

SMLOUVA

O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE PROVOZU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU (SERVISNÍ SMLOUVA)

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve spojení se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem
autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel

Obchodní firma:	Jihomoravské dětské léčebny, p. o.
se sídlem:	Křetín 12, 679 62 Křetín
zastoupená:	MUDr. Kateřina Bednaříková, ředitelka
Identifikační číslo:	00386766
DIČ:	
Bankovní spojení:	[REDAKCE]
ID datové schránky:	m36khg9
Telefon:	[REDAKCE]
E-mail:	[REDAKCE]

(dále jen „**objednatel**“)

1.2. Zhotovitel:

Obchodní firma:	Spring systems s.r.o.
se sídlem:	Běchorská 2222/10, 193 00 Praha 9
zastoupená:	Radek Douběta, jednatel
Identifikační číslo:	24140422
DIČ:	CZ24140422
Bankovní spojení:	
Zapsaná:	OR vedený MS v Praze, oddíl C, vložka 182316
ID datové schránky:	bqe4h6k
Telefon:	[REDAKCE]
E-mail:	[REDAKCE]

(dále jen „**zhotovitel**“)

2. Předmět plnění smlouvy

- 2.1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli soubor služeb zákaznické podpory, spočívající v zajištění funkčnosti (dále jen „**Servisní služby**“) softwarových produktů uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, část I. (dále jen „**Produkt**“), a to v rozsahu a za podmínek stanovených níže a v souladu s nabídkou ze dne 26.06.2017, zaslouanou objednateli na základě jeho poptávky ze dne 03.06.2017 a objednatel se touto smlouvou zavazuje řádně za Servisní služby zhotoviteli zaplatit.
- 2.2. Tato Smlouva o údržbě a podpoře provozu informačního systému (dále jen „**Servisní smlouva**“ nebo jen „**Smlouva**“) navazuje na Smlouvu o dodávce a implementaci Informačního systému Spring Medical (dále jen jako „**Licenční smlouva**“), uzavřenou mezi objednatel a zhotovitelem dne 03.07.2017. Je-li v Licenční smlouvě pojednáváno o Díle, je tím míněn dle Servisní smlouvy Produkt.

3. Rozsah poskytovaného plnění

- 3.1. Zhotovitel bude poskytovat objednateli Servisní služby v rozsahu dle Přílohy č. 2.
- 3.2. Součástí Servisní služby není:
 - 3.2.1. Zajištění Serverhostingu nebo Webhostingu pro instalaci serverové části Produktu.
 - 3.2.2. Řešení zálohování datových souborů spravovaných v IS Spring Medical.

S ohledem na použitou architekturu (aplikace s využitím webového, aplikačního a databázového serveru) je jejich zálohování možno provádět v prostředí databázového serveru PostgreSQL, který je zcela pod správou i odpovědností objednatele.
 - 3.2.3. Zajištění provozu Microsoft Windows Serveru a Microsoft Internet Information Services (IIS web server), který je na Windows Serveru nainstalován.

Provoz těchto serverů, jejich údržba, zálohování i obnovitelnost je pod správou i odpovědností objednatele, s výjimkou období poskytování Managed server hostingu podle bodu 3.1.4 Licenční smlouvy, kdy tyto služby poskytuje zhotovitel podle podmínek Licenční smlouvy.
- 3.3. Případné zajištění služeb a činností vyloučených z poskytování zhotovitelem podle bodu 3.2. Smlouvy je možné pouze na základě uzavření samostatné smlouvy.
- 3.4. Za poskytování Servisních služeb v tomto rozsahu bude objednatel platit zhotoviteli finanční úplatu (dále jen „**Servisní poplatek**“), uvedený v Příloze č. 1, část III. Smlouvy.

