



SML2015S

Smluvní strany:

Poskytovatel: Apatyka servis s.r.o., se sídlem K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, IČ: 48027821, DIČ: CZ48027821, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 14413, [redacted] zastoupená: Ing. Michalem Sedláčkem, jednatelem Ing. Petrem Fantou, prokuristou

a

Klient: Nemocnice Strakonice a.s., Radomyšlská 336, 386 29 Strakonice, IČ: 26095181, DIČ: CZ 26095181, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Českých Budějovicích, spis. značka B 1465
[redacted] zastoupená: MUDr. Bc. Tomášem Fialou MBA, předsedou představenstva Ing. Lubošem Kvapilem, místopředsedou představenstva

provozovna: Lékárna nemocnice v (adresa) Radomyšlská 336, 386 29 Strakonice

uzavřely dnešního dne tuto servisní smlouvu s účinností od 01.1.2016.

PREAMBULE - PŘEDMĚT SMLOUVY

Tato smlouva se uzavírá za účelem poskytování dále uvedených služeb v oblasti zajištění optimálního provozu lékárenského systému Mediox (dále jen „IS“) poskytovatelem ve prospěch klienta v souladu s platnou 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“.

ČLÁNEK 1 - KLIENTSKÁ PODPORA

1.1. Poskytování podpory

1.1.1. Poskytovatel garantuje telefonickou podporu:

- v pracovní den od 8.00 do 16.00 h na pevné lince [redacted]
- nepřetržitě na mobilním telefonu [redacted]

1.1.2. Poskytovatel poskytuje klientskou podporu na emailu [redacted]

Veškerá oznámení, hlášení nebo požadavky klienta se považují za nahlášené v okamžiku dovolání se na výše uvedená telefonní čísla nebo potvrzením odeslaného e-mailu na výše uvedenou emailovou adresu.

1.1.3. Poskytovatel zajišťuje vzdálenou pomoc po internetu umožňující okamžitý zásah na dálku bez osobní přítomnosti u klienta. Vzdálená pomoc je poskytována v pracovní době v neomezeném rozsahu a neomezeném počtu přístupů.

1.1.4. Poskytovatel garantuje na vyžádání servisní návštěvu v provozovně klienta.

Stránka 1 z 7

1.2. Pracovní doba

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

1.3. Šest bezplatných servisních návštěv

Provozovna klienta má nárok na 6 bezplatných servisních návštěv v kalendářním roce (každý max. do rozsahu 3 hodiny v pracovní době). Platby za tyto servisní návštěvy jsou zahrnuty v ceně měsíční platby, a to včetně dopravného, které nebude účtováno. Nárok na bezplatné servisní návštěvy je nepřenosný. Nevýčerpané návštěvy se nepřevádějí do dalšího kalendářního roku.

1.4. Konzultace nových funkcí IS

Klient má nárok na konzultace nových funkcí IS v rámci šesti bezplatných návštěv.

ČLÁNEK 2 - SOFTWARE SLUŽBY**2.1. Legislativní změny**

Povinností poskytovatele je udržovat IS v souladu s legislativními změnami v České republice. Tyto změny analyzovat a následně včas zapracovat do IS, tj. zapracovat změny do IS nejpozději v den účinnosti právního předpisu, který má dopad na fungování či používání IS, a není-li to z objektivních důvodů, které nesouvisí s poskytovatelem, v tomto termínu možné, pak nejpozději do 10 kalendářních dnů od účinnosti takového právního předpisu.

2.2. Nové verze IS

Klient má nárok na nové verze IS bez omezení a bez dalšího zpoplatnění. Cena nové verze je již zahrnuta v ceně měsíční platby. Aktualizace verzí se provádí automaticky prostřednictvím internetu.

2.3. SW zásah

SW zásahem se rozumí poradenství a běžná údržba IS a dalšího programového vybavení. Poskytovatel zásah provede pomocí vzdálené správy a nebude-li možné tímto způsobem SW zásah provést či vyřešit požadavek klienta, pak jej provede osobně přímo u klienta. Poskytovatel garantuje zahájení činnosti v následujících lhůtách od nahlášení závady či poruchy.

	vzdáleně	V lékárně
Začátek řešení závady při nahlášení od 8:00 – 16:00 hod v prac. den	2 hod	24 hod
Začátek řešení závady při nahlášení po 16:00 hod do 8:00 hod. v prac. den a po celé mimopracovní dny	12 hod	48 hod
Začátek řešení poruchy při nahlášení od 8:00 – 16:00 hod v prac. den	1 hod	8 hod
Začátek řešení poruchy při nahlášení po 16:00 hod do 8:00 hod. v prac. den a po celé mimopracovní dny	2 hod	24 hod

Pozn. Mimopracovními dny se rozumí soboty, neděle a státem uznané svátky.

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 daného oddělení, aby potřebnou činnost bylo možno provádět alespoň na některé stanici oddělení. Závadou není nefunkčnost periférií informačního systému, validita dat tiskových sestav a reportů, které může ovlivnit uživatel. Závadou není nefunkčnost elektronické komunikace s ostatními nemocničními subsystémy a subsystémy externími, kterou poskytovatel nemůže ovlivnit zejména nefungováním místní sítě, internetového připojení, uložení SUKL apod.

Poruchou se rozumí stav, kdy je IS zcela nefunkční, nebo stav, kdy se závada (jak je definována výše) projeví na všech stanicích daného oddělení.

Nebude-li zahájeno řešení závady ve stanoveném limitu, je zákazník oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,2% celkové měsíční platby paušálu bez DPH dle čl. 4 této smlouvy za každou hodinu prodlení, maximálně však do výše celkové měsíční platby bez DPH za běžný kalendářní měsíc.

Nebude-li zahájeno řešení poruchy ve stanoveném limitu, je zákazník oprávněn uplatnit smluvní pokutu 4% celkové měsíční platby bez DPH dle čl. 4 této smlouvy za každou hodinu prodlení, maximálně však do výše celkové měsíční platby bez DPH za běžný kalendářní měsíc.

Poskytovatel zaručuje, že závady odstraní ve lhůtě do 24 hodin v pracovní dny a do 48 hodin v mimopracovní dny, přičemž tato lhůta začíná plynout poté, co poskytovatel zahájil řešení závady. Pokud závada nebude odstraněna ve smluvní lhůtě dle předchozí věty, je zákazník oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,2% celkové měsíční platby bez DPH za každou hodinu prodlení, maximálně však do výše celkové měsíční platby bez DPH.

Poskytovatel zaručuje, že poruchy odstraní ve lhůtě do 24 hodin v pracovní dny i v mimopracovní dny, přičemž tato lhůta začíná plynout poté, co poskytovatel zahájil řešení závady. Pokud porucha nebude odstraněna ve smluvní lhůtě dle předchozí věty, je zákazník oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 8% celkové měsíční platby bez DPH za každou hodinu prodlení, maximálně však do výše celkové měsíční platby bez DPH.

Za okamžik zahájení řešení závady nebo poruchy se pro účely výpočtu smluvních pokut považuje okamžik, kdy poskytovatel oznámil zákazníkovi, že zahájil řešení závady či

poruchy, nejpozději však okamžik, kdy měl poskytovatel nejpozději zahájit řešení závady či poruchy dle této smlouvy (viz tabulka výše v tomto odst. 2.3. smlouvy).

Maximální výše smluvních pokut, které je zákazník oprávněn uplatnit vůči poskytovateli dle výše uvedených ustanovení tohoto článku, a to i v jejich součtu, se omezuje částkou rovnou dvěma celkovým měsíčním platbám bez DPH za běžný kalendářní rok.

Cena zásahu včetně cestovních výdajů je zahrnuta v ceně poskytovaných služeb dle článku 4 této smlouvy, je-li zásah poskytnut v rámci šesti bezplatných servisních návštěv v kalendářním roce. Cena zásahu včetně náhrady cestovních výdajů nad rámec šesti bezplatných servisních návštěv v kalendářním roce se řídí dle aktuálního ceníku poskytovatele, se kterým seznámil předem zákazníka. Servisní návštěva provedená za účelem inventury a školení je zpoplatněna dle aktuálního ceníku poskytovatele, se kterým seznámil předem zákazníka.

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 má klient nárok na vzdálené připojení do provozovny prostřednictvím internetu za účelem kontrolní činnosti.

2.7. Mobilní aplikace pro obchodní a marketingovou podporu

Klient má nárok na bezplatné používání mobilní aplikace LÉKÁRNA, která umožňuje oslovit zákazníky provozovny s akčními nabídkami.

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 a připojení zařízení. V případě, že bude nutno 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 IS instalován. Stanovená částka je fakturována klientovi měsíčně, fakturou hrazenou převodním

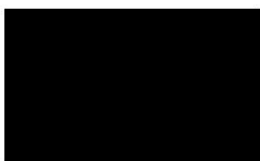
příkazem se splatností 30 dní od vystavení faktury. Aktuálně platná DPH bude přičtena. Poskytovatel se zavazuje uvést na vystavené faktuře číslo této smlouvy a zavazuje se vystavit fakturu v elektronické formě, ve formátu PDF, a v této formě fakturu zaslat klientovi na udanou e-mailovou adresu či jiným způsobem předem oznámeným klientem nejpozději následující den po jejím vystavení. Takto vystavená faktura musí splňovat formální náležitosti vyplývající z příslušných právních předpisů a musí být zaslána na tuto e-mailovou adresu [REDACTED]

Faktura musí být vystavena a zaslána ve formě stanovené v této smlouvě a musí obsahovat údaje vyplývající z příslušných právních předpisů a rovněž údaje stanovené v této smlouvě. Nebude-li faktura vystavena a zaslána ve stanovené formě, nebo nebude-li obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této smlouvy, je klient oprávněn fakturu vrátit poskytovateli ve lhůtě osm 8 dnů od jejího doručení. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené (správně vystavené a zasláné) faktury.

Jednotková měsíční cena / stanice:

Skutečný počet stanic:

Celková měsíční platba:



ČLÁNEK 5 - OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou 1 měsíc, která začne běžet prvního dne měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi, podané jednou ze smluvních stran, druhé straně. Klient je vedle zákonných důvodů oprávněn od této smlouvy odstoupit také v případě, že poskytovatel bude v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy trvajícím déle než 14 dní. Odstoupení je účinné ke dni jeho doručení poskytovateli.

Jakékoliv písemnosti doručované dle této smlouvy si vzájemně smluvní strany doručují na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy, příp. na jinou adresu, kterou smluvní strana prokazatelně předem označí druhé straně jako kontaktní adresu pro doručování. Pokud na takto dohodnutých adresách nebude adresát zastížen (listina bude vrácena poštou s označením, že druhá smluvní strana nebyla zastížena), stává se doručení této listiny účinným ke dni, kdy byl doporučený dopis s doručenkou poštou vrácen druhé smluvní straně.

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 15. 12. 2015

V Strakonících dne 15. 12. 2015

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 ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, má klient postavení správce osobních údajů a poskytovatel vystupuje jako zpracovatel osobních údajů. Obě strany jsou povinny dodržet příslušné povinnosti stanovené zákonem o ochraně osobních údajů.

- Poskytovatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích a/nebo jiných údajích chráněných zvláštními právními předpisy, se kterými se případně dostane do styku při plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje po ukončení této smlouvy odstranit veškeré údaje a data uložená ve své výpočetní technice a/nebo na paměťových médiích nebo uložená v listinné podobě tak, aby tyto údaje a data nebylo možno žádným způsobem zneužít, obnovit a/nebo s nimi dále jakkoli nakládat.

2. Právem zákazníka na smluvní pokutu dle této smlouvy není nijak dotčeno jeho právo na náhradu škody. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše náhrady škody se omezuje částkou rovnající se šesti celkovým měsíčním platbám za běžný kalendářní rok.

3. Poskytovatel se zavazuje po ukončení této smlouvy předat klientovi všechna data na jeho serveru v nezměněné a čitelné podobě, tak jak jsou uložena v databázovém serveru.

4. Poskytovatel a klient se zavazují, že jeho zástupci, poradci 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.

5. Poskytovatel je oprávněn zvýšit celkovou měsíční platbu o míru inflace zveřejněnou ČSÚ za předpokladu, že nárůst Indexu spotřebitelských cen překročí meziročně tři procenta (3 %). Ke zvýšení celkové měsíční platby může dojít v takovém případě po uveřejnění uvedeného indexu vždy o sto procent (100 %) nárůstu Indexu spotřebitelských cen uvedeného v předchozí větě. První úprava celkové měsíční platby může být provedena s účinností ode dne 1. ledna 2017.
6. Poskytovatel není povinen poskytovat klientovi činnosti definované touto smlouvou v době prodlení s úhradou měsíční platby dle této smlouvy. Klient však není v prodlení s úhradou faktury v těch případech, kdy se zjevně nejedná o jeho platební neschopnost, ale o případ, kdy vznáší zdůvodněné výhrady vůči účtované částce, přičemž se jedná o výhrady mající původ v nárocích zákazníka vůči poskytovateli dle této smlouvy, nebo se jedná o zřejmé nesprávnosti v údajích na faktuře. 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. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1987 odst. 2 občanského zákoníku na jejich smluvní vztah dle této smlouvy.
8. Klient není oprávněn k provádění údržbových prací na IS ani k zadání jejich provedení třetí osobě s výjimkou poskytovatelem schválených či doporučených firem.
9. 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 IS, s nimiž byl klient seznámen zejména formou školení ze strany poskytovatele, a dalšího programového vybavení, instalaci vlastního technického zařízení či zařízení třetí strany, anebo v důsledku změn a zásahů do IS a dalšího programového vybavení nebo technického zařízení provedených osobami, které k tomu nebyly poskytovatelem pověřeny.
10. V rámci preventivního monitoringu jsou na servisní oddělení odesílány následující údaje: ID lékárny, číslo verze IS, 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.

