

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) vymezují základní obchodní podmínky a vztahy mezi společností **MEDAX Systems s.r.o.**, se sídlem Oběžná 2075/11, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory, IČ 27836673, kontaktní e-mail [podpora@medax.cz](mailto:podpora@medax.cz), bankovní spojení ČSOB a.s., číslo účtu 220015351/0300, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 30978, (dále jen „**MEDAX Systems**“) a jejími zákazníky v oblasti využívání produktů a poskytování služeb.

Podmínky a vztahy neuvedené v těchto VOP, ani uzavřené Smlouvě, se řídí platným právním řádem České republiky, především příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a dále ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., Autorský zákon.

## I. Vymezení pojmů

Níže uvedené pojmy budou v těchto VOP chápány takto:

**Produkt** – softwarový produkt, lékařský informační systém společnosti MEDAX Systems s.r.o. s názvem SmartMEDIX® (dále v textu označen jako „**Produkt**“). Softwarový produkt se neprodává, pouze se poskytuje právo k jeho používání – nevýhradní licence. Produkt není zdravotnický prostředek ve smyslu § 2 zákona č. 268/2014 Sb.

**Služba** – programová údržba a podpora Produktu (dále jen „**Služba**“).

**Nadstandardní služba** – volitelná rozšiřující služba hrazená nad rámec Služby, jak je blíže vymezena v odst. 7.2. těchto VOP.

**Smlouva** – licenční smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem v souladu s Občanským zákoníkem a těmito VOP.

**Poskytovatel** – MEDAX Systems je společností zaměřenou na tvorbu zdravotnického software a je podle ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., Autorský zákon, oprávněna vykonávat svým jménem a na svůj účet autorova majetková práva k softwarovému produktu SmartMEDIX, jeho jednotlivým variantám, rozšířením a doplňkovým modulům a má právo poskytnout Nabyvateli oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) v souladu s těmito VOP.

**Nabyvatel = Vlastník licence** je podnikatelský subjekt (fyzická nebo právnická osoba), který používá Produkt pro zajištění provozních potřeb v rámci svého vlastního podnikání, nevýdělečná organizace, která používá Produkt pro zajištění svých provozních potřeb nebo fyzická osoba-spotřebitel, který nejedná v rámci obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a je smluvní stranou Smlouvy.

**Uživatel** – koncový uživatel Produktu.

**Databáze** – data Nabyvatele uložená v paměťové struktuře Produktu Poskytovatele.

**Záloha databáze** – archivní neaktivní kopie Databáze uchovávaná na odděleném zabezpečeném prostředku.

**Instance databáze** – jednotlivá aktivní funkční instalace Databáze v určeném umístění. V jeden okamžik je žádoucí existence jediné instance databáze Nabyvatele.

**Replikace databáze** – nadstandardní služba umožňující práci na jedné instanci databáze v instalacích na dislokovaných uzlech.

**Internetové stránky MEDAX Systems** – internetové stránky na adrese [www.medax.cz](http://www.medax.cz) provozované společností MEDAX Systems.

**Vzdálená pomoc** – vyžádaná služba vzdáleného připojení operátora Poskytovatele k Uživateli. Služba je poskytovaná buď přímo z Produktu nebo přes internetové stránky [www.medax.cz](http://www.medax.cz) a umožňuje připojení k počítači Uživatele a vzdálené ovládání počítače, resp. Produktu Poskytovatelem bez fyzické přítomnosti u počítače Nabyvatele.

**Odměna** – odměna za Licenci, Službu, případně Nadstandardní službu, dle čl. VIII. těchto VOP.

**Ceník** – sortiment produktů a služeb Poskytovatele s aktuálně platnými cenami, dostupný na <https://medax.cz/cenik.php>.

**Bezpečnostní zásady** – seznam bezpečnostních zásad, dostupných na internetové stránce [https://www.medax.cz/VOP/SmartMEDIX\\_zabezpeceni.pdf](https://www.medax.cz/VOP/SmartMEDIX_zabezpeceni.pdf).