4. Podmínky poskytování plnění

- 4.1. Zhotovitel poskytuje Servisní služby dle Smlouvy objednateli v době od **08:00 do 16:00 CET (SEČ) v pracovní dny (tj. s výjimkou dnů pracovního volna, pracovního klidu a státních svátků České Republiky)**.
- 4.2. Zhotovitel bude poskytovat objednateli Servisní služby:
 - 4.2.1. telefonicky,
 - 4.2.2. e-mailem,
 - 4.2.3. vzdáleným on-line připojením,
 - 4.2.4. aplikací RMS
 - 4.2.5. na pracovištích objednatele.

- 4.3. Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí a učiní nezbytná opatření k tomu, aby provedl nápravu problémů a zajistil splnění požadavků objednatele během telefonické/emailové konzultace. Zhotovitel bude poskytovat Servisní služby v prostorách zhotovitele, není-li výslovně ve Smlouvě nebo nebude-li později výslovně písemně dohodnuto jinak.
- Konečná volba způsobu poskytnutí Servisní služby náleží zhotoviteli, který může přihlédnout k požadavku objednatele
- 4.4. Vyžádá-li si to charakter servisního úkonu, provede zhotovitel pomocí vzdáleného on-line připojení nebo osobně v prostorách s umístěním serverových Produktů autorizovaný zásah do serverových Produktů nebo zajistí reinstalaci aktuálních verzí nebo instalaci nových verzí serverových Produktů.
- 4.5. Vyžádá-li si to charakter servisního úkonu, provede zhotovitel, pokud to bude v jeho moci, aktualizaci (tzv. opravný patch, dále jen „**patch**“) u příslušných Produktů vykazujících závadu. V případě serverových částí Produktů provede instalaci patche na příslušný server, v případě klientských částí Produktů provede umístění patche na webový server za účelem jeho vzdálené distribuce na klientské části Produktů.
- 4.6. Zhotovitel si vyhrazuje právo určit, zda problémy, hlášené prostřednictvím systému pro správu požadavků (Request Management Systems) jsou:
- 4.6.1. následkem závady Produktů,
- 4.6.2. následkem nesprávného použití nebo úpravy Produktů objednatelem
- 4.6.3. žádostí o zlepšení Produktu,
- avšak toto určení musí zhotovitel řádně zdůvodnit a správnost svého zdůvodnění doložit.
- 4.7. Řešení nahlášeného problému je sjednáno jako:
- 4.7.1. poskytnutí přijatelného řešení problému (k bodu 4.6.1.),
- 4.7.2. poskytnutí přijatelného obejití problému (k bodu 4.6.1.),
- 4.7.3. poskytnutí patche pro odstranění problému (k bodu 4.6.1.),
- 4.7.4. poskytnutí Servisní služby se započtením do sjednaného časového kreditu nebo za úhradu účtovanou dle Standardního ceníku služeb pro Spring Medical (k bodu 4.6.2.)
- 4.7.5. sjednání podmínek pro zapracování úpravy do Produktu – buď se započtením potřebného času do sjednaného časového kreditu, nebo za úhradu účtovanou dle Standardního ceníku služeb pro Spring Medical (k bodu 4.6.3.).
- 4.8. Zhotovitel poskytne objednateli časový kredit ve výši 5 hodin za servisní období. Tento kredit může objednatel čerpat v blocích o velikosti 15 min. - tedy celkem 20 bloků. Každých započatých 15 minut poskytnutí podpory = 1 blok.

5. Postup hlášení požadavků

- 5.1. Veškeré požadavky na servisní činnost budou objednávány výhradně oprávněnými kontaktními osobami objednatele (max. 2 osoby) dle Přílohy č. 3. Přímý kontakt mezi uživateli Produktu objednatele a zhotovitelem je možný pouze po předchozím jednotlivém požadavku některé z kontaktních osob objednatele.
- 5.2. K ohlášení problémů a požadavků i jejich řešení použijí kontaktní osoby objednatele spojení na oddělení podpory zhotovitele prostřednictvím RMS uvedeného v Příloze č. 3. V případě použití jiného způsobu spojení zhotovitel neručí za řádné přijmutí problému nebo požadavku a i jeho následné vyřešení.

