# Datová rozhraní

Tato příloha obsahuje seznam datových rozhraní nastavených Poskytovatelem v EGJE na okolní informační systémy Objednatele.

### Vysvětlení jednotlivých sloupců tabulky:

#### Pořadové číslo řádku tabulky.

#### Pojmenování rozhraní.

#### Obsahuje stručnou charakteristiku daného rozhraní.

#### Určuje jak často je prováděna aktualizace dat daného rozhraní.

#### Určuje směr předávání údajů.

#### Název okolního informačního systému VŠE, se kterým je dané rozhraní v EGJE spjato.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č.** | **Název rozhraní** | **Popis** | **Pravidelnost** | **Předáváno** | **Externí systém** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| 1 | Soupis majetku | Přebírání údajů o majetku z databázového view v externím systému přes úlohu **Imp11fvse** | automaticky | do EGJE | iFIS |
| 2 | Kurzovní lístek | Přebírání kurzovního lístku ČNB z databázového view v externím systému přes úlohu **Imp24fvse** | automaticky | do EGJE | iFIS |
| 3 | Klasifikace úhrady | Přebírání klasifikací úhrad z databázového view v externím systému přes úlohu **Imp10fvse** | automaticky | do EGJE | iFIS |
| 4 | Číselník osob | Dvě databázová view **VSE\_ELA\_OSB**, **VSE\_ELA\_VZTAHY** | automaticky | z EGJE | iFIS |
| 5 | Zúčtovací listina mezd | Plnění třech databázových tabulek v externím systému dle jednotlivých lokalit (Žižkov, Jarov, J. Hradec) přes úlohu **Uct70fvse** | měsíčně | z EGJE | iFIS |
| 6 | Výplatní listina mezd | Plnění třech databázových tabulek v externím systému dle jednotlivých lokalit (Žižkov, Jarov, J. Hradec) přes úlohu **Uct71fvse** | měsíčně | z EGJE | iFIS |
| 7 | Spojení - email, telefon | Přebírání pracovních emailových adres z databázového view v externím systému do modulu Personalistika přes úlohu **Imp12fvse**. Zároveň emaily slouží k evidenci seznamu platných uživatelů pro přístup do intranetových aplikací přes úlohu **Imp01fvse**. | automaticky | do EGJE | InSIS |
| 8 | Osoby, vztahy a funkce | Tři databázová view **VSE\_pracovnik**, **VSE\_prac\_pomery**, **VSE\_funkce** poskytovaná dle požadavků externího systému. | automaticky | z EGJE | InSIS |
| 9 | Seznam osob + vztahy | Dvě databázová view **VSE\_ADOBE\_OSOBY**, **VSE\_ADOBE\_VZTAHY** poskytovaná dle požadavků externího systému. | automaticky | z EGJE | Adobe AEM |
| 10 | Seznam osob pro odměny | XML soubor, který je provázán se soubory ve formátu XLS pro vyplňování rozpisu odměn pracovníkům. Spouští se přes úlohu **Exp01fvse**. | automaticky | z EGJE | Sdílený adresář v Active Directory |
| 11 | Klasifikace úhrady | XML soubor, který je provázán se souborem ve formátu XLS pro vyplňování rozpisu odměn pracovníkům. Spouští se přes úlohu **Exp02fvse**. | automaticky | z EGJE | Sdílený adresář v Active Directory |

# Akceptační řízení

Tato příloha popisuje proces akceptace nově zaváděných rozšiřujících modulů včetně případných budoucích rozvojových prací, bude-li to vyžadovat povaha věci.

## Akceptační řízení

### Akceptační řízení prověří, zda dodané řešení splňuje požadavky na vlastnosti a funkce nově zaváděného modulu a zda je možné ho Objednatelem převzít do rutinního provozu. Dále zahrnuje formální prověření předávané technické a provozní dokumentace.

