***SERVISNÍ SMLOUVA č. …………***

o provádění záručního a pozáručního servisu a údržby PACSového řešení …………………………

(plný servis)

**Článek 1**

**Smluvní strany**

1. **Oblastní nemocnice Trutnov a.s.**

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2334

se sídlem: Maxima Gorkého 77, 541 01 Trutnov

zastoupená: Ing. Miroslavem Procházkou, Ph.D., předsedou správní rady

IČ,DIČ: 260 00 237, CZ699004900

Bankovní spojení: ČSOB a.s., číslo účtu: 186345575/0300

Telefon, email: +499 866 101, [prochazka.miroslav@nemtru.cz](mailto:prochazka.miroslav@nemtru.cz)

Kontaktní osoba: Václav Vágenknecht, [vagenknecht.vaclav@nemtru.cz](mailto:vagenknecht.vaclav@nemtru.cz), tel. 737 237 528

Jan Kuděj, [kudej.jan@nemtru,cz](about:blank), tel. 737 253 546

Monika Procházková, [prochazkova.monika@nemtru.cz](mailto:prochazkova.monika@nemtru.cz), tel. 737 231 174

dále jen „objednatel“

1. **…………….**

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném ……………………………, oddíl …, vložka …

se sídlem: ……………………………

zastoupená: ……………………………

IČ,DIČ: ……………………………

číslo účtu: ……………………………, bankovní spojení: ……………………………

kontaktní osoby: ……………………………

telefon, fax, e-mail: ……………………………

dále jen „dodavatel“

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu (dále také jen „smlouva“)

**Článek 1**

**Předmět smlouvy**

1. Smluvní strany shodně prohlašují, že mezi sebou uzavřely dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /*doplní objednatel před podpisem smlouvy/* Kupní smlouvu na dodávku zdravotnické techniky (dále jen „Kupní smlouva“, jež bude dodavatelem objednateli dodáno, a to PACSového systému (dále v této smlouvě jen „přístroj“).
2. Předmětem této smlouvy je provádění záručního a pozáručního servisu včetně celoroční údržby (dále jen „údržba a servis“) PACSového řešení s názvem: ……………………………………………………………, případně jeho dílčích částí v rozsahu a dle požadavku objednatele.

**Článek 2**

**Rozsah prováděné údržby a servisu**

1. Údržba a servis budou dodavatelem prováděny na následujících přístrojích: ……………………….. Z hlediska elektrického připojení se údržba a servis prováděná podle této smlouvy vztahuje jen na součásti připojené od přístrojového rozvaděče.
2. Celoroční údržba a servis podle této smlouvy zahrnuje:
3. preventivní kontroly všech součástí přístroje a jeho příslušenství, včetně kontroly kvality zobrazení, kalibrace a nastavení přístroje, dle pokynů výrobce a v souladu se zákonem č. 375/2022 Sb., v platném znění,
4. opravy poruch a závad přístroje, tj. uvedení přístroje do stavu plné využitelnosti jeho technických parametrů,
5. softwarové modifikace a upgrade systému přístroje na odpovídající standard přístroje v dané době,
6. pravidelné předepsané periodické bezpečnostně-technické kontroly přístroje dle zákona č. 375/2022 Sb., v platném znění,
7. dodávky náhradních dílů

**Článek 3**

**Cena za provedení údržby a servisu, fakturace**

* + - 1. Cena za provádění údržby a servisu je dohodou smluvních stran stanovena v následující výši:

