

Všeobecné obchodní podmínky e-Sestřičky

vydané Institutem zdravotních a sociálních věd, z. ú. se sídlem Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4 – Michle, IČ 06326277, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl U, vložka 612.

I. Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. Tyto Podmínky užívání softwarové aplikace e-Sestřička (dále jen „**e-Sestřička**“) upravují práva a povinnosti smluvního vztahu mezi Poskytovatelem e-Sestřičky a Agenturou (dále jen „**Podmínky**“).
2. E-Sestřička je softwarová aplikace, kterou Poskytovatel zpřístupňuje prostřednictvím webového rozhraní na adrese www.e-sestricka.cz, skrze kterou se může Agentura a/ nebo Uživatel přihlásit ke svému Uživatelskému účtu a užívat jeho funkce (dále jen „**Aplikace**“) a navazující služby (dále jen „**Služby**“), pod které spadá (i) provozování Datového úložiště a (ii) Uživatelská podpora.
3. Systém e-Sestřička je poskytován prostřednictvím vzdáleného přístupu k Aplikaci. E-Sestřička je poskytována v prostředí Internetu. Agentura k ní má přístup prostřednictvím webového rozhraní na adrese <https://app.e-sestricka.cz> či <https://app.e-sestricka.eu> po zadání Přihlašovacích údajů.
4. „**Poskytovatel**“ – poskytovatelem e-Sestřičky je Institut zdravotních a sociálních věd, z. ú., se sídlem Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4, IČ: 06326277, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl U, vložka 612.
5. „**Agentura**“ – Agenturou se rozumí právnická osoba poskytující domácí zdravotní péči, která je zdravotnickým zařízením ve smyslu ust. § 4 zákona č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách, v platném znění.
6. „**Uživatel**“ – fyzická osoba, které byl Agenturou vytvořen Uživatelský účet do systému e-Sestřička, a která využívá systém e-Sestřička.
7. „**Aktivní Pacient**“ – fyzická osoba, která je v péči Agentury a která je zanesena do systému e-Sestřička, a jejíž složka nebyla přesunuta do Archivu.
8. „**Úplata**“ – cena za zpřístupnění e-Sestřičky Poskytovatelem v různých Verzích e-Sestřičky.
9. „**Registrace**“ – objednávka e-Sestřičky, kterou Agentura provádí vyplněním registračního formuláře na webovém rozhraní na adrese www.e-sestricka.cz a Akceptací těchto Podmínek.
10. „**Uživatelský účet**“ – neveřejná část Aplikace, která je Agentuře a/nebo Uživateli přístupná po zadání Přihlašovacích údajů.
11. „**Přihlašovací údaje**“ – přihlašovací jméno a heslo do Aplikace. Přihlašovací údaje do Uživatelského účtu si Agentura vytváří při Registraci. Přihlašovací jméno vytváří Uživateli Agentura a heslo si Uživatel vytvoří při prvním Přihlášení.
12. „**Přihlášení**“ – vyplnění Přihlašovacích údajů do Aplikace. Při Přihlášení může být vyžadováno SMS Přihlášení.
13. „**SMS Přihlášení**“ – sekundární verifikace Agentury či Uživatele při přihlášení do Aplikace. Agentura si pro své SMS Přihlášení vyplní telefonní číslo v registračním

formuláři při Registraci. Uživatel si pro své SMS Přihlášení vyplní telefonní číslo v jeho Uživatelském účtu.

14. **„Autorizace“** – prokázání totožnosti Agentury či Uživatele, zejména prokázání se Přihlašovacími údaji k Uživatelskému účtu, a tím také prokázání práva pro nakládání s Uživatelským účtem a konkrétními částmi Aplikace, které jsou pod ním vedeny.
15. **„Osobní údaje“** – osobní a citlivé údaje.
16. **„Akceptace Podmínek“** znamená akceptaci veřejné nabídky Poskytovatele ve smyslu ust. § 1780 Občanského zákoníku, jakožto souhlasu ze strany Agentury být vázána těmito Podmínkami. K akceptaci dochází úspěšnou Registrací Agentury prostřednictvím internetové stránky www.e-sestricka.cz. Akceptací podmínek Poskytovatel uděluje Agentuře omezenou, nepřenositelnou a nevýhradní podlicenci k používání Aplikace.
17. **„Občanský zákoník“** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
18. **„Verze e-Sestřičky“** – odstupňované verze systému e-Sestřička, přičemž všechny Verze mají stejné funkce, ale liší se v rozsahu možnosti správy určitého počtu Aktivních pacientů a dále v ceně měsíční Úplaty. Jednotlivé Verze e-Sestřičky a jejich specifikace jsou uvedeny na internetových stránkách www.e-sestricka.cz.
19. **„Porucha“** – chyba v technických nebo softwarových prostředcích Poskytovatele, která způsobuje úplnou nefunkčnost či nedostupnost e-Sestřičky, následkem čehož ji Agentura nemůže v plné míře využívat. Za Poruchu se nepovažuje plánovaná odstávka.
20. **„Pozastavení e-Sestřičky“** – znefunkčnění e-Sestřičky a/nebo zamezení přístupu k e-Sestřičce, přičemž Agentura nemá přístup ani k žádným datům (souborům, databázím), která k e-Sestřičce patří.

II. Registrace, vznik smluvního vztahu

1. Registraci k systému e-Sestřička provede Agentura vyplněním registračního formuláře zveřejněného na stránkách Poskytovatele www.e-sestricka.cz.
2. Podmínkou odeslání vyplněného registračního formuláře je Akceptace těchto Podmínek, které upravují práva a povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu mezi Agenturou a Poskytovatelem.
3. Registrací je mezi Poskytovatelem a Agenturou uzavřena smlouva o užívání e-Sestřičky, jejíž podmínky jsou uvedeny v těchto Podmínkách.
4. Smlouva mezi Poskytovatelem a Agenturou má povahu sublicenční smlouvy podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.

III. Práva a povinnosti Agentury

1. E-Sestřička umožňuje funkcionalitu ve smyslu výčtu funkcí uvedených na internetových stránkách www.e-sestricka.cz.
2. Agentura je oprávněna vytvořit omezený počet Uživatelských účtů umožňujících přístup omezenému počtu Uživatelů, a to v rozsahu dle vybrané Verze e-Sestřičky. Agentura je oprávněna sama Uživatelské účty kdykoli zrušit.
3. Agentura je oprávněna využívat systém e-Sestřička po uhrazení Úplaty.
4. Agentura je oprávněna kdykoliv přejít:

- 4.1. na vyšší Verzi e-Sestřičky. Cena přechodu je dána rozdílem aktuální ceníkové Úplaty nové a původní Verze.
- 4.2. na nižší Verzi e-Sestřičky bez nároku na vrácení částky, kterou uhradila jako Úplatu, ani její poměrné části. Zpřístupnění nižší Verze je možné až po uhrazení Úplaty této Verze e-Sestřičky na následující kalendářní měsíc.
5. Agentura se zavazuje neužívat e-Sestřičku žádným jiným způsobem, který by mohl narušit práva Poskytovatele, zejména jakkoli měnit či dekompileovat Aplikaci, ani podnikat podobné kroky za účelem získání zdrojového kódu Aplikace nebo z vygenerovaných dokladů odstraňovat či měnit ochranné známky či označení Poskytovatele.
6. Agentura není oprávněna postoupit, sdílet či pronajmout Uživatelské účty, a tedy oprávnění k užívání systému e-Sestřička.
7. Agentura bere na vědomí, že není oprávněna užívat obchodní firmu Poskytovatele, jeho ochranné známky, loga, doménová jména ani žádná jiná označení a obchodní prvky Poskytovatele.
8. Agentura je povinna zabezpečit technické prostředí s odpovídajícími technickými parametry, které budou umožňovat bezproblémový chod e-Sestřičky na straně Agentury.
9. Agentura se zavazuje zajistit vytvoření a dodržování postupu archivace, likvidace a skartace případných papírových tiskových nebo datových výstupů Aplikace tak, aby byla zachována bezpečnost a ochrana dat a informací zpracovávaných prostřednictvím e-Sestřičky.
10. Agentura bude předávat nebo sdílet Přihlašovací údaje výhradně Uživatelům, jejichž identifikaci nahlásí Poskytovateli, a jiným osobám neumožní jakýkoli přístup do Aplikace, a to žádným způsobem a za žádných okolností.
11. Agentura je povinna udržovat údaje uvedené v Registraci správné a úplné. Zároveň je Agentura povinna všechny změny ihned aktualizovat či nahlásit Poskytovateli. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené v důsledku uvedení neplatných či neaktuálních údajů.
12. Po dobu existence konkrétního Uživatelského účtu je Agentuře nebo Uživateli umožněn export dat příslušejících ke konkrétnímu Uživatelskému účtu. Poskytovatel doporučuje, zejména pro archivní účely dle jiných právních předpisů, před zrušením Uživatelského účtu tyto data ze systému e-Sestřička vyexportovat.
13. Agentura bere na vědomí, že je odpovědná za udržení tajnosti svých Přístupových údajů k Uživatelským účtům systému e-Sestřička.
14. Agentura bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za soulad náležitostí vygenerovaných dokladů s platnou a účinnou legislativou, a je pouze na Agentuře, aby se ujistila o jejich úplnosti a bezchybnosti.
15. Agentura si je vědoma skutečnosti, že Poskytovatel neodpovídá za vady e-Sestřičky, ani jiné škody přímo či nepřímo způsobené Aplikací nebo Službami, a to bez ohledu na Verzi e-Sestřičky. Agentura se zároveň tímto vzdává vůči Poskytovateli náhrady škody, která jí v budoucnu může vzniknout v důsledku porušení povinností Poskytovatele vyplývajících z těchto Podmínek nebo jiných právních předpisů, s výjimkou nároků na náhradu škody, které se podle platných právních předpisů nelze platně vzdát.

IV. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajistit řádný provoz e-Sestřičky s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, jejichž prostřednictvím je e-Sestřička provozována.
2. Poskytovatel je oprávněn provádět plánované odstávky systémů za účelem jejich údržby a aktualizací.
3. Poskytovatel je oprávněn provádět neplánované odstávky, pokud to situace vyžaduje a je nutné je neodkladně provést za účelem zajištění dalšího chodu e-Sestřičky a příslušných serverů.
4. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost či nedostupnost e-Sestřičky, která je zapříčiněna třetí osobou.
5. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za nefunkčnost či nedostupnost e-Sestřičky, která byla způsobena technickou či jinou Poruchou na straně dodavatele Poskytovatele, mimořádnou nebo nepředvídatelnou událostí či nepřekonatelnou překážkou vzniklou bez zavinění Poskytovatele, Poruchou či odstávkou v síti Internet mezi Agenturou a servery Poskytovatele, či vyšší mocí. Poskytovatel nenese odpovědnost za nedostupnost e-Sestřičky v případě nefunkčnosti připojení Agentury k Internetu.
6. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné škody způsobené nedoručenou či ztracenou e-mailovou zprávou.
7. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu či poškození dat v důsledku hardwarové Poruchy serveru.
8. Agentura nemá nárok na náhradu škody či dalších nákladů vzniklých v souvislosti s nedostupností či nefunkčností e-Sestřičky.
9. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za újmu včetně škody, která Agentuře vznikne nesprávným vkládáním dat a údajů v souvislosti s užíváním e-Sestřičky.
10. Poskytovatel negarantuje dostupnost e-Sestřičky 24 hodin denně. Agentura bere na vědomí, že e-Sestřička je provozována na serverech třetí osoby a Poskytovatel nemůže dostupnost ovlivnit.
11. Poskytovatel neodpovídá za to, že e-Sestřička bude bez vad spolupracovat s jiným hardware nebo software.
12. Poskytovatel má právo pozastavit Agentuře užívání e-Sestřičky a zamezit jí tak užívání e-Sestřičky v případě důvodné domněnky, že Agentura porušuje tyto Podmínky.

13. Poskytovatel si vyhrazuje právo monitorovat počet záznamů, se kterými Agentura v systému e-Sestřičky pracuje. Poskytovatel však zároveň prohlašuje, že neprovádí systematické shromažďování takovýchto údajů, včetně automatizovaného sběru dat a jejich vyhodnocování.
14. Agentura má přístup k veškerým datům a dokumentům uložených v rámci Aplikace, která jsou v běžně užívaných formátech, a tato data má možnost kdykoliv exportovat. Z tohoto důvodu není Poskytovatel v případě zrušení e-Sestřičky povinen poskytnout Agentuře součinnost k migraci těchto dat do jiného systému Agentury, ani jí poskytovat jinou součinnost související s přechodem na nový systém.

V. Úplata za užívání e-Sestřičky

1. Úplata za zpřístupnění systému e-Sestřička se hradí měsíčně. Při Registraci v průběhu měsíce se Úplata hradí za období ode dne Registrace do konce kalendářního měsíce, ve kterém byla Registrace učiněna.
2. Výše Úplaty je stanovena dle aktuálního ceníku Poskytovatele zveřejněného na jeho internetových stránkách www.e-sestricka.cz.
3. Poskytovatel bude Agentuře zasílat daňový doklad – fakturu pro úhradu Úplaty za příslušné období. Agentura souhlasí s tím, aby jí byly faktury zasílány elektronicky, ve formátu PDF nebo jiném vhodném formátu.
4. Agentura bere na vědomí, že ke sjednané Úplatě uhradí také DPH ve výši stanovené právním předpisem platným k datu uskutečnění zdanitelného plnění, jež je daňovým dokladem účtováno.
5. Splatnost daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem za e-Sestřičku je sjednána na čtrnáct (14) dnů ode dne jejího vystavení.
6. Platby budou hrazeny Agenturou bezhotovostně na účet Poskytovatele, který bude uveden na příslušném daňovém dokladu. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
7. Poskytovatel je oprávněn změnit výši Úplaty. Postup při změně Úplaty a práva Agentury jsou upraveny v čl. VIII těchto Podmínek.
8. Je-li Agentura v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle Podmínek o více než třicet (30) dnů, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Agentuře zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel i Agentura sjednávají, že takto upravený úrok z prodlení je přiměřený.
9. Je-li Agentura v prodlení s úhradou jakéhokoliv peněžitého plnění dle Podmínek o více než třicet (30) dnů, je Poskytovatel oprávněn provést Pozastavení e-Sestřičky. K obnovení přístupu do e-Sestřičky dojde až po zaplacení dlužných částek.

VI. Uživatelská podpora a komunikace s Uživatelem

1. Při kontaktování Uživatelské podpory může Poskytovatel požadovat, aby se Agentura a/ nebo Uživatel prokázali Příhlašovacími údaji do Uživatelského účtu či jinými identifikačními údaji pro tento účel stanovené (Autorizace). Pokud tak Agentura či Uživatel neučiní, může Poskytovatel poskytnutí podpory či provedení zásahu technika Poskytovatele odmítnout.
2. Uživatelská podpora je nabízena elektronicky ve formě e-mailové komunikace a telefonicky.

3. Při Uživatelské podpoře lze získávat obecné informace a rady či řešit zjevné poruchy či nedostatky e-Sestřičky.
4. Poskytovatel je oprávněn Uživatelskou podporu outsourcovat třetí osobě.

VII. Ukončení užívání e-Sestřičky

1. Smlouva o užívání e-Sestřičky se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíce běžící od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi. Výpověď může být učiněna v listinné formě nebo e-mailem.
2. Každá ze stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení závazků. V takovém případě smlouva zaniká ke dni doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.
3. Za podstatné porušení smluvních závazků Agentury se považuje zejména prodlení s úhradou Úplaty delší než tři (3) měsíce nebo neoprávněné užívání e-Sestřičky.
4. Agentura nemá nárok na jakoukoli náhradu v souvislosti s ukončením smlouvy o užívání e-Sestřičky. Poskytovatel provede po ukončení smlouvy o užívání e-Sestřičky výmaz veškerých dat Agentury a jí vytvořených Uživatelských účtů včetně osobních údajů a dokladů uložených prostřednictvím systému e-Sestřička (adresář, faktury apod.) bez možnosti jejich obnovení.
5. Agentura, která uhradila Úplatu, nemá v případě odstoupení od smlouvy nárok na vrácení částky, kterou uhradila jako Úplatu, ani její poměrné části.

VIII. Změna Podmínek

1. Poskytovatel má právo kdykoli změnit nebo doplnit tyto Podmínky, a to zejména z důvodu změn právních předpisů, technologických změn ovlivňujících funkce e-Sestřičky či nakládání s daty či osobními údaji Agentury, ale také z důvodu rozšíření nebo změn systému e-Sestřička či zavedení nových služeb ze strany Poskytovatele. Poskytovatel je dále oprávněn změnit Podmínky tehdy, pokud se změní podmínky na trhu či obchodní nebo licenční podmínky třetích osob, jejichž systémový či aplikační software či služby užívá Poskytovatel k provozování e-Sestřičky. Poskytovatel je dále oprávněn změnit Podmínky v případech změn v hospodářské či finanční situaci, změně měny (např. přijetí Eura), inflaci a takových změnách okolností, které by založily hrubý nepoměr v právech a povinnostech v neprospěch Poskytovatele.
2. Změny Podmínek budou ze strany Poskytovatele zaslány na e-mailovou adresu Agentury zadanou při Registraci a dále budou zpřístupněny na internetových stránkách Poskytovatele.
3. Změněné Podmínky nabudou účinnosti počínaje datem uvedeným v takto změněných Podmínkách, nejdříve však od oznámení o jejich změně Agentuře. Poskytovatel se zavazuje doručit Agentuře informaci o změně Podmínek nejpozději dvacet (20) dnů před datem jejich účinnosti.
4. Pokud Agentura nesouhlasí se změnou Podmínek, má právo je odmítnout a tento smluvní vztah ukončit výpovědí zaslanou ve lhůtě patnácti (15) dnů, počínaje dnem, kdy byla Agentura o zveřejnění změněných Podmínkách informována. Výpověď dle tohoto odstavce Agentura zašle prostřednictvím e-mailu nebo v písemné formě. Výpověď počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení a výpovědní doba činí jeden (1) měsíc.
5. Neukončí-li Agentura smluvní vztah způsobem a ve lhůtách uvedených v předchozím odstavci, platí, že změny Podmínek přijala.

IX. Zásady ochrany osobních údajů

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozví u Agentury při plnění závazků dle VOP nebo v souvislosti s ním, což platí zejména o skutečnostech, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti zdravotnických pracovníků, zejména podle ustanovení § 51 zákona č. 372/2011 Sb., tzv. zákona o zdravotních službách, jakož i o všech osobních a citlivých údajích pacientů Agentury a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních a citlivých údajů.
2. Poskytovatel se zavazuje při správě a zpracování osobních údajů jednat v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „**Zákon o zpracování osobních údajů**“) a v souladu s nařízením 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 (dále jen „**Nařízení**“).
3. Poskytovatel i Agentura se zavazují k mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se vzájemně dozvěděli v souvislosti se zřízením a provozem e-Sestřičky.
4. Poskytovatel prohlašuje, že jeho zaměstnanci a/nebo smluvní partneři přicházející při výkonu své práce do styku s osobními údaji byli náležitě poučeni o povoleném způsobu nakládání s takovými údaji, a byli seznámeni s následky jednání, které by bylo v rozporu se zákonnou úpravou.
5. Agentura nese plnou odpovědnost za řízení přístupu svých Uživatelů k osobním údajům, ukládaných a zpracovávaných pro využívání e-Sestřičky, ve smyslu Zákona o zpracování osobních údajů a Nařízení, a to včetně tvorby, správy a bezpečnosti Přihlašovacích údajů k přístupům Agentury.
6. Ochrana informací se nevztahuje na případ, kdy má Poskytovatel informační povinnost stanovenou zákonem, resp. kdy si informace vyžádají státní orgány oprávněné k tomu zákonem, nebo jde o informace, které jsou veřejně dostupné.

X. Závěrečná ustanovení

1. Agentura je povinna zajistit, aby povinnosti z těchto Podmínek vyplývající byly dodržovány i Uživateli a dalšími osobami, kterým poskytne přístup do systému e-Sestřička.
2. E-mailová korespondence má dle dohody Poskytovatele a Agentury hodnotu písemné formy.
3. Smluvní vztah dle těchto Podmínek, jakož i nároky z něj vyplývající, se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
4. Veškeré spory týkající se nároků vzniklých na základě těchto Podmínek jsou v kompetenci soudů České republiky a budou jimi projednávány.

Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2021.