**Servisní smlouva**

Smluvní strany:

společnost:  
**Capitol Development s.r.o.**

Sídlo: Pštrossova 192/24, 110 00 Praha 1, Česká republika

Zápis v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 7938

IČO: 45307156

DIČ: CZ45307156

Bankovní spojení: GE Capital bank, a.s.

Číslo účtu: 759305504/0600

IBAN: CZ72 0600 0000 0007 5930 5504

Zastoupena xxxx xxxxxx, jednatelem

(dále jen „**dodavatel**")

a

společnost:  
**Endokrinologický ústav**

Sídlo: Národní 139/8, 110 00 Praha 1, Česká republika

Organizace zřízená rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 14. prosince 1956, výměr č.j. VR - 5100-14.12.56

IČO: 00023761

DIČ: CZ00023761

Zastoupena xxxx xxxxx, ředitelkou ústavu

(dále jen „**nabyvatel**“)

spolu uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto servisní smlouvu (dále jen „**smlouva**“):

**I.  
Předmět smlouvy**

1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro  
   nabyvatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související  
   s provozem zdravotnického informačního systému „MEDIFLOW“ (dříve „MEDEOR“) (dále také jako „**systém**“) způsobem a v rozsahu sjednaném v článku II této smlouvy a nabyvatel se zavazuje zaplatit dodavateli cenu podle článku III této smlouvy. Účelem této smlouvy je zajistit optimální chod informačního systému, minimalizovat případné poruchy, závady a chyby provozu a užití informačního systému a stanovit podmínky pro jejich odstranění.

**II.  
Plnění**

1. Náplň a rozsah jednotlivých poskytovaných služeb je uveden v příloze 1 této smlouvy.
2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory (SLA), včetně klasifikace chyb jsou uvedeny v příloze 2 této smlouvy.
3. Podmínky zadávání a realizace Rozšiřujících služeb jsou uvedeny v příloze 3 této smlouvy.

**III.  
Cena**

1. Cena za jednotlivé poskytované služby je uvedena v příloze 1 této smlouvy.
2. Nabyvatel se zavazuje, že cenu uhradí na základě faktury, která bude vystavena dodavatelem na konci  
   každého kalendářního měsíce, ve kterém bude dodavatelem poskytováno plnění podle článku II této smlouvy, nejpozději však do 10. dne měsíce následujícího.
3. Dodavatel a nabyvatel se výslovně dohodli, že faktury k úhradě ceny budou dodavatelem  
   prokazatelně doručeny nabyvateli, a to osobně, poštou nebo emailem. Splatnost faktur bude 14 dní ode  
   dne jejího prokazatelného doručení nabyvateli.
4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle platné legislativy, účinné v  
   době vystavení faktury; dokud nebude mít faktura tyto náležitosti, lhůta splatnosti odměny nezačne  
   běžet.

**IV.  
Doba trvání smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Nabyvatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu i bez důvodu, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou.  
   Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
3. Dodavatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu i bez důvodu, a to s půlroční výpovědní lhůtou.  
   Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. V případě, že dojde k ukončení této smlouvy z jakéhokoli důvodu, zavazuje se dodavatel, že poskytne nabyvateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15 dnů od ukončení smlouvy, veškeré informace, data, přístupy a jiné podklady potřebné k dalšímu zajištění služeb systému a které využíval k plnění svých povinností dle této smlouvy dodavatel.

**V.  
Odstoupení od smlouvy**

1. Nabyvatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v následujících případech:
2. konání a/nebo nekonání dodavatele, které s ohledem na účel sledovaný nabyvatelem  
   uzavřením této smlouvy je možno kvalifikovat jako podstatné porušení této smlouvy,
3. jakékoli jiné porušení této smlouvy (resp. její přílohy) dodavatelem, pokud tento nezjedná  
   nápravu nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy mu bude doručena písemná výzva nabyvatele ke  
   zjednání nápravy.
4. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, pokud se nabyvatel dostane do prodlení se  
   zaplacením kterékoliv splátky ceny dle této smlouvy přesahujícího 30 dnů po prokazatelném  
   doručení písemné výzvy k úhradě a nesplnění splátky ceny ani v dodatečné lhůtě 15 dnů.
5. Odstoupení podle této smlouvy je účinné dnem doručení písemného projevu vůle druhé smluvní  
   straně.

