

Servisní smlouva 2026

zajišťující komplexní klientskou podporu,
softwarové a hardwarové služby pro **Nemocniční lékárny**
číslo smlouvy (PHX ID): 1602759 / Garant AS: IK / v.2026 / **MX-26N.1**

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.: [REDACTED] zastoupená: [REDACTED] jednatelem

a

Klient: Vojenská nemocnice Brno p. o., IČ: 60555530, DIČ: CZ 60555530, Zřizovací listina č.j. 476-3/2011-2697, č.ú.: [REDACTED] zastoupená: [REDACTED] ředitelem
provozovna: Lékárna Vojenské nemocnice, Zábrdovická 3, Brno

uzavřeli dnešního dne tuto servisní smlouvu s účinností od 1.3.2026.

PREAMBULE – PŘEDMĚT SMLOUVY

Klient je uživatelem platné licence k lékárenskému informačnímu systému Mediox (dále jen „Mediox“), příp. k dalšímu souvisejícímu software, poskytnuté uživateli poskytovatelem na základě licenční smlouvy o užívání software Mediox a souvisejícího programového vybavení uzavřené mezi poskytovatelem a klientem. Tato smlouva se uzavírá za účelem poskytování dále uvedených služeb v oblasti zajištění optimálního provozu Mediox poskytovatelem ve prospěch klienta v souladu s platnou legislativou a provádění hardwarové podpory dle Přílohy č.3 pro zařízení ke zpracování dat (dále jen „zařízení“), a to ve výše uvedené provozovně klienta. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č.1 „Všeobecné obchodní podmínky“, Příloha č.2 „Doložka Compliance“ a Příloha č.3 „Specializovaná servisní podpora pro nemocniční lékárny“.

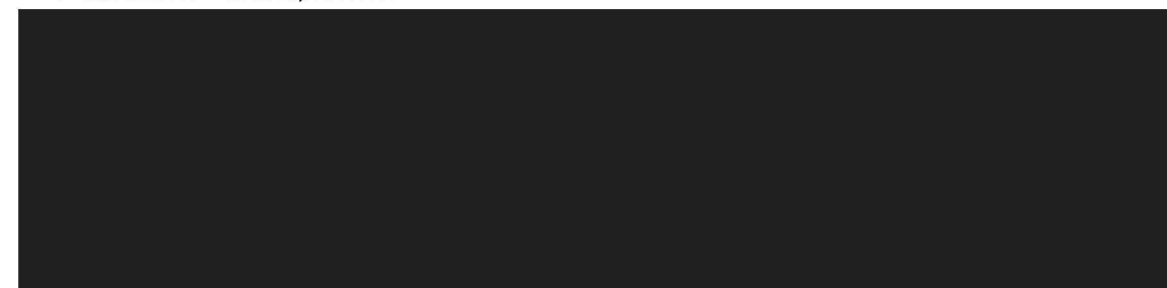
ČLÁNEK 1 - KLIENTSKÁ PODPORA

1.1. Způsoby zadání požadavků a poskytování podpory:

- **telefonicky** nepřetržitě na čísle [REDACTED]
- **osobně** v pracovní době v provozovně klienta
- **emailem** v pracovní době na [REDACTED]
- **vzdálený zásah** po internetu v pracovní době (dále jen „vzdálený zásah“)

Stránka 1 z 19

- 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:



- v případě, že si klient sám zřídí, vyžaduje anebo povoluje jiným subjektům mimo poskytovatele zařízení vzdáleného přístupu k serveru či jinému PC v provozovně, nese klient riziko 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-shopy apod.

