

**SMLOUVA O ÚDRŽBĚ RIS2000
A SLUŽBÁCH SOUVISEJÍCÍCH S PROVOZEM RIS2000**
(Servisní smlouva)
súkl/S/2004

uzavřená mezi těmito smluvními stranami:

Poskytovatel	Saul IS spol. s r.o.	Uživatel	Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu
Sídlo	Průběžná 85, 100 00 Praha 10	Sídlo	Šrobárova 48 100 41 Praha 10
Zapsaná:	OR Měst. soud Praha C/52373	Zapsaná:	
IČO	25132199	IČO	00023817
DIČ	CZ25132199	DIČ	
Zastoupená		Zastoupená	
Dále jen:	„poskytovatel“	Dále jen:	„uživatel“

1. Předmět plnění

Předmětem plnění jsou servisní služby pro RIS2000 zahrnující:

- údržbu RIS2000 v konfiguraci dle smlouvy súkl/Z/2004 – rozsah služeb dle přílohy číslo 1 této smlouvy
- hotline – rozsah služeb dle příloha číslo 1 této smlouvy
- další služby na objednávku

1.1. Údržba RIS2000

Údržbou RIS2000 v tomto smyslu se rozumí:

- 1.1.1. Aktualizace RIS2000 v návaznosti na změny související legislativy nejpozději do termínu nabytí platnosti příslušného předpisu. V případě, že příslušná legislativní změna je zveřejněna ve sbírce zákonů později než 1 měsíc před termínem nabytí platnosti případně až po termínu nabytí platnosti, tj. se zpětnou platností, bude aktualizace RIS2000 provedena nejpozději do 1 měsíce po vyhlášení nebo oznámení ve sbírce zákonů. Aktualizací se ve smyslu tohoto odstavce rozumí úprava programového vybavení RIS2000 tak, aby RIS2000 umožňoval uživateli pracovat v souladu se zákony České republiky, a předání této aktualizované verze RIS2000 včetně dodatku uživatelské dokumentace a popisu změn databáze uživateli. Aktualizace se provádí výhradně na poslední verzi jednotlivých modulů.
- 1.1.2. Vývoj programového vybavení na základě vlastního uvážení poskytovatele s přihlédnutím k připomínkám uživatele.
- 1.1.3. Upravené programy podle odstavce 1.1.1. a 1.1.2. této smlouvy budou uživateli předány formou upgrade buď na instalačním médiu nebo ve „stahnutelném“ tvaru na FTP serveru poskytovatele spolu s popisem provedených změn a s návodem k instalaci. Instalaci na výpočetní systém provádí uživatel, není-li dohodnuto jinak.

1.2. Hotline

Poskytovatel poskytuje uživateli telefonní informační službu k funkcím programů RIS2000, tzv. HOTLINE na tel. číslech [redacted]

1.3. Služby na objednávku

- 1.3.1. Školení obsluhy RIS2000 pro stávající či nové pracovníky uživatele, které je nad rámec úvodního zaškolení.
- 1.3.2. Pomoc při odstraňování chyb v datech způsobených nesprávnou obsluhou RIS2000, závadou hardware, medií, systémového software, při přerušení dodávky proudu, při zcizení počítače apod.

- 1.3.3. Řešení vazeb a propojení RIS2000 s ostatními subsystémy uživatele a převody dat.
- 1.3.4. Zpracování a dodání nových funkcí nebo sestav požadovaných uživatelem a akceptovaných poskytovatelem.
- 1.3.5. Účetně metodické a konzultační služby vyžádané uživatelem.
- 1.3.6. Daňové poradenství.

Všechny služby specifikované v odstavci 1.3. této smlouvy se poskytují na základě řádné objednávky ze strany uživatele a se souhlasem poskytovatele.

