

KUPNÍ SMLOUVA

Kupující: Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka
IČ: 00023817
Sídlo: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10
Bankovní spojení: ČNB, č.ú. 623101/0710

Zastoupený: PharmDr. Martinem Benešem, ředitelem

na straně jedné (dále jen „kupující“)

a

Prodávající: PilsCom, s.r.o.
IČ: 25219103
Sídlo: Plzeň, Slovanská alej 30, 32600
DIČ: CZ25219103

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
číslo účtu: 279 873 203/0300
Zapsán u: Krajského soudu v Plzni, odd.C vl. 9762

Zastoupený: Ing. Danou Duchkovou, Ing. Vladislavem Krásným – jednatelem společnosti

na straně druhé (dále jen „prodávající“)

uzavírají
podle § 409 a násl. Obchodního zákoníku
tuto kupní smlouvu.

ČLÁNEK I.

PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Touto kupní smlouvou se prodávající zavazuje v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou dodat kupujícímu SW pro práci s PDF dokumenty, včetně dodání časově neomezených licencí (dále jen „zboží“ či „produkty“) a to včetně instalace a včetně úpravy AA integrace s Adobe LC, a provést zaškolení 350 uživatelů kupujícího pro práci s produkty a převést na něj vlastnické právo k tomuto zboží a kupující se zavazuje zboží převzít a zaplatit za něj sjednanou kupní cenu způsobem a v termínu sjednaným touto smlouvou.
2. Podrobnější specifikace zboží, souvisejících služeb a podrobný popis programu zaškolení 350 uživatelů kupujícího jsou uvedeny v Příloze č. 1 (v rámci nabídky předloží uchazeč návrh Přílohy č. 1, jejíž obsah musí odpovídat minimálně požadavkům stanoveným zadávací dokumentací této veřejné zakázky).

ČLÁNEK II.

DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Prodávající se zavazuje dodat kupujícímu zboží, a to včetně instalace a dodání časově neomezených licencí, do 14 dní od účinnosti této smlouvy. Dodávka zboží je splněna okamžikem předání a převzetí nainstalovaných produktů způsobem uvedeným v bodě 4. tohoto článku.
2. Prodávající se zavazuje provést zaškolení uživatelů kupujícího do 1 roku od podpisu této smlouvy, a to v souladu s harmonogramem písemně schváleným kupujícím. Tento harmonogram je prodávající povinen předložit do 5 dnů od vyžádání kupujícím.
3. Místem plnění předmětu této smlouvy jsou níže uvedená pracoviště kupujícího:

- Šrobárova 48, 100 41 Praha 10
- B. Němcové 54, 370 87 České Budějovice
- Nám. Míru 2, 320 00 Plzeň
- Záměstí 683, 500 01 Hradec Králové
- Tř. 17. Listopadu 1790, 708 52 Ostrava – Poruba
- Křížkovského 3, 779 00 Olomouc
- Jilemnického 2-4, 614 00 Brno - Husovice
- Stará 25, 602 00 Brno

Prodávající dodá a nainstaluje produkty do jednotlivých pracovišť dle instrukcí kupujícího.

- O převzetí a instalaci zboží na všech požadovaných pracovištích kupujícího vyhotoví smluvní strany písemný předávací protokol. Převzetí bude potvrzeno podpisem zástupcem kupujícího a zástupce prodávajícího uvedených v této smlouvě na předávacím protokolu. U podpisů bude uvedeno datum převzetí. Dodávka zboží je splněná okamžikem převzetí.
- Zástupcem kupujícího pro převzetí zboží je Ing. Jiří Trojanek, e-mail: jiri.trojanek@sukl.cz. Zástupcem prodávajícího pro předání zboží je Ing. Vladislav Krásný
- Kupující převezme pouze zboží bezvadné splňující veškeré podmínky stanovené v této smlouvě, její příloze č. 1 a zadávací dokumentaci veřejné zakázky malého rozsahu „SÚKL – SW pro práci s PDF dokumenty“.
- Prodávající je povinen vyzvat kupujícího písemně k převzetí a instalaci zboží 5 kalendářních dní před termínem dodání.
- V případě prodlení s dodávkou zboží se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05 % z celkové ceny zboží dle čl. III bodu 1. této smlouvy za každý den prodlení. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok kupujícího na náhradu škody vzniklé pozdním dodáním předmětu kupní smlouvy.