- konzultace funkcí Medioxu

- konzultací se rozumí využití oprávnění klienta vyžádat si vysvětlení vybraných funkcí Medioxu, přičemž 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	Lhůta pro zahájení řešení v pracovní době od zadání požadavku:	Cena za poskytované služby
Porucha		dle bodu 1.4. nebo dle aktuálního ceníku poskytovatele
Závada		dle bodu 1.4. nebo dle aktuálního ceníku poskytovatele
komunikace s externími IS		dle aktuálního ceníku poskytovatele
konzultace funkcí Mediox		dle bodu 1.4. nebo dle aktuálního ceníku poskytovatele
analýza dat		dle bodu 1.4. nebo dle aktuálního ceníku poskytovatele
školení personálu		dle aktuálního ceníku poskytovatele
podpora při inventuře		dle aktuálního ceníku poskytovatele

1.3. Pracovní doba

Servisní zásahy, které jsou popsány v této smlouvě, jsou prováděny v [REDACTED]

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. Nevyučerpané 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.

ČLÁNEK 2 - SOFTWAREVÉ SLUŽBY

2.1. Legislativní změny

Povinností poskytovatele je udržovat Mediox v souladu s platnými právními předpisy v České republice. Tyto změny bude poskytovatel analyzovat a následně včas zapracovávat.

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 poskytování odborného poradenství, provádění běžné údržby systému v souladu se specifikací uvedenou v odstavci 1.2. a dále provádění souvisejících činností nezbytných pro zajištění bezpečného a stabilního provozu lékárny, jak je specifikováno v Příloze č.3. 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** a poskytovatel ji provádí automatizovaně či manuálně z webových stránek poskytovatele, případně na žádost klienta. Klient je povinen aktuální stav číselníků kontrolovat a za aktuální stav číselníků a jejich použití odpovídá výhradně klient jako smluvní partner VZP.

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 účelem kontrolní činnosti.

ČLÁNEK 3 - HARDWAROVÉ SLUŽBY

3.1. HW zásah na zařízeních dodaných poskytovatelem

HW zásahem se rozumí odstraňování poruch, provedení technické změny a konfigurace daného zařízení dle specifikace uvedené v odstavci 1.2. Poskytovatel zásah provede osobně přímo u klienta nebo pomocí vzdáleného zásahu.

3.1.1. Zásah v záruční době

V případě HW zásahu na zařízení v záruční době klient nehradí cenu materiálu použitého k opravě. Cena zásahu se řídí dle aktuálního ceníku poskytovatele nebo je zásah poskytnut v rámci kreditů.

3.1.2. Zásah v pozáruční době

Poskytovatel garantuje HW zásah na zařízení v pozáruční době, které bylo dodáno poskytovatelem. Klient hradí cenu materiálů. V případě, že bude nutno provést externí opravu přímo u výrobce či dealera zařízení, hradí klient hodnotu těchto externích služeb. Cena zásahu se řídí dle aktuálního ceníku poskytovatele nebo je zásah poskytnut v rámci kreditů.

3.2. HW zásah na zařízeních dodaných třetí stranou

Poskytovatel nabízí HW zásah na zařízení, které nebylo dodáno poskytovatelem.

Cena zásahu se řídí dle aktuálního ceníku poskytovatele nebo je zásah poskytnut v rámci kreditů. Klient hradí cenu materiálů. V případě, že bude nutno provést externí opravu přímo u výrobce či dealera zařízení, hradí klient hodnotu těchto externích služeb.

3.3. Bezplatné zapůjčení náhradního zařízení po dobu opravy

Klient má po předchozí dohodě s poskytovatelem možnost využít **bezplatné zapůjčení náhradního zařízení po dobu opravy**, nejdéle však na dobu 30-ti dnů. Po této lhůtě je poskytovatel oprávněn fakturovat zapůjčení daného zařízení dle aktuálně platného ceníku poskytovatele.

3.4. Specializovaná HW podpora

Poskytovatel zajistí další podporu související s činnostmi nezbytnými pro zajištění bezpečného a stabilního provozu lékárny, jak je specifikováno v Příloze č. 3.

