

Servisní smlouva

uzavřená v souladu § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

Objednatel: **Hamzova léčebna pro děti a dospělé**
IČ 00183024
DIČ CZ00183024
se sídlem Košumberk 80, 538 54 Luže
zapsán v obchodním rejstříku Státní příspěvková organizace MZČR, samostatný právní subjekt,
zřizovací listina MZ ČR z 29.5.2012, č.j. 17268-VI/2012
zastoupen XXXXX, náměstkem HTS, na základě plné moci
bankovní spojení XXXXX
číslo účtu XXXXX
datová schránka t7vx8jg
dále také jako „*Objednatel*“ a

Poskytovatel: **ML soft, s.r.o.**
IČ 29189381
DIČ CZ29189381
se sídlem Máchova 1301/2, 612 00 Brno
zapsán v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 64242
zastoupen Jakubem Janotkou, jednatelem
bankovní spojení XXXXX
číslo účtu XXXXX
datová schránka 4z6gc42
dále také jako „*Poskytovatel*“,

Objednatel a Poskytovatel také společně jako „*smluvní strany*“ uzavírají tuto Servisní smlouvu.

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou (dále jen „smlouva“) se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „občanský zákoník“), konkrétně pak § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.
2. Tato smlouva je uzavřena na základě Cenové nabídky ISP Enterprise ze dne.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je plně způsobilý k řádnému a včasnému plnění dle této smlouvy, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, a to tak, že jsou mu známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro plnění předmětu smlouvy za dohodnuté maximální smluvní ceny uvedené v této smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění veřejné zakázky. Pověří-li Poskytovatel plněním smlouvy jinou osobu, má se za to, že plnění realizuje sám.
4. Poskytovatel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Poskytovatele a že takové exekuční řízení nebylo vůči němu zahájeno.
5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v ustanovení o smluvních stranách této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny předmětných údajů, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
6. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
7. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění Smlouvy.

Článek 2

Definice pojmů

1. **Komunikační systém** je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem Smlouvy.
2. **Podporované programové vybavení** (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní Smlouvou.

3. **Podporované technické vybavení** (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených Smlouvou.
4. **Aktualizace programového vybavení** (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.
5. **Servisní podpora** (dále též „servis“) je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory provozu stravovacího systému. Vymezení servisní podpory pro účely této smlouvy je uvedeno v článku 4 této Smlouvy.
6. **Místo instalace** je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
7. **Servisní pracoviště Poskytovatele** provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
8. **Nahlášení požadavku na servisní podporu** je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v článku 4 této smlouvy.
9. **Odezva** je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
10. **Zprovoznění technického vybavení** je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
11. **Servisní zásah** je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Článek 3

Účel a předmět smlouvy

1. Účelem této smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále také jako „servis nebo servisní podpora“) Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.

2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod stravovacího systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby provozu a užití stravovacího systému.
3. Předmětem této smlouvy je poskytování služeb servisní podpory a dalšího rozvoje systému ISP Enterprise v rozsahu definovaném v této smlouvě.

Článek 4

Definice rozsahu služeb

1. Podpora bude zahrnovat následující služby bez omezení v rámci měsíčního paušálu definovaného touto servisní smlouvou:
 - Aktualizace systémů a zajištění jejich souladu s legislativou zejména zákonem č. 181/2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, s ohledem na změnu vyhlášky č. 437/2017 Sb., o kritériích pro určení provozovatele základní služby, platnou od 1. 1. 2021
 - Služba odstraňování problémů a havárií
 - Služba Helpdesk a Hot-line
2. Služby poskytované nad rámec této smlouvy – např. programátorské práce.
3. Detailní popis součástí podpory je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.

Článek 5

Místo a způsob plnění

1. Místem plnění je areál Objednatele na adrese Košumberk 80, 538 54 Luže.
2. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby provedeny na dálku formou vzdáleného připojení.

