

Smlouva o dílo na dlouhodobou údržbu SW produktů

č.: SSxx/NEMJIL/2010

17

uzavřená podle § 536 a násl. obchodního zákoníku

1. Smluvní strany

1.1 Objednatel:

Masarykova městská nemocnice Jilemnice, Metyšova 465, 514 15 Jilemnice		Kontaktní spojení
ICO	00192546	
DIČ	CZ00192546	
Zastoupen		
ve věcech smluvních		MUDr. JIŘÍM KALENSKÝM - ŘEDITEL
		+420 481 551 120
ve věcech technických		
E-mail:		
Bank. spojení	KČ JILEMNICE	
účet:	78-9667410287/0100	
SWIFT CODE		

1.2 Zhotovitel:

PALSTAT s.r.o., Vrchlabí		Kontaktní spojení
ICO	48 17 16 54	
DIČ	CZ48171654	
KOS Hradec Králové, oddíl C, vložka 3818		
Zastoupen		http://www.jakost.cz http://www.palstat.cz
ve věcech smluvních		Ing. Jaromírem Palánem - jednatel společnosti
		499 421 744, 499 408 256 Tel./fax. 499 422 044,
ve věcech technických		499 421 744, 499 408 256 Tel./fax. 499 422 044,
E-mail:		
Bank. spojení	Cs. Spořitelna Vrchlabí	
účet:	1303275399/0800	

2. Předmět plnění

Předmětem plnění zhotovitele podle této smlouvy je dlouhodobá údržba systému **PALSTAT CAO**, která zahrnuje následující služby:

- | | |
|-----|--|
| 2.1 | Poskytování upgrade na nové verze zakoupených SW produktů při stávajícím počtu licencí, |
| 2.2 | Poskytování update úprav - promítnutí programových oprav a úprav do zakoupených SW produktů, |
| 2.3 | Update legislativy - promítnutí změn legislativy, |
| 2.4 | Poskytování hot-line, ■ hod./měs. |
| 2.5 | Lokalizace a náprava chyb, |
| 2.6 | Možnost rozšíření o další moduly |
| 2.7 | Možnost rozšíření o další uživatelské licence. |

ad.2.1 Poskytování upgrade na nové verze zakoupených SW produktů při stávajícím počtu licencí,

Informace o uvolnění aktuálních verzí SW PALSTAT CAQ Objednatel nalezne na zpřístupněném WEB serveru.

Při hromadném uvolnění nových verzí PALSTAT CAQ je Objednatel informován e-mailem na dohodnutou elektronickou adresu [REDACTED]

Objednatel má právo v případě, že uhradil smluvní cenu dle odst. 5.1 obdržet na základě jeho požadavku bezúplatně novou komerčně dostupnou verzi SW. Požadavek musí obsahovat popis technických prostředků (typ serveru, verze operačního systému, dispozice paměťových kapacit, vstupní zařízení), na kterých má být nová verze provozována (instalace a školení do nových verzí CAQ je řešeno samostatnou cenovou nabídkou, viz. bod. 5.2).

Zhotovitel zajistí do dvou měsíců od obdržení objednávky objednatele doručení nové verze SW včetně popisu instalace.

Formou objednávky si může objednatel zakoupit vybraná školení metodik nebo SW a konzultace z aktuální nabídky zhotovitele např. konzultace k plnění databáze, konzultace ke zkušebnímu provozu nové verze, a pod.