### Při akceptačním řízení se bude postupovat následovně:

#### Testování se bude provádět v zásadě na úrovni jednotlivých uživatelských rolí a nikoliv pod účtem systémového administrátora a takovým způsobem, při kterém se projeví případné nekonzistence z hlediska přístupových práv apod.

#### Testovací scénáře u opakovaných testů, u kterých Objednatel potvrdí, že jsou v pořádku, se nemusí např. kvůli časové náročnosti provádět.

#### Testy budou klasifikovány buď „bez vad“, nebo „s vadou typu A/B/C“ (detailně uvedeno v odstavci B.1.4. této přílohy).

#### Pokud dojde při testování k závadě, která zabrání pokračování dokončení testů, budou akceptační testy ukončeny, a po odstranění vady zopakovány.

#### Pokud alespoň jeden test je klasifikován „s vadou typu A“ bude celkové akceptační řízení se závěrem „Neakceptováno“.

### Akceptační testy lze provádět pouze tehdy, budou-li splněny následující předpoklady:

#### Na začátku testování bude k dispozici testovací prostředí s kompletně dokončeným nastavením systému pro akceptační testy daného plnění.

#### Bude provedeno školení uživatelů a administrátorů v rozsahu požadovaném pro akceptaci daného plnění.

### Jednotlivé kategorie vad popisuje následující tabulka. Vada spadá do dané kategorie, jestliže odpovídá alespoň jedné charakteristice s tím, že vada se projevuje stále, občas nebo náhodně.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Popis kategorie vady** |
| A - Kritická | Velmi vážná vada, která znemožňuje práci se systémem nebo nesplňuje funkční zadání, tj. splňuje alespoň jednu z níže uvedených charakteristik.  **Vada softwarového řešení:**   1. způsobuje tak závažné problémy, že další vývoj ani dodržení dohodnutého časového plánu nejsou možné, 2. vyplývá z nedodržení závazných právních předpisů, 3. nedodržení či neprokázání realizace nebo jen částečná realizace požadavku uvedeného ve smlouvě a jejích přílohách, 4. znemožňuje používání dodaného řešení jako celku nebo znemožňuje používání základních funkcí dodaného řešení podle jeho dokumentace, 5. zapříčiňuje nemožnost používání nebo ovládání dodaného řešení 6. zapříčiní ztrátu dat nebo úplně znemožní užití dodaného řešení, 7. způsobuje, že použití dodaného řešení by nebylo bezpečné nebo by plně neodpovídalo zásadám bezpečnostní politiky Objednatele, 8. ohrožuje provoz nebo dostupnost ostatních aplikací i samotného dodaného řešení v provozním prostředí Objednatele, 9. způsobuje, že dodané řešení není schopno zpracovat běžnou provozní zátěž, 10. za provozních podmínek vede k omezení funkcionality systému s dopadem na významný počet uživatelů.   **Vada dokumentu:**   1. chybí textová část vyplývající z definované struktury, 2. textová část neodpovídá skutečnosti popisované entity (např. systému, procesu, chybové zprávě). |
| B – Podstatná | Vada, kterou je možno dočasně vyřešit organizačním či jiným opatřením, tj. splňuje alespoň jednu z níže uvedených charakteristik.  **Vada softwarového řešení:**   1. je možné pro její překonání nalézt odpovídající alternativu, která je akceptovatelná Objednatelem; 2. povoluje uživateli vykonat nepovolenou činnost; 3. způsobuje, že dodané řešení není schopno zpracovat maximální provozní zátěž.   **Vada dokumentu:**   1. nejednoznačnost textové části. |
| C - Nepodstatná | Drobná vada, která nemá vliv na provoz systému, tj. splňuje alespoň jednu z níže uvedených charakteristik.  **Vada softwarového řešení:**   1. je způsobená drobnými konstrukčními nedostatky; 2. nesprávná reakce na chybné akce uživatele; poskytuje nesrozumitelná chybová hlášení; chyby uživatele nejsou indikovány okamžitě; 3. nedostatky systému, které do určité míry komplikují nebo neumožňují jeho plnohodnotné a efektivní využití; 4. nejasná chybová či informativní hlášení nebo jsou vypisovány na místě, kde by se vyskytnout neměla.   **Vada dokumentu:**   1. je způsobena gramatickou chybou, nevhodným formátováním, překlepy apod. |

### Mimo testování předmětné části systému je možné oznámit či připomínkovat Poskytovateli případné vedlejší efekty softwarového řešení a nedostatky zjištěné mimo akce popsané v akceptačních testech. Tyto nedostatky je Objednatel oprávněn klasifikovat podle kategorie vad.