- 5.3. Zhotovitel při nahlášení závady provede její zařazení do jedné z kategorií závad zhotovitele podle Přílohy č. 4. Řešení nahlášených závad vyšší kategorie dle Přílohy č. 4 bude upřednostněno před již nahlášenými závadami nižší kategorie. V rámci stejné kategorie budou závady řešeny v pořadí tak, jak byly přijaty, s tou výjimkou, že závady stejné kategorie určené objednatelem budou řešeny přednostně. Na požádání bude objednateli sdělen stav řešení s ohledem na postup, popř. pořadí ve frontě případů. Reakční časy a doby nápravy v závislosti na kategorii závady jsou uvedeny v Příloze č. 3. Reakční časy a doby nápravy neplatí pro objednané servisní činnosti nad rámec Smlouvy v místě objednatele nebo v jiných místech mimo pracoviště objednatele (např. místo Serverhostingu objednatele).

6. Práva a povinnosti zhotovitele

- 6.1. Zhotovitel vynaloží odpovídající úsilí k tomu, aby napravil nahlášené závady včas.
- 6.2. Zhotovitel se zaručuje, že řádně poučí své pracovníky, popř. pracovníky spolupracujících firem, pověřených výkonem servisní činnosti, kteří budou vstupovat do zařízení objednatele resp. jeho zákazníků nebo pracovat s jejich daty, o nutnosti zachovávat mlčenlivost o všech údajích a skutečnostech, které mohou mít povahu obchodního tajemství nebo jiných informací, chráněných zákonem. Zároveň je zhotovitel povinen řádně poučit své pracovníky, resp. spolupracovníky svých spolupracujících firem, o podmínkách výkonu práce u objednatele, např. o bezpečnosti práce, vnitřních předpisech objednatele o práci se software a hardware a ostatních pokynech objednatele, které se budou vztahovat na práci pracovníků zhotovitele, popř. pracovníků jeho spolupracujících firem.

7. Práva a povinnosti objednatele

- 7.1. Objednatel je pro účely Smlouvy povinen určit v Příloze č. 3 kontaktní osoby (1-2 osoby za každou instalaci Produktu) pro styk s oddělením podpory zhotovitele, které budou po dobu platnosti Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi zhotovitelem a objednatelem k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění předmětů Smlouvy. Objednatel na vlastní náklady zabezpečí, že jím určené kontaktní osoby jsou vyškoleny a mají pravomoc samostatně rozhodovat o řešení hlášených problémů nebo jsou schopny poskytnout zhotoviteli bez zbytečného odkladu kontakt na osoby, které mají pravomoc samostatně rozhodovat o řešení hlášených problémů. Tyto osoby hlásí zhotoviteli softwarové problémy a požadavky, zajišťují veškerou potřebnou komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem týkající se Servisní činnosti a poskytují zhotoviteli potřebnou součinnost pro provádění Servisní činnosti.
- 7.2. Objednatel bude po dobu platnosti Smlouvy řádně a včas provádět úhradu pravidelných Servisních poplatků zhotovitele za sjednané servisní činnosti a všech dalších úhrad za další poskytnuté služby.
- 7.3. Objednatel umožní pracovníkům zhotovitele či pracovníkům jiných firem zhotovitelem pověřených k výkonu činnosti v odůvodnitelných případech přístup do vybraných místností a k příslušné jimi požadované technice, vyžádá-li si to charakter servisního úkonu.
- 7.4. Objednatel zajistí zhotoviteli technické podmínky pro výkon Servisní služby dle Přílohy č. 5.

