

Dodatek č. 1

ke smlouvě o poskytování služeb pro zajištění podpory a údržby ISOP 7-13
číslo STP-2008-120-000007 uzavřené dne 29. 2. 2008

Smluvní strany :

- 1. Agentura pro podporu podnikání a investic CzechInvest**
se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, PSČ 120 00
IČ 71377999, DIČ CZ71377999
příspěvková organizace zřízená zákonem č. 1/2004 Sb.
zastoupená panem Ing. Miroslavem Křížkem, Ph.D., generálním ředitelem
(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. Petrem Poláchem
(dále případně jen „ASD Software“ nebo jako „zhotovitel“)

I.

Předmět Dodatku č. 1

1. Předmětem tohoto Dodatku č. 1 (dále jen „Dodatek“) je změna obsahu paušálně hrazených služeb a způsobu výpočtu ceny paušálně hrazených služeb ve smlouvě o poskytování služeb pro zajištění podpory a údržby ISOP 7-13 č. STP-2008-120-000007 uzavřené dne 29. 2. 2008 (dále jen „smlouva“).

II.

Změny smlouvy

1. V článku II. Služby systémové podpory, specifikace služeb

1. Odstavce 1. a 2. se nahrazují odstavci v následujícím znění:

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			Služba (činnost)	Cena bez DPH
ID	Rutinní prostř.	Testov. prostř.	Rutinní prostř.	Testov. prostř.		
1					Služba hot-line:	
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	I	I	I	I	Distribuce a instalace upgrade a nových verzí IS	hrazeno individuálně
2.2	I	I	I	I	Podpora při zpracování, případně zajištění rutinního zpracování dat	hrazeno individuálně
2.3	I	I	I	I	Provádění nestandardních oprav dat v IS na základě požadavků objednatele	hrazeno individuálně
2.4	I	-	I	-	Řešení chyb a havárií IS v záruční době, které nemají charakter záručních oprav	hrazeno individuálně
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 48 člověkohodin/měsíc	60 200,- 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. Požadavky na služby systémové podpory je možno podávat prostřednictvím telefonu, e-mailu, faxu a modulu SuppDesk a to v pracovní dny v době od 8.00 hod. do 16.00 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 pro podávání požadavků na služby systémové podpory:

- telefon: 583 300 721

- e-mail: hot-line_isop713@asd-software.cz
- modul SuppDesk: <http://isop.czechinvest.org/suppdesk/default.aspx>
- fax: 583 300 712

Případné změny kontaktních údajů budou neprodleně oznámeny objednateli zhotovitelem.

2. Článek se doplňuje o odstavec č. 5 s následujícím zněním:

5. V případě překročení objemu prací sjednaného k paušálně hrazené službě bude oprávněný pracovník objednatele informován o této skutečnosti zhotovitelem e-mailem případně telefonicky s následným potvrzením e-mailem. Služby nad rámec sjednaného objemu prací budou zhotovitelem poskytovány stejným způsobem jako služby systémové podpory hrazené individuálně.

2. V článku III. Cena služeb, způsob úhrady

1. V odstavci 1. se pododstavec následujícího znění:

„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.“

nahrazuje pododstavcem ve znění:

„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 aktivních uživatelů systému ISOP 7-13. Aktivním uživatelem pro účely tohoto ustanovení se rozumí uživatelský účet, prostřednictvím kterého se uživatel přihlásil do systému alespoň jednou za posledních 12 kalendářních měsíců. Dojde-li k překročení tohoto počtu aktivních uživatelů k poslednímu dni účtovaného kalendářního měsíce, pak se cena za služby pod ID 1.1 a 1.2 za účtovaný kalendářní měsíc zvyšuje a bude vypočtena jako násobek cen za služby pod ID 1.1 a 1.2 a koeficientu vypočteného jako zlomek počtu aktivních uživatelů (v čitateli) a čísla 5.500 (ve jmenovateli). Výsledná částka cen služeb pod ID 1.1 a 1.2 za daný kalendářní měsíc se zaokrouhluje na desetikoruny směrem nahoru.“

2. Článek se doplňuje o odstavec č. 6 s následujícím zněním:

6. Při překročení objemu prací sjednaného k paušálně hrazené službě bude cena za poskytnutí těchto služeb stanovena stejně jako v případě individuálně poskytovaných služeb.

3. V Příloze č. 2 smlouvy:

1. Příloha č. 2 smlouvy se nahrazuje Přílohou č. 2 v následujícím znění:

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

Služba hot-line je jednou ze základních služeb poskytovaných v rámci systémové 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. Do této služby jsou zahrnuty požadavky uživatelů v rozsahu služeb ID 1.1 a 1.2, jejichž doba řešení nepřesáhne 30 minut.

Provozní doba služby hot-line

Služba hot-line je přístupná prostřednictvím výše uvedených komunikačních prostředků v pracovní dny od 8 do 16 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 rámci této služby jsou řešeny požadavky uživatelů týkající se informačního systému. Služba zahrnuje následujících činností:

- 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 rámci této služby jsou řešeny požadavky uživatelů týkající se systémového prostředí, ve kterém je informační systém provozován. Služba zahrnuje následujících činností:

- 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 objednatel.

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

7. ... FINANCOVÁN

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 poskytovány konzultace a poradenské služby v

dohodnutém objemu dle požadavků objednatele a v oboru činnosti dodavatele. Nevyčerpaný objem nelze převést do následujícího měsíce.

6. Úpravy SW

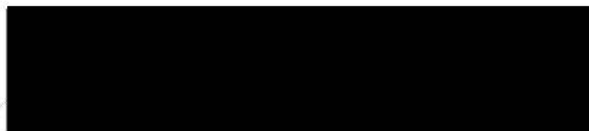
6.1 Realizace drobných úprav a změn SW plynoucích z požadavků objednatele

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.

III. Závěrečná ujednání

1. Pro plnění tohoto Dodatku dále platí ustanovení smlouvy tímto Dodatkem nedotčená.
2. Tento Dodatek se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po dvou vyhotoveních.
3. Tento Dodatek nabývá platnosti i účinnosti dnem jeho podepsání zástupci obou smluvních stran.
4. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si Dodatek před jeho podpisem přečetly, s jeho obsahem souhlasí, že byl sepsán podle jejich svobodné a vážné vůle, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne 1.3.2011



za CzechInvest
Ing. Miroslav Křížek, Ph.D.,
generální ředitel

V Šumperku dne 1.3.2011



za ASD Software, s.r.o.
Ing. Petr Polách, jednatel