### Akceptační řízení v akceptačním protokolu bude klasifikováno závěrem:

#### „Akceptováno bez výhrad“ pouze tehdy, pokud nebude obsahovat žádnou vadu.

#### „Akceptováno s výhradami“ pouze tehdy, pokud neobsahuje žádnou vadu kategorie A nebo obsahuje maximálně 10 vad kategorie B nebo maximálně 50 vad kategorie C.

#### „Neakceptováno“, jestliže nelze klasifikovat závěrem „Akceptováno bez výhrad“ nebo „Akceptováno s výhradami“ dle podmínek popsaných v předchozích dvou odstavcích.

### V případě akceptace s výhradami bude přílohou akceptačního protokolu seznam vad včetně lhůty k odstranění každé jednotlivé vady.

### Akceptační protokol případně jakýkoliv jiný protokol obsahuje minimálně tyto náležitosti:

* + - * název a datum protokolu;
      * evidenční číslo této smlouvy na straně Objednatele;
      * název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Poskytovatele;
      * popis obsahu protokolu;
      * datum zahájení a dokončení plnění příslušné části díla/celého díla;
      * závěr akceptačního řízení (akceptováno / akceptováno s výhradami / neakceptováno);
      * podrobné vymezení rozsahu poskytnutého plnění;
      * prohlášení Objednatele, že plnění (jeho část) přejímá (nepřejímá), jméno a podpis oprávněné osoby Objednatele;
      * prohlášení Poskytovatele, že případné zjištěné vady a nedodělky odstraní ve smluveném termínu, jméno a podpis oprávněné osoby Poskytovatele.

# Servisní podpora systému EGJE

Tato příloha stanovuje práva a povinnosti smluvních stran při poskytování servisní podpory systému EGJE.

## Podpora systému

### Poskytovatel zajišťuje službu Hotline/Helpdesk dle článku C.2 této přílohy včetně vedení průkazné a Poskytovateli i Objednateli dostupné evidence hlášení vad nebo požadavků a jejich řešení.

### Objednatel požaduje, aby Poskytovatelem poskytovaná servisní podpora splňovala minimálně tyto uvedené parametry:

#### Podpora se vztahuje na všechny části díla, včetně příslušenství.

#### Podpora se vztahuje na funkčnost díla, jakož i na vlastnosti požadované Objednatelem.

#### Podpora se rovněž vztahuje na integrační (datové) vazby PAM vůči okolním informačním systémům Objednatele.

#### Veškeré zjištěné nedostatky, nedodělky a vady díla, které se vyskytnou, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v termínech dle odstavce C.4.4 po jejich oznámení Objednatelem.

#### Poskytovatel odpovídá Objednateli za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vady díla Poskytovatelem ve sjednaném termínu.

#### Pokud se Poskytovatel rozhodne využít nekomerční (Open Source) software, vztahuje se podpora i na něj.

### Poskytovatel udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech komponent systému.

### Poskytovatel provádí opravy detekovaných vad v celém systému v dohodnutých reakčních časech závislých na kategorizaci vad dle odstavce C.4.3 této přílohy.

### Poskytovatel poskytuje včas legislativní a systémové aktualizace systému tak, aby nebyly ohroženy žádné zákonem stanovené procesy a termíny, přičemž tyto aktualizace poskytuje prostřednictvím řízeného přístupu na webový portál Poskytovatele, emailem nebo jiným dohodnutým způsobem.

