**SERVISKA© Servisní smlouva 2019s-snížená**   
^Pharmacy software zajišťující komplexní klientskou podporu a softwarové služby

smlouva č.: 1503903

a PrtOENiX c o \*n o a n y

MECARD: N:SML201 9s;;

**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.: 7671472/0800, zastoupená: Ing. Michalem Sedláčkem, jednatelem a Ing. Petrem Fantou, prokuristou

a

**Klient:**MMN, a.s., Metyšova 465, 514 01 Jilemnice, IČ 05421888, DIČ CZ05421888, zapsaná v

obchodním rejstříku B 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 MMN, a.s.-pracoviště Semily v (adresa) 3. května 421, Semily uzavřeli

dnešního dne tuto servisní smlouvu s účinností od 1.11.2021   
**PREAMBULE-PŘEDMĚT SMLOUVY**

Tato smlouva se uzavírá za účelem poskytování dále uvedených služeb v oblasti zajištění optimálního provozu lékárenského informačního s ystému 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 tétosmlouvy je Příloha č. 1 „Všeobecné obchodní podmínky" a Příloha č. 2 „Doložka Compliance".

**ČLÁNEK 1-KLIENTSKÁ PODPORA**

**1.1.Způsoby poskytování podpory:**

**- telefonicky**nepřetržitě na čísle 222 744 012**osobně**v pracovní době v

provozovně klienta**emailem**v pracovní době napodpora(5)apatvkaservis.cz   
**-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 9

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 222 744 012,   
[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. Servisní smlouva 2019s

Q dává souhlas k tomu, že se poskytovatel může vzdáleně připojit na serverlékárny 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 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-shopyapod.

**konzultace funkcí Medioxu**

■konzultací se rozumí oprávnění klienta vyžádat si vysvětlení vybraných funkcíMedioxu 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 těchtočinností 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

Stránka 2 z 9

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 222 744 012,[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.

*v*

Servisní smlouva 2019s

■poskytovatel je oprávněn odmítnout provedení vyžadované součinnosti za předpokladu, že   
nemá dostatečné informace nebo dostatečnou odbornost

**školení personálu**

■poskytovatel na vyžádáníklienta 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 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.**](http://17.00.1.4)

[**1.4**](http://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.

Stránka 3 z 9

K Pérovně 945/7, 10200 Praha 10, Telefon: +420 222 744 012,[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. Servisnísmlouva2019s

Stránka 4 z 9

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420

222 744 012,   
www.apatykaser vis.cz,podpora@ apatykaservis.cz Servisní centra   
Apatyka servis: Brno • Ostrava •

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

**ČLÁNEK 2-SOFTWAROVÉ SLUŽBY**

Servisní smlouva 2019s

**2.1. Legislativní změny**

Povinností poskytovateleje 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 účelemkontrolní 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. Cenazásahu 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.

Stránka 5 z 9

K Pérovně 945/7, 10200 Praha 10, Telefon: +420 222 744 012,[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. Servisní smlouva 2019s

**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 ,-Kč

2 ,-Kč   
3 ,-Kč

4 ,-Kč   
5 ,-Kč

**Počet stanic Cena celkem**   
6 ,-Kč

7 ,-Kč   
8 ,-Kč   
9 ,-Kč

10 ,-Kč   
*každá další stanice + ,-Kč*

|  |  |
| --- | --- |
| **Skutečný počet stanic** | **Celková měsíční platba** |
| 8 | 7079,-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-mailfakturace(5>nemiil.czKlient 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

Q 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**

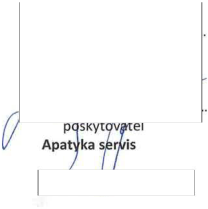
Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která začne běžet prvého dne měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi, podané jednou ze smluvních stran, druhé straně.

Tato smlouva je provedena ve dvou rovnocenných originálech, z nichž po jednom obdržíposkytovatel 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.

Stránka 6 z 9

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 222 744 012,[www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisnícentra Apatyka servis: Brno • Ostrava • Plzeň • Praha • Tábor • Turnov • Vysoké Mýto

^Apatyka servis s. r. o. Servisní smlouva 2019s



Ing. Míchal Sje^dláček, jednatel

V

dne

klient**MMN, a.s.**

MUDr. Jiří Kalenský, předseda představenstva Ing. Alena   
Kuželová MBA, místopředseda představenstva

Stránka**7**z 9

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 222 744 012,   
[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. Servisní smlouva 2019s

**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) 2016/679ze 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 mápostavení 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 zvýšitjednostranně 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.   
5. Poskytování bezplatné telefonicképodpory 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.

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 ktomu nebyly poskytovatelem pověřeny.

9. 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 č. 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

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 222 744 012,[www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz Servisnícentra Apatyka servis: Brno • Ostrava • Plzeň • Praha • Tábor • Turnov • Vysoké Mýto

^Apatyka servis s. r. o. Servisní smlouva 2019s

souladu 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 základěpísemné smlouvy, která bude těmto subjektům ukládat stejné povinnosti a zajistí jim rovnocenné podmínky, jaké jsou uloženy stranám v tomto článku a v této dohodě.

Stránka 9 z 9

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 222 744 012,   
[www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz),podpora@apatykaservis.cz

Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava • Plzeň • Praha • Tábor • Turnov • Vysoké Mýto