## II. Úvodní ustanovení

- 2.1. Za účelem umožnění Nabyvateli užívat Produkt Poskytovatele, uzavírá Poskytovatel s Nabyvatelem (dále „Účastníci“) Smlouvu, jejímž předmětem je poskytnutí licence k Produktu a poskytování Služeb případně i Nadstandardních služeb Poskytovatelem Nabyvateli, a to za podmínek Smlouvou a těmito VOP určených. Alternativně může být Smlouva uzavřena ústně, na základě odsouhlasení ústní nabídky Poskytovatele vůči Nabyvateli. Dokladem o uzavření ústní smlouvy a jejím obsahu je faktura (faktury) vystavená Poskytovatelem Nabyvateli na základě předchozí dohody s Nabyvatelem a uhrazená Nabyvatelem. Faktura specifikuje rozsah požadovaných Licencí, Služeb, případně i Nadstandardních služeb. Přílohou faktury jsou tyto VOP [https://www.medax.cz/VOP/VOP\\_Licencni\\_smlouva\\_SmartMEDIX\\_2021.pdf](https://www.medax.cz/VOP/VOP_Licencni_smlouva_SmartMEDIX_2021.pdf). Úhradou takové faktury Nabyvatel potvrzuje ústní uzavření licenční smlouvy a její obsah, včetně souhlasu se zněním těchto VOP. Přijetím nabídky Nabyvatel výslovně akceptuje znění těchto VOP, přičemž se vylučuje možnost přijetí nabídky dle § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku.
- 2.2. Nabyvatel je výhradním vlastníkem dat v databázi Produktu a také databáze samotné. Nabyvatel však není oprávněn měnit strukturu databáze (tabulky, atributy, klíče, indexy). K databázi je Nabyvatel oprávněn přistupovat pouze prostřednictvím Produktu a jeho nástrojů. Případné napojení databáze na jiný systém podléhá předchozímu souhlasu Poskytovatele.
- 2.3. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o obsahu databáze.

## III. Poskytnutí práva k užití

- 3.1. Poskytovatel Nabyvateli poskytuje právo k užití Produktu v rozsahu vymezeném článkem IV. těchto VOP.
- 3.2. Nabyvatel právo užívat Produkt od Poskytovatele přijímá a zavazuje se za jeho poskytnutí Poskytovateli platit odměnu v souladu s článkem VIII. těchto VOP a Smlouvou.

## IV. Doba, způsob a rozsah užití Produktu

- 4.1. Právo užívat Produkt na poslední zakoupené verzi se poskytuje jako nevýhradní, bez časového omezení. Právo užívat programovou údržbu a podporu (Služba) či Nadstandardní službu je dáno

po dobu sjednání a úhrady Služby či Nadstandardní služby. Právo užívat Produkt, Službu nebo Nadstandardní službu vzniká úhradou příslušné odměny.

- 4.2. Nabyvatel je oprávněn užít Produkt pouze za účelem instalace a provozování způsobem standardním pro Produkt při zachování účelu Smlouvy, v rozsahu stanoveném Smlouvou a VOP.
- 4.3. Dokladem o souhlasu se Smlouvou a oboustranné dohody Poskytovatele a Nabyvatele ohledně uzavření Smlouvy, jejíž obsah je tvořen zejména těmito VOP, je primárně úhrada Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu – faktury Nabyvatelem, představující zaplacení odměny za poskytnutí Licencí a odměny za poskytování Služby, resp. Nadstandardní služby dle odst. 2.1. těchto VOP. Totéž platí ohledně dohody o změně počtu Licencí. Smlouva nevyžaduje listinnou formu. K uzavření Smlouvy v listinné písemné podobě dojde pouze v případě, že takovou podobu jedna ze smluvních stran vyžaduje, nebo bude-li takový požadavek vyplývat z platných právních předpisů.
- 4.4. Rozsah užití Produktu je omezen počtem konkurenčních přístupů (Licencí), jejichž poskytnutí si strany dohodly v souladu s parametry užití Produktu, jak jsou uvedeny dále. Jakoukoliv změnu rozsahu užití Produktu je možné provést pouze s předchozím souhlasem Poskytovatele. Nabyvatel je oprávněn Produkt užít v jednom čase pro maximální počet současně přístupujících uživatelů (Licencí) dohodnutý mezi stranami a uvedený na faktuře uhrazené Nabyvatelem, nebo ve Smlouvě.
- 4.5. Právo Produkt užít Nabyvatel získává úhradou odměny na účet Poskytovatele. V případě sjednání Služby nebo Nadstandardní služby bude jejich poskytování Poskytovatelem zahájeno, jakmile Poskytovatel od Nabyvatele obdrží na svůj bankovní účet dohodnutou roční odměnu za tyto služby dle čl. VIII. těchto VOP v souladu s příslušnou fakturou. Poskytovatel může před vystavením faktury poskytnout Nabyvateli právo užít Produkt na časově omezenou dobu na zkoušku (dále jen „Zkušební licence“). Je-li Nabyvateli poskytnuta časově omezená Zkušební licence Produktu, bude Poskytovatel poskytovat požadovaný Produkt, Službu, resp. Nadstandardní službu již ode dne poskytnutí Zkušební licence Produktu, nejdéle však po dobu, na níž byla Zkušební licence poskytnuta, nebo, dojde-li k následnému zakoupení Licencí, objednání Služby, případně i Nadstandardní služby, do marného uplynutí doby splatnosti příslušné odměny uvedené v příslušné faktuře, vždy dle toho, co nastane dříve. Nedojde-li k úhradě odměny ve lhůtě splatnosti dle příslušné faktury, Poskytovatel bude oprávněn Smlouvu ukončit odstoupením.
- 4.6. Nabyvatel je oprávněn pro svou činnost užívat jednu instanci a instalaci Databáze nebo počet instalací dle počtu replikačních uzlů, není-li specificky ujednáno a technicky ošetřeno jinak. Vytvoření další instance Databáze způsobuje interferenci či disfunkci on-line služeb, např. eNeschopenky, eReceptu, odesílání SMS a e-mailů, odesílání hlášení a statistik, laboratorní žádanky, internetové objednávání, napojení na externí zařízení, DICOM apod.