Objednatel bere na vědomí, že převod lokálních změn do nové verze provádí zhotovitel pouze tehdy, jsou-li řádně zdokumentované. Práce spojené s převodem lokálních změn hradí objednatel.

ad.2.2 Poskytování update úprav - promítnutí programových oprav a drobných úprav do zakoupených SW produktů

V rámci plnění této smlouvy je zhotovitel povinen nabídnout objednateli programové opravy (tzn. patch - záplaty na odstranění chyb) a v případě požadavku objednatele je do jednoho měsíce promítnout v SW objednatele. Zároveň se jedná o krátkodobé kontroly dat - správy tabulek SW TUTILITY, které jsou vyřizovány elektronicky e-mailem bez nutnosti servisu u zákazníka, tato služba je hrazena v rámci celoročního poplatku zaservis.

ad.2.3 Update legislativy - promítnutí změn legislativy

V rámci plnění této smlouvy je zhotovitel povinen promítat změny legislativy do SW v mezidobí platnosti změn do nabytí jeho účinnosti. S novou verzí SW předá objednateli i písemnou dokumentaci s provedenými úpravami.

ad.2.4 Poskytování hot-line

Zhotovitel zajišťuje hot-line informační podporu od 7.00 do 16.00 hodin v pracovní dny na telefonní lince 499 421744, 499 692016, faxu 499 422044, v jiné době budou dotazy zaznamenány telefonním záznamníkem na faxovém čísle a zodpovězeny příští pracovní den. V případě nouze může objednatel použít mobilní telefon [REDAKCE]

Objednatel může na hot-line požadovat informace, které jsou uvedeny v dokumentaci nebo jsou předmětem standardních školení. Zhotovitel uchovává veškeré písemné i telefonické dotazy a odpovědi po dobu dvou let v elektronickém systému. Pokud dojde k překročení uvolněného limitu [REDAKCE] hod./měs. - je servis účtován dle platných sazeb servisního technika 1x měsíčně (předem odsouhlaseno zákazníkem).

ad.2.5 Lokalizace a náprava chyb

Nechová-li se SW dle specifikace v dokumentaci a jejích dodatcích, podá o tom objednatel zhotoviteli podrobnou písemnou zprávu - reklamaci. Pro lokalizaci chyby musí objednatel opakovaně simulovat situaci, při níž chyba vzniká.

Zhotovitel bude vyvíjet úsilí, aby odstranil vady uvedené v reklamaci bez jakékoli prodlevy. Pokud by oprava v krátké lhůtě nebyla možná, bude se zhotovitel snažit poskytnout náhradní řešení.

Odstranit vady produktu **PALSTAT CAQ** a veškerý oprávněný servis je zhotovitel povinen provést bezplatně (veškeré náklady zhotovitele na oprávněnou reklamaci jdou k tíži Zhotovitele) v dohodnuté lhůtě od prokazatelného oznámení objednatelem:

a) do 48 hodin vady, které podstatným způsobem zabraňují používání SW modulů **PALSTAT CAQ** (odstranění je možno provést telefonickou radou s uživatelem nebo výpočetním střediskem, e-mailem, zasláním opravných souborů, vzdáleným přístupem přes internet, popř. osobní návštěvou), řešeno v **Příloze č. 3**.

b) nejpozději však do 30-ti dnů od oznámení objednatele pro vady, které nezamezují v použití SW modulů **PALSTAT CAQ** (nová úprava SW).

Po opravě chyby bude objednateli poskytnuta nezbytná dokumentace.

ad.2.6 Rozšíření o další moduly

Na základě této smlouvy má objednatel právo formou písemné objednávky zakoupit další moduly SW.

Zhotovitel se zavazuje, že do 1 měsíce od obdržení objednávky požadované moduly nainstaluje, pokud se strany nedohodnou jinak.

Objednávka musí obsahovat popis technických prostředků (typ serveru, verze operačního systému, dispozice paměťových kapacit, vstupní zařízení), na kterých mají být moduly SW provozovány.

ad.2.7 Rozšíření o další uživatelské licence

Na základě této smlouvy má objednatel právo formou písemné objednávky zakoupit rozšíření počtu uživatelských licencí SW. Zhotovitel zrealizuje tuto volbu do 1 měsíce od obdržení objednávky, pokud se strany nedohodnou jinak.

