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 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. 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

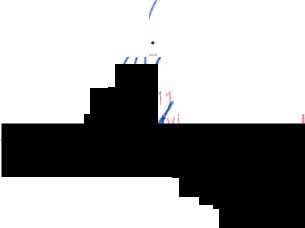
*¿á. ¿t. ¿t.*



........

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

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



...........​........​......

*....................​.​.*......

.....​..........​.​.

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

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

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

...​.....​......... 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.