

Humenská energetická spoločnosť, s.r.o.

so sídlom: Kukorelliho 34, 066 28 Humenné
IČO: 31 728 812, DIČ: 2020511559
IČ DPH: SK2020511559
Bank. Spojenie /IBAN : SK 950200 0000 0011 3865 4853
zastúpená Ing. Milan Bavoľár, konateľ spoločnosti
Ing. Martin Lichman, konateľ spoločnosti
(ďalej len „**Nadobúdateľ**“)

- na jednej strane -

a

INTELSOFT EAST, spol. s r.o.

so sídlom v Trebišove, Cukrovarská 26, 075 01 Trebišov
Prevádzka: Slovenskej Jednoty 8, PSČ: 040 01 Košice
IČO: 36 595 705, DIČ: 2022033915, IČ DPH: SK2022033915
Výpis z OR Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka č. 16843/V
Bank. spojenie: ČSOB, a.s., č. účtu/IBAN: SK66 7500 0000 0040 1158 6439
Zastúpená: Ing. Michal Choma, konateľ spoločnosti
Ing. Peter Bobík, konateľ spoločnosti
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

uzatvárajú v súlade s jednotlivými ustanoveniami zákona č. 121/2000 Zb. o autorskom práve túto

Licenčnú zmluvu IS Helios Green/Nephrite
č. zmluvy/registrácia : 2020-12-01-HEL

1. Predmet zmluvy

1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať Nadobúdateľovi softvérový produkt vedený pod obchodným názvom Helios Green/Nephrite (ďalej len "informačný systém Helios Green/Nephrite") v príslušnej konfigurácii špecifikovanej v **prílohe č. 1**, ktorá sa stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. V súvislosti s tým Poskytovateľ prehlasuje, že vykonáva majetkové práva k informačnému systému Helios Green/Nephrite úplne v súlade s ustanoveniami zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v znení neskorších predpisov (ďalej len autorský zákon). Poskytovateľ ďalej prehlasuje, že je oprávnený poskytovať podlicenciu k tým častiam informačného systému Helios Green/Nephrite, ktorý vyvinuli partnerské spoločnosti, a to na základe zmluvných vzťahov, ktoré má s týmito spoločnosťami uzatvorené v súlade s ustanoveniami autorského zákona.

1.2. Predmetom licenčnej zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Nadobúdateľovi oprávnenie na výkon práva k autorskému dielu, teda k informačnému systému Helios Green/Nephrite, použiť ho výhradne pre vlastnú potrebu s tým, že je oprávnený používať

informačný systém Helios Green/Nephrite výhradne v počte používateľov špecifikovanom v **prílohe č. 1**. Rovnako tak Poskytovateľ poskytuje Nadobúdateľovi oprávnenie na udelenie bezodplatnej podlicencie k informačnému systému Helios Green/Nephrite právnickým, príp. fyzickým osobám, ktoré sú v zmysle Obchodného zákonníka majetkovo s Nadobúdateľom prepojené a ktoré sú vymedzené v **prílohe č. 1**, a to opäť výhradne pre vlastnú potrebu (ďalej len "ďalší oprávnení používateľa"). V súvislosti s tým sú Nadobúdateľ a ďalší oprávnení používateľa oprávnení obstarávať kópie tohto diela v záujme ochrany na vlastné archívne účely a na nahradenie oprávnenie získaného informačného systému Helios Green/Nephrite, ktorý bol stratený, zničený, alebo inak znehodnotený, a ďalej jednu kópiu na účely testovania informačného systému Helios Green/Nephrite. Druhú a každú ďalšiu kópiu na účely testovania smie Nadobúdateľ obstarávať výhradne na základe preukázateľného súhlasu udeleného Poskytovateľom.

1.3. S vedomím predchádzajúceho ustanovenia 1. ods. tohto článku a v prípade, že o to Nadobúdateľ požiada, zmluvné strany prejednávajú možnosť Poskytovateľa realizovať v prospech Nadobúdateľa služby spojené s uvedením informačného systému Helios Green/Nephrite do faktického používania, pričom pre tento prípad zmluvné strany uzatvoria Implementačnú zmluvu.

1.4. Za účelom ochrany práv Poskytovateľa vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä z autorského zákona, sa Nadobúdateľ zaväzuje pri udeľovaní podlicencie ďalším oprávneným používateľom oboznámiť ich so všetkými podmienkami tejto Licenčnej zmluvy.

2. Miesto a termín odovzdania

2.1. Informačný systém Helios Green/Nephrite, individuálne identifikovateľný licenčným číslom a dodávaný na USB nosiči (ďalej len „nosič“), vrátane sprievodnej elektronickej dokumentácie, požíva ochranu v zmysle jednotlivých ustanovení autorského zákona a Poskytovateľ k tomuto dielu vykonáva majetkové práva.

2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať nosič s informačným systémom Helios Green/Nephrite Nadobúdateľovi, alebo zariadiť inštaláciu IS Helios Green/Nephrite vzdialeným prístupom najneskôr do 7 dní odo dňa podpisu tejto zmluvy v sídle Nadobúdateľa špecifikovanom v záhlaví tejto zmluvy na server Nadobúdateľa.

2.3. Odovzdanie nosiča s informačným systémom Helios Green/Nephrite sa zaväzujú obe strany potvrdiť podpisom zodpovedných osôb na Protokole o odovzdaní a prevzatí Helios Green/Nephrite, v ktorom sa špecifikuje o.i. dátum odovzdania a prevzatia, resp. inštalácie, verzia odovzdávaného Helios Green/Nephrite a mená zodpovedných osôb Poskytovateľa a Nadobúdateľa, ktorí odovzdanie a prevzatie uskutočnili, resp. overili.