Cena servisu a údržby po dobu 5 let bez DPH Kč

DPH Kč

**Cena servisu a údržby po dobu 5 let včetně DPH Kč**

Roční cena servisu a údržby bez DPH Kč

DPH Kč

Roční cena servisu a údržby včetně DPH Kč

Měsíčně fakturovaná částka bez DPH Kč

DPH Kč

Měsíčně fakturovaná částka včetně DPH Kč

1. Ceny stanovené v článku 3 odst. 1 smlouvy jsou nepřekročitelné, a lze je měnit pouze s výslovným souhlasem obou smluvních stran, s výjimkou případu, kdy po uzavření smlouvy a před nebo v průběhu plnění předmětu smlouvy dojde ke změnám sazeb daně z přidané hodnoty nebo ke změnám jiných daňových předpisů majících vliv na cenu předmětu smlouvy, kdy je dodavatel oprávněn jednostranně navýšit smluvní cenu na částku reflektující tuto případnou změnu.
2. Cena uvedená v článku 3 odst. 1 smlouvy zahrnuje veškeré náklady dodavatele související s prováděním údržby a servisu, zejména náklady na dodávky náhradních dílů, vakuových prvků a CT lampy, případné clo, náklady na dopravu náhradních dílů do místa plnění, výměnu a montáž náhradních dílů, případná měření a revize nově instalovaných náhradních dílů, mzdové náklady na práci a cestovní náklady servisního technika.
3. Dodavatel je od roku 2024 oprávněn provést každoročně jednostranně změnu ročního nákladu na servis v případě nárůstu inflace vyjádřené indexem nárůstu spotřebitelských cen za předcházející kalendářní rok dle sdělení Českého statistického úřadu. Servisní poplatek platný pro předcházející kalendářní rok je dodavatel oprávněn zvýšit až o 100 % indexu nárůstu spotřebitelských cen vždy od 1.4. příslušného kalendářního roku. Změnu ve výši poplatku oznámí dodavatel objednateli písemnou formou nejpozději do 31.3. příslušného kalendářního roku.
4. Cena za provádění údržby a servisu přístroje bude objednatelem hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**faktura**“), vystaveného dodavatelem 1 x za měsíc. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní od jejího doručení objednateli. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle příslušných právních předpisů. Nebude-li faktura splňovat předepsané náležitosti nebo bude-li fakturována neodpovídající částka, je objednatel oprávněn fakturu dodavateli vrátit, přičemž lhůta splatnosti stanovená v předchozí větě začíná běžet až dnem doručení řádné faktury objednateli. Dnem úhrady se rozumí den připsání fakturované částky na účet dodavatele.
5. V případě, že bude dodavatel provádět servisní práce v rozsahu a dle požadavku objednatele, bude cena za provádění takové údržby a servisu přístroje objednatelem hrazena na základě daňového dokladu vystaveného dle skutečně provedených prací a dodávek, a to podle ceníku, který tvoří přílohu této smlouvy. V případě, že budou prováděny servisní práce a dodávky, které v tomto ceníku uvedeny nejsou, bude dodavatelem stanovena samostatná cenová kalkulace, která však musí být objednatelem před jejím dodáním odsouhlasena.

**Článek 4**

**Specifikace práv a povinností obou smluvních stran**

1. Dodavatel je povinen sledovat lhůty pro provádění údržby a servisu PACSového systému a přístrojů v rozsahu specifikovaném v článku 2 této smlouvy a tento servis přístroje provádět i bez výzvy objednatele. Servisní práce a údržba přístroje prováděná na základě požadavku objednatele bude prováděna podle dohody smluvních stran.
2. Dodavatel zajistí, aby jeho pracovníci před zahájením každé práce související s prováděním údržby a servisu přístroje objednatele uvědomili, a to nejméně 5 pracovních dnů předem v případě plánovaného servisu a údržby, a v přiměřených lhůtách v případě oprav poruch a závad PACSového systému nebo přístrojů (dále jen „**poruchy a závady**“), tak aby mohly být dodrženy lhůty stanovené v článku 5 této smlouvy.
3. Objednatel je povinen nahlásit zjištěné poruchy a závady přístroje u dodavatele bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí. Objednatel nahlásí zjištěné poruchy a závady telefonicky na číslo ……………. nebo emailem: …………………………..
4. Objednatel zajišťuje, aby přístroj byl uvolněn z provozu, resp. zpřístupněn k provedení stanovených servisních výkonů bez časových ztrát.
5. Objednatel zajistí, aby bez souhlasu dodavatele nebyl proveden žádný zásah třetí osoby do přístroje.
6. Na PACSovém systému a přístrojích, který dodavatel převzal do komplexní péče na základě této smlouvy, má oprávnění provádět údržbu a servis pouze osoba, která má k tomu oprávnění od dodavatele. Bezplatné dodání náhradních dílů se nevztahuje na případ, kdy byl díl poškozen mechanicky nesprávnou obsluhou nebo zatečením tělních nebo jiných tekutin.
7. Dodavatel se zaručuje provádět údržbu a servis PACSového systému (SW, serverového HW, diagnostických monitorů a ostatního HW) v rozsahu dle této smlouvy po dobu nejméně 5 let od předání díla objednateli.

