APATYKA SERVIS
Pharmacy Software
A company of ADG group

Servisní smlouva 2015s

zajišťující komplexní klientskou podporu,
softwarové a hardwarové služby
smlouva č.: PLV číslo

SML2015S

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.: 49074000/2700, zastoupená: Ing. Michalem Sedláčkem, jednatelem a Ing. Petrem Fantou, prokuristou

a

Klient: Státní ústav pro kontrolu léčiv, Šrobárova 49/48, 100 41 Praha 10 Vinohrady, IČ: 00023817 č.ú.: 0000623101/0710, zastoupená: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, ředitelem

uzavřeli dnešního dne tuto servisní smlouvu:

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 to v sídle klienta. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 „Všeobecné obchodní podmínky“.

ČLÁNEK 1 - KLIENTSKÁ PODPORA

1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi podporu v následujícím rozsahu:

1.1.1. Poskytovatel garantuje telefonickou podporu:
- v pracovní den od **8.00** do **16.00** na pevné lince **296 808 312**
- **nepřetržitě** na mobilním telefonu: **731 137 982** a **605 229 925**

1.1.2. Poskytovatel poskytuje klientskou podporu na emailu podpora@apatykaservis.cz

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 sídle klienta.

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

Klient má nárok na **6** servisních návštěv v kalendářním roce (každý max. do rozsahu 3 hodiny v pracovní době). Cena 6 servisních návštěv je zahrnuta v ceně měsíční platby, a to včetně dopravného, které nebude účtováno. Nárok na bezplatné servisní návštěvy je nepřenosný. Nevyčerpané návštěvy se nepřevádějí do dalšího kalendářního roku.

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 296 808 312, www.apatykaservis.cz, podpora@apatykaservis.cz
Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava • Plzeň • Praha • Tábor • Turnov • Vysoké Mýto

1.4. Konzultace nových funkcí IS

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

ČLÁNEK 2 - SOFTWAROVÉ SLUŽBY

Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi softwarové služby v následujícím rozsahu:

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. Cena této služby je již zahrnuta **v ceně měsíční platby.**

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 osobně přímo u klienta nebo pomocí vzdálené správy. Poskytovatel garantuje zahájení činnosti v rámci pracovní doby nejpozději **do 2 hodin** od nahlášení závady.
Cena zásahu se řídí dle aktuálního ceníku poskytovatele nebo je zásah poskytnut v rámci šesti bezplatných servisních návštěv. Servisní návštěva provedená za účelem inventury a školení je zpoplatněna dle aktuálního ceníku poskytovatele.

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.

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 296 808 312, www.apatykaservis.cz, podpora@apatykaservis.cz
Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava • Plzeň • Praha • Tábor • Turnov • Vysoké Mýto

ČLÁNEK 3 - 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. Aktuálně platná DPH bude přičtena.

Počet stanic	Cena bez DPH celkem
1	1 788,- Kč
2	2 539,- Kč
3	3 485,- Kč
4	4 349,- Kč
5	5 113,- Kč

Počet stanic	Cena bez DPH celkem
6	5 339,- Kč
7	5 567,- Kč
8	5 965,- Kč
9	6 297,- Kč
10	6 825,- Kč

každá další stanice +683,- Kč

Skutečný počet stanic	Celková měsíční platba bez DPH
3	**3485,- Kč**

ČLÁNEK 4 - 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. Výpověď lze podat bez udání důvodu.

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 13.10.2015

poskytovatel
Apatyka servis s.r.o.
Ing. Michal Sedláček, jednatel
Ing. Petr Panta, prokurista

Apatyka servis, s.r.o.
K Perovně 945/7
102 00 Praha 10 - Hostivař
www.apatykaservis.cz
IČO: 48027821 DIČ: CZ48027821
Ev. u Měst.obchod. soudu v Praze
oddíl C, vl. 14413 (13)

V Praze dne 18.11.2015

klient
Státní ústav pro kontrolu léčiv
PharmDr. Zdeněk Blahuta, ředitel

Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
(100)

K Perovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 296 808 312, www.apatykaservis.cz, podpora@apatykaservis.cz
Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava • Plzeň • Praha • Tábor • Turnov • Vysoké Mýto

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.

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 bez DPH dle článku 3. 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 porušující smluvní strana povinna uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši jedné celkové měsíční platby dle článku 3 bez DPH za každý jednotlivý případ.

4. Poskytovatel je oprávněn ročně zvýšit celkovou měsíční platbu o míru inflace zveřejněnou ČSÚ. O této skutečnosti bude poskytovatel klienta informovat písemně jeden měsíc před zvýšením platby.

5. 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.

6. Klient není oprávněn k provádění údržbových prací na IS ani k zadání jejich provedení třetí osobě s výjimkou poskytovatelem schválených či doporučených firem.

7. 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 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.

8. V rámci preventivního monitoringu jsou na servisní oddělení odesílané 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.

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, Telefon: +420 296 808 312, www.apatykaservis.cz, podpora@apatykaservis.cz
Servisní centra Apatyka servis: Brno • Ostrava • Plzeň • Praha • Tábor • Turnov • Vysoké Mýto