**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ LICENCE,**

**DODÁNÍ A TECHNICKÉ PODPOŘE**

**K PROGRAMU MEDISTREAM**

Smluvní strany:

|  |  |
| --- | --- |
| Obchodní firma: | **MEDISYSTEMS a.s.** |
| Sídlo: | Hradec Králové, Seydlerova 971/8, PSČ 500 02 |
| IČ: | 275 31 104 |
| DIČ: | CZ27531104 |
| Jednající: | Ing. Jaroslavem |Nádvorníkem, MBA, členem představenstva |
| Zapsaná: | Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2733 |

(dále jen „poskytovatel“)

na straně jedné

a

|  |  |
| --- | --- |
| Obchodní firma: | **Královéhradecká lékárna a.s.** |
| Sídlo: | Hradec Králové, Veverkova 1343/1, PSČ 500 02 |
| IČ: | 275 30 981 |
| DIČ: | CZ699004900 |
| Zastoupená: | Mgr. Josefem Dagem Veselým, předsedou představenstva |
| Zapsaná: | Krajským soudem v Hradci Králové oddíl B, vložka 2721 |

(dále jen „nabyvatel“)

Poskytovatel a nabyvatel též společně jako smluvní strany (dále jen „smluvní strany“)

Uzavřeli níže uvedeného dne tuto:

