



49/2018

Smluvní strany:

Poskytovatel: Apatyka servis s.r.o., K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, IČ: 48027821, DIČ: CZ48027821, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 14413, č.ú.: [REDACTED], zastoupená: Ing. Michalem Sedláčkem, jednatelem a Ing. Petrem Fantou, prokuristou

a

Klient: Nemocnice Na Františku, Na Františku 847/8, 110 00 Praha 1 IČ 00879444, DIČ, zapsaná v Registru ekonomických subjektů pod č. 851100, č.ú.: [REDACTED], zastoupená: [REDACTED], pověřeným vedením a řízením nemocnice

provozovna: Ústavní lékárna Nemocnice Na Františku Na Františku 847/8, 110 00 Praha 1

uzavřeli dnešního dne tuto servisní smlouvu s účinností dnem podpisu smlouvy.

PREAMBULE - PŘEDMĚT SMLOUVY

Tato smlouva se uzavírá za účelem poskytování dále uvedených služeb v oblasti zajištění optimálního provozu lékárenského systému Mediox / Maxima / PenWin (dále jen „IS“) poskytovatelem ve prospěch klienta v souladu s platnou legislativou a provádění hardwarové údržby zařízení pro zpracování dat (dále jen „zařízení“), a to ve výše uvedené provozovně klienta. Termínem „servisní návštěva“ je pro účely této smlouvy považována servisní návštěva pracovníka servisního nebo hardwarového oddělení. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 „Všeobecné obchodní podmínky“.

ČLÁNEK 1 - KLIENTSKÁ PODPORA

1.1. Poskytování podpory

1.1.1. Poskytovatel garantuje telefonickou podporu: nepřetržitě na telefonním čísle: [REDACTED]

1.1.2. Poskytovatel poskytuje klientskou podporu na emailu [REDACTED]

1.1.3. Poskytovatel zajišťuje vzdálenou pomoc po internetu umožňující okamžitý zásah na dálku bez osobní přítomnosti u klienta. Vzdálená pomoc slouží k rychlému a okamžitému zásahu pracovníkem poskytovatele, pokud je ohrožen chod IS.

Vzdálené připojení je realizováno prostřednictvím standardních softwarových prostředků určených pro tyto činnosti například programem TeamViewer, Microsoft Vzdálená plocha nebo SSH2 protokol aj. Každé jednotlivé připojení je automaticky zaevidováno a klientovi se zobrazí přímo v IS v přehledu provedených servisních zásahů.

Pokud se poskytovatel vzdáleně připojuje k počítačům klienta za účelem provedení okamžitého servisního zásahu na dálku po Internetu, klient:

X dává souhlas k tomu, že se poskytovatel může vzdáleně připojit na server lékárny či jiné pracoviště, aniž by toto připojení musel klient aktivně ručně odsouhlasit a autorizovat.

vyžaduje aktivní ruční odsouhlasení a autorizaci připojení dříve, než poskytovatel bude moci zahájit vzdálené připojení a práci na údržbě či opravě uživatelských dat či jiného softwarového vybavení

V případě, že si klient sám zřídí, vyžaduje a nebo povoluje jiným subjektům mimo poskytovatele zařízení vzdáleného přístupu k serveru či jinému pc v provozovně, je si vědom možné ztráty nebo poškození dat způsobené narušením bezpečnosti vzdáleného přístupu.

1.1.4. Poskytovatel zajišťuje monitoring spojený s přenosy dat pro potřeby Elektronické evidence tržeb (EET). V případě jakékoliv závady v přenosu dat provede poskytovatel analýzu a poskytne klientovi řešení. Tato klientská podpora fungování EET je v rámci této smlouvy poskytována bezplatně.

1.1.5. Na vyžádání klienta poskytovatel poskytne součinnost při analýze dat a dohledávání nesrovnalostí, které vznikly na straně klienta. Tato činnost je hrazena dle platného ceníku nebo ji lze řešit v rámci bezplatných servisních návštěv podle bodu 1.3.

1.1.6. Poskytovatel garantuje na vyžádání servisní návštěvu v provozovně klienta.

1.1.7. Poskytovatel je oprávněn klienta seznamovat během smluvního vztahu s nabídkou svých dalších produktů a služeb písemnou nebo elektronickou formou.

1.2. Pracovní doba

Servisní návštěvy, které jsou popsány v této smlouvě, jsou prováděny v pracovních dnech od **8.00 do 17.00**.

