

ZMLUVA O SPRÁVE

lekárenského systému Pharmacy HITT

č. zmluvy: NRSYS/2016/10/100 023

uzatvorená v Nitre dňa 20.10.2016 zhrňuse § 536 a nasl. Obchodného Zákonníka č.513/91 Zb. v znení zmien,

medzi

ZHOTOVITEĽOM:

NRSYS s.r.o., Akademická12, Nitra 949 01

IČO : 30 997 763

DIČ : 2020410326

IČ DPH : SK2020410326

Banka : Tatra banka, a.s. pobočka Nitra

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 Bandier, Ing. Jozef Fiebig

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

/ ďalej zhotoviteľ /

a

OBJEDNÁVATEĽOM:

Nemocnica Alexandra Wintera, n.o., Winterova 66, Piešťany 921 63

Prevádzka: Lekáreň v budove ZZZ Nová poliklinika, Rekreačná 2, Piešťany

IČO : 36 084 221

DIČ : 2021704685

IČ DPH : SK2021704685

Banka : VÚB, a.s. pobočka Piešťany

IBAN :

Zastúpená : MUDr. Štefan Kóňa, riaditeľ

Osoby oprávnené jednať

v zmluvných záležitostiach : MUDr. Štefan Kóňa

v odborných záležitostiach : Marek Mišák

/ ďalej objednávateľ /

Čl. 1. Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom tejto zmluvy je dodanie diela spočívajúce v dodávke programového vybavenia pre lekára Pharmacy HITT a poskytovaní servisnej činnosti pre správu systému Pharmacy HITT podľa príloh č.2. a č.3., ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.2. Predmetom tejto zmluvy je inštalácia systému Pharmacy HITT a dodávka systémového software podľa prílohy č.1., ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi cenu za predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.1. nasledovne:
- 2.2. v termíne od 11/2016 mesačne sumu 140,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH.
- 2.3. V cene je zahrnutý servis podľa príloh č.2. a 3. k tejto zmluve na obdobie 1 mesiaca.
- 2.4. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi za predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.2. sumu 9.458,12 € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH.
- 2.5. Bližšia špecifikácia ceny predmetu tejto zmluvy sa nachádza v prílohe č.1., ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 2.6. Ďalšie materiály, zariadenia, programové prostriedky, doplnky, alebo práce, ktoré nie sú uvedené v prílohe č.1. tejto zmluvy, nie sú zahrnuté v cene podľa čl.2.1. a 2.2. tejto zmluvy. Avšak v prípade záujmu objednávateľa môžu byť poskytnuté osobitne, na základe vzájomnej dohody /dojednaní/ medzi objednávateľom a zhotoviteľom za dohodnutú odplatu a budú tvoriť ďalšie písomné dodatky k tejto zmluve.

Čl. 3. Spôsob platby

- 3.1. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi cenu predmetu tejto zmluvy nasledovne:
 - 3.1.1. Za správu programového vybavenia Pharmacy HITT pravidelnými mesačnými platbami na základe vystavenej faktúry v termíne od 11/2016 vo výške 140,- € bez DPH.
 - 3.1.2. Za dodané dielo podľa bodu 1.2. platbu vo výške 9.458,12,- € bez DPH, t.j. 11.349,74 € s DPH 20% na základe vystavenej faktúry mesačnými splátkami vo výške 1.000,- € s DPH vždy do 15. dňa v príslušnom mesiaci takto:
a/ v období 11/2016 až 09/2017 mesačne sumu 1000,- € s DPH
b/ v termíne do 15.10.2017 sumu 349,74 € s DPH
- 3.2. V ďalších rokoch sa objednávateľ zaväzuje zhotoviteľovi uhradiť základný ročný aktualizčný poplatok za aktualizčný servis vo výške 259,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH na základe faktúry do 1.januára príslušného roka. 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 prvýkrát za obdobie november - december 2017.
- 3.4. Na základe úhrady aktualizčného poplatku zhotoviteľ objednávateľovi poskytne záruku na systém, legislatívne zmeny a vyššie verzie softvéru na obdobie 12 mesiacov.