***Smlouvu o poskytnutí licence, dodání a technické podpoře k programu MEDISTREAM:***

1. **Úvodní ustanovení**
   1. **Definice softwaru.** MEDISTREAM je počítačový program - systém na podporu controllingových procesů, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen "MEDISTREAM" nebo "software").
2. **Práva k** MEDISTREAM**.** Poskytovatel prohlašuje, že je výhradním držitelem a vykonavatelem veškerých autorských a jiných práv k MEDISTREAM. Poskytovatel je zejména oprávněn poskytnout licenci k užívání softwaru třetím osobám, provádět jeho instalaci a implementaci a poskytovat servis a technickou podporu tohoto software. Poskytovatel prohlašuje, že software neobsahuje skutečnosti tvořící předmět utajované skutečnosti, služebního nebo obchodního tajemství, ani skutečnosti, na něž se vztahuje zákonem stanovená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti, ani důvěrné nebo jiné informace, které je poskytovatel zavázán nesdělit třetí osobě. Poskytovatel dále prohlašuje, že software neobsahuje skutečnosti, které mohou bez právního důvodu zasáhnout do práv a oprávněných zájmů třetích osob nebo mohou být v rozporu s platným právním řádem, například dobrými mravy, dobrými mravy hospodářské soutěže apod. Poskytovatel dále prohlašuje, že užitím a nakládáním programem MEDISTREAM nabyvatelem dle této smlouvy nedojde k porušení jakýchkoli práv třetích osob.
   1. **Práva k dokumentaci.** Poskytovatel prohlašuje, že prohlášení a záruky uvedené v předchozím odstavci platí i ve vztahu k dokumentaci k programu MEDISTREAM, která je či bude poskytována poskytovatelem nabyvateli.
3. **Předmět smlouvy**
   1. **Licence k softwaru.** Předmětem této smlouvy je poskytnutí oprávnění (licence) poskytovatelem nabyvateli k užívání programu MEDISTREAM a závazek nabyvatele zaplatit poskytovateli za toto oprávnění odměnu, a to vše způsobem a za podmínek stanovených touto smlouvou.
   2. **Další služby.** Předmětem smlouvy je dále poskytování služeb – implementace, školení a technické podpory pro program MEDISTREAM v rozsahu uvedeném v této.
4. **Licence**
   1. **Způsob užívání.** Poskytovatel uděluje tímto nabyvateli oprávnění (licenci) k užívání programu MEDISTREAM v následujícím rozsahu:
      1. Nabyvatel je oprávněn užívat software ke všem způsobům užití, ke kterým je software určen, tj. zejména k objednávání léčiv, zdravotnického a ostatního materiálu z oddělení, a objednávání vnitřních služeb zdravotnického zařízení.
      2. Nabyvatel je oprávněn užívat software a zpřístupnit software k užívání a umožnit jeho užívání oprávněným uživatelům.
      3. Nabyvatel je oprávněn software užívat pro max. 5 vyjmenovaných uživatelů.
   2. Nabyvatel je oprávněn poskytnout právo k užívání softwaru v rozsahu dle tohoto článku dalším nabyvatelům pouze s písemným souhlasem poskytovatele s rozšířením oprávnění (licencí) k užívání programu MEDISTREAM ve formě písemného očíslovaného dodatku této smlouvy.
   3. **Omezení způsobu užívání.** Nabyvatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele:
      1. třetím osobám neposkytne kopii ani neumožní pořízení kopie díla nebo jeho části;
      2. nebude dílo pronajímat třetím osobám;
      3. nepřevede práva z této smlouvy na třetí osobu;
   4. **Další omezení nabyvatele.** Nabyvatel se zavazuje, že
      1. nebude používat software ani žádnou jeho část mimo způsob uvedený v této smlouvě. Používáním softwaru se rozumí, jestliže je program uložen v paměti nebo na pevném disku počítače.
      2. nebude měnit ani jinak upravovat software nebo jeho část, zejména pak nebude měnit strukturu nebo obsah databáze jinak než provozováním aplikace, upravovat programový kód aplikace a jinak zasahovat do softwaru nebo jeho části.
   5. **Archivační kopie.** Nabyvatel má právo si pořídit záložní kopii díla pro účely archivace.