2. Cena a platební ujednání

- 2.1. Cena za servisní služby RIS2000 podle odstavců 1.1. a 1.2. této smlouvy byla stanovena dohodou smluvních stran na měsíční servisní paušál ve výši 1,5% (tj. 18% ročně) z celkové ceny software RIS2000 poskytnutého na základě smlouvy súkl/Z/2004, tj. z částky 1.100.000,- Kč, tj. 16.500,- Kč bez DPH, tj. **19.635,-Kč včetně DPH měsíčně**, se sazbou DPH 19%, počínaje měsícem zahájení rutinního provozu.
- 2.2. Cena měsíčního servisního paušálu bude zvýšena o 1,5% (bez DPH) z ceny každého dalšího poskytnutého modulu resp. rozšíření konfigurace RIS2000 o další licence.
- 2.3. Smluvní strany se dohodly, že platba paušálu bude uživatelem prováděna čtvrtletně na základě faktury poskytovatele, přičemž daňový doklad-faktura bude vystavena nejpozději k 15. dni druhého měsíce čtvrtletí, ve kterém je údržba v rámci servisního paušálu plněna. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH.
- 2.4. V případě, že dojde k zvýšení měsíčního servisního paušálu dle odstavce 2.2. této smlouvy v posledním měsíci čtvrtletí, za které již byla faktura vystavena bez zohlednění zvýšení, má poskytovatel právo přičíst toto zvýšení k ceně při fakturaci v následujícím čtvrtletí.
- 2.5. K ceně se při fakturaci připočítává DPH.
- 2.6. Pokud míra inflace vykázaná za uplynulý rok Českým statistickým úřadem dosáhne 5% nebo více, bude měsíční servisní paušál na další rok o toto procento zvýšen. Pokud bude roční míra inflace nižší než 5%, bude se toto procento načítat k roční míře inflace za další roky až do doby, kdy součet dosáhne nebo přesáhne 5%. Poté bude v následujícím roce měsíční servisní paušál o toto kumulované procento zvýšen. O těchto zvýšeních bude vždy sepsán dodatek, který se po podepsání oběma smluvními stranami stane nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.7. Při opožděné platbě faktury dle odstavce 2.3. této smlouvy ze strany uživatele má poskytovatel právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení a ve dnech prodlení nebudou poskytovatelem poskytovány služby vyplývající z této smlouvy.
- 2.8. Ceny dalších služeb na objednávku specifikovaných v čl. 1.3. této smlouvy jsou kalkulovány obvykle podle pracnosti na základě hodinových sazeb zveřejněných v ceníku poskytovatele platném vždy pro běžný rok, přičemž uživatel je zařazen do kategorie II (viz příloha číslo 2 této smlouvy). Cena placených služeb může být sjednána rovněž zvláštní dohodou, jedná-li se o službu s velkým rozsahem práce.
- 2.9. Faktura na cenu za placené služby je vystavena na základě výkazu provedené práce s vyčísleným počtem odpracovaných hodin a stvrzených podpisem zástupce uživatele, popřípadě je vystavena na smlouvenou částku, jestliže se takto obě smluvní strany písemně dohodly. K ceně se při fakturaci připočítává DPH.
- 2.10. Splatnost faktur vystavených dle odstavců 2.3. a 2.9. je 14 dnů. Při opožděné platbě faktury uživatelem má poskytovatel právo na úrok z prodlení ve výši 0,1% z fakturované částky za každý den prodlení.

3. Ostatní ujednání

- 3.1. Pokud v této smlouvě není řečeno jinak, platí zde příslušná ustanovení obchodního zákoníku a dalších obecně platných předpisů.
- 3.2. Smlouva je vyhotovena ve dvou kopiích, které obdrží po jedné každá ze smluvních stran a nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

