

Smlouva o poskytování služeb pro zajištění podpory a údržby ISOP 7-13 číslo STP-2008-120-000007

Smluvní strany :

1. **Agentura pro podporu podnikání a investic CzechInvest**
se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, PSČ 120 00
IČ 71377999, DIČ CZ71377999
zastoupená paní Mgr. Alexandrou Rudyšarovou, generální ředitelkou
bankovní spojení: Komerční banka a.s., č.ú. 84639-011/0100
příspěvková organizace zřízená zákonem č. 1/2004 Sb.
(dále případně jen „CzechInvest“ nebo jako „objednatel“)
2. **ASD Software, s.r.o.**
se sídlem Šumperk, Žerotínova 2981/55A, PSČ 787 01
IČ 62363930, DIČ CZ62363930
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem
v Ostravě, oddíl C, vložka 7973
jednající jednatelem Ing. Janem Kotrlem, MBA
bankovní spojení: Komerční banka a.s., č.ú. 5831640247/0100
(dále případně jen „ASD Software“ nebo jako „zhotovitel“)

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele poskytovat objednateli služby technické a provozní podpory při provozování a údržbě Informačního systému ISOP 7-13 a jeho všech verzí a úprav (upgrade, update atd.) užívaného pro potřeby zabezpečení administrace Operačního programu průmysl a inovace (dále jen „OPPI“) v plánovacím období 2007-13. V rámci tohoto závazku bude zhotovitel poskytovat objednateli služby v oblasti provozu a údržby systému (dále jen „služby systémové podpory“). Předmětem této smlouvy je také závazek zhotovitele zajišťovat podporu provozu modulu SuppDesk pro účely provozních potřeb Informačního systému ISOP 7-13.
2. Objednatel uvedené závazky zhotovitele přijímá a zavazuje se uhradit zhotoviteli cenu za poskytnuté služby, jak je uvedeno dále.

II.

Služby systémové podpory, specifikace služeb

1. V rámci plnění služeb systémové podpory zhotovitel bude objednateli poskytovat služby systémové podpory hrazené měsíční paušální částkou a dále služby systémové podpory hrazené individuálně.

Specifikace služeb systémové podpory hrazených paušálně a služeb systémové podpory hrazených individuálně, včetně kalkulace ceny a případných limitů pro paušálně hrazené služby, je uvedena v následující tabulce:

eAccount ISOP-Centrum						
ID	Rutinní prostř.	Testov. prostř.	Rutinní prostř.	Testov. prostř.	Služba (činnost)	Cena bez DPH
1					Služba hot-line dostupná prostřednictvím telefonu, faxu a e-mailu pro:	
1.1	P	P	P	P	Hotline týkající se aplikační části IS	87 700,- Kč
1.2	P	P	P	P	Hotline týkající se prostředí, ve kterém je IS provozován	60 200,- Kč
2					Vzdálená správa IS:	
2.1	P	P	P	P	Distribuce a instalace upgrade a nových verzí IS	4 300,- Kč
2.2	I	I	I	I	Podpora při zpracování, případně zajištění rutinního zpracování dat	hrazeno individuálně
2.3	P	P	P	P	Provádění nestandardních oprav dat v IS na základě požadavků objednatele	9 800,- Kč
2.4	P	-	P	-	Řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav	6 500,- Kč
3					Další služby při provozování a údržbě IS:	
3.1	I	I	I	I	Podpora při udržování a aktualizaci provozního prostředí	hrazeno individuálně
3.2	I	I	I	I	Podpora při zpracování, případně zajištění rutinního zpracování dat u objednatele	hrazeno individuálně
3.3	I	I	I	I	Přenos a úpravy serverového prostředí a databáze na jiný server	hrazeno individuálně
3.4	I	I	I	I	Řešení problémů při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanicích, které mají vliv na správnou funkci IS	hrazeno individuálně
3.5	I	I	I	I	Řešení problémů při závadách a modifikacích na HW a SW serveru, které mají vliv na správnou funkci serverové části IS	hrazeno individuálně
3.6	I	I	I	I	Provádění nestandardních oprav dat v IS na základě požadavků objednatele	hrazeno individuálně
3.7	I	-	I	-	Řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav	hrazeno individuálně
3.8	I	I	I	I	Řešení chyb a havárií IS po ukončení záruční doby	hrazeno individuálně
5					Školení a konzultace:	
5.1	I	I	I	I	Školení uživatelů IS dle požadavků objednatele	hrazeno individuálně
5.2	P	P	P	P	Konzultace a poradenství dle požadavků objednatele v objemu do 40 člověkohodin/měsíc	39 600,- Kč
6					Úpravy SW:	
6.1	I	-	I	-	Realizace drobných úprav a změn SW plynoucích z požadavků objednatele	hrazeno individuálně
Cena paušálně hrazených služeb za měsíc bez DPH (Kč)						208 100,- Kč

Vysvětlení zkratk v tabulce služeb systémové podpory:

- „P“ – paušálně hrazené služby
- „I“ – individuálně poskytované a hrazené služby
- „-“ – služby nejsou poskytovány
- „ID“ – identifikační číslo služby stanovené zhotovitelem

2. Služba hot-line je dostupná prostřednictvím telefonu, faxu a e-mailu nebo prostřednictvím modulu SuppDesk a to v pracovní dny v době od 8.00 hod. do 17.00 hod.. Modul SuppDesk systému ISOP 7-13 bude v provozu po celých 24 hodin v pracovní dny vyjma předem

ohlášených technologických odstávek, určených pro jeho správu a instalaci jeho nových verzí.
Kontaktní údaje na hot-line:

- e-mail: hot-line_isop713@asd-software.cz
- telefon: 583 300 722
- fax: 583 300 712

Případné změny kontaktních údajů na hot-line budou neprodleně oznámeny objednateli zhotovitelem.

3. Služby systémové podpory hrazené individuálně budou zhotovitelem poskytovány na základě písemné objednávky objednatele zaslané zhotoviteli poštou nebo faxem a stejným způsobem potvrzené zhotovitelem. Činnosti vykonávané v rámci služby systémové podpory hrazené individuálně budou zahájeny nejpozději do tří pracovních dnů od potvrzení převzetí objednávky objednatele zhotovitelem nebo dle dohody.
4. Pro účely kontroly služeb paušálně hrazených služeb ze strany objednatele se zhotovitel zavazuje předkládat objednateli výpis provedené činnosti za účtovaný měsíc.

III.

Cena služeb, způsob úhrady

1. Cena paušálně hrazených služeb systémové podpory dle této smlouvy se skládá z cen jednotlivých paušálně hrazených služeb dle tabulky v čl. II. odst. 2 této smlouvy. Nedojde-li k navýšení cen jednotlivých paušálně hrazených služeb, jak je uvedeno dále, nebo k navýšení v důsledku inflace, činí měsíčně celkem částku 208.100,-Kč (slovy dvě stě osm tisíc jedno sto korun českých) bez daně z přidané hodnoty (DPH). Kalkulace cen jednotlivých paušálně hrazených služeb je uvedena v tabulce v čl. II. odst. 2 této smlouvy.

Cena paušálně hrazených služeb uvedených v tabulce v čl. II. odst. 2 této smlouvy pod ID 1.1 a 1.2 je stanovena pro maximální počet 5.500 uživatelů subsystému „eAccount“. Dojde-li v daném měsíci k překročení tohoto počtu uživatelů, pak cena za služby pod ID 1.1 a 1.2 za daný kalendářní měsíc se zvyšuje a bude vypočtena jako násobek cen za služby pod ID 1.1 a 1.2 a koeficientu vypočteného jako zlomek skutečného počtu uživatelů v daném měsíci (v čitateli) a čísla 5500 (jmenovatel). Výsledná částka cen služeb pod ID 1.1 a 1.2 za daný kalendářní měsíc se zaokrouhluje na desetikoruny směrem nahoru.

Celková cena za paušálně hrazené služby za kalendářní měsíc vypočtená jako součet cen jednotlivých paušálně hrazených služeb za daný měsíc je splatná na základě faktury k její úhradě se splatností 21 dnů, dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den v kalendářním měsíci.

2. Cena služeb hrazených individuálně bude hrazena vždy na základě skutečného objemu poskytnutých služeb dle sazeb ceny těchto služeb uvedených v Ceníku individuálně hrazených služeb (dále jen „ceník“), který tvoří přílohu č. 1 této smlouvy, a to vždy po ukončení služeb dle jednotlivé objednávky. Cena za individuálně hrazené služby je splatná na základě faktury k její úhradě se splatností 21 dnů, dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den poskytování služeb dle jednotlivé objednávky.
3. Ceny paušálně hrazených služeb uvedené v tabulce v čl. II. odst. 2 této smlouvy a ceny služeb hrazených individuálně dle ceníku (příloha č. 1) mohou být měněny v případě změny sazeb příslušné daně z přidané hodnoty nebo dle inflace vyjádřené ročním přírůstkem indexu

spotřebitelských cen zveřejněných Českým statistickým úřadem k 31.12. kalendářního roku. V takovém případě je zhotovitel oprávněn v následujícím roce ceny paušálně hrazených služeb z předchozího kalendářního roku a ceny individuálně hrazených služeb z předchozího roku jednostranně zvýšit písemným oznámením objednateli o inflaci dosaženou v uplynulém kalendářním roce.

V případě individuálně hrazených služeb náklady poskytovaných mimo sídlo zhotovitele má zhotovitel vůči objednateli kromě ceny služeb nárok na úhradu cestovného, a to ve výši 7,- Kč za 1 km jízdy.

4. Úhrada ceny služeb a nákladů bude provedena vždy bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele uvedený na příslušné faktuře.
5. Spolu s cenou služeb a náklady je objednatel povinen uhradit zhotoviteli vždy i daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

IV. Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou třetím osobám jakékoliv informace či skutečnosti finanční, výrobní, technické, organizační nebo ekonomické povahy (dále jen „důvěrné informace“), které se v souvislosti s touto smlouvou či v rámci vzájemných jednání v souvislosti s ní dozví, ani je sami nepoužijí k jiným, než touto smlouvou stanoveným účelům, bez souhlasu druhé smluvní strany. Za důvěrné jsou považovány ty informace, které nejsou běžně dostupné z jiných zdrojů. Za důvěrné informace je považován také obsah této smlouvy.
2. Zhotovitel je oprávněn poskytovat potřebné informace subdodavatelům a je povinen subdodavatele zavázat k mlčenlivosti v rozsahu daném tímto článkem.
3. Objednatel je povinen k ochraně důvěrných informací zavázat všechny osoby a subjekty, které mají k informačnímu systému přístup nebo kterým poskytl či sdělil důvěrné informace dle ujednání uvedených dále.
4. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně všech důvěrných informací souvisejících s touto smlouvou či se zájmy druhé smluvní strany. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy:
 - a. předmětná důvěrná informace je obecně známa a v obecnou známost vešla bez zavinění příslušné smluvní strany, nebo
 - b. existuje zákonná povinnost sdělit příslušnou důvěrnou informaci, nebo
 - c. předmětná důvěrná informace je uplatněna v rámci soudního řízení (včetně řízení o výkon rozhodnutí či řízení o nařízení exekuce), případně v rámci rozhodčího řízení, mezi smluvními stranami (včetně jejich právních nástupců), případně mezi smluvní stranou a třetí osobou, jedná-li se o spor vyplývající z této smlouvy, smluv na tuto smlouvu navazujících a případně dalších vztahů s těmito smlouvami souvisejícími, nebo
 - d. důvěrná informace je sdělována osobě, která je sama vázána stejnou či přísnější povinností mlčenlivosti, zejména je-li sdělována advokátovi, nebo
 - e. je důvěrná informace sdělována České republice – Ministerstvu průmyslu a obchodu
 - f. je důvěrná informace nezbytně nutná k užívání softwaru pro účely výkonu agendy OPPI sdělována:

- Českomoravské záruční a rozvojové bance, a.s.,
 - všem dalším subjektům, které se podílejí na výkonu agendy OPPI.
- g. je důvěrná informace sdělována subjektu, na nějž přechází kompetence objednatele, v souvislosti s nimiž je informační systém užíván.
5. Součástí povinnosti mlčenlivosti je povinnost smluvních stran učinit vše, co je v jejich silách, aby důvěrné informace nevešly ve známost nepovolaným osobám.

V. Zvláštní ujednání

1. Objednatel spolupracuje se zhotovitelem při poskytování jednotlivých služeb objednateli ze strany zhotovitele a je povinen poskytnout zhotoviteli na jeho žádost potřebnou součinnost.
2. Zhotovitel se zavazuje vznášet požadavky na součinnost s objednatelem vždy v písemné podobě (e-mailem na odpovědné osoby objednatele) minimálně 3 pracovní dny předem, vyjma závažných eventuelně důležitých problémů, pokud nebude smluvními stranami dohodnuto jinak.
3. Je stanovena následující klasifikace problémů (závad a požadavků objednatele) dle jejich charakteru:
 - Závažný - informační systém je zcela nefunkční
 - Důležitý - informační systém má omezenou funkčnost, tzn. nefunguje správně nebo není funkční některá jeho část
 - Běžný - informační systém je funkční, ale vyžaduje určité zásahy
 - Ostatní - konzultace, poradenství
4. Pro řešení jednotlivých problémů jsou dle jejich klasifikace stanoveny následující reakční doby, tj. doby od přijetí hlášení po zahájení řešení hlášeného problému zhotovitelem:
 - Závažný - do 24 hodin, respektive do následujícího pracovního dne
 - Důležitý - do 48 hodin, respektive do dvou pracovních dnů
 - Běžný - do 72 hodin, respektive do tří pracovních dnů nebo později dle vzájemné dohody
 - Ostatní - dle vzájemné dohody
5. Nahlášení jednotlivých problémů ze strany objednatele bude realizováno prostřednictvím modulu SuppDesk, písemně (fax nebo e-mail) nebo případně telefonicky s následným písemným hlášením na službě hot-line zhotovitele.
6. Místo řešení daného konkrétního nahlášeného problému bude stanoveno objednatelem po projednání se zhotovitelem.

VI. Sankce

1. V případě prodlení s úhradou ceny služeb je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky.

2. Zhotovitel se v případě nedodržení stanovených reakčních dob pro řešení jednotlivých problémů zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,-Kč za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokutou není dotčeno právo objednatele na vzniklou náhradu škody.

VII. Odpovědné osoby

1. Smluvní strany se zavazují jednostranně určit písemně odpovědné osoby oprávněné jednat za smluvní strany a rozsah jejich oprávnění jednat za tu kterou smluvní stranu. Písemné určení odpovědných osob je vůči druhé smluvní straně účinné od okamžiku, kdy jí bylo doručeno písemné určení odpovědných osob.
2. Bude-li v konkrétní věci oprávněno jednat více odpovědných osob, je každá oprávněna jednat za danou smluvní stranu samostatně.
3. Objednatel a zhotovitel jsou oprávněni jednostranně měnit odpovědné osoby a rozsah jejich oprávnění jednat za smluvní strany. O změně jsou povinni vždy písemně informovat druhou smluvní stranu. Změna je vůči druhé smluvní straně účinná od okamžiku doručení písemného oznámení o změně odpovědné osoby. Objednatel je oprávněn písemně požádat zhotovitele o změnu odpovědné osoby oprávněné jednat za zhotovitele, a to s odůvodněním této žádosti. Zhotovitel se zavazuje navrženou změnu odpovědné osoby projednat s objednatelem a dle možností při provádění díla přijmout potřebná opatření, včetně případné změny odpovědné osoby, tak aby nedošlo ke snížení kvality prací při provádění díla.
4. Shora uvedeným vymezením odpovědných osob není dotčeno oprávnění statutárních orgánů jednat za objednatele a zhotovitele.

VIII. Doba trvání smlouvy, ukončení smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí některé smluvní strany.
3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět v šestiměsíční výpovědní době, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
2. Změny nebo zrušení této smlouvy lze provést pouze v písemné formě.
3. V otázkách touto smlouvou neupravených se vzájemná práva a povinnosti smluvních stran řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb.

4. Písemnosti zasílané dle této smlouvy se zasílají v rámci smluvních vztahů druhé smluvní straně doporučeně na adresu uvedenou v úvodu této smlouvy nebo na adresu zapsanou pro danou smluvní stranu v obchodním či jiném rejstříku v den odeslání písemnosti, není-li oznámena druhé smluvní straně písemně jiná adresa pro doručování písemností. Písemnost je doručena okamžikem jejího převzetí adresátem. Písemnost zasláná na adresu uvedenou v první větě tohoto odstavce (nebo při její změně na adresu písemně sdělenou druhé smluvní straně), se má dále za doručenou :

- pátým dnem úložní lhůty v případě, že si ji adresát nevyzvedne od držitele poštovní licence
- okamžikem odmítnutí převzetí zásilky v případě, že adresát odmítne převzetí zásilky
- dnem vrácení zásilky odesílateli v případě, že držitel poštovní licence vrátí zásilku odesílateli z důvodu, že se adresát na dané adrese nezdržuje

V pochybnostech se má dle dohody smluvních stran za to, že účinky doručení druhé smluvní straně nastaly 5. dnem následujícím po odeslání doporučené zásilky na adresu uvedenou v první větě tohoto odstavce.

5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy, a to :

- a. Příloha č. 1 – Ceník zhotovitele pro individuálně hrazené služby
- b. Příloha č. 2 – Vymezení služeb systémové podpory

6. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, že byla sepsána podle jejich svobodné a vážné vůle, což stvrzují svými podpisy.

7. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá ze stran smlouvy obdrží po dvou vyhotoveních.

V Praze dne 29.2.08

[Redacted signature]

za CzechInvest
Mgr. Alexandra Rudyšarová,
generální ředitelka

ASD Software, s.r.o.
Žerotínova 2981 / 55A
787 01 Šumperk -2-

V Šumperku dne 29.2.2008

[Redacted signature]

za ASD Software, s.r.o.
Ing. Jan Kotrle, MBA, jednatel

Příloha č. 1

ke smlouvě o poskytování služeb pro zajištění podpory a údržby ISOP 7-13
číslo STP-2008-120-000007

Ceník individuálně hrazených služeb

Druh prací	Sazba za člověkoden bez DPH
Řízení projektu	21 000,- Kč
Analytické práce	17 000,- Kč
Programátorské práce	13 000,- Kč
Poradenství a konzultace	17 000,- Kč
Školení	13 000,- Kč
Systémové práce (OS, DB, ...)	17 000,- Kč
Testování	13 000,- Kč
Webdesign	13 000,- Kč
Ostatní služby	12 000,- Kč

V Praze dne 29.2.2008


za CzechInvest
Mgr. Alexandra Rudyšarová,
generální ředitelka

ASD Software, s.r.o.
Žerotínova 2981 / 55A
787 01 Šumperk -2-

V Šumperku dne 29.2.2008


za ASD Software, s.r.o.
Ing. Jan Kotrle, MBA, jednatel

Příloha č. 2

ke smlouvě o poskytování služeb pro zajištění podpory a údržby ISOP 7-13
číslo STP-2008-120-000007

Přehled služeb systémové podpory

1. Služba hot-line dostupná prostřednictvím telefonu, faxu a e-mailu

Služba hot-line je jednou ze základních služeb poskytovaných v rámci technické podpory. Uživatelé se mohou na službu hot-line obrátit prostřednictvím telefonu, e-mailu, faxu nebo prostřednictvím modulu Suppdesk. Tato služba se provádí pouze prostřednictvím výše uvedených komunikačních prostředků bez účasti pracovníka řešitele na pracovišti objednatele.

Provozní doba služby hot-line

Služba hot-line je přístupná prostřednictvím výše uvedených komunikačních prostředků v pracovní dny od 8 do 17 hodin.

Klasifikace problémů

Je stanovena následující klasifikace problémů (závad a požadavků objednatele) dle jejich charakteru a závažnosti:

Klasifikace	Popis
Závažný	Informační systém je zcela nefunkční
Důležitý	Informační systém má omezenou funkčnost (např. nefunguje některý z modulů systému, ostatní funkce systému jsou v pořádku).
Běžný	Informační systém je funkční, ale vyžaduje určité zásahy (v systému se vyskytl problém, který výrazně nenarušuje celkovou funkčnost systému a lze jej řešit např. v následující plánované verzi nebo update systému).
Ostatní	Konzultace, poradenství

Reakční doba

Doba od nahlášení problému dodavateli (výše uvedenými technickými prostředky) po zahájení řešení. Pro řešení jednotlivých problémů jsou dle jejich klasifikace stanoveny následující reakční doby:

Klasifikace	Reakční doba
Závažný	do 24 hodin, respektive do následujícího pracovního dne
Důležitý	do 48 hodin, respektive do dvou pracovních dnů
Běžný	do 72 hodin, respektive do tří pracovních dnů nebo později dle vzájemné dohody
Ostatní	dle vzájemné dohody

1.1 Hot-line týkající se aplikační části IS

V této skupině jsou poskytovány konzultace týkající se informačního systému a zahrnuje následující služby:

- dotazy a náměty týkající se práce s IS
- konzultace postupů při údržbě IS
- konzultace postupů při zpracování a výměně dat s externími IS
- konzultace při řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav
- konzultace při řešení chyb a havárií IS po ukončení záruční doby

1.2 Hot-line týkající se prostředí, ve kterém je IS provozován

V této skupině jsou poskytovány konzultace týkající systémového prostředí, ve kterém je informační systém provozován a zahrnuje následující služby:

- konzultace postupů při údržbě provozního prostředí IS
- konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, které mají vliv na správnou funkci IS
- konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW serveru, které mají vliv na správnou funkci serverové části IS

2. Vzdálená správa IS

Služby vzdálené správy slouží k řešení problémů prostřednictvím přímému přístupu k informačnímu systému objednatele z pracoviště dodavatele. Toto řešení umožňuje rychlé servisní zásahy pracovníků dodavatele bez nutnosti výjezdu, což představuje snížení nákladů a času na odstranění problému. Provozování těchto služeb vyžaduje v úvodní fázi součinnost objednatele při zprovoznění a konfiguraci technických prostředků pro provádění vzdálené správy. Veškeré činnosti v rámci vzdálené správy jsou prováděny na odpovídajícím stupni bezpečnosti pomocí prostředků zabezpečené komunikace. V rámci této skupiny služeb mohou být prováděny tyto činnosti:

2.1 Distribuce a instalace upgrade a nových verzí IS

Pracovník dodavatele provádí prostřednictvím vzdálené správy distribuci programového vybavení a jeho instalaci na technické prostředky určené objednatelem.

2.2 Podpora při zpracování, případně zajištění rutinního zpracování dat

Pracovník dodavatele provádí prostředky vzdálené správy na technických prostředcích objednatele dle jeho požadavků jednorázové nebo rutinní zpracování dat.

2.3 Provádění nestandardních oprav dat v IS na základě požadavků objednatele

Pracovník dodavatele provádí prostřednictvím prostředků vzdálené správy dle požadavků objednatele opravy dat, které nemají charakter chyb (např. oprava chybných dat vložených do systému uživateli).

2.4 Řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav

Pracovník dodavatele provádí prostřednictvím prostředků vzdálené správy řešení chyb v dodaném informačním systému vzniklých působením vnějších podmínek, které nebyly zaviněny dodaným informačním systémem či dodavatelem (např. po chybě HW či jiných komponent provozního prostředí objednatele, kde je systém provozován).

3. Další služby při provozování a údržbě IS

Tato skupina služeb je zaměřena na podporu při provozování a údržbě systému a provozního prostředí, ve kterém je systém provozován. Služby jsou poskytovány buď

prostřednictvím standardních komunikačních prostředků (telefon, e-mail) nebo zásahem přímo na pracovišti objednatele.

3.1 Podpora při udržování a aktualizaci provozního prostředí

Služba je zaměřena na zajištění podpory při pravidelné údržbě a aktualizaci prostředí, ve kterém je systém provozován (aktualizace provozního prostředí serverů a klientských stanic). Tato služba je prováděna buď prostřednictvím standardních komunikačních prostředků (telefon, e-mail) nebo přímo na pracovišti objednatele.

3.2 Podpora při zpracování, případně zajištění rutinního zpracování dat u objednatele

Pracovník dodavatele provádí na pracovišti objednatele dle jeho požadavků jednorázové nebo rutinní zpracování dat.

3.3 Přenos a úpravy serverového prostředí a databáze na jiný server

V rámci této služby provádí pracovníci dodavatele dle požadavků objednatele úpravy systémového prostředí aplikačního a databázového serveru, případně přesun systému a databáze na jiné technické prostředky dle specifikace objednatele. Tato služba je prováděna pracovníky dodavatele na pracovišti objednatele.

3.4 Řešení problémů při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanicích, které mají vliv na správnou funkci IS

Služba je zaměřena na řešení problémů s informačním systémem v důsledku závad hardware nebo software klientských stanic. Tato služba je poskytována buď prostřednictvím základních komunikačních prostředků nebo přímo na pracovišti objednatele.

3.5 Řešení problémů při závadách a modifikacích na HW a SW serveru, které mají vliv na správnou funkci serverové části IS

Služba je zaměřena na řešení problémů s informačním systémem v důsledku závad hardware nebo software serverových prostředků, na kterých je provozována aplikační nebo databázová část informačního systému. Tato služba je poskytována buď prostřednictvím základních komunikačních prostředků nebo přímo na pracovišti objednatele.

3.6 Provádění nestandardních oprav dat v IS na základě požadavků objednatele

Pracovník dodavatele provádí dle požadavků objednatele opravy dat, které nemají charakter chyb (např. oprava chybných dat vložených do systému uživateli). Tato služba je prováděna na pracovišti objednatele.

3.7 Řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav

Pracovník dodavatele provádí na pracovišti objednatele řešení chyb v dodaném informačním systému vzniklých působením vnějších podmínek, které nebyly zaviněny dodaným informačním systémem či dodavatelem (např. po chybě HW či jiných komponent provozního prostředí objednatele, kde je systém provozován).

3.8 Řešení chyb a havárií IS po ukončení záruční doby

V rámci této služby jsou prostředky vzdálené správy řešeny chyby, které se vyskytnou v systému po ukončení záruční doby, která je definována v příslušných smluvních vztazích.

5. Školení a konzultace

5.1 Školení dle požadavků objednatele

Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků objednatele a v oboru činnosti dodavatele. Nevyčerpaný objem nelze převést do následujících období.

5.2 Konzultace a poradenství dle požadavků objednatele

V rámci této služby jsou pracovníkům objednatele poskytovány konzultace a poradenské služby v dohodnutém objemu dle jeho požadavků a v oboru činnosti dodavatele. Nevyčerpaný objem nelze převést do následujících období.

6. Úpravy SW

6.1 Realizace drobných úprav a změn SW plynoucích z požadavků objednatele

Služba zahrnuje specifické úpravy programového vybavení nad rámec plánovaného rozvoje systému. Objem této služby je určen dohodou mezi smluvními stranami, na základě objemu je potom určena cena této služby. Nevyčerpaný objem nelze převést do následujících období.

V Praze dne 29.2.2008



za CzechInvest
Mgr. Alexandra Rudyšarová,
generální ředitelka

ASD Software, s.r.o.
Žerotínova 2981 / 55A
787 01 Šumperk -2-

V Šumperku dne 29.2.2008



za ASD Software, s.r.o.
Ing. Jan Kotrle, MBA, jednatel