ČLÁNEK III.

CENA

- Smluvní strany se dohodly, že předmět smlouvy v rozsahu uvedeném v článku I. bude dodán za celkovou kupní cenu ve výši **1 184 365 Kč** (slovy: jeden milion sto osmdesátčtyři tisíc tři sta šedesát pět korun českých) bez DPH, tj. **1 421 238 Kč** (slovy: jeden milion čtyři sta dvacet jedna tisíc dvě stě třicet osm korun českých) včetně DPH.
- Smluvní strany se výslovně dohodly, že v ceně jsou zahrnuty veškeré náklady prodávajícího související s plněním dle této smlouvy včetně poskytnutí licencí k dodávanému SW. Odměna za udělení licence k dodanému programového vybavení je tedy zahrnuta v ceně dle předchozího odstavce. Členění kupní ceny a platební podmínky jsou řešeny v čl. IV. této smlouvy.
- Cena byla stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- Kupní cena zahrnuje veškeré náklady na dopravu včetně pojištění zboží do míst plnění předmětu smlouvy.
- Kupní cena je bezvýhradně závazná a nejvýše přípustná; může být překročena pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů souvisejících s předmětem smlouvy, a to v rozsahu odpovídajícím takovým změnám.
- Kupní cena bude hrazena v korunách českých.

ČLÁNEK IV.

ČLENĚNÍ CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Smluvní strany se dohodly, že v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů kupující uhradí prodávajícímu na základě faktur vystavených prodávajícím:
 - 933 365 Kč bez DPH, tj. 1 120 038 Kč včetně DPH za dílčí plnění – dodání SW pro práci s PDF dokumenty, včetně jeho instalace, dodání požadovaného počtu licencí k tomuto SW.
 - 251 000 Kč bez DPH, tj. 301 200 Kč včetně DPH za proškolení 350 uživatelů kupujícího pro práci s produkty, včetně dodávky dokumentace a manuálu pro uživatele.
- Cena dle odst. 1, písm. a) bude zaplácena kupujícím na základě faktury vystavené prodávajícím po dodání zboží, tj. po podepsání předávacího protokolu oběma smluvními stranami, kterým bude

konstatováno předání a instalace zboží bez jakýchkoli vad. Cena dle odst. 1, písm. b) bude zaplacená kupujícím na základě faktury vystavené prodávajícím po dokončení proškolení všech uživatelů kupujícího.

3. Faktura je daňovým dokladem a musí mít náležitosti daňového dokladu stanovené § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude splatná do 30 dnů od dne prokazatelného doručení faktury kupujícímu. Faktura dle bodu 1. písm. a) tohoto článku bude obsahovat specifikaci dodaného a instalovaného zboží podle přílohy č. 1. Faktura dle bodu 1 písm. b) tohoto článku bude obsahovat přehled zaškolených uživatelů kupujícího včetně informace o rozsahu a způsobu školení. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti předepsané zákonem nebo touto smlouvou, je kupující oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti prodávajícímu k opravě. Nová 30denní lhůta splatnosti počíná běžet okamžikem doručení opravené faktury kupujícímu.
4. V případě prodloužení kupujícího s úhradou faktury se kupující zavazuje uhradit prodávajícímu úrok z prodloužení ve výši stanovené předpisy práva občanského.

ČLÁNEK V.

VLASTNICKÉ PRÁVO A NEBEZPEČÍ ŠKODY NA VĚCI

1. Vlastnické právo ke zboží podle této smlouvy a nebezpečí škody na tomto zboží přechází na kupujícího podepsáním předávacího protokolu oběma smluvními stranami a převzetím zboží, instalovaného v souladu s touto smlouvou, kupujícím.

ČLÁNEK VI.

JAKOST, PROVEDENÍ, OBAL, BALENÍ ZBOŽÍ A DOKLADY KE ZBOŽÍ

1. Prodávající prohlašuje, že dodané zboží je nové a nepoužívané, odpovídá specifikaci uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, a zadávací dokumentaci veřejné zakázky malého rozsahu „SÚKL - SW pro práci s PDF dokumenty“, odpovídá též platné dokumentaci a předpisům výrobce zboží a splňuje všechny požadavky právních norem platných v České republice pro požívání zboží, jež je předmětem této smlouvy.
2. Zboží při jeho přepravě musí být řádně zabaleno a opatřeno pro přepravu způsobem stanoveným v § 420 odst. 4 obchodního zákoníku.
3. Prodávající je povinen při předání zboží předat kupujícímu taktéž veškeré doklady, jež jsou nutné k převzetí a užívání zboží.