**VI.  
Zákaz zpracování osobních údajů, mlčenlivost**

1. Smluvní strany se dohodly, že dodavatel není oprávněn jakkoliv nakládat s osobními údaji pacientů  
   nabyvatele, zejména je nebude zpracovávat a/nebo uchovávat podle zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování  
   osobních údajů. Pokud by dodavatel či jím pověřená osoba plněním smlouvy (zaměstnanec, spolupracovník atp.) k osobním údajům měli nahodilý přístup, zavazují se zachovávat mlčenlivost o veškerých takto zobrazených údajích.
2. Pro stanovení podmínek přístupu k osobním údajům a jejich případného zpracování je mezi dodavatelem a nabyvatelem uzavřena dohoda o ochraně poskytnutých informací a dat a zákazu jejich zneužití v souladu s pravidly GDPR a kyberbezpečnosti ze dne 2.1.2023 (dále jen „**dohoda o ochraně údajů**“), která navazuje na tuto smlouvu. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je dohoda o ochraně údajů zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a smlouvou o dodržování pravidel kyberbezpečnosti ve smyslu zák. č. 181/2014 Sb., o kyberbezpečnosti, a souvisejících prováděcích předpisů.
3. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami či plněním dle této smlouvy, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace (aniž by bylo nutné je takto výslovně označovat). Dodavatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu, s výjimkou osob pověřených plněním této smlouvy; dodavatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
4. V případě, že dodavatel poruší jakoukoliv svoji povinnost stanovenou v tomto  
   článku smlouvy, je povinen o tomto neprodleně informovat nabyvatele a neprodleně upustit od porušování svých povinností. Výše smluvní pokuty za nedodržení tohoto ustanovení je uvedena v článku III., odst. 2 dohody o ochraně údajů.
5. Jakékoli povinnosti dle tohoto článku smlouvy je dodavatel povinen dodržovat i po skončení platnosti této smlouvy.

**VII.  
Smluvní pokuty**

1. V případě prodlení dodavatele s odstraněním vad ve lhůtě uvedené v příloze č. 2 této smlouvy je  
   dodavatel povinen zaplatit nabyvateli smluvní pokutu, jejíž výše je závislá na klasifikaci chyby:

* V případě chyby kategorie A – kritická chyba činí smluvní pokuta 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení; celková výše sankcí za jeden kalendářní měsíc může maximálně činit 50 % z celkové ceny služby uvedené v příloze 1. Povinnost dodavatele dokončit odstranění vady není tímto ujednáním dotčeno.
* V případě chyby kategorie B – funkční chyba činí smluvní pokuta 500 Kč za každý započatý den prodlení; celková výše sankcí za jeden kalendářní měsíc může maximálně činit 50 % z celkové ceny služby uvedené v příloze 1. Povinnost dodavatele dokončit odstranění vady není tímto ujednáním dotčeno.
* V případě chyby kategorie C – podružná chyba činí smluvní pokuta 1 000 Kč za každých 100 % lhůty k odstranění vady, o kterých je dodavatel s odstraněním v prodlení. Celková výše sankcí za jeden kalendářní měsíc může maximálně činit 50 % z celkové ceny služby uvedené v příloze 1. Povinnost dodavatele dokončit odstranění vady není tímto ujednáním dotčeno.

Celková výše sankcí za jeden kalendářní měsíc může maximálně činit 150 % z celkové ceny  
služby uvedené v příloze 1. Povinnost dodavatele dokončit odstranění vady není tímto ujednáním  
dotčeno.

1. Pro případ prodlení nabyvatele se zaplacením fakturované částky je nabyvatel povinen zaplatit  
   dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.
2. Smluvní strana, které náleží právo na smluvní pokutu podle ustanovení tohoto článku je povinna svůj  
   nárok uplatnit u povinné smluvní strany fakturou.
3. Smluvními pokutami není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.

