



SML2019s

## 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.: 49074000/2700, zastoupená: [REDACTED] prokuristou

a

**Klient:** Poliklinika, příspěv.org., Studentská 1699/4, Žďár nad Sázavou, 591 01, IČ: 48899119, DIČ: CZ48899119, zapsána u Krajského soudu v Brně, oddíl Pr, vložka 1935  
č.ú.: 222494405/0300, zastoupená: [REDACTED]

provozovna: Zdravotnické potřeby v (adresa) Studentská 1699/4, 591 01 Žďár nad Sázavou

uzavřeli dnešního dne tuto servisní smlouvu s účinností od 01.06.2020.

## PREAMBULE - PŘEDMĚT SMLOUVY

Tato smlouva se uzavírá za účelem poskytování dále uvedených služeb v oblasti zajištění optimálního provozu lékárenského informačního systému Mediox (dále jen „Mediox“) 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. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 „Všeobecné obchodní podmínky“.

## ČLÁNEK 1 - KLIENTSKÁ PODPORA

### 1.1. Způsoby poskytování podpory:

- **telefonicky** nepřetržitě na čísle 222 744 012
- **osobně** v pracovní době v provozovně klienta
- **emilem** v pracovní době na [REDACTED]
- **vzdálený zásah** po internetu v pracovní době (dále jen „vzdálený zásah“).
  - vzdálený zásah v rozsahu nad 30 minut je chápán jako SW zásah
  - vzdálený zásah bude realizován prostřednictvím standardních softwarových prostředků určených pro tyto činnosti například programem TeamViewer, Microsoft Vzdálená plocha nebo SSH2 protokol aj.
  - každý jednotlivý vzdálený zásah je automaticky zaevidován a klientovi se zobrazí přímo v Medioxu v přehledu provedených servisních zásahů.
  - pokud se poskytovatel vzdáleně připojuje k počítačům klienta za účelem provedení vzdáleného zásahu, klient:

Stránka 1 z 7

- dává souhlas k tomu, že se poskytovatel může vzdáleně připojit na server lékárny či jiné pracoviště, aniž by vzdálený zásah musel klient aktivně ručně odsouhlasit a autorizovat.
- vyžaduje aktivní ruční odsouhlasení a autorizaci připojení dříve, než poskytovatel bude moci zahájit vzdálený zásah a práci na údržbě či opravě uživatelských dat či jiného softwarového vybavení
- V případě, že si klient sám zřídí, vyžaduje anebo povoluje jiným subjektům mimo poskytovatele zřízení vzdáleného přístupu k serveru či jinému PC v provozovně, je si vědom možné ztráty nebo poškození dat způsobené narušením bezpečnosti vzdáleného přístupu.

## 1.2. Klasifikace zásahů:

- **řešení poruchy**
  - poruchou se rozumí stav, kdy je Mediox zcela nefunkční, nebo stav, kdy se závada (jak je definována níže) projeví na všech stanicích dané provozovny
- **řešení závady**
  - závadou se rozumí stav, kdy výdejový SW modul nezobrazuje a neukládá data, nebo příjmový SW modul nezobrazuje a neukládá data, nebo SW modul pro tvorbu dávek zdravotním pojišťovnám a faktur partnerům není schopen generovat dávky zdravotním pojišťovnám, či faktury partnerům, nebo SW modul pro výrobu IVLP nezobrazuje a neukládá data, avšak takový stav, pokud nastane, se nesmí projevit na všech pracovních stanicích dané provozovny, aby potřebnou činnost bylo možno provádět alespoň na některé stanici provozovny.
  - závadou není nefunkčnost periférií informačního systému, validita dat tiskových sestav a reportů, které může ovlivnit uživatel.
  - závadou není nefunkčnost elektronické komunikace s jinými externími systémy nebo subsystemy, kterou poskytovatel nemůže ovlivnit zejména nefungováním místní sítě, internetového připojení, úložiště SUKL, FMD, EET, B2B, portály ZP, e-shopy apod.
- **konzultace funkcí Medioxu**
  - konzultací se rozumí oprávnění klienta vyžádat si vysvětlení vybraných funkcí Medioxu a poskytovatel se zavazuje toto vysvětlení zajistit
- **analýza dat a dohledávání nesrovnalostí**
  - poskytovatel se zavazuje zajistit součinnost při analýze dat a dohledávání nesrovnalostí, které vznikly na straně klienta. Podnětem pro zahájení těchto činností je požadavek klienta
- **datová komunikace s externími IS, nastavbovými IS poskytovatele a ostatními SW třetích stran**
  - poskytovatel na vyžádání klienta poskytne součinnost při instalaci, konfiguraci, nastavení datové komunikace, konzultaci a analýze přenášených dat