**Článek 5**

**Podmínky provádění servisu a údržby dodavatelem**

1. Dodavatel je povinen odstranit poruchy a závady nahlášené způsobem podle článku 4 odst. 3 této smlouvy v těchto termínech:
   1. **Kategorie A (kritický)** - systém jako celek není dostupný nebo jeho podstatná část. Nezle použít žádné náhradní řešení. Uživatelé nemohou v systému pracovat.

Garantovaná reakční doba pro zahájení řešení incidentu do 2 hodin od nahlášení závady. Garantovaná lhůta pro zahájení řešení incidentu na místě: následující den. Oprava do 48 hodin od nahlášení poruchy nebo závady, případně v jiné lhůtě dohodnuté s objednatelem v konkrétním případě.

* 1. **Kategorie B (podstatný)** - jsou významně omezeny některé klíčové části systému. Je významným způsobem omezena činnost uživatelů systému.

Garantovaná reakční doba pro zahájení řešení incidentu do 4 hodin od nahlášení závady. Garantovaná lhůta pro zahájení řešení incidentu na místě: následující den. Oprava do 48 hodin od nahlášení poruchy nebo závady, případně v jiné lhůtě dohodnuté s objednatelem v konkrétním případě.

* 1. **Kategorie C (střední)** - systém má omezenou dostupnost některých neklíčových funkcionalit nebo je omezena činnost systému pouze na jedné pracovní stanici. Klíčové vlastnosti systému jsou funkční nebo lze použít náhradní řešení. Tato kategorie zahrnuje také provozní stav , kdy Systém nebo jeho část pracuje pouze na záložním HW.

Garantovaná reakční doba pro zahájení řešení incidentu do následujícího pracovního dne od nahlášení závady. Oprava do 30ti dnů od nahlášení poruchy nebo závady, případně v jiné lhůtě dohodnuté s objednatelem v konkrétním případě.

2. **Další poskytované služby dodavatelem:**

Trvalý vzdálený dohled - ANO

Hotline poskytovaný - nepřetržitě 24h 7 dní v týdnu pro kategorii A a B

Průběžná vzdálená profylaxe, včetně kontroly konzistence dat - ANO

Pravidelná profylaxe v místě objednatele:

* čištění a prohlídka serverů a úložišť - 1x ročně
* čištění a prohlídka diagnostických pracovních stanic - 1x ročeně
* kontrola zaplnění úložiště - 2x ročně
* kalibrace diagnostických monitorů - ANO

Oprava dat na vyžádání - ANO

Sestavení a zasílání denních reportů - ANO

Připojení nového přístroje - ANO

Pravidelný update SW - ANO

Pravidelný upgrade SW - ANO

3. Plánovaný servis je dodavatel povinen provést ve lhůtě oznámené objednateli podle článku 4 odst. 2 této smlouvy, případně v jiné lhůtě dohodnuté s objednatelem v konkrétním případě.

4. Lhůta stanovená v odst. 1 a odst. 3 tohoto článku smlouvy se adekvátně prodlužuje v případě, že objednatel nezajistí přístup techniků dodavatele k přístrojům, a to okamžitě po příchodu technika, za předpokladu splnění podmínek uvedených v článku 4 odst. 2 této smlouvy.

