**Smlouva o poskytování servisních služeb**

Č.sml.  poskytovatele: P3-19009

**Psychiatrická nemocnice Brno**

Húskova 2, Brno 618 00

IČ: 001 60 105

DIČ: CZ00160105

Jednající: MUDr. Pavel Mošťák, ředitel

(dále jen **„objednatel“**)

a

**EG - Expert, s.r.o.**

Náchodská 24, Poříčí, Trutnov 541 03

IČ: 252 68 031

DIČ: CZ25268031

Jednající: Ing. Petr Šnyta, MBA, jednatel

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 11474

(dále jen **„poskytovatel“**)

(nabyvatel a poskytovatel dále společně též jako **„smluvní strany“** a každý z nich jednotlivě jako **„smluvní strana“**)

1. **Předmět smlouvy**
   1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby spojené se správou díla - ekonomického informačního systému pro Psychiatrickou nemocnici Brno, vytvořeného společností GEOVAP, spol. s r.o., sídlo: Čechovo nábřeží 1790, 530 03 Pardubice, IČ: 15049248, na základě smlouvy o dílo, kterou objednatel uzavřel s uvedenou společností (dále jen „smlouva o dílo“) dne 09.12.2015 (dále jen **„servisní služby“**), přičemž bližší vymezení těchto služeb a podmínek jejich poskytování je uvedeno v příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb podle této smlouvy odměnu.
   2. Servisní služby je poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této smlouvy ze strany objednatele.
2. **Spolupráce smluvních stran**
   1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce a řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.
   2. Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.

Kontaktními osobami poskytovatele jsou:

* + - pro věci smluvní – Ing. Petr Šnyta, MBA, jednatel, tel. xxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
    - pro věci technické a pro věci ohledně poskytování služeb podle této smlouvy – xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx ředitelka úseku Ekonomické IS, tel. xxxxxxxxxxxx, e-mail: x[x](mailto:hana.stikova@egexpert.cz)xxxxxxxxxxxxxxx

Kontaktními osobami objednatele jsou:

* + - pro věci smluvní: xxxxxxxxxxxxxxxx, náměstek ředitele pro ekonomiku a TS, tel. xxxxxxxxxxxx,   
      e- mail: x[x](mailto:venclik@pnbrno.cz)xxxxxxxxxxxxxx
    - pro věci technické a pro věci ohledně poskytování služeb podle této smlouvy:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tel.xxxxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xx[x](mailto:martisek@pnbrno.cz)xxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxx, tel. xxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: x[x](mailto:pesak@pnbrno.cz)xxxxxxxxxxxxxxxxx

2.3 Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci na základě této smlouvy zejména komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 2.2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná doručením písemného oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně.

1. **Práva a povinnosti poskytovatele**
   1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby objednatel mohl řádným způsobem dílo užívat.Za řádné používání díla se považuje především jeho soulad s platnými a účinnými právními předpisy a korektní zobrazování dat.Podrobnější podmínky pro poskytování servisních služeb, včetně lhůt pro reakci poskytovatele, jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy.
   2. Pro nahlášení závady je třeba použít kontakty servisní podpory poskytovatele:

* Servis: helpdesk.egexpert.cz
* Email: servis@egexpert.cz
* Telefon: xxxxxxxxxxxxx
  1. Za řádné a prokazatelné nahlášení závady se pro účely této smlouvy rozumí nahlášení závady spolu s jejím popisem identifikujícím danou závadu, a to kontaktní osobou objednatele uvedenou v odstavci 2.2. této smlouvy nebo jejím zástupcem. Jestliže bude závada nahlášena poskytovateli jinou osobou než kontaktní osobou objednatele, vyhrazuje si poskytovatel v případě pochybností právo ověřit oprávněnost nahlášené závady u kontaktní osoby objednatele. V takovém případě počíná reakční doba specifikovaná v příloze č. 1 této smlouvy ve vztahu k příslušné závadě běžet již od okamžiku nahlášení závady ze strany jiné osoby objednatele.
  2. Poskytovatel má právo oznámit objednateli termíny na údržbu díla či souvisejícího softwaru, a to za podmínek blíže uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Doba údržby podle tohoto odstavce neznamená porušení smlouvy a parametrů servisních služeb v ní uvedených.

1. **Práva a povinnosti objednatele**
   1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany poskytovatele za podmínek stanovených touto smlouvou.
   2. Objednatel je povinen zajistit na žádost poskytovatele a bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti součinnost svých zaměstnanců při řešení problémů a závad.
   3. Jestliže je pro řádné poskytnutí servisních služeb podle této smlouvy zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo se poskytnutí servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, je objednatel povinen zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném poskytovatelem.
   4. Objednatel bere na vědomí, že jeho prodlení se splněním povinnosti podle odstavce 4.2. a/nebo odstavce 4.3. této smlouvy a/nebo prodlení třetí osoby při poskytnutí součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 4.3. této smlouvy má vliv na plnění termínu pro poskytnutí služeb poskytovatelem. Jestliže se tedy dostane objednatel do prodlení se splněním povinnosti podle odstavce 4.2. a/nebo odstavce 4.3. této smlouvy a/nebo se dostane třetí osoba do prodlení s poskytnutím součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 4.3. této smlouvy, o stejnou dobu prodlení se prodlužuje termín pro poskytnutí příslušné služby poskytovatelem.
2. **Odměna a její splatnost**
   1. Objednatel je povinen platit poskytovateli za poskytování služeb v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí v souladu s aktuálním počtem uživatelských licencí : 9.882,- Kč (slovy: devěttisícosmsetosmdesátdva korun českých ) bez DPH měsíčně 1 (dále jen **„odměna“**). Jestliže tato smlouva nabude účinnosti v průběhu kalendářního měsíce, přísluší poskytovateli za tento měsíc alikvotní část odměny vypočtená podle doby zbývající do konce příslušného kalendářního měsíce.
   2. Jestliže si objednatel objedná poskytnutí dalších služeb od poskytovatele nad rozsah uvedený v příloze č. 1 této smlouvy, smluvní strany jsou si vědomy, že poskytnutí těchto služeb se řídí zákonem č. 134/2016 Sb., v platném znění nebo vnitřními předpisy zadavatele (objednatele) pro zadávání veřejných zakázek.
   3. Do pěti (5) pracovních dnů po ukončení každého kalendářního měsíce účinnosti této smlouvy, ve kterém byly poskytnuty další služby podle odstavce 5.2. této smlouvy, zašle poskytovatel objednateli přehled těchto služeb s uvedením jejich délky a účtované hodinové sazby. Objednatel má poté lhůtu tří (3) pracovních dnů na to, aby se k tomuto přehledu vyjádřil. Pokud objednatel s tímto přehledem nesouhlasí, je povinen o tom informovat poskytovatele ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Poté zahájí smluvní strany jednání, aby odstranily vzniklé rozpory. Marné uplynutí lhůty stanovené objednateli pro vyjádření k přehledu dalších služeb znamená, že objednatel s tímto přehledem souhlasí a nemá k němu námitek.
   4. Do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí každého kalendářního měsíce účinnosti této smlouvy, ne však dříve než dojde k odsouhlasení dalších služeb ve smyslu odstavce 5.3. této smlouvy, vystaví poskytovatel fakturu na zaplacení odměny a zvláštní odměny. Splatnost faktury činí třicet (30) dnů ode dne jejího doručení objednateli. Jestliže objednatel rozporuje přehled dalších služeb poskytnutý poskytovatelem ve smyslu odstavců 5.2. a 5.3. této smlouvy, je poskytovatel oprávněn ve lhůtě uvedené v první větě tohoto odstavce vystavit samostatně fakturu pouze na zaplacení odměny.
   5. Odměna zahrnuje veškeré náklady poskytovatele, zejména na cestovné nebo ubytování aj.
3. **Důvěrnost**
   1. Veškeré informace získané některou ze smluvních stran při uzavření smlouvy a v průběhu jejího plnění jsou důvěrné ve smyslu § 1730 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Smluvní strany se zavazují, že tyto informace nesdělí třetí osobě a ani je nepoužijí v rozporu s jejich účelem pro svoje potřeby či jinak nezneužijí. Tento závazek trvá i po ukončení tohoto smluvního vztahu, nedohodnou-li se strany jinak. Uvedené neplatí pro případy, kdy údaje jsou, nebo mají být určeny třetím osobám ze zákonných důvodů.

**7. Smluvní sankce**

* 1. Objednatel má právo požadovat smluvní pokutu v případě, že poskytovatel poruší parametry pro poskytování servisních služeb tak, jak jsou blíže uvedeny v příloze č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb. V tomto případě je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli za každý jednotlivý případ porušení smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých).
  2. V případě bezpečnostního incidentu, při kterém dojde k neautorizované změně obsahu díla – ekonomického informačního systému - je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý incident při splnění podmínky, že pachatel incidentu využije chyby v produktu poskytovatele, nebo pachatel incidentu využije chybu v produktu třetí strany, která již byla v době incidentu zveřejněna a byla k dispozici její oprava či jiné opatření k zamezení průniku.

7.3 Jestliže poskytovatel poruší povinnost důvěrnosti podle článku 6 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli za každý jednotlivý případ porušení smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).

**8. Odpovědnost za škodu**

8.1 Odpovědnost za škodu podle této smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

1. **Vyšší moc**

9.1 Za vyšší moc je ve smyslu této smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.

* 1. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

**10. Závěrečná ustanovení**

* 1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
  2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
  3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
  4. Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
  5. V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
  6. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran má právo tuto smlouvu vypovědět písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí šest (6) měsíců a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Tato smlouva dále bez dalšího pozbývá účinnosti v okamžiku, kdy pozbyla účinnosti licenční smlouva uzavřená mezi smluvními stranami ve stejný den jako tato smlouva.
  7. Smluvní strany prohlašují, že si jsou vědomy povinnosti Psychiatrické nemocnice Brno uveřejňovat uzavřené smlouvy v registru smluv, a v to souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a dále pak předpisy o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do třiceti dnů ode dne uzavření smlouvy. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním jejich identifikačních nebo osobních údajů v registru smluv. Pokud mají obě strany povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu vloží do registru smluv Psychiatrická nemocnice Brno. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachována i v případě zániku nebo neplatnosti smlouvy.
  8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
  9. Tato smlouva byla sepsána určitě a srozumitelně na základě pravdivých údajů a po vzájemné dohodě smluvních stran na základě jejich vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísni a nikoliv za jednostranně nevýhodných podmínek, což potvrzují svými podpisy.
  10. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem 1. 6. 2019.

V Brně dne 27.03.2019 V Trutnově dne 29.03.2019

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

nabyvatel poskytovatel

MUDr. Pavel Mošťák Ing. Petr Šnyta, MBA, jednatel

ředitel Psychiatrické nemocnice Brno jednatel EG-Expert, s.r.o.

**Příloha č. 1 smlouvy o poskytování servisních služeb**

**Specifikace poskytovaných služeb**

**Reakční doba při řešení incidentů/závad**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategorie problému | Doba k zahájení prací (h) | Délka opravy (h) | Práce jsou zahajovány a prováděny v době |
| A | 7 | 14 | 8x5 (9.00-16.00 v pracovních dnech) |
| B | 15 | 23 | 8x5 (9.00 – 16.00 v pracovních dnech) |

**Doba k zahájení oprav** – garantovaný čas, kdy se započne s pracemi na odstranění problému. Počítá se od nahlášení závady

**Délka opravy** – maximální doba, po kterou trvá oprava. Počítá se od zahájení opravy

**Práce jsou zahajovány v době** – garantovaná provozní doba servisního oddělení, kdy je možné hlásit problémy a během které jsou opravy realizovány.

**Definice kategorie problémů**

A – Fatální problémy:   
úplná nedostupnost aplikace, server neodpovídá. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu aplikace.

B – Kritické problémy:   
Server odpovídá, ale nezobrazuje korektní data, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu elektronického nástroje. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.