

## **Podrobná specifikace smlouvy**

### **Smlouvy o dílo č. OLP/2027/2017 „Rozšíření aplikace k řízení, správě, financování a kontrole Základní sítě sociálních služeb“**

#### **Článek I. Podrobná specifikace díla**

**1.** Firma DERS s.r.o. zajistí Libereckému kraji dodávku služeb spojených se správou aplikace Řízení sítě sociálních služeb a jejím rozvojem, včetně servisní a provozní podpory při správě celého tohoto systému (včetně vývoje nových modulů a funkcionalit) popsanych v příloze ZD č. 6.

Součástí dodávky je:

- I. rozvoj stávající IT aplikace k řízení, správě, financování a kontrole Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje (dále také jen „ZSLK“) (dále také jen „ARSFaK“),
- II. vznik webového katalogu sociálních služeb / sociálních jevů (dále také jen „Katalog“),
- III. vznik mobilní aplikace katalog sociálních služeb / sociálních jevů (dále jen „Mobilní aplikace“),
- IV. zajištění hostingu po dobu 4 let od nabytí účinnosti smlouvy,
- V. servis systému po dobu 4 let od nabytí účinnosti smlouvy.

Liberecký kraj se v rámci plnění aktivit dle této smlouvy stává výhradním vlastníkem licencí na vzniklé produkty (nově vzniklé moduly rozšiřující stávající řešení IT aplikace, Katalog a Mobilní aplikace, včetně všech funkcionalit nutných pro správné fungování celého systému jako celku).

**2.** Aplikace umožní efektivně plánovat a spravovat jednotlivé druhy sociálních služeb (dále také jen „SocS“) zařazené v ZSLK. Aplikace je nástrojem pro sdílení dat mezi územními samosprávami Libereckého kraje a poskytovateli sociálních služeb. Parametry aplikace „Řízení sítě sociálních služeb“ v rámci podlicenční smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 6 ZD. V souladu s výše uvedeným zůstane zachována a dále bude zkvalitněna veškerá současná funkčnost aplikace používána v Libereckém kraji.

Dodavatel VZ zajistí rozšíření aplikace využívající stávající řešení aplikace Řízení sítě sociálních služeb, které má zadavatel VZ k dispozici v rámci podlicenční smlouvy od majitele licence aplikace (majitel licence je Královehradecký kraj) a rozšíření funkcionality „Závěrečná zpráva“.

## **Rozšířením systému budou vyřešeny potřeby Libereckého kraje:**

**a)** LK bude mít plně funkční IT aplikaci pro správu ZSLK, která umožní zadavateli efektivní řízení, aktualizaci a financování ZSLK. IT aplikace bude nástrojem pro komunikace mezi krajem, poskytovateli sociálních služeb a obcemi coby zadavateli služby na svém území (financování a plánování sociálních služeb). IT aplikace bude umožňovat transparentní náhled na financování jednotlivých sociálních služeb. Současně dojde k usnadnění celého procesu vyhodnocování efektivity SocS, zejména provázáním jednotlivých procesů hodnocení služeb, plánování, síťování.

**b)** LK bude mít interaktivní katalog sociálních služeb / sociálních jevů. Cílem aktivity je nabídnout široké veřejnosti funkční a interaktivní webový Katalog, který bude pro laickou veřejnost srozumitelný a jednoduchý na ovládání. Katalog bude obsahovat sociální služby ve smyslu zákona o sociálních službách (registrované sociální služby), ale i služby na pomezí sociální oblasti, např. domácí zdravotní péči, přehled asistentů sociální péče, **sociální služby zařazené do ZSLK** apod.

**c)** LK bude mít interaktivní Katalog v podobě plnohodnotné mobilní aplikace. Cílem tohoto bodu je nabídnout široké veřejnosti funkční a interaktivní (viz výše - bod b) ) v podobě plnohodnotné Mobilní aplikace.

**d)** Dodavatel se zavazuje dodržovat pravidla bezpečnosti ICT zadavatele – viz příloha ZD č. 7 Technické parametry / podmínky provozu díla.

**e)** LK bude mít zjištěn hosting celého systému ARSFaK, Katalogu sociálních služeb i Mobilní aplikace, a to po dobu 4 let od nabytí účinnosti smlouvy. Dodavatel bude zajišťovat správu dat, jejich pravidelné (minimálně měsíční zálohy). Zálohovaná data budou objednateli předávána v elektronické podobě vždy s koncem kalendářní pololetí - viz příloha ZD č. 7 Technické parametry / podmínky provozu díla.