Článek 6

Cena a platební podmínky

1. Cena předmětu smlouvy je stanovena v celkové výši 10 900,- Kč za měsíc. Cena je uvedena bez DPH.
2. Ceny stanovené touto smlouvou jsou cenami nejvýše přípustnými po celou dobu plnění. To znamená, že v průběhu realizace zakázky nesmí být v žádném případě překročeny nebo jakkoliv navyšovány.
3. Cena zahrnuje veškeré náklady na splnění předmětu zakázky, včetně nákladů na dopravu, čas strávený na cestě a ubytování pracovníků pověřených Poskytovatelem k provádění díla.
4. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou měsíčně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni příslušného měsíce.

5. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
6. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
7. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury;
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky;
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy);
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele);
 - číslo a datum příslušných písemných objednávek pro poskytování servisní podpory v souladu s článkem 4 této smlouvy;
 - lhůtu splatnosti faktury;
 - název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Poskytovatele;
 - jméno a podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
8. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové a řádně vystavené faktury Objednateli.
9. Faktura bude zasílána elektronicky ve formátu PDF na emailovou adresu XXXXX.
10. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

Článek 7

Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli cenu ve výši a způsobem popsáním v článku 6 této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
3. Objednatel je povinen řídit se a postupovat podle pokynů Poskytovatele při implementaci nových verzí systému a při jeho provozu.
4. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které jsou nezbytné pro řádné plnění předmětu této smlouvy.

5. Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:
- bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
6. Objednatel je povinen zajistit na vyžádání Poskytovatele účast oprávněné osoby Objednatele při provádění prací dle této smlouvy v místě instalace, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.

Článek 8

Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele a jeho poddodavatelé budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Poskytovatelem nebo poddodavatelem Poskytovatele vznikne škoda, nese náklady Poskytovatel. Vzhledem k charakteru Objednatele se pracovníci Poskytovatele musí při plnění závazků bezpodmínečně řídit také pokyny Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby v rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb stanovených touto smlouvou včetně zajištění dostatečné kapacity personálních zdrojů v kvalifikaci a rozsahu potřebném pro řádný výkon plnění požadavků Objednatele.
3. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby dle této smlouvy s náležitou odbornou péčí.
4. Poskytovatel je povinen zajistit řádnou obsluhu a dostupnost hot-line, telefonické konzultační služby a webového zákaznického portálu pro zadávání požadavků a objednávek na služby spojené s údržbou a rozvojem systému a pro hlášení reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění v rozsahu dle článku 2 Přílohy č. 1 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli přístupová oprávnění na zákaznický portál pro oprávněné osoby dle článku 2 Přílohy č. 2 této smlouvy.

6. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.

Článek 9

Oprávněné osoby a kontakty

1. Seznam oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele, vč. oblastí působení a kontaktů jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy.

Článek 10

Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel bere na vědomí, že při plnění předmětu této smlouvy může dojít ze strany jeho zaměstnanců k nahodilému přístupu k datům, která mohou obsahovat osobní údaje subjektů ve správě Objednatele. Poskytovatel se zavazuje tyto osobní údaje žádným způsobem nezpracovávat a také zamezit jejich jakémukoli případnému zpracování třetí osobou. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že si je vědom svých zákonných povinností ve vztahu k osobním údajům a zavazuje se tyto povinnosti dodržovat po dobu účinnosti této smlouvy i po jejím skončení.
2. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
3. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
4. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
5. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
6. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
7. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany

seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.

8. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
9. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
13. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
14. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění této smlouvy.
15. S datovými nosiči, které obsahují informace označené Objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy nakládáno podle pokynů Objednatele. To platí i pro vadné části dodávky předané zpět Poskytovateli.

Článek 11

Sankce

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení, maximálně však do výše 100% z ceny služby za daný měsíc. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli. V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, právo Objednatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele od tohoto okamžiku nevzniká; to se nedotýká práva na smluvní pokutu do tohoto okamžiku.
2. V případě, že Poskytovatel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně

Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ.

3. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu Objednatele.
4. Poskytovatel není po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (je povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).
5. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody, ke které je Poskytovatel povinen v celém rozsahu.