## **V. Práva a povinnosti účastníků**

- 5.1. Licence jsou poskytovány jako nevýhradní, to znamená, že Poskytovatel má právo Licence k užití Produktu kdykoliv poskytnout jakékoliv třetí osobě, a to podle svého uvážení.
- 5.2. Nabyvatel není oprávněn právo užívat Produkt postoupit (poskytnout sublicenci) třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. V případě, že Nabyvatel právo Produkt užívat převede v rámci převodu či pachtu svého obchodního závodu, zavazuje se neprodleně Poskytovatele o takové skutečnosti informovat a uvedenou skutečnost mu doložit.
- 5.3. Poskytovatel je povinen poskytnout Produkt Nabyvateli ve formátu umožňujícím jeho nainstalování a provozuschopnost. Nabyvatel je oprávněn Produkt provozovat až po splnění platební podmínky stanovené dle čl. IV odst. 4.5. VOP anebo Smlouvy, ledaže je poskytnuta Zkušební licence Produktu. Instalací Produktu v rámci Zkušební licence projevuje Nabyvatel souhlas s VOP Poskytovatele a zavazuje se VOP dodržovat po dobu trvání Zkušební licence.

- 5.4. Nabyvatel má právo pořídit si kopie instalačního souboru za účelem vytvoření zálohy pro případ nutnosti obnovy Produktu do původního stavu.
- 5.5. Nabyvatel není oprávněn Produkt jakýmkoli způsobem měnit, upravovat, dekompilovat nebo vytvářet jiné produkty modifikací původního Produktu. Z tohoto důvodu je zodpovědností Nabyvatele přesvědčit se, zdali Produkt odpovídá technickým a funkčním parametrům a kritériím Nabyvatele.
- 5.6. Nabyvatel nesmí Produkt pronajímat, půjčovat nebo vykonávat jiné činnosti, při kterých bude Produkt rozšiřovat mezi třetí osoby.
- 5.7. Nabyvatel bere na vědomí skutečnost, že za současného stavu techniky nelze vyloučit nesprávnou funkci nebo přerušení funkce Produktu v důsledku vady technických zařízení. Poskytovatel nenese odpovědnost za škody (včetně a bez omezení, přímé nebo nepřímé škody na zdraví, ze ztrát zisku z podnikání, z přerušení podnikání, ze ztrát podnikatelských informací nebo jakékoliv další zvláštní ztráty) způsobené přerušením funkce nebo nemožností užívat Produkt. Dojde-li prokazatelně vinou chyby Produktu ke škodě na straně Nabyvatele, odpovídá Poskytovatel za škody maximálně do výše zaplacené odměny za Licenci. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené nekompetentní obsluhou, závadou na technickém zařízení, nedodržáním provozních doporučení, licenčních podmínek, ujednání těchto VOP, Smlouvy nebo napadením počítačovými viry.
- 5.8. Nabyvatel je povinen provádět pravidelné zálohy svých dat na oddělené datové úložiště a průběžně ověřovat správný chod aplikace a validovat výsledky. V případě jakýchkoliv pochybností o provádění záloh, chodu aplikace či výsledcích je Nabyvatel povinen neodkladně o této pochybnosti Poskytovatele informovat.
- 5.9. Poskytovatel má právo v případě nesplnění platebních povinností Nabyvatele uvedených v těchto VOP omezit nebo úplně zamezit započítání využívání či zamezit dále využívat neuhrazené součásti Produktu a nadále neposkytovat Službu, resp. Nadstandardní služby v dalším (dosud nezaplaceném) období do zjednání nápravy. Využití tohoto svého práva Poskytovatel oznámí Nabyvateli hlášením v Produktu.
- 5.10. Poskytovatel je povinen po obdržení platby za Licenci a sjednanou Službu, resp. Nadstandardní službu bez zbytečného odkladu aktivovat Produkt online nebo zaslat Nabyvateli na kontaktní e-mail Nabyvatele licenční soubor pro aktivaci Produktu. Informace z licenčního souboru lze v programu zobrazit či vytisknout. Licenční soubor obsahuje následující informace:
- a) identifikace Nabyvatele = Vlastníka licence;
  - b) počet přístupů, na kterých lze Produkt současně provozovat;
  - c) výčet programových modulů, na které se Licence vztahuje;
  - d) oprávnění Nabyvatele čerpat Službu, resp. Nadstandardní službu;
  - e) období předplaceného poskytování Služby, resp. Nadstandardní služby (dále jen „**předplacené období Služby, resp. Nadstandardní služby**“).
- 5.11. Pokud Nabyvatel uzavře Smlouvu s rozšířením o Službu, případně Nadstandardní službu dle čl. VII. a rozhodne se toto rozšíření ukončit, je povinen toto sdělit Poskytovateli písemným oznámením, které mu doručí nejpozději 1 měsíc před vypršením předplaceného období poskytování Služby, resp. Nadstandardní služby, které je specifikované v článku 8.3 těchto VOP. Pokud Nabyvatel neoznámí Poskytovateli uvedeným způsobem, že trvá na ukončení poskytování Služby, resp. Nadstandardní služby, poskytování Služby, resp. Nadstandardní služby se prodlužuje o stejné předplacené období, přičemž Nabyvatel bude povinen Poskytovateli uhradit příslušnou odměnu. Poskytovatel je po skončení výpovědní doby povinen Nabyvateli poskytnout právo Produkt užívat bez oprávnění čerpat Službu, resp. Nadstandardní službu.
- 5.12. Nabyvatel se zavazuje v maximální možné míře předcházet vzniku jakýchkoliv havárií či škod, které by mohly vzniknout v souvislosti s užíváním Produktu, zejména:

- a) Zajistit náležitě prostředí pro chod Produktu, zejména adekvátní hardware, síťové prostředí, aktuálně podporovaný, náležitě licencovaný a aktualizovaný operační systém Microsoft Windows a další software, včetně zajištění dostatečného zabezpečení a systémové ochrany (antivirový program, firewall, atd.) a funkční databázový server Firebird nebo MsSQL Server v aktuálně podporované verzi.
  - b) Zajistit provozování Programu v souladu s těmito VOP a jejich přílohami.
  - c) Náležitě zabezpečit přístup k Produktu a umožnit přístup k Produktu pouze kvalifikovaným osobám tak, aby byla dodržována minimálně taková úroveň zabezpečení a příslušných opatření, která je uvedena v seznamu **Bezpečnostních zásad**, které jsou nedílnou součástí těchto VOP a jsou dostupné na internetové stránce [http://www.medax.cz/GDPR/SmartMEDIX\\_zabezpeceni.pdf](http://www.medax.cz/GDPR/SmartMEDIX_zabezpeceni.pdf).
  - d) Neprovádět nepovolené zásahy do Produktu.
  - e) Průběžně aktualizovat Produkt a nepoužívat verze Produktu starší než 6 měsíců od vydání poslední verze.
- 5.13.** Nabyvatel se zavazuje neodesílat obchodní či reklamní sdělení prostřednictvím služby pro odesílání SMS z Produktu. V případě porušení tohoto ustanovení se Nabyvatel zavazuje uhradit škody, které Poskytovateli odesláním SMS vznikly.