   6. **Místo užívání.** Místem provozování (užití) softwaru jsou veškeré prostory (tj. zejména v nich se nacházející výpočetní technika), v nichž v okamžiku užití softwaru provozuje svou činnost nabyvatel této smlouvy.
   7. **Doba užívání.** Doba užívání programu MEDISTREAM nabyvatelem je časově neomezena. Strany shodně prohlašují, že nabyvatel je oprávněn nikoli však povinen software užívat po celou dobu jeho využitelnosti nabyvatelem.
   8. **Dokumentace k softwaru.** Poskytovatel současně uděluje oprávnění (licenci) k užívání veškeré dokumentace k softwaru, která je se softwarem poskytovatelem poskytována / předána nabyvateli. Dokumentaci k softwaru může nabyvatel užívat všemi způsoby potřebnými nebo vhodnými k jejímu využití pro účely práce s programem MEDISTREAM, včetně práva dokumentaci kopírovat.
5. **Předání softwaru**
   1. **Předání softwaru.** Poskytovatel se zavazuje, že dodá software tím, že provede instalaci v místě provozování programu určeném nabyvatelem a to do jednoho (1) měsíce od nabytí účinnosti této smlouvy. Po dobu, po kterou nebude technické vybavení, na kterém má být software provozován, odpovídat minimálním technickým požadavkům uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy - "Minimální a doporučené podmínky pro provoz aplikace", není poskytovatel v prodlení s předáním a instalací softwaru.
   2. **Okamžik předání.** Závazek poskytovatele dle předchozího odstavce je splněn v okamžiku, kdy je software nainstalován v takovém rozsahu, aby byl software plně funkční a nabyvatel byl schopen užívat software v plném rozsahu dle této smlouvy.
   3. **Předávací protokol.** Předání softwaru nabyvateli do užívání dle předchozího odstavce potvrdí nabyvatel podpisem předávacího protokolu, který bude obsahovat označení předávacího protokolu, skutečné datum předání, vyjádření nabyvatele a poskytovatele, datumy a podpisy oprávněných osob.
   4. **Zaškolení uživatelů.** Poskytovatel se zavazuje provést zaškolení uživatelů softwaru v místě jeho provozování. Konkrétní způsob zaškolení, zejména počet osob účastnících se školení, doba a délka školení bude dohodnuta mezi smluvními stranami, avšak poskytovatel se zavazuje poskytnout zaškolení minimálně v rozsahu objektivně umožňujícím plné zvládnutí ovládání pro alespoň 5 uživatelů. Poskytovatel je povinen provést zaškolení do jednoho (1) měsíce od nabytí účinnosti této smlouvy, a to v místě uvedeném v odst. 4.6. této smlouvy.
6. **Odměna a splatnost**
   1. **Odměna za licence.** Nabyvatel se zavazuje zaplatit odměnu za licence a implementaci ve výši 110.000,- Kč (slovy: jednostodesettisíckorun českých) bez DPH. Tato odměna byla stanovena s ohledem na dobu užívání softwaru dle odst. 4.7. této smlouvy.
   2. **Paušální roční odměna.** Nabyvatel se dále zavazuje platit roční smluvní paušální odměnu za poskytované služby uvedené v čl. 8 této smlouvy ve výši 22.000,- Kč (slovy: dvacetdvatisícekorun českých) bez DPH ročně. Během prvního kalendářního roku užívání díla se paušální odměna dle tohoto odstavce neplatí. V případě, že z důvodu ukončení této smlouvy budou služby dle čl. 8 této smlouvy poskytovány pouze část roku, náleží poskytovateli poměrná část paušální roční odměny.
   3. **Inflační doložka.** Poskytovatel má právo upravit výši paušální roční odměny o výši průměrné roční míry inflace minulého roku, dosáhne-li tato inflace alespoň výše 2,5%. Pro výpočet zvýšené výše paušální roční odměny se použije míra inflace, vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, a to ve výši, zveřejněné Českým statistickým úřadem.
   4. **Splatnost odměny za licence a dodání**. Odměna za licence a dodání bude zaplacen do 14-ti dnů od data řádného předání softwaru dle odst. 5.1. až 5.3. této smlouvy
   5. **Splatnost paušální roční odměny.** Vyúčtování paušální roční odměny za poskytované služby bude probíhat ročně na základě faktury s náležitostmi daňového dokladu vystaveného poskytovatelem do 31.12. roku, ve kterém budou poskytovány. Paušální roční odměna bude splatná do 14 dnů od doručení faktury nabyvateli.