3. Odpovědnost a práva objednatele

- 3.1 Objednatel je povinen neprodleně uvědomit zhotovitele, vyžaduje-li SW údržbu nebo nefunguje-li správně. Oznámení závady může provádět objednatel z důvodů urychlení telefonicky a následným prokazatelným písemným způsobem: e-mail, fax s podpisem pověřeného pracovníka, dopisem.
- 3.2 Objednatel bere na vědomí, že v případě vzniku překážky z vyšší moci, která brání ve splnění jeho povinnosti (jež nastala nezávisle na vůli Zhotovitele a jestliže nešlo rozumně předpokládat, že by Zhotovitel tuto překážku nebo její následky mohl odvrátit nebo překonat), je Zhotovitel oprávněn zajistit servisní den nejpozději do 4 pracovních dnů od pominutí překážky.
- 3.3 Objednatel poskytne Zhotoviteli všechny informace, které jsou potřebné pro řádné plnění povinností, vyplývajících z této smlouvy. Objednatel je povinen Zhotoviteli nahlásit změny vzniklé v technickém zastoupení určených pracovníků pro komunikaci se Zhotovitelem.
- 3.4 Objednatel je povinen umožnit pracovníkům zhotovitele přiměřený přístup k systému a použití souvisejících zařízení dočasně nezbytných pro výkon služeb podle této smlouvy. Pro služby vyžadující přenos dat či programů vždy zajistí komunikaci systému s PC. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškeré jím požadované informace systémového charakteru potřebné pro plnění podle této smlouvy.
- 3.5 Součástí instalací podle této smlouvy je konverze dat stávající verze datové základny SW modulů PALSTAT CAQ do verze vyšší. Je výhradní povinností a odpovědností objednatele zajistit zálohování dat tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Objednatel si může objednat za úhradu nad rámec této smlouvy konverzi dat z jiných SW na novou verzi SW (např. z IS podniku - ekonomický nebo výrobní, data z EXCEL, přetažení dat z konkurenč. modulů atd)
- 3.6 Objednatel se zavazuje písemně pozvat pověřeného zástupce zhotovitele k veškerým závažnějším zásahům do systému, které budou prováděny ze strany objednatele.
- 3.7 Odpovědnost za vady díla se řídí ustanovením § 436 a násl. obchodního zákoníku. Podle ujednání účastníků smlouvy není Objednatel (ani jeho pracovníci) oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Zhotovitele provádět na software úpravy, doplňky a změny počítačového programu nebo jeho doprovodné dokumentace.
- 3.8 Pokud objednatel hodlá zasáhnout do systému bez vědomí zhotovitele nebo bez odsouhlasení v provozním deníku, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací se zhotovitelem, je povinen předem vytvořit věrnou záložní kopii všech částí systému před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a zhotovitel nezaručuje, že bude moci pokračovat v údržbě systému podle této smlouvy. V opačném případě platí tato pravidla při servisu u Objednatele i pro Zhotovitele.

3.9 Objednatel může dílo užívat pouze v souladu s instrukcemi Zhotovitele /na základě proškolení a ovládat programové vybavení dle předané příručky - manuálu/. V opačném případě Zhotovitel neručí za závady (škody) vzniklé na software ani hardware Objednatele, a to ani za případnou, takto vzniklou škodu Objednateli. Příručka - manuál k jednotlivým SW modulům je Objednateli předán při předání SW modulů do užívání.

3.10 Objednatel není oprávněn převést práva udělena mu Zhotovitelem k užití software na jiné osoby.

4. Odpovědnost a další povinnosti zhotovitele

4.1 Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací, za soulad prováděných SW úprav s platnou legislativou ČR, za školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení. Zhotovitel zaručuje objednateli, že jím poskytnuté odborné práce jsou na vysoké úrovni s hlubokou znalostí problematiky.

4.2 Zhotovitel odpovídá za prokazatelné škody vzniklé objednateli z titulu právních vad dodaných SW produktů a rozporů dodaných SW produktů s platnou legislativou ČR.