2.4. Pre potreby tejto zmluvy sú zodpovednými kontaktnými osobami:

- Ing. Peter Bobík, Ing. Michal Choma - pre veci technické a organizačné za Poskytovateľa
- Ing. Peter Bobík - pre veci zmluvné za Poskytovateľa
- Ing. Milan Bavofár - pre veci technické a organizačné za Nadobúdateľa
- Ing. Martin Lichman - pre veci zmluvné za Nadobúdateľa

3. Licenčné dohody

3.1. Zmluvné strany považujú za nesporné, že poskytovaná licencia k informačnému systému Helios Green/Nephrite je nevýhradná. Nadobúdateľ a ďalší oprávnení používateľa sú oprávnení používať informačný systém Helios Green/Nephrite výhradne pre vlastné potreby po dobu časovo neobmedzenú.

3.2. Nadobúdateľ a ďalší oprávnení používateľa nie sú bez písomného súhlasu Poskytovateľa najmä oprávnení:

3.2.1. akýmkoľvek spôsobom informačný systém Helios Green/Nephrite upravovať nad rámec možností nástrojov obsiahnutých v module Správa programu, alebo prekladať do iných programovacích či národných jazykov, alebo zahrnúť ich do iného programového produktu a šíriť produkty takto vzniknuté;

3.2.2. pre iné právnické či fyzické osoby udeľovať oprávnenia na výkon práva použiť informačný systém Helios Green/Nephrite;

3.2.3. v prospech iných právnických či fyzických osôb informačný systém Helios Green/Nephrite rozmnožovať a následne tieto rozmnoženiny rozširovať, prenajímať, požičiavať, vystavovať či nakladať s nimi inak, než umožňuje táto zmluva.

3.3. Nadobúdateľ a ďalší oprávnení používateľa berú na vedomie a súhlasia, že pokiaľ akýmkoľvek spôsobom porušia jednotlivé ustanovenia licenčnej zmluvy, je takéto ich konanie považované tiež za hrubé porušenie autorského zákona, na základe čoho je Poskytovateľ oprávnený požadovať a Nadobúdateľ, príp. ďalší oprávnení používateľa, povinný zaplatiť zmluvnú pokutu v prospech Poskytovateľa, a to vo výške dvojnásobku celkového licenčného poplatku stanoveného v nasledujúcom článku tejto zmluvy. Úhrada zmluvnej pokuty sa nevzťahuje na právo Poskytovateľa na prípadnú náhradu škody.

4. Cena a platobné podmienky

4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že cenu za oprávnenie na výkon práv v zmysle ustanovení 2. ods. I. článku tejto zmluvy, t.j. licenciu samotného informačného systému Helios Green/Nephrite, tvorí licenčný poplatok vo výške 19 000, € bez DPH navýšený o zákonnú sadzbu DPH.

Uvedená cena zohľadňuje finančné prostriedky už zaplatené Nadobúdateľom a vlastníctvo licencií pre IS Noris Nadobúdateľa. Nadobúdateľ má vo svojom vlastníctve licencie pre IS Noris a uvedené nové licencie poskytovateľ dodal len ako ich rozšírenie a technické zhodnotenie vo forme aktualizovaného produktu s novým obchodným označením.

4.2. Nadobúdateľ sa zaväzuje finančné plnenie špecifikované v predchádzajúcom ustanovení 1. ods. tohto článku uhradiť bezhotovostným prevodom na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť predmetnú faktúru ihneď po dni odovzdania informačného systému Helios Green/Nephrite podľa ustanovení článku 2. tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli na splatnosti tejto faktúry v lehote 10 dní odo dňa jej doručenia Nadobúdateľovi. **V pochybnostiach sa považuje za to**, že faktúra bola Nadobúdateľovi doručená tri dni po jej odoslaní. Povinnosť Nadobúdateľa uhradiť platbu je splnená dňom pripísania fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa.

4.3. Pokiaľ Nadobúdateľ neuhradí dohodnutú cenu špecifikovanú v predchádzajúcom ustanovení 1. ods. tohto článku do jedného mesiaca odo dňa splatnosti uvedeného na príslušnej faktúre, je Poskytovateľ oprávnený od Licenčnej zmluvy odstúpiť s tým

dôsledkom, že Nadobúdateľ v okamihu takéhoto odstúpenia stráca poskytnuté oprávnenie na výkon práv k dielu citovanému v predchádzajúcom ustanovení 1. ods. I. článku tejto zmluvy. Nadobúdateľ prehlasuje, že si je vedomý, že v okamihu takéhoto odstúpenia od tejto zmluvy stráca právo dielo použiť v zmysle ustanovení § 40 a nasl. autorského zákona.