   6. **Odměna za další služby.** Odměna za další služby poskytnuté poskytovatele nabyvateli nebo dalšímu nabyvateli, které jsou poskytovány dle čl. 9 této smlouvy a nejsou zahrnuty v odměnách dle odst. 6.1. nebo 6.2. této smlouvy, se řídí sazbou za provedenou práci dle aktuálního ceníku poskytovatele. Poskytovateli v tomto případě zároveň náleží cestovné dle ceníku poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout nabyvateli aktuální ceník nejpozději následující den po jeho změně anebo jej informovat předem o předpokládaných nákladech na provedení služeb. Odměna i cestovné v ceníku poskytovatele bude v úrovni obvyklé za obdobné služby v České republice. Odměna dle tohoto odstavce bude splatná do 14-ti dní od doručení faktury nabyvateli.
   7. **DPH.** K cenám bez DPH bude připočtena DPH v sazbě platné dle daňových zákonů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
   8. **Způsob placení.** Platby dle této smlouvy bude nabyvatel platit na účet poskytovatele na základě faktury vystavené poskytovatelem, která bude mít náležitosti řádného daňového dokladu. V případě, že faktura nebude mít náležitosti řádného daňového dokladu, není nabyvatel v prodlení s placením platby dle této smlouvy.
   9. **Prodlení.** V případě prodlení nabyvatele s úhradou kterékoli platby dle tohoto článku přesahující 30 dnů je poskytovatel oprávněn neposkytovat další služby uvedené v článcích 8 až 9 této smlouvy do doby uhrazení všech závazků nabyvatele po splatnosti.
7. **Další služby poskytované poskytovatelem**
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat nabyvateli a dalšímu nabyvateli technickou podporu a to buď způsobem a v případech uvedených v čl. 8 této smlouvy - "Bezplatná technická podpora", která je hrazena paušální roční odměnou dle odst. 6.2. této smlouvy nebo způsobem a v případech uvedených v čl. 9 této smlouvy - "Technická podpora za úplatu", která je hrazena způsobem uvedeným v odst. 6.6. této smlouvy.
   2. Bez ohledu na způsob řešení problému dle následujících ustanovení bude poskytovatel při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat vždy s profesionální odbornou péčí a zajistí vyřešení problému tak, aby byl zajištěn bezvadný provoz softwaru v rozsahu dle této smlouvy.
8. **Bezplatná technická podpora**
   1. **Poskytování telefonické technické podpory (hotline).**
      1. Poskytovatel zajistí nabyvateli telefonickou podporu (hotline) v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. Poskytovatel je povinen informovat nabyvatele o telefonickém, faxovém, e-mailovém a poštovním spojení tak, aby údaje o tomto spojení byly vždy aktuální.
      2. Telefonická podpora (hotline) slouží k řešení dotazů týkajících se používání aplikace. Dotaz bude vyřešen okamžitě při telefonickém rozhovoru. Pokud nebude možné dotaz vyřešit okamžitě, dohodnou se zástupci poskytovatele a nabyvatele na způsobu a termínu řešení. Poskytovatel může dotaz zodpovědět jakýmkoli způsobem, kterým dojde k zodpovězení a vyřešení problému, zejména:
         * telefonickou odpovědí,
         * písemnou odpovědí (dopis, fax, e-mail),
         * jiným způsobem, kterým dojde k vyřešení dotazu či problému.
      3. Nejde-li o řešení problému v rámci záruky, požaduje-li nabyvatel vyřešení dotazu formou návštěvy nabyvatele, postupuje se podle článku 9.2. této smlouvy.
      4. Zástupci nabyvatele a poskytovatele se dále dohodnou na způsobu předání informace o stavu řešení (a vyřešení) dotazu nabyvateli:
         * Poskytovatel oznámí způsob vyřešení dotazu nabyvateli.
         * Nabyvatel se průběžně dotáže na stav řešení dotazu u poskytovatele.
