

## ZMLUVA O DODÁVKE A SPRÁVE lekárskeho systému NRsys Pharmacy

**Číslo zmluvy: CGM 125/2012**

uzatvorená v Myjave dňa 27.2.2012 zmysle § 536 a nasl. Obchodného Zákonníka č.513/91 Zb. v znení zmien,

**medzi**

**ZHOTOVITEĽOM:**

**CompuGroup Medical Slovensko, s.r.o., Tomášikova 3/A Bratislava 821 01**

IČO : **357 747 38**

DIČ : **2020232775**

Banka : **Tatra banka, a.s. Bratislava, číslo účtu 2624820233/1100**

Zastúpená : **Ing. Pavol Chudý, konateľ spoločnosti**

Spoločnosť je zapísaná v OR Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 19825/B.

**Osoby oprávnené jednať**

v zmluvných záležitostiach: Ing. Pavol Chudý

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

/ ďalej Zhotoviteľ /

**a**

**OBJEDNÁVATEĽOM:**

**Nemocnica s poliklinikou Myjava, Staromyjavská 59, Myjava 907 01**

IČO : **00 610 721**

DIČ : **2021039988**

Banka : **ČSOB banka, číslo účtu: 4014845336/7500**

Zastúpená : **MUDr. Jozef Markovič, riaditeľ**

príspevková organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti Trenčianskeho samosprávneho kraja

**Osoby oprávnené jednať**

v zmluvných záležitostiach : MUDr. Jozef Markovič

v odborných záležitostiach : RNDr. Anna Škrinárová

/ ďalej Objednávateľ /

### **Čl. 1. Predmet zmluvy**

- 1.1. Predmetom tejto zmluvy je ďalej poskytnutie užívacieho práva na programové vybavenie pre lekára Pharmacy – t.j. informačného systému vytvoreného spoločnosťou NRSYS, bližšie špecifikované v prílohe č.1. k tejto zmluve, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.2. Predmetom tejto zmluvy je inštalácia systému Pharmacy podľa prílohy č.1., ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.3. Predmetom tejto zmluvy je dodanie diela spočívajúce v poskytovaní servisnej činnosti pre správu systému Pharmacy podľa príloh č.2. a č.3., ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

### **Čl. 2. Cena predmetu zmluvy**

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

- 2.1. Celková cena plnenia podľa tejto zmluvy činí 4 009,00 € bez DPH, plus aktuálne platná DPH.
- 2.2. Kalkulácia ceny za jednotlivé časti diela je uvedená v prílohe č.1 a č.2 tejto zmluvy
- 2.3. Cena je stanovená dohodou ako konečná za rozsah plnenia podľa tejto zmluvy. Pokiaľ sa v priebehu realizácie Diela ukáže, že je účelné zmeniť alebo modifikovať obsah Diela, obidve strany toto prerokujú a po odsúhlasení oboma stranami bude zmena zapísaná formou dodatku k tejto zmluve. Takéto zmeny alebo modifikácie obsahu dodávky budú do ceny podľa tejto zmluvy premietnuté formou zvýšenia či zníženia dohodnutej čiastky.
- 2.4. V iných prípadoch má Zhotoviteľ právo upraviť cenu len v prípade legislatívnych zmien a zmien, ktoré vyplývajú zo zmien colných a daňových predpisov, eventuálne iných prípadných poplatkov štátu.

### **Čl. 3. Spôsob platby**

- 3.1. Cena za plnenie bude fakturovaná na základe potvrdených odovzdávacích protokolov za realizáciu ucelenej časti plnenia zmluvy, ktorá je samostatne ocenená, kde za deň zdaniteľného plnenia je považovaný deň akceptácie odovzdávacieho protokolu.
- 3.2. Faktúry budú vystavené v dvoch originálnych vyhotoveniach, vystavené na dve desatinné miesta a zaslané na adresu Objednávateľa.
- 3.3. Na základe potvrdeného Odovzdávacieho protokolu o odovzdaní Licencií a implementácii Pharmacy, Príloha č.1 podľa tejto zmluvy, bude vystavený Zhotoviteľom daňový doklad (faktúra) na čiastku 1 800,00€ plus aktuálne platná DPH podľa Prílohy č.1 tejto zmluvy. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia bude dátum odovzdania / prevzatia častí diela uvedené v Odovzdávacom protokole.
- 3.4. Splatnosť faktúry podľa bodu 3.3 je 90 dní od dátumu vystavenia faktúry.
- 3.5. Splatnosť faktúry Ročné náklady na správu systému sa bude riadiť splátkovým kalendárom, ktorý bude prílohou faktúry. Fakturovaná čiastka 3 010,80€ bude rozložená do 12 mesačných rovnomerných splátok 250,90€. Prvá splátka bude splatná 28. dňa v druhom mesiaci nasledujúcom po dni odovzdania príslušnej časti diela. Ďalšie splátky budú splatné vždy k 28. dňu daného mesiaca. Zhotoviteľ môže so súhlasom Objednávateľa urýchliť postup realizácie. Objednávateľ môže na základe svojich finančných možností urýchliť splácanie fakturovanej čiastky oproti splátkovému kalendáru.
- 3.6. Faktúra bude spracovaná v súlade s platnou legislatívou a odovzdaná v dvoch originálnych výtlačkoch a bude obsahovať minimálne tieto údaje:
  - a. Označenie Zhotoviteľa a Objednávateľa, peňažný ústav, číslo účtu,
  - b. IČO, IČ pre DPH, DIČ Zhotoviteľa a IČO a DIČ Objednávateľa,
  - c. Názvy, jednotkové množstvá, jednotkové ceny bez DPH, ceny celkom bez DPH, DPH celkom, celková cena s DPH,
  - d. Splátkový kalendár,
  - e. Doklad o odovzdaní predmetu plnenia Objednávateľovi v sídle Objednávateľa.
- 3.7. Dôvodom na oprávnené vrátenie faktúry je skutočnosť, že faktúra má formálne alebo obsahové nedostatky. V takomto prípade nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry.