8. Cena plnění

- 8.1. Výše úhrady za řádně provedené Servisní služby podle Smlouvy je určena v Příloze č. 2, část III. Cena v Příloze č. 2 je uváděna bez daně z přidané hodnoty
- 8.2. K ceně bude zhotovitelem účtována daň z přidané hodnoty (DPH) v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

- 8.3. Objednatel podpisem Smlouvy rovněž potvrzuje, že byl před jejím uzavřením seznámen s aktuálním Standardním ceníkem služeb pro Spring Medical zhotovitele (příloha č. 6 Smlouvy).
- 8.4. Zhotovitel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu sjednaných Servisních služeb (Servisní poplatky) 1x ročně o procento míry inflace v České republice, vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (ISC), vyhlášené Českým statistickým úřadem, nasčítané od posledního zvýšení Servisního poplatku nebo od uzavření Smlouvy. Dojde-li ke zvýšení Servisního poplatku sjednaným způsobem, bude objednatel o této úpravě informován zhotovitelem nejpozději 1 měsíc před účinností této změny. V opačném případě zůstává v platnosti dosavadní výše Servisního poplatku.
- 8.5. Zhotovitel je oprávněn jednostranně zvýšit ceny ve Standardním ceníku služeb pro Spring Medical 1x ročně. V případě, že dojde ke zvýšení těchto cen nad procento míry inflace v České republice, vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (ISC), vyhlášené Českým statistickým úřadem, nasčítané od posledního zvýšení cen v tomto ceníku zhotovitele nebo od začátku platnosti tohoto ceníku zhotovitele, je zhotovitel povinen prokazatelně doložit objednateli důvody takového zvýšení cen nad nasčítané procento míry inflace. Za základ pro výpočet inflačního navýšení se bere vždy cena služeb z posledního platného (aktuálního) Standardního ceníku služeb pro Spring Medical zhotovitele. Dojde-li ke změně Standardního ceníku služeb pro Spring Medical, bude objednatel o této úpravě informován zhotovitelem nejpozději 1 měsíc před účinností této změny. V opačném případě zůstává v platnosti dosavadní Standardní ceník služeb pro Spring Medical.

9. Platební podmínky

- 9.1. Servisní poplatek podle Smlouvy bude hrazen na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zhotovitelem, a to na bankovní účet uvedený na tomto daňovém dokladu.
- 9.2. Daňový doklad vztahující se k úhradě podle odst. 8.1. Smlouvy bude zhotovitelem vystaven vždy k poslednímu kalendářnímu dni příslušného servisního období, přičemž toto datum bude považováno za datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 9.3. Pokud nebude Smluvními stranami sjednáno jinak, budou práce, provedené zhotovitelem na objednávku objednatele nebo servisní činnosti poskytnuté nad rozsah sjednané Servisní služby, hrazeny dle aktuálního Standardního ceníku služeb pro Spring Medical zhotovitele po řádném dokončení práce v termínu nejbližšího vystavení faktury za Servisní služby.
- 9.4. Daňový doklad doručí zhotovitel objednateli ve dvou výtiscích na výše uvedenou doručovací adresu objednatele. Objednatel zaplatí dle daňového dokladu **do 21 dnů** ode dne jeho prokazatelného doručení. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání částky z účtu objednatele ve prospěch zhotovitele.
- 9.5. Daňový doklad musí obsahovat zejména všechny náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších právních předpisů.
- 9.6. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit daňový doklad, který neobsahuje požadované náležitosti, není doložen požadovanými nebo úplnými doklady, nebo obsahuje nesprávné cenové údaje.
- 9.7. Ve vráceném daňovém dokladu musí objednatel vyznačit důvod vrácení daňového dokladu. Zhotovitel je povinen vystavit nový daňový doklad s tím, že oprávněným vrácením daňového dokladu přestává běžet původní lhůta splatnosti daňového dokladu a běží nová lhůta.