ČLÁNEK VII.

ZÁRUKA ZA ZBOŽÍ, POZÁRUČNÍ SERVIS

1. Prodávající prohlašuje, že zboží bude mít vlastnosti určené právními předpisy, vlastnosti sjednané v této smlouvě, její Příloze č. 1 a zadávací dokumentaci veřejné zakázky malého rozsahu „SÚKL - SW pro práci s PDF dokumenty“ že bude mít vlastnosti uvedené v dokumentaci ke zboží, a to po dobu 24 měsíců ode dne podepsání předávacího protokolu oběma smluvními stranami (dále jen „záruční doba“). Záruční servis dodaných produktů Adobe je dán podmínkami Platinum Support firmy Adobe.
2. Kupující je povinen uplatnit nároky z titulu vad zboží během záruční doby, a to písemně na adresu prodávajícího: Plzeň, Slovanská alej 30, 32600 nebo emailem na e-mailovou adresu: info@pilscom.cz nebo faxem na č. 377 430 341
3. Záruční opravy provede prodávající bezplatně ve lhůtě 7 dnů od okamžiku uplatnění nároku z titulu vad zboží.
4. Záruka se nevztahuje na vady způsobené neodbornou manipulací nebo mechanickým poškozením přístroje.
5. Vadou, na níž se vztahuje záruka, se pro účely této smlouvy rozumí odchylka v kvalitě, rozsahu, funkcích nebo parametrech zboží nebo jeho části, specifikovaných touto smlouvou, její Přílohou č.1, zadávací dokumentaci veřejné zakázky malého rozsahu „SÚKL - SW pro práci s PDF dokumenty“, a obecně závaznými právními předpisy.

6. Pozáruční opravy (tj. odstraňování vad po uplynutí záruční doby) je prodávající povinen provádět do 14 dnů od oznámení vady kupujícím, a to způsobem stanoveným v bodě 2. tohoto článku.

ČLÁNEK VIII.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Smluvní strany se dohodly, že závazky plynoucí z této smlouvy zanikají jednostranným odstoupením od smlouvy učiněným některou ze smluvních stran pro podstatné porušení smlouvy druhou smluvní stranou, za což je považováno nedodržení doby dodání zboží dle čl. II bodu 1. této smlouvy a nezaplacení kupní ceny zboží do 2 měsíců ode dne splatnosti uvedené na faktuře vystavené v souladu s touto smlouvou.
2. Chce-li některá ze stran od této smlouvy odstoupit dle předchozího bodu tohoto článku, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstupuje. V odstoupení musí být dále uveden důvod, pro který strana odstupuje.

ČLÁNEK IX.

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly ve smyslu § 262 odst. 1 a odst. 2 obchodního zákoníku na tom, že na jejich vzájemné závazkové vztahy se budou vztahovat příslušná ustanovení Obchodního zákoníku.
2. Obě smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděli v souvislosti s realizací této smlouvy o dílo a které se týkají druhé smluvní strany.
3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými, číslovanými a datovanými dodatky potvrzenými podpisy osob oprávněných za smluvní strany jednat.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž obě smluvní strany obdrží po jednom stejnopise.
5. Tato smlouva nabývá účinnosti a platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
6. Smluvní strany dále potvrzují, že tato smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní ani za jinak nevýhodných podmínek.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 a č. 2.

V Praze dne: 20.11.05.02.
Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
(100)
kupující

V Plzni dne: 13.4.2011
prodávající

PILSCOM, S. R. O.
SLOVANSKÁ ALEJ 30
32600 PLZEN
☎ +420 377 431 456

15

Příloha č. 1 – Specifikace zboží a podrobná specifikace zaškolení uživatelů

Seznam dodaných licencí Adobe.