### Poskytovatel informuje Objednatele v předstihu o všech připravovaných a realizovaných změnách v systému.

### Poskytovatel si vyžádá výslovný souhlas Objednatele, pokud implementace aktualizace nebo nové verze systému bude vyžadovat změnu systémového prostředí dodaného nad rámec standardního systémového prostředí.

### Poskytovatel zajišťuje za případné asistence Objednatele otestování a implementaci aktualizace/opravy vad systému.

### Poskytovatel poskytuje instrukce pro funkční konfiguraci všech komponent systému (zejména databázového systému, aplikačního serveru, klientské části) při implementaci změn (aktualizace/oprava vady).

### Poskytovatel zajišťuje podporu systému v souvislosti s pravidelným procesem implementace aktualizací standardního systémového prostředí Objednatele, ve kterém je systém provozován (aplikace bezpečnostních aktualizací vydávaných výrobcem operačního systému nebo aplikace, provozních komponent systémového nebo aplikačního prostředí).

### Poskytovatel poskytuje ke všem aktualizacím a změnovým verzím podrobnou dokumentaci.

### Na základě požadavků Objednatele v celkovém rozsahu až 40 (slovy: čtyřicet) člověkohodin za kalendářní rok Poskytovatel:

#### provádí konfigurační a programátorské práce pro všechny části systému v místě instalace nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu;

#### poskytuje konzultace na vyžádání formou elektronické komunikace, telefonicky nebo v nezbytných případech na místě v sídle Objednatele zahrnující zejména oblasti:

##### metodická podpora k procesům v rámci použité legislativy,

##### identifikace provozních závad,

##### nastavení provozní konfigurace,

##### funkčnost datových rozhraní,

##### výkonnostní optimalizace,

##### bezpečnostní konfigurace.

## Hotline/Helpdesk

### Zajištění služby Hotline/Helpdesk spočívá v závazku Poskytovatele technicky, organizačně a personálně zajistit možnost efektivní komunikace Objednatele s odbornými pracovníky Poskytovatele prostřednictvím telefonického spojení, emailu, případně webového portálu a to o všech záležitostech provozní podpory systému.

### V případě požadavků (incidentů) takového charakteru, že ho lze řešit telefonicky bez nutnosti dalších konzultací, Poskytovatel tak učiní bez prodlení.

### Oznámení, učiněné telefonicky, potvrzuje Objednatel následně emailem nebo prostřednictvím webového portálu Poskytovatele, pakliže daný problém nebyl vyřešen během telefonátu.

### Hotline/Helpdesk zahrnuje:

#### Příjem, evidenci, potvrzování a vyřizování hlášení o vadách poskytovaného informačního systému.

#### Konzultační podporu používání implementovaných procesů poskytovaného informačního systému.

#### Konzultace k legislativním a systémovým aktualizacím poskytovaného informačního systému.

#### Příjem, evidenci, potvrzování požadavků na konzultace k věcným a technickým záležitostem provozu a rozvoje informačního systému.

#### Příjem zadání na vyžádaný další rozvoj poskytovaného informačního systému.

#### Řízený přístup pověřených pracovníků Objednatele k evidenci výše uvedených hlášení a požadavků.

### Služba Hotline/Helpdesk je Objednateli k dispozici alespoň v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin.

### Kontaktní údaje na Hotline/Helpdesk jsou obsaženy v článku C.5 této přílohy.

### Veškerá komunikace při hlášení a řešení požadavků a vad bude mezi pracovníky Objednatele a Poskytovatele probíhat výhradně v českém jazyce.

### Komunikace elektronickými kanály (email, webový portál) bude zabezpečena obecně uznávanými metodami proti odposlechu třetí stranou. Nebude-li toto zajištěno, je možné nezabezpečeným způsobem komunikovat jen takové informace, které nelze třetí stranou jakýmkoliv způsobem zneužít a zároveň nepodléhají nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

### Objednatel může po vzájemné dohodě se Poskytovatelem, prostřednictvím provozované VPN (Virtual Private Network) Poskytovateli umožnit zabezpečený vzdálený přístup k určitým technickým prostředkům ve své datové síti za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup Poskytovateli ukončit.