10. Aktualizace Produktu

- 10.1. Zhotovitel ručí u každé vylepšené verze (upgrade) Informačního systému Spring Medical za její soulad s legislativou, účinnou ke dni instalace této verze.
- 10.2. Objednatel je oprávněn požadovat po dobu poskytované Servisní služby bezplatné přizpůsobení Produktu novým právním předpisům, vyhlášeným ve Sbírce zákonů (update), za těchto podmínek:
 - 10.2.1. Objednatel vznese prostřednictvím RMS požadavek na úpravu Produktu s označením konkrétního právního předpisu, podle něhož požaduje provedení úpravy a to nejméně 15 dní před zveřejněním tohoto právního předpisu ve Sbírce listin.
 - 10.2.2. V případě, že účinnost změny právního předpisu nastane nejdříve 15. den po zveřejnění změny právního předpisu ve Sbírce listin, zhotovitel předá objednateli upravenou verzi Produktu k účinnosti této legislativní změny.
 - 10.2.3. V případě, že účinnost změny právního předpisu nastane před 15. dnem po zveřejnění změny právního předpisu ve Sbírce listin, zhotovitel předá objednateli upravenou verzi Produktu nejpozději 15. den po nabytí účinnosti této legislativní změny.
 - 10.2.4. V případě, že objednatel nedodrží lhůtu pro vznesení požadavku stanovenou v bodě 10.2.1. Smlouvy, lhůta pro zhotovitele k úpravě Produktu se o stejnou dobu prodlužuje.

11. Odpovědnost za vady

- 11.1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku v tomto rozsahu:
 - 11.1.1. na poskytnutí Servisní služby - 12 měsíců ode dne poskytnutí konkrétní služby,
 - 11.1.2. na funkčnost Produktu plně odpovídající sjednaným podmínkám Licenční smlouvy - po celou dobu poskytování Servisní služby.
- 11.2. Smluvní strany činí nesporným, že zhotovitel neručí za bezpečnost datových souborů (před jejich poškozením, ztrátou nebo čitelností) ani neodpovídá za závady Produktu, které prokazatelně nevzniknou jeho zásahem nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany objednatele nutných pro řádnou funkčnost Produktu nebo nesprávnou správou serverů, na kterých je Produkt provozován, objednatel.

12. Ochrana a zveřejnění informací

- 12.1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace získané v rámci obchodního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy budou považovány za důvěrné a nebudou z jejich strany zneužity ani jinak šířeny.
- 12.2. V souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) bere zhotovitel na vědomí, že je objednatel povinen zveřejnit Smlouvu v registru smluv.
- 12.3. Objednatel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích zhotovitele.
- 12.4. Objednatel podpisem Smlouvy dává zhotoviteli souhlas k zasílání obchodních sdělení na adresu sídla objednatele, jakož i na veškeré jeho elektronické adresy až do okamžiku, kdy objednatel svůj souhlas prokazatelně odmítne. U vědomí dikce předchozí věty se zhotovitel zavazuje zcela respektovat ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti).

- 15.3. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným, oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke Smlouvě podepsaným statutárními orgány nebo zmocněnými zástupci obou smluvních stran. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu Smlouvy nepovažují. V případě změny zástupce objednatele nebo zhotovitele oprávněného jednat ve věcech technických nebude vyhotoven dodatek ke Smlouvě; smluvní strana, u které ke změně zástupce došlo, je povinna tuto změnu oznámit druhé smluvní straně. Účinnost změny nastává okamžikem doručení oznámení příslušné smluvní straně.
- 15.4. Zástupce objednatele oprávněný jednat ve věcech technických může činit pouze úkony, ke kterým ho opravňuje Smlouva. Úkony jím učiněné nad takto vymezený rámec jsou neplatné.
- 15.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž 2 (dva) stejnopisy obdrží zhotovitel a 2 (dva) stejnopisy obdrží objednatel.

Ve Křetíně dne2.7.2017.....

V Praze dne2.7.2017.....

Za Objednatele



MUDr. Kateřina Bednaříková
ředitelka

Za Zhotovitele



Radek Douběta
jednatel

Spring systems s. r. o.