Licence	
Adobe Acrobat Suite	10
Adobe Acrobat Professional CZ (Disc. C)	60
Server	
Adobe PDF Generator ES2	280

Rozpis ceny:

Product	Pcs	Price EUR	Total EUR	Sleva%	PRICE EUR
Licence					
Adobe Acrobat Suite	10	1 020 €	10 200 €	10%	9 180 €
Adobe Acrobat Professional CZ (Disc. C)	60	195,00 €	11 700 €		11 700 €
Server					
Adobe PDF Generator ES2	280	165 €	46 200 €	70%	13 860 €
TOTAL EUR			68 100 €		34 740 €
TOTAL Kč			25 Kč/EUR	1 702 500 Kč	868 500 Kč
Maintenance&Support					
Platinum support 1Y (EUR)		20%			2 574 €
Platinum support 1Y (Kč)		25 Kč/EUR			64 865 Kč
Celkem za licence					933 365 Kč
Služby					
Úprava AA integrace s Adobe LC	1	65 000 Kč			65 000 Kč
Instalace a konfigurace serverové části					26 000 Kč
Školení - základ	4	18 000 Kč			72 000 Kč
Školení - prezentační fce, zpr.,obrazu a videa	1	18 000 Kč			18 000 Kč
Příprava školicích materiálů pomocí Adobe Captivate	14	5 000 Kč			70 000 Kč
Služby celkem					251 000 Kč
Nabídková cena celkem bez DPH					1 184 365 Kč
DPH					236 873 Kč
Nabídková cena celkem včetně DPH					1 421 238 Kč

Adobe Acrobat X Suite obsahuje:

[Adobe Acrobat X Pro](#)

[Adobe Photoshop CS5](#)

[Adobe Captivate® 5](#)

[Adobe Presenter 7](#)

[Adobe LiveCycle® Designer ES2](#)

Adobe Media Encoder CS5

Serverové řešení je na bázi Adobe LC Server s požadovanou funkcionalitou vytváření PDF (/A) dokumentů.

Instalace serverové části a následná konfigurace

Školení – realizováno vzdáleně prostřednictvím e-Learningových nástrojů – Adobe Connect v těchto okruzích témat:

- Úvod do práce s produktem.
- Převádění dokumentů do a z formátu „PDF“.

15

- Zpracování souborů ve formátu MS Office a ODF.
- Ověřování platnosti podpisů a časových razítek.
- Opatřování dokumentů PDF/A-1 zaručeným elektronickým podpisem a časovým razítkem.
- Tvorba PDF/A-1 dokumentu s umožněním připomínek.
- Připomínkování dokumentů PDF/A-1, práce s poznámkami.
- Zpracování více vrstev připomínek.
- Porovnávání rozdílů mezi více dokumenty.
- Vytvoření, uložení a zpřístupnění dokumentu pro on-line revizi dokumentu.
- Vytváření interaktivních formulářů.
- Tisk dokumentů.
- Ochrana dokumentů před tiskem, kopírováním obsahu a změnami.

Školení - základ: 4 běhy

Základní školení zahrnuje 4 běhy, každý běh zahrnuje 4 cykly po 1,5 hodině, každý cyklus zahrnuje max. 20 účastníků (+ školitel + vedoucí prezentace).

1 běh základního školení: $4 \times 1,5 \text{ hod} = 4 \times 1,5 \text{ hod} \times 3.000,- \text{ Kč} = 18.000,- \text{ Kč bez DPH}$

4 běhy základního školení = **72.000 Kč bez DPH**

Školení - prezentační funkce, zpracování obrazu, fotografií a videa: 1 běh

Školení na prezentační funkce, zpracování obrazu, fotografií a videa zahrnuje 1 běh, tento běh zahrnuje 4 cykly po 1,5 hodině, každý cyklus zahrnuje max. 20 účastníků (+ školitel + vedoucí prezentace), dále přípravu školicích materiálů pro školené okruhy témat – viz výše pomocí Adobe Captivate.

1 běh školení školení: $4 \times 1,5 \text{ hod} = 4 \times 1,5 \text{ hod} \times 3.000,- \text{ Kč} = 18.000,- \text{ Kč bez DPH}$

Příloha č. 2 – Podmínky záručního a pozáručního servisu

Na předmět smlouvy je poskytnuta záruka 24 měsíců ode dne podpisu předávacího protokolu oběma stranami.

Záruční servis dodaných produktů Adobe je dán podmínkami Platinum Support firmy Adobe.

