

Smlouva licenční č. CNS_SSL_18_11_PSMB

k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu „Spisová služba“

uzavřená dále uvedeného dne, měsíce a roku dle §2371 a následující zákona č. 89/2012 Sb., (občanský zákoník), v platném znění, v tomto znění:

I. Účastníci

- 1) **CNS a.s.**, se sídlem Nad Šafranicí 574, 276 01 Mělník, identifikační číslo 26129558, daňové i. č. CZ26129558 bankovní spojení KB Mělník, číslo účtu 19-8268520257 zastoupen místopředsedou představenstva Ing. Petrem Samkem dále jen „autor“
- 2) **Pečovatelská služba města Mladá Boleslav, příspěvková organizace**, se sídlem Na Radouči 1081, 293 01 Mladá Boleslav identifikační číslo 42718325 bankovní spojení: Komerční banka, číslo účtu: 13131181/0100 zastoupena ředitelkou organizace Mgr. Janou Volfovou dále jen „nabyvatel“

II. Předmět smlouvy

- 1) Předmětem této smlouvy je poskytnutí práva užití podpory a poradenství prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty, poskytnutí práva užití nově vytvořených verzí softwarového díla, kterým je program „**Spisová služba**“ (dále jen dílo), ze strany autora nabyvateli za níže uvedených podmínek a správa a údržba serverové části síťového prostředí (technické i programové vybavení) na němž je dílo užíváno - tj. smlouva o dílo.
- 2) Tato smlouva se uzavírá pro licence vytvořené v období od 1.1.2019 (dále jen „smluvní období“).
- 3) Autor prohlašuje, že je autorem díla a že souhlasí s užitím tohoto díla v souladu s touto smlouvou.

III. Povinnosti autora

- 1) Autor se zavazuje ve **smluvním období** vytvořit a uvést na trh minimálně dvě (2) nové verze díla ročně, v nichž bude postupně akceptovat technologické a legislativní změny spolu s návrhy a připomínky nabyvatele a dalších osob (jiní nabyvatelé), s nimiž autor uzavřel nebo uzavře obdobné smlouvy.
- 2) Autor se zavazuje poskytovat službu dle předmětu smlouvy pro max. dvě (2) jím vydané verze k softwarovému dílu „Spisová služba“ zpětně.
- 3) Autor se zavazuje ve smluveném období pro licence poskytovat nabyvateli telefonické konzultace v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.
- 4) Nabyvatel má nárok na 4 bezplatné telefonické konzultace v kalendářním měsíci. Všechny požadavky nabyvatele budou autorem zaznamenány do formuláře ON-LINE podpory. Další konzultace nad rámec této smlouvy budou na konci každého měsíce vyfakturovány dle záznamů autora a dle jeho platného ceníku (viz příloha č. 1). Konzultací se rozumí jeden telefonní hovor při řešení jednoho problému nabyvatele. Přerušování telefonátu, které je nutné pro vyřešení těchto požadavků nabyvatele, se nepovažuje za novou konzultaci.

- 5) Autor se zavazuje zpřístupnit nabyvateli přístup k internetové poštovní schránce ssl@cns.cz a internetové zdroji informací k předmětu díla.
- 6) Autor se dále jako správce prostředí zavazuje:
 - a) zajistit 4-krát v průběhu kalendářního roku, a to v termínech do 26. dne v měsíci (termín návštěvy bude s nabyvatelem předem včas dohodnut) pravidelnou kontrolu/konzultaci v rozsahu 4 hodin (celkem 16 hodin ročně), a to:
 - i) kontrolu a nastavení síťového prostředí a serveru sítě,
 - ii) kontrolu a nastavení systémového prostředí díla,
 - iii) kontrolu stavu databází a vazeb mezi bázemi,
 - iv) kontrolu systému zálohování, prověření stavu záložních kopií,
 - v) kontrolu přítomnosti virů v síťovém prostředí,
 - vi) poskytnout konzultace k programovému vybavení díla,
 - b) poskytnout konzultace k programovému vybavení díla,
 - c) na telefonické vyžádání nabyvatele odstranit případné závady systému i mimo termíny určené článkem III odstavec 7) písmeno a).
- 7) Nabyvatel se zavazuje zajistit autoru přístup do budovy a poskytnout součinnost při získávání informací potřebných k plnění předmětu této smlouvy.
- 8) Po podpisu smlouvy autor sdělí nabyvateli telefonní číslo, na němž budou poskytovány konzultace nabyvateli.
- 9) Pokud bude nabyvatel vybaven vhodným modemem, umožní autor nabyvateli přenos dat prostřednictvím modemu. Případná údržba systému pomocí modemu bude účtována nabyvateli dle dodatku k této smlouvě.

IV. Rozsah užití

- 1) Věcný, časový a teritoriální rozsah licence se řídí Smlouvou o poskytnutí licence k užití softwarového díla SPISOVÁ SLUŽBA ze dne 19.12.2012 č. CNS_SSL_12_08_PSMB.

V. Cena a způsob jejího placení

- 1) Cena předmětu plnění je stanovena jako roční paušál dohodou, a to za poskytnutí:
 - a) práva užití podpory a poradenství prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty v celkové výši 8.640,-Kč bez DPH (slovy osm tisíc šest set čtyřicet korun českých),
 - b) upgrade licencí je stanovena jako roční paušální cena, a to v celkové výši 1.600,-Kč bez DPH (slovy jeden tisíc šest set korun českých),
 - c) poskytování služeb správce systému je stanovena jako roční paušální cena, a to v celkové výši 9.440,-Kč bez DPH (slovy devět tisíc čtyři sta čtyřicet korun českých),přičemž DPH bude vyčísleno dle platných předpisů.
- 2) Cena za poskytnutí užití podpory Hot-line a licencí k novým verzím díla byla dohodnuta v návaznosti na celkovou kupní cenu programu.

- 3) Nabyvatel se zavazuje zaplatit celkovou roční paušální cenu v 12-ti měsíčních splátkách po 1.640,- Kč bez DPH (slovy jeden tisíc šest set čtyřicet korun českých), a to vždy do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení faktury, nejpozději však do dne splatnosti splátky.
- 4) Pro případ prodloužení nabyvatele s placením ceny předmětu plnění byla stranami dohodnuta smluvní pokuta ve výši 0,05 % z dlužné ceny předmětu plnění.
- 5) Předmětem této smlouvy a ceny shora uvedené nejsou nosiče médií, jejichž prostřednictvím bude programové vybavení nabyvateli předáno.
- 6) Nabyvatel se zavazuje zaplatit vyúčtovanou cenu předmětu plnění do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení dokladu o zdanitelném plnění, nejpozději však do dne splatnosti ceny předmětu plnění.
- 7) Cestovné není zahrnuto v ceně paušálu dle článku V. odstavec 1). Bude účtováno dle platného ceníku autora. Cena dalších prací nad dohodnutý rozsah bude stanovena dle platného ceníku servisních prací společnosti CNS a.s. (viz příloha č. 1).
- 8) Při změně rozsahu poskytovaných služeb, struktury vybavení výpočetní technikou atp. bude cena poskytovaného předmětu plnění upravena dle skutečnosti. Všichni účastníci uzavřou o změně dohody k této smlouvě. Plnění požadavků nabyvatele autorem mimo rámec této smlouvy, tj. programátorské zásahy dle specifických a vysloveně individuálních požadavků nabyvatele, provede autor za úhradu, která bude určena novou smlouvou.

VI. Poskytované slevy

- 1) Po dobu platnosti smlouvy má nabyvatel nárok na následující slevy poskytované autorem u těchto produktů:
 - a) na školném u seminářů a školení pořádaném u autora nárok na 25% slevu z jejich ceny,
 - b) na pořízení výpočetní, telekomunikační, kopírovací a audiovizuální techniky zakoupené u autora ve výši 3 %,
 - c) na další softwarová díla, jejichž autorem nebo špiřitelem je autor, nárok na 10% slevu.
- 2) V případě, že všichni účastníci již uzavřeli jinou smlouvu, z níž vyplývá nárok nabyvatele na některou ze slev uvedených v článku VI. odstavec 1), pak nelze u jednoho produktu kumulovat slevy z většího počtu uzavřených smluv, ale platí u jednoho produktu vždy jen jedna sleva.

VII. Odpovědnost za vady

- 1) Vadou se podle této smlouvy rozumí nedostatek díla oproti vlastnostem uvedeným v uživatelské dokumentaci.
- 2) Autor poskytuje nabyvateli záruku na vady díla zjištěné po jeho kompletním předání a převzetí po dobu dvaceti čtyř (24) měsíců. Nabyvatel upozorní autora na vady písemně doporučeným dopisem do sídla autora nebo datovou schránkou.
- 3) Autor zaručuje nabyvateli „nevirovost“ instalačních verzí díla.
- 4) Autor neodpovídá za vady díla, které:
 - a) nebylo objektivně možné předvídat v době uzavření této smlouvy a odstranit v době jejího plnění, nebo
 - b) byly způsobeny nabyvatelem neodbornou manipulací s dílem či počítačem (poškození počítače, smazání programu či dat, zavirování systému...), anebo
 - c) byly způsobeny užíváním díla v rozporu s uživatelským návodem.

- 5) Nabyvatel se zavazuje užívat dílo způsobem uvedeným v uživatelském návodu. Též se zavazuje neumožnit manipulaci s dílem či používanými daty osobě, která není zaškolená autorem k užívání díla a počítače, na kterém je dílo nainstalováno.
- 6) Autor se zavazuje udržovat dílo ve stavu schopném užití v souladu se zákony a ostatními právními předpisy po dobu záruky zdarma.
- 7) Vzhledem k povaze prací vykonávaných autorem pro nabyvatele na základě této i dalších smluv a práv, která autor převádí na nabyvatele na základě této smlouvy, se strany dohodly, že autor odpovídá za škody pouze do výše, kterou v době uzavření této smlouvy mohl vzhledem k povaze a účelu díla, předmětu činnosti nabyvatele nebo výslovného upozornění nabyvatele při podpisu této smlouvy předpokládat.

VIII. Kontrola

- 1) Nabyvatel se zavazuje umožnit na vyžádání provést autoru kontrolu, zda je dílo nabyvatelem užíváno způsobem specifikovaným v této smlouvě.
- 2) V případě, že nabyvatel neumožní autoru provést kontrolu dle odstavce 1) tohoto článku do 5-ti pracovních dnů od doručení žádosti autora o umožnění kontroly, zaplatí nabyvatel autoru smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč a nabyvateli zaniknou práva z odpovědnosti za vady.

IX. Ochrana osobních údajů

- 1) Autor se zabývá vývojem vlastního software a software na zakázku, konzultační činností s ním spojenou, prodává výpočetní techniku a poskytuje k ní servisní, konfigurační, instalační služby a školení.
- 2) Autor a nabyvatel se zavazují zajistit ochranu osobních údajů v návaznosti na NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“).
- 3) Autor zpracovává osobní údaje poskytnuté nabyvatelem v souladu s GDPR, a to konkrétně v rozsahu titul, jméno, příjmení, pracovní pozice, adresa trvalého pobytu, datum narození, telefonní kontakt, e-mailová adresa.
- 4) Autor je odpovědný za zpracovávání osobních údajů dle platné legislativy České republiky a zejména pak ve smyslu GDPR. Pro případ odpovědnosti za škodu vzniklou z vadného či chybného zpracovávání osobních údajů má autor uzavřené pojištění odpovědnosti.
- 5) Autor se zavazuje provést všechna potřebná, rozumná opatření za účelem ochrany osobních údajů poskytnutých nabyvatelem, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování.
- 6) Autor je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR.
- 7) Autor se zavazuje k těmto technickým a organizačním opatřením:
 - a) autor přistupuje k osobním údajům nabyvatele osobně nebo vzdáleně prostřednictvím zabezpečeného šifrovaného komunikačního kanálu dle technických možností nabyvatele,
 - b) autor vede o přijatých technických a organizačních opatřeních dokumentaci, kterou uchovává po dobu zpracování osobních údajů,
 - c) přístupy k systémům pro automatizované zpracování osobních údajů jsou řízeny tak, aby systém pro automatizované zpracování osobních údajů používala pouze oprávněná fyzická osoba

a aby oprávněná fyzická osoba měla přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím jejímu oprávnění, a to na základě zvláštního uživatelského oprávnění zřízeného výlučně pro tuto osobu,

- d) veškeré kroky provádí autor se souhlasem nabyvatele,
- e) při práci s privilegovanými účty je postupováno s největší opatrností,
- f) při práci s osobními údaji nabyvatele je vždy dodržována mlčenlivost uvedená v článku XI odstavec 2) této smlouvy.

X.

Další ujednání

- 1) Při změně rozsahu poskytovaných služeb bude cena předmětu plnění upravena dle skutečnosti. Všichni účastníci podepíší o změně dodatek k této smlouvě.
- 2) Nabyvatel se zavazuje využívat služeb autora pouze k účelu popsanému v této smlouvě a vytvořit takové podmínky, aby zabránil třetím osobám k neoprávněnému přístupu k předmětu plnění, a zavazuje se neumožnit manipulaci s dílem či používanými daty osobě, která není zaškolená autorem k užívání díla a počítače, na kterém je dílo nainstalováno.
- 3) Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom toho, že porušením svého závazku odpovídá za škodu, která tím autoru vznikne.
- 4) Nabyvatel se zavazuje pověřit jednoho pracovníka funkcí správce systému. Tohoto pracovníka autor na vlastní náklady vyškolí, a bude se na něj obracet s problémy a informacemi potřebnými k plnění předmětu smlouvy. Jméno pracovníka sdělí nabyvatel autoru písemně do čtrnácti (14) dnů po podpisu smlouvy.

XI.

Závěrečná ustanovení

- 1) Autor se zavazuje uchovávat po dobu pěti (5) let zdrojové texty díla.
- 2) Všichni účastníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech ekonomických a obchodních informacích druhého účastníka této smlouvy, se kterými přijde během plnění této smlouvy do styku. Současně se oba účastníci zavazují tyto informace bez souhlasu druhého účastníka nevyužít nad rámec této smlouvy pro sebe, nezpřístupnit je třetím osobám a ani je pro ně jinak nevyužít. Pro případ porušení této povinnosti sjednávají účastníci smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých), kterou je povinný účastník povinen zaplatit oprávněnému účastníkovi do třiceti (30) dnů od vyzvání oprávněného účastníka.
- 3) Nabyvatel prohlašuje, že nebude dílo užívat nad rámec práv poskytnutých v této smlouvě a že vytvoří takové podmínky, aby byla maximálně ztížena možnost neoprávněného kopírování díla a užívání díla subjektem, který k tomu není autorem oprávněn.
- 4) Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom toho, že je pouze nabyvatelem díla, a že není oprávněn převést právo dílo užívat na třetí osobu. Nabyvatel prohlašuje, že si je vědom toho, že porušením svých závazků odpovídá za škodu, která tím autoru vznikne.
- 5) Všichni účastníci se zavazují, že veškeré změny, které se týkají této smlouvy, oznámí neprodleně – nejdéle do čtrnácti (14) dní – druhému účastníkovi.
- 6) Nabyvatel výslovně souhlasí s uvedením své společnosti (jméno, město, tel. kontakt, popř. kontaktní osoba) v referencích autora a na jeho webových stránkách.
- 7) Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, po jednom pro autora a pro nabyvatele.
- 8) Veškeré změny nebo dodatky k této smlouvě je možné uzavírat toliko v písemné formě, podepsané oběma účastníky. Účastníci výslovně vylučují možnost změny této smlouvy jinou než písemnou formou.

- 9) Všechny nároky musí být uplatněny doporučeným dopisem, nebo osobním doručením do vlastních rukou. Za datum uplatnění se považuje nejpozději šestý (6.) pracovní den, následující po odevzdání dopisu k poštovní přepravě. Na místo doporučeného dopisu lze použít datovou schránku, je-li nejpozději druhého dne odeslán doporučený dopis téhož znění.
- 10) Všichni účastníci této smlouvy prohlašují, že jsou způsobilí k právním úkonům, že právní úkony spojené s uzavřením této smlouvy učinili svobodně a vážně, že nikdo z nich nejednal v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, že s obsahem smlouvy se řádně seznámili, souhlasí s ním a na důkaz toho smlouvu podepisují.

V Mělníku, dne 1.2.2019

V Mladé Boleslavi, dne 1.2.2019

XXXXXXX

.....
Ing. Petr Samek
CNS a.s.
místopředseda představenstva

XXXXXXX

.....
Mgr. Jana Volfová
Pečovatelská služba města Mladá Boleslav,
příspěvková organizace
ředitelka

Příloha č. 1

ke „Smlouvě licenční č. CNS_SSL_18_11 k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu „Spisová služba“

Ceník servisních prací CNS a.s.

Kód	Název	Cena bez DPH* / 1 hod
520043	Konzultace a poradenská činnost kat. 3	590,- Kč
520044	Konzultace a poradenská činnost kat. 4	690,- Kč
520045	Konzultace a poradenská činnost kat. 5	1.090,- Kč
520046	Konzultace a poradenská činnost kat. 6	1.500,- Kč

*DPH bude vyčísleno dle platných daňových předpisů.

Služby jsou rozlišeny druhem vykonané práce. Poslední číslo kódu určuje zařazení do následujících kategorií:

3 služby:

- poskytování služeb správce dle smlouvy tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití 3.stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“) v rozsahu daném smlouvou
- poskytování telefonických a mailových konzultací nad rámec smlouvy tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití nově vytvořených verzí softwarového díla ‚Spisová služba/ELISA‘ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)
- poskytování telefonických a mailových konzultací nad rámec smlouvy tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití 3.stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)

4 služby:

- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také vzdáleného přístupu) nad rámec smlouvy tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)
- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také formou vzdáleného přístupu) pro zákazníky, kteří mají podepsanou smlouvu tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití nově vytvořených verzí softwarového díla ‚Spisová služba/ELISA‘ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)
- telefonické a mailové konzultace pro zákazníky, kteří nemají podepsanou ani smlouvu tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití nově vytvořených verzí softwarového díla ‚Spisová služba/ELISA‘ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“) ani smlouvu tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_XX_XX k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)

5 služby:

- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také formou vzdáleného přístupu) mimo pracovní dny a po 17:00 hod v pracovních dnech pro všechny smluvní zákazníky, tj. ty, kteří mají podepsanou smlouvu tzv. hotline (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 1. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“), nebo smlouvu tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nově vytvořených verzí softwarového díla ‚Spisová služba/ELISA‘ a ‚Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“), nebo smlouvu tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)
- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také formou vzdáleného přístupu) pro zákazníky, kteří nemají podepsanou ani smlouvu tzv. upgrade (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nově vytvořených verzí softwarového díla ‚Spisová služba/ELISA‘ a ‚Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 2. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“), ani smlouvu tzv. správce (tj. „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití nových verzí softwarového díla ‚SPISOVÁ SLUŽBA/ELISA‘ spojená se smlouvou o dílo k zajištění údržby technického a programového vybavení“ a „Smlouva licenční č. CNS_SSL_xx_xx k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu ‚Spisová služba/ELISA‘“)

6 služby:

- konzultační návštěvy a návštěvy technika (možné provést také formou vzdáleného přístupu) mimo pracovní dny a po 17:00 hod v pracovních dnech pro všechny zákazníky, kteří nemají podepsanou žádnou smlouvu o následné podpoře (tedy ani tzv. hotline, ani upgrade, ani správce)

Souhrnná matice přiřazení kódů podle typu smlouvy:

Typ smlouvy	Tfn. konzultace nad rámec smlouvy	Návštěva (technik, konzultant) nad rámec smlouvy	Vzdálené práce (technik, konzultant) nad rámec smlouvy	Práce po 17:00 hod a o víkendech
bez smlouvy	520044	520045	520045	520046
hotline	520044	520045	520045	520045
upgrade	520043	520044	520044	520045
správce	520043	520044	520044	520045

Ostatní:

Kód	Název	Cena bez DPH
570311	Školení uživatelů programu „Spisová služba/ELISA“, kat. 1	950,- Kč/1 hod
570312	Školení uživatelů programu „Spisová služba/ELISA“, kat. 2	4.900,- Kč/1 skupina
570321	Instalace SSL/ELISA	6.600,- Kč
520501	Instalace Novell Netware server	8.250,- Kč
520503	Instalace Oracle SQL server	6.600,- Kč
520601	Instalace Microsoft Windows server	8.250,- Kč
520603	Instalace Microsoft SQL server	4.400,- Kč
510006	Výkony související s poskytnutím služby	10,80 Kč/1 km

DPH bude vyčísleno dle platných daňových předpisů.

Ceník platný od 1.6.2013. Veškeré změny ceníku je autor povinen nabyvateli předem písemně oznámit.

Příloha č. 2

ke „Smlouvě licenční č. CNS_SSL_18_11 k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu „Spisová služba“

Autor standardně nabízí svým zákazníkům systém tří možných úrovní podpory:

1. stupeň: Hot-line
2. stupeň: Upgrade SSL
3. stupeň: Správcovství SSL

Následující stupeň je vždy rozšířením služeb předcházejícího.

1. stupeň: Služba podpory – tzv. Hot-line (HelpDesk)

Tato služba poskytuje podporu a poradenství pro zákazníky, kteří provozují informační systém Spisová služba autora. Služba je poskytována zákazníkům prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty. Cílem služby je zvýšit kvalitu zákaznického servisu a zrychlit řešení problémů u zákazníků a v neposlední řadě předcházet vzniku možných problémů při provozu informačního systému Spisová služba.

Podpora obsahuje následující prvky:

- přímý telefonický přístup k oddělení podpory zákazníků Spisová služba od 8:00 do 17:00 v pracovní dny
- stanovení závažnosti problému s ohledem na vliv problému na provoz Spisová služba u zákazníka
- řešení problému
- přístup k technickým informacím týkající se nastavení pracovní stanice Spisová služba
- podrobný popis řešení známých problémů a sledování jejich řešení
- přístup k diskusní skupině
- přehledy zákaznických požadavků, stav jejich řešení
- zapracování technologických a legislativních změn
- bezplatné telefonické konzultace k programu Spisová služba v daném rozsahu (defaultně 6 konzultací měsíčně)

Každý dotaz zákazníka je u poskytovatele podpory zaznamenán do systému pro sledování dotazů, je mu přiděleno jednoznačné číslo problému (IČP) a stupeň závažnosti. Podle závažnosti se problémy rozdělují do šesti kategorií (od dotazu až po havárii systému) a vždy je u nich specifikována doba odstranění.

2. stupeň: Upgrade SSL

Služba „Upgrade SSL“ je nadstavbou „Služby podpory Hot-line“ (nelze jej pořídit zvlášť). Obsahuje tedy vše, co 1. stupeň a navíc

- vývoj SW vyvolaný požadavky uživatelů.

Autor garantuje provádění úprav produktu na základě legislativních změn. Autor vyčlení projekční kapacity vždy v dostatečném předstihu tak, aby byl nový přírůstek systému dokončen a ověřen včas.

3. stupeň: Služba Správcovství SSL

Služba „Správcovství SSL“ je nadstavbou služby „Upgrade SSL“ (nelze ji pořídit zvlášť). Obsahuje tedy vše, co 1. stupeň, 2. stupeň a navíc

- správa Spisové služby v rozsahu:

- provádění pravidelných měsíčních kontrol v sídle zákazníka v daném rozsahu (defaultně 6 hodin měsíčně)
- kontrola a nastavení síťového prostředí a serveru sítě
- kontrolu a nastavení systémového prostředí díla,
- kontrolu stavu databází a vazeb mezi bázemi,
- kontrolu systému zálohování, prověření stavu záložních kopií,
- kontrolu přítomnosti virů v síťovém prostředí,
- poskytování konzultací k programovému vybavení díla

Příloha č. 3

ke „Smlouvě licenční č. CNS_SSL_18_11 k užití 3. stupně podpory k softwarovému dílu „Spisová služba“

Kontaktní osoby společnosti CNS a.s. pro on-line podporu zákazníků k softwarovému dílu Spisová služba

Primární kontakt – konzultant - on-line podpora:

e-mail: ssl@cns.cz (veškeré potřeby spojené s aplikací SSL/ELISA směřujte prosím na tuto e-mail adresu, tento e-mail dostane celé odd. a vždy se jím bude někdo pověřený zabývat. Naši pracovníci jsou často na cestách a při kontaktování na přímé e-mailové adresy může docházet k opožděným reakcím).

e-mail: ssl@cns.cz

e-mail: ssl@cns.cz