ČLÁNEK 4 - CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

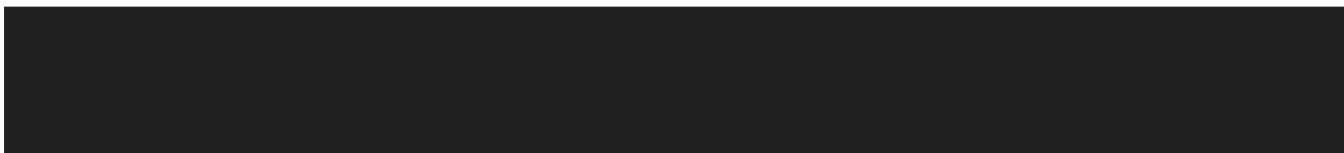
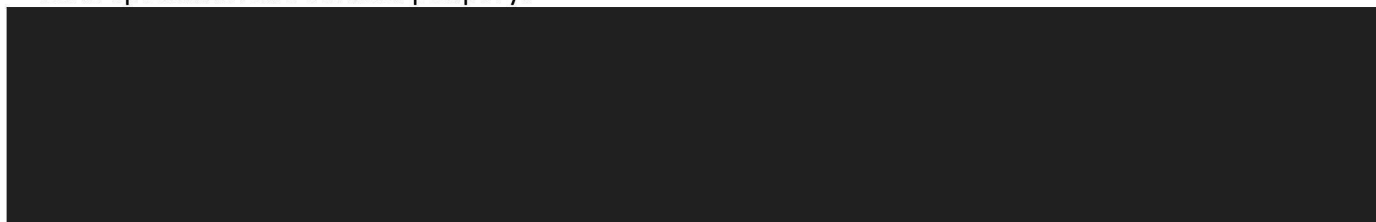
4.1. Cena

Celková cena za poskytované služby je kalkulována podle skutečného počtu stanic, na kterých je Mediox instalován a je složena z ceny za základní a specializovanou servisní podporu. K ceně bude přičtena aktuálně platná DPH. Stanovená částka je fakturována klientovi měsíčně, a to na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem, se splatností 30 dnů ode dne jeho vystavení. Platba bude probíhat bankovním převodem.

Cena základní servisní podpory:



Cena specializované servisní podpory:



4.2. Fakturace

Pokud jde o vystavování a doručování faktur, klient:

souhlasí s tím, že faktury vystavené za poskytované služby bude poskytovatel zasílat výhradně elektronicky na tyto e-maily: 

Klient potvrzuje, že uvedené e-maily 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 listinné 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

5.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uvedeným v úvodu smlouvy.

5.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Každá smluvní strana má právo tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

5.3. Tato smlouva může být vyhotovena v listinné nebo elektronické podobě. V případě listinné podoby je smlouva vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. V případě vyhotovení této smlouvy v elektronické podobě obdrží obě smluvní strany její elektronický originál. Dodatky a změny v této smlouvě je možné provádět pouze písemnou formou. Jakékoliv změny této smlouvy jsou možné pouze formou číslovaných dodatků, uzavřených písemně a podepsaných oběma smluvními stranami.

5.4. Tato smlouva plně nahrazuje Servisní smlouvu 2015z zajišťující komplexní klientskou podporu, softwarové a hardwarové služby uzavřenou mezi smluvními stranami dne 28. 1. 2016, ve znění pozdějších dodatků.

5.5. Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí českým právním řádem, zejm. zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

5.6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

V Praze dne

V dne

.....

poskytovatel

Apatyka servis s.r.o.

.....
jednatel

.....

klient

Vojenská nemocnice Brno p. o

.....
ředitel

.....

Interně schválil

.....
prokurista

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) 2016/679 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.

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 průměrné měsíční platby hrazené klientem podle této smlouvy za posledních 12 měsíců. Strany se výslovně vzdávají nároku na náhradu škody přesahující sjednanou výši.