Článek 12

Ukončení Smlouvy

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku Objednatelem,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 pracovních dnů,
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
 - opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
3. Smluvní strana je oprávněna smlouvu vypovědět, a to písemně, i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně.
4. Smlouvu mohou strany ukončit i dohodou.

Článek 13

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod., uvedených v této smlouvě. Komunikace smluvních stran bude probíhat písemně. Za písemnou formu se považuje i prostá elektronická pošta (e-mail).
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem podpisu Protokolu o předání a převzetí díla ve smyslu plnění předmětu Smlouvy o dílo číslo Objednatele 2024251, nejdříve však po uveřejnění této smlouvy v Registru smluv, zveřejnění provede Objednatel.
3. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
5. Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
6. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
7. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh Smlouvy:

Příloha č. 1 – Rozsah podpory

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob

V Brně dne:

Za Poskytovatele:

.....

Jakub Janotka

jednatel společnosti

V Luži dne:

Za Objednatele:

.....

XXXXX

náměstek HTS

Příloha č. 1 k Servisní smlouvě

Rozsah podpory

Objednatel: **Hamzova léčebna pro děti a dospělé**
IČ 00183024
DIČ CZ00183024
se sídlem Košumberk 80, 538 54 Luže
zapsán v obchodním rejstříku Státní příspěvková organizace MZČR, samostatný právní subjekt,
zřizovací listina MZ ČR z 29.5.2012, č.j. 17268-VI/2012
zastoupen XXXXX, náměstkem HTS, na základě plné moci
bankovní spojení XXXXX
číslo účtu XXXXX
dále také jako „*Objednatel*“ a

Poskytovatel: **ML soft, s.r.o.**
IČ 29189381
DIČ CZ29189381
se sídlem Máchova 1301/2, 612 00 Brno
zapsán v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 64242
zastoupen Jakubem Janotkou, jednatelem
bankovní spojení XXXXX
číslo účtu XXXXX
dále také jako „*Poskytovatel*“, Objednatel a Poskytovatel také společně jako „*smluvní strany*“

Článek 1

Aktualizace systémů a zajištění jejich souladu s legislativou

Způsob plnění:

- průběžné poskytování uvolněných update a upgrade v rámci rozvoje systémů
- poskytování nových verzí systémů zahrnujících legislativní změny a změny resortních předpisů v termínech jejich platnosti
- proškolení zaměstnanců Objednatele k novým verzím systému v rámci instalace nové verze, bude-li to třeba s ohledem na rozsah úprav

Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Objednatele včasné aktualizace a úpravy, aby systém byl v souladu s takovými požadavky legislativy České republiky, které jsou pro Objednatele závazné.

Článek 2

Služba Helpdesk

Služba spočívá v řešení servisních požadavků (havárií, stavů omezujících provoz systému a atypických situací provozu systému) a reklamací produktů a služeb dodaných v rámci předešlých plnění.

Servisní požadavky a reklamace jsou ohlašovány dle závažnosti buď telefonicky na hot-line nebo písemně:

- **hot-line systému v režimu 7 x 9 x 365 v době od 7:00 do 16:00 na tel.č.: XXXXX**
- poskytování operativní telefonické konzultační služby v pracovní dny v době od **7.00 do 15.00 hod. na tel. č.: XXXXX**
- **Zákaznický portál nebo email: XXXXX**
 - hlášení servisních požadavků v režimu **7 x 24 x 365,**
 - obsluha zákaznického portálu nebo emailu - pracovní dny v době **od 7.00 do 15.00 hod.**

Pro nahlášení servisních požadavků jsou stanoveny priority a způsoby nahlášení:

1. **Havarijní** - systém není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit provozní činnost Objednatele. Objednatel oznamuje prostřednictvím **hot-line**.
2. **Vysoká** - některé funkce systému pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit provozní činnost Objednatele. Objednatel oznamuje prostřednictvím **hot-line** a provede zápis do **zákaznického portálu nebo na email**.
3. **Standardní** - Není nebezpečí přímého ohrožení provozní činnosti Objednatele. Objednatel oznamuje prostřednictvím **zákaznického portálu nebo emailu**.