4.4. V prípade, že Nadobúdateľ neuhradí niektorú zo splátok ani do 30 dní odo dňa jej splatnosti, stáva sa zostávajúca časť ceny licencie splatná v plnom rozsahu prvým dňom po márnom uplynutí citovanej 30 dennej lehoty a Poskytovateľovi vzniká oprávnenie od Licenčnej zmluvy odstúpiť s takým dôsledkom, že Nadobúdateľ v okamihu takéhoto odstúpenia stráca poskytnuté oprávnenie na výkon práv k dielu citovanému v predchádzajúcom ustanovení 1. ods. I. článku tejto zmluvy. Nadobúdateľ prehlasuje, že si je vedomý, že v okamihu takéhoto odstúpenia od tejto zmluvy stráca právo dielo použiť v zmysle ustanovení § 40 a nasl. autorského zákona. - uviesť podmienene pokiaľ bude spl. kalendár

4.5. Každá zo zmluvných strán je oprávnená zmluvu vypovedať v prípade, že opačná zmluvná strana vstúpi do likvidácie, alebo je na jej majetok vyhlásený konkurz.

4.6. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Nadobúdateľ nezaplatí akékoľvek finančné plnenie vyplývajúce z tejto zmluvy v termíne stanovenom danou faktúrou je Poskytovateľ oprávnený požadovať a Nadobúdateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,06 % z dlžnej čiastky za každý, hoci aj začatý deň omeškania.

5. Záruka, reklamácia a podmienky pre platnosť záruky

5.1. Poskytovateľ garantuje funkčnosť dodaného informačného systému Helios Green/Nephrite plne zodpovedajúcej s tým spojenej dokumentácie. V prípade zistenia väd informačného systému Helios Green/Nephrite, je Nadobúdateľ oprávnený uplatniť reklamáciu, a to v lehote 12 mesiacov odo dňa odovzdania Helios Green/Nephrite.

5.2. Vymedzenie záručných a reklamačných podmienok je stanovené v Reklamačnom poriadku, ktoré sa stávajú, ako **príloha č. 6**, neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

5.3. V súlade s Reklamačným poriadkom sa Poskytovateľ zaväzuje vyriešiť vady postupom uvedeným v reklamačnom poriadku.

5.4. Na oprávnené uplatnenie záručných podmienok sa zmluvné strany dohodli, že Nadobúdateľ je povinný:

5.4.1. bez výnimiek dodržiavať pokyny uvedené v aktuálne dodanej dokumentácii, ktorej štruktúra je uvedená **v prílohe č. 2**;

5.4.2. viesť evidenciu zistených chýb dodaného informačného systému - prevádzkový denník v súlade so vzorom, ktorý sa stáva, ako **príloha č. 4**, neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy;

5.4.3. zaistiť správu informačného systému Helios Green/Nephrite výhradne zamestnancami vyškolenými v rozsahu stanovenom **prílohou č. 3**: Špecifikácia rozsahu školení správcov Helios Green/Nephrite, alebo uzatvorením servisnej zmluvy s Poskytovateľom;

5.4.4. prevádzkovať informačný systém Helios Green/Nephrite v hardvérovom prostredí, ktoré spĺňa „systémové požiadavky“ uvedené **v prílohe č. 5**;

5.4.5. realizovať pravidelné zálohovanie dát, ako aj iné primerané bezpečnostné a kontrolné opatrenia s cieľom v maximálnej miere eliminovať prípadné prerušenia a výpadky prevádzky systému.

5.5. Zmluvné strany považujú za nesporné, že Poskytovateľ nezodpovedá za bezpečnosť dát a nezodpovedá za vady informačného systému Helios Green/Nephrite, ktoré preukázateľne nevzniknú jeho zásahom, alebo ktoré vzniknú v dôsledku neposkytnutia informácií zo strany Nadobúdateľa nevyhnutných pre riadne odovzdanie a uvedenie do prevádzky informačného systému Helios Green/Nephrite.

6. Ostatné ustanovenia

6.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Nadobúdateľ je povinný oboznamovať Poskytovateľa pri jeho prípadných servisných činnostiach spojených s odovzdaným programovým vybavením so všetkými potrebnými údajmi, dátami, informáciami a podmienkami predpokladaného využívania softvéru a hardvéru v rámci činnosti spoločnosti Nadobúdateľa.

6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje vyškolíť správcu informačného systému Helios Green/Nephrite, ktorým sa stane osoba určená Nadobúdateľom, a to v rozsahu uvedenom **v prílohe číslo 3: Špecifikácia rozsahu školení správcov Asseco Solutions, a.s.** Toto školenie je platené podľa cenníka Poskytovateľa, s ktorým bol Nadobúdateľ pri podpise tejto zmluvy oboznámený.

6.3. Nadobúdateľ súhlasí s uvádzaním názvu svojej obchodnej spoločnosti v tlačových materiáloch a pri propagačných akciách Poskytovateľa.

6.4. Nadobúdateľ podpisom tejto zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas na zasielanie obchodných oznámení na adresu sídla Nadobúdateľa, ako aj na všetky jeho elektronické adresy až do okamihu, kedy nadobúdateľ svoj súhlas preukázateľne odmietne.

7. Ochrana informácií

7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli v rámci plnenia tejto zmluvy za informácie dôverné a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o týchto skutočnostiach, a to až do doby, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.

7.2. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje, ak oznámi niektorá zo zmluvných strán dôvernú informáciu na základe svojej povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

7.3. V prípade, že niektorá zo zmluvných strán preukázateľne porušila záväzok mlčanlivosti, je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať úhradu zmluvnej pokuty vo výške 10 000,- EUR s tým, že povinná zmluvná strana takúto zmluvnú pokutu uhradí najneskôr do 15 dní odo dňa, kedy dostala od oprávnenej zmluvnej strany písomnú výzvu na úhradu. Úhrada zmluvnej pokuty sa nevzťahuje na právo oprávnenej zmluvnej strany na náhradu škody.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Zmluvné strany považujú za nesporné, že akékoľvek zmeny či doplnenia tejto zmluvy môžu byť uskutočnené výhradne po vzájomnom prejednaní formou písomných dodatkov signovaných zmluvnými stranami.

8.2. Táto zmluva, ktorá nadobúda svoju platnosť a účinnosť dňom podpisu, je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých každá zo zmluvných strán dostane po jednom.

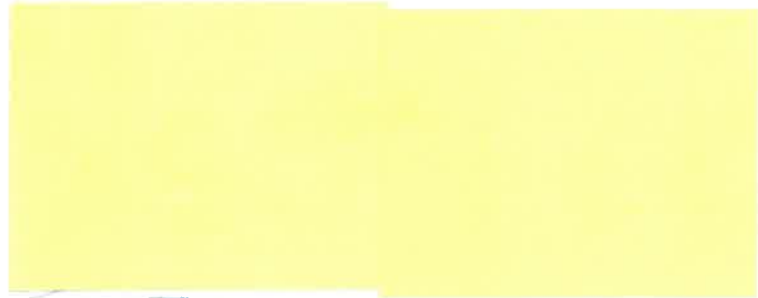
8.3. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali, s jej obsahom súhlasia a že bola uzatvorená po vzájomnom prejednaní podľa ich pravej a slobodnej vôle, pričom jej autenticitu potvrdzujú svojimi nižšie uvedenými podpismi.

V Humennom, dňa 29.12.2020

V Košiciach, dňa 29.12.2020



INTELSOFT EAST, spol. s r.o.
Poskytovateľ



Humenská energetická spoločnosť, s.r.o.
Nadobúdateľ

Prílohy:

- Príloha č. 1: Špecifikácia dohodnutého rozsahu modulov IS Helios Green/Nephrite
- Príloha č. 2: Štruktúra dokumentácie Informačného systému Helios Green/Nephrite
- Príloha č. 3: Špecifikácia rozsahu školenia správcov IS Helios Green/Nephrite
- Príloha č. 4: Evidencia zistených chýb – Prevádzkový denník
- Príloha č. 5: Systémové požiadavky – Minimálna a odporúčaná HW a SW konfigurácia
- Príloha č. 6: Reklamačný poriadok

Príloha č. 1: Špecifikácia dohodnutého rozsahu modulov IS Helios Green/Nephrite

Zmluvné strany sa dohodli na nižšie uvedenom rozsahu modulov IS Helios Green/Nephrite, ktoré Poskytovateľ dodá vo verzii 46.19

Na inštaláciu IS Helios Green/Nephrite v spoločnosti Humenská energetická spoločnosť, s.r.o. (jedna právnická osoba = jedna inštalácia)

Názov modulu	Cenová metrika	Cena
Správa programu		
Základ systému		
Účtovníctvo		
Fakturácia prijatá		
Fakturácia vydaná		
Pokladňa		
Banka		
Majetok		
Energie		
Manažérske vyhodnocovanie		
Celkom za moduly		19 000
Počet súčasne prístupujúcich (konkurenčných) používateľov = 5		
Celkom za moduly aj za používateľa		19 000

Zmluvné strany sa dohodli, že licencia k systému, a tým aj prístup do systému budú obmedzené na maximálne 5 súčasne prístupujúcich (konkurenčných) používateľov súhrnne pre všetky moduly uvedenej inštalácie.

Dodaný produkt bude dodaný v slovenskej legislatívnej a v slovenskej jazykovej lokalizácii, a to vrátane elektronickej dokumentácie s prípadnou českou jazykovou lokalizáciou.

Všetky ceny uvedené v tejto špecifikácii sú uvedené bez DPH.

Príloha č. 2: Štruktúra dokumentácie Informačného systému Helios Green/Nephrite

Elektronická dokumentácia IS Helios Green/Nephrite bola Nadobúdateľovi dodaná v tejto štruktúre odpovedajúcej verzii produktu číslo: 46.18.

Referenčné príručky pre každú triedu Helios Green/Nephrite sú dodané v štruktúre:

- Atribúty
- Vzťahy
- Funkcie
- Súvisiaca dokumentácia

Metodické príručky sú dodané v štruktúre:

- **Úvod**
 - Úvod (Aktívni zákazníci)
- **Role**
 - Manažér zákazníka
 - Správca
 - Používateľ
- **Všeobecné príručky**
 - Dokumentácia
 - Inštalácia IS Helios Green/Nephrite
 - Integrácia IS Helios Green/Nephrite s inými aplikáciami
 - Ovládacie prvky IS Helios Green/Nephrite
 - Ovládanie Helios Green/Nephrite
 - Práca s dátami v IS Helios Green/Nephrite
 - Princípy možností, prínosy
 - Príklady
 - Replikácie v IS Helios Green/Nephrite
 - Rozhranie jadra
 - Správa Helios Green/Nephrite
 - Použiv. informácie o IS Helios Green/Nephrite (popis modulu)
- **Všeobecné školenia**
 - Manažérsky informačný systém
 - Ovládanie IS Helios Green/Nephrite I
 - Úvod do IS Helios Green/Nephrite
 - Správa IS Helios Green/Nephrite I
 - Správa IS Helios Green/Nephrite II
- **Všeobecné znalosti mimo program**
 - SQL a relačné technológie
 - Administrácia SQL Serveru
 - Infomaker
- **Aplikačné príručky**
 - Profily
 - Princípy a možnosti IS Helios Green/Nephrite
 - Profil modulu Banka
 - Profil modulu Fakturácia prijatá
 - Profil modulu Fakturácia vydaná
 - Profil modulu Majetok
 - Profil modulu Pokladňa

- Profil modulu Zmluvy
- Profil modulu Správa
- Profil modulu Účtovníctvo
- Profil modulu Energie
- Používateľské metodiky
 - Banka
 - Fakturácia došlá
 - Fakturácia vydaná
 - Financie
 - Majetok
 - Pokladňa
 - Zmluvy
 - Účtovníctvo
 - Energie
- Popisy modulov a tried
 - Používateľský popis modulov a tried
 - Dátový model tried
 - Aplikačné rozhranie tried
 - Karty vzťahov tried
 - Karty vlastností tried
 - Konfigurácia modulov
- **Aplikačné školenia**
 - Ekonomika
 - Majetok
 - Energie a zmluvy
 - Evidencia objednávok, zmluvy
- **Zmeny v programe a dokumentácii**
 - Vyhľadávanie
 - Zoznam

Návod k dokumentácii

Príloha č. 3: Špecifikácia rozsahu školenia správcov IS Helios Green/Nephrite

Základné ovládanie systému Helios Green/Nephrite

Dĺžka: 1 deň

Miesto konania:

Školenie zahŕňa:

- školenie kvalifikovaným lektorom
- sprievodné študijné materiály
- certifikát o absolvovaní kurzu
- pitný režim

Určené pre role: odborný konzultant, správca, používateľ

Nevyhnutná odborná znalosť:

- Základná znalosť práce s PC

Odporúčané nadväzujúce školenia:

- podľa danej role
- Správa systému Helios Green/Nephrite I.
- Správa systému Helios Green/Nephrite II.
- Systémová údržba Helios Green/Nephrite
- Importy a replikácie
- Možnosti Data Window Builderu pri tvorbe šablón
- Aplikačné školenia

Osnova:

Základné pojmy, navigácia, používateľská konfigurácia Helios Green/Nephrite, práca s prehľadom, práce s formulárom, filtrovanie, spustenie funkcií, generátor šablón (základy pre používateľa).

Správa systému Helios Green/Nephrite I.

Dĺžka: 3 dni

Miesto konania:

Školenie zahŕňa:

- školenie kvalifikovaným lektorom
- sprievodné študijné materiály
- certifikát o absolvovaní kurzu
- pitný režim

Určené pre role: odborný konzultant, vývojár, správca

Nevyhnutná odborná znalosť:

- Školenie Základné ovládanie Helios Green/Nephrite

Odporúčané nadväzujúce školenia:

- Správa systému Helios Green/Nephrite II.
- Systémová údržba Helios Green/Nephrite

Povinné školenie:

- Základné ovládanie Helios Green/Nephrite

Osnova:

Opakovanie základného ovládania Helios Green/Nephrite. Čo môže správca poradiť svojim používateľom.

Základy teórie relačných databáz, základy jazyka SQL (klauzuly FROM, ORDER BY, WHERE, JOIN príkazu SELECT).

Ovládanie klientských nástrojov MS SQL Serveru Enterprise Manager a Query Analyzer, resp. SQL Server Management Studio (pre SQL server 2005).

Dátový model Helios Green/Nephrite, SQL pre Helios Green/Nephrite, Komponenty systému Helios Green/Nephrite, Základy konfigurácie Helios Green/Nephrite, Tvorba prehľadových šablón vstavaným generátorom.

Správa systému Helios Green/Nephrite II.

Dĺžka: 3 dni

Miesto konania:

Školenie zahŕňa:

- školenie kvalifikovaným lektorom
- sprievodné študijné materiály
- certifikát o absolvovaní kurzu
- pitný režim

Určené pre role: odborný konzultant, vývojár, správca

Nevyhnutná odborná znalosť:

- SQL v rozsahu školení Správa systému Helios Green/Nephrite I.
- Dátový model databázy Helios Green/Nephrite
- Konfigurácia Helios Green/Nephrite v rozsahu školení Správa systému Helios Green/Nephrite I.
- 3 mesiace aktívnej práce s Helios Green/Nephrite

Odporúčané nadväzujúce školenie:

- Systémová údržba Helios Green/Nephrite

Povinné školenia:

- Školenie Základné ovládanie Helios Green/Nephrite
- Školenie Správa systému Helios Green/Nephrite I. absolvované najmenej 1 mesiac vopred

Osnova:

Konfigurácia Helios Green/Nephrite:

- Obmedzenie prístupu používateľa k dátovej základni (Prístupové práva, Práva na atribúty, Zámky subjektov, Permanentné filtre, Integrované obmedzenia a implicitné hodnoty pre pokročilých).
- Úprava vzhľadu triedy na úrovni Správca (Implicitné prehľadové pohľady, Implicitné formulárové pohľady, Tvorba formulárových šablón vstavaným generátorom).
- Rozšírenie dátovej základne na úrovni Správca (Duplikácia poriadka triedy Obecný subjekt, Používateľsky definovaná trieda, Kategorizácia záznamov, Používateľsky definované atribúty a vzťahy)
- Porovnanie uvedených nástrojov - prednosti, možné riziká, kedy ktorý použiť.

Ostatní:

- Práca s SQL výrazmi v Helios Green/Nephrite, Sledovanie prevádzky Helios Green/Nephrite, Aplikácie patche a hotpatche.