Poskytování upgrade a update software Adobe LiveCycle

Společnost Adobe Systems poskytne Objednateli bez dalšího příplatku veškeré upgrady softwaru tak, aby byl tento software aktuální, s tím, že závazek společnosti Adobe Systems, pokud jde o jakoukoli hlavní verzi (jež je definována číslem verze v podobě x.0) či o specifický softwarový produkt, trvá po dobu maximálně pěti (5) let od prvního komerčního vydání takové hlavní verze či takového softwarového produktu. Pokud Objednatel vyžaduje poskytnutí upgradu hlavní verze určitého softwarového produktu, který byl poprvé komerčně vydán před více než pěti (5) lety, může být takové poskytnutí zatíženo příplatkem. „Upgrady“ se rozumí takové verze softwarových produktů, které považuje společnost Adobe Systems dle svého rozhodnutí za logická vylepšení či rozšíření softwarových produktů a které byly vydány pro účely všeobecné komerční distribuce. Upgrady pak bývají speciálně označovány společností Adobe Systems číslicí za desetinnou tečkou (např. z 4.2 na 4.3, nebo ze 4.3 na 5.0, pokud se označením 5.0 rozumí vydání následující verze v sérii). Vydání označovaná společností Adobe třetí číslicí (např. z 4.2.2 na 4.2.3) se pro účely této smlouvy nepovažují za upgrady, ale spíše za opravy chyb, které si zákazník musí vyžádat. Opravy chyb poskytované Objednateli se poskytují pouze pro aktuální verzi každého softwarového produktu.

Opravy zdrojového kódu

Společnost Adobe Systems bude provádět opravy zdrojového kódu, jak to bude zapotřebí pro opravu nesprávného fungování softwaru s cílem uvedení softwaru do stavu, který bude v zásadě ve shodě s příslušnou dokumentací. Pokud Objednatel narazí na problém při používání softwaru, poskytne Objednatel Poskytovateli dostatečně podrobné informace, které Poskytovateli a společnosti Adobe Systems umožní problému porozumět a reprodukovat jej. Poskytovatel a společnost Adobe Systems vyvine veškeré přiměřené úsilí, aby problém diagnostikovala, a pokud Objednatel spolu s Poskytovatelem a se společností Adobe Systems dojdou k závěru, že problém představuje chybu softwaru, která způsobuje, že tento nefunguje v zásadě ve shodě s příslušnou dokumentací, vyvine Poskytovatel a společnost Adobe Systems veškeré komerčně přiměřené úsilí, aby poskytla Objednateli opravenou verzi. Společnost Adobe Systems navíc může na základě výhradně vlastního rozhodnutí příležitostně takové opravené verze poskytnout uživatelům softwaru obecně.

Způsob a rozsah poskytování služeb podpory

Poskytovatel bude Objednateli poskytovat technickou podporu maximálně čtyřem (4) jmenovitě uvedeným kontaktním osobám Objednatele pro technickou podporu (dále „zákazníkovy kontaktní osoby pro technickou podporu“)

V případě jakýchkoli problémů zajistí Poskytovatel prostřednictvím autorizované podpory Adobe Systems v ČR prioritní služby podpory pro software, k nimž budou mít přístup zákazníkovy kontaktní osoby pro technickou podporu, a to od 9:00 do 17:00 hodin středoevropského času od pondělí do pátku (kromě státních svátků) telefonicky, faxem, e-mailem a prostřednictvím webu společnosti Adobe.

Objednatel má přístup ke službám elektronické podpory („eSupport“) společnosti Adobe Systems prostřednictvím přístupu ze vzdáleného počítače. Pokud se Objednatel rozhodne

přistoupit k takovým službám, Objednatel tímto uděluje Poskytovateli a společnosti Adobe Systems povolení ke vzdálenému přístupu k softwaru z vnějšího počítače ovládaného společností Adobe nebo autorizovaným střediskem technické podpory v ČR, včetně jakýchkoli systémů Objednatele, kde je software umístěn, a to výhradně pro účely poskytování služeb podpory Objednateli.

Druhy poruch

Pro účely této Smlouvy je technická podpora poskytována dle dvou typů možných poruch systému:

(a) Porucha kategorie A - Urgentní:

Za Urgentní poruchu se ve smyslu této Smlouvy považuje stav celkové nefunkčnosti systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.

(b) Porucha kategorie B - Běžná:

Za Běžnou poruchu ve smyslu této Smlouvy se považuje stav, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Způsob ohlašování poruch

(a) Poruchy Objednatel hlásí Poskytovateli nebo na technickou podporu Adobe (Hot-line) telefonicky na tel. Číslo +420 377 431 456 a/nebo elektronickou poštou na adresu info@pilscom.cz.