- 3.8. V prípade oneskorenej úhrady má Zhotoviteľ právo fakturovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z neuhradenej sumy za každý deň omeškania.
- 3.9. Dohodnuté platobné podmienky sú záväzné. Zmena platobných podmienok je možná len formou písomného dodatku tejto zmluvy.

#### **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 poplatkov podľa tejto zmluvy.
- 5.2. Zhotoviteľ neposkytne užívacie právo a servis na systém Pharmacy v prípade, že Objednávateľ v lehote splatnosti nezaplatil poplatky podľa tejto zmluvy.
- 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 aktualizčného servisu zabezpečiť v termínoch pred nadobudnutím účinnosti zmien v právnych predpisoch.
- 5.4. Zhotoviteľ nie je povinný poskytnúť aktualizčný servis na lekárenský systém Pharmacy v prípade nezaplatenia poplatkov podľa tejto zmluvy.
- 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 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. hradiť Zhotoviteľovi s Objednávateľom 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.

#### **Čl. 7. Miesto a čas plnenia**

- 7.1. Miestom realizácie diela je: Lekáreň Nemocnica s poliklinikou Myjava, Staromyjavská 59, Myjava
- 7.2. Termín inštalácie programového vybavenia je do 15.3.2012.

### **Čl. 8. Záručné podmienky**

- 8.1.** Záručná doba na predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.1. je 12 mesiacov a začína plynúť dňom odovzdania systému Pharmacy, 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.3. 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 :
- a. programový produkt nebol obsluhovaný a udržiavaný v zmysle dodanej dokumentácie a realizovaných školení
  - b. na jednotlivých častiach programov boli vykonané zmeny tretími osobami, ktoré neboli Zhotoviteľom poverené na vykonanie zmien
  - c. Objednávateľ používa na dodaných zariadeniach nelegálne získané programové vybavenie, t.j. programy bez licencie, ktoré môžu spôsobiť chybné fungovanie zariadení, resp. ich častí
  - d. Objednávateľ používa programové vybavenie infikované počítačovými vírusmi, ktoré spôsobia poškodenie alebo zničenie programového vybavenia, alebo technických zariadení
  - e. boli zo strany Objednávateľa robené neodborné zásahy do riadiacich databáz alebo bola porušená metodika archivácie súborov
  - f. Objednávateľ neoprávnene vykonal zásah do konfiguračných súborov systému
  - g. vady v programoch boli dokázateľne spôsobené chybnou funkciou hardware
  - h. 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**

Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva sa môže ukončiť:

- 10.1.** Písomne, na základe vzájomnej dohody medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom.
- 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 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 dôvernú.

- 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 prenajímateľa. 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, medzinárodných auditov vykonávaných v súvislosti s kapitálovými zmenami a subdodávateľa.
- 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 a účinnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 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 servis – popis
  - Príloha č.4. Základný ročný aktualizčný poplatok
- 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 sprostredkované autorské práva a sú v jeho vlastníctve a poplatky za ich užívanie sú zahrnuté v cene produktu.
- 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 4 exemplároch, z ktorých 2 obdrží Objednávateľ a 2 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. Pavol Chudý, konateľ

CompuGroup Medical Slovensko s.r.o.  
Tomášikova 3/A  
821 01 Bratislava ss  
IČO 35774738 IČ DPH SK2020232775