1.3. Šest bezplatných servisních návštěv

Provozovna klienta má nárok na **6** bezplatných servisních návštěv v kalendářním roce (každý max. do rozsahu 3 hodiny v pracovní době). Platby za tyto servisní návštěvy jsou zahrnuty v ceně měsíční platby, a to včetně dopravného, které nebude účtováno. Nárok na bezplatné servisní návštěvy je nepřenosný. Nevyčerpané servisní návštěvy se nepřevádějí do dalšího kalendářního roku.

1.4. Konzultace nových funkcí IS

Klient má nárok na konzultace nových funkcí IS v rámci šesti bezplatných servisních návštěv.

ČLÁNEK 2 - SOFTWAREVÉ SLUŽBY

2.1. Legislativní změny

Povinností poskytovatele je udržovat IS v souladu s legislativními změnami v České republice. Tyto změny analyzovat a následně včas zapracovat do IS.

2.2. Nové verze IS

Klient má nárok na nové verze IS bez omezení a bez dalšího zpoplatnění. Cena nové verze je již zahrnuta **v ceně měsíční platby**. Aktualizace verzí může být prováděna **automaticky** prostřednictvím internetu nebo ručně na vyžádání klienta. Tato činnost je hrazena dle platného ceníku nebo ji lze řešit v rámci bezplatných servisních návštěv podle bodu 1.3.

2.3. SW zásah

SW zásahem se rozumí poradenství a běžná údržba IS. Poskytovatel zásah provede osobně přímo u klienta nebo pomocí vzdálené správy. Poskytovatel garantuje zahájení činnosti v rámci pracovní doby nejpozději **do 2 hodin** od nahlášení závady.

Cena zásahu se řídí dle aktuálního ceníku poskytovatele nebo je zásah poskytnut v rámci šesti bezplatných servisních návštěv. Servisní návštěva provedená za účelem inventury a školení je zpoplatněna dle aktuálního ceníku poskytovatele.

2.4. Aktualizace číselníků

Aktualizace číselníků VZP a SÚKL je zahrnuta **v ceně měsíční platby**. Aktualizace se provádí automaticky prostřednictvím internetu nebo manuálně z webových stránek poskytovatele.

2.5. Preventivní monitoring

Tato služba umožňuje preventivní monitoring stavů, které by mohly v budoucnu vést k porušení, příp. ztrátě dat a k omezení provozu lékárny. Preventivní monitoring probíhá v pravidelném intervalu - formou odeslání dat po internetu na servisní oddělení poskytovatele. Tato služba je provozována **bezplatně** a za podmínek uvedených ve Všeobecných obchodních podmínkách.

2.6. Plovoucí licence

V rámci měsíční platby má klient nárok na vzdálené připojení do provozovny prostřednictvím internetu za účelem kontrolní činnosti.

2.7. Mobilní aplikace pro obchodní a marketingovou podporu

Klient má nárok na bezplatné používání mobilní aplikace LÉKÁRNA, která umožňuje oslovit zákazníky provozovny s akčními nabídkami.

ČLÁNEK 3 - HARDWAROVÉ SLUŽBY

3.1. HW zásah na zařízeních dodaných třetí stranou

Poskytovatel může provést HW zásah na zařízení, které nebylo dodáno poskytovatelem, pokud o to klient požádá. Cena zásahu se řídí dle aktuálního ceníku poskytovatele. Klient hradí cenu materiálů a připojení zařízení. V případě, že bude nutno provést externí opravu přímo u výrobce či dealera zařízení, hradí klient hodnotu těchto externích služeb.

ČLÁNEK 4 - CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Cena za poskytované služby je kalkulována podle skutečného počtu stanic, na kterých je IS instalován. Stanovená částka je fakturována klientovi měsíčně, fakturou hrazenou převodním

Stránka 3 z 5

příkazem se splatností 14 dní. Aktuálně platná DPH bude přičtena.

Počet stanic	Cena celkem
1	■
2	■
3	■
4	■
5	■

Počet stanic	Cena celkem
6	
7	■
8	■
9	■
10	■

Skutečný počet stanic	Celková měsíční platba
■	6 933.- Kč

ČLÁNEK 5 - OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která začne běžet prvého dne měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi, podané jednou ze smluvních stran, druhé straně.