4.3 V případě vzniku jakékoliv závady na software se zavazuje Zhotovitel provést dílo - odstranění vad nebo provedení kontrolního dne ve sjednané době.

4.4 Zhotovitel vede záznamy o všech aktivitách vykonaných pro objednatele a knihu lokálních změn SW objednatele.

4.5 Při řešení konkrétních provozních problémů odpovídá zhotovitel za odborné vedení týmu objednatele.

4.6 Další povinnosti zhotovitele:

- Podle ujednání účastníků smlouvy, pokud nedojde k servisu např. telefonickou radou, elektronickým zasláním opravného software nebo písemnou dohodou jinou, je Zhotovitel povinen zajistit servisní den nejpozději do 4 pracovních dnů od písemného oznámení závady objednatelům nebo do 4 pracovních dnů od kontrolního dne, kdy servisní technik zjistí závadu na software.
- Zhotovitel je povinen obratem prokazatelně potvrzovat objednateli oznámení závady (e-mail, fax s podpisem, a pod). Termín návštěvy pracovníka Zhotovitele bude následovně potvrzen telefonicky a písemně faxem nebo e-mailem.
- Zhotovitel dodá k dílu písemnou dokumentaci (instalační diskety - CD) a proškolí pracovníky Objednatele (v případě zájmu).

4.7 Požadované parametrizace a úpravy software, zpracování driverů pro připojení do informačního systému, zpracování speciálních podprogramů - servisní hodiny budou vedeny na Servisních listech a vzájemně odsouhlaseny objednatel a zhotovitelem.

4.8 Servis **PALSTAT CAQ** bude zajišťován pracovníky společnosti PALSTAT s.r.o. Vrchlabí osobní návštěvou, popř. dle vzniklé situace veden telefonicky nebo elektronicky s výpočetním střediskem společnosti. Součástí servisního dne může být i provádění záloh a následné přenášení na CD disk.

4.9 Pokud se pracovníci zhotovitele budou v průběhu instalace, implementace nebo servisu zdržovat v sídle objednatele, jsou povinni dodržovat organizační, správní a bezpečnostní předpisy objednatele, včetně předpisů o ochraně obchodního tajemství. Pro Zhotovitele platí obchodní tajemství i v případě, že oprava nebo zpracování dat bude provedeno mimo území společnosti Objednatele.

Předání, oprava nebo úprava takto předaných dat mimo území společnosti Objednatele bude zabezpečeno zašifrováním dávky - dat, které bude telefonicky předem dohodnuto s určeným pracovníkem Zhotovitele.

5. Cenová ujednání a platební podmínky

V souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách se smluvní strany dohodly na ceně díla takto:

5.1 **Cena za služby a produkty prováděné podle této smlouvy čl. 2.1 až 2.5 bude hrazena formou stálého každoročního poplatku za dlouhodobou údržbu SW.**

Pokud dojde během ročního servisního období k zakoupení dalších modulů PALSTAT CAQ nebo k dokoupení licencí stávajících modulů, promítne se tato změna ve výši servisního poplatku v novém zdaňovacím období.

- **Roční výše poplatku za dlouhodobou údržbu dodaných a instalovaných SW verzí PALSTAT CAQ u objednatele činí [REDAKCE] ze součtu aktuální ceníkové ceny jednotlivých modulů dodaného SW, minimálně však [REDAKCE] na základě Smlouvy o koupi SW Produktů, licencí na SW produkty a hardware**

- Termín pro stanovení počátku běžení údržby je stanoven ode dne podpisu smlouvy .
- Poplatek hradí Objednatel Zhotoviteli na základě jím vystavené faktury na období zpravidla [REDAKCE] kalendářních měsíců předem.
- Platby jednotlivých splátek proběhnou formou Zálohových faktur. Po proplacení každé splátky bude vystaven samostatný daňový doklad - faktura (FA bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu).

