

## ZMLUVA O SPRÁVE

lekárenského systému Pharmacy HITT

č. zmluvy: **NRSYS/2017/09/100 061**

uzatvorená v Nitre dňa .....2017 zmysle § 536 a nasl. Obchodného Zákonníka č.513/91 Zb. v znení zmien,

medzi

**ZHOTOVITEĽOM:**

**NRSYS s.r.o., Akademická 12, Nitra 949 01**

IČO : 30 997 763

DIČ : 2020410326

IČ DPH : SK2020410326

Banka :

IBAN :

Zastúpená : **Ing. Jozef Fiebig, konateľ spoločnosti**

Spoločnosť je zapísaná v OR Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka číslo 1266/N.

**Osoby oprávnené jednať**

v zmluvných záležitostiach: Ing. Štefan Bandler, Ing. Jozef Fiebig

v odborných záležitostiach: Viliam Valach, Ing. Jozef Fiebig, Ing. Alan Fiebig

/ ďalej zhotoviteľ /

a

**OBJEDNÁVATEĽOM:**

**Fakultná nemocnica s poliklinikou J. A. Reimana Prešov, Hollého 14, Prešov 080 81**

**Prevádzka: NEMOCNIČNÁ LEKÁREŇ**

IČO : 00 610 577

DIČ : 2021281559

IČ DPH : SK2021281559

Banka : :

IBAN : :

Zastúpená : **MUDr. Radoslav Čuha, MBA, MPH, generálny riaditeľ**

**Ing. Mária Miščíková, MBA, ekonomický riaditeľ**

Štátna príspevková organizácia zriadená zriaďovacou listinou MZ SR, zo dňa 14.06.1991, pod č. 1970/1991-A/XI-1.

**Osoby oprávnené jednať**

v zmluvných záležitostiach : MUDr. Radoslav Čuha, MBA, MPH, Ing. Mária Miščíková, MBA

v odborných záležitostiach : Ing. Pavol Matkulčík, Richard Haľko

/ ďalej objednávateľ /

**Čl. 1. Predmet zmluvy**

- 1.1. Predmetom tejto zmluvy je dodanie diela spočívajúce v dodávke programového vybavenia pre lekáreň Pharmacy HITT, inštalácia systému Pharmacy HITT a dodávka systémového software a hardware podľa prílohy č.1., ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.2. Predmetom tejto zmluvy je ďalej poskytovanie servisnej činnosti pre správu systému Pharmacy HITT podľa príloh č.2. a č.3., ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.3. Predmetom tejto zmluvy je inštalácia systému Pharmacy HITT a dodávka systémového software a hardware podľa prílohy č.1., ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.4. Predmetom tejto zmluvy je ďalej poskytnutie užívacieho práva na programové vybavenie Pharmacy HITT – t.j. informačného systému vytvoreného spoločnosťou NRSYS, bližšie špecifikované v prílohe č.1. k tejto zmluve, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.5. Poskytnutá softvérová licencia je nevýhradná, t.j. objednávateľ je povinný:
  - a) používať softvér na základe tejto licencie výlučne pre potreby objednávateľa
  - b) softvér obsluhovať a udržiavať v zmysle dodanej dokumentácie a realizovaných školení
- 1.6. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať dielo sám. Ak zhotoviteľ použije na splnenie záväzku iné osoby, zodpovedá za vykonanie diela v plnom rozsahu.

**Čl. 2. Cena predmetu zmluvy**

- 2.1. Cena predmetu tejto zmluvy je určená dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách a jeho vykonávacích predpisoch.

Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi za predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.1. sumu 1.420,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH.

Bližšia špecifikácia ceny predmetu tejto zmluvy sa nachádza v prílohe č.1., ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

- 2.2. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi za predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.2. ročne sumu vo výške 391,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH.

V cene je zahrnutý servis podľa príloh č.2. a 3. k tejto zmluve na obdobie 1 roka.

