

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

níže uvedeného dne, měsíce a roku byla uzavřena mezi

RAVENTIA s.r.o.

se sídlem Pražská 64, 257 41 Týnec nad Sázavou,
IČ 27110028, DIČ CZ27110028
zapsaná v obchodním rejstříku u MS v Praze, oddíl C, vložka č. 96961
číslo účtu 5435817004/2700
zastoupená Ing. Janem Zichou, jednatelem
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Rehabilitační ústav Kladruby,

IČ 000 68 705, DIČ CZ000 68 705, se sídlem Kladruby 30, 257 62 Kladruby u Vlašimi, zastoupenou
Ing. Josefem Hendrychem, MBA, ředitelem RÚ Kladruby
(dále jen „Uživatel“)

tato

smlouva o poskytování servisních služeb (dále jen „smlouva“) v souladu s ustanoveními zákona
č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku v platném znění (dále jen „NOZ“)

Obě smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto
smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:

1. Preambule

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je osobou oprávněnou a odborně způsobilou k poskytování plnění a služeb sjednaných touto smlouvou, že je po všech stránkách schopen a připraven takto definovaná plnění dodat včas a řádně.
- 1.2. Účelem této smlouvy je stanovit podmínky a pravidla poskytování servisních služeb Poskytovatelem Uživateli a zároveň určit rozsah těchto servisních služeb.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Obě smluvní strany se dohodly na níže uvedeném předmětu plnění takto:
- 2.2. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb technické a aplikační podpory pro systém ISZZ a ISZZnew (dále jen Systém).

3. Specifikace předmětu smlouvy

3.1. Příjemce Služby

Příjemcem Služby na straně Uživatele je jednatel Ing. Josef Hendrych. Uživatel tímto výslovně jmenuje Ing. Josefa Hendrycha, kontaktní e-mailová adresa: josef.hendrych@rehabilitace.cz, osobou odpovědnou za plnění této smlouvy ze strany Uživatele.

Poskytovatel tímto výslovně jmenuje odpovědným za plnění aplikační a technické podpory podle této smlouvy Ing. MUDr. Pavla Kavku, kontaktní e-mailová adresa: pavel.kavka@raventia.cz. a Karla Pitru, kontaktní e-mailová adresa karel.pitra@raventia.cz.

Poskytovatel dále určí nejméně 1 další osobu pro zástup osoby odpovědné, se kterou seznámí Uživatele.

Supervize a projekt management zabezpečuje MUDr. Vladislav Urda, MBA, kontaktní e-mailová adresa: vladislav.urda@raventia.cz.

3.2. Popis a rozsah Služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby Systému v následujícím rozsahu:

3.2.1. Pravidelná vzdálená technická a aplikační podpora Systému

Obsahem podpory je oprava incidentů, oprava malých chyb zápisů do databází a podobně. Aplikační podpora zahrnuje vzdálené zásahy do Systému s různou úrovní naléhavosti, viz SLA níže.

3.2.2. Vícepráce podle výkazu práce odsouhlaseného Uživatelem.

Za vícepráce se považují všechny zásahy do Systému, které mění, nebo zlepšují existující funkce a vyžadují analýzu, vývoj a testování nové verze. Typicky se jedná o přidání funkcionality, změnu existujícího kódu nebo databázových struktur. Za vícepráce se považují také úpravy Systému vyžadované legislativními a jinými změnami (změny vyžadované třetí stranou – např. zdravotní pojišťovnou apod.). Poskytovatel se zavazuje k součinnosti na návrhu nejefektivnějšího řešení implementace budoucích legislativních změn podle analýzy a zadání Uživatele.

4. Nastavení SLA

Chyba / požadavek	Popis	Rychlost reakce
A	Základní funkce Systému jsou nepoužitelné	Následující pracovní den
B	Omezení běžného provozu Systému	Do 2 pracovních dnů

C	Drobné chyby mimo kategorie A a B	Do 10 pracovních dnů
SE	Vylepšení stávající funkcionality	Dohodou/vícepráce

5. Způsob realizace služeb a komunikace

Jednotlivé činnosti specifikované v bodě 3 budou realizovány následujícím způsobem:

5.1. Zásahy do Systému v důsledku havárie

Požadavky budou přijímány následujícím způsobem:

- Nahlášení telefonicky na telefonním čísle Poskytovatele.
- Potvrzení a specifikace problému e-mailem na e-mailové adrese pavel.kavka@raventia.cz nebo karel.pitra@raventia.cz, a to v rozsahu alespoň:
 - Identifikace těch částí Systému, které jsou dotčeny havárií / jsou nefunkční,
 - Popis projevu havarijního stavu a jeho důsledek, specifikace jiného software, jehož se případně havárie dotýká, frekvence opakování – pokud je aplikovatelné,
 - Výpis logů a žurnálů, existují-li tyto, ze kterých je možné identifikovat havárii, případně screenshot obrazovek nebo vzorek dat, při jejichž zpracování Systémem se havárie projevuje.
- V době reakce Poskytovatel sdělí telefonicky či e-mailem Uživateli předpokládanou příčinu havárie a předpokládanou dobu odstranění příčiny havárie.