Běchorská 2222

193 00 Praha 9

IČ: 24140422

DIČ: CZ24140422

Jihomoravské dětské léčebny,
příspěvková organizace
Křetín 62
IČ: 04133706
tel: 516 470 723, 516 470 447

Příloha č. 1

k Servisní smlouvě

Vymezení významu technických pojmů pro účely Smlouvy:

Implementace – proces uvedení Díla v činnost. Zahrnuje instalaci Díla na sjednaný hardware, nastavení procesů a parametrů Díla podle požadavků a potřeb objednatele, sjednaných ve Smlouvě.

Instalace – jedna z částí implementace, kdy je Dílo nakopírováno (nainstalováno) na hardware takovým způsobem, že po jejím dokončení je možné nainstalované Dílo (komponentu) používat.

Patch – opravný kód, který opravuje zjištěné chyby v programu (funkční, bezpečnostní či jiného charakteru). Může obsahovat i více změn najednou, a to i pro různé soubory v rámci Díla.

Update – nová verze Díla, ve které dochází k optimalizaci funkčnosti či výkonu Díla, jeho méně významným úpravám nebo rozšířením, nebo která obsahuje komplexnější opravu než Patch. Aktualizace Díla v reakci na změnu souvisejícího prostředí technického (hardware, software) nebo právního (právní předpisy, normy, číselníky).

Upgrade – nová verze Díla obsahující významné změny ve vztahu k funkcím Díla (jejich rozšíření nebo vylepšení), případně změny technologické povahy. Dochází ke zhodnocení Díla.

Serverhosting – služba spočívající v pronajímání serveru (jeho datového prostoru a výpočetního výkonu) za účelem umístění libovolné aplikace a/nebo dat a zajištění jejich dostupnosti z prostředí internetu.

Webhosting – služba spočívající v pronajímání prostoru na serveru pro provoz webových aplikací, elektronické pošty a databází.

Servisní činnost – veškerá činnost, vykonávaná zhotovitelem za účelem poskytnutí Servisní služby.

Servisní úkon – jednotlivé činnosti, úkony, postupy a práce, vykonávané zhotovitelem pro splnění konkrétního požadavku.

RMS (Request Management System) - systém pro zaznamenávání, sledování a správu uživatelských požadavků.

Příloha č. 2

k Servisní smlouvě

Licence č. 1 (Křetín 12, 679 62 Křetín)

I. Produkty	
Klientské produkty	"Spring Medical"

II. Poskytované Servisní služby a Servisní poplatek		
Servisní území	Česká Republika	
Servisní období	1 kalendářní měsíc	
Servisní doba	Režim 8x5 (= 8 hodin denně v pracovní dny) dle odst. 4.1. Smlouvy.	
Doba poskytování	Po dobu účinnosti Smlouvy	
Servisní poplatek	11 500 Kč bez DPH za servisní období	
Poskytované Servisní služby	Technická podpora	Second-Level Hotline
	Aplikační podpora	Zajištění funkčnosti Legislativní změny Drobné úpravy Produktu Online dohled
	Vývojová podpora	--- (není poskytována)

III. Bližší specifikace poskytovaných Servisních služeb	
Technická podpora:	
Second-Level Hotline	Veškeré požadavky budou zasílány zhotoviteli výhradně prostřednictvím RMS, ve kterém budou i evidovány. Podpora – započítává se do sjednaného časového kreditu. O volbě způsobu poskytnutí podpory dle odst. 4.2. Smlouvy rozhoduje zhotovitel s přihlédnutím k požadavku objednatele.
Aplikační podpora:	
Zajištění funkčnosti	Veškeré požadavky budou zasílány zhotoviteli výhradně prostřednictvím RMS systému pro správu požadavků, ve kterém budou i evidovány. Odstranění chyb produktu vzniklých na straně zhotovitele – nezapočítává se do sjednaného časového kreditu. Odstranění chyb produktu vzniklých v důsledku chybné obsluhy, neoprávněného zásahu třetí osoby nebo poruchy HW objednatele – započítává se do sjednaného časového kreditu.