Servisní smlouva 2019s - snížená

**APATYKA Æj
SERVIS ^**

Pharmacy Softwa r.

a PHOENIX compan

zajišťující komplexní klientskou podporu a softwarové služby

smlouva č.: 1900060

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,
zastoupená: ......​................​..................​..................​..​......​............​............​..................

a

Klient: Nemocnice Na Františku, Na Františku 847/8,110 00 Praha 1 IČ 00879444, DIČ,
zapsaná v Registru ekonomických subjektů pod č. 851100,
zastoupená: ...........​..............​................​..................​..............​..​............​.................

provozovna: Ústavní lékárna Nemocnice Na Františku, Na Františku 847/8,110 00 Praha 1
uzavřeli dnešního dne tuto servisní smlouvu s účinností od 1. 5. 2021.

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 splatnou 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" a Příloha č. 2
„Doložka Compliance".

ČLÁNEK 1 - KLIENTSKÁ PODPORA

1. Způsoby poskytování podpory:
* telefonicky nepřetržitě na čísle .......​.......​......
osobně v pracovní době v provozovně klienta
emailem v pracovní době na .............​.............................
* 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:

X 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 bezpečností
vzdáleného přístupu.
1. 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 periferií informačního systému, validita dat tiskových
sestav a reportů, které může ovlivnit uživatel.
* závadou není nefunkčnost elektronické komunikace s jinými externími systémy
nebo subsystémy, 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, nadstavbovými 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 pracovnídobě do: | Cena za poskytované služby |
| Porucha | 2 hodin | dle bodu 1.4. nebo dle aktuálníhoceníku poskytovatele |
| Závada | 4 hodin | dle bodu 1.4. nebo dle aktuálníhoceníku poskytovatele |
| komunikace s externími IS | 4 hodin | dle aktuálního ceníkuposkytovatele |
| konzultace funkcí Mediox | 48 hodin | dle bodu 1.4. nebo dle aktuálníhoceníku poskytovatele |
| analýza dat | 48 hodin | dle bodu 1.4. nebo dle aktuálníhoceníku poskytovatele |
| školení personálu | 7 dní | dle aktuálního ceníkuposkytovatele |
| podpora při inventuře | 14 dnů | dle aktuálního ceníkuposkytovatele |

1. Pracovní doba

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

1. 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. Poskytnutí informací

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

ČLÁNEK 2 - SOFTWAROVÉ SLUŽBY

1. Legislativní změny

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

1. 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

1. 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.

1. 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.

1. 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.

1. 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 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 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 |
| .. | ...​.........​... |
| .. | ...​.........​... |
| .. | ...​.........​... |
| .. | ...​.........​... |
| .. | ...​.........​... |

|  |  |
| --- | --- |
| Počet stanic | Cena celkem |
| .. | ...​.........​... |
| .. | ...​.........​... |
| .. | ...​.........​... |
| .. | ...​.........​... |
| .... | ...​.........​... |

každá další stanice *..........*Kč

|  |  |
| --- | --- |
| Skutečný počet stanic | Celková měsíční platba |
| .. | 7 079,- Kč |

Pokud jde o vystavování a doručování faktur, klient:

X souhlasí s tím, že faktury vystavené za poskytované služby bude Poskytovatel zasílat
výhradně elektronicky na e-mail.​.....................................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 nabývá platnosti podpisem smlouvy oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá
dnem zveřejnění této smlouvy v registru smluv ve smyslu z.č. 340/2005 Sb. Zveřejnění zajistí klient.

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 ....1

V Praze dne

*¿á. ¿t. ¿t.*

........

......​...........​...............​.............​......​.......​..........​................

**...................​.......​......**

...........​........​......

*....................​.​.*......

.....​..........​.​.

.............................​....​............​.....​........

.............​..........​............​................​...............​...​.............​.................

....................

...​.....​......... 1

.....................

.....​..............

PŘÍLOHA č. 1 - VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Servisní smlouva 2019s

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.

1. 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.
2. 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 .............​....
3. Poskytovatel je oprávněn zvýšit jednostranně celkovou měsíční platbu o míru inflace zveřejňovanou ČSÚ za každý uplynulý rok, a to podle své úvahy buďjednou ročně anebo najednou za delší časové období, nejdéle po uplynutí 8-mi let.
4. 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 kjiným účelům blokuje kapacity
určené pro okamžitou pomoc. Bezplatná telefonická podpora není určena k realizaci školení, nastavení a konfiguraci počítačů a periferií včetně platebních terminálů. Dále není určena k instalaci, konfiguraci a aktualizaci softwaru třetích stran. Činnosti nespadající do telefonické podpory lze standardně objednat a uhradit dle platného ceníku nebo je lze řešit v rámci kreditů podle bodu 1.4. Smlouvy.
5. 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.
6. Klient není oprávněn k provádění údržbových prací na Medioxu ani k zadání jejich provedení třetí osobě s výjimkou poskytovatelem schválených či doporučených firem.
7. 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.
8. V rámci preventivního monitoringu jsou na servisní oddělení odesílané 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.

PŘÍLOHA .**2**- Doložka Compliance

Při plnění závazků vyplývajících z této dohody se smluvní strany zavazují, že budou vykonávat svou podnikatelskou
činnosti v souladu s nejvyšším stupněm etiky a integrity a budou dodržovat veškeré právní předpisy.

1.1 Dodržování zásad, pokynů a předpisů

Strany zaručují, že po celou dobu trvání této dohody budou (i) dodržovat své vlastní směrnice, pokyny a zásady
přijaté v rámci Compliance, tj. dodržování předpisů (zejména protikorupční, zásady soutěžního práva a etický
kodex), (ii) postupovat vždy plně v souladu s aplikovatelnými právními předpisy a (iii) v případě potřeby dodržování
všech těchto předpisů vynutí. Obě strany dále:

1. budou dodržovat všechny příslušné zákony v rámci relevantního trhu, pokud jde o boj proti korupci,
hospodářskou soutěž a sankce;
2. neprodleně nahlásí druhé straně jakoukoli žádost nebo požadavek o nepřiměřenou finanční nebo jinou výhodu
jakéhokoli druhu, kterou tato strana obdrží v souvislosti s plněním této dohody;

C. obě strany zajistí, aby každý subjekt přidružený k této straně, který poskytuje služby v souvislosti s touto
dohodou (např. subdodavatel aj.), tak činil pouze na základě písemné smlouvy, která bude těmto subjektům
ukládat stejné povinnosti a zajistí jim rovnocenné podmínky, jaké jsou uloženy stranám v tomto článku a v této
dohodě.