## **VI. Záruční a reklamační podmínky**

- 6.1.** Právo Produkt užít platí pro aktuální verzi Produktu a v případě uzavření Smlouvy s rozšířením o Službu dle čl. VII. VOP též na všechny budoucí verze, jež vzniknou po dobu účinnosti Smlouvy, včetně objednané a zaplacené Služby.
- 6.2.** Nabyvatel prohlašuje, že se plně seznámil s technickými parametry a funkčností Produktu. Nabyvatel je plně odpovědný za to, že Produkt odpovídá kritériím a technickým možnostem a požadavkům Nabyvatele a že je Produkt vhodným řešením pro podnikání Nabyvatele a způsob, jakým vykonává svou podnikatelskou činnost.
- 6.3.** Poskytovatel poskytuje záruku funkčnosti Produktu po dobu poskytování Služby ve smyslu bezchybného provádění funkcí produktu SmartMEDIX® ve verzi dle čl. VI. odst. 6.1. VOP. Záruka poskytnutá Poskytovatelem Nabyvateli dle tohoto ustanovení se vztahuje pouze na podstatné závady definované v čl. VI. odst. 6.8. těchto VOP.
- 6.4.** Poskytovatel je v záruční době povinen, po obdržení hlášení o výskytu podstatné závady Produktu, bez zbytečného odkladu projednat s Nabyvatelem postup při odstranění závady a takovou závadu co nejefektivnějším způsobem a bez zbytečného odkladu odstranit.
- 6.5.** Nahlášení závady Nabyvatelem lze provést jedním z následujících způsobů: využitím programové funkce Připomínky/Hlášení chyby nebo na e-mail [podpora@medax.cz](mailto:podpora@medax.cz).
- 6.6.** Nabyvatel je povinen při nahlášení výskytu závady Produktu uvést své identifikační údaje; verzi Produktu; podrobnou specifikaci závady a podrobný popis, jak se závada projevuje; popis sledu činností, kterými lze závadu vyvolat.
- 6.7.** Nabyvatel souhlasí, v rámci svých možností, s odstraněním závad Poskytovatelem pomocí programové funkce vzdálená pomoc.
- 6.8.** Podstatnou závadou Produktu se rozumí závada Produktu, která zcela znemožňuje nebo výrazně omezuje činnost Nabyvatele tak, že v Produktu nemůže vykonávat jeho funkce nezbytné pro chod zdravotnického zařízení.
- 6.9.** Nepodstatnou závadou Produktu se rozumí závada Produktu, která částečně omezuje nebo ztěžuje užívání Produktu, ale v Produktu lze vykonávat jeho funkce nezbytné pro chod zdravotnického zařízení.

- 6.10. Za závadu se nepovažuje absence programových funkcí Produktu, které Poskytovatel Nabyvateli výslovně negarantoval, ani přizpůsobení Produktu konkrétním technickým a pracovním podmínkám a preferencím Nabyvatele.
- 6.11. Za závadu se nepovažuje situace, kdy jsou programové funkce Produktu omezeny v důsledku nevhodného prostředí pro chod Produktu, zejména pokud nejsou dodrženy zásady uvedené v čl. V. odst. 5.12. VOP.
- 6.12. Za závadu se nepovažuje situace, kdy si Nabyvatel v rozporu s odst. 4.6. pořídí další nadlimitní instanci či instance databáze a dojde k interferenci on-line služeb.

## VII. Programová údržba a podpora

- 7.1. Souvisejícím doplňkem k Licenci, nezbytným pro plnou funkčnost Produktu, je služba Programová údržba a podpora (dále jen „**Služba**“).
- 7.2. Nabyvatel bere na vědomí, že funkčnost a nastavení modulů informačního systému SmartMEDIX je podmíněna sjednáním Služby a úhradou příslušné Odměny za Službu dle daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem v souladu s čl. VIII. těchto VOP.

V rámci zakoupení Služby je Nabyvatel oprávněn čerpat následující:

- a) aktualizace Produktu s ohledem na legislativní změny a zdokonalování Produktu;
- b) horká linka 733 398 440 se vzdálenou pomocí v pracovní dny od 7:00 do 17:00;
- c) asistence při instalaci;
- d) aktualizace číselníků pomocí on-line programové funkce ze serveru Poskytovatele;
- e) eDávky – vyúčtování, automatický on-line export vyúčtování na zdravotní pojišťovny;
- f) eRecepty – vystavení, tisk a export;
- g) eNeschopenky – vystavení, tisk a export;
- h) B2B – on-line ověřování registrace pacienta;
- i) připomínkový systém;
- j) import laboratorních výsledků;
- k) pořizování snímků do obrazové dokumentace;
- l) skenování dokumentů;
- m) automatické události – např. odeslání e-mailu před termínem objednávky;
- n) SmartKOM on-line komunikátor mezi lékařem a pacientem.

V rámci Nadstandardních služeb je Nabyvatel v případě zakoupení oprávněn čerpat následující:

- a) smartmedix.net – internetové objednávání případně další on-line služby;
- b) odesílání SMS základní (prostřednictvím základní služby pro odesílání SMS nelze posílat reklamní sdělení);
- c) odesílání SMS premium s doručenkami;
- d) napojení plánovače na google kalendář;
- e) zálohování dat na cloud;
- f) replikace databáze prostřednictvím cloudu;
- g) napojení na Signotec dynamický podpis dokumentů;
- h) lékové interakce Vademecum;
- i) SmartFOTO pořizování fotografií mobilním telefonem s přenosem do obrazové dokumentace;
- j) poštovní klient;
- k) patientský portál;
- l) DICOM napojení - zobrazování, distribuce, skladování a tisk medicínských dat pořizovaných snímáči metodami jako jsou CT, MRI, ultrazvuk;
- m) OCR – rozpoznání textu z obrázku;