5.2 **Práce spojené s činnostmi uvedenými v článku 2.(instalace a zaškolení do nových verzí CAQ) a body 2.6 až 2.7 této smlouvy jsou obchodní případy, které budou řešeny samostatně aktuální cenovou nabídkou na základě poptávko - nabídkového řízení.**

V ceně každoročního servisního poplatku nejsou zahrnuty:

- instalace a zaškolení do nových verzí Palstat CAQ
- náklady zhotovitele na cestovné, čas na cestě, ubytování, dopravné, poštovné, náklady na dokumentaci a materiál, prokazatelně vzniklé plněním podle této smlouvy. Tyto náklady budou objednateli účtovány zvlášť.
- náklady na výkony zhotovitele spojené s odstraněním chyb způsobených objednatelem. Tyto práce budou oceněny smluvní cenou a účtovány zvlášť.

5.3 Další moduly dodá zhotovitel objednateli v případě požadavku proti objednavce za jejich cenu dle aktuálního ceníku s dohodnutou slevou x%.

5.4 Další uživatelské licence dodá zhotovitel objednateli za zvýhodněné ceny dle platného ceníku.

6. Platební a fakturační podmínky

6.1 Fakturu je oprávněn zhotovitel vystavit po uzavření smlouvy ve výši dle bodu 5.1.

6.2 Splatnost faktur vystavovaných dle této smlouvy se sjednává 30 dní od data vystavení.

6.3 V případě, kdy bude smlouva ukončena během doby, na kterou bude zaplacen poplatek, je zhotovitel povinen objednateli poměrnou část zaplaceného poplatku vrátit, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne ukončení platnosti smlouvy.

DPH bude účtováno v zákonné výši.

7. Smluvní pokuty

7.1 Za zpoždění plnění předmětu smlouvy dle čl. 2. nebo nedodržení termínu servisu při nahlášené závadě na provozu systému **PALSTAT CAQ** je Objednatel oprávněn fakturovat smluvní pokutu ve výši [] % za každý i jen započatý den prodlení z fakturované částky servisního poplatku.

7.2 Za opožděnou úhradu faktury je Zhotovitel oprávněn fakturovat úroky z prodlení, ve výši stanovené obchodním zákoníkem, za každý i jen započatý den prodlení do zaplacení díla.

8. Platnost smlouvy

Platnost a účinnost začíná dnem podpisu smlouvy a platí po dobu platnosti smlouvy.

Platnost smlouvy (jejích dílčích částí) lze ukončit :

- vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran,
- písemnou výpovědí v případě, kdy nebude faktura na roční údržbu SW (případně její dílčí část) uhrazena ani v nápravném termínu splatnosti stanoveným prokazatelnou urgencí pohledávky, a to s jednoměsíční výpovědní lhůtou od uplynutí nápravné lhůty splatnosti,
- písemnou výpovědí s jednoměsíční výpovědní lhůtou počínající běžet prvním kalendářním dnem po obdržení výpovědi, v případech, kdy ani po výzvě k odstranění nedostatků v dodržování smluvních povinností a stanovení nápravných termínů neodstranila strana povinná závažné nedostatky ani neučinila jednoznačné kroky vedoucí k jejich odstranění.

9. Všeobecná ustanovení

- 9.1 Pro vztahy a případy, které nejsou výslovně upravené touto smlouvou platí ustanovení § 536 a § 409 a násl. ustanoveními Obchodního zákoníku a autorského zákona. Odpovědnost Zhotovitele za vady zboží se řídí § 436 a následně ustanoveními Obch. zákoníku.
- 9.2 Zhotovitel opravňuje Objednatele k instalaci a požadavku na servis software PALSTAT CAQ pouze na území České republiky. Oprávnění k užití software se podle ujednání účastníků smlouvy uděluje na dobu neurčitou.
- 9.3 Smluvní strany po přečtení smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem a že smlouva nebyla sepsána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 9.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou shodných výtiscích (v ČJ), z nichž Objednatel i Zhotovitel obdrží vždy jedno vyhotovení. Platnost smlouvy začíná dnem, kdy bude smlouva podepsána oběma smluvními stranami.