**VIII.  
Doručování**

1. Jakákoliv komunikace smluvních stran ohledně této smlouvy nebo v souvislosti s ní bude, pokud není v  
   jiných ustanoveních této smlouvy (včetně příloh) sjednáno jinak, uskutečňována písemnou formou  
   (komunikační úkon dále jen jako „**Oznámení**") a
2. pokud bude Oznámení adresováno dodavateli, bude doručováno na jeho adresu zapsanou v  
   příslušném obchodním rejstříku nebo na jinou adresu, kterou dodavatel nabyvateli  
   prokazatelně označil jako kontaktní adresu před odesláním Oznámení,
3. pokud bude Oznámení adresováno nabyvateli, bude doručováno na jeho korespondenční  
   adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, popř. na adresu zapsanou v příslušném obchodním  
   rejstříku nebo na jinou adresu, kterou nabyvatel dodavateli prokazatelně označil jako  
   kontaktní adresu před odesláním Oznámení.
4. Smluvní strany jsou povinny navzájem se prokazatelně a bez zbytečného odkladu informovat o  
   jakýchkoliv změnách svých identifikačních údajů uvedených v záhlaví této smlouvy nebo kontaktních  
   adres oznámených dle písmen a) a b) předchozího odst. tohoto článku smlouvy. Dnem doručení  
   Oznámení o změně nebo dnem zápisu změny některé kontaktní adresy do příslušného obchodního  
   rejstříku (podle toho, který moment nastane dříve) vznikne druhé smluvní straně povinnost zasílat  
   případná Oznámení na tuto novou adresu.
5. Doručením jakýchkoliv Oznámení na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se mezi smluvními  
   stranami rozumí dodání prostřednictvím pošty, kurýrní služby, datovou schránkou nebo osobní  
   doručení. Za den doručení se pokládá také den, ve kterém smluvní strana, která je adresátem, odepře  
   zásilku převzít, nebo kterým marně uplyne úložní doba pro vyzvednutí zásilky na poště, nebo ve kterém je na zásilce, doručované poštou smluvní straně prokazatelně pracovníkem pošty vyznačena poznámka, že „adresát se odstěhoval“, „adresát je neznámý“ nebo jiná poznámka podobného významu.
6. Pokud se jakékoliv Oznámení doručuje jinak než prostřednictvím pošty, je možné jej doručovat na  
   jakémkoliv místě, pokud se na tomto místě zdržují osoby oprávněné za adresáta přejímat zásilky.

**IX.  
Závěrečná ustanovení**

1. Právní vztahy touto smlouvou mezi smluvními stranami výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.).
2. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky. Veškeré přílohy tvoří nedílnou součást smlouvy.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží každá smluvní strana po jednom.
4. Smluvní strany prohlašují, že smlouvě porozuměly a na důkaz svého souhlasu s jejími ustanoveními připojují níže své podpisy.

**Přílohy:**

Příloha 1 – Specifikace a cena technické a systémové podpory

Příloha 2 – Podmínky pro odstraňování vad (SLA)

Příloha 3 – Rozšiřující služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze 25.1.2023  **dodavatel:** |  | V Praze 2. 1. 2023  **nabyvatel:** |
| **Capitol Development s.r.o.**  Xxxx xxxxx  jednatel |  | **Endokrinologický ústav**  Xxxx xxxxx  ředitelka |

**Příloha 1 – Specifikace a cena technické a systémové podpory**

|  |  |
| --- | --- |
| **Provoz (měsíčně)** | **AIS MEDIFLOW** |
| **Služba** | **Počet jednotek** | **Sazba** | **Cena** |
| A. Aktualizace | 1 měsíc | 8400 Kč | 8400 Kč |
| B. SLA | 1 měsíc | 6600 Kč | 6600 Kč |
| C. Podpora II. úrovně | 1 měsíc | 0 Kč | 0 Kč |
| **CELKEM Kč** | 1 měsíc | 15000 Kč | 15000 Kč |

*Ceny jsou uvedeny bez DPH.*

Aktualizací se rozumí:

* úpravu programu dle všech povinných legislativních změn,
* zajištění kompatibility s ostatními software a hardware komponenty,
* instalace nových verzí software nutných pro funkčnost systému, instalace aktualizací a doplňků týkajících se bezpečnosti systému a jeho dat.

Aktualizace musí být předem projednána a odsouhlasena nabyvatelem, případně odzkoušena v testovacím prostředí.

SLA se rozumí:

* přístup do tiketovacího programu pro zadávání požadavků na rozvoj, hlášení chyb atd.,
* proces hlášení a odstranění závad dle přílohy č. 2,
* linka podpory na konzultování požadavků, chyb, dotazů, přístupná v době od 8:00 do 17:00 ve všední dny.

Podporou II. úrovně se rozumí:

* poplatek za počet aktivních uživatelů, kteří jsou evidování v datech systému, vyjádřený částkou za jednoho uživatele.