3. Poskytovatel považuje informace a cenu uvedenou v čl. 4 odst. 4.1. této smlouvy za informace důvěrné. Klient se zavazuje, že tyto důvěrné informace při zveřejnění v registru smluv znečitelní a jeho zástupci a zaměstnanci budou zachovávat úplnou mlčenlivost o těchto důvěrných informacích. Dojde-li ke skutečnosti, která se podle tohoto odstavce nebo odst. 1 této přílohy 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 zvýšit jednostranně celkovou měsíční platbu o průměrnou roční míru inflace zveřejňovanou ČSÚ za každý uplynulý rok. Ke zvýšení může dojít nejdříve 1.1. následujícího roku od data podpisu smlouvy a následně může být měsíční odměna upravována buď (i) každý následující kalendářní rok, nebo (ii) jednorázově až za 4 roky zpětně s tím, že v tomto případě bude celková měsíční platba nově navýšena o součet průměrné roční míry inflace za celé toto předchozí období (jednotlivé uplynulé roky, ve kterých nebyla inflace uplatněna), a to tak, jakoby byla roční míra inflace uplatněna v každém jednotlivém roce, tj. pro výpočet za každý jednotlivý rok se vždy použije navýšená celková měsíční platba. Informaci o zvýšení celkové měsíční platby zašle Poskytovatel Klientovi vždy předem. Zvýšenou celkovou měsíční platbu je Poskytovatel oprávněn fakturovat nejdříve v kalendářním měsíci následujícím po doručení oznámení o jejím zvýšení Klientovi.

5. 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 k jiným 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 nespádající 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 podstatné 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 k tomu nebyly poskytovatelem pověřeny.

9. V rámci preventivního monitoringu jsou na servisní oddělení odesílané následující údaje: 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 smlouvy se smluvní strany zavazují, že budou vykonávat svou podnikatelskou činnost v souladu s nejvyšším stupněm etiky a integrity a budou dodržovat veškeré právní předpisy.

Dodržování zásad, pokynů a předpisů

Strany zaručují, že po celou dobu trvání této smlouvy 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:

- 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 smlouvy;
- c. obě strany zajistí, aby každý subjekt přidružený k této straně, který poskytuje služby v souvislosti s touto smlouvou (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 smlouvě.

PŘÍLOHA č. 3 – Specializovaná servisní podpora pro Nemocniční lékárny

1. Podpora software a služeb poskytovatele

1.1. Mediox

- Řešení chyb se spouštěním služeb MAS, SQL, syst. uživatelé, chyby, performance, přihlašování do aplikace
- Vyhledávání konkrétních chyb při výpadcích MAS – logy, trace, zálohy, kontrola integrity, místa na discích, zálohy Mediox
- Podpora nastavení - profily, role, práva, nastavení, partneři práva aj., výměny certifikátů
- Podpora nastavení a údržba konfiguračních souborů – standardních dodavatelů léčiv, komunikace, nastavení sdílení a zabezpečení obj. souborů, řešení problémů
- Nastavení a údržba standardních dodavatelů s elektronickou komunikací, nastavení sdílení a zabezpečení adresářů a souborů – objednávky, defekty, údržba číselníku dodavatelů
- Podpora nastavení žádank (el. žádank) na straně Medioxu - třídění dle sortimentálních skupin, uživatelů, skladů, různé příznaky, platby, filtry aj.
- Podpora správy rezervací dokladů
- Faktury – dodavatelské a odběratelské, čís. řady, přiřazování dokladů, nastavení aj.

1.2. WebCentral, WebManager

- Aktualizace produktu, podpora při nastavení úvodní konfigurace
- Monitoring přenosů a podpora řešení nekomunikace centrála vs. provozovna
- Pomoc centralizace partnerů, párování
- Pomoc při centralizaci sortimentu, zakládání centrálního sortimentu a párování na sklady
- Podpora práce s evidencí smluv
- Pomoc při tvorbě nabídek, cenotvorbě
- Podpora exportů do účetnictví, sestavy
- Pomoc při práci s centrálními poukázkami

1.3. Elektronické žádanky

- Pomoc při počátečním nastavení, profily, role, práva, nastavení partnerů
- Pomoc při řešení změn partnerů, středisek
- Podpora nesrovnalostí synchronizace s Medioxem, dohledávání logy, trace
- Pomoc při změnách certifikátů

1.4. Eshop

- Podpora při řešení nesrovnalostí, synchronizace s Medioxem

- Monitoring datové komunikace mezi Medioxem a eshopem, analýza datových přenosů při dohledávání diskrepancí
- Nastavení prostupů, firewall, porty, adresace

1.5. Cytostatika

- Podpora modulu pro přípravu cytostatik, pomoc při řešení provozních problémů, nastavení parametrů, nastavení režimu DPH - partnerů plátce/neplátce

1.6. Webové aplikace (Rezervace receptů a poukazů, Náhled na skladovou dostupnost léků pro pacienta)

- Poskytování součinnosti při nastavení, změnách nastavení aplikací
- Řešení základní nefunkčnosti aplikací, problémy při spouštění aplikací
- Řešení problémů při notifikacích pacientů (sms, emaily)

1.7. Mobilní terminál

- Podpora a garance správného fungování webové aplikace, pomoc při řešení provozních problémů
- Pomoc při řešení nekomunikace mobilního terminálu přes wifi síť se serverem

1.8. Speciální pracoviště přípravy

- Podpora specializovaného modulu centrální přípravy - řešení provozních problémů, nekomunikace
- Nastavení režimu DPH - partnerů plátce/neplátce

1.9. Opiátová kniha

- Podpora specializovaného modulu - elektronická opiátová kniha, pomoc s řešením datových nesrovnalostí
- Základní nastavení, zálohování, uživatelské účty, profily
- Pomoc při odesílání hlášení opiátů

1.10. Speciální výdeje konopí

- Pomoc při konfiguraci, nastavení sortimentálních karet, hlášení opiátů
- Konzultace příprav Rp s konopím

1.11. Nestandardní dodavatelé (Fresenius, B-Braun, Promedica apod.)

- Pomoc při zavádění nového partnera ve smyslu dohod komunikačních parametrů a podmínek přenosu objednávek
- Pomoc při řešení odesílání objednávek, příjmů defektů

1.12. ApaCRM - Registry zákazníků / lékových karet

- Podpora při správě registrů zákazníků, zaměstnanců
- Cenotvorba, podpora nabídek pro zákazníky

1.13. Exporty / importy do dalších systémů

- Podpora řešení nestandardních situací, nefunkčnosti exportů, nastavení nových parametrů exportů
- Pomoc při analýze dat exportů v případě podezření na chyby
- HELIOS, NEOS, Medicalc, Stapro, Navision, SAP apod.

1.14. Podpora inventury

- Zapůjčení skenerů, instalace a nastavení skenerů, pomoc při inventuře, zahájení, ukončení inventury
- Konzultace inventurních sestav, inventurních rozdílů, diskrepancí

1.15. Replikované databáze

- Řešení synchronizací (partneři, sortiment, lékové karty aj.)
- Řešení problémů, přidávání nových polí apod.

1.16. Lékárenský robot

- Řešení problémové komunikace s PC robotem
- Konzultace chování, výdeje přípravků z robota, sortiment v robotovi aj.

1.17. Databridge hospital

- Pomoc při řešení problémové komunikace Mediox vs. NIS
- Podpora a pomoc při poruchách synchronizace katalogu Mediox vs. NIS
- Identifikace příčin a pomoc při dohledávání "ztracených žádanek/ dodacích listů" mezi Medioxem a klinickými sklady
- Monitorování a údržba systémových webových služeb

1.18. Komunikace a exporty do spisových služeb

- Řešení nepřenašení objednávek/potvrzenek do espisu/ ISRS

1.19. Část nastavení

- Testové prostředí
 - Vytváření testové DB
 - Nastavení přístupů
 - Nastavení komunikace / propojení
 - Konzultace
- Tiskárna Zebra

- Nastavení a úprava etiket
 - Doplnění 2D kódů
 - Měrné jednotky
 - Změna řádků a sloupců

2. Podpora software a služeb externích systémů třetích stran

2.1. Systémové programy třetích stran

- Zabezpečení instalace, aktualizace systémových programů, Windows (+nastavení spořičů obrazovky), MSSQL, PHP, Apache, MySQL apod. potřebných pro běh nadstavbových aplikací

2.2. Aplikační programy třetích stran

- Podpora spolupracujících systémů třetích stran s MEDIOXEM, hledání příčin nekomunikace (Stapro, NEOS, LESK, CATO apod., nadstavbové identifikační systémy nemocnice - IDM)
- Podpora komunikací s NIS nemocnice (Navision, Medicalc, Stapro, Navision, SAP apod. - konzultace a řešení problémů)
- Monitoring datové komunikace SW Apatykaservis vs. SW třetích stran
- Analýza datových diskrepancí (nesoulad dat mezi systémy, doporučení nápravy)
- Systémová a programátorská údržba integračních vazeb mezi programy AS a programy třetích stran
- Dohled a garance bezpečné komunikace mezi programy

2.3. SÚKL

- CÚ SÚKL, CÚ eRp - podpora při řešení problémů, dostupnost úložiště
- ePoukazy - podpora při řešení problémů, dostupnost úložiště
- B2B - podpora funkčnosti
- Číselníky - podpora aktualizace
- LEK-13, LPOD - podpora funkčnosti

2.4. Zdravotní pojišťovny, certifikáty

- podpora při řešení dostupnosti ZP, předávání dávek
- Podání žádosti o registraci
- Přidání, aktualizace certifikátu do portálů ZP
- Instalace portálu ZP
- Pomoc - řešení chyb při vytváření a odesílání dávek

- Konzultace disp. poplatků apod.
- Pomoc - řešení vrácených dávek
- Certifikáty - Export, Import
- Podpora - Podepisovací komponenty
- Podpora – SUKL certifikát pro provozovnu lékárny
- Podpora - osobní certifikáty - změny hesel na SUKL
- Podpora - Bloky certifikátu při výdeji eRp

2.5. VZP kontrol

- Instalace programu VZP kontrol, aktualizace, nastavení
- Instalace podpůrných programů pro VZP kontrol (JAVA, PDF Reader)

2.6. FMD

- Podpora při řešení dostupnosti
- Pomoc s registrací
- Pomoc s přihlášením do portálu
- Pomoc při správě alertů

2.7. AISLP

- Instalace, aktualizace, nastavení
- Administrace stanic

2.8. Lékové Interakce

- Aktualizace Windows, SQL,
- Operační systém Windows + antivir
- Pomoc při řešení problémů v souvislosti s operačním systémem, antivirem
- Nastavení výjimek a omezení v souladu s Windows

3. Speciální služby

3.1. Edukační podpora a školení – významné legislativní změny

- Příprava školení
- Hromadné školení (osobně / online)
- Předání edukačních materiálů v elektronické podobě
- Konzultace zpracovaných legislativních změn

3.2. Speciální podpora pro VPN připojení

- Udržování seznamu aktivních uživatelů do VPN

- Zpracování a odeslání žádostí pro připojení dalších uživatelů

3.3. Internet – podpora komunikace SW AS

- Konektivita – pomoc při výpadcích, kontrola rychlosti spojení
- Součinnost při nastavení firewallů, portů

3.4. Platební terminály

- Nastavení IP adresace
- Propojení s Medioxem, o testování
- Podpora komunikace s bankou

3.5. Údržba více instancí

- Přidávání nových instancí (skladů) a jejich začlenění do struktury organizace
- Údržba, změna, nastavení stávajících instancí