- 3.5. Zmena výšky ročného aktualizáčného poplatku je možná iba na základe dodatku(-ov) k tejto zmluve.
- 3.6. S ohľadom na možný pohyb cien a mieru inflácie považujú zmluvné strany za potrebné zabezpečiť zachovanie hodnoty platieb dohodnutých v článku 3.1.1. a 3.2. tejto zmluvy. Preto si dohodli pre úpravu cien nasledujúce zásady: Ceny uvedené v bodoch 3.1.1. a 3.2. tejto zmluvy sa budú upravovať každoročne v nadväznosti na výšku inflácie oznámenú Štatistickým úradom SR za predchádzajúci rok tak, že tieto ceny pre ďalší kalendárny rok sa upravia o ¼ hodnoty oznámenej výšky inflácie a sú platné od tohto vyhlásenia miery inflácie do oznámenia miery inflácie v nasledujúcom roku. Táto zásada platí počnúc dňom 1.1.2018, t.j. prvýkrát sa zohľadňuje za rok 2017 a platby budú podľa nej upravované v najbližšej fakturácii po vyhlásení miery inflácie. Takúto zmenu vo výške poplatku za aktualizčný servis a poskytované služby je možné realizovať na základe jednostranného rozhodnutia zhotoviteľa a následného doručenia písomnej informácie o tejto skutočnosti objednávateľovi minimálne 30 dní pred nadobudnutou platnosťou uvedenej zmeny. Uvedená informácia sa stáva dodatkom k tejto zmluve.

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 10 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 je povinný poskytnúť užívacie právo a servis na programové vybavenie po obdobie jedného kalendárneho mesiaca od odovzdania do užívania, resp. uhradenia mesačného poplatku, tak ako je definované v bode 3.1.1.
- 5.2. Zhotoviteľ neposkytne užívacie právo a servis na systém Pharmacy HIT v prípade, že objednávateľ v lehote splatnosti nezaplatil mesačný poplatok definovaný v bode 2.1.
- 5.3. Zhotoviteľ je povinný poskytovať aktualizčný 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.
- 5.4. Zhotoviteľ nie je povinný poskytnúť aktualizčný servis na lekárenský systém Pharmacy HIT v prípade nezaplatenia ročného aktualizáčného poplatku na systém podľa bodu 3.2.
- 5.5. Aktualizačný servis nezahŕňa v sebe tie úpravy programov, o ktoré objednávateľ požiada zhotoviteľa písomnou objednávkou a ktoré nie sú podložené legislatívnymi zmenami.
- 5.6. Zhotoviteľ nie je zodpovedný za chyby a prestoje systému Pharmacy 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 bodu 10.2. zhotoviteľ má nárok na odmenu v zmysle článku 2.1. 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 HIT na základe požiadavky bežného užívateľa objednávateľa.

Čl. 6. Práva a povinnosti zmluvných strán – Objednávateľ

Objednávateľ sa zaväzuje:

- 6.1. Aktívne spolupracovať so zhotoviteľom pri inštalácii diela a realizácii následných legislatívnych úprav programového vybavenia.
- 6.2. V prípadoch uvedených v bode 5.5. a 8.6. hradíť zhotoviteľovi s objednávatelom dopredu dohodnuté náklady spojené s úpravou a opravou predmetu zmluvy.
- 6.3. V stanovenej lehote uhradiť dohodnuté finančné plnenie.
- 6.4. Dodržiavať ustanovenia tejto zmluvy a zdržať sa akéhokoľvek konania poškodzujúceho zhotoviteľa.
- 6.5. Nerozširovať softwarové produkty bez súhlasu zhotoviteľa.
- 6.6. Objednávateľ berie na vedomie, že je povinný každých 12 mesiacov od zakúpenia alebo obnovy užívacieho práva na predmet zmluvy zaplatiť ročný aktualizčný poplatok v zmysle článku 3.2. tejto zmluvy, čím sa predlžuje platnosť tejto zmluvy o ďalších 12 mesiacov. 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: Lekáreň Nová poliklinika, Rekreačná 2, Piešťany.
- 7.2. Termín inštalácie programového vybavenia je stanovený na november – december 2016.
- 7.3. Zmluva nadobudne platnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po zverejnení CRZ.
- 7.4. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

Čl. 8. Záručné podmienky

- 8.1. Záručná doba na predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.1. je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť dňom odovzdania systému Pharmacy HITT, resp. uhradenia mesačného 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.** Zhotoviteľ aj objednávateľ sa dohodli, že od 1.11.2018 každá zmluvná strana má právo vyzvať druhú zmluvnú stranu na dojednanie zmeny podmienok zmluvy, pričom vyzvaná zmluvná strana má povinnosť výzvu na rokovanie akceptovať, tak aby došlo k uzavretiu dohody o zmene zmluvných podmienok zodpovedajúcich novým technologickým alebo finančným pomerom.