- 3.3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce pro uživatele a 12 měsíců pro poskytovatele s výjimkou nesplnění finančního závazku uživatelem dle odstavců 2.1. až 2.6. do konce příslušného čtvrtletí, za který je finanční závazek plněn. V tomto případě má poskytovatel právo vypovědět tuto smlouvu ke kterémukoli datu počínaje prvním dnem následujícího čtvrtletí po čtvrtletí, ve kterém k porušení závazku ze strany uživatele došlo. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena příslušné smluvní straně. Výpověď musí být podána písemně.
- 3.4. Obě smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré informace, se kterými přijdou do styku v rámci činnosti realizovaných při plnění této smlouvy. Tyto informace se považují za důvěrné ve smyslu ustanovení obchodního zákoníka.
- 3.5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání a z jejich výslovné, vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísní či za nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými podpisy.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující 3 přílohy:

Příloha číslo 1	Servisní podpora RIS2000
Příloha číslo 2	Ceník služeb Saul IS pro rok 2005
Příloha číslo 3	Reklamační podmínky a klasifikace závad

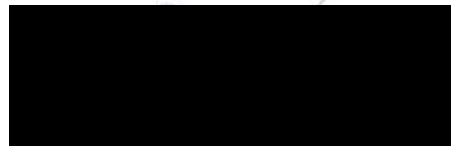
dne 16. 2. 2005



za poskytovatele

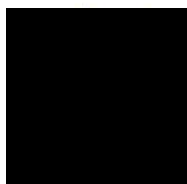
Saul IS spol. s r.o.
Průběžná 85, 100 00 Praha 10
Tel./fax: 274 813 781, 274 816 953
IC 25132199 DIČ CZ25132199
OR Měst. soud Praha odd. C, 52373

dne 28. 4. 2005



za uživatele

STÁTNÍ ÚSTAV PRO KONTROLU LÉČIV
Šrobárova 48, 100 41 PRAHA 10
tel. 272 185 111, fax 271 732 377, e-mail: sukl@sukl.cz



Servisní podpora RIS2000

Zahrnuje:

1. Aktualizace programového vybavení RIS2000 v návaznosti na změny související legislativy
2. Běžný vývoj* software RIS2000 – poskytování upgrade (cca 4x ročně) bezplatně.
3. Hot-line v pracovní době od 8.30 do 16.30 na pevnou linku firmy Saul IS.
4. Možnost vzdálené administrace na vyžádání zákazníka (nutnost mít k dispozici na výpočetním systému modem).
5. Právo vyžádání přednostní návštěvy konzultanta (do 48 hodin).
6. Záruka** na dobu platnosti servisní smlouvy.

* běžným vývojem se rozumí vývoj dodaných modulů firmou Saul IS na základě plánu prací firmy Saul IS s přihlédnutím k požadavkům jednotlivých uživatelů. Nejedná se o dodávku dalších modulů nebo zapracování speciálních požadavků uživatele na objednávku.

** Poskytovatel poskytuje uživateli záruku na chyby systému RIS2000 standardně po dobu 2 roky. Pokud je mezi uživatelem a poskytovatelem uzavřena „Smlouva o údržbě a službách souvisejících s provozem systému RIS2000“ (servisní smlouva) prodlužuje se záruční doba na chyby programového vybavení na celou dobu trvání smluvního vztahu vyplývajícího z této servisní smlouvy. V rámci záruky se poskytovatel zavazuje bezplatně odstranit řádně reklamované a prokázané závady systému RIS2000. Reklamacce musí být uplatněna písemně dle „Reklamačních podmínek a klasifikace závad“, které jsou přílohou číslo 3 této smlouvy.

CENÍK služeb Saul IS

pro rok 2005

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH

Hodinové sazby

Uživatelská kategorie	I.	II.	III.
Sazba Kč/hod	1000,-	1300,-	1700,-

U služeb s cestou k odběrateli je účtováno kilometrovné 8,- Kč/km a čas na cestě 200,- Kč/30min

Denní sazby *

Uživatelská kategorie	I.	II.	III.
Sazba Kč/den	11000,-	15000,-	19000,-

V denní sazbě je zahrnuta práce v rozsahu 8 hodin a není k ní účtováno žádné cestovné a kilometrovné

V případě upřednostnění služeb vzhledem k ostatním zakázkám firmy Saul IS spol. s r.o. a při poskytování služeb ve dnech pracovního klidu a volna jsou sazby zvýšeny o 100%.