Poskytovatel se zavazuje k nástupu na řešení servisního požadavku s danou prioritou a jeho **vyřešení** takto:

1. **Havarijní** – nástup na řešení požadavku bezodkladně po jeho nahlášení, odstranění v nejkratší možné době, nejpozději **do 24 hodin od oznámení** provozního problému
2. **Vysoká** – nástup na řešení nejpozději příští pracovní den, vyřešení **do 3 pracovních dnů** od převzetí požadavku a zahájení řešení provozního problému
3. **Standardní** – nástup na řešení požadavku nejpozději do 5 pracovních dnů, vyřešení dle dohody s Objednatelem, nejpozději do 1 měsíce od převzetí požadavku a zahájení řešení provozního problému

Vyřešením požadavku se rozumí

- vyřešení nahlášeného (zaznamenaného) požadavku nebo
- poskytnutí jiného přijatelného řešení nebo
- navržení přijatelného náhradního řešení nebo
- poskytnutí návodu na náhradní řešení nebo
- převedení daného požadavku na nižší prioritu.

Článek 3

Služby poskytované nad rámec této smlouvy

Cena za servis nad rámec smlouvy je 1190 Kč za každou započatou hodinu + 16 Kč za kilometr dopravy. Ceny za servis a dopravu jsou uvedeny bez DPH.

Cena za programátorské práce 1190 Kč za hodinu bez DPH. Cena za programátorské práce se využívá pro odhad celkové ceny speciálních úprav programového vybavení dle požadavků Objednatele. Obsah a termíny těchto úprav jsou předmětem zvláštního ujednání formou písemné objednávky Objednatele. Veškeré programátorské práce budou účtovány na základě skutečně odvedené práce a přijímacích protokolů odsouhlasených Objednatelem.

V Brně dne:

V Luži dne:

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....

Jakub Janotka

jednatel společnosti

.....

XXXXX

náměstek HTS

Příloha č. 2 k Servisní smlouvě

Seznam oprávněných osob

Objednatel: **Hamzova léčebna pro děti a dospělé**
IČ 00183024
DIČ CZ00183024
se sídlem Košumberk 80, 538 54 Luže
zapsán v obchodním rejstříku Státní příspěvková organizace MZČR, samostatný právní subjekt,
zřizovací listina MZ ČR z 29.5.2012, č.j. 17268-VI/2012
zastoupen XXXXX, náměstkem HTS, na základě plné moci
bankovní spojení XXXXX
číslo účtu XXXXX
dále také jako „*Objednatel*“ a

Poskytovatel: **ML soft, s.r.o.**
IČ 29189381
DIČ CZ29189381
se sídlem Máchova 1301/2, 612 00 Brno
zapsán v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 64242
zastoupen Jakubem Janotkou, jednatelem
bankovní spojení XXXXX
číslo účtu XXXXX
dále také jako „*Poskytovatel*“, Objednatel a Poskytovatel také společně jako „*smluvní strany*“

Článek 1

Oprávněné osoby a kontakty Poskytovatele

1. Oprávněná osoba ve věcech smluvních: XXXXX
2. Oprávněné osoby odpovědné za plnění dle této smlouvy a spolupráci s Objednatelem: XXXXX

Článek 2

Oprávněné osoby a kontakty Objednatele

1. Oprávněná osoba ve věcech smluvních: XXXXX
2. Oprávněné osoby odpovědné za spolupráci s Poskytovatelem:
XXXXX
3. Oprávněné osoby používat hot-line Poskytovatele a koordinovat servisní zásah Poskytovatele:
v době od 7:00 do 15.00 hod.:
XXXXX
Mimo výše uvedenou dobu:
XXXXX
4. Oprávněné osoby k zadání požadavku a akceptaci vyřešení požadavku na zákaznický portál
nebo email Poskytovatele:
XXXXX
5. Oprávněné osoby k vystavení objednávky na služby nad rámec této smlouvy:
XXXXX

V Brně dne:

Za Poskytovatele:

.....

Jakub Janotka

jednatel společnosti

V Luži dne:

Za Objednatele:

.....

XXXXX

náměstek HTS