**f)** Dodavatel současně zajistí metodickou podporu při zajišťování provozu, a to formou Helpdesku / Service Desku prostřednictvím webového prohlížeče. Systém Helpdesk / Service Desk musí zajistit:

- jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění,
  - aktuální seznam hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení a řešitelem;
  - e-mailové notifikace dodavateli a zadavateli při změně stavu řešení požadavku;
  - možnost nastavení priorit řešení;
  - přístup k aplikaci přes internetový prohlížeč
- to vše bez nákladů na software pro zadavatele - viz příloha ZD č. 7 Technické parametry / podmínky provozu díla.

g) Servis systému bude zajištěn v nezbytném rozsahu odpovídajícím provozu celého IT systému, a to po dobu 4 let od nabytí účinnosti smlouvy. Technické parametry jsou uvedeny viz příloha ZD č. 7 Technické parametry / podmínky provozu díla. Dodavatel systému zajistí na vlastní náklady aktualizaci softwaru pro řádný provoz.

### **3. Kvalitativní parametry:**

Aplikace ARSFaK včetně Katalogu a Mobilní aplikace bude v souladu s Vyhláškou č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti), v platném znění. Současně bude vycházet z metodiky Blind Friendly Web 2.3. (<http://blindfriendly.cz/metodika>).

### **4. Odpovědnost za provedení díla:**

Zhotovitel bude povinen mít po celou dobu plnění dle smlouvy sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem své činnosti s pojistným plněním ve výši min 3.000.000 Kč (slovy: Tři miliony korun českých) na pojistnou událost. Zhotovitel bude na žádost objednatele povinen předložit doklad o existenci pojištění ve lhůtě stanovené objednatelem.

## **Článek II. Práva a povinnosti dodavatele**

### **Rozsah podpory a práva a povinnosti dodavatele**

#### **1. Podpora systému zahrnuje především:**

- základní řešení požadavků na nefunkční části dodaného řešení;
- zajištění dostupnosti a výkonnosti systému i dalších parametrů SLA;
- zajištění konzistence dat v dlouhodobém horizontu;
- údržbu funkcionality metodik jednotlivých druhů sociálních služeb dle platné legislativy;
- údržbu funkčnosti Aplikace ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikace podle požadavků zadavatele na fungování aplikací;
- provádění zálohování dat v rozsahu daném ZD;
- informování zadavatele o provedení změny v produkčním prostředí emailovou zprávou;
- import, příp. poskytnutí aktivní součinnosti pro případné naimportování datového obsahu do informačního systému;
- předání kompletních dat zástupcům dodavatele a popisu datového modelu;
- poskytnout na základě požadavku Zadavatele při ukončení smlouvy aktivní součinnost při importování dat do systémů dalších stran v sjednané ceně dle této smlouvy;
- automatická aktualizace Aplikace, Katalogu a Mobilní aplikace na nejnovější verzi po dobu platnosti smlouvy a další technologické zásahy nezbytné pro zajištění bezporuchového a bezpečného provozu aplikací a udržení jejich souladu

s legislativou sociálních služeb a legislativou, která se vztahuje na informační systémy určené pro státní správu a samosprávu. Výjimkou z tohoto závazku je další individuální vývoj programového vybavení, který bude prováděn dle požadavků Zadavatele na základě samostatných smluvních ujednání;

- poskytování update systému (update je dodání aktuální dokumentace) a implementace těchto update, zadavatel má právo tyto update odmítnout, vč. všech komponent systému, tzn. i včetně podkladového software;
  - provedení rozdílového školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah update;
  - pravidelnou profylaxi systému – **sledování a správa systému**; zhotovitel bude průkazně monitorovat úroveň poskytovaných služeb, zpráva z monitoringu bude vždy přiložena k faktuře (přehled řešených incidentů a závad prostřednictvím Helpdesk / Service Desk a Hotline);
  - hosting aplikace na technických prostředcích Dodavatele udržovat na takové úrovni výkonnosti a ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz tak, aby nedocházelo ke zbytečným výpadkům nebo prodlevám při zpracování jednotlivých úloh nebo při současném přístupu více uživatelů (minimálně 20 současných uživatelů) k aplikacím;
  - službu Helpdesk / Service Desk / Hotline– slouží pro komunikaci dodavatele a uživatelů prostřednictvím kontaktních a oprávněných osob. Prostřednictvím Helpdesku / Service Desku se hlásí zejména:
    - veškeré závady, incidenty a vady (požadavky dle SLA)
    - požadavky a dotazy k provozu;
    - konzultace a zásah pro kontaktní a oprávněné osoby – poskytování rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití aplikace, řešení požadavků, problémů uživatelů souvisejících s provozem systému. Může jít o vzdálené konzultace i po telefonu, řešení formou vzdálené správy;
  - pořízení atestu do 6 měsíců od nabytí účinnosti povinnosti v případě, že se na systém nebo jeho části vztahuje nebo v budoucnu bude vztahovat atestační povinnost;
2. Dodavatel se zavazuje neprodleně zahájit práci na řešení požadavků – dle přílohy č. 4 smlouvy o dílo.
  3. Dodavatel je povinen navrhnout nutná opatření k zajištění ochrany zpracovávaných dat.
  4. Hlášení bezpečnostních incidentů, které dodavatel způsobí nebo zjistí, bezodkladně provádějí oprávněné osoby dodavatele telefonicky nebo e-mailem oprávněným osobám zadavatele a hlášení neprodleně zaevidují do Helpdesku / Service Desku.