- n) EZD elektronická zdravotnická dokumentace ve variantě bez časového razítka (nemusí odpovídat platné legislativě) nebo opatřená kvalifikovaným časovým razítkem PostSignum ze systému SmartMEDIX;
  - o) export do účetního systému;
  - p) napojení na Newton dictate – textový přepis hlasového záznamu;
  - q) Smartmedix.net – patientský portál lékaře pro asynchronní obsluhu vybraných požadavků pacientů;
  - r) SmartVOIP automatická ústředna s hlasovým asistentem.
- 7.3.** Neuhrazením Služby, resp. Nadstandardní služby se Nabyvatel vzdává a pozbývá práva užívat Produkt v rozsahu specifikovaném v odst. 7.2. těchto VOP a Poskytovatel je oprávněn užití Produktu v tomto rozsahu omezit.
- 7.4.** Odesílání požadavků na asistenci/vzdálenou pomoc probíhá buď přímo z Produktu prostřednictvím funkce Připomínka nebo e-mailem na [podpora@medax.cz](mailto:podpora@medax.cz). Nabyvatel je povinen v požadavku uvést kontaktní e-mail, telefon a co nejpřesněji specifikovat požadavek.
- 7.5.** Asistence a vzdálená pomoc je realizována telefonicky případně s využitím funkce Produktu vzdálený přístup. Zástupce Poskytovatele kontaktuje telefonicky pracovníka Nabyvatele na kontakt uvedený v požadavku na asistenci/vzdálenou pomoc. Po iniciaci vzájemného telefonického spojení probíhá řešení problému na ploše počítače sdílené pracovníkem Nabyvatele a zástupcem Poskytovatele.
- 7.6.** V rámci Služby je možno čerpat asistenci/pomoc v rozsahu 12 incidentů (nepočítaje v to odstranění závad v rámci záruční doby) ročně na každou Licenci. Při vyšším počtu incidentů je Poskytovatel oprávněn účtovat hodinovou sazbu dle platného Ceníku – servisní sazba smluvní klient.
- 7.7.** Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Služba ani Nadstandardní služba nezahrnuje žádnou podporu ve smyslu správy systémového prostředí ani IT infrastruktury (zejména stanic, sítě tiskáren, jiných zařízení, komponent, atp.), jakož ani softwaru (zejména operační systém, databázový server, Microsoft SQL Server, antivirový program, ovladače zařízení, atd.) na straně Nabyvatele. Pomoc při přesunu/přeinstalaci Produktu je zpoplatněna sazbou servisní činnosti smluvní klient.
- 7.8.** Účelem Asistence/vzdálené pomoci je udržení základních funkcí Produktu v chodu a podpora Uživatele v situaci, kdy si neví rady. Zástupce Poskytovatele - operátor v rámci standardní podpory není oprávněn k provádění rutinních či provozních operací za Uživatele. Snahou operátora je vyřešit problém Uživatele v danou chvíli. Pokud problém svou povahou spadá do podpory a není možné jej vyřešit v danou chvíli nebo je řešení problému časově náročnější, je operátor oprávněn Uživateli nabídnout náhradní termín jeho řešení.
- 7.9.** Zásah Podpory v rámci Služby či Nadstandardní služby je výslovně omezen či vyloučen v těchto případech:
- a) propojení zařízení, produktů a služeb třetích stran – podpora je omezena a nelze ji nárokovat;
  - b) oprava databáze při poškození dat (častou příčinou poškození dat je nedoporučené pravidelné přenášení databáze či záloh mezi více místy);
  - c) řešení havarijních situací Produktu na z hlediska aktualizací zastaralém či již nepodporovaném operačním systému (např. Windows 7);

## VIII. Odměna

- 8.1.** Smlouva mezi Účastníky je uzavřena jako licenční smlouva, případně rozšířená o poskytování Služby nebo Nadstandardní služby dle čl. VII. těchto VOP.
- Nabyvatel Poskytovateli za poskytnutí Licencí k Produktu a případně za poskytování Služby či Nadstandardních služeb podle sjednané Smlouvy a těchto VOP zaplatí Odměnu vypočtenou dle aktuálně platného Ceníku, případně dohodnutou ve Smlouvě.