- poskytovatel je oprávněn odmítnout provedení vyžadované součinnosti za předpokladu, že nemá dostatečné informace nebo dostatečnou odbornost
- **školení personálu**
  - poskytovatel na vyžádání klienta a po předchozí vzájemné dohodě zajistí školení pro vybranou skupinu osob personálu klienta
- **podpora při inventuře**
  - poskytovatel na vyžádání klienta a po předchozí vzájemné dohodě zajistí podporu při činnostech spojených s inventurami skladových zásob

Klasifikace zásahu	Zahájení řešení v pracovní době do:	Cena za poskytované služby
Porucha	2 hodin	dle bodu 1.4. nebo dle aktuálního ceníku poskytovatele
Závada	4 hodin	dle bodu 1.4. nebo dle aktuálního ceníku poskytovatele
komunikace s externími IS	4 hodin	dle aktuálního ceníku poskytovatele
konzultace funkcí Mediox	48 hodin	dle bodu 1.4. nebo dle aktuálního ceníku poskytovatele
analýza dat	48 hodin	dle bodu 1.4. nebo dle aktuálního ceníku poskytovatele
školení personálu	7 dní	dle aktuálního ceníku poskytovatele
podpora při inventuře	14 dnů	dle aktuálního ceníku poskytovatele

### 1.3. Pracovní doba

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

### 1.4. Šest kreditů / bezplatných servisních zásahů

Provozovna klienta má nárok na **6** bezplatných servisních zásahů (dále jen „kredity“) v kalendářním roce (každý max. do rozsahu 3 hodin v pracovní době). Tyto servisní zásahy jsou zahrnuty v ceně měsíční platby, a to včetně příp. dopravného, které nebude účtováno. Nárok na kredity je nepřenosný. Nevyčerpané kredity se nepřevádějí do dalšího kalendářního roku.

### 1.5. Poskytnutí informací

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

## ČLÁNEK 2 - SOFTWAREVÉ SLUŽBY

### 2.1. Legislativní změny

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

### 2.2. Nové verze Mediox

Klient má nárok na nové verze bez dalšího zpoplatnění. Cena nové verze je již zahrnuta **v ceně měsíční platby**. Aktualizace verzí může být prováděna:

- automaticky prostřednictvím internetu
- ručně na vyžádání v pracovní době; bude provedena v rámci kreditů dle bodu 1.4.
- ručně na vyžádání mimo pracovní dobu; bude hrazena dle aktuálně platného ceníku poskytovatele

### 2.3. SW zásah

SW zásahem se rozumí poradenství a běžná údržba Medioxu dle specifikace uvedené v odstavci 1.2. Poskytovatel zásah provede osobně přímo u klienta nebo pomocí vzdáleného zásahu.

### 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 je klient oprávněn se vzdáleně připojit do provozovny prostřednictvím internetu za účelem kontrolní činnosti.

## ČLÁNEK 3 - HARDWAROVÉ SLUŽBY

### 3.1. HW zásah na zařízeních dodaných třetí stranou

Poskytovatel může 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 nutné 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 Mediox instalován. Stanovená částka je fakturována klientovi měsíčně, fakturou hrazenou převodním příkazem se splatností 14 dní. Aktuálně platná DPH bude přičtena.