Příloha č. 1 - Licenční karta uživatele s počtem zakoupených licencí a aktuální cenou.

Příloha č. 2 - Kontakty

Příloha č. 3 - Příčiny nefunkčnosti

Ve Vrchlabí, dne: 1. 12. 2010

PALSTAT s.r.o.

(9) Bucharova 230

543 02 Vrchlabí IV.

IČO: 481 71 654 DIČ: CZ48171654

.....
Objednatel

.....
Zhotovitel



SSxx/NEMJIL/2010P1
Licenční karta

Index změny: 1

Strana 1 / 1

Příloha č. 1

Licenční karta registrovaného uživatele PALSTAT CAQ

pro společnost:

Masarykova městská nemocnice Jilemnice, Jilemnice

Název SW	Bližší specifikace SW	Počet licencí	Aktuální cena
PALSTAT NÁSTROJE	Správa nástrojů, forem, přípravků	1 licence	

Ve Vrchlabí, dne: 1. 12. 2010

Za PALSTAT s. r. o. vystavil:

543 02 Vrchlabí IV.
IČO: 481 71 654 DIČ: CZ48171654

Jméno:	Poslání:	Telefon/Fax:	E-mail:

Pracovní doba společnosti prodlouženo (PALSTAT s. r. o. Vrchlabí)
7.00 - 16.00 hod.

Při nahlášení závady na SW PALSTAT CAQ mimo pracovní dobu společnosti PALSTAT s. r. o.:

- reakce na servis začíná počátkem následujícího pracovního dne,
tzn. od 7.00 hod. rano /pokud není se závažným záměrem/

Příloha č.2 - SEZNAM KONTAKTŮ

„Kontakty“ :

Jméno :	Funkce:
---------	---------

	obchodní záležitosti
	konzultant - školitel
	vedoucí vývoje SW
	konzultant - školitel
	servisní technik

Telefon/Fax:	E-mail:
499 422 044, 603 593 943	http://www.palstat.cz
499 421 744, 499 692 016,	

SEZNAM KONTAKTŮ KUPUJÍCÍHO :

Jméno:	Funkce:	Telefon/Fax:	E-mail
		Tel.:+420 481551139	
		Fax.:+420	
		Tel.:+420	
		Mob.:+420	
		Fax.:+420	

Pracovní doba společnosti prodávajícího (PALSTAT s.r.o. Vrchlabí)

Při nahlášení závady na SW PALSTAT CAQ mimo pracovní dobu společnosti PALSTAT s.r.o.:

- reakce na servis začíná počátkem následujícího pracovního dne,
tzn. od 7.00 hod. ráno. /pokud není se zákazníkem dohodnuto jinak/

Příloha č.3

-

Analýza příčin nefunkčnosti

Možné příčiny nefunkčnosti softwaru PALSTAT CAO a způsoby a podmínky řešení:

Příčina:

- Chyba v nové verzi (po úpravách požadovaných kupujícími)

Závazky kupujícího:

- Kupující testuje nové verze programu v jeho podmínkách nejpozději do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí prodávajícím.
- Kupující archivuje vždy minimálně jednu předcházející verzi každého programu.

Okamžité opatření:

- Kupující zprovozní předchozí verzi programu za případné telefonické asistence pracovníků prodávajícího.

Závazky prodávajícího:

- V případě, že nová verze mění strukturu databází, bude o tom kupující informován současně se zasláním této verze a zároveň bude informován o způsobu návratu těchto změn.

Prodávající zprovozní novou verzi včetně požadovaných úprav, které nejsou pro běh programu podstatné dle bodu 4.6 smlouvy o dílo na dlouhodobou údržbu nebo dle dohody obou stran.