Řešení požadavků bude realizováno:

- Vzdáleně prostřednictvím VPN.
- Požadavky na podporu oznámené po 16:00 hodině budou považovány za požadavky oznámené v 08:00 bezprostředně následujícího pracovního dne.

5.2. Rozšíření rozsahu služby

Výše uvedený rozsah a objem služby může být rozšířen na základě vzájemné dohody poskytovatele a uživatele, a to formou písemného dodatku k této smlouvě nebo samostatné objednávky.

6. Cena plnění

6.1. Cena plnění bez DPH se skládá z následujících položek:

Položka	Cena [CZK] bez DPH
Pravidelná technická a Aplikační podpora – pohotovost	42.000
Cena víceprací	1.250 / hod.

6.2. Termín splatnosti faktur se sjednává na 14 dní ode dne doručení faktury. Finanční částka bude považována za uhrazenou řádně a včas tehdy, bude-li nejpozději posledního dne sjednané lhůty připsána na účtu Poskytovatele. Pro případ prodloužení uživatele s řádnou úhradou finančních částek se sjednává úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodloužení.

7. Všeobecné zásady

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje provést předmět plnění řádně a včas, v souladu s účelem a podmínkami této smlouvy. Poskytovatel bude při plnění úloh v rámci této smlouvy brát na zřetel provozní potřeby a požadavky Uživatele a jednotlivá plnění bude provádět v úzké součinnosti s Uživatelem. Poskytovatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku prostřednictvím využití svých zkušeností a znalostí.

8. Součinnost stran

- 8.1. Uživatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli veškerou jím rozumně vyžádanou součinnost, zejména poskytnutí úplných, pravdivých a včasných informací a podkladů potřebných k řádnému plnění závazků Poskytovatele.
- 8.2. Obě strany vynaloží odpovídající úsilí k řádnému a včasnému splnění všech závazků vyplývajících pro ně z této smlouvy. Závazek právě definovaný zahrnuje i povinnost každé strany vytvořit na své straně odpovídající podmínky a předpoklady pro zdárné plnění závazků z této smlouvy vyplývajících.

9. Platnost smlouvy

- 9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.2. Poskytování služby bude započato 1. ledna 2023.
- 9.3. Platnost smlouvy lze ukončit:
- dohodou smluvních stran,
 - odstoupením kterékoli ze smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto smlouvou opačnou smluvní stranou,
 - výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce.
- 9.4. Pro účely výkladu této smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto smlouvou a nezjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 30 dní od doručení podání, kdy je druhou smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění.
- 9.5. Bez udání důvodu mohou strany smlouvu vypovědět kdykoliv. Sjednává se tříměsíční výpovědní doba počínající dnem doručení písemné výpovědi smluvní straně.
- 9.6. Po ukončení platnosti této smlouvy obě strany vrátí nebo zničí veškeré důvěrné informace poskytnuté na základě této smlouvy druhou smluvní stranou, a to včetně všech příslušných kopií.

10. Záruka a odpovědnost za vady

- 10.1. Poskytovatel garantuje Uživateli, že problematiku dodávaných prací ovládá na vysoké odborné a profesní úrovni zaručující jejich řádné poskytování. Poskytovatel dále Uživateli garantuje, že veškeré dodávané práce budou poskytnuty řádně a včas a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným standardům.
- 10.2. Poskytovatel je povinen bezplatně odstranit vady způsobené chybným postupem při poskytování služby, a to v době přiměřené povaze vady.
- 10.3. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé zásahem třetí osoby, na závady vzniklé před účinností této smlouvy, na záměny vzniklé změnou prostředí, na závady mající příčinu mimo Systém a na poruchy vzniklé zásahem nekvalifikované obsluhy Uživatele.