### **Článek III. Ochrana osobních údajů**

1. Smlouva mezi dodavatelem a zadavatelem je zároveň zpracovatelskou smlouvou podle článku 28 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) (dále jen „GDPR“).

2. Předmětem zpracování jsou osobní údaje klientů sociálních služeb v Libereckém kraji, které budou zadavatelé sociálních služeb zakládat do systému KISSOS, v rozsahu jméno, příjmení, rok narození, sociální služba, jejímž je uživatelem / zájemcem o službu, případně období využití konkrétní sociální služby, místo pobytu v době podání žádosti o sociální službu a řešené Potřeby. Nejedná se o zvláštní kategorii osobních údajů ve smyslu článku 9 GDPR. Doba trvání zpracování je 4 roky od nabytí účinnosti smlouvy, nedojde-li k výpovědi podle článku XI. smlouvy. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem zjištění statistických dat – zjišťování potřebnosti (dostatečné kapacity sociálních služeb), efektivnosti sociálních služeb (odstranění duplicit) a tím k efektivnímu plánování ZSLK (dle § 93-95 ZSS). Dodavatel bere na vědomí, že vlastníkem dat obsažených v systému KISSOS je zadavatel.
3. Dodavatel je povinen zpracovávat osobní údaje pouze způsobem vymezeným v přílohách smlouvy o dílo č. 3 - Parametry aplikace „Řízení sítě sociálních služeb“ (příloha č. 6 ZD), č. 4 - Technické parametry / podmínky provozu díla (příloha č. 7 ZD), nebo na základě jiného písemného pokynu zadavatele. V případě, že ze vstupní analýzy zpracované podle přílohy č. 3 smlouvy o dílo (příloha č. 6 ZD) vyplyne, že dodavatel bude zpracovávat osobní údaje jiným způsobem, udělí mu zadavatel pro tato zpracování zvláštní písemný pokyn. Dodavatel není oprávněn předávat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci.
4. Dodavatel je povinen zajistit, aby osoby, kterým udělí oprávnění zpracovávat osobní údaje nebo možnost přístupu k osobním údajům uvedeným v odst. 2, byly vázány povinností mlčenlivosti ohledně skutečností, o kterých se v rámci své činnosti dozví.
5. Dodavatel je povinen v souladu s článkem 32 GDPR přijmout vhodná technická a organizační opatření pro zajištění úrovně zabezpečení zpracování odpovídající danému riziku. Dodavatel je povinen provést zejména opatření:
  - k zajištění úrovně technického zabezpečení v souladu s přílohou smlouvy o dílo č. 4 - Technické parametry / podmínky provozu díla (příloha č. 7 ZD),
  - případné zpracování osobních údajů může být i formou pseudonymizace osobních údajů uživatelů / zájemců o službu, přičemž není nutné, aby byla zadavateli umožněna identifikace konkrétní osoby, mimo případů vymezených v odst. 8; v tomto případě bude po ukončení platnosti smlouvy nebo na základě písemného vyžádání zadavatele předán zadavateli šifrovací klíč a to do 5 pracovních dnů od ukončení platnosti smlouvy nebo doručení písemné žádosti,
  - k zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, včetně evropských právních předpisů, pokud na zpracování osobních údajů dopadají.
6. Ve vztahu k oprávněným osobám, které pro dodavatele zpracovávají osobní údaje podle této smlouvy na základě pracovněprávního či jiného vztahu k němu (dále jen „oprávněné osoby“), je dodavatel povinen zejména:
  - zajistit, aby oprávněné osoby byly povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení, a aby tato povinnost pro dodavatele i oprávněné osoby trvala

i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu k dodavateli, přičemž splnění této povinnosti musí být dodavatel schopen doložit; v případě porušení této povinnosti se dodavatel zavazuje nahradit zadavateli veškerou škodu, která tím zadavateli vznikne,