* denní sazby jsou určeny zejména pro mimopražské uživatele a zahrnují veškerou režii spojenou s návštěvou pracovníka Saul (cestovné, ubytování atd.)

Kategorie uživatelů:

Kategorie I. - lokální instalace nebo nepříliš rozsáhlé sítě na platformě PC s jednoduchými postupy účtování resp. evidencí využívající základních funkcí systému RIS bez větších nároků na parametrizaci.

Kategorie II. - instalace v sítích s op. systémem WIN NT, WIN2000, LINUX nebo UNIX se složitějšími postupy účtování a vedení evidencí s využitím většiny funkcí systému RIS a světšími nároky na parametrizaci.

Kategorie III. - rozsáhlé síťové instalace na různých HW platformách s operačním systémem WIN NT WIN2000, LINUX nebo UNIX se složitými účetními postupy s využíváním většiny funkcí systému RIS a s maximálními nároky na parametrizaci systému, modifikaci funkcí, nestandardní postupy apod.

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY A KLASIFIKACE ZÁVAD

Při hodnocení nežádoucího stavu RIS2000, je nutno tento stav zařadit do jedné z následujících skupin:

- skupina 1 – chyba programů RIS2000,
- skupina 2 – závada nebo nevhodné nastavení základního software,
- skupina 3 – závada resp. chyba hardware,
- skupina 4 – nesprávná obsluha RIS2000
- skupina 5 – požadavek na úpravu či doplnění RIS2000.

Podle této klasifikace je pak nežádoucí stav řešen buď v rámci záruky (zdarma), nebo v rámci servisního paušálu a nebo v rámci služby placené uživatelem mimo servisní paušál.

Jako reklamáce RIS2000 s nárokem na bezplatnou záruční opravu mohou být uživatelem uplatněny pouze závady zařazené do skupiny 1. Reklamáce musí být uplatněna písemně na předepsaném formuláři.

Události skupiny 2, 3 a 4 nemohou být v žádném případě uplatněny jako reklamáce RIS2000 a způsob jejich odstranění je možné podle charakteru závady konzultovat na hotline firmy Saul IS nebo u firmy Saul IS objednat. V závažných případech či na doporučení konzultanta firmy Saul IS je nutné se obrátit na příslušného dodavatele hardware resp. základního software.

Požadavky na úpravy či rozšíření systému RIS2000 (skupina 5) nelze rovněž v žádném případě považovat za chyby RIS2000. Realizaci takových požadavků je nutné konzultovat s firmou Saul IS a následně objednat formou řádné objednávky.

Postup uživatele při reklamaci zjištěné závady RIS2000:

Při zjištění závady RIS2000 resp. nežádoucího stavu při provozu RIS2000 je nutná nejdříve telefonická konzultace na hotline dodavatele. Pokud se nezdaří nežádoucí stav resp. závadu odstranit po telefonické konzultaci, vyhotoví uživatel písemnou reklamaci, kde uvede maximum informací o vzniklé závadě. Minimálně je nutné uvést:

- funkci (volbu v menu), při které závada nastala
- přesné znění chybového hlášení (pokud takové hlášení chybu doprovází)
- závažnost závady z hlediska ohrožení provozně neodkladných činností

Reklamací s případnými příloženými výpisů sestav, na kterých lze závadu demonstrovat zašle uživatel na adresu firmy Saul IS, nebo faxuje na čísla [REDAKCE]. Reklamací lze též předat osobně na sekretariátu firmy Saul IS, případně předat konzultantovi firmy Saul IS.