11. Odpovědnost za škodu, smluvní sankce

- 11.1. Smluvní strany jsou povinny v maximální možné míře předcházet škodám a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod.
- 11.2. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnutou reakční dobu, má Uživatel nárok na jednorázovou slevu ve výši 5.000, - Kč.
- 11.3. V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Uživatele, zejména podstatným porušením jeho platebních povinností podle článku IV. této smlouvy, kdy navzdory písemnému upozornění a poskytnutí dodatečné lhůty k plnění ne kratší než 7 dní dojde k více než 14dennímu prodlení s úhradou jednotlivých faktur, si Poskytovatel vyhrazuje právo pozastavit práce na plnění předmětu této smlouvy do doby úplného vyrovnání závazků Uživatele. Veškeré termíny plnění se v tomto případě prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Uživatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována. Nároky Poskytovatele z této smlouvy tím nejsou nijak dotčeny.

12. Ochrana dat

- 12.1. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace, které získal nebo získá v souvislosti s výkonem své činnosti pro uživatele, a které nejsou veřejně dostupné a známé, které jsou předmětem obchodního tajemství a předmětem ochrany dat, zejména dle zákona č., 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, zjištěny pozorováním či jiným způsobem, jsou považovány za důvěrné (vše společně dále jen „důvěrné informace“).
- 12.2. Poskytovatel i Uživatel se tímto zavazují, že nezpřístupní žádné důvěrné informace jakékoliv třetí osobě s výjimkou subdodavatelů dlouhodobě spolupracujících na plnění této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu jejich poskytovatele ani je nebudou jakýmkoli způsobem bez právního důvodu nebo v rozporu s pokyny druhé strany shromažďovat, sbírat, uchovávat, rozšiřovat, zpřístupňovat, zpracovávat, využívat či sdružovat s jinými informacemi. Poskytovatel se dále zavazuje, že veškeré důvěrné informace, se kterými přijde do styku nad rámec své běžné pracovní činnosti pro Uživatele, bez zbytečného odkladu předá Uživateli a v období, kdy bude s důvěrnými informacemi sám nakládat, zajistí jejich dostatečnou ochranu před jakoukoli jejich, ztrátou, odcizením, zničením, neoprávněným přístupem, náhodným či jiným poškozením či jiným neoprávněným využíváním nebo zpracováním. Po skončení činnosti pro Uživatele je Poskytovatel povinen veškeré důvěrné informace, jejich kopie, popřípadě jejich záznamy pořízené na nosičích dat či jiných médiích bez odkladu vrátit Uživateli, popřípadě je zničit. Poskytovatel si v žádném případě nesmí tyto informace ponechat nebo je používat nad rámec výkonu činnosti pro Uživatele. Tato povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení činnosti pro Uživatele.
- 12.3. Poskytovatel i Uživatel se zavazují, že při realizaci plnění v rámci této smlouvy budou dbát na co nejvyšší úroveň poctivosti a etiky v obchodním styku a respektovat všechny příslušné právní předpisy. Těmito pravidly se v rámci této smlouvy budou řídit jak ve vzájemném styku, tak ve styku s třetími stranami. Poskytovatel i Uživatel prohlašují, že výše uvedená pravidla budou dodržována i jinými osobami jakkoli se podílejícími na plnění této smlouvy, a to zejména zaměstnanci Poskytovatele a Uživatele. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat své zaměstnance o pravidlech v rámci této smlouvy a zejména povinnosti mlčenlivosti vzhledem k důvěrným informacím uživatele. Poskytovatel se zaručuje, že tato povinnost a povinnost mlčenlivosti zaměstnanců Poskytovatele trvá po dobu trvání pracovněprávního poměru zaměstnanců Poskytovatele, tak i po jeho skončení.
- 12.4. Poskytovatel i Uživatel se zavazují bezodkladně informovat druhou stranu o změnách na své straně, které mohou mít vliv na vztahy vyplývající z této smlouvy, a to včetně změny obchodní firmy a sídla.

13. Ostatní ujednání, rozhodné právo a jurisdikce

- 13.1. Uživatel výlučně odpovídá za obsah dat, jež jsou uloženy v Systému nebo jsou do Systému vkládány. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za kvalitu a obsah dat. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí nebo dodaných uživatelem.
- 13.2. Tato smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci.
- 14.2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu opačné smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za opačnou smluvní stranou.
- 14.3. V případě, že některé ustanovení smlouvy bude v budoucnu shledáno jako neplatné, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ujednání.
- 14.4. Nadpisy jsou v textu používány orientačně, aniž by měly právní relevanci.
- 14.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v jazyce českém, z nichž jeden obdrží Uživatel a jeden Poskytovatel. Každý stejnopis má povahu originálu.
- 14.6. Platnost této smlouvy nastává dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou. Účinnost této smlouvy nastává dne 1. ledna 2023.

V Praze dne 31.12.2022

V Kladrubech dne 31.12.2022

Ing. Jan Zicha
RAVENTIA s.r.o.

Ing. Josef Hendrych, MBA
Rehabilitační ústav Kladruby