(b) Hlášení poruchy bude obsahovat (i) název Objednatele, (ii) číslo Smlouvy Objednatele a/nebo Poskyvatele, (iii) popis obchodních dopadů a cílového stavu (iv) charakteristiky poruchy a dle možnosti popis projevů, jakými se porucha vyznačuje z uživatelského hlediska, případně kopii relevantních výstupů systému, pokud je má Objednatel k dispozici, (v) informace o celkovém prostředí systému, zejména název aplikace LiveCycle, které se problém týká, operační systém, tiskárny, databáze, síťové informace, a to včetně verzí a všech dalších relevantních informací o prostředí Objednatele, dále pak (vi) navrhouvanou kategorií poruchy.

Reakce Hot-line podpory

Služba Hot-line technické podpory dle sjednané reakční doby potvrdí Objednateli (elektronickou poštou), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy. U poruch kategorie A zároveň oznámí jméno pracovníka odpovědného za její odstranění a poskytne na něj přímý telefonický kontakt. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila a/nebo pracovišti Helpdesku Objednatele.

Reakční doba

Reakční doba pro evidování poruchy je následující:

(a) Poruchy kategorie A:

- do 4 hodin od okamžiku nahlášení poruchy Objednatel v pracovních dnech (pondělí – pátek; vyjma dnů pracovního klidu, v době od 9:00 do 17:00 h, dále jen „Pracovní dny“);

(b) Poruchy kategorie B:

- do následujícího pracovního dne od okamžiku nahlášení poruchy Objednatel.

Odstraňování poruch

Společnost Adobe Systems a/nebo technická podpora Adobe v ČR vyvine přiměřené úsilí, aby:

a) potvrdila přijetí servisního požadavku od kontaktní osoby pro technickou podporu v rámci stanovené doby. Obecně se tak bude dít prostřednictvím stejného komunikačního média, jakým byl servisní požadavek ohlášen;

b) v přiměřené době poskytla zákazníkovi stručné stavové hlášení;

c) vyřešila servisní požadavek zajištěním nápravy, která může spočívat v odstranění závady, poskytnutí aktualizace nebo v předvedení, jak se vyhnout účinkům závady s vyvinutím komerčně přiměřeného úsilí. Náprava může také spočívat v opravě chyby, v poskytnutí záplaty, opravené verze, postupu, který chybu obchází (jedná se tedy o dočasná řešení používaná pro provedení úlohy, která by jinak nebyla možná kvůli problému či omezení v příslušném softwarovém produktu společnosti Adobe), v náhradní dodávce či v jiném typu opravy nebo úpravy softwaru či dokumentace. Obě strany berou na vědomí, že navzdory přiměřenému úsilí strany nemusí být problém řešitelný.

Omezení odpovědnosti

POSKYTOVATEL ANI SPOLEČNOST ADOBE NEGARANTUJÍ, NEPROHLAŠUJÍ ANI NERUČÍ ZA VÝSLEDKY KONZULTACÍ, ZA IDENTIFIKACI VŠECH VIRŮ NEBO PORUCH ANI ZA TO, ŽE BUDOU CHYBY A ZÁVADY OPRAVENY. CELKOVÁ KUMULATIVNÍ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI ADOBE ČI POSKYTOVATELE LICENCÍ PRO SPOLEČNOST ADOBE VŮČI ZÁKAZNÍKOVÍ (VYPLÝVAJÍCÍ ZE VŠECH SPORŮ JAKÉHOKOLI DRUHU, VČETNĚ SMLUVNÍCH, OBČANSKOPRÁVNÍCH ČI JINÝCH) PLYNOUCÍ ZE SLUŽEB PODPORY POSKYTOVANÝCH V RÁMCI TÉTO SMLOUVY O PODPOŘE, NEBO S NIMI SOUVISEJÍCÍ, NEMŮŽE V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ PŘEKROČIT ČÁSTKU VE SKUTEČNOSTI ZÁKAZNÍKEM ZAPLACENOU SPOLEČNOSTI ADOBE ZA SLUŽBY PODPORY ZA OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ PODPORY, V NĚMŽ TAKOVÁ ODPOVĚDNOST VZNIKLA.

LP

Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
(100)