### V případě použití webového portálu pro evidenci hlášení Objednatele musí mít tento portál tyto vlastnosti:

#### Musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, přijatý, vyřešený, uzavřený apod.) a musí objednateli umožnit uzavření (schválení) nahlášeného požadavku.

#### Bude poskytovat objednateli přístup i k uzavřeným hlášením a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

#### Musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude Poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu programu Microsoft Excel.

## Požadavky pro předání a převzetí služeb v rámci servisní podpory

### Předání aktualizace

* + - * Identifikace verze aktualizace.
      * Datum předání, nebo uvolnění ke stažení, pokud je aktualizace předávána prostřednictvím dohodnutého webového přístupu.

### Odstranění vady

* + - * Jedinečný identifikátor hlášení vady, který přiděluje Poskytovatel.
      * Popis vady včetně označení věcné oblasti a připojených příloh (např. obrázků).
      * Datum a čas nahlášení vady.
      * Kategorie závažnosti vady.
      * Datum a čas reakce na ohlášenou vadu.
      * Datum a čas odstranění vady případně nasazení opatření nebo dočasného řešení.
      * Akceptace řešení Objednatelem.

### Poskytnutí konzultací (delších než 3 člověkohodiny)

* + - * Identifikace konzultace.
      * Předmět konzultace.
      * Datum konzultace a délka trvání konzultace (počítá se každá uběhnutá půlhodina).
      * Akceptace řešení Objednatelem.

### Provedení drobného rozvoje

* + - * Identifikace požadavku.
      * Požadavek na rozvoj.
      * Popis realizace požadavku s uvedením termínu dodání a pracnosti v člověkohodinách.
      * Akceptace řešení Objednatelem.

## Odstraňování vad

### Odstraňování vad se řídí dále stanovenými zásadami.

### **Kategorizace vad** je prováděna Objednatelem. Pokud Poskytovatel nebude souhlasit se zařazením vady do určité kategorie a vznese námitku proti jejímu zařazení, rozhoduje o námitce s konečnou platností Objednatel.

### Jednotlivé kategorie vad popisuje následující tabulka. Vada spadá do dané kategorie, jestliže odpovídá alespoň jedné charakteristice s tím, že vada se projevuje stále, občas nebo náhodně.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Popis kategorie vady** |
| A - Kritická | 1. Systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující práci se systémem z důvodu, že některá aplikace nebo její část je zcela nefunkční. 2. Je zjištěno porušení konzistence dat nebo ztráta dat v systému. 3. Zapříčiňuje nemožnost používání nebo ovládání systému. 4. Ohrožuje provoz nebo dostupnost ostatních informačních systémů v provozním prostředí Objednatele. 5. Systém není schopen v obvyklém čase zpracovat běžnou provozní zátěž. 6. Způsobuje, že některé části systému případně systém jako celek představují bezpečnostní riziko v úniku informací. 7. Systém není bezpečný (obsahuje zranitelnosti) nebo plně neodpovídá zásadám bezpečnostní politiky Objednatele. 8. Vede k omezení funkcionality systému s dopadem na významný počet uživatelů. 9. Znemožňuje nebo výrazně omezuje provozování některé z následujících činností: 10. Výpočet a výplata mezd v termínu. 11. Zpracování zúčtovací a výplatní listiny v termínu. 12. Řádné provedení závěrkových prací v termínu. 13. Zpracování a vykazování dat pro externí subjekty (zdravotní pojišťovny, ČSSZ, MŠMT, Ministerstvo financí a další) v termínu.   **Dopad:** Tento stav ohrožuje běžný provoz Objednatele a nelze je dočasně řešit organizačním opatřením. |
| B – Podstatná | 1. Systém nebo jeho část je nefunkční, požadovanou činnost lze realizovat náhradním způsobem, který je pro Objednatele akceptovatelný (nesmí způsobovat podstatně zvýšenou pracnost při zpracování). 2. Systém povoluje vykonat nepovolenou činnost. 3. Některé funkce systému nefungují korektně, ale základní funkčnost je zajištěna. 4. Systém není schopen zpracovat maximální provozní zátěž.   **Dopad:** Tento stav lze v krátkodobém horizontu strpět (lze dočasně řešit organizačním opatřením), v delším horizontu klade zvýšené nároky, které mohou ovlivnit běžný provoz Objednatele. |
| C - Nepodstatná | 1. Některé funkce systému pracují omezeně, případně nereagují správně na chybné akce uživatele, poskytuje nesrozumitelná chybová hlášení, chyby uživatele nejsou indikovány okamžitě. 2. Nedostatky systému, které do určité míry komplikují nebo neumožňují jeho plnohodnotné a efektivní využití. 3. Systém neposkytuje jasná chybová či informativní hlášení nebo je naopak vypisuje na místě, kde by se vyskytnout neměla. 4. V popisném textu položky (prompt), řádkové nápovědě (hint), místní nápovědě (tooltip), v názvu položky menu nebo v textu nápovědy se vyskytuje překlep, pravopisná chyba apod.   **Dopad:** Tento stav nezpůsobuje Objednateli provozní obtíže. |