- zajistit prokazatelné seznámení oprávněných osob s povinností mlčenlivosti a ostatními příslušnými povinnostmi dle právních předpisů a dle této smlouvy, přičemž o jejich seznámení se svými povinnostmi podle právních předpisů a podle této smlouvy, musí být pořízen písemný záznam, který musí být na vyžádání zadavatele kdykoliv zpřístupněn.
7. Dodavatel nesmí zapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení zadavatele, mimo zapojení zpracovatelů – poddodavatelů, se kterými bude mít dodavatel písemnou smlouvu před podpisem této smlouvy. Dodavatel je povinen smluvně zajistit, aby poddodavatelé měli stejné povinnosti při zpracování osobních údajů jako on podle tohoto článku. Za porušení povinností zpracovatelů – poddodavatelů odpovídá dodavatel, jako by činnost zpracovatele vykonával sám.
8. Dodavatel je povinen, při zohlednění povahy zpracování, být zadavateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění zadavatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR. Dodavatel je zejména povinen:
- sdělit zadavateli, zda a jaký kód byl v aplikaci přidělen subjektu údajů, který žádá o přístup k osobním údajům podle článku 15 GDPR, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti zadavatele; toto sdělení dodavatel zašle do datové schránky zadavatele s tím, že sdělení bude zasláno k rukám některé z kontaktních osob na straně zadavatele, spolu s výslovným označením Odboru sociálních věcí KÚ LK, na kterém kontaktní osoby zadavatele působí,
  - opravit na žádost zadavatele nepřesné nebo neaktuální údaje subjektů údajů v aplikaci spolu s případným odstraněním duplicit, které vznikly v důsledku zadání chybných údajů do aplikace, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti zadavatele,
  - vymazat na žádost zadavatele všechny osobní údaje subjektu údajů v aplikaci, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti zadavatele,
  - maximální doba trvání zpracování a doba uchování osobních údajů je totožná s dobou platnosti smlouvy; po uplynutí této lhůty budou osobní údaje předány zadavateli nebo na základě písemné výzvy zadavatele prokazatelně zlikvidovány, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po jejím doručení.
  - omezit na žádost zadavatele zpracování všech osobních údajů subjektu údajů po dobu a způsobem stanoveným zadavatelem, a to nejpozději do následujícího pracovního dne od obdržení žádosti zadavatele; omezením zpracování osobních údajů se rozumí jejich zvláštní označení, a dále znepřístupnění, aby tyto osobní údaje nemohli uživatelé aplikace zpracovávat po dobu omezení zpracovávat.
9. Dodavatel je zadavateli povinen zadavateli při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, poskytovat veškerou potřebnou součinnost kterou po něm lze požadovat při zohlednění povahy zpracování a informací.
10. V případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, zničení či ztráty, neoprávněného přenosu, nebo jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití, je

dodavatel povinen zadavatele bezodkladně, nejpozději však do 48 hodin, prokazatelně informovat a je povinen bezodkladně přijmout opatření k odstranění závadného stavu. O přijatých opatřeních je dodavatel povinen zadavatele neprodleně písemně informovat.

- 11.** Dodavatel je povinen po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním všechny osobní údaje vrátit zadavateli a vymazat všechny existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo České republiky nebude v době ukončení poskytování služeb požadovat uložení daných osobních údajů.
- 12.** Dodavatel je povinen zadavateli na jeho žádost poskytnout veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné dodavatelem nebo jiným auditorem, kterého dodavatel pověřil, a k těmto auditům přispěje.
- 13.** Dodavatel odpovídá třetím osobám za újmu způsobenou zpracováním jejich osobních dat v případě, že nesplnil své povinnosti stanovené touto smlouvou nebo GDPR, nebo že jednal nad rámec zákonných pokynů zadavatele. Této odpovědnosti se dodavatel zproští, pokud prokáže, že nenese žádným způsobem odpovědnost za událost, která ke vzniku újmy vedla.
- 14.** Jestliže zadavatel zaplatí v souladu s článkem 82 odst. 5 GDPR plnou náhradu způsobené újmy třetí osobě, jejíž osobní údaje byly zpracovávány podle této smlouvy, má právo žádat od dodavatele vrácení části náhrady, která odpovídá jeho podílu na odpovědnosti za újmu.