      5. Telefonická podpora není určena pro řešení koncepčních problémů a dotazů, které vyplývají z neznalosti uživatelů nabyvatele. Poskytovatel má právo odmítnout řešení těchto problémů a dotazů formou telefonické podpory. Koncepční problémy a složitější dotazy se řeší osobní konzultací, případně školením uživatelů nabyvatele dle článku 9.2. a 9.3. této smlouvy.
   2. **Poskytování nových verzí a opravných verzí programu.** Poskytovatel je povinen zajistit další vývoj aplikace, který bude zahrnovat zohlednění legislativních změn, jež nejsou parametricky nastavitelné v aplikaci správcem aplikace nebo uživateli nabyvatele. Instalace nové verze může být provedena správcem aplikace. V případě, že nabyvatel požaduje instalaci nové verze poskytovatelem na pracovišti nabyvatele, postupuje se podle článku 9.5. této smlouvy. O provedených úpravách je poskytovatel povinen nabyvatele písemně (dopis, fax, e-mail) informovat formou update listů.
   3. **Opravy chyb**
      1. Poskytovatel je povinen zajistit na vlastní náklady v nejkratším možném termínu opravu chyb, které vzniknou při používání aplikace.
      2. Oprava chyb může být provedena jakýmkoli způsobem, kterým dojde k odstranění chyby, zejména:
         * Opravou aplikace a předáním opravné verze aplikace.
         * Opravou dat. Oprava dat může být provedena zástupci poskytovatele prostřednictvím zástupce nabyvatele (pracovník pověřený nabyvatelem) nebo opravou dat pomocí vzdálené správy dat.
9. **Technická podpora za úplatu**
   1. **Řešení chyb a problémů, které nevznikly chybou aplikace**
      1. Poskytovatel je povinen v co nejkratším možném termínu zajistit vyřešení chyb a problémů, které nevznikly v důsledku chyb aplikace, ale které byly vyvolány jinými příčinami:
         * Chybou nebo neznalostí uživatele
         * Chybou technického zařízení
         * Chybou systémového software nebo nesprávnou konfigurací systémového software, která nebyla způsobena poskytovatelem, a poskytovatel ji nemohl při instalaci softwaru odhalit.
      2. Řešení problémů může být provedeno jakýmkoli způsobem, kterým dojde k vyřešení problému, zejména:
         * Opravou dat. Oprava dat může být provedena zástupci poskytovatele prostřednictvím zástupce nabyvatele (pracovník pověřený nabyvatelem) nebo opravou dat pomocí vzdálené správy dat nebo je možné provést opravu dat na pracovišti nabyvatele.
         * Osobní konzultací nebo provedením servisního zásahu na pracovišti nabyvatele nebo na pracovišti poskytovatele.
         * Analýzou dat.
         * Telefonickou odpovědí.
         * Písemnou odpovědí (dopis, fax, e-mail).
         * Jiným způsobem po dohodě obou stran.
   2. **Konzultace, účast při provozu aplikace.** Poskytovatel je povinen poskytnout konzultace a účast při provozu aplikace. Konzultace nebo účast při provozu slouží k vyřešení nejasností nebo neznalostí uživatelů, správce aplikace nebo správce databáze.
   3. **Školení.** Poskytovatel je povinen poskytnout školení k aplikaci. Školení slouží k zaškolení nových uživatelů nebo k rozšíření znalostí stávajících uživatelů. Rozsah školení a doškolení nových pracovníků je dán typem školení a dohodou obou stran.
   4. **Provedení úprav aplikace na zakázku.** 
      1. Úpravou na zakázku se rozumí taková změna aplikace, která není součástí standardního řešení, jak je specifikována v příloze č. 1 této smlouvy.
      2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout požadavek nabyvatele na úpravu v případě, že takovou úpravu nelze po poskytovateli spravedlivě požadovat a to zejména s ohledem na rozsah úpravy, charakter úpravy, množství zásahů do stávajícího programu apod.
      3. Způsob provedení úprav aplikace bude dohodnut samostatnou dohodou mezi smluvními stranami.
   5. **Reinstalace aplikace.** Poskytovatel je povinen na žádost nabyvatele provést instalaci nových verzí. Poskytovatel je povinen na žádost nabyvatele provést reinstalaci aplikace v každém případě, který vyvolá nutnost reinstalace aplikace.
10. **Řešení nahlášených požadavků**
    1. ***Nahlášení incidentu***