### **Odstraňování vad** při běžném provozu systému probíhá podle následujících zásad:

#### Poskytovatel odstraňuje vadu co nejdříve, nejpozději však ve stanovené lhůtě, jak je uvedeno v následující tabulce.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie vady** | **Reakční doba** | **Doba pro opatření nebo dočasné řešení** | **Doba pro odstranění vady** |
| A – Kritická | 2 hodiny | 4 hodiny | 16 hodin (8x2) |
| B – Podstatná | 4 hodiny | 24 hodin (8x3) | 40 hodin (8x5) |
| C – Nepodstatná | 8 hodin |  | 80 hodin (8x10) |
| **Poznámka:** informativní údaj v závorce znamená 8 hodin provozní doby vynásobené počtem pracovních dní.  **Vymezení použitých pojmů:**   * **Reakční doba** – nejpozději do této doby musí Poskytovatel Objednateli potvrdit přijetí požadavku s nahlášenou vadou. * **Doba pro opatření nebo dočasné řešení** – nejpozději do této doby musí být vada odstraněna alespoň náhradním řešením, které bude co nejvíce eliminovat případnou škodu Objednatele a zároveň nebude Objednateli způsobovat výrazně zvýšenou pracnost při zpracování. * **Doba pro odstranění vady** – nejpozději do této doby musí být vada zcela odstraněna. * **Provozní doba** – časový úsek v délce 8 hodin s trváním od 8:00 do 16:00 hodin každý pracovní den. | | | |

#### „Reakční doba“, „Doba pro opatření nebo dočasné řešení“ a „Doba pro odstranění vady“ jsou počítány jen v rámci trvání provozní doby a počínají běžet okamžikem nahlášení vady. Pokud tento okamžik nastane mimo provozní dobu, počínají tyto doby běžet od nejbližšího budoucího počátku provozní doby.

#### Dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem může být tato lhůta prodloužena v případě, kdy Poskytovatel prokáže objektivní důvody, které mu brání v odstranění vady.

#### Objednatel může Poskytovateli ohlásit vadu i mimo provozní dobu prostřednictvím webového portálu nebo emailu dle článku C.5 této přílohy.

#### V případě zapsání hlášení o vadě přes webový portál nebo email bude Objednatel prostřednictvím emailu od Poskytovatele promptně informován o změně stavu daného hlášení (zejména o potvrzení přijetí hlášení Poskytovatelem a zpráva o odstranění vady, případně o opatření nebo dočasném řešení).

#### V souvislosti s řešením vad či poruch systému Poskytovatelem nesmí mít jeho zásahy dopad do provozu ostatních informačních systémů Objednatele.

#### Poskytovatel je za účelem vyřešení vady oprávněn po nezbytně nutnou dobu provést odstávku systému, a to po předchozím souhlasu Objednatele.

#### Objednatel bude Poskytovateli poskytovat přiměřenou součinnost při analýze požadavku, a to v závislosti na stupni závažnosti.

#### Pokud Poskytovatel Objednateli oznámí odstranění vady (alespoň náhradním řešením) a Objednatel následně zjistí, že vada nebyla Poskytovatelem odstraněna a stále se vyskytuje, tak se doba potřebná pro odstranění vady Poskytovatelem sčítá, a to vždy o dobu, od které byl Poskytovatel na reklamaci neodstraněné vady Objednatelem upozorněn až do okamžiku nového oznámení o odstranění vady Poskytovatelem.

## Kontaktní údaje pro poskytování servisní podpory Poskytovatelem

### Následující tabulka stanovuje jednotlivé komunikační kanály, kterými Poskytovatel poskytuje servisní podporu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Komunikační kanál** | **Kontaktní spojení** |
| **Webový portál helpdesku** | ..........[doplní účastník] |
| **Email** | ..........[doplní účastník] |
| **Telefon (hotline)** | ..........[doplní účastník] |

### V případě výpadku některého z komunikačních kanálů musí zůstat dostupný vždy alespoň jeden komunikační kanál.

### Servisní podporu Poskytovatele bude využívat omezený počet uživatelů Objednatele (předpokládají se 3 pověření pracovníci Objednatele). Podporu uživatelů první úrovně bude provádět Objednatel.

### Kontaktní údaje pracovníků Objednatele pověřených komunikací se servisní podporou Poskytovatele budou oznámeny Poskytovateli před zahájením poskytování servisní podpory a mohou být měněny jednostranným oznámením Objednatele.

### Změny kontaktního spojení komunikačního kanálu Poskytovatel Objednateli oznámí alespoň 5 pracovních dnů před provedením změny.

# Zpracování osobních údajů

Objednatel jako správce osobních údajů (v této příloze dále jen „Správce“) a Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů (v této příloze dále jen „Zpracovatel“) se v souladu s čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („Nařízení“), dohodli takto:

## Základní ustanovení

### Zpracovatel na základě této smlouvy (v této příloze dále jen „Smlouva“) zpracovává osobní údaje pro správce. Účelem tohoto zpracování je komplexní zpracování personální a mzdové agendy Správce v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy.

### Předmět a dobu trvání zpracování, způsob zpracování a kategorii subjektů údajů určuje Smlouva. Na základě Smlouvy nejsou zpracovávány osobní údaje zvláštní kategorie ani osobní údaje, které se týkají rozsudků v trestních věcech a trestných činů.

### Zpracovávané osobní údaje se týkají následujících kategorií:

#### adresní a identifikační údaje - např. jméno, příjmení, pohlaví, datum a místo narození, rodinný stav, rodné číslo, osobní číslo, statní příslušnost, adresa trvalého bydliště, telefon, emailová adresa, číslo občanského průkazu, číslo řidičského průkazu, číslo cestovního pasu apod.

#### popisné údaje - např. vzdělání, znalost cizích jazyků, odborné znalosti a dovednosti, počet dětí, vojenská služba, předchozí zaměstnání, zdravotní pojišťovna, mzda, číslo cestovního dokladu, bankovní spojení apod.

#### údaje o jiné osobě - např. adresní a identifikační údaje člena rodiny, manžel/manželka, dítě apod.

#### citlivé údaje – např. členství v odborech, údaje o zdravotním stavu (vč. invalidity) apod.

### Osobní údaje mohou být zpracovávány pro následující kategorie subjektů údajů:

#### zaměstnanci Správce;

#### externí fyzické osoby pro uzavření dohody nebo s uzavřenou dohodou se Správcem podle § 1746 Občanského zákoníku;

#### fyzické osoby, kterým je vyplácen autorský honorář dle § 7 odst. 6 zákona o daních z příjmů.

### Zpracováním osobních údajů se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného plnění předmětu Smlouvy.

## Zpracování osobních údajů

### Zpracovatel pro Správce na základě Smlouvy zajišťuje činnosti, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů třetích osob spravovaných Správcem.

### Osobní údaje jsou Zpracovatelem zpracovávány pouze pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy.

### Osobní údaje budou Zpracovatelem uchovávány pouze po dobu účinnosti Smlouvy. Po ukončení účinnosti Smlouvy, nebo jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány, Zpracovavatel osobní údaje v souladu s rozhodnutím Správce buď vymaže, nebo je vrátí Správci a vymaže existující kopie.

## Povinnosti zpracovatele

### Zpracovatel je při zpracování osobních údajů na základě Smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízení.

### Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování osobních údajů pouze doloženými pokyny Správce. Zpracovatel je povinen upozornit Správce bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zpracovatel mohl tuto nevhodnost zjistit. Zpracovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení Správce, že Správce trvá na provedení takových pokynů, jinak Zpracovatel odpovídá Správci za případnou škodu způsobenou vznikem povinnosti Správce hradit škodu nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu ÚOOÚ.

### V případě, že se subjekt osobních údajů bude domnívat, že Správce nebo Zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s Nařízením, a požádá Zpracovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Zpracovatel o tom neprodleně informovat Správce.

### Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit provádění kontroly ze strany ÚOOÚ ve věci osobních údajů zpracovávaných pro Správce a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu.

### Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit každý případ porušení zabezpečení osobních údajů, který v souvislosti se zpracováním zjistí, a to telefonicky na číslo +420 224 09 8504 a na emailovou adresu egje@vse.cz. V oznámení uvede veškeré informace dle čl. 33, odst. 3 Nařízení, které mu jsou známy.

### Zpracovatel je, pokud je to možné při zohlednění povahy zpracování osobních údajů, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření nápomocen Správci při plnění povinnosti Správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektů osobních údajů, zejména na žádost na přístup k osobním údajům, na opravu či výmaz osobních údajů a na přenositelnost osobních údajů.

### Zpracovatel je povinen dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů; Správce je oprávněn si takovou dokumentaci od Zpracovatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí. Zpracovatel povinen umožnit audity, včetně inspekcí, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří, a k těmto auditům poskytne součinnost.

### Zpracovatel je Správci nápomocen při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů dle čl. 35 Nařízení, ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ či subjektům údajů a při předchozích konzultacích s ÚOOÚ, to vše při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má k dispozici.

## Zapojení dalšího zpracovatele

### Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce.

### Pokud Zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování, musí tomuto dalšímu zpracovateli smluvně uložit stejné nebo přísnější povinnosti na ochranu údajů jako Zpracovateli.

## Opatření k zajištění zabezpečení ochrany osobních údajů

### Zpracovatel se zavazuje, že přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody subjekty údajů vhodná technická a organizační opatření, aby vyloučil možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, zejména

#### zaváže své zaměstnance a další osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje k mlčenlivosti a poučí je o jejich dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat, aby nedošlo k porušení zabezpečení;

#### bude osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;

#### osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověření zaměstnanci na základě přístupových kódů či hesel;

#### zajistí dálkový přenos osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích.

## Závěrečná ustanovení

### Zpracovatel odpovídá Správci za škodu způsobenou v důsledku porušení povinností uložených Zpracovateli Nařízením, Smlouvou nebo touto smluvní doložkou, zejména je-li v důsledku porušení povinností Zpracovatele Správce povinen hradit náhradu škody nebo nemajetkové újmy subjektu osobních údajů či pokutu ÚOOÚ.

### Zpracovatel je i po zániku Smlouvy povinen dodržovat veškeré povinnosti plynoucí mu z Nařízení, zejména předejít jakémukoliv neoprávněnému nakládání s osobními údaji.