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 odovzdávajú 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 nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po zverejnení CRZ.
- 12.2.** Súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č.1. Cena predmetu zmluvy – detailný rozpis
 - Príloha č.2. Cena nájmu a poskytovaných služieb – detailný rozpis
 - Príloha č.3. Balík služieb Pharmacy HITT servis – popis
 - Príloha č.4. Základný ročný aktualizčný 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 Fiechtner, riaditeľ

Nemocnica Alexandra Wintera n.o.
Piešťany
MUDr. Štefan Kóňa
riaditeľ
.....
za objednávateľa
MUDr. Štefan Kóňa, riaditeľ

V Nitre, dňa: 20.9.2016

PRÍLOHA č.1. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2016/10/100 023

názov komponentu	počet ks	jednotková cena	cena spolu
SLUŽBY			
Inštalácia SW balíka - príprava údajov na preklonenie a odoslanie do NRSYSu - inštalácia hardvéru v lekárni - inštalácia a konfigurácia systému Pharmacy HITT - preklonenie údajov do systému Pharmacy HITT - školenie - dozor pri otvorení lekárne (doškolenie) - dopravné náklady	1	270,00	270,00
Dozor pri prvej fakturácii na zdravotnú poisťovňu - dozor (doškolenie) fakturácie na ZP, 4 hodiny, vrátane dopravných nákladov	1	50,00	50,00
SPOLU služby /bez DPH/			320,00 €
HARDWARE A SOFTWARE			
Pharmacy HITT - pokladňa	3	300,00	900,00
Pharmacy HITT - lekárenský systém	1	500,00	500,00
Poskytnutá zľava			- 300,00
Server Fujitsu Primergy TX1310M1	1	1 095,00	1 095,00
UPS APC SMART 620 VA	1	218,00	218,00
Modul vzdialenej správy	1	120,00	120,00
Tlačiareň HP LJ M225DN A4	1	229,00	229,00
PC Fujitsu Esprimo P420	4	399,00	1 596,00
Dotykový LED Monitor 22"	3	296,00	888,00
LED Monitor 22" FullHD	1	89,00	89,00
Fiškálna tlačiareň BlackBox EPSON TMH6000	3	1 067,00	3 201,00
Pokladničná zásuvka	3	105,00	315,00
Snímač DATALOGIC Q.SCAN	3	134,00	402,00
SPOLU hardware a software /bez DPH/			9 253,00 €
SPOLU celkom /bez DPH/			9 573,00 €
Poskytnutá zľava 5%			- 478,65 €
SPOLU po zľave /bez DPH/			9 094,35 €
Priplátok 4% na základe dohodnutého financovania na splátky			363,77 €
CENA celkom /bez DPH/			9 458,12 €
DPH 20%			1 891,62 €
CENA celkom vrátane DPH 20%			11 349,74 €

PRÍLOHA č.2. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2016/10/100 023

SPRÁVA SYSTÉMU PHARMACY HITT			
	počet	jednotková cena	cena spolu
Mesačné náklady – správa systému od 11/2016			
Balík služieb – Pharmacy HITT servis (vzdialená správa, aktualizácia programových verzií, reінstalácie, poradenstvo, hot-line, v pracovné dni od 8.00 do 16.30 hod.)	3	50,00	150,00
Balík služieb – Pharmacy HITT servis PLUS (rozšírenie doby servisu denne počas pracovných dní od 7.00 do 18.00 hod.)	1	17,00	17,00
Poskytnutá zľava			- 27,00
SPOLU mesačne /bez DPH/			140,00 €
DPH 20%			28,00 €
Spolu s DPH 20%			168,00 €
Ročné náklady – licenčný upgrade			
Pharmacy HITT – informačný systém pre lekáreň	1	233,00	233,00
PharmNet I – komunikačný modul	1	26,00	26,00
SPOLU ročne /bez DPH/			259,00 €
DPH 20%			51,80 €
Spolu s DPH 20%			310,80 €

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 vyriešená 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/2016/10/100 023

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 inštalčných 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/2016/10/100 023

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.