V Myjave, dňa: 27.2.2012

.....  
za Objednávateľa  
MUDr. Jozef Markovič, riaditeľ

Nemocnica s poliklinikou  
Staromyjavská 59  
907 01 Myjava ①

## PRÍLOHA Č.1.

<b>PONUKA NA RIEŠENIE SYSTÉMU PRE LEKÁREŇ</b>			
<b>NRSYS PHARMACY - client/server systém lekárne pre Windows prostredie</b>			
<b>Softvérové licencie PHARMACY</b>	<b>Počet</b>	<b>Cena jednotková</b>	<b>Cena spolu</b>
<b>PHARMACY - kompletne programové vybavenie / cena je za licenciu /</b>	<b>3</b>	200,00 €	600,00 €
<b>PHARMACY - riadenie číselníkov</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - žurnaling systému</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - prístupové práva</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - dodávateľské objednávky</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - elektronický príjem PN 1</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - elektronické objednávanie PN 2</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - sklad /miestopisový systém/</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - tlač vlastných čiarových kódov</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - predaj /faktúry/</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - inventúry</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>PHARMACY - štatistiky - excel, word, rtf ...</b>	<b>3</b>	v cene licencie	
<b>Spolu za softvérové licencie</b>			600,00 €
DPH 20%			120,00 €
<b>SPOLU VRÁTANE DPH 20%</b>			<b>720,00 €</b>

<b>Implementácia licencií Pharmacy</b>			
	900,00 €	1	900,00 €
* inštalácia a konfigurácia systému Pharmacy	1 deň (6-8 hod)		
* preklopenie dát z pôvodného systému	1 deň (6-8 hod)		
* školenie 1 (školenie personálu lekárne)	1 deň (6-8 hod)		
* školenie 2 (školenie personálu lekárne)	1 deň (6-8 hod)		
<b>Spolu</b>			900,00 €
DPH 20%			180,00 €
<b>SPOLU VRÁTANE DPH 20%</b>			<b>1 080,00 €</b>



## PRÍLOHA Č.2.

## Ročné náklady na správu systému

ROČNÉ NÁKLADY NA SPRÁVU SYSTÉMU			
Ročné náklady	Cena jednotková	Počet	Cena spolu
SLUŽBY			
<b>Balík Služieb - pharmacy servis</b> (vzdialená správa, aktualizácia programových verzií, reinstalácie, správa db servera - komplexná správa)	1 800,00 €	<b>povinný</b>	1 800,00 €
<b>Spolu</b>			<b>1 800,00 €</b>

## Ročné náklady na údržbu systému (softvérový upgrade)

ROČNÉ NÁKLADY NA ÚDRŽBU			
ROČNÉ NÁKLADY	Cena jednotková	Počet	Cena spolu
Licenčný upgrade Pharmacy Lekáreň	233,00 €	<b>povinný</b>	233,00 €
Licenčný upgrade Pharmacy PharmNet	26,00 €	<b>povinný</b>	26,00 €
<b>Spolu</b>			<b>259,00 €</b>

Ročné náklady na údržbu softvérových licencií	<b>2 059 €</b>
DPH 20%	411,80 €
<b>SPOLU VRÁTANE DPH 20%</b>	<b>2 470,80 €</b>

## Ročné náklady na Nobel

ROČNÉ NÁKLADY NA NOBEL			
ROČNÉ NÁKLADY	Cena jednotková	Počet	Cena spolu
Nobel	450,00 €	<b>Požadoval obstarávateľ</b>	450,00 €
<b>Spolu</b>			<b>450,00 €</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 prenajímateľom riešená v termíne najneskôr do 24 hodín od nahlásenia chyby prenajímateľovi. Nájomca je povinný umožniť prenajímateľovi 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.

Prenajímateľ zaistí riešenie tejto chyby v termíne najneskôr do 5 pracovných dní nahlásenia problému prenajímateľovi.

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

- Ostatné chyby, ktoré majú charakter nízkej naliehavosti.

Prenajímateľ zaistí riešenie tejto chyby v termíne najneskôr do 30 kalendárnych dní od nahlásenia chyby prenajímateľovi, pokiaľ nebude oprávnenými pracovníkmi prenajímateľa a nájomcu písomne dohodnuté inak.

Kategorizáciu chýb vykonáva nájomca. V prípade že prenajímateľ nevznesie k zaradeniu chyby do typu A do 30 minút od nahlásenia nájomcom písomnú námietku, považuje sa kategorizácia chyby za akceptovanú zo strany prenajímateľa. O spornej kategorizácii chýb rozhodujú s konečnou platnosťou štatutárny zástupcovia nájomcu a prenajímateľa.



### PRÍLOHA Č.3.

#### BALÍK SLUŽIEB - PHARMACY SERVIS

PHARMACY 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 spol. 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 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 spol. 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 inštalačných 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 spol. 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 jednorázovej 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 zákazníkom.

## PRÍLOHA Č.4.

### 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 spol. s r.o.
5. **Pod technickým pokrokom sa rozumie :**
  - nové technológie serverov – viacprocesorové technológie,
  - 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 spol. s r.o. na druhý balík softvéru NRSYS spol. 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.