

ZMLUVA O SPRÁVE

lekárskeho systému Pharmacy HITT

č. zmluvy: NRSYS/2023/01/100 001

uzatvorená v Nitre dňa 11.01.2023 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: REIMANOVA VÝDAJŇA ZDRAVOTNÍCKYCH POMÔCOK

IČO : 00 610 577

DIČ : 2021281559

IČ DPH : SK2021281559

Banka :

IBAN :

Zastúpená : **Ing. Ľubomír Šarník, 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 : Ing. Ľubomír Šarník

v odborných záležitostiach :

/ ďalej objednávateľ /

Čl. 1. Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom tejto zmluvy je dodanie diela spočívajúce v poskytovaní servisnej činnosti pre správu systému Pharmacy HITT podľa príloh č. 1. a 2., ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.2. Predmetom tejto zmluvy je ďalej poskytnutie užívacieho práva a aktualizáčného servisu na programové vybavenie Pharmacy HITT – t.j. informačného systému vytvoreného spoločnosťou NRSYS.
- 1.3. 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
- 1.4. 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.
- 2.2. Objednávateľ sa zaväzuje hradiť zhotoviteľovi za predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.1. ročne sumu vo výške 792,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH.

V cene je zahrnutý servis podľa príloh č.1. a 2. k tejto zmluve na obdobie 1 roka.
- 2.3. Objednávateľ sa zaväzuje hradiť zhotoviteľovi za predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.2. ročne aktualizáčny poplatok vo výške 153,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH.

V cene je zahrnuté užívacie právo a aktualizáčny servis podľa príloh č.1. a 3. k tejto zmluve na obdobie 1 roka.

Čl. 3. Spôsob platby

Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi cenu predmetu tejto zmluvy nasledovne:

- 3.1. Za správu programového vybavenia Pharmacy HITT podľa bodu 1.1. pravidelnými ročnými platbami vo výške 792,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH na základe faktúry so splatnosťou 60 dní odo dňa vystavenia faktúry zhotoviteľom.

Objednávateľ uhradí ročný poplatok za správu systému nasledovne:

 - 3.1.1. v termíne od 01.02.2023 do 31.12.2023 vo výške 726,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH
 - 3.1.2. v termíne od 01.01.2024 do 31.12.2024 vo výške 792,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH
- 3.2. Za užívacie právo a aktualizáčny servis programového vybavenia Pharmacy HITT podľa bodu 1.2. pravidelnými ročnými platbami vo výške 153,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH na základe vystavenej faktúry so splatnosťou 60 dní odo dňa vystavenia faktúry zhotoviteľom.

Objednávateľ uhradí ročný poplatok za užívacie právo a aktualizáčny servis nasledovne:

 - 3.2.1. v termíne od 01.02.2023 do 31.12.2023 vo výške 140,25 € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH
 - 3.2.2. v termíne od 01.01.2024 do 31.12.2024 vo výške 153,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH
- 3.3. Na základe úhrady aktualizáčného poplatku zhotoviteľ objednávateľovi poskytne záruku na systém, legislatívne zmeny a vyššie verzie softvéru. 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.3./
- 3.4. Pohľadávky, ktoré zhotoviteľovi vzniknú voči objednávateľovi na základe tejto zmluvy je oprávnený postúpiť na tretie osoby len po predchádzajúcom súhlase objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený udeliť písomný súhlas len s predchádzajúcim písomným súhlasom Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky. V prípade, ak

zhotoviteľ postúpi pohľadávky voči objednávateľovi na tretie osoby bez predchádzajúcich písomných súhlasov v zmysle predošle uvedeného, považuje sa toto postúpenie za neplatné.

Čl. 4. Realizácia predmetu zmluvy

- 4.1. Realizácia diela sa uskutoční na základe dohodnutého rozsahu prác, v termíne a cene, ktoré budú vopred dohodnuté v prílohách č.1., 2. a 3.

Čl. 5. Práva a povinnosti zmluvných strán - Zhotoviteľ

- 5.1. Zhotoviteľ je povinný poskytnúť servis na programové vybavenie na obdobie podľa uhradenia ročného poplatku, tak ako je definované v čl. 3.
- 5.2. Zhotoviteľ neposkytne servis na systém Pharmacy HITT v prípade, že objednávateľ v lehote splatnosti nezaplatil ročný poplatok definovaný v čl. 3.
- 5.3. Zhotoviteľ je povinný poskytovať užívacie právo a aktualizčný servis na programové vybavenie, ktorý zahŕňa v sebe dodávky programov zapríčinené zmenami v legislatíve.
Zhotoviteľ je povinný legislatívne zmeny v programoch v rámci aktualizčného servisu zabezpečiť v termínoch pred nadobudnutím účinnosti zmien v právnych predpisoch.
- 5.4. Zhotoviteľ nie je povinný poskytnúť užívacie právo a aktualizčný servis na lekárenský systém Pharmacy HITT v prípade nezaplatenia ročného aktualizčného poplatku na systém podľa bodu 3.2.
- 5.5. Aktualizačný servis nezahŕňa v sebe tie úpravy programov, o ktoré objednávateľ požiadala zhotoviteľa písomnou objednávkou a ktoré nie sú podložené legislatívnymi zmenami.
- 5.6. 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.
- 5.7. V prípade, že objednávateľ neuplatnil svoje právo zmluvu vypovedať v stanovenej lehote podľa čl. 10., zhotoviteľ má nárok na odmenu v zmysle bodov 2.2. a 2.3. tejto zmluvy.
- 5.8. 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:
- a) neposkytne povolenie na používanie softvéru, neprevedie ani inak neposkytne softvér žiadnej tretej strane
 - b) neupraví ani nezhotoví odvodené diela softvéru
 - c) nevytvorí kópie softvéru ani iným spôsobom nezasiahne do obsahu softvéru
 - d) 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.
- 6.6. Objednávateľ berie na vedomie, že je povinný každých 12 mesiacov od obnovy užívacieho práva na predmet zmluvy zaplatiť ročný aktualizčný poplatok v zmysle článku 3.2. tejto zmluvy. Táto povinnosť zaniká v prípade, že dôjde k ukončeniu účinnosti tejto zmluvy akýmkoľvek dojednaným spôsobom.

Čl. 7. Miesto a čas plnenia

- 7.1. Miestom realizácie diela je: FNŠP J. A. Reimana Prešov – Reimanova výdajňa zdravotníckych pomôcok.
- 7.2. 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.
- 7.3. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú - do 31.12.2024.

Čl. 8. Záručné podmienky

- 8.1. Záručná doba na predmet tejto zmluvy je 1 kalendárny rok a začína plynúť dňom uhradenia ročného poplatku.
- 8.2. Zhotoviteľ zodpovedá 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.1. 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 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 jednat' 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 neoprávnené 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 druhou zmluvnou stranou, 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 nespĺnil 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.

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 súv sia 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 dôvernú 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.
- 11.5.** Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať mlčanlivosť vzťahujúcu sa na osobné údaje s ktorými prídu do styku akýmkoľvek spôsobom. Táto mlčanlivosť pôsobí aj po skončení platnosti a účinnosti zmluvy.
- 11.6.** Mlčanlivosť podľa bodu 11.5. sa rovnako vzťahuje aj na fyzické alebo právnické osoby, ktoré zmluvné strany využijú pri realizácii predmetu plnenia tejto zmluvy, pričom touto povinnosťou sú tieto osoby povinné zaviazat aj ďalšie fyzické alebo právnické osoby, ktoré využívajú pri realizácii predmetu plnenia podľa tejto zmluvy.
- 11.7.** Zmluvné strany sa zaväzujú fyzické alebo právnické osoby, ktoré využívajú na realizáciu predmetu plnenia podľa tejto zmluvy mlčanlivosťou vzťahujúcou sa na osobné údaje s ktorými prídu do styku, táto povinnosť mlčanlivosti podľa prvej vety musí trvať aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru, obdobného pracovného vzťahu, ukončení obchodného, iného vzťahu alebo školiaceho procesu. Táto povinnosť sa vzťahuje rovnako aj na ďalšie fyzické alebo právnické osoby, ktoré takto použité osoby využijú pri realizáciu predmetu plnenia podľa tejto zmluvy.
- 11.8.** Zmluvné strany sa zaväzujú poučiť osoby uvedené v bode 11.6. a 11.7. tohto článku zmluvy o povinnosti dodržiavať mlčanlivosť o osobných údajoch s ktorými prídu do styku uloženú zákonom č. 18/2018 z.z. o ochrane osobných údajov a o trestnoprávných následkoch, ktoré z takéhoto porušenia plynú.
- 11.9.** Zhotoviteľ zodpovedá objednávateľovi za škodu, ktorá bude spôsobená objednávateľovi porušením povinnosti uvedených v bodoch 11.5. až 11.8. tejto zmluvy a sľubuje, že akúkoľvek škodu, ktorá bude objednávateľovi spôsobená porušením povinnosti uvedených v tejto zmluve odškodní.

Čl. 12. Závěrečné 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 poskytovaných služieb – detailný rozpis
- Príloha č.2. Balík služieb Pharmacy HITT servis – popis
- Príloha č.3. 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 zhotoviteľa
Ing. Jozef Fiebig, konateľ

.....
za objednávateľa
Ing. Ľubomír Šarník, riaditeľ

V Nitre, dňa:

V Prešove, dňa:

PRÍLOHA č.1. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2023/01/100 001

SPRÁVA A LICENCIE SYSTÉMU PHARMACY HITT			
	počet	jednotková cena	cena spolu
Ročné náklady – správa systému			
Balík služieb – Pharmacy HITT servis (vzdialená správa, aktualizácia programových verzií, reinstalácie, poradenstvo, hot-line, v pracovné dni od 8.00 do 16.30 hod.)	12	54,00	648,00
Správa modulu Pharmacy HITT - eZdravie	12	12,00	144,00
Správa systému ročne /bez DPH/			792,00 €
DPH 20%			158,40 €
Spolu s DPH 20%			950,40 €
Ročné náklady – aktualizčný poplatok			
Pharmacy HITT – informačný systém pre lekáreň	1	125,00	125,00
PharmNet I – komunikačný modul	1	28,00	28,00
Aktualizácia ročne /bez DPH/			153,00 €
DPH 20%			30,60 €
Spolu s DPH 20%			183,60 €

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.2. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2023/01/100 001

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 softvérmi 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.3. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2023/01/100 001**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.