Postup při vyřizování řádné reklamáce:

Potvrzení reklamáce je uživateli sděleno písemnou formou nebo faxem. V potvrzení uživatel obdrží sdělení, zda firma Saul IS reklamaci uznává (t.j. zda se jedná skutečně o chybu systému RIS2000 a o způsobu dalšího postupu, který je stanoven dle stupně naléhavosti a dle předpokládané náročnosti opravy.

Jedná-li se o závadu RIS2000 bránící provozu RIS2000 z hlediska provozně neodkladných činností, zavazuje se firma Saul IS zahájit práce na odstraňování závady neprodleně, čímž se rozumí nejpozději do 24 hodin od obdržení reklamáce. Lhůta předpokládaného odstranění závady bude uživateli sdělena ihned po odborném posouzení rozsahu opravy, maximálně však může činit 72 hodin (3 dny). V případě mimořádné složitosti opravy, kdy lze předpokládat vyšší pracnost než 72 hodin se dodavatel zavazuje k účinné spolupráci při hledání náhradního provizorního řešení a uživatel může dodavateli účtovat sankční poplatek ve výši 10% měsíční servisní paušální částky za každý den prodlení (čtvrtý a každý další den).

V případě, že se jedná o závadu RIS2000, avšak nejedná se o závadu bránící provozu RIS2000 z hlediska provozně neodkladných činností, bude předpokládaný termín zahájení a ukončení opravy dohodnut s uživatelem.

V případě, že se nejedná o závadu RIS2000, bude tato skutečnost uživateli neprodleně sdělena a bude dohodnut další postup včetně rozsahu případné účasti firmy Saul IS na odstraňování závady. Pokud je taková účast dohodnuta a služba je poskytnuta na pracovišti firmy Saul IS, účtuje se pouze čas výkonu dle ceníku firmy Saul IS, vydávaného pro běžný rok. V případě, že je služba poskytnuta u uživatele, účtují se navíc náklady spojené se ztrátou času na cestě a kilometrovné. O každém výkonu - poskytnuté službě je vyhotoven zápis.

V některých případech je v rámci detekce resp. odstraňování závady nutné provést testování HW nebo základního SW případně přizvat specializovanou firmu. Pokud se prokáže, že závada je v RIS2000, hradí náklady spojené s těmito činnostmi firma Saul IS. Pokud je závada mimo RIS2000, hradí náklady spojené s těmito činnostmi uživatel.

Pro ověření a testování reklamované závady je v některých případech potřeba poskytnout odborným pracovníkům firmy Saul IS konkrétní data uživatele.

Firma Saul IS se v tomto případě zavazuje, že:

- převzatá data budou použita pouze pro potřebu uvedeného testování
- převzatá data nebudou poskytnuta třetím osobám
- zachová tajemství o skutečnostech a informacích obsažených v převzatých datech

REKLAMAČNÍ PROTOKOL - požadavek na úpravu RIS2000*

Firma - Uživatel RIS.....
Zmocněný odpovědný pracovník
uživatele..... tel/fax.....

Úloha: Účetnictví, Majetek, TOP-RIS*

Závada se vyskytla na počítači v lokálním /síťovém režimu

Datum revize (poslední instalace).....

Název programu (volba MENU).....

Závada bránící provozu a měsíční Požadovaný termín.....

uzávěrce Ano/Ne

Ostatní závady a poruchy nebránící provozu Požadovaný termín.....
Ano/Ne

POPIS ZÁVADY - požadavky na úpravu:

Doporučená osnova popisu závady:

1. Při jaké funkci programu dochází k chybě (číslo programu sestavy).
2. Jak se chová program (chybové hlášky apod.).
3. Jaký má chyba vliv na data.
4. Příloha otisk obrazovky , sestavy s označenou chybou.

Vypracoval:

Dne:

*) nehodící se škrtněte

Za Saul IS, spol. s r.o.:..... Došlo dne:.....Hod.....

K vyřízení převzal:..... Vyřídil:

Způsobem:.....Dne:

Rozdělovník: 1x vedoucí konzultant / programátor