**u m**

Č.j.: UPM/194/2019

**Smlouva o poskytování technické podpory**

**,,Personální a mzdový informační systém KS mzdy PROFi"**

uzavřená v souladu s§ 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Smlouva")

**Smluvní strany Uměleckoprůmyslové museum v Praze**

se sídlem: 11000 Praha -Josefov, 17. listopadu 2/2

zastoupený: PhDr. Helena Koenigsmarková, ředitelkou

IČO: 00023442

bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 20001-16337011/0710 (dále jen *„Objednatel')*

a

**KS - program, spol. s r. o.**

se sídlem: zastoupená: IČO:

DIČ:

bankovní spojení: číslo účtu: zapsána:

Rokytnice 153, 755 01 Vsetín

Ing. Jiřím Barošem, jednatelem společnosti 43963617

CZ43963617

KB Vsetín 453647-851/0100

v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 2189

(dále jen *„Poskytovateť)*

**Článek** I.

**Předmět Smlouvy**

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat po dobu trvání smluvního vztahu Objednateli služby spočívající v poskytování technické podpory k programovému vybavení KS mzdy PROFi a KS portál (dále také "aplikační programové vybavení" nebo "APV") Objednateli.
	2. Aplikační programové vybavení bude u Objednatele provozováno pod operačním systémem Microsoft Windows a databázovým systémem Microsoft SQL.
	3. Rozsah technické podpory:
		1. poskytování nových verzí APV, dle odst. 2.1 této Smlouvy prostřednictvím internetu;
		2. poskytování nových verzí APV z hlediska vývoje aplikací (nové funkcionality);
		3. poskytování telefonických konzultací k funkcionalitě APV v pracovní dny od 7:00 do 17:00;
		4. řešení požadavků prostřednictvím online HelpDESKu v pracovní dny od 7:00 do 17:00;
		5. poskytováním úplné dokumentace k systému prostřednictvím online přístupu;
		6. odstraňování vad APV v pracovní dny od 7:00 do 17:00;
		7. metodická podpora, metodika organizace zpracování dat pomocí APV;
		8. písemné upozorňování na změnu legislativy s popisem nastavení parametrů;
		9. písemné upozorňování na změnu metodiky zpracování dat v APV.
	4. Předmětem plnění není:
		1. řešení provozních poruch dle odst. 3.3 této Smlouvy;
		2. poskytování technické podpory a poradenství k software třetích stran;
		3. poskytování technické podpory a poradenství k hardware.
	5. Pojmem „mzda" se pro účely této Smlouvy rozumí „plat".

**Článek li.**

**Termíny plnění Smlouvy**

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat nové verze APV, které jsou v souladu s účinnými právními předpisy, a zavazuje se je poskytovat v takovém časovém předstihu, aby nebylo ohroženo období zpracování mezd, řešení personálních činností nebo informační a oznamovací povinnosti Objednatele v době účinnosti nových právních předpisů. Ke všem novým verzím APV bude Objednateli dána k dispozici dokumentace obsahující popis změn včetně odkazů na příslušná zákonná ustanovení a vysvětlení těchto změn. Poskytovatel se zavazuje dodávat nové verze APV včetně všech specifikací funkcionalit, které byly dříve pro Objednatele vytvořeny. Poskytovatel však neodpovídá za udržování specifických funkcionalit ve stavu odpovídajícím účinným právním předpisům.
	2. .Poskytovatel neodpovídá za nesoulad APV s jinými než právními předpisy ČR vyhlášenými ve Sbírce zákonů české republiky. Poskytovatel neodpovídá za nesoulad APV s normami či předpisy např. pojišťoven či doporučenými pravidly a metodikami, stejně tak jako s právními předpisy, které se přímo netýkají sjednaných funkcionalit nebo se týkají pouze výjimečných případů zaměstnanců a nejsou tak standardem obdobných APV. Takové úpravy si mohou smluvní strany sjednat samostatně v rámci této Smlouvy na základě požadavku Objednatele.
	3. Poskytovatel neodpovídá za soulad s právními předpisy, pokud legislativní proces nebyl ukončen, tzn., zejména pokud nedošlo k vydání prováděcích předpisů, které mají přímý dopad na funkcionalitu APV.
	4. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními zákona. S přihlédnutím k zákonu č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník konstatují obě smluvní strany na základě vzájemné dohody, že Dodavatel odpovídá za škodu, kterou zaviní porušením svých povinností v jednotlivém případě maximálně do výše 10.838,- Kč a v souhrnu všech škod maximálně do částky 50.000,- Kč. Omezení zodpovědnosti za škodu podle předcházející věty se neuplatní v případě škody způsobené úmyslně anebo z hrubé nedbalosti. Smluvní strany vylučují odpovědnost za ušlý zisk Objednatele.
	5. Obdobím zpracování mezd se rozumí období od 2. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který se zpracovávají mzdy, do 12:00 hod. posledního pracovního dne před výplatním dnem. Výplatním dnem se rozumí 9. den v měsíci. Připadne-li tento výplatní den na den pracovního klidu, výplatním dnem se stává nejbližší pracovní den předcházející 9. dni v měsíci.
	6. Poskytovatel se zavazuje reagovat na běžné požadavky (dotaz, objednávka) Objednatele bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 2 pracovních dnů a v období zpracování mezd do 24 hodin, v pracovních dnech, od oznámení Objednatelem.
	7. Poskytovatel se zavazuje odstranit reklamované vady bez zbytečného odkladu ve lhůtách uvedených v tabulce níže nebo předložit Objednateli ve shodném termínu návrh řešení

s termínem odstranění reklamované vady, který umožní zpracovat mzdy nejpozději v termínu do 12:00 hod. posledního pracovního dne bezprostředně předcházejícího výplatnímu dnu, a zároveň neovlivní výsledek užití APVa to za předpokladu, že Objednatel nahlásí vadu alespoň 48 hodin před výplatním dnem.

Maximální doba řešení Maximální doba řešení I Maximální doba řešení Maximální doba

řešení

v BĚŽNÉM PROVOZU I v BĚŽNÉM PROVOZU

v BĚŽNÉM PROVOZU

24 hod. 48 hod. 144 hod.

v OBDOBÍ v OBDOBÍ ZPRACOVÁN í I v OBDOBÍ

**ZPRACOVÁNÍ MEZD MEZD** , **ZPRACOVÁNÍ MEZD**

K provozním poruchám je možné předložit pouze nezávazné doporučení a to na základě přesně

12 hod. 24 hod.

I 72 hod.

definovaných potíží.

* 1. Vyskytnutí vady je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli bezprostředně poté, co se vada projeví. Objednatel zasílá požadavky na opravu v písemné formě prostřednictvím internetové aplikace HelpDesk nebo zasláním Chybového hlášení z APV. Oznamované vady plnění musí být dostatečně specifikovány, tj. uvede se zejména:
		1. označení programového vybavení, u něhož se vada projevila;
		2. číslo verze APV;
		3. popis vady, případně jejich projevů;
		4. čas, kdy se vada projevila;
		5. konkrétní činnost, při které se vada projevila;
		6. osoby, které vadu zjistily;
		7. kontaktní osoby pro odstraňování vady;
	2. Před nahlášením vady či požadavku je Objednatel povinen ověřit, že daný stav není možné odstranit za pomocí standardních uživatelských znalostí a informací obsažených v uživatelské dokumentaci.

2.1O V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním Kritické nebo zásadní vady v oboustranně dohodnuté lhůtě, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši::

SMLUVNÍ POKUTA I PRODLENÍ s ODSTRANĚNÍM VADY VE DNECH

**43,-** Kč 1. - 15. Den

**86,-** Kč 16. - 30. Den

**129,-** Kč 31. a každý další den

* 1. Smluvní pokuta v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním Kritické nebo zásadní vady může dosáhnout maximálně výše ročního poplatku za poskytování technické podpory dle odst. 4.1 této Smlouvy.
	2. Objednatel není oprávněn zasahovat do poskytnutých verzí aplikačního programového vybavení. V případě porušení tohoto ustanovení neodpovídá Poskytovatel za případné vady a škodu vzniklé takovýmto zásahem.
	3. Odpovědné osoby, pověřené komunikací za obě smluvní strany, jsou uvedeny v kompetenční doložce, která je Přílohou č. 1. této Smlouvy.
	4. Objednatel je oprávněn u Poskytovatele reklamovat pouze vadu související s dodaným APV.
	5. Pokud to bude nutné pro podrobnou analýzu a řešení dotazu či vady, může si Poskytovatel vyžádat od Objednatele potřebné informace. Termín řešení dotazu či vady se tak posunuje o dobu prodlení s dodáním vyžádaných informací.
	6. Smluvní strany se dohodly, že data dodaná Objednatelem k analýze v rámci poskytování technické podpory Objednatel před zasláním anonymizuje prostřednictvím nástrojů APV.
	7. Zjistí-li Poskytovatel při vyřizování požadavku na uplatnění práva plynoucího z odpovědnosti za vady (reklamace vady), že reklamace je neoprávněná (vada byla způsobena neodborným zásahem, neznalostí problematiky, popsána v Uživatelské příručce či Metodologické příručce, případně se Objednatel neřídil pokyny v příručkách), vyúčtuje Objednateli náhradu za ztrátu času při vyřizování reklamace ve výši aktuální ceny konzultantské hodiny za každou započatou hodinu, která je uvedena v Ceníku (Příloha č. 3 této Smlouvy).
	8. Za neoprávněnou reklamaci jsou označeny ty případy, které Objednatel měl znát z Uživatelské příručky či Metodologické příručky, že se nejedná o vadu. Za neoprávněnou reklamaci je dále považován také případ, který vznikl neznalostí uživatele způsobenou nedostatečným nebo žádným školením k dané problematice v APV z jakéhokoliv důvodu ležícího na straně Objednatele.
	9. Kromě a nad úroveň smluvní technické podpory specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli na vyžádání a po vzájemné dohodě další technickou podporu APV, programovou podporu a případné další služby, jejichž cenu a podmínky jejich poskytování dohodnou strany zvlášť.
	10. Poskytovatel se zavazuje na základě písemné objednávky Objednatele provádět instalaci nových verzí APV svými kapacitami v sídle Objednatele. Součástí instalace nové verze APV bude i seznámení obsluhy s novou verzí formou zaškolení obsluhy. Objednatel je povinen zajistit přítomnost uživatelů a správce systému. V tomto případě Objednatel nad rámec dohodnuté ceny uhradí Poskytovateli vynaložené náklady dopravného a práci servisního technika na základě oboustranně odsouhlaseného protokolu dle platného ceníku služeb.

**Článek** Ill.

**Definice vad**

* 1. Vada je ze strany Poskytovatele způsobený rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v dokumentaci plnění nebo ve specifikaci aplikačního programového vybavení.
	2. Vadou se rozumí nedostatek aplikačního programového vybavení znemožňující používání jakékoli jeho základní funkce popsané ve specifikaci produktu, která je nedílnou součástí Smlouvy o dílo „Dodávka a instalace programového vybavení - Personální a mzdový informační systém KS mzdy PROFi".
	3. Provozní poruchou se rozumí stav, kdy Objednatel nemůže bez ohledu na to, zda objektivně nebo z důvodu na své straně, aplikační programové vybavení využívat k účelu, k němuž je určeno, a to z jiného důvodu než je vada aplikačního programového vybavení.
	4. Klasifikace vlastností a Funkcí
		1. Za Kritické vlastnosti a funkce APV lze považovat:

možnost evidovat základní údaje o zaměstnancích v míře nezbytně nutné pro zpracování mezd a vytvoření povinných výkazů dle v daném období platných právních předpisů české republiky

možnost evidovat základní údaje o pracovních a služebních poměrech zaměstnanců a o pracovních vztazích uzavřených mimo pracovní poměr v míře nezbytně nutné pro zpracování mezd a vytvoření povinných výkazů dle v daném období platných právních předpisů České republiky

možnost použít *ve* zpracování mezd mzdových složek stanovených v daném období platnými právními předpisy české a Slovenské republiky

možnost použít ve zpracování mezd mzdových složek pro Partnera vytvořených a uhrazených na základě písemné objednávky a následné fakturace

možnost vytvoření všech povinných přehledů, sestav, a reportů určených pro státní správu, zdravotní pojišťovny a penzijní fondy

možnost vytvoření hromadného příkazu pro zaslání mezd a odvodů na účty zaměstnanců a příslušných institucí dle v daném období platných právních předpisů české a Slovenské republiky

možnost provedení měsíční uzávěrky zpracovaných mezd a přechod do nového období

* + 1. Za Zásadní vlastnosti a funkce APV se považují vlastnosti uvedené *v* Příloze č. 2 Smlouvy o dílo „Dodávka a instalace programového vybavení - Personální a mzdový informační systém KS mzdy PROFi" uzavřené mezi oběma stranami;
		2. Za Standardní vlastnosti a funkce APV se považují ostatní vlastnosti a funkce neuvedené mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.
	1. Klasifikace Vad
		1. Za kritickou Vadu je považováno omezení některé Kritické vlastnosti APV v plném rozsahu;
		2. Za zásadní Vadu je považováno omezení některé Zásadní vlastnosti APV *v* plném rozsahu;
		3. Za nepodstatnou Vadu je považováno omezení některé vlastnosti APV, která není uvedena mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.
	2. Klasifikaci oznámených vad provádí Poskytovatel podle výše uvedené klasifikace.
	3. Odstranění vady bude Objednateli oznámeno emailem na emailové adresy uvedené

*v* Příloze č. 1 této Smlouvy.

**Článek IV.**

**Cena a způsob fakturace**

* 1. Cena za poskytování technické podpory aplikačního programového vybavení v rozsahu stanoveném v odst. 1.3 této Smlouvy se stanovuje dohodou ve výši **10.838,- Kč bez DPH ročně.**
	2. Sazba DPH bude připočítána *v* den fakturace dle aktuálně účinných právních předpisů.
	3. Úhradu ročního paušálního poplatku odst. 4.1 této Smlouvy provádí Objednatel čtvrtletně, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy k prvnímu dni příslušného čtvrtletí.

s *I*

,,

Výše fakturované částky v této faktuře se bude rovnat výši jedné čtvrtiny ročního paušálního poplatku uvedeného v odst. 4.1 této Smlouvy (bez DPH) a výši DPH.

* 1. Cena za poskytování technické podpory bude s platností od 1. 5. každého roku upravena o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Změna ceny za poskytování technické podpory bude Objednateli oznámena písemně a spolu s oznámením bude zaslán návrh dodatku k této Smlouvě.
	2. Objednatel má právo změnu ceny za poskytování technické podpory z důvodu inflace odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět.
	3. V případě navýšení licencí pro počet aktivních uživatelů nad limit stanovený Smlouvou o dílo „Dodávka a instalace programového vybavení - Personální a mzdový informační systém KS mzdy PROFi", se zvyšuje cena technické podpory uvedená v odst. 4.1 této Smlouvy o 18 % z ceny navýšení licencí bez DPH ročně.
	4. V případě vytvoření specifické programové úpravy APV dle konkrétních požadavků Objednatele se zvyšuje cena technické podpory uvedená v odst. 4.1 této Smlouvy o 18 % z dohodnuté ceny této úpravy bez DPH ročně.
	5. Objednatel neposkytuje zálohy.
	6. Platby vyplývající z této Smlouvy a jejich dodatků budou prováděny v Kč, bankovním převodem na účet Poskytovatele na základě faktury vystavené dle čl. IV., odst. 4.3 této Smlouvy.

4.1O. Faktury vystavené Poskytovatelem budou obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a musí obsahovat evidenční číslo této Smlouvy přidělené Objednatelem.

* 1. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura bude doručena elektronicky prostřednictvím e-mailu na sobeslavska@upm.cz. Při prodlení s placením faktury je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení.
	2. Objednatel je oprávněn vadnou fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy v těchto případech:
		1. nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena za technickou podporu,
		2. budou-li vyúčtovány práce, které nebyly provedeny či nebyly potvrzeny oprávněným zástupcem Objednatele.

Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu s tím, že oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová 15 denní lhůta ode dne prokazatelného doručení opravené a všemi náležitostmi opatřené faktury Objednateli.

**Článek V. Závěrečná ustanovení**

* 1. Všechna touto Smlouvou výslovně neupravená práva a povinnosti se řídí dle Obecných obchodních podmínek Poskytovatele, které jsou Přílohou č. 1 Smlouvy o dílo „Dodávka a instalace programového vybavení - Personální a mzdový informační systém KS mzdy

'

PROFi. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před zněním Obecných obchodních podmínek Poskytovatele.

* 1. Právní vztahy, které vzniknou při realizaci závazků vyplývajících z této Smlouvy, se řídí právním řádem české republiky. Právní vztahy neupravené touto Smlouvou ani Obecnými obchodními podmínkami KS - program se řídí ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
	2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem uveřejněni v registru smluv dle odst. 5.6 této Smlouvy.
	3. Smlouvu lze měnit pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
	4. Poskytovatel se zavazuje k součinnosti při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se dále zavazuje umožnit všem oprávněným subjektům provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním veřejné zakázky, a to po dobu určenou k jejich archivaci v souladu s příslušnými právními předpisy.
	5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že obsah Smlouvy není předmětem utajení a že souhlasí se zveřejněním Smlouvy a jejích případných dodatků na webových stránkách Objednatele bez dalších podmínek. Objednatel v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a

o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, zveřejní Smlouvu po jejím podpisu smluvními stranami prostřednictvím registru smluv.

* 1. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
	2. Uzavřením této Smlouvy každá smluvní strana předává druhé smluvní straně za účelem zajištění řádného plnění smlouvy seznam kontaktních osