

**Smlouva o zajištění specializovaného** **servisního zásahu pro eShop**

smlouva č.:1503899

**Smluvní strany:**

**Poskytovatel:**Apatyka servis s.r.o., Kpérovně 945/7, 102 00 Praha 10, IČ:48027821, DIČ: CZ48027821, zapsaná vobchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 14413, č.ú.:7671472/0800

zastoupení:Ing. Michal Sedláček, jednatel a Ing. PetrFanta, prokurista

a

**Klient:**MMN, a.s., Metyšova465, 514 01 Jilemnice, IČ 05421888, DIČ CZ05421888, zapsaná v
obchodním rejstříkuB 3506/KSHK Krajský soud v Hradci Králové,

č.ú.: 3453310267/0100, zastoupená: MUDr. Jiří Kalenský, předseda představenstva a Ing. Alena Kuželová MBA, místopředseda představenstva

provozovna:Lékárna Nemocnice vSemilech, MMN, a.s., část A (veřejnost), ul. 3. května 421, 513 01 Semily,kód lékárny: 67995320, kód pracoviště: 67353000001, IČO: 05421888

uzavřeli dnešního dne tuto Smlouvu o dílo súčinností od20.12.2021.

**ČLÁNEK 1-PŘEDMĚT SMLOUVY**

Tato smlouva se uzavírá za účelemzajištěnídatové komunikace MedioxóeShop a ke garanci poskytnutíspecializovaného programátorského nebo servisníhozásahu spojeného se zajištěním bezproblémového provozue-shopu**mmnlekarna.cz**a sodstraněním možných výpadků při

zpracování objednávek.Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č.1„Doložka Compliance“.

Specializovaná podpora zahrnuje následující činnosti:

**1.1.**Činnosti spojené sřešením incidentů
-analýza incidentu

-pomoc sidentifikacímísta poruchy (kde datová komunikace selhala)
- zjištění důvodu incidentu

-návrh řešení, jak eliminovat podobný incident vbudoucnu

**1.2.**Řešení incidentů spojených sdatovou komunikacímezi jednotlivými modulyDatabridge dle výběru uvedeném včlánku4:

-eShop Basic= přenos základních dat (Sortiment, Partneři, Objednávky)
-Účet zákazníka= datová komunikace sregistrem lékových karetApaCRM

Stránka**1**z**7**

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420222 744 012, [www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava •Plzeň •Praha • Tábor • Turnov• Vysoké Mýto

Apatyka servis s. r. o. Smlouva o zajištění specializovaného servisního zásahu pro eShop

-Cenotvorba= řízení cenotvorby zjednoho místa-WebManager

-Popis sortimentu= řízení produktových informací zjednoho místa-WebManager
-Export faktur= exportymetadat zfaktur a možnost generování faktur vpdf pro

koncového zákazníka

-Osobní odběry= zpracování osobních odběrů na vybrané lékárně

-Doprava= komunikace a generování podkladů pro dopravce
-Rezervace= rezervace objednaného zboží na vybrané lékárně
-Transmed Phoenix= hromadné vyřízení objednávek

**1.3.**Komunikace se zástupci třetích stranbudou probíhat výhradně prostřednictvím Klienta:
-poradenství a konzultace

-dodání požadovaných dat
- testování

**1.4.**Další

-specializované úkony spojené se změnou konfigurace stávajících datových
komunikací popsaných v odstavci 1.2.

-programátorské práce spojené se změnou nebo rozšířením funkčnosti stávajících
datových komunikací popsaných v odstavci 1.2. Úhrada těchto prací není
součástí ceny uvedené v odstavci 4.1. a bude hrazena podleaktuálníhoceníku
Poskytovatele, který jej poskytne na vyžádání.

**ČLÁNEK2-KLIENTSKÁ PODPORA**

2.1.Poskytovatel se zavazuje poskytovatpodporuvpracovních dnech od 8.00–16.00na e- mailupodpora@apatykaservis.cz, na portálu zákaznické podpory („Helpdesk“). Klient může dále využít telefonické konzultace natelefonním čísle222744012.

2.2.Následný servisní zásahvsouladu stouto smlouvouprovede poskytovatel vzdáleněpo internetu.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Popis:  |  |  | Zahájení servisního zásahu  |  |
|  |  | vpracovní době  |
|  |  | nejpozdějido:  |
|  | Kritická porucha  |  | Poruchou se rozumí stav, kdy je komunikace mezi Medioxem a eShopem zcela nefunkční, tzn. ženelze založit nebo aktualizovat zákazníka nebo objednávku.  |  |
|  |
|  | Závada  |  | Závadou se rozumístav, kdy je komunikace mezi Medioxem a eShopem významně omezena, tzn. žedochází kchybámvkomunikaci, i když tato nadále funguje.  | 24 hodin  |
|  |

Stránka**2**z**7**

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420222 744 012, [www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava •Plzeň •Praha • Tábor • Turnov• Vysoké Mýto

Apatyka servis s. r. o. Smlouva o zajištění specializovaného servisního zásahu pro eShop

