



NRSYS s.r.o., Akademická 12, Nitra 949 01, tel.: 037/6541 541, fax: 037/6541 551

ZMLUVA O SPRÁVE

lekárenského systému Pharmacy

Číslo zmluvy: NRSYS/2013/10/100 044

uzatvorená v Nitre dňa 3.10.2013 zmysle § 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

Banka : Tatra banka, a.s. Nitra, číslo účtu

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:

Nemocnica s poliklinikou Považská Bystrica

Nemocničná 986, Považská Bystrica 017 26

Prev. Lekárň Sv. Lukáša

IČO : 00 610 411

DIČ : 2020705038

Banka :, číslo účtu

Zastúpená : **Ing. Peter Rendek**

ŽL sp.č., reg.č. 306-9564, vydaný dňa, ObÚ P. Bystrica.

Osoby oprávnené jednať

v zmluvných záležitostiach : Ing. Peter Rendek

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 podľa príloh č.1. a č.2., ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 1.2.** Predmetom tejto zmluvy je ďalej poskytnutie užívacieho práva na programové vybavenie pre lekáreň Pharmacy – t.j. informačného systému vytvoreného spoločnosťou NRSYS.
- 1.3.** 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

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

- 2.1.** Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi za predmet tejto zmluvy podľa bodu 1.1. a 1.2.v termíne od 1.1.2014 do 31.12.2014 sumu 259,- € /bez DPH/ plus aktuálne platnú DPH.
V cene je zahrnutý servis a užívanie právo na obdobie 12 mesiacov.
- 2.2.** 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. tejto zmluvy. Avšak v prípade záujmu objednávateľa môžu byť poskytnuté osobitne, na základe vzájomnej dohody /dojednania/ 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 na základe zhotoviteľom vystavenej faktúry v termíne splatnosti nasledovne:
- za užívacie právo, servis a správu systému Pharmacy za rok 2014 jednorázovo faktúrou vo výške 259,- € bez DPH plus aktuálne platnú DPH vystavenou v mesiaci december 2013.
- 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 zálohovej faktúry do 1.januára príslušného roka. Jedná sa o ročný poplatok za upgrade lekárenského systému Pharmacy, ktorý je prenajímateľom v tomto systéme realizovaný s cieľom zvýšiť jeho úroveň a zefektívniť tento softvér a zabezpečiť legislatívnu podporu. /Príloha č.3./
- 3.3.** Objednávateľ uhradí ročný aktualizčný poplatok prvýkrát za obdobie január - december 2015.
- 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 aktualizčného 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. a 3.2. tejto zmluvy. Preto si dohodli pre úpravu cien nasledujúce zásady: Ceny uvedené v článku 3.1. 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 1/2 hodnoty oznámenej výšky inflácie, sú platné od tohto vyhlásenia miery inflácie do oznámenia miery inflácie v nasledujúcom roku. Táto zásada platí počnúc dňom 1.1.2015, t.j. prvýkrát sa zohľadňuje za rok 2014 a platby budú podľa tejto 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 rozsahu, termínov a v cene, ktoré budú vopred dohodnuté v tejto zmluve.

Čl. 5. Práva a povinnosti zmluvných strán - zhotoviteľ

- 5.1. Zhotoviteľ je povinný poskytnúť užívacie právo a servis na programové vybavenie po období jedného kalendárneho mesiaca od odovzdania do užívania, resp. uhradenia ročného poplatku, tak ako je definované v bode 3.1.
- 5.2. Zhotoviteľ neposkytne servis na systém Pharmacy v prípade, že objednávateľ v lehote splatnosti nezaplatil poplatok definovaný v bode 2.1.
- 5.3. Zhotoviteľ je povinný poskytovať aktualizáciu servis na programové vybavenie, ktorý zahŕňa v sebe dodávky programov zapríčinené zmenami v legislatíve.
Zhotoviteľ je povinný legislatívne zmeny v programoch v rámci aktualizácie servisu zabezpečiť v termínoch pred nadobudnutím účinnosti zmien v právnych predpisoch.
- 5.4. Zhotoviteľ nie je povinný poskytnúť aktualizáciu servis na lekárenský systém Pharmacy v prípade nezaplatenia ročného aktualizácie 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 3.2. 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.
- 6.6. Objednávateľ berie na vedomie, že je povinný každých 12 mesiacov od zakúpenia alebo obnovy užívacieho práva na predmet zmluvy zaplatiť ročný aktualizácia 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 SV. LUKÁŠA, Nemocnica s poliklinikou Považská Bystrica.
- 7.2. Zmluva nadobudne platnosť a účinnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán.
- 7.3. 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 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.1. k tejto zmluve. Chyby môže za objednávateľa nahlásiť len osoba oprávnená jednať 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 neoprávnenne 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 ustanovení v § 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.** Výpoveďou z podnetu ktorejkoľvek zmluvnej strany bez udania dôvodov, s výpovednou lehotou 6 mesiacov, ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 10.3.** 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.
- 10.4.** Zhotoviteľ aj objednávateľ sa dohodli, že od 1.10.2015 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 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 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 a účinnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 12.2.** Súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č.1. Cena poskytovaných služieb – rozpis
 - Príloha č.2. Balík služieb Pharmacy servis – popis
 - Príloha č.3. Aktualizačný 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 objednávatel 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 Fiebíg, konateľ

.....
za objednávateľa/
Ing. Peter Rendek

PRÍLOHA Č.1. K ZMLUVE O SPRÁVE Č. NRSYS/2013/10/100 044

SPRÁVA SYSTÉMU PHARMACY			
	počet	jednotková cena	cena spolu
Správa systému od 1/2014 do 12/2014			
Balík služieb – Pharmacy servis + užívacie právo (vzdialená správa, aktualizácia programových verzí, reinštalácie, správa db servera, poradenstvo, hot-line, v pracovné dni od 8.00 do 16.30 hod.)	1	259,00	259,00
SPOLU mesačne /bez DPH/			259,00 €

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 nevnesie 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/2013/10/100 044

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 vybaví 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 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 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 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 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 zákaznikom.

PRÍLOHA č.3. K ZMLUVE O SPRÁVE č. NRSYS/2013/10/100 044

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 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 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 získava 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 získava služby na produkt s tými istými pravidlami ako pôvodný vlastník.