**Čl. 3. Spôsob platby**

- 3.1. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi cenu predmetu tejto zmluvy nasledovne:
  - 3.1.1. Za dielo podľa bodu 1.1. na základe zhotoviteľom vystavenej zálohovej faktúry v plnej výške dodávky v stanovenom termíne splatnosti.
  - 3.1.2. Za správu programového vybavenia Pharmacy HITT pravidelnými ročnými platbami vo výške 391,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH na základe vystavenej faktúry.
  - 3.1.3. Objednávateľ uhradí poplatok za správu systému nasledovne:
    - za obdobie október - december 2017 v pomernej výške 97,75 € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH
    - za obdobie január - december 2018 vo výške 391,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH
    - za obdobie január - september 2019 v pomernej výške 293,25 € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH
- 3.2. Objednávateľ zaväzuje zhotoviteľovi uhradiť základný ročný aktualizčný poplatok za aktualizčný servis vo výške 259,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH na rok vopred na základe faktúry. Jedná sa o ročný poplatok za upgrade lekárenského systému Pharmacy HITT, ktorý je zhotoviteľom v tomto systéme realizovaný s cieľom zvýšiť jeho úroveň a zefektívniť tento softvér a zabezpečiť legislatívnu podporu. /Príloha č.4./
- 3.3. Objednávateľ uhradí ročný aktualizčný poplatok nasledovne:
  - za obdobie október - december 2018 v pomernej výške 64,75 € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH

- za obdobie január - september 2019 v pomernej výške 194,25 /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH

- 3.4. Na základe úhrady aktualizáčného poplatku zhotoviteľ objednávateľovi poskytne záruku na systém, legislatívne zmeny a vyššie verzie softvéru na obdobie 12 mesiacov.

#### **Čl. 4. Realizácia predmetu zmluvy**

- 4.1. Realizácia diela sa uskutoční na základe schváleného zoznamu hardvéru a softvéru, dohodnutého harmonogramu prác, v termíne, rozsahu a v cene, ktoré budú vopred dohodnuté v prílohe č. 1.
- 4.2. Objednávateľ môže do 30 dní od inštalácie predmetu tejto zmluvy v rámci skúšobnej prevádzky reklamovať u zhotoviteľa nefunkčnosť alebo chyby programového vybavenia, prípadne niektorých jeho modulov alebo častí. Reklamácia musí byť doručená zhotoviteľovi písomne. Po uplynutí tejto doby je predmet tejto zmluvy považovaný za plne funkčný a odovzdaný objednávateľovi.

#### **Čl. 5. Práva a povinnosti zmluvných strán - Zhotoviteľ**

- 5.1. Zhotoviteľ neposkytne užívacie právo a servis na systém Pharmacy HITT v prípade, že objednávateľ v lehote splatnosti nezaplatil ročný poplatok definovaný v bode 3.1.2. a 3.2.
- 5.2. Zhotoviteľ je povinný poskytovať aktualizáčny servis na programové vybavenie, ktorý zahŕňa v sebe dodávky programov zapríčinené zmenami v legislatíve.  
Zhotoviteľ je povinný legislatívne zmeny v programoch v rámci aktualizáčného servisu zabezpečiť v termínoch pred nadobudnutím účinnosti zmien v právnych predpisoch.
- 5.3. Zhotoviteľ nie je povinný poskytnúť aktualizáčny servis na lekárenský systém Pharmacy HITT v prípade nezaplatenia ročného aktualizáčného poplatku na systém podľa bodu 3.2.
- 5.4. Aktualizáčny servis nezahŕňa v sebe tie úpravy programov, o ktoré objednávateľ požiada zhotoviteľa písomnou objednávkou a ktoré nie sú podložené legislatívnymi zmenami.
- 5.5. Zhotoviteľ nie je zodpovedný za chyby a prestoje systému Pharmacy HITT vyvolané chybami komunikačných liniek a chybami, ktoré boli spôsobené konaním podľa bodu 8.6. tejto zmluvy.
- 5.6. V prípade, že objednávateľ neuplatnil svoje právo zmluvu vypovedať v stanovenej lehote podľa bodu 10.2. zhotoviteľ má nárok na odmenu v zmysle článku 2.2. tejto zmluvy.
- 5.7. Zhotoviteľ má povinnosť dodržiavať ustanovenia tejto zmluvy a zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho objednávateľa. Zhotoviteľ nie je oprávnený meniť údaje v databázach systému Pharmacy HITT na základe požiadavky bežného užívateľa objednávateľa.