Príloha č. 4: Evidencia zistených chýb – Prevádzkový denník

Nadobúdateľ je povinný evidovať ku každému chybovému stavu informácie o jeho zistení a vyriešení v tejto štruktúre a forme:

Poradové číslo hlásenia	
Názov – napríklad skratkou popis chybového správania	
Dátum vrátane hodiny, kedy bolo chybové správanie zistené	
Nahlásil používateľ:	
Pri akej operácii (popis toho, akým spôsobom, v ktorej časti a pod. používateľ pracoval so systémom, ktorá databáza, aká je verzia systému, patch)	
Ako sa prejavilo chybové správanie, opisy obrazoviek, výpisy audiológu, trace.	
Kto hlásenie prevzal (správca):	
Podarilo sa chybové správanie navodiť opakovane? Akým postupom ...	
Klasifikácia Nadobúdateľa	
Za Poskytovateľa prijal:	
Dátum vrátane hodiny, kedy bolo chybové správanie riadnym spôsobom nahlásené	
Vyjadrenie Poskytovateľa, návrh riešení	
Plánovaný termín odstránenia chybového stavu / vyriešenie hlásení	
Skutočný termín odstránenia chybového stavu / vyriešenie hlásení	

Príloha č. 5: Systémové požiadavky – Minimálna a odporúčaná HW a SW konfigurácia

Technologické nároky HELIOS Green /Nephrite

datábázový server Windows 2016 Server (verzia podľa potrebnej konfigurácie HW), s nainštalovaným aktuálnym service packom MS SQL 2017 Server (verzia podľa potrebnej konfigurácie HW), s nainštalovaným aktuálnym service packom

Aplikačný server (v prípade HELIOS Green na platforme Microsoft .NET) Windows 2016 Server (verzia podľa potrebnej konfigurácie HW), s nainštalovaným aktuálnym service packom MS Office 2010, 2013, 2016, 2019 alebo Office 365 s nainštalovaným aktuálnym service packom

PC užívateľa

Windows 10 s nainštalovaným aktuálnym service packom MS Office 2010, 2013, 2016, 2019 alebo Office 365 s nainštalovaným aktuálnym service packom

Príloha č. 6: Reklamačný poriadok



REKLAMAČNÝ PORIADOK
pre používateľov informačného systému Helios
Green/Nephrite

platný od 1.1.2016

Reklamačným poriadkom sa štandardizuje postup pri vybavovaní reklamácií aplikačného software a poskytnutých implementačných služieb alebo požiadaviek na úpravy a zmeny aplikačného software Helios Green/Nephrite.

Reklamačný poriadok určuje postup pri vybavovaní reklamácií od uplatnenia reklamácie, cez jej vyhodnotenie, informovanie zákazníka až po vlastné vyriešenie a odstránenie reklamovanej vady. Vybavenie a realizácia požiadaviek na úpravy aplikačného software od uplatnenia požiadavky, cez jej odborné posúdenie a vypracovanie návrhu podmienok realizácie, potvrdenie tohto návrhu odberateľom, vytvorenie požadovanej úpravy, dodanie úpravy odberateľovi, overenie úpravy odberateľom, akceptáciu až po fakturáciu sa rieši len na základe individuálne uzatváraných zmlúv so zákazníkom.

INTELSOFT EAST spol. s r.o. má výhradné právo stanoviť, či doručená reklamácia je reklamovateľná vada alebo požiadavka na zlepšenie a úpravy systému. INTELSOFT EAST spol. s r.o. má právo stanoviť, či majú byť navrhované doporučenia a funkčnosti zahrnuté do nových verzií systému.

INTELSOFT EAST spol. s r.o. nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tohto Reklamačného poriadku, pokiaľ toto bude zavinené okolnosťami alebo príčinami vymykajúcimi sa primeranej kontrole INTELSOFT EAST spol. s r.o.

DEFINÍCIA POJMOV

Pokiaľ sú v tomto dokumente použité niektoré pojmy, majú nasledujúci význam:

ASW	Aplikačný software Helios Green/Nephrite
Cenník	Aktuálny cenník aplikačného soft. Helios Green/Nephrite a služieb INTELSOFT EAST spol. s r.o.
Distribúcia verzie, patche, hotpatche	Riadna alebo mimoriadna distribúcia, kedy sa ASW alebo jeho zmeny inštalujú na HW zákazníka: Riadne distribúcie sú určené k distribúcii nových verzií ASW, úprav a zmien vyvolaných zmenami legislatívy, distribuujú sa doplnky a zmeny používateľskej dokumentácie. Riadne distribúcie sú prakticky vždy spojené so zmenami štruktúry databázy. Pri mimoriadnych distribúciách sa distribuujú opravy (patche a hotpatche) závažných reklamácií (zvlášť kategórie naliehavosti A) a zmeny plynúce zo zmluvných vzťahov.
Neoprávnená Reklamácia	Reklamácia, ktorá nespadá do kategórie reklamovateľných väd.
odpoveď na reklamáciu	Je písomná odpoveď na reklamáciu, ktorá obsahuje vyjadrenie či INTELSOFT EAST spol. s r.o. reklamáciu prijíma ako oprávnenú reklamáciu, návrh spôsobu riešenia, prípadne vysvetlenie správneho postupu.
Oprávnená reklamácia	Reklamácia uplatnená na reklamovateľnú vadu zákazníkom, ktorý má na jej uplatnenie nárok.
platná údržba	Platnosť údržby je definovaná v Zmluve o údržbe informačného systému Helios Green/Nephrite alebo v Zmluve o poskytnutí servisných služieb.
Požiadavka	Požiadavka na rozšírenie, úpravu alebo zmenu funkčnosti ASW nad rámec