Počet stanic	Cena celkem
1	2 117,- Kč
2	2 983,- Kč
3	4 127,- Kč
4	5 159,- Kč
5	6 087,- Kč

Počet stanic	Cena celkem
6	6 353,- Kč
7	6 617,- Kč
8	7 079,- Kč
9	7 483,- Kč
10	7 997,- Kč

*každá další stanice +799,- Kč*

Skutečný počet stanic	Celková měsíční platba
2	2983,- Kč

Pokud jde o vystavování a doručování faktur, klient:

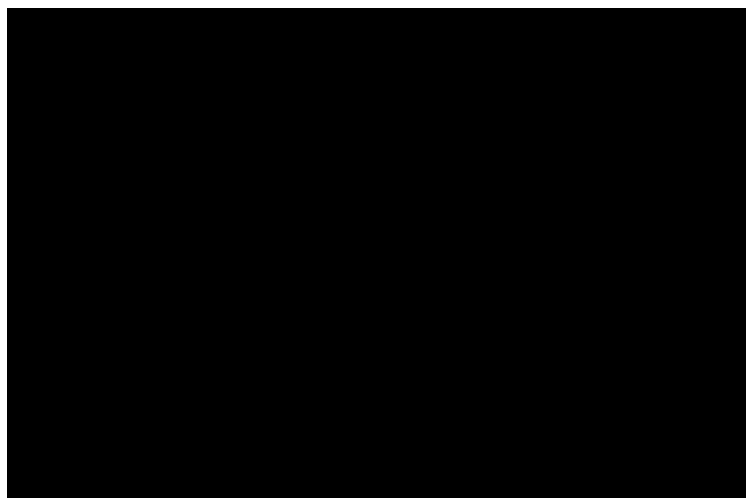
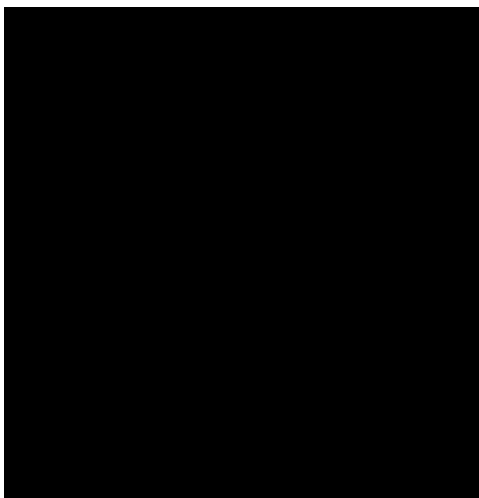
- souhlasí s tím, že faktury vystavené za poskytované služby bude Poskytovatel zasílat výhradně elektronicky na e-mail: [REDACTED]. Klient potvrzuje, že uvedený e-mail aktivně používá a zajišťuje jeho bezvadnou funkčnost tak, aby bylo možné fakturu vždy řádně doručit, a následně mohla být Klientem uhrazena ve lhůtě splatnosti
- požaduje, aby faktury vystavené za poskytované služby, byly zasílány výhradně v papírové formě a souhlasí s tím, že veškeré další související náklady (zejm. balné a poštovné) budou při fakturaci doúčtovány dle aktuálního ceníku Poskytovatele, který je k dispozici na vyžádání

## 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.



## 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, budou se práva a povinnosti smluvní stran řídit příslušnými ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a navazujícími a souvisejícími právními předpisy. Klient má postavení správce osobních údajů a poskytovatel vystupuje jako zpracovatel 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 30.000,- Kč.

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 8-mi let.

5. Poskytování bezplatné telefonické podpory podle bodu 1.1. Smlouvy je určeno k rychlému zásahu s cílem co nejdříve obnovit bezproblémový chod Medioxu. Využívání telefonické podpory k jiným účelům blokuje kapacity určené pro okamžitou pomoc. Bezplatná telefonická podpora není určena k realizaci školení, nastavení a konfiguraci počítačů a periférií včetně platebních terminálů. Dále není určena k instalaci, konfiguraci a aktualizaci softwaru třetích stran. Činnosti nespádající do telefonické podpory lze standardně objednat a uhradit dle platného ceníku nebo je lze řešit v rámci kreditů podle bodu 1.4. 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 Medioxu 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 Medioxu a dalšího programového vybavení, instalaci vlastního technického zařízení či zařízení třetí strany, anebo v důsledku změn a zásahů do Medioxu 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 jako jsou například ID lékárny, číslo verze Medioxu, 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.