5. Místem provádění údržby a servisu podle této smlouvy je: Oblastní nemocnice Trutnov a.s., se sídlem Trutnov, Kryblice, Maxima Gorkého 77, na jejímž pracovišti je předmětný přístroj instalován.

**Článek 6**

**Trvání smlouvy**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti prvním dnem po dodání upgradu PACSového systému dle Kupní smlouvy.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu **5 (pět) let** po nabytí účinnosti této smlouvy.

**Článek 7**

**Mlčenlivost a ochrana informací**

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích včetně osobních údajů, ke kterým bude mít dodavatel přístup v rámci plnění této smlouvy, a užívat takové informace pouze za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy. Dodavatel není oprávněn sdělit takové informace jakékoliv třetí straně bez předchozího písemného souhlasu objednatele a může sdělit tyto informace pouze svým zaměstnancům či poradcům, jež je potřebují znát, a to v nezbytném rozsahu, přičemž zajistí, aby i tyto osoby byly vázány povinností uchovávat informace v tajnosti. Dodavatel dále zajistí, aby přístup k osobním údajům nemohla získat jakákoliv nepovolaná osoba. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství ani ustanovení zákona o registru smluv nejsou tímto článkem dotčena.

2. Ustanovení předchozího odstavce se vztahuje jak na období platnosti této smlouvy, tak na období po jejím ukončení.

3. Za porušení povinností týkajících se ochrany osobních údajů podle této smlouvy má poškozená smluvní strana právo uplatnit u druhé smluvní strany, která tyto povinnosti porušila, nárok na zaplacení smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty je stanovena na 100.000,- Kč (slovy: stotisíckorun českých) za každý jednotlivý prokázaný případ porušení povinností. Smluvní pokutu, na kterou vznikne poškozené smluvní straně nárok dle této smlouvy, je druhá smluvní strana povinna uhradit do 30 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty. V případě pochybností se má výzva za doručenou třetí den po jejím odeslání.

Způsobí-li jedna smluvní strana druhé smluvní straně škodu porušením této smlouvy, odpovídá za ni dle obecných právních předpisů. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

**Článek 8**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
2. Jakékoliv zjištěné porušování povinností vyplývajících z této smlouvy je poškozená strana oprávněna oznámit druhé straně písemně do 1 (jednoho) měsíce po zjištění a vyzvat příslušnou smluvní stranu k nápravě v přiměřené lhůtě, která nesmí být kratší než 15 dnů. Nebude-li porušení ve stanovené lhůtě napraveno, je příslušná poškozená smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení oznámení o odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně.
3. V otázkách výslovně neupravených touto smlouvou se závazky smluvních stran řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména obchodním zákoníkem. Případné spory bude řešit příslušný obecný soud.
4. V případě, že některé ustanovení této smlouvy se ukáže neplatným, neúčinným či nevymahatelným anebo některé ustanovení chybí, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy touto skutečností nedotčena. Strany se dohodnou na náhradě takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení za ustanovení jiné, které nejlépe splňuje tytéž obchodní účely jako ustanovení neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné.
5. Tato smlouva je nedílnou přílohou smlouvy kupní na dodávku servisovaného PACSového systému.
6. Jakýkoliv dopis, oznámení či jiný dokument bude považován za doručený druhé smluvní straně této smlouvy, bude-li doručen na adresu uvedenou u dané smluvní strany v záhlaví této smlouvy. V případě pochybností se má za to, že písemnost zaslaná doporučenou poštovní přepravou byla doručena třetí den po dni odeslání písemnosti.
7. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
8. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.
9. Dodavatel podpisem této smlouvy souhlasí se zveřejněním všech náležitostí smluvního vztahu (např. podmínek smlouvy, podmínek servisní smlouvy vztahující se na předmět smlouvy apod.).

|  |  |
| --- | --- |
| V Trutnově dne …….. | V ………….. dne ……… |
| Oblastní nemocnice Trutnov a.s.  ...................................................  Ing. Miroslav Procházka Ph.D.  předseda správní rady | ………………………...  .................................................... |