#### **Čl. 6. Práva a povinnosti zmluvných strán – Objednávateľ**

##### **Objednávateľ sa zaväzuje:**

- 6.1. V súvislosti s poskytovanou softvérovou licenciou, že:
- neposkytne povolenie na používanie softvéru, neprevedie ani inak neposkytne softvér žiadnej tretej strane
  - neupraví ani nezhotoví odvodené diela softvéru
  - nevytvorí kópie softvéru ani iným spôsobom nezasiahne do obsahu softvéru
  - nebude softvér množiť a prenášať na iné počítače
- 6.2. Aktívne spolupracovať so zhotoviteľom pri inštalácii diela a realizácii následných legislatívnych úprav programového vybavenia.
- 6.3. V prípadoch uvedených v bode 5.5. a 8.6. hradiť zhotoviteľovi s objednávateľom dopredu dohodnuté náklady spojené s úpravou a opravou predmetu zmluvy.
- 6.4. V stanovenej lehote uhradiť dohodnuté finančné plnenie.

- 6.5. Dodržiavať ustanovenia tejto zmluvy a zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho zhotoviteľa.

### **Čl. 7. Miesto a čas plnenia**

- 7.1. Miestom realizácie diela je: FNŠP J. A. Reimana Prešov - nemocničná lekáreň.
- 7.2. Termín inštalácie programového vybavenia je stanovený na 28.9.2017.
- 7.3. Táto zmluva je v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov povinne zverejňovanou zmluvou.
- Zmluva nadobúda účinnosť v zmysle ustanovenia § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 7.4. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 30.09.2019.

### **Čl. 8. Záručné podmienky**

- 8.1. Záručná doba na predmet tejto zmluvy je 1 kalendárny rok a začína plynúť dňom odovzdania systému Pharmacy HITT, resp. uhradenia ročného poplatku.
- 8.2. Zhotoviteľ zodpovedá za chyby, ktoré má dielo v čase jeho odovzdania, ako aj za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí diela s výnimkou chýb podľa bodu 8.6.
- 8.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje odstrániť záručné aj ostatné chyby systému podľa termínov ako sú špecifikované v prílohe č.2. k tejto zmluve, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 8.4. Náklady spojené s opravou chyby v rámci záručnej lehoty s výnimkou chýb spôsobených konaním podľa bodu 8.6. znáša zhotoviteľ.
- 8.5. Objednávateľ sa zaväzuje zistené chyby bez zbytočného odkladu po ich zistení oznámiť zhotoviteľovi telefonicky na telefónnom čísle 037/6541 541. Chyby môžu byť nahlásené zhotoviteľovi v časoch ako sú špecifikované v prílohe č.2. k tejto zmluve. Chyby môže za objednávateľa nahlásiť len osoba oprávnená konať v odborných alebo zmluvných záležitostiach.
- 8.6. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby v prípade ak :
- 8.6.1. programový produkt nebol obsluhovaný a udržiavaný v zmysle dodanej dokumentácie a realizovaných školení
- 8.6.2. na jednotlivých častiach programov boli vykonané zmeny tretími osobami, ktoré neboli zhotoviteľom poverené na vykonanie zmien
- 8.6.3. objednávateľ používa na dodaných zariadeniach nelegálne získané programové vybavenie, t.j. programy bez licencie, ktoré môžu spôsobiť chybné fungovanie zariadení, resp. ich častí
- 8.6.4. objednávateľ používa programové vybavenie infikované počítačovými vírusmi, ktoré spôsobia poškodenie alebo zničenie programového vybavenia, alebo technických zariadení
- 8.6.5. boli zo strany objednávateľa robené neodborné zásahy do riadiacich databáz alebo bola porušená metodika archivácie súborov
- 8.6.6. objednávateľ neoprávnene vykonal zásah do konfiguračných súborov systému
- 8.6.7. vady v programoch boli dokázateľne spôsobené chybnou funkciou hardware
- 8.6.8. vady boli spôsobené zlými dátami zadanými objednávateľom alebo nedôslednou kontrolou údajov v systéme.
- V uvedených prípadoch budú služby spojené s opravou, vrátane cestovných nákladov zhotoviteľa riešené v zmysle bodu 6.2.