4. Podpora klienta – asistence jednání s externími subjekty

4.1. Asistence při jednání s externisty

- komunikace se zástupci externistů
- zpracování podkladů pro externisty na základě zadání klienta
- testování řešení dodaných externisty
- komunikace, řešení problémů, nastavení nových, změny zákaznických číselníků
- Distribuce léčiv - komunikace, řešení problémů, nastavení nových partnerů, změny zákaznických číselníků
- SÚKL – pomoc při komunikaci při řešení případných problémů a sporů
- Pojišťovny – pomoc při komunikaci s úřadem při řešení případných problémů a sporů
- Dotazy na ISZP (Informační systém zdravotnických prostředků)
- NOOL/FMD – pomoc při komunikaci s úřadem při řešení případných problémů a sporů
- ČLnK - pomoc při komunikaci s úřadem při řešení případných problémů a sporů

5. Analýza zpracování dat dle požadavků klienta

5.1. Podpora zpracování dat v Medioxu

- podpora modulu žádanky (příp. Elektronické) na straně Medioxu - dohledávání, řešení a konzultace nestandardních situací
- součinnost při inventurách, pomoc rozboru inventurních rozdílů
- podpora řešení nestandardních situací při používání rezervací
- Iniciování logů, trace a následná analýza nestandardního chování Medioxu z těchto podkladů

5.2. Podpora zpracování dat nadstavbových aplikací

- Podpora zpracování dat z nadstavbových systémů a systémů třetích stran, poskytování součinnosti při hledání nesrovnalostí, resp. logiky datových výstupů např. sestav, výstupů, měsíčních vyúčtování, převodek (dph) aj.
- Iniciování logů, trace a následná analýza nestandardního chování nadstavbových aplikací z těchto podkladů

6. Analýza incidentů

6.1. Aplikace AS + aplikace třetích stran

- Analýza případných incidentů fungování a komunikace modulů Apatyka servis vč. spolupracujících modulů třetích stran
- Vyvození závěrů analýz incidentů a přijetí preventivních opatření

7. Podpora, součinnost s IT klienta

7.1. Podpora, součinnost s IT klienta

- podpora a součinnost migrací aplikací AS na nové servery (MAS, SQL, El. žádanky apod.)
- přidávání nových instancí / skladů a jejich začlenění do nadstaveb (exporty, el. žádanky aj.)

- konzultace, školení při výměnách IT pracovníků, pomoc při hledání příčin nefunkčnosti systému, správy LDAP, sdílené prostory a umístění pro uživatele apod.

8. Dispozice zadávat změnové požadavky

8.1. Změnové požadavky jednodušší

- Další optimalizace změn vynucených legislativou – nutné x možné (př. náhledy farm. asistentů na cú eRp aj.)
- Jednodušší změny – barvy, sloupce, úpravy filtrů, úpravy sestav, výstupů

8.2. Změnové požadavky složitější

- Složitější změny – návrhy nových funkcí, zrychlení a zlepšení činností - využitelnost nemocnice x ost. lékárnách či nemocnicím
- Časté požadavky na úpravy paragonů, vychystávacích lístků, kupónů
- Následné úpravy a požadavky po nasazení projektů - zajištění po nasazení funkcí

9. Specializovaná HW podpora

9.1. Nastavení, podpora a servis periferních zařízení do systémů Windows a Mediox

- Paragonové tiskárny
 - Instalace, nastavení a testování zařízení. Propojení s pokladní zásuvkou
- Zákaznické displeje
 - Instalace, testování zařízení a nastavení funkčnosti v IS Mediox
- Scannery kódů zboží
 - Nastavení a test všech potřebných typů kódů (EAN, FMD aj.)
- Kancelářské tiskárny včetně scanneru
 - Instalace ovladačů, nastavení aplikace pro tisk, scanner
 - Podpora sdílení napříč lékárnou
 - Testový tisk a sken
- Tiskárny čárových kódů (Zebry)
 - Instalace ovladačů, testový tisk
 - Volba etikety, individuální úpravy obsahu etikety a kalibrace čidel
 - Předvedení práce s tiskárnou, doplnění spotřebního materiálu

- Dotykové i nedotykové obrazovky
 - Instalace ovladačů, nastavení rozlišení, vzhledu Medioxu a testování zařízení