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Analýza dat a  |  | Analýzou se rozumíposkytnutísoučinnosti při kontrole dat a dohledávání nesrovnalostí, které vznikly na straně klientanebo třetích strana které nebrání fungování eShopu. Podnětem pro zahájení těchto činností je vždy požadavekklienta.  | 5pracovních dní  |
| dohledání  |
| nesrovnalostí  |
|  |
|  | Komunikace s  |  | AS na vyžádáníKlientaposkytne součinnost při změně nastavení konfigurace třetích stran.AS je oprávněna odmítnout provedení vyžadované součinnosti za předpokladu, že nemá dostatečné informace nebodostatečnou odbornost.  | 14 pracovních dní  |
| externími IS  |
|  |

2.3.Vzdálené připojení je realizováno prostřednictvímprogramů pro vzdálený přístup.
2.4.Servisní zásah podle bodu2.2. Smlouvy je určen výhradně k zásahu s cílem co nejdříve odstranit výpadky při zpracování objednáveka tímobnovit bezproblémový chod e-shopu.
2.5.Servisní zásah není určen např. krealizaci školení, k nastavenínebokonfiguraci počítačů a k instalaci, konfiguraci a aktualizaci softwaru třetích stran atp. Činnostinespadající do bezplatné klientské podpory lze standardně objednat a uhradit dle platného ceníku poskytovatele.

**ČLÁNEK3-MLČENLIVOST**

3.1.Poskytovatel se tímto zavazuje, že jeho zástupci a zaměstnanci budou zachovávat
úplnou mlčenlivost o datech klienta (dále jen „údaje“) evidovaných v IS Mediox i o ostatních
skutečnostech týkajících se klienta, které mají charakter obchodního tajemství ve smyslu
ust. § 504 občanského zákoníku.V této souvislosti se poskytovatel zavazuje zejména:

-nesdělit údaje třetím osobám

-zajistit, aby uvedené údaje nebyly zpřístupněny třetím osobám, tj. zejména zabezpečit

veškeré údaje, na které se vztahuje tato dohoda před zneužitím třetími osobami
-nesledovat údaje, nebude-li to bezpodmínečně nutné pro zajištění funkčnosti systému

-nepoužít údaje v rozporu s jejich účelem

-v případě ukončení této smlouvy zajistit do 5-ti pracovních dnů vymazání údajů z

datového serveru, nakterém byly údaje klienta uloženy;

GDPR:

- Klient jako správce osobních údajů (dále i jen „správce“) a poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů (dále jen „zpracovatel“) si mezi sebou ujednali, že budou zpracovávat osobní údaje v souladu nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů (dále jen „Právní předpisy“);

Stránka**3**z**7**

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420222 744 012, [www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava •Plzeň •Praha • Tábor • Turnov• Vysoké Mýto

Apatyka servis s. r. o. Smlouva o zajištění specializovaného servisního zásahu pro eShop

- Zpracovatel poskytuje správci služby tak, jak jsou specifikovány v této smlouvě, tj.jejich účelem jezajištění datové komunikaceMedioxóeShopa garanceposkytnutíspecializovaného programátorskéhonebo servisníhozásahu spojenéhose zajištěním bezproblémového provozu e-shopu;

- Subjektem údajů se rozumífyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické,ekonomické, kulturní nebo společenské identitytéto fyzické osoby;

- V rámci plnění této smlouvyzpracovatel zpracovává zejménajméno a příjmení subjektu údajů, jeho e-mail, telefonní čísloa případně jakékoli další informace o Subjektu údajů, které umožňují identifikaci Subjektu údajů a které jsou zpracovávány na základě této Smlouvy(ve smlouvětaké jenjako „osobní údaje“);

- Účelem zpracování dle této smlouvy jezajištění datové komunikaceMedioxóeShop a poskytnutí specializovaného programátorského nebo servisního zásahu spojeného se zajištěním bezproblémového provozu e-shopu;

- Klient jako správce osobních údajů

i) prohlašuje, že stouto formou zpracování souhlasí a zajistí veškerými vhodnými

informačními prostředky, aby byli o tomto způsobu zpracování informováni i
všichni jeho zaměstnanci;

ii) bude informovat Subjekty údajů o zpracování osobních údajů dle této smlouvy
ke dni účinnosti této smlouvy;

iii) budedodržovat základní zásady pro zpracování osobních údajů stanovené
právními předpisy a odpovídáza jejich dodržování vprůběhu celého zpracování
osobních údajů dle této smlouvy.