### **Čl. 9. Zodpovednosť za škodu.**

- 9.1. Zmluvná strana, ktorá poruší svoju povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy, je povinná nahradiť škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane, s výnimkou prípadu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi

zodpovednosť uvedenými v ustanovení § 374 Obchodného zákonníka. Výška škody je obmedzená na maximálne 3.320,- €.

- 9.2. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu, ktorá objednávateľovi vznikla tým, že zhotoviteľ nemohol riadne a včas splniť svoju povinnosť z tejto zmluvy z dôvodu, že objednávateľ si riadne a včas nesplnil svoje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy.

#### **Čl. 10 . Ukončenie zmluvy**

- 10.1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva sa môže ukončiť:

10.1.1. Písomne, na základe vzájomnej dohody medzi objednávateľom a zhotoviteľom.

10.1.2. Výpoveďou z podnetu ktorejkoľvek zmluvnej strany bez udania dôvodov, s výpovednou lehotou 6 mesiacov, ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak.

- 10.2. Výpoveď musí byť doručená písomne /nie faxom/. Výpovedná lehota začína plynúť od 1. dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

- 10.3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ukončenia platnosti tejto zmluvy, objednávateľ bude môcť používať programové vybavenie na prezeranie a filtrovanie údajov a informácií v ňom obsiahnutých, pričom dodávateľ bude povinný strpieť a nesmie objednávateľovi brániť v manipulácii s týmito údajmi a informáciami a v prípade potreby je dodávateľ povinný poskytnúť objednávateľovi potrebnú súčinnosť pre zachovanie týchto údajov a informácií.

#### **Čl. 11. Utajované skutočnosti**

- 11.1. Všetky informácie, výkresy, špecifikácie, dokumentácie, software na ktoromkoľvek médiu a výpisy software, ktoré jedna strana odovzdá druhej strane, alebo ktoré sa čas od času odovzdajú druhej strane a súvisia so systémom alebo ktoroukoľvek jeho časťou, vrátane technických špecifikácií a všetkých informácií, ktoré sa vzťahujú k záležitostiam alebo podnikaniu alebo obchodným plánom ktorejkoľvek zo zmluvných strán, bude druhá zmluvná strana považovať za dôverné.

- 11.2. Objednávateľ ďalej súhlasí s tým, že ani sám, ani prostredníctvom žiadnej svojej pobočky alebo agenta nepredá, neudelí licenciu alebo sublicenciu, nebude vyrábať, ani inak nakladať so systémom, ani žiadnou jeho časťou, alebo časťami, alebo podskupinami, ani nenechá systém, alebo jeho časti vyrobiť na základe akýchkoľvek technických informácií, ktoré získal od zhotoviteľa. Objednávateľ môže použiť štandardné exportné nástroje pre získanie potrebných dát.

- 11.3. Povinnosť zachovávať dôvernosť informácií podľa tohto článku 11 neplatí pre žiadne informácie, ktoré sa stali alebo stanú verejne dostupné a známe nie vinou strany, ktorá ich obdržala, s výnimkou Due Dilligence a medzinárodných auditov vykonávaných v súvislosti s kapitálovými zmenami.