- 8.2. Odměna za Licence včetně případné Odměny za Službu nebo Nadstandardní služby na sjednaný počet přístupů a databází a případně další služby s Produktem spojené, budou Nabyvatelem uhrazeny na základě platebního a daňového dokladu (faktury), kterou vystaví Poskytovatel Nabyvateli. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.3. Odměna Poskytovatele za poskytování Služby a Nadstandardní služby je hrazena Nabyvatelem vždy na jeden rok dopředu, není-li specificky ujednáno jinak.
- 8.4. Splatnost faktur vystavených Poskytovatelem činí 14 dní od data jejich vystavení, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Nabyvatel se zavazuje dodržovat splatnost faktur. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy dle čl. IX. odst. 9.3 těchto VOP a přerušit poskytování neuhrazených Služeb, případně i Nadstandardních služeb.
- 8.5. Poskytovatel je oprávněn jednostranně navýšit cenu Produktu, Služby a Nadstandardní služby v závislosti na vývoji inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za období od posledního navýšení cen za tímto účelem. Poskytovatel se zavazuje zveřejnit informaci o změně ceny v Ceníku.

### **IX. Způsoby ukončení Smlouvy**

- 9.1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Účastníků, jejíž součástí bude termín ukončení této Smlouvy a dohoda Účastníků na vzájemném vypořádání závazků.
- 9.2. Smlouva může být ukončena také odstoupením od Smlouvy nebo výpovědí. Oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo výpověď musí být učiněny písemně a doručeny druhé straně. V odstoupení od Smlouvy musí odstupující strana výslovně specifikovat důvod odstoupení, v případě výpovědi Služby, případně i Nadstandardní služby, může být výpověď činěna i bez uvedení důvodu.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:
  - i) Nabyvatel je v prodlení se zaplacením jakékoliv části Odměny, případně jakékoliv části odměny za další služby s Produktem spojené dle článku VIII. VOP anebo Smlouvy o více než 30 dní od splatnosti faktury;
  - ii) Nabyvatel podstatným způsobem porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo těchto VOP;
  - iii) Nabyvatel méně závažným způsobem porušuje své povinnosti vyplývající z této Smlouvy, nebo těchto VOP a nezjedná nápravu ani po doručení písemné výzvy Poskytovatele.Nabyvatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel ani po doručení písemného upozornění a uplynutí stanovené lhůty k nápravě neumožní Nabyvateli užít Produkt za podmínek stanovených Smlouvou a těmito VOP, ačkoliv Nabyvatel uhradil splatné faktury Poskytovateli řádně a včas.
- 9.4. Poskytovatel může i bez udání důvodu Smlouvu v rozsahu poskytování Služby, resp. Nadstandardní služby vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně. V takovém případě je Poskytovatel povinen vrátit Nabyvateli poměrnou část odměny za předplacené období Služby, resp. Nadstandardní služby, které bylo předčasně ukončeno.
- 9.5. Nabyvatel je oprávněn Smlouvu v rozsahu poskytování Služby, respektive i Nadstandardní služby ukončit písemným oznámením, a to za podmínek specifikovaných v odst. 5.11 těchto VOP.
- 9.6. Zánikem této Smlouvy zaniká rovněž Smlouva o zpracování osobních údajů (jak je tento pojem definován dále).
- 9.7. Po ukončení Smlouvy zůstává Nabyvateli právo užít Produkt v režimu archiv bez možnosti externí komunikace na poslední verzi Produktu ke dni ukončení poskytování Služby. S ukončením Smlouvy končí rovněž záruka dle čl. VI. VOP. Poskytovatel je po ukončení Smlouvy

povinen bez zbytečného odkladu Nabyvateli vystavit časově neomezenou Licenci bez oprávnění čerpat Službu, případně i Nadstandardní službu dle článku VII. těchto VOP.

## **X. Doručování**

- 10.1.** Jakýkoliv dopis, výzva, oznámení či jiný dokument bude považován za doručení druhému Účastníkovi, bude-li doručen na adresu uvedenou u Účastníka ve Smlouvě nebo na jakoukoli jinou adresu písemně oznámenou Účastníkem druhé straně pro účely doručování písemných oznámení. V případě pochybností se má za to, že písemnost zasláná doporučenou poštovní přepravou byla doručena druhému Účastníkovi třetí den po dni odeslání písemnosti. Výše uvedené se nevztahuje na postup dle odst. 5.10. těchto VOP.

## **XI. Závazné prohlášení důvěrnosti a ochrana osobních údajů**

- 11.1.** Účastníci považují obsah Smlouvy, včetně těchto VOP, stejně jako všechny skutečnosti jejich vzájemného vztahu a spolupráce, pokud se nejedná o skutečnosti nebo informace běžně dostupné ve veřejných informačních zdrojích (např. obchodní rejstřík aj.), za důvěrné informace a zavazují se zachovávat o nich mlčenlivost a učinit vše nezbytné pro jejich ochranu a zamezení jejich zneužití.
- 11.2.** Účastníci se dohodli, že jakékoli důvěrné informace mohou být Účastníkem zveřejněny nebo sděleny třetímu subjektu pouze s předchozím písemným souhlasem druhého Účastníka.
- 11.3.** Účastníci se dohodli, že toto ujednání se neuplatní tehdy, pokud povinnost zpřístupnění informací vyplývajících ze Smlouvy a těchto VOP třetímu subjektu vyplývá ze zákona nebo z pravomocného rozhodnutí příslušného orgánu.
- 11.4.** Poskytne-li některý z Účastníků ve smyslu tohoto ujednání třetímu subjektu jakékoli důvěrné informace, je povinen o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhého Účastníka.
- 11.5.** Ustanovení tohoto prohlášení jsou závazná i pro právní nástupce Účastníků. Pokud bude nezbytné, aby některé informace byly sděleny zaměstnancům či právním zástupcům Účastníků, jsou tito povinni zavázat tyto subjekty k zachování mlčenlivosti v rozsahu tohoto prohlášení.
- 11.6.** Vzhledem k tomu, že v rámci poskytování Služby, resp. Nadstandardní služby může docházet ke zpracování osobních údajů klientů (pacientů) Nabyvatele, může Nabyvatel iniciovat uzavření samostatné smlouvy o zpracování osobních údajů i prostřednictvím produktu (dále jen „**Smlouva o zpracování osobních údajů**“).

## **XII. Závěrečná ustanovení**

- 12.1.** Tyto VOP a Smlouva, jakož i veškeré vyplývající a související právní vztahy, se řídí platným právním řádem České republiky.
- 12.2.** Změny Smlouvy vyžadují písemnou podobu s podpisy smluvních stran pouze, pokud to jedna nebo obě smluvní strany vyžadují nebo je-li to stanoveno platnými právními předpisy, VOP nebo Smlouvou.
- 12.3.** Práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy a těchto VOP jsou právně závazné pro případné právní nástupce Účastníků. Smlouva nabývá účinnosti dnem úhrady sjednané odměny za Licenci a Službu, příp. Nadstandardní službu (není-li Smlouva uzavírána písemně). V případě ujednání o tzv. Zkušební licenci má Nabyvatel právo Produkt užívat po dobu platnosti zkušební licence dle odst. 4.5. této Smlouvy. Ukáže-li se některá ustanovení Smlouvy nebo VOP neplatným, neúčinným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení touto skutečností nedotčena. Účastníci se dohodnou na náhradě takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení za ustanovení jiné, které nejlépe splňuje tytéž obchodní účely jako ustanovení neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné. Neplatnost nebo neúčinnost některého z ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost nebo účinnost VOP jako celku.

- 12.4.** Poskytovatel je oprávněn shromáždit, zpracovat a uložit osobní údaje Nabyvatele nezbytné pro realizaci svých obchodních závazků, resp. závazků vyplývajících ze Smlouvy. Takto získané údaje jsou archivovány po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, a nejsou poskytovány třetím osobám. Osobní údaje jsou Poskytovatelem zpracovávány výlučně k účelu uvedenému v tomto odstavci a v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel bude dodržovat příslušná technická a organizační opatření za účelem ochrany osobních údajů ve shodné úrovni sjednané ve Smlouvě o zpracování osobních údajů.
- 12.5.** Příslušná ustanovení Autorského zákona a dalších právních předpisů upravující užívání počítačových programů a databází a sankce za jejich nelegální užívání nejsou těmito VOP dotčena.
- 12.6.** Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto VOP, včetně jejich součástí, kterými jsou zejména Ceník a Bezpečnostní zásady. Nové znění VOP je Poskytovatel povinen zveřejnit na svých internetových stránkách, a současně zašle novou verzi nebo informaci o ní Nabyvateli na jeho e-mailovou adresu, případně takovou verzi a informaci zpřístupní prostřednictvím Produktu alespoň 30 dní přede dnem účinnosti nového znění VOP. Nabyvatel je povinen se s novým zněním VOP seznámit. Nabyvatel má možnost tuto změnu VOP odmítnout, a to formou písemné výpovědi dle čl. IX. těchto VOP s výpovědní lhůtou v trvání 30 dnů, jejíž běh počne běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Pokud Nabyvatel neučiní výpověď ve lhůtě 30 dnů ode dne oznámení o změně těchto VOP, pak se má za to, že Nabyvatel se změnou VOP souhlasí. Po dobu do uplynutí výpovědní doby nejsou změny VOP pro Nabyvatele účinné.
- 12.7.** Tyto VOP nabývají účinnosti třicátým dnem ode dne zveřejnění, resp. Zpřístupnění prostřednictvím Produktu, není-li specificky smluvně ujednáno jinak. K tomuto datu pozbývají platnosti veškeré předchozí verze VOP.

Verze dokumentu: 12

Datum revize: 25.11.2021

Platnost dokumentu: od 1.1.2022