# Servisní smlouva

uzavřená mezi stranami:

**Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů**

se sídlem Vinařská 6, 603 00 Brno,

zastoupené PharmDr. Janem **Šalounem**, Ph. D., ředitelem

IČ 00023850, DIČ CZ00023850

bank. spojení: 197435621/0710

*v dalším pouze objednatel*

a

**ApS Brno, s. r. o.**se sídlem Božetěchova 2, 612 66 Brno
zastoupená Ing. Radomírem **Kurečkou**, jednatelem společnosti
IČ: 00543535, DIČ: CZ00543535
bankovní spojení: KB Brno – město, č.ú.: 113545621/0100
zapsaný u Krajského soudu v Brně pod sp.zn. C.35
*v dalším pouze poskytovatel*

1. Předmět smlouvy
	1. Předmětem smlouvy je úplatné poskytování servisních úkonů nezbytných pro řádnou funkci informačního systému ISKAM4 (dále jen jako „Systém“), dodaného na základě kupní smlouvy VZ0115296 ze dne 7. 7. 2021 (dále jen jako „kupní smlouva“). Servisní úkony Systému mohou být poskytnuty bezúplatně, pokud tak stanoví tato smlouva či se smluvní strany pro konkrétní případ písemně dohodnou.
	2. Servisním úkonem není úprava Systému na žádost objednatele.
	3. Smluvní strany výslovně prohlašují, že na vady zjištěné objednatelem na Systému dopadá smluvní ujednání o záruce za jakost a odpovědnost za vady dle čl. V. kupní smlouvy. Poskytovatel na programové vybavení – Systém poskytuje objednateli záruku za jakost v délce 24 měsíců a po tuto dobu se na tyto vady uplatní ujednání kupní smlouvy. Po uplynutí této doby se uplatní ujednání této smlouvy.
2. Výkon servisní činnosti
	1. Úkony nepravidelné, které budou mezi objednatele a poskytovatelem ad hoc písemně (alespoň prostřednictvím e-mailu) dohodnuty.
	2. Poskytovatel se zavazuje reagovat v přiměřené lhůtě na žádost objednatele o odstranění vzniklých vad Systému. S odpovídajícím servisní úkonem musí být započato:
		1. do 60-ti minut od doručení požadavku, v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dne jinak do 9:00 následujícího pracovního dne a to v případech urgentní povahy.
		2. do 2 pracovních dnů od doručení požadavku v ostatních případech.
	3. Úkony pravidelné:
		1. Strany sjednávají 1měsíční periodicitu pro soubor rutinních servisních úkonů, které mají zajišťovat provozuschopnost systémů. Tyto pravidelné servisní úkony zahrnují:
		2. Třikrát týdně sledování bezpečnostních záznamů a detekce možných průniků do dodaného systému a zajištění okamžité nápravy při zjištění incidentu, pokud je závada důsledkem vady díla. V ostatních případech neprodleně upozorní na tuto skutečnost objednatele.
		3. Sledování chování a výkonnosti dodaného systému a návrh dalších opatření a úprav.
		4. Třikrát týdně (v kalendářním týdnu) sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy.
		5. O bodech 2.3.2, 2.3.3 a 2.3.4 předávat zprávy včetně protokolů (logů apod.) v případech nikoli rutinní povahy.
		6. Aktualizace software. O změně verze a datu, ke kterému byla implementována spolu se stručnou charakteristikou nové funkcionality, bude Objednatel neprodleně informován elektronickou cestou.
		7. Úpravy vyplývající z legislativních změn.
		8. Poradenská činnost při nastavení systému, využití nových funkcí vycházejících ze „servisních upgradů“, případně další ad hoc písemně (alespoň prostřednictvím emailu) dohodnutá činnost.
3. Součinnost objednatele
	1. Objednatel musí co nejvěrněji popsat projevy zjištěné vady dle přílohy č. 1.
	2. Při následném dálkovém kontaktu s poskytovatelem musí zajistit realizaci pokynů poskytovatele a poskytnout mu vzdálený přístup k systému, bude-li o to požádán.
	3. Prioritu žádosti o servisní úkon určuje Objednatel, musí nicméně uspokojivě tuto zdůvodnit, bude-li poskytovatel zastávat názor odlišný, zpraví neprodleně objednatele e-mailem.
4. Cena, fakturace a sankce
	1. Sjednává se měsíční paušál ve výši 4000 Kč bez DPH. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den měsíce. Daňový doklad bude vystaven do 5 pracovních dnů, splatnost je 15 dnů po obdržení. v pochybnostech se má za to, že byla doručena třetí den po odeslání.
	2. Pro servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě platí cena za jednu hodinu servisu 1200 Kč bez DPH. Tato cena může být změněna poskytovatelem po projednání s objednatelem, pokud bude prokázán důvodný nárůst nákladů.
	3. Cena služeb bude každoročně zvýšena o míru inflace, tj. o závazný údaj vyhlášený Českým statistickým úřadem jako úhrnný index spotřebitelských cen v ČR za uplynulý kalendářní rok. Ustanovení předchozí věty se nepoužije v případě, že koeficient bude menší jednomu %.
	4. Cena služeb může být každoročně zvýšena po dohodě smluvních stran ve stejném poměru, v jakém došlo k nárůstu mzdy v daném segmentu trhu.
	5. Při prodlení poskytovatele se započetím servisního úkonu dle odst. 2.2 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 125,- Kč za každých, byť započatých 15 minut prodlení s řešením vady dle ujednání 2.2.1. této smlouvy a ve výši 1.500, - Kč za každý, byť započatý den prodlení s řešením vady dle ujednání 2.2.2. této smlouvy.
	6. Při nesplnění povinností dle ujednání 2.3 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti, přičemž smluvní pokuta může být požadována i opakovaně a vedle jiné smluvní pokuty.
	7. Smluvní pokuty dle této smlouvy budou uhrazeny na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) nebo výzvy k úhradě smluvní pokuty. Splatnost smluvní pokuty je 10 dnů ode dne obdržení daňového dokladu (faktury) nebo výzvy k úhradě smluvní pokuty povinnou smluvní stranou.
	8. Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokutu je možné uplatňovat vedle nároku na náhradu škody a zaplacením smluvní pokuty nárok na náhradu škody v tomto rozsahu nezaniká.
	9. Celková výše pokut dle této smlouvy za předchozích 12 měsíců nepřekročí dvojnásobek měsíčního paušálu dle bodu 4.1.
5. Ustanovení závěrečná
	1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Tato smlouva může být ukončena:

a) dohodou smluvních stran ke sjednanému dni,

b) písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní dobou, která počne běžet dnem následujícím po dni, kdy došlo k doručení výpovědi druhé straně,

c) písemným odstoupením v případě podstatného porušení této smlouvy, které bude doručeno druhé smluvní straně.

* 1. Smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou stranu.
	2. V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených platí pro vzájemné vztahy ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění platném a účinném.
	3. Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze na základě oboustranně podepsaných a číslovaných písemných dodatků.
	4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v Registru smluv. Smlouvu v registru smluv uveřejní objednatel. Zhotovitel souhlasí s uveřejněním smlouvy v Registru smluv a s tím, že bude uveřejněna bez anonymizace.
	5. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zpracováním svých údajů objednatelem v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, 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 s ohledem na zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
	6. Smluvní strany shodně prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají po vzájemném projednání, podle své pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísni nebo za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Tuto smlouvu si přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.
	7. Nedílnou částí této smlouvy je příloha č. 1 - Zásady součinnosti při podpoře provozu systému ISKAM.

V Brně dne V Brně dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

PharmDr. Jan Šaloun, Ph.D. Ing. Radomír Kurečka

ředitel jednatel společnosti

za objednatele za poskytovatele

# Příloha č.1 Servisní smlouvy

Zásady součinnosti při podpoře provozu systému ISKAM

1. Účel

Tyto zásady jsou určeny pro postup zadavatele (osob v jeho řídicí působnosti) při využívání podpory zhotovitele

* v záruční době
* po dobu smluvní podpory poskytované zadavateli zhotovitelem
1. Oprávněné osoby zadavatele
	1. Oprávněnými osobami zadavatele, jež mohou využívat kontaktu dle těchto zásad, jsou:
* náměstek ekonomického úseku
* vedoucí ubytovacího úseku
* vedoucí stravovacího úseku
* správce IT
* pověřená osoba a její zástupce
	1. Pověřená osoba bude jedna a bude mít jednoho zástupce. V odůvodněných a naléhavých případech, kdy hrozí nebezpečí škody z prodlení nebo kdy není žádná z oprávněných osob dostupná, je oprávněn využít kontaktu každý uživatel, který je účasten na zajišťování jeho provozní funkčnosti.
1. Indikace podpory
	1. Důvodem k vyžádání podpory dle tohoto pokynu může být:
* vada v systému
* naléhavý provozní dotaz
* návrh na změnu v systému
* žádost o konzultaci
* poskytnutí námětu na vylepšení systému
* případně jiný vážný důvod, který nelze řešit jinak než prostřednictvím podpory.
	1. Podpora, na niž se vztahují záruční podmínky, je poskytována bezplatně.
1. Elektronický kontakt a řešení incidentu
	1. Pro podporu byl vyvinut systém sledování incidentů prostřednictvím internetových stránek na adrese [**http://podpora.aps-brno.cz**](http://podpora.aps-brno.cz). Zadavatel poskytne oprávněným pracovníkům přístup s patřičným oprávněním, který jim umožní zadat incident včetně jeho priority a sledovat stav řešení problému.
	2. Jakmile je problém vyřešen, zadavatel tuto skutečnost potvrdí a incident uzavře. Systém sleduje dobu strávenou řešením problému, odezvu na incident a jeho vyřešení. Na základě těchto údajů a odsouhlasení zadavatelem proběhne fakturace.
2. Telefonický kontakt

V případě nefunkčnosti elektronického kontaktu lze podnět uplatnit na těchto telefonních číslech:

sekretariát ApS 549 210 202, 541 240 398

technici společnosti ApS Brno s.r.o. 603 427 409

ing. Kurečka 604 223 200