Náklady na odstranění vady hradí prodávající.

Příčina:

- Chyba v datové základně PALSTAT CAO

Závazky prodávajícího:

- V případě možnosti opravy pomocí modemového přístupu nebo vzdálené správy oprava závady do 48 hodin od nahlášení
- V případě nemožnosti opravy pomocí modemového přístupu nebo vzdálené správy vzniká nutnost buď přenosu všech dat do sídla prodávajícího nebo zásahu servisního technika v sídle kupujícího. Z tohoto důvodu je lhůta pro odstranění závady do 48 od nahlášení nebo delší dle dohody obou stran.

Náklady hradí:

- V případě, že byla databáze poškozena softwarem dodaným prodávajícím, hradí náklady prodávající.
- V případě, že byla databáze poškozena zařízením nebo činností kupujícího a prokazatelně včas na tyto skutečnosti prodávajícího upozornil a prodávající před poškozením upozornil na jeho nevhodnost, hradí náklady kupující.

Příčina:

- Neočekávaný vstup z napojených systémů - řeší smlouva o systémové integraci - není v tomto případě řešeno

Závazky kupujícího:

- Pokud byly změny vstupů způsobeny úpravou v napojeném systému, objedná kupující u prodávajícího změnu dotčených programů Palstat.
- Pokud byly změny vstupů způsobeny chybou v napojeném systému, zajistí kupující opravu napojeného systému.

Příčina:

- Porušení instalace na pracovní stanici (např. smazání souboru či napadení virem)

Závazky kupujícího

- Kupující přeinstaluje stanici z instalace umístěné na jeho serveru.

Závazky prodávajícího a kupujícího:

- Instalace na serveru bude vytvořena pracovníky prodávajícího a kupujícího při předání systému a dále bude měněna pouze oprávněnou osobou kupujícího v případě předání nových verzí.

Náklady hradí kupující.

Příčina:

- Porušení instalace na souborovém nebo databázovém serveru kupujícího

Závazky kupujícího:

- Kupující za asistence prodávajícího obnoví instalaci ze zálohy.
- Zálohování serveru provádí kupující dle pokynů prodávajícího.

Závazky prodávajícího:

- V případě, že po porušení instalace zůstala poškozená data a je-li to technicky realizovatelné, pokusí se dodavatel obnovit ta data, která nebyla zálohována na základě objednávky vystavené kupujícím a přijaté prodávajícím.

Náklady hradí kupující.

Výše uvedené lhůty platí pro odstranění závad, které znemožňují použití programu. Pro odstranění závad které nebrání použití programu platí lhůta pro odstranění závady 30 dní.

Po nahlášení závady kupujícím kontaktuje prodávající kupujícího nejpozději do 4 hodin a oznámí mu přijetí reklamace a zahájení jejího řešení.

Je-li závada ohlášena v pracovní době prodávajícího, začíná lhůta pro odstranění běžet okamžitě po prokazatelném ohlášení závady. Je-li závada ohlášena mimo pracovní dobu prodávajícího, začíná lhůta pro odstranění běžet s nejbližším začátkem pracovní doby prodávajícího mimo pracovní dobu prodávajícího se běh této lhůty pozastavuje.

Kopii nahlášení závady může kupující poslat elektronickou poštou na adresu

[REDACTED]

Hardwarové požadavky pro SQL server a PC

Hardwarové a softwarové požadavky pro SQL server a uživatelské PC jsou měněny v závislosti na technických požadavcích uvolněné verze PALSTAT CAQ. Změněné konfigurace pro SQL a PC jsou volně k dispozici - na WEB www.palstat.cz - **Technická podpora**.

Kupující před provedením upgrade zkontroluje naplnění těchto hardwarových a softwarových požadavků a v případě problémů nebo nesrovnalostí konzultuje celou záležitost se servisním střediskem společnosti PALSTAT s.r.o.

Ve Vrchlabí, dne: 1. 12. 2010