Nabyvatel je povinen pro každý jedinečný požadavek nahlásit zvláštní incident.

* + 1. Způsob nahlášení incidentu

Nahlášení incidentu probíhá těmito způsoby:

* Skrze helpdesk systém na webové adrese **helpdesk@medisystems.cz.** Systém je zabezpečený uživatelským jménem a heslem, které bylo Nabyvateli zasláno a sděleno při implementaci. Počet přístupů k helpdesk systému je definován smluvním vztahem mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem a je součástí smlouvy jako příloha 3.
* Telefonicky v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 na telefonním čísle definovaném přílohou 4. Pro incidenty klasifikovanou jako Chyba s prioritou 1 (viz dále) je možné volat na tísňovou linku definovanou přílohou 4 v pracovní dny v době od 7:00 do 8:00 a 16:00 do 18:00. Telefonická podpora není určena pro řešení koncepčních problémů a dotazů, které vyplývají z neznalosti uživatelů nabyvatele. Poskytovatel má právo odmítnout řešení těchto problémů a dotazů formou telefonické podpory. Koncepční problémy a složitější dotazy se řeší osobní konzultací, helpdesk systémem, případně školením uživatelů nabyvatele dle článků „Konzultace, účast při provozu aplikace“ a „Školení“ tohoto dokumentu.
* Emailem na adresu uvedenou v implementovaném programu.
  + 1. Klasifikace incidentu

Při nahlašování incidentu je nabyvatel požádán o klasifikaci incidentu podle následující tabulky. V případě, že bude klasifikace zadána chybně, Poskytovatel si vyhrazuje právo klasifikaci změnit. Vždy je však povinen poskytnout příslušný komentář, proč ke změně došlo.

|  |  |
| --- | --- |
| Typ incidentu | Popis |
| Chyba | Systém vykazuje odchylky od funkčnosti popsané v dokumentaci. Dokumentace je dostupná v nápovědě programu. |
| Žádost o nastavení systému | Nabyvatel požaduje přímé nastavení systému (například uživatelských práv). |
| Dotaz k systému | Nabyvatel požaduje pomoc při zodpovězení dotazu k funkčnosti systému. |

* + 1. Priority incidentu

Nabyvatel dále během vkládání přikládá incidentu závažnost dle pravidel popsaných v následující tabulce. Poskytovatel si vyhrazuje právo závažnost dle svého posouzení změnit. Tato změna musí být vždy doprovázena příslušným komentářem, proč k ní došlo.

|  |  |
| --- | --- |
| Priorita | Popis |
| 4 – Low | Provoz aplikace není zastaven. Jedná se o problém, který je požadavkem na zlepšení funkčnosti aplikace. |
| 3 – Medium | Provoz aplikace není zastaven. Jedná se o problém, který je možné obejít jiným způsobem a který způsobuje občasné chybové hlášení. |
| 2 – High | Provoz aplikace je částečně zastaven. Základní provozní činnosti nabyvatele závislé na chodu aplikace je možné vykonávat, ohroženy jsou pouze činnosti vedlejší. |
| 1 - Highest | Provoz aplikace je zcela zastaven nebo zastaven v klíčové části. Základní provozní činnosti nabyvatele závislé na chodu aplikace není možné vykonávat. |

* 1. ***Způsob řešení incidentu***
     1. Oprávněná osoba nabyvatele je povinna při zadání požadavku na řešení problému sdělit tyto informace:
* Co nejpřesnější určení požadavku (klasifikace incidentu)
* Okolnosti, které provázely vznik problému (podrobný popis, jak postupovat pro nasimulování chybové akce)
* Požadovaný termín vyřešení (pouze pro incidenty jiných typů než „Chyba“)
* Prioritu řešení dle tabulky výše
  + 1. Způsob řešení problémů a služeb

Způsob řešení problémů a služeb poskytovaných v rámci bezplatné technické podpory určuje Poskytovatel. V případě, že Nabyvatel nesouhlasí se zvoleným způsobem řešení, vyřeší Poskytovatel po dohodě s Nabyvatelem problém způsobem, který požaduje Nabyvatel. V takovém případě však bude takto provedená služba považovaná za službu provedenou v rámci technické podpory za úplatu.

Způsob řešení problému a služeb poskytovaných v rámci technické podpory za úplatu určuje Nabyvatel po dohodě s Poskytovatelem.

* + 1. Reakční doba

Reakční doby k zahájení jsou součástí smluvního vztahu mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem. Není-li toto výslovně uvedeno, platí tyto reakční doby pro incidenty typu Chyba či Žádost o nastavení systému:

- Priorita 1: reakce do 6 hodin, vyřešení do 12 hodin

- Priorita 2: reakce do 48 hodin, vyřešení do 72 hodin

- Priorita 3: reakce do 80 hodin, vyřešení do 160 hodin

Reakcí se nerozumí automatická odpověď, zaslaná v případě vložení incidentu do helpdesk systému, ale zpráva pro Nabyvatele od Poskytovatele skrz helpdesk systém. Hodinou se rozumí pracovní hodina (v pracovní dny od 8:00 do 16:00).

Po dohodě obou stran může být řešení zahájeno v jiném časovém horizontu.

* + 1. Termín řešení

Dohodnutý termín vyřešení problému může být poskytovatelem posunut o nezbytně nutnou dobu v těchto případech:

* + - * Při závažném problému, kdy není možné zjistit jednoznačnou příčinu problému,
      * Při řešení jiného důležitějšího problému z hlediska Nabyvatele a po dohodě s Nabyvatelem,
      * Při odstraňování daného problému se zjistí, že odstranění je přímo závislé na součinnosti Nabyvatele nebo na součinnosti třetích stran (např. dodavatele výpočetní techniky, dodavatele jiného software apod.).
    1. Vložení incidentu do helpdesk systému a reakce

Vložením incidentu do helpdesk systému je Poskytovatel upozorněn notifikací o vzniku incidentu a Nabyvatel o jeho správném vložení. V notifikační zprávě je obsažen identifikátor incidentu a odkaz do helpdesk systému, kde je možné sledovat plnění incidentu.

Reakce bude Nabyvateli zaslána na emailovou adresu vloženou do helpdesk systému. Je plně v režii Nabyvatele, aby nastavil tu adresu, na kterou chce reakce zasílat.

* + 1. Další postup řešení incidentu

Poskytovatel na základě typu incidentu dále postupuje dle následujících pravidel:

* V případě, že je jedná o incident typu Chyba, zahájí vyšetřování příčin incidentu a pokusí se incident vyřešit. Doby reakcí a vyřešení incidentu přitom pevně dány (viz výše).
* V případě, že se jedná o incident typu Dotaz k systému, nevztahuje se na něj reakční doba uvedená výše.
  + 1. Vyřešení incidentu

Poskytovatel se zavazuje, že řešení bude věnována profesionální odborná péče v odpovídající kvalitě, avšak není schopen zajistit, že bude incident vyřešen vždy a za všech okolností. Za vyřešený je přitom považován v případě, že Nabyvatel obdrží některé z následujících:

* Informaci, která vyřeší incident.
* Informaci o tom, jakým způsobem lze incident vyřešit.
* Informaci o tom, že incident je způsobený známou, avšak doposud nevyřešenou příčinou a jeho řešení bude zahrnuto k některé z dalších verzí programu.
* Informaci o tom, že incident je vyřešen aktualizací na novější verzi programu.
* Informaci o tom, že příčina je způsobena problémem u Nabyvatele.

Incident je také vyřešen v případě, že se k němu Nabyvatel nevyjádří do 15 dní od poslední reakce ze strany Poskytovatele.

* + 1. Obě strany se zavazují, že budou vzájemně spolupracovat při řešení problému.

Nabyvatel je povinen při řešení problémů podle potřeby aktivně spolupracovat se Poskytovatelem. Poskytovatel je při řešení problémů povinen přihlížet k provozním potřebám Nabyvatele.

1. **Záruční podmínky**
   1. Poskytovatel tímto poskytuje záruku na jakost fungování softwaru a distribučního média po celou dobu trvání této smlouvy.
   2. Bezvadnou funkcí programu se rozumí chod v souladu s popisem softwaru dle přílohy č. 1 této smlouvy a v rámci toho v souladu s dokumentací (včetně dodatků), která je součástí programu v písemné nebo elektronické formě.
   3. Místem uplatnění záruky je sídlo poskytovatele. Poskytovatel je povinen vadu odstranit v místě provozování softwaru, ledaže je schopen toto zajistit dálkovým přístupem.
   4. Bez ohledu na skutečnosti uvedené v článcích 7 až 9 této smlouvy, jde-li o odstranění vady, za kterou odpovídá poskytovatel, je odstranění vady zcela bezplatné.
   5. Poskytovatel neodpovídá za řádné fungování softwaru v případě, že technické vybavení, na kterém je software provozován neodpovídá minimálním technickým parametrům uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy.
   6. Poskytovatel dále neodpovídá za správnou funkci programu MEDISTREAM v případě, že je provozován na počítači spolu s jinými programy instalovanými na počítači po instalaci MEDISTREAM, které svojí funkcí brání korektnímu chování programu - např. počítačové viry nebo některé jiné programy, jež mohou ovlivnit stav nebo chování operačního systému.
   7. Za vadu softwaru nelze označit skutečnost, že program v sobě neobsahuje případné legislativní změny, které nebyly výrobci známy v okamžiku výroby programu, nebo že nepracuje na hardwaru, který nebyl dostupný v okamžiku výroby programu. Provozovatel je v takovém případě povinen na vyžádání nabyvatele poskytnout legislativní nebo technický update, který umožní fungování softwaru v plném rozsahu i za nových podmínek. V případě neposkytnutí update dle tohoto odstavce ve lhůtě přiměřené povaze těchto změn, uděluje poskytovatel souhlas s užitím softwaru za účelem provedení změn třetí osobou.
2. **Odpovědnost za škodu**
   1. Každá smluvní strana odpovídá za škodu způsobenou straně druhé porušením svých zákonných či touto smlouvou upravených povinností.
   2. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé závadou na technickém zařízení (servery, stanice, sítě, komunikace) nebo na jiném softwaru (operační systémy, programy jiných výrobců), který byl na počítači instalován po instalaci programu MEDISTREAM.
   3. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou chodem programu na výpočetní technice, programovém vybavení či datových souborech uživatele, byly-li tyto způsobené užitím programu v rozporu s dokumentací, či vznikly užitím nestandardního software či hardware.
   4. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé chybou v databázích získaných od třetích osob (např. číselníky VZP, PDK, MF ČR, AISLP, soubory od dodavatelů atd.).
   5. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené chybnou obsluhou nebo neznalostí aplikace.
3. **Důvěrnost informací**
   1. Smluvní strany se zavazují, že uchovají v tajnosti veškeré informace, které získaly v souvislosti s touto smlouvou, které nejsou veřejně přístupné anebo které pokládají za důvěrné. V této souvislosti se zavazují zajistit utajování těchto informací též všemi zaměstnanci smluvních stran i dalšími osobami, které pověří dílčími úkoly v souvislosti s realizací této smlouvy. Za důvěrné a utajované informace ve smyslu tohoto článku se považují veškeré informace, které jsou jako důvěrné označeny anebo jsou takového charakteru, že mohou v případě zveřejnění přivodit kterékoliv smluvní straně újmu, bez ohledu na to, zda mají povahu osobních, obchodních či jiných informací, dokud se tyto informace nestanou všeobecně známými. Za důvěrné a utajované informace se považují též jakékoli zdravotní údaje, které se poskytovatel dozvěděl při plnění svých závazků dle této smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují, že nepoužijí tyto informace ve svůj prospěch, vyjma plnění předmětu této smlouvy, či ve prospěch třetích osob.
   2. Povinnost mlčenlivost dle předchozího odstavce se nevztahuje na zpřístupnění informací nabyvatelem dalšímu nabyvateli.
   3. Ustanovení tohoto článku se vztahuje jak na období platnosti této smlouvy, tak i po jejím ukončení.
4. **Součinnost smluvních stran**
   1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu smlouvy.
   2. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění smlouvy.
5. **Obchodní tajemství**
   1. Smluvní strany prohlašují, že část smlouvy uvedená v čl. 6 a přílohy smlouvy č. 1 a 2, naplňují znaky obchodního tajemství (ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění).
6. **Registr smluv**
7. Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv (ISRS) včetně uvedení metadat provede Královéhradecká lékárna a.s., která současně zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byly zaslány druhé smluvní straně, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
8. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
9. **Platnost, účinnost a trvání smlouvy**
   1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy v registru smluv.
   2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
   3. Tato smlouva může být ukončena:
      1. Písemnou dohodou smluvních stran;
      2. Odstoupením jedné ze smluvních stran od smlouvy z důvodu stanovených zákonem.
   4. Nabyvatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud poskytovatel přes písemnou výzvu nabyvatele opakovaně poruší své povinnosti uvedené v článcích 7 až 9 této smlouvy.
   5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, je-li nabyvatel přes písemnou výzvu poskytovatele v prodlení s úhradou peněžitého závazku dle této smlouvy opakovaně či déle jak 60 dní.
   6. Kterákoli smluvní strana je oprávněna písemně vypovědět tuto smlouvu ohledně závazků uvedených v čl. 7 až 9 a s nimi souvisejících ujednání o odměně v odst. 6.3. až 6.6. této smlouvy a to s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
   7. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vyrovnat své vzájemné závazky do 14-ti dnů od jejího ukončení.
10. **Všeobecná a závěrečná ujednání**
    1. Dojde-li v souladu s touto smlouvou k poskytnutí oprávnění nabyvatelem dalšímu nabyvateli dle odst. 3.1. této smlouvy, vztahují se oprávnění nabyvatele dle této smlouvy i na dalšího nabyvatele.
    2. Dojde-li v souladu s touto smlouvou k postoupení licence nabyvatelem dalšímu nabyvateli dle odst. 3.1. této smlouvy, přecházejí práva a závazky nabyvatele dle této smlouvy na dalšího nabyvatele.
    3. Jménem nabyvatele jsou oprávněni jednat ve věci plnění dle této smlouvy:

Mgr. Josef Dag Veselý

Nabyvatel je oprávněn kdykoli změnit seznam osob dle tohoto odstavce.

* 1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá smluvní stran obdrží po jednom vyhotovení.
  2. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
  3. Práva a povinnosti touto smlouvou neupravená se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
  4. V případě neplatnosti či neúčinnosti jakéhokoli ustanovení této smlouvy, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy platná a účinná. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe původně zamýšlenému účelu.
  5. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že obsah smlouvy je pro ně srozumitelný a vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojí níže své podpisy.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | V Hradci Králové dne |  | V Hradci Králové dne | | ………………………………… |  | .……………………………… | | Ing. Jaroslav Nádvorník, MBA |  | Mgr. Josef Dag Veselý | |

**Příloha č.3**

Definice uživatelských rolí pro helpdesk systém

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Přihlašovací jméno** | **Příjmení** | **Jméno** | **Emailová adresa** |
| Hlavackova1234 | Hlaváčková | Michaela | info@khl.cz |
| Michalkova1234 | Michálková | Dagmar | michalkova@khl.cz |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Příloha č.4**

Telefonní čísla pro technickou podporu

Technická podpora v pracovní dny od 08,00-16:00 hodin – +420 777 775 120