	<i>funkčnosti dodaného ASW. Rieši sa individuálne na základe samostatne uzavretej zmluvy alebo objednávky.</i>
Reklamácia	Jednanie zákazníka, ktorým uplatnil <i>reklamovateľnú vadu</i> prejavujúcu sa chybným chovaním ASW alebo nezhodou funkčnosti a ovládaním s popisom uvedeným v referenčnej príručke.
reklamačný list	Formulár určený k uplatňovaniu reklamácií vád ASW, jeho vzor je prílohou <i>Reklamačného poriadku</i> .
Reklamovateľná vada	Vada ASW prejavujúca sa v nezhode chovania a funkčnosti modulov s referenčnou príručkou.
Záruka	Podmienky záruky sú definované v Zmluve o poskytnutí licencií (Licenčnej zmluve), v Zmluve o údržbe, v Reklamačnom poriadku pre používateľov informačného systému Helios Green/Nephrite a v Licenčnej dohode.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. *Reklamáciu* môže uplatniť *zákazník* na vady modulov Helios Green/Nephrite, prípadne poskytnutých implementačných alebo servisných služieb, ktoré sú v záruke, alebo má k nim *platnú údržbu*. V rámci reklamačného konania sa INTELSOFT EAST spol. s r.o. bude zaoberať len *reklamáciami*, ktoré spĺňajú tieto podmienky. *Reklamácie* nespĺňajúce tieto podmienky budú automaticky zaradené do kategórie *neoprávnených reklamácií*, budú riešené len na základe objednaného servisného zásahu a účtované podľa platnej zmluvy a cien služieb uvedených v konkrétnej platnej zmluve (Implementačnej, Zmluve o údržbe) s INTELSOFT EAST spol.s r.o. *Požiadavky* doručené ako *reklamácie*, nebudú uznané ako *oprávnené reklamácie*. *Ich vybavovanie a riešenie sa prevádza* individuálne na základe uzavretých zmlúv.

2. Pre správne a rýchle vybavenie *reklamácie* je nutné *reklamáciu* uplatniť riadne, čo znamená najmä uplatniť *reklamáciu* každej vady včas písomne (dopisom alebo faxom na adresu uvedenú v hlavičke zmluvy, elektronickou poštou na adresu: _____).

Zákazník je povinný telefonicky si overiť správne a bezchybné doručenie uplatňovanej *reklamácie*, ktorú zasiela faxom alebo elektronickou poštou.

Každá písomná *reklamácia* sa uplatňuje na *reklamačnom liste* opatrenom nasledujúcimi údajmi :

ÚDAJE O ZÁKAZNÍKovi:

- názov *zákazníka*,
- kontaktná osoba používateľa vrátane telefónneho, faxového, príp. e-mailového spojenia,
- dátum vystavenia *reklamačného listu*,
- číslo *reklamácie* podľa vlastnej evidencie *zákazníka*,

KATEGÓRIE NALIEHAVOSTI VADY ASW

- podľa charakteristík vymedzených v bode 4. tohto článku. *Reklamáciám* bez tohto údaja bude automaticky priradená kategória naliehavosti C.

POPIS OKOLNOSTÍ VÝSKYTU VADY

- presne určujúce miesto reklamovanej vady - modul, trieda, funkcia, obsah záznamu, obsah konfigurácie, a zoznam atribútov na ktorých editáciu systém reaguje chybné.

POPIS VADY

- vecným, výstižným, avšak stručným slovným **popisom vady**. Popis je dobré doplniť **prílohami** (vadnou tlačovou zostavou s vyznačenou chybou, okopírovanou a vytlačenou obrazovkou aplikácie, trace chybového chovania ...).
- Pre správnu a rýchlu diagnostiku vady je nutné **úplne presne opísať všetky chybové hlásenia**, vrátane exportu relevantných záznamov z databázy.

PRÍLOHY

3. INTELSOFT EAST spol.s r.o. registruje uplatňované *reklamácie* pod vlastným evidenčným číslom a toto číslovanie používa ako odkazy v nasledujúcej korešpondencii. Zákazník je povinný ich pri korešpondencii uvádzať.
4. Kategórie naliehavosti vád *ASW alebo poskytnutých implementačných služieb*:
 - **A. Vadou kategórie A** sa rozumie - vážne chyby ASW alebo poskytnutých implementačných služieb spôsobené Poskytovateľom, navodzujúce stav Helios Green/Nephrite, kedy v ňom nie je možné prevádzať žiadne úkony a to i na úrovni prehliadania dát a Nadobúdateľ nie je schopný rutinne plniť svoje povinnosti voči tretím osobám (jeho klienti, štátna správa, banky) - jedná sa o stav, kedy je priamo ohrozená funkcia systému, alebo je nutné prikrčiť ku komplikovaným a nákladným riešeniam mimo systém.
 - **B. Vadou kategórie B** sa rozumie - stredné chyby ASW alebo poskytnutých implementačných spôsobené Poskytovateľom, kedy určitá funkcionálna Helios Green/Nephrite pre spracovanie a prehliadanie dát je nefunkčná, avšak jej činnosť je možné podľa pokynu Poskytovateľa nahradiť inou funkcionálnou, aj keď za cenu vyššej pracnosti.
 - **C. Chyby kategórie C** sa rozumie - nezávažné chyby ASW alebo poskytnutých implementačných služieb spôsobené Poskytovateľom, kedy niektorá z funkcionálna Helios Green/Nephrite nie je úplne funkčná, avšak tento stav nemá žiadne, alebo len zanedbateľné dopady na prevádzku Nadobúdateľa.
5. Doba a spôsob riešenia jednotlivých *oprávnených reklamácií*:

Lehoty pre zahájenie riešenia a vyriešenia jednotlivých reklamácií sú podľa kategórií A,B a C uvedené v Zmluve o údržbe Helios Green/Nephrite.

Lehoty pre zahájenie a vyriešenie začínajú plynúť od doručenia Reklamačného listu poskytovateľovi za podmienky, že Reklamačný list je doručený Poskytovateľovi v pracovný deň v dobe od 8,00 do 17,00 hodín. V prípade, že Poskytovateľ obdrží

Reklamačný list mimo dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, lehoty plynú od 8,00 hodín nasledujúceho pracovného dňa.

V prípade, že termín dokončenia problému spadá mimo pracovnú dobu Poskytovateľa alebo Objednávateľa je tento termín automaticky posunutý na začiatok pracovnej doby nasledujúceho pracovného dňa plus doba ktorá uplynula medzi ukončením pracovnej doby predchádzajúceho pracovného dňa a požadovaným termínom odstránenia vady.

Zahájenie riešenia *reklamácie* pre všetky kategórie naliehavosti znamená, že do uvedenej doby kontaktuje zodpovedný pracovník INTELSOFT EAST spol.s r.o. telefonicky alebo emailom kontaktnú osobu zákazníka uvedenú na *reklamačnom liste* a oznámi:

- či reklamácia je uznaná ako oprávnená reklamácia v kategórii naliehavosti udanej zákazníkom,
- alebo sa jedná o reklamáciu inej kategórie naliehavosti,
- alebo položí doplňujúce dotazy smerujúce k objasneniu problémov s ASW,
- alebo dohodne schôdzku u zákazníka, pri ktorej budú položené dotazy k objasneniu problémov s ASW,
- alebo sa jedná o *neoprávnenú reklamáciu*, či sú k jej overeniu potrebné ďalšie doplňujúce informácie,
- alebo postúpenie problému k vyriešeniu tretiu osobu (napr. Microsoft, Sybase, dodávateľ HW, atd.),

a súčasne bude navrhnutý ďalší postup a to buď poskytnutie prijateľného riešenia problému alebo jeho obídienie, alebo zahájenie prác na odstránení alebo lokalizácii reklamovateľnej vady.

6. Ku riadne uplatnenej reklamacii bude zákazníkovi ihneď po odbornom posúdení, najneskôr v stanovenom termíne podľa jednotlivkej kategórie naliehavosti odoslaná písomná *odpoveď na reklamáciu*.
7. Zákazník bude v *odpovedi na reklamáciu* informovaný o tom, či bola jeho *reklamácia* uznaná ako:
 - oprávnená *reklamácia* kategórie naliehavosti A, B alebo C,
 - neoprávnená *reklamácia*,
 - alebo či sú k jej vybaveniu potrebné ďalšie doplňujúce informácie.
8. V prípade oprávnenej reklamacie bude v *odpovedi na reklamáciu* zákazníkovi oznámený spôsob riešenia a predpokladaný termín distribúcie opravy.

Odstránenie vady v kategórii je definované ako odstránenie nahlásenej vady, alebo poskytnutie návodu na náhradný pracovný postup, ktorý umožní dočasne prejavy vady obísť, alebo preradenie príslušnej vady do nižšej kategórie, alebo rozhodnutie, že sa jedná o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému, alebo postúpenie problému k vyriešeniu tretej osobe (napr. Microsoft, dodávateľ HW, atd.) - pokiaľ sa jedná o problém vyvolaný nekorektným chovaním komponentov dodaných treťou osobou.

Opravené verzie *ASW* budú v tomto prípade poskytnuté zákazníkovi bezplatne.

9. V prípade neoprávnenej reklamácie bude podané vysvetlenie správneho postupu. Ak bude zákazník požadovať metodickú pomoc, bude mu po dohode s ním poskytnutá telefonická konzultácia, zaslané písomné metodické pokyny, alebo poskytnuté služby v súlade s platným *cenníkom a zmluvou*. V prípade neoprávnenej reklamácie má Poskytovateľ možnosť fakturovať Nadobúdateľovi práce spojené s riešením neoprávnej reklamácie.
10. INTELSOFT EAST spol.s r.o. vyvinie všetko úsilie na to, aby *oprávnené* a riadne uplatnené *reklamované vady* boli odstránené alebo bolo poskytnuté dočasné náhradné riešenie v takých termínoch a takým spôsobom, aby nebolo ohrozené rutinné užívanie Helios Green/Nephrite. Pri odstraňovaní *reklamovaných vád* bude prihliadané k ich naliehavosti. Po odbornom posúdení konkrétnej vady, možností a podmienok prevádzky u zákazníka, stanoví INTELSOFT EAST spol.s r.o. spôsob a termíny riešenia. *Oprávnenej reklamácie kategórie naliehavosti A* budú riešené bezodkladne a v mimoriadnych distribučných termínoch. *Oprávnenej reklamácie kategórií naliehavosti B a C* budú riešené pri riadnych distribúciách *ASW*.