**Příloha 2 – Podmínky pro odstraňování vad (SLA)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Klasifikace chyby** A – Kritická  B – Funkční  C – Podružná | **Doba opravy** do 8 hodin, v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 do 4 hodin do 48 hodin individuálně dle dohody, max. do týdne |

**Legenda pro klasifikaci chyby:**

● A – Kritická – chyba znemožňuje nebo výrazně komplikuje využívání systému nebo jeho části; chybu  
nelze obejít jinými postupy, je nutné ji odstranit (např. systém neodpovídá, systém vrací chybovou  
hlášku, systém neumožňuje přístup k datům nebo systém neumožňuje zápis dat)

● B – Funkční – chyba se vyskytuje v izolované funkci, jejíž práce je částečně ztížena a nemá vliv na  
ostatní funkce; postiženou funkci systému lze dočasně nahradit jiným postupem (např. odhlášení ze  
systému nelze provést přes menu, pouze přes zavření okna internetového prohlížeče)

● C – Podružná – chyba nekomplikuje využívání systému nebo jeho části, pouze znepříjemňuje jeho  
používání (např. chyby v zobrazování, chyby v nápovědě)

Nedostupnost serveru – je překročena maximální odezva serveru na požadavky jdoucí v průběhu alespoň jedné  
minuty. Odezva serveru vyjadřuje dobu mezi požadavkem klienta a začátkem odpovědi serveru.  
Některé operace (např. komplexní manažerské reporty) poskytují kompletní údaje za delší časový úsek.  
Výsledná doba je odvozena od složitosti operace a rychlosti datového připojení.

Za chybu funkční se také považuje nesoulad popisu chování informačního systému MEDIFLOW v uživatelské  
nebo administrátorské dokumentaci s reálným/aktuálním chováním informačního systému MEDIFLOW.

Chybou funkční je také změna či zrušení předchozího nastavení užívání systému; je-li si dodavatel (nebo mohl by si být) vědom, že aktualizací dojde ke změně takového nastavení, je povinen provedení aktualizace předem zkonzultovat s nabyvatelem (co do vhodnosti instalace, úprav nastavení či načasování instalace), jinak se jedná o chybu kritickou.

Chyba se považuje za opravenou prokazatelným potvrzením nabyvatele o odstranění dané chyby dohodnutým  
způsobem do helpdeskového systému na adrese podpora.capitol.cz.

**Eskalační procedura**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikace chyby** | **Doba hlášení** | **Způsob komunikace** |
| Kritická a funkční | kdykoliv | telefonicky na mobil projektového manažera, administrátora e-mailem na alert@capitol.cz (automatická redistribuce prostřednictvím SMS na projektového manažera, administrátora) |
| Podružná | v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 | prostřednictvím webového formuláře na adrese podpora.capitol.cz nebo telefonicky na projektového manažera |
| Podružná | mimo pracovní dobu | prostřednictvím webového formuláře na adrese podpora.capitol.cz |

V případě nahlášení chyby telefonicky nebo emailem neprodleně následuje elektronická forma hlášení  
prostřednictvím webového formuláře na adrese podpora.capitol.cz.

**Příloha 3 – Rozšiřující služby**

Nabyvatel má právo u dodavatele písemně (e-mailem, faxem nebo dopisem) objednat služby týkající se  
rozvoje systému (upgrade). Rozvojem systému se rozumí:

* instalace nově vyvinutých funkcí rozšiřujících základní nabídku,
* úpravy uživatelského rozhraní nad rámec základního nastavení.

Následující ceník obsahuje účtované hodinové sazby a je používán pouze pro fakturaci objednaných a  
odsouhlasených prací nad rámec původní zakázky.

Na základě objednávky nabyvatele obsahující specifikaci požadavku na rozvoj systému zašle dodavatel nabyvateli cenovou nabídku včetně odhadu termínu dodání služby. Cenovou nabídku obsahující všechny náležitosti zašle dodavatel nejpozději do 30 dnů od obdržení objednávky nabyvatele. Odsouhlasením cenové nabídky a termínu ze strany nabyvatele dochází k uzavření dílčí smlouvy.

Za rozšiřující službu nelze považovat nápravu chyb a funkcí systému, ke kterým dojde při aktualizaci či jiném zásahu prováděném dodavatelem.

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis** | **Cena** |
| Projektový manažer | 1 500 Kč / hodina |
| Analytik | 1 500 Kč / hodina |
| Programátor | 1 500 Kč / hodina |
| Grafik | 1 500 Kč / hodina |
| Školení (pro 1-10 zaměstnanců) | 1 500 Kč / hodina |
| Cena za výjezd | 25 Kč/km + 650 Kč |

*Ceny jsou uvedeny bez DPH.*

*Fakturace objednaných a odsouhlasených prací nad rámec původní zakázky proběhne samostatně.*