-Zpracovatel budeosobní údaje zpracovávat po dobu účinnosti této smlouvy, případně déle po dobu nezbytnou kochraně jeho oprávněných zájmů

**ČLÁNEK4-CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

4.1.Poskytovatel bude poskytovat specializovanou programátorskou a servisní podporu k níže vybraným DataBridge modulům:

þ**eShop Basic**(cena podpory stanovena dle průměrného počtu objednávek zaposledních 6 měsíců)
þméně než 500 objednávek / měsíc ,-Kč

(vceně je započtena bezplatná podpora vcelkovém rozsahu 1 hodina vpracovní době/ měsíc)
q500–1500 objednávek / měsíc ,-Kč

(vceně je započtena bezplatná podpora vcelkovém rozsahu 2 hodiny vpracovní době / měsíc)

q1501–2500 objednávek / měsíc ,-Kč

(vceně je započtena bezplatná podpora vcelkovém rozsahu4hodin vpracovní době / měsíc)

Stránka**4**z**7**

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420222 744 012, [www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava •Plzeň •Praha • Tábor • Turnov• Vysoké Mýto

Apatyka servis s. r. o. Smlouva o zajištění specializovaného servisního zásahu pro eShop

q2501–5000objednávek a více / měsíc ,-Kč

(vceně je započtena bezplatná podpora vcelkovém rozsahu5hodin vpracovní době / měsíc)

q5001 objednávek a více / měsíc ,-Kč

(vceně je započtena bezplatná podpora vcelkovém rozsahu 6 hodin vpracovní době / měsíc)

qÚčet zákazníka–propojení s ApaCRM ,-Kč
þCenotvorba ,-Kč
qPopis sortimentu ,-Kč
þExport faktur ,-Kč
þOsobní odběry ,-Kč
þDoprava ,-Kč

þRezervace ,-Kč qTransmed Phoenix ,-Kč



**Cena celkem: 7.450,-Kč**

4.2.Cena celkemje fakturovánaklientoviměsíčně, fakturou hrazenou převodním příkazem se splatností 14 dní.Aktuálně platná DPH budepřičtena.

4.3.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 časovéobdobí, nejdéle po uplynutí 6-ti let.

4.4.Klient souhlasí stím,že Poskytovatel provedek31.12. vdaném roce analýzu počtu objednávek za uplynulých 6 měsíců a na základě průměrného počtu objednávek / měsíc vuvedeném období 6 měsícůautomaticky upraví výši fakturované částky za modul DataBridge –eShop Basic, a topodle zjištěného počtu objednávek vsouladusodstavcem4.1.Nová cena podpory bude takto Poskytovatelem stanovenasúčinností od 1.1. následujícího roku.

4.5.Klient má nárok na bezplatnoupodporu vrozsahu uvedeném vodstavci 4.1. Specializovanáprogramátorskáa servisní podpora nad rámechodinuvedenýchvodstavci 4.1. bude hrazena dle platného ceníku Poskytovatele, jehož aktuální verzi poskytne Poskytovatel na vyžádání.

Stránka**5**z**7**

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420222 744 012, [www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava •Plzeň •Praha • Tábor • Turnov• Vysoké Mýto

Apatyka servis s. r. o. Smlouva o zajištění specializovaného servisního zásahu pro eShop

**ČLÁNEK5–NÁHRADA ŠKODY**

5.1. Smluvní strany se dohodly na omezení nároků smluvních stran na náhradu škody vzniklé v souvislosti s poskytováním servisní podpory dle této smlouvy, a to částkou odpovídající dvojnásobkuměsíční platby dle článku 4 v daném 12-ti měsíčním období, které začíná dnem podpisu smlouvy. Žádná ze smluvních stran není oprávněnavkaždém kalendářním roce požadovat náhradu škody ve větším rozsahu, než je sjednáno. Strany se výslovně vzdávají nároku na náhradu škody přesahující sjednanou výši.

**ČLÁNEK6-OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

6.1.Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do konce kalendářního roku, ve kterém se smlouva uzavírá. Vpřípadě, že nejpozději jeden měsíc před uplynutím doby, na kterou se smlouva uzavírá, žádná ze stran nesdělí písemně druhésmluvní straně, že na pokračování této smlouvy netrvá, prodlužuje se doba trvání této smlouvy o další kalendářní rok. Totéž platí i pro další období.

6.2.Tato smlouva je provedena ve dvou rovnocenných originálech, znichž po jednom obdrží poskytovatel a klient. Dodatky a změny vtéto smlouvě je možné provádět pouze písemnou formou.

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

VPrazedne ……………..…………… VSemilechdne16.12.2021

………………..……………………………. ………………..…………………………….
poskytovatel klient

**Apatyka servis s.r.o.**

Ing. Michal Sedláček,
jednatel

Ing. Petr Fanta,
prokurista

Stránka**6**z**7**

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420222 744 012, [www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava •Plzeň •Praha • Tábor • Turnov• Vysoké Mýto

Apatyka servis s. r. o. Smlouva o zajištění specializovaného servisního zásahu pro eShop

**PŘÍLOHAč.1–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 vsouladu s aplikovatelnými právními předpisy a(iii) v případě potřeby dodržování všech těchto předpisů vynutí. Obě strany dále:

a. budou dodržovat všechny příslušné zákony v rámci relevantního trhu, pokud jde o boj proti korupci, hospodářskou soutěž a sankce;

b. 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 jsouuloženy stranám v tomto článku a vtéto dohodě.

Stránka**7**z**7**

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420222 744 012, [www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava •Plzeň •Praha • Tábor • Turnov• Vysoké Mýto