Tato smlouva je provedena ve dvou rovnocenných originálech, z nichž po jednom obdrží poskytovatel a klient. Dodatky a změny v této smlouvě je možné provádět pouze písemnou formou.

Jakékoliv změny této smlouvy jsou možné jedině formou číslovaných dodatků, uzavřených písemně.

V Praze dne 20.11.2018

V Praze dne 12.12.2018

PŘÍLOHA Č. 1 - VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Poskytovatel se zavazuje k zachování mlčenlivosti o ekonomických a provozních datech klienta ve vztahu k třetím osobám. Poskytovatel zajistí, že data, se kterými přichází do styku v souvislosti s touto smlouvou:

- nebude sledovat, nebude-li to bezpodmínečně nutné pro zajištění funkčnosti systému,
- neposkytne za žádných okolností žádné třetí osobě ani sám taková data nepoužije za jiným účelem, než je naplnění jeho povinností dle této smlouvy,
- v případě, že bude poskytovatel na základě dohody s klientem zpracovávat osobní údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, má klient postavení správce osobních údajů a poskytovatel vystupuje jako zpracovatel osobních údajů. Obě strany jsou povinny dodržet příslušné povinnosti stanovené zákonem o ochraně osobních údajů.

2. Strany se dohodly, že výše náhrady škody, vzniklé z porušení povinností dle této smlouvy, kterou je jedna strana povinna uhradit druhé, se omezuje částkou ve výši jedné celkové měsíční platby dle článku 4. Strany se výslovně vzdávají nároku na náhradu škody přesahující sjednanou výši.

3. Poskytovatel a klient se zavazují, že jeho zástupci a zaměstnanci budou zachovávat úplnou mlčenlivost o všech ustanoveních této smlouvy. Dojde-li ke skutečnosti, která se podle tohoto odstavce považuje za porušení mlčenlivosti jednou ze smluvních stran, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat od smluvní strany zaplacení pokuty.

4. Poskytovatel je oprávněn zvýšit jednostranně celkovou měsíční platbu o míru inflace zveřejňovanou ČSÚ za každý uplynulý rok, a to podle své úvahy buď jednou ročně anebo najednou za delší časové období, nejdéle po uplynutí 6-ti let.

5. Poskytování bezplatné klientské podpory podle bodu 1.1. Smlouvy je určeno k rychlému zásahu s cílem co nejdříve obnovit bezproblémový chod IS. Využívání klientské podpory k jiným účelům blokuje kapacity určené pro okamžitou pomoc. Bezplatná klientská podpora není určena k realizaci školení, nastavení a konfiguraci počítačů a periférií včetně platebních terminálů. Bezplatná klientská podpora dále není určena k instalaci, konfiguraci a aktualizaci softwaru třetích stran. Činnosti nespádající do bezplatné klientské podpory lze standardně objednat a uhradit dle platného ceníku nebo je lze řešit v rámci bezplatných servisních návštěv podle bodu 1.3. Smlouvy.

6. Poskytovatel není povinen poskytovat klientovi činnosti definované touto smlouvou v době prodlení s úhradou měsíční platby dle této smlouvy. Prodlení klienta se zaplacením ceny za poskytnuté služby dle této smlouvy delší než 3 měsíce je poskytovatel oprávněn kvalifikovat jako hrubé porušení této smlouvy. Poskytovatel má v takovém případě právo od této smlouvy jednostranně odstoupit na základě písemného oznámení doručeného klientovi. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení.

7. Klient není oprávněn k provádění údržbových prací na IS ani k zadání jejich provedení třetí osobě s výjimkou poskytovatelem schválených či doporučených firem.

8. Nárok na odstranění poruch a poškození na softwarovém a technickém zařízení dodaném poskytovatelem klient v rámci měsíční platby ztrácí, pokud k závadám dojde působením vnějších vlivů, neodborným zacházením, nedodržováním podmínek pro provozování IS a dalšího programového vybavení, instalaci vlastního technického zařízení či zařízení třetí strany, anebo v důsledku změn a zásahů do IS a dalšího programového vybavení nebo technického zařízení provedených osobami, které k tomu nebyly poskytovatelem pověřeny.

9. V rámci preventivního monitoringu jsou na servisní oddělení odesílány následující údaje: ID lékárny, číslo verze IS, velikost databáze, verze databázového serveru, nastavení systému (registry a konfigurační soubory), volné místo na pevných discích, verze číselníků. Informace, zda probíhá zálohování a chybová hlášení lékárenského systému.