- 11.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po dobu platnosti tejto zmluvy a po dobu nasledujúcich dvadsaťštyri mesiacov po splnení predmetu tejto zmluvy sa obidve strany zdržia snáh o získanie ktoréhokoľvek zamestnanca druhej strany, ktorý sa zaoberá prácami v súvislosti so zmluvou a takému zamestnancovi nebudú ponúkať zamestnanie, nebudú využívať jeho služby a znalosti mimo rámec tejto zmluvy, ani prostredníctvom iného právneho predpisu, než je zákonník práce. Pre prípad, že ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší toto ustanovenie, si účastníci zmluvy dohodli zmluvnú pokutu vo výške 9.960,- €. Zmluvná pokuta je splatná na základe vyúčtovania zaslaného strane, ktorá dohodu porušila.

#### **Čl. 12. Záverečné ustanovenia**

- 12.1. Táto zmluva je v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov povinne zverejňovanou zmluvou.

Zmluva nadobúda účinnosť v zmysle ustanovenia § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

- 12.2. Súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č.1. Cena predmetu zmluvy – detailný rozpis
  - Príloha č.2. Cena poskytovaných služieb – detailný rozpis
  - Príloha č.3. Balík služieb Pharmacy HITT servis – popis
  - Príloha č.4. Základný ročný aktualizáčny poplatok - popis
- 12.3. Objednávateľ prehlasuje, že predmet zmluvy a jeho obsah, je mu známy a bol s ním oboznámený..
- 12.4. Obe zmluvné strany súhlasne konštatujú, že jednotlivým bodom tejto zmluvy porozumeli, podmienky považujú za primerané, zaväzujú sa ich plniť a zdržia sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho zmluvného partnera.
- 12.5. Všetky neskoršie obojstranné dohody, vzťahujúce sa k tejto zmluve, musia byť urobené formou písomnej dohody.
- 12.6. Zhotoviteľ prehlasuje, že k inštalovaným programovým produktom má autorské práva a sú v jeho vlastníctve a poplatky za ich užívanie sú zahrnuté v cene produktu, resp. aktualizáčnom poplatku podľa bodu 3.2. tejto zmluvy.
- 12.7. Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy medzi zmluvnými stranami vyplývajúce z tejto zmluvy sa riadia Obchodným zákonníkom, pokiaľ to v zmluve nie je výslovne stanovené inak.
- 12.8. Táto zmluva je vyhotovená v 2 exemplároch, z ktorých 1 obdrží objednávateľ a 1 zhotoviteľ.
- 12.9. Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich pravú a vážnu vôľu, nebola urobená pod nátlakom a na znak súhlasu ju po prečítaní vlastnoručne podpísali.

za objednávateľa  
MUDr. Radoslav Čuha, MBA, MPH  
generálny riaditeľ FNŠP

za zhotoviteľa  
Ing. Jozef Fiebig, konateľ

za objednávateľa  
Ing. Mária Miščíková, MBA  
ekonomický riaditeľ FNŠP

V Nitre dňa: .....2017

V Prešove dňa: 2

## PRÍLOHA č.1. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2017/09/100 061

názov komponentu	počet ks	jednotková cena	cena spolu
<b>SLUŽBY</b>			
<b>Inštalácia SW balíka</b> - inštalácia a konfigurácia systému - školenie - dozor pri nábehu - dozor pri 1.fakturácii na poisťovňu - dopravné náklady	1	320,00	320,00
<b>SPOLU služby /bez DPH/</b>			<b>320,00 €</b>
<b>HARDWARE A SOFTWARE</b>			
Pharmacy HITT - pokladňa	2	300,00	600,00
Pharmacy HITT - lekárenský systém	1	500,00	500,00
<b>SPOLU hardware a software /bez DPH/</b>			<b>1 100,00 €</b>
<b>SPOLU celkom /bez DPH/</b>			<b>1 420,00 €</b>
DPH 20%			284,00 €
Spolu vrátane DPH 20%			1 704,00 €

## PRÍLOHA č.2. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2017/09/100 061

<b>SPRÁVA A LICENCIE SYSTÉMU PHARMACY HITT</b>			
	počet	jednotková cena	cena spolu
<b>Ročné náklady – správa systému od 10/2017</b>			
<b>Balík služieb – Pharmacy HITT servis</b> (vzdialená správa, aktualizácia programových verzií, reinstalácie, poradenstvo, hot-line, v pracovné dni od 8.00 do 16.30 hod.)	1	1 002,00	1 002,00
Poskytnutá zľava			- 611,00
<b>Správa systému ročne /bez DPH/</b>			<b>391,00 €</b>
<b>Ročné náklady – aktualizčný poplatok</b>			
Pharmacy HITT – informačný systém pre lekáreň	1	233,00	233,00
PharmNet I – komunikačný modul	1	26,00	26,00
<b>Aktualizácia ročne /bez DPH/</b>			<b>259,00 €</b>
<b>SPOLU ročne /bez DPH/</b>			<b>650,00 €</b>
DPH 20%			130,00 €
<b>Spolu s DPH 20%</b>			<b>780,00 €</b>

**Kategorizácia chýb**

Kategorizácia sa vzťahuje aj na chyby uplatnené v rámci záručnej lehoty, resp. v rámci poskytovaných služieb.

**1. Chybou typu A sa rozumie:**

- Vážne chyby, ktoré znemožňujú používanie informačného systému ako celku alebo jeho časti, spôsobujú vážne prevádzkové problémy alebo hrubo porušujú bezpečnostné požiadavky objednávateľa.
- Neriešené legislatívne úpravy.

Chyba typu „A“ musí byť zhotoviteľom riešená v termíne najneskôr do 24 hodín od nahlásenia chyby zhotoviteľovi. Objednávateľ je povinný umožniť zhotoviteľovi riešenie reklamovaných chýb typu „A“ aj v mimopracovnom čase.

**2. Chybou typu B sa rozumie:**

- Stredné chyby, ktoré spôsobujú problém pri používaní a prevádzke systému alebo jeho časti, ale umožňujú prevádzku, ktorá nemá vplyv na kvalitu ukladaných dát a výsledky spracovania.
- Problém, ktorý možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami.

Zhotoviteľ zaistí riešenie tejto chyby v termíne najneskôr do 5 pracovných dní nahlásenia problému zhotoviteľovi.

**3. Chybou typu C sa rozumie:**

- Ostatné chyby, ktoré majú charakter nízkej naliehavosti.

Zhotoviteľ zaistí riešenie tejto chyby v termíne najneskôr do 30 kalendárnych dní od nahlásenia chyby zhotoviteľovi, pokiaľ nebude oprávnenými pracovníkmi zhotoviteľa a objednávateľa písomne dohodnuté inak.

Kategorizáciu chýb vykonáva objednávateľ. V prípade, že zhotoviteľ nevznesie k zaradeniu chyby do typu A do 30 minút od nahlásenia objednávateľom písomnú námietku, považuje sa kategorizácia chyby za akceptovanú zo strany zhotoviteľa. O spornej kategorizácii chýb rozhodujú s konečnou platnosťou štatutárny zástupcovia objednávateľa a zhotoviteľa.



## PRÍLOHA č.3. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2017/09/100 061

## BALÍK SLUŽIEB - PHARMACY HITT SERVIS

PHARMACY HITT SERVIS **zahŕňa** nasledovné služby a práce pre klienta:

1. Záruka na softvér je predĺžená počas celého času platenej podpory, t.z. je na dobu neurčitú počas platenia plného paušálu.
2. Plný hot-line - komunikácia telefonicky alebo mailom s Centrom služieb firmy NRSYS s.r.o. počas pracovných dní v čase od 8.00 do 16.30 .
3. Uvedený čas hot-line je upravovaný, ak má zákazník zakúpený niektorý z rozširujúcich balíkov služieb.
4. Zákazník má možnosť využívať hot-line služby u pracovníkov (aplikačných a technických), ktorých pracovnou náplňou je výhradne poskytovanie hot-line, t.j. sú zákazníkovi plne k dispozícii v rozsahu podľa zakúpeného servisu.
5. V prípade pracovného pretlaku na hot-line služby bude zákazník vybavovaný prednostne. V prípade úplného vyťaženia hot-line pracovníkov bude zákazník spätne volaný firmou NRSYS (ak nie je možné jeho požiadavku vybaviť okamžite).
6. Pharmacy HITT servis hot-line :
  - zákazník má k dispozícii bezplatné poradenstvo po telefóne
    - ohľadne funkčnosti softvéru
    - o zmenách v softvéri zabezpečujúcich legislatívne úpravy
    - o zmenách v softvéri vyvolaných zdokonaľovaním systému
    - ohľadne nákupu techniky
    - ohľadne komunikácie s inými softvermi na trhu /AISLP, ADC, Nobel+ a pod.../
  - zákazník môže nahlásiť reklamáciu techniky, softvéru, dát a pod.
  - nahlásené problémy so systémom má zákazník okamžite riešené vzdialenou správou
  - zákazník má nárok na bezplatné úpravy dát a systému prostredníctvom vzdialenej správy
  - zákazník má zabezpečené bezplatné opravy aj tých chýb v dátach, ktoré spôsobil užívateľ
  - nahlásené problémy s technikou zákazník komunikuje po telefóne s technickým pracovníkom - vzdialené poradenstvo
  - zákazník môže požiadať Centrum služieb zákazníkom o servisný výjazd /technický, softvérový/
7. V prípade, kedy úpravy dát nie je možné vykonať vzdialenou správou, má zákazník právo na bezplatný servisný výjazd (vrátane prác aj dopravných nákladov).
8. V prípade nemožnosti vzdialenej zmeny softvéru NRSYS s.r.o. /pri nasadzovaní novej verzie, opravách, úpravách/ klient má v cene plného paušálu bezplatný výjazd vrátane prác aj dopravného.
9. V prípade, ak je k vyriešeniu problému s technikou nutný servisný výjazd, je tento **hradený** zákazníkom /práca technika, dopravné, náhradné diely a pod./ podľa aktuálneho sadzovníka NRSYS **zvýhodnenými sadzbami prác**. Ak má zákazník zakúpený balík služieb „pharmacy technický servis“, resp. je servisný výjazd riešený ako záručná oprava je tento servisný výjazd pre zákazníka bezplatný.
10. V prípade legislatívnych zmien zabezpečujeme odoslanie zmien e-mailom k zákazníkovi so zabezpečením inštaláčnych pokynov ku zmene.
11. Zákazník dostáva aj verzie programu, ktoré nie sú zapríčinené legislatívou, t.j. verzie s novou funkcionalitou zakúpených modulov.
12. Zákazník dostáva popisy zmien novej verzie systému elektronicky formou e-mailu.
13. Sťahovanie nových verzií programu zo stránky NRSYS s.r.o.
14. Zákazník dostáva aktualizovanú príručku k používanému lekárenskému informačnému systému v elektronickej forme prostredníctvom e-mailu. V prípade potreby si ju môže bezplatne kedykoľvek opätovne vyžiadať.
15. Zákazník dostáva e-mailom informácie o legislatívnych zmenách, predbežnej, plánovanej aj riadnej kategorizácii.

16. Dostáva kategorizačný zoznam do systému v dátovej forme, ktorú automaticky načítava lekárenský informačný systém /predbežný aj platný kategorizačný zoznam/.
17. Počas kategorizácie má predĺženú podporu podľa pokynov zaslaných zákazníkovi spolu s kategorizačným zoznamom.
18. Zákazník má možnosť plánovaného riadenia nákladov na servis, ktoré sú fixované na konkrétnu sumu za zvolený balík zmluvných služieb a nehrozí mu navýšenie nákladov z dôvodu poruchy na lekárenskom informačnom systéme.
19. Má možnosť dokúpiť si rozširujúce balíky služieb ako: predĺžený servis po 16.30, servis počas víkendov a sviatkov, služby jednorazovej víkendovej podpory /inventúra/ a hardvérovú podporu na technické vybavenie lekárne.
20. Úpravy informačného systému, o ktoré požiada zákazník a ktoré majú všeobecnú platnosť budú urobené bezplatne, dodané zákazníkovi v niektorej z ďalších verzií systému.
21. V prípade servisného výjazdu k opravám hardvéru alebo softvéru od iného výrobcu /hardvér alebo softvér nie je dodávaný firmou NRSYS/, je výjazd hradený **zvýhodnenými sadzbami prác**.
22. Zákazník je priebežne telefonicky kontaktovaný Centrom služieb zákazníkom za účelom zisťovania spokojnosti s poskytovanými službami a za účelom zisťovania ďalších potrieb zákazníka.
23. NRSYS zabezpečuje na požiadanie možnosť úprav lekárenského informačného systému na mieru, ktoré sú len pre potrebu konkrétneho zákazníka. Tieto úpravy systému budú spoplatnené podľa aktuálneho cenníka služieb a zrealizované až po odsúhlasení nákladov na požadovanú úpravu zákazníkovi.

## PRÍLOHA č.4. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2017/09/100 061

## ZÁKLADNÝ ROČNÝ AKTUALIZAČNÝ POPLATOK

1. Zabezpečuje garanciu vývoja softvéru, kvôli legislatívnym zmenám, technickému a systémovému pokroku.
2. **Pod legislatívnymi zmenami sa rozumie :**
  - každá úprava softvéru, ktorá má vplyv na zdrojové texty programu a je zapríčinená zmenami v legislatíve súvisiacej s programom
  - zabezpečenie vývoja softvérových mostíkov umožňujúcich **prechod** databáz na novú legislatívnu úpravu
3. NRSYS vyvinie zmeny v softvéri v termíne do platnosti úpravy legislatívy.
4. **Pod legislatívnou zmenou sa nerozumie:**
  - zabezpečenie inštalácie softvéru ani jeho aplikácia a školenie v konkrétnych podmienkach u zákazníka
  - legislatívna úprava nie je to, čo je možné zmeniť priamo v nastaveniach alebo databázach systému /napr. zmena sadzby DPH, kategorizácia a pod. /. Túto zmenu zabezpečuje niektorý z paušálov firmy NRSYS s.r.o.
5. **Pod technickým pokrokom sa rozumie :**
  - nové technológie serverov – viacprocesorové technológie, nové sieťové komponenty
  - nové technológie PC – viacprocesorové technológie
  - nové sieťové komponenty
  - ovládače na prídavné zariadenia - tlačiarne, snímače čiarového kódu, displeje
6. **Pod systémovým pokrokom sa rozumie :**
  - nové verzie operačného systému Windows
  - nové verzie používanej databázy systému /verzie SQL a pod./
  - testovanie nových servisných balíkov /servis pack/ pre Windows – prípadné nastavenia pre zmenené podmienky fungovania softvéru
  - komunikácia s Microsoft Office – vývoj pre nové verzie
7. V prípade prechodu z jedného balíka softvéru NRSYS s.r.o. na druhý balík softvéru NRSYS s.r.o. zabezpečuje možnosť nákupu so zľavou v pokračovateľskom balíku /napr. prechod DOS – Windows, zmena platformy softvéru File server – SQL server/.
8. Pri prevode užívateľských práv na inú spoločnosť /fyzickú osobu/ umožňuje previesť balík softvéru len za administratívny poplatok, t.j. pokračovateľ získa užívateľské práva na produkt s tými istými pravidlami ako pôvodný vlastník, len za administratívne poplatky prevodu zmlúv.
9. Pri prevode užívateľských práv na inú spoločnosť /fyzickú osobu/ umožňuje previesť balík servisných služieb, t.j. pokračovateľ získa služby na produkt s tými istými pravidlami ako pôvodný vlastník.