictvím zaměstnanců a jiných pracovníků poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a jiní pracovníci či jeho smluvní partneři, kteří při výkonu své práce přicházejí do styku s osobními údaji (včetně jejich zvláštních kategorií) třetích osob, byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji a byli seznámeni s následky jednání, které je v rozporu s právními předpisy.

**Článek 11**

**Platnost a účinnost smlouvy**

1. Smlouva se stává platnou dnem podpisu druhou smluvní stranou a účinnou dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Zápis do registru smluv zajistí objednatel. Smluvní strany se shodly na tom, že všechny přílohy této smlouvy mají charakter obchodního tajemství a nepodléhají tak uveřejnění. Smluvní strany výslovně sjednávají, že se touto smlouvou řídí ode dne řádného provedení implementace a akceptace dle Smlouvy o dílo a Licenční smlouvy.

2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 5 let od předání předmětu díla.

3. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran v písemné podobě, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.

4. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět. Výpovědní doba se sjednává v délce šesti (6) měsíců a počíná běžet první den měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď netřeba odůvodňovat.

5. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případech stanovených občanským zákoníkem. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana opakovaně porušila svou povinnost zachovávat důvěrnost informací či povinnost mlčenlivosti podle čl. 9 této Smlouvy nebo mlčenlivosti o osobních údajích dle čl. 10 této Smlouvy.

6. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:

a) poskytovatel pozbude oprávnění vyžadované právními předpisy k činnostem, k jejichž provádění je poskytovatel povinen dle Smlouvy;

b) vůči majetku poskytovatele bude probíhat insolvenční řízení nebo bude insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;

c) poskytovatel vstoupí do likvidace.

7. Poskytovatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:

a) objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých dluhů vyplývajících ze Smlouvy po dobu delší než 60 dnů;

b) objednatel užívá produkt v rozporu s Licenční smlouvou a/nebo do produktu neoprávněně zasahuje či jej neoprávněně upravuje;

c) vůči majetku objednatele bude probíhat insolvenční řízení nebo bude insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;

d) objednatel vstoupí do likvidace.

8. Odstoupení od této Smlouvy musí mít písemnou formu, přičemž písemný projev vůle odstoupit od Smlouvy musí být druhé smluvní straně řádně doručen. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy, ani nároku na zaplacení smluvních pokut či úroku z prodlení.

9. Pro případ odstoupení poskytovatele od Smlouvy z důvodů uvedených v odst. 7 tohoto článku Smlouvy má poskytovatel vůči objednateli nárok na poměrnou část ceny za Servisní služby, které do doby odstoupení od Smlouvy objednateli řádně poskytl.

10. Pro vyloučení pochybností předčasným ukončením této smlouvy není žádným způsobem dotčena platnost a účinnost Licenční smlouvy. Pro vyloučení pochybností objednatel bude i nadále oprávněn užívat poslední aktuální generační verzi produktu ve stavu k poslední měsíční paušální splátce, a to minimálně s prohlížecími právy.

11. Objednatel je oprávněn požádat nejdříve 1 rok před nejbližším řádným termínem ukončení závazků z této smlouvy a smluv závislých, dále pak v závislosti na skončení účinnosti této smlouvy (včetně situace, kdy je smlouva ukončena jinak než splněním předmětu smlouvy a zároveň se Objednatel rozhodne ponechat si rozpracované plnění), o vypracování exitového plánu (dále tzv. „exit“). poskytovatel je povinen dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a případně se třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s prováděním díla na jiného dodavatele. Povinnost poskytování součinnosti ze strany poskytovatele podle tohoto odstavce smlouvy končí uplynutím jednoho roku od ukončení závazků z této smlouvy a smluv závislých. Ve lhůtě jednoho roku od ukončení závazků z této smlouvy a smluv závislých je poskytovatel povinen spolupracovat s jinými dodavateli, kteří budou ve smluvním vztahu s Objednatelem, a dále je poskytovatel povinen odstranit vady díla, kterých si Objednatel či jiný dodavatel v rámci vypracovaného exitového plánu nemohli všimnout.

12. V souvislosti s povinností poskytovatele podle předchozího odstavce se poskytovatel zavazuje vypracovat na základě pokynu Objednatele tzv. exitový plán, kterým se rozumí dokumentace vymezující způsob provedení exitu, provedení analýzy rizik, jejich zhodnocení a návrh jejich eliminace, harmonogram činností a jednotlivých kroků, způsob a formáty migrace dat. poskytovatel je pak povinen provést činnosti, které jsou nezbytné k realizaci exitového plánu. Exitový plán bude ze strany Objednatele vyžádán bez zbytečného odkladu poté, co vyvstala potřeba jeho vypracování. Poskytovatel je pak povinen tento vypracovat do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Vypracovaný exitový plán podléhá schválení ze strany Objednatele.

13. Poskytovatel je na základě exitového plánu povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě (jinému dodavateli) maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle smlouvy či jejich části na Objednatelem určenou třetí osobu tak, s výjimkou případu, že by novým poskytovatelem plnění byl stávající poskytovatel dle této smlouvy, aby Objednateli nevznikla újma související s přechodem poskytování plnění dle této smlouvy na nového poskytovatele díla. poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem určenou třetí osobou (jiným dodavatelem).

14. V případě jakéhokoli sporu mezi objednatelem a poskytovatelem v otázce, která se týká exitu, bude dohodou smluvních stran určen soudní znalec k posouzení sporných otázek, přičemž se smluvní strany zavazují, že se budou výsledkem takového nezávislého posouzení řídit. Náklady posouzení hradí Objednatel, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

**Článek 12**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva se řídí českým právem, přičemž právní vztahy Smlouvou výslovně neupravené se řídí zejména občanským zákoníkem.

2. Dle § 2 e) zákona č.320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě je dodavatel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Poskytovatel je povinen archivovat veškerou dokumentaci spojenou s předmětem této smlouvy (zejm. účetní doklady) od účinnosti této smlouvy do 31. 12. 2035, včetně umožnění přístupu k ní.

3. Zhotovitel je povinen minimálně do 31. 12. 2035 poskytovat informace a dokumentaci vztahující se k předmětu této smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů [CRR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, Auditního orgánu (dále jen .AO"), Platebního a certifikačního orgánu (dále jen .PCO"), příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy] a je povinen informovat objednatele, případně poskytovatele dotace o skutečnostech majících vliv na plnění předmětu této smlouvy, především je povinen informovat o jakýchkoli kontrolách a auditech provedených v souvislosti s plnění předmětu této smlouvy. Zhotovitel je ve lhůtě v tomto odstavci uvedené rovněž na žádost objednatele, poskytovatele dotace, řídícího orgánu IROP, PCO nebo AO povinen poskytnout veškeré informace o výsledcích a kontrolní protokoly z těchto kontrol a auditů a zároveň vytvořit podmínky k provedení kontroly a poskytnout při prováděn í kontroly součinnost. V souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů je Zhotovitel povinen poskytnout kontrolním orgánům a objednateli veškerou potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly a obdobně zavázat i své případné poddodavatele.

4. Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla publicity a vizuální identity stanovená poskytovatelem dotace v rámci IROP, výzvy č. 79 určené Objednatelem při zahájení realizace předmětu plnění.

5. Všechny spory, které vzniknou ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

6. Tato Smlouva obsahuje úplnou dohodu smluvních stran o vzájemných právech a povinnostech upravených touto Smlouvou. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky ke Smlouvě, které musí být výslovně jako dodatek k této Smlouvě označeny. Nebude-li v dodatku uveden jiný okamžik nabytí jeho účinnosti, pak změna Smlouvy bude účinná ke dni uzavření takového dodatku.

7. Stane-li se či ukáže-li se kterékoli z ustanovení Smlouvy být neplatným, neúčinným, či zdánlivým, tato neplatnost, neúčinnost ani zdánlivost nebude mít vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany nahradí takové neplatné, neúčinné, popř. zdánlivé ustanovení smlouvy platným a účinným ustanovením, které bude svým účelem a ekonomickým dopadem co nejbližší (v maximální možné míře přípustné platnými právními předpisy) ustanovení, které má být nahrazeno, a úmysl smluvních stran nebude takovou změnou dotčen, a to ve lhůtě 30 dnů od obdržení výzvy kterékoliv smluvní strany.

8. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující.

9. Tato smlouva je vyhotovena v elektronickém originále, jenž po podpisu druhou ze smluvních stran obdrží obě smluvní strany.

10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

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

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

Příloha č. 3 – Podmínky vzdáleného přístupu

V Písku, dne

Za Objednatele: Za poskytovatele:

[DOPLNÍ DODAVATEL]

……………………………

MUDr. Jiří Holan, MBA  
předseda představenstva

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

V jednotlivých odstavcích níže je uveden přehled Servisních služeb, které zajišťuje poskytovatel pro řádné fungování produktu.

**1) Poskytování služby Helpdesk**

a) Telefonická asistenční služba Hotline a webový portál přístupný pro objednatele. Telefonní linka je zřízena zejména pro urgentní nahlášení kritické chyby nebo incidentu.

**2) Servisní služby**

a) Poskytovatel se zavazuje po celou dobu účinnosti servisní smlouvy dodávat nové verze všech částí NIS, a to včetně aktualizované dokumentace. Servisní podpora ze strany Poskytovatele bude poskytována nejen pro poslední uvolněnou verzi díla, nýbrž také o maximálně dvě verze nižší.

b) Odstraňování vad produktu, poskytování opravných kódů (build)

c) Poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů, rozvoj produktu v návaznosti na požadavky objednatele

d) Správa a konfigurace provozovaných modulů produktu, a to zejména konfigurace a údržba jednotlivých částí systému, opravy (patche), úpravy (změny) a importy potřebných dat, číselníků apod. k zajištění správného fungování produktu.

e) Aktualizace produktu v návaznosti na relevantní legislativní změny, zejména z oblasti vykazování zdravotním pojišťovnám, metodiky VZP, vykazování ÚZIS a ostatních oblastí produktu, v návaznosti na aktuálně platné právní předpisy.

f) Zavádění nových modulů a funkcí. Jedná se o tzv. upgrade generační verze každého produktu, který bude vždy proveden po dohodě s objednatelem

g) Optimalizace produktu z pohledu efektivního běhu

h) Údržba databáze, podpora provozu operačního systému a databázového prostředí

i) Preventivní a proaktivní činnosti, kontrola funkčnosti, zabezpečení a optimalizaci provozu poskytovatele sloužící k omezení vzniku incidentů a s tím související úpravy produktu

**3) Služby konzultační a edukační**

a) Poskytování konzultačních služeb a školení uživatelům a administrátorům

b) Garance informovanosti – poskytování informací o nových produktech

c) Metodické rady realizace servisní podpory

d) Možnost účasti uživatelů na vzdělávacích setkáních k problematice informačních systémů

e) Poskytování školících materiálů k produktu v elektronické podobě

f) Konzultační služby pro klinická pracoviště a ambulance v rozsahu 32 hodin ročně

**Příloha č. 2 Specifikace služeb Poskytovatele**

**1. Úroveň servisní služeb Poskytovatele**

1.1 Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění.

1.2 Poskytovatel se zavazuje zřídit ve prospěch Objednatele přístup do HelpDesku. Jedná se o aplikaci napojenou online na informační systém Poskytovatele, přičemž tato aplikace bude zabezpečena a dostupná nepřetržitě v režimu 24/7/365 (24 hodin denně, sedm dní v týdnu, každý den v roce). Objednatel bude mít možnost zadávat do HelpDesku formou tzv. ticketů požadavky, stanovovat jejich priority, sledovat zahájení a ukončení činnosti, přidělené lidské zdroje, průběh prací apod. Ke každému ticketu je vedeno komunikační vlákno, ze kterého je patrný proces komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem. K upozornění na změněné stavy ticketu je využíváno automatické e-mailové notifikace. Adresa HelpDesku je [ doplnit ]. Poskytovatel se dále zavazuje zřídit tzv. hotline, a to na telefonním čísle [ doplnit ], jejímž prostřednictvím budou hlášeny vady v případě, že Helpdesk nebude funkční a v mimo pracovní době (16:00 – 07:00) na telefonním čísle [ doplnit ] pro urgentní nahlášení kritické chyby kategorie A a B.

1.3. Poskytovatel je povinen podle této smlouvy zajistit sledování provozu NIS, a předkládat pravidelně, zpravidla měsíčně (nedohodnou-li se smluvní strany jinak), souhrnnou zprávu o fungování NIS, včetně popisu incidentů a vad, které se ve sledovaném období projevily, a včetně způsobu jejich vyřešení. Zpráva bude obsahovat informaci o dostupnosti NIS, zda byl případně nedostupný a po jakou dobu. Ze zprávy musí vyplývat informace o tom, že služby jsou poskytovány v plném rozsahu a kvalitě stanovené a očekávané touto smlouvou. Součástí smlouvy bude i souhrnná informace o tom, zda ve sledovaném období byly objednatelem využity dodatečné služby rozvoje na objednávku, rozsah takových služeb, a stav jejich poskytnutí.

**2. Odstraňování vad a dostupnost systému**

2.1 Předmět díla nebo jeho část má vady, jestliže neodpovídá výsledku určenému ve Smlouvě o dílo či zadávací dokumentaci veřejné zakázky, účelu jeho využití, případně nemá funkčnost či vlastnosti výslovně stanovené smlouvou, zadávací dokumentací, Objednatelem, platnými předpisy nebo nemá funkčnost či vlastnosti obvyklé. Za vadu podle této smlouvy se nepovažuje nefunkčnost NIS, jejíž příčina je na straně Objednatele (dále jen „Incident“).

2.2 Poskytovatel je povinen odstraňovat vady, a to ve lhůtách stanovených pro každou kategorii vady. Pro účely stanovení způsobu a doby odstranění vad se rozlišují kategorie vad a incidentů takto:

• Kategorie A („Kritická vada“) - vada, kvůli které práce s NIS není vůbec možná, v důsledku čehož nelze vůbec realizovat klíčové procesy Objednatele v rámci tohoto softwaru. Tento stav může ohrozit či zásadně omezit běžný provoz Objednatele, hrozí nenávratné ztráty dat či je nedostupnost systému pro všechny nebo většinu uživatelů (více než 50 %).

• Kategorie B („Vážná vada“) - vada, kvůli které je práce s NIS zásadním způsobem omezena, v důsledku čehož lze realizovat pouze některé procesy Objednatele v rámci tohoto softwaru. Tento stav může omezit běžný provoz Objednatele bez nenávratné ztráty dat či je nedostupnost systému pro menší počet uživatelů (méně než 50 %).

• Kategorie C („Drobná vada“) - vada, kvůli které je práce s NIS omezena, v důsledku čehož lze realizovat některé procesy Objednatele v rámci díla pouze s určitými obtížemi, přičemž nehrozí ztráta dat a omezení se týká jednotlivých uživatelů nebo skupin uživatelů mimo organizaci Objednatele.

• Kategorie D („Nevýznamná vada“) - vada, kvůli které práce s NIS není omezena a nemá dopad na její funkčnost – jedná se například o jazykové opravy, drobné chyby či drobné nepohodlí v užívání systému.

2.3 Dále je Poskytovatel povinen řešit incidenty, za které jsou považovány situace vyjmenované v čl. 2.10 této Přílohy smlouvy.

2.4 Objednatel je povinen oznámit vadu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, a to pouze elektronicky prostřednictvím Helpdesku, je-li funkční. V případě Kritické vady (kategorie A) a Vážné vady (kategorie B) je pro dodržení reakční doby a doby pro odstranění incidentu Objednatel vždy povinen závadu oznámit na telefonním čísle [doplnit] a následně zadat informace o závadě prostřednictvím HelpDesku.

2.5 Za Objednatele jsou oprávněni oznamovat vady zejména osoby určené Objednatelem, jejichž totožnost bude uvedena v HelpDesku, a které budou mít přímý přístup do HelpDesku. Případné změny těchto osob oznámí Objednatel písemně Poskytovateli.

2.6. Zařazení vady do jednotlivých kategorií závazně určuje Objednatel a Poskytovatel je povinen toto určení plně respektovat.

2.7 Objednatel je povinen uvést rovněž informace o vadě (incidentu), zejména její popis, kdy a jak se stala, jak byla zjištěna, popř. též připojit opisy chybových hlášení.

2.8 Poskytovatel je oprávněn navrhnout Objednateli změnu kategorizace vady, pokud Objednatelem uvedená kategorie vady neodpovídá povaze vady, jak jsou vymezeny shora v čl. 2.2 této Přílohy smlouvy. Změnu kategorizace navrhne Poskytovatel prostřednictvím HelpDesku a stručně ji odůvodní.

2.9 Vada se považuje za odstraněnou v okamžiku, kdy NIS opětovně vykazuje vlastnosti sjednané ve Smlouvě o dílo a v jejích přílohách, popř. vlastnosti sjednané později v souvislosti s jejími úpravami, nebo Poskytovatel realizuje v případě Kritické nebo Vážné vady taková opatření, aby NIS nadále vykazovala jen vady nižší kategorie (tj. z kategorie „kritická“ na kategorii „vážná“, „drobná“ nebo „nevýznamná“ vada, popř. z kategorie „vážná“ na kategorii „drobná“ či „nevýznamná“ vada); Poskytovatel je v takovém případě oprávněn změnit kategorizaci vady a je povinen pokračovat v jejím odstraňování.

2.10 Incident se považuje za vyřešený v okamžiku, kdy Poskytovatel lokalizuje a oznámí příčinu incidentu Objednateli, byla-li příčina incidentu:

- na straně Objednatele (např. vadné zadávání dat nebo vkládání souborů nevhodných formátů nebo velikostí, vada klientských stanic nebo jiných technických zařízení či software Objednatele),

- na straně třetích osob (např. jiných poskytovatelů služeb) či technického vybavení (např. výpadek internetového připojení, chyby nebo výpadky softwaru třetích osob, na nichž je funkcionalita NIS závislá),

- důsledkem zásahů Objednatele nebo třetích osob do NIS,

- důsledkem nedostupnosti dat třetích osob, jejichž data NIS zpracovává,

- důsledkem změny datových formátů, informačních systémů či postupů třetích osob, na nichž byl NIS nebo jeho část závislá, nebo

- důsledkem jiných nepředvídatelných skutečností, které Poskytovatel nezapříčinil (např. potížemi operačních systémů a jejich prostředí či záplatami, upgradem, poruchami hardwaru anebo potížemi s dalšími aplikacemi).

2.11 Prokáže-li Poskytovatel, že v daném případě se nejednalo o vadu, tj. příčinou byla vada nebo výpadek služeb třetích osob nebo jednání na straně Objednatele, není Poskytovatel v prodlení a vzniká mu nárok na úhradu hodinových činností a případných dalších nákladů vynaložených v souvislosti s lokalizací incidentu v závislosti na hodinovém rozsahu času stráveného analýzou ze strany Poskytovatele. Poskytovatel v takovém případě prostřednictvím HelpDesku oznámí příčinu incidentu a sdělí rozsah činností spojených s jeho lokalizací a případnou výši dalších účelně vynaložených nákladů.

2.12 Objednatel požaduje, aby Poskytovatel poskytoval servisní služby podle této smlouvy tak, aby dostupnost NIS byla nejméně na úrovni 99,90 % času. Dostupnost se vyhodnocuje měsíčně za uplynulé období, a vyjadřuje se v procentech logicky zaokrouhlených na dvě desetinná místa. Dostupnost je definována jako poměr součtu času trvání Kritických vad a Vážných vad (vad Kategorie A a Kategorie B dle odst. 2.2. této Přílohy smlouvy) v minutách oproti celkovému počtu minut poskytování služby. Do celkového počtu minut se nezapočítává čas odstávek dle odst. 3. této smlouvy, a čas nedostupnosti způsobený na straně Objednatele jeho neodbornou manipulací nebo poškozením, případně způsobený zásahem vyšší mocí.

**3. Odstávka NIS**

3.1 V případě, že bude nezbytné za účelem řádného poskytování servisních služeb či pravidelné údržby NIS provést odstávku, tedy způsobit dočasnou nedostupnost NIS, zavazuje se Poskytovatel písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky NIS a též požadované termíny výluky, alespoň 7 pracovních dnů předem. Odstávka NIS je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu odstávky NIS, není Poskytovatel oprávněn odstávku NIS provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení odstávky NIS.

**4. Garance lhůt, způsob počítání lhůt**

4.1. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstraňování řádně oznámené vady bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtách uvedených jako reakční doba v čl. 4.5 této Přílohy smlouvy. Ve lhůtě pro odstranění vady je Poskytovatel povinen uvést NIS do funkčně bezvadného stavu.

4.2. Reakční doba začíná běžet okamžikem založení ticketu. Lhůta pro odstranění vady počíná běžet okamžikem, kdy Poskytovatel zareagoval na řádně oznámenou vadu, popř. incident, nejpozději však v okamžiku, kdy uběhly reakční doby příslušné pro danou kategorii vady. Doba reakce se může prodloužit o dobu, po kterou nefungoval vzdálený přístup z důvodů na straně Objednatele, popř. třetích osob, nebo o dobu prodlení s komunikací či součinností ze strany Objednatele či třetích osob, to však pouze po dohodě s Objednatelem.

4.3 Příjem požadavku (provozní doba) je časový interval, po který bude poskytovatel přijímat požadavky Objednatele – příjmem 24x7 se rozumí příjem požadavků 24 hodin denně 7 dní v týdnu, příjmem 9x5 pak příjem požadavků v pracovní dny od 07:00 do 16:00) – stanovené časové rozmezí se používá při výpočtu dostupnosti a je základem pro výpočet doby odezvy a doby odstranění incidentu (do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky).

4.4 Garantovaný čas reakce k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) provedené v režimu 9x5 počítá takto:

* pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 hod. pracovního dne, počítá

se od 12:00 hod. tohoto dne;

* při nahlášení požadavku po 12:00 hod. pracovního dne se počítá od

7:00 hod. následujícího pracovního dne;

4.5 Poskytovatel garantuje tyto lhůty:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategorie vady | Dostupnost služby | Příjem požadavku | Reakční doba | Lhůta pro odstranění vady |
| A | 24x7 | 24x7 | do 1 hodiny | do 8 hodin |
| B | 24x7 | 24x7 | do 4 hodin | do 24 hodin |
| C | 24x7 | 9x5 | do 1 pracovního dne | do 10 pracovních dnů |
| D | 24x7 | 9x5 | do 2 pracovních dnů | do 20 pracovních dnů |

4.6 Na incident (čl. 2.10 této Přílohy smlouvy) je Poskytovatel povinen reagovat bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 hodiny. Lhůta pro odstranění incidentu bude stanovena dohodou smluvních stran dle jeho dopadů na informační systém, obdobně, jako v případě vad podle předchozího odstavce.

4.7 V případě, že se jedná o vadu mimořádného charakteru vyžadující delší dobu pro vyřešení, či incident způsobený skutečnostmi, které nemůže Poskytovatel ovlivnit, je Poskytovatel oprávněn prodloužit dobu vyřešení o dobu nezbytnou k vyřešení, to však pouze po dohodě a se souhlasem Objednatele.

4.8. Poskytovatel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat, zadaných uživateli Objednatele.

4.9 Do lhůty pro odstranění vady se nezapočítává:

- prodlení v komunikaci či poskytnutí součinnosti ze strany Objednatele, evidované v HelpDesku, která je nezbytná k odstranění vady nebo vyřešení incidentu;

- prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti prokazatelně zaviněné těmito stranami (dodavateli okolních subsystémů, hardware apod.), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem NIS a nejsou v odpovědnosti Poskytovatele;

- doba zajištění dopravy a samotné dopravy k Objednateli v případě, že není Poskytovateli umožněn vzdálený přístup;

- posun času řešení na základě rozhodnutí o tomto posunu Objednatelem, a čas potřebný na poskytnutí nezbytné součinnosti za strany Objednatele Poskytovateli, ke kterému byl Objednatel Poskytovatelem vyzván.

**5. Sankce**

5.1 V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti reagovat na řádně oznámenou vadu v termínu dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každých i započatých 30 minut prodlení s reakcí na každou jednotlivou vadu, pokud jde o vadu kategorie A.

5.2 V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti odstranit reklamovanou vadu v termínu dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady, pokud jde o vadu kategorie A.

5.3 V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti reagovat na řádně oznámenou vadu v termínu dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s reakcí na každou jednotlivou vadu, pokud jde o vadu  
kategorie B.

5.4 V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti odstranit reklamovanou vadu v termínu dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady, pokud jde o vadu kategorie B.

5.5 V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti reagovat na řádně oznámenou vadu v termínu dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení s reakcí na každou jednotlivou vadu, pokud jde o vadu  
kategorie C.

5.6 V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti odstranit reklamovanou vadu v termínu dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč za každý i započatý den prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady, pokud jde o vadu kategorie C.

5.7 V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti reagovat na řádně oznámenou vadu v termínu dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení s reakcí na každou jednotlivou vadu, pokud jde o vadu kategorie D.

5.8. V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti odstranit reklamovanou vadu v termínu dle této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý započatý den prodlení s odstraněním každé jednotlivé vady, pokud jde o vadu kategorie D.

5.9. V případě nedodržení dostupnosti NIS dle odst. 2.12. této smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za nedodržení každé jedné desetiny procenta pod úrovní 99,90 %.

5.10. V případě porušení povinností Poskytovatele, které se týkají jeho závazku k dodržování pracovněprávních předpisů, předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a závazku k dodržování férových vztahů ke svým poddodavatelům, uhradí Poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

5.11. Smluvní pokuty na základě tohoto článku smlouvy nevylučují nárok Objednatele na náhradu škody, která byla jednáním Poskytovatele způsobena.

**Příloha č. 3 Podmínky vzdáleného přístupu**

1. Obecná pravidla
   1. Předmět plnění dle Smlouvy o dílo a licenční smlouvy (dále Předmět plnění) nesmí být zatížen žádnými faktickými ani právními vadami a musí odpovídat všem technickým požadavkům, technickým a bezpečnostním normám pro daný druh Předmětu plnění.
   2. Zaměstnanci Poskytovatele mohou přistupovat k informačním a komunikačním prostředkům (ICT prostředky) Objednatele výhradně prostřednictvím uživatelských účtů, které jim byly přiděleny Objednatelem.
   3. Poskytovatel se zavazuje nakládat s veškerými daty, informacemi a údaji, ke kterým se dostane v rámci Předmětu plnění takovým způsobem, aby nemohlo dojít k jejich ztrátě, vyzrazení, neoprávněné či neodborné manipulaci. Dále se zavazuje používat tato data pouze k danému účelu a neumožnit jejich zpřístupnění nepovolané osobě.
   4. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškerou platnou legislativu, zejména pak tu v oblasti kybernetické bezpečnosti a ochrany osobních údajů.
   5. Veškerá ustanovení těchto pravidel musí být promítnuta i k jednotlivým subdodavatelům Poskytovatele. Za plnění subdodavatele odpovídá vůči Objednateli Poskytovatel.
2. Uživatelská oprávnění
   1. Poskytovatel poskytne Objednateli seznam uživatelů, kteří potřebují přistupovat k ICT prostředkům Objednatele. Každému uživateli bude vytvořen vlastní uživatelský účet s minimální sadou oprávnění, kterou potřebuje ke své činnosti. Přidělená oprávnění podléhají schválení manažerem kybernetické bezpečnosti Objednatele. O schválení je nutné uchovávat písemný záznam.
   2. Sada oprávnění jednotlivých uživatelů a jejich aktuálnost je pravidelně (minimálně jednou ročně) validována manažerem kybernetické bezpečnosti Objednatele. Poskytovatel je povinen poskytnout k této validaci součinnost. O proběhlé kontrole je uchováván písemný záznam.
   3. Přidělené účty není povoleno sdílet mezi různými zaměstnanci Poskytovatele. V takovém případě se jedná o podstatné porušení Smlouvy o poskytování služeb a těchto pravidel.
3. Ustanovení o oprávnění užívat data
   1. Veškerá data získaná, zpracovaná a uložená v rámci Předmětu plnění (dále Data) jsou ve výhradním vlastnictví Objednatele. Poskytovatel má k těmto datům primárně užívací právo.
   2. Poskytovatel se zavazuje zachovávat důvěrnost, dostupnost i integritu uložených Dat. K Datům mohou přistupovat pouze autorizovaní a proškolení zaměstnanci Poskytovatele. Poskytovatel je povinen veškeré přístupy k Datům evidovat.
   3. Pokud Poskytovatel přijde do styku s osobními údaji, musí se řídit platnou legislativou na ochranu osobních údajů, především týkající se zpracování a předávání.
   4. Poskytovatel může šířit informace o Předmětu plnění či o spolupráci s Objednatelem (web, medializace Poskytovatele, publikace, tisk apod.) jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
4. Bezpečnost komunikace
   1. V případě ztráty nebo odcizení hardware, software, dat, informací ve vlastnictví Objednatele musí Poskytovatel vždy neprodleně nahlásit tuto skutečnost Objednateli. Nahlášení provede vždy na e-mail: security@nemopisek.cz a telefonicky na tel.: +420 382 772 001. (Objednatel výslovně vyžaduje duplicitní informaci, tedy telefonem a zároveň i e-mailem).
   2. Při práci na zařízení (například: počítači, notebooku, mobilním telefonu, zdravotnickém prostředku) připojeném do sítě a/nebo k informačním systémům Objednatele musí Poskytovatel dodržovat tyto zásady:
      * + - k zařízení může přistupovat pouze autorizovaný zaměstnanec Poskytovatele, který byl Poskytovatelem prokazatelně proškolen ohledně kybernetické bezpečnosti,
          - chránit výpočetní techniku a všechna data Objednatele před porušením důvěrnosti, integrity či dostupnosti,
          - po ukončení práce v síti a/nebo v informačním systému Objednatele provést neprodleně odhlášení uživatele.
   3. Při práci na serverech Objednatele musí být splněny následující zásady:
      * + - nesmí měnit jakákoliv oprávnění na serveru nebo informačním a komunikačním systému bez písemného souhlasu oddělení Správy sítě a výpočetní techniky Nemocnice Písek, a.s. (dále jen „Správa ICT“,
          - Poskytovatel nesmí měnit nastavení operačního systému serverů a jeho komponent bez souhlasu odboru Správy ICT,
   4. Při práci v interní sítí Objednatele odpovídají zaměstnanci Poskytovatele, kteří mají přidělen přístup do interní sítě Objednatele, za své činnosti prováděné v rámci této sítě. Zaměstnanci Poskytovatele nesmí, zejména:
      * + - zneužívat síťové prostředky pro osobní účely a zatěžovat kapacitu sítě,
          - šířit či jinak nakládat se škodlivým malwarem,
          - využívat nástroje sloužící k maskování identity,
          - provádět bezdůvodné skenování portů či jiných parametrů sítě a síťových zařízení. V případě nutnosti, musí být spuštění těchto skenů schváleno písemně manažerem kybernetické bezpečností Objednatele,
          - provádět jakoukoliv formou monitorování sítě, které může vést k zachycení dat, pokud to není Předmětem plnění smlouvy s Objednatelem,
          - obcházet autentizaci uživatele nebo obcházet zabezpečení jakéhokoliv počítače, sítě nebo uživatelského účtu,
          - provádět jakékoliv nepracovní aktivity. Zejména pak ty, které mohou vést k omezování nebo odepírání služeb jiným uživatelům,
          - užívat jakékoliv programy, skripty nebo příkazy, které mohou znamenat ohrožení kyberbezpečnosti Objednatele. Například spuštění skriptu získaného z veřejného repositáře (např. z GitHubu) je možné pouze na vlastní odpovědnost zaměstnance Poskytovatele,
          - užívat jakékoliv programy, skripty nebo příkazy, nebo zasílat zprávy v jakékoliv formě s úmyslem omezit nebo znemožnit poskytování služeb nebo terminálových relací lokálně nebo přes síť, internet nebo intranet,
          - využívat bezpečnostních mezer nebo vytvářet útoky na komunikaci v počítačových sítích
          - předávat informace o konfiguraci a topologii sítě cizím osobám (i v rámci společnosti Poskytovatele); tyto informace je oprávněn předat pouze odpovědný zaměstnanec Objednatele, pokud jsou takové informace nutné z hlediska přípravy či Předmětu plnění.
5. Kybernetické bezpečnostní události a incidenty
   1. Poskytovatel musí vyvinout maximální úsilí pro odvracení bezpečnostních hrozeb a kybernetických útoků pro informační a komunikační systémy Objednatele.
   2. Poskytovatel musí zajistit maximální součinnost při analýze kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů Objednatele a následně zavádět vhodná nápravná opatření určené Objednateli.
   3. V případě podezření či potvrzení vzniku bezpečnostní hrozby pro informační a komunikační systém Objednatele je Poskytovatel povinen neprodleně písemně informovat o této skutečnosti Manažera kybernetické bezpečnosti na e-mail: security@nemopisek.cz a telefonicky na tel.: +420 382 772 001. (Objednatel výslovně vyžaduje duplicitní informaci, tedy telefonem a zároveň i e-mailem).
6. Fyzická bezpečnost
   1. Na neveřejných pracovištích a prostorách Objednatele (např. serverovny, sklady) není dovolen pohyb nepovolaných osob bez dozoru zaměstnance Objednatele.
   2. Zaměstnanci Poskytovatele mohou fyzicky přistupovat k ICT prostředkům Objednatele pouze v doprovodu oprávněné osoby Objednatele.
   3. V případě práce Poskytovatele v prostorách Objednatele nebo v jím využívaných prostorách v datových centrech musí Poskytovatel dále dodržovat tyto zásady:
      * + - připojovat vlastní počítač, notebook pouze se souhlasem odpovědné osoby Objednatele,
          - v blízkosti ICT prostředků nejíst, nepít a nekouřit.
   4. Poskytovatel není oprávněn k výměně a odvozu použitých či vadných technologií bez písemného souhlasu Správy ICT. A to ani v případě zařízení spravovaných Poskytovatelem.
   5. V případě poškození či výměny (povolené Správou ICT) některého z nosičů dat, na kterém byly uloženy Data pacientů, je nutné zajistit bezpečnou likvidaci hmotného nosiče dat. Tato likvidace musí být řádně zaprotokolována.
7. Porušení pravidel
   1. Porušení těchto pravidel představuje porušení Předmětu plnění. Pokud Poskytovatel poruší tato pravidla hrubým způsobem nebo opakovaně, je Objednatel oprávněna odstoupit od smluvního vztahu s Poskytovatelem.
8. Pravidla pro likvidaci dat
   1. Po ukončení vztahu vzniklého ze Smlouvy je Poskytovatel povinen zlikvidovat veškerá data objednatele, která má v držení, a to v souladu s platnými právními předpisy a normami pro ochranu osobních údajů.
   2. Likvidace dat bude provedena bezpečným a nevratným způsobem, aby byla zajištěna ochrana před neoprávněným přístupem nebo zneužitím.
   3. Poskytovatel poskytne objednateli písemné potvrzení o provedení likvidace dat, které bude obsahovat podrobnosti o metodě a rozsahu provedené likvidace.
   4. Pokud je to technicky možné, Poskytovatel zlikviduje data jak na fyzických nosičích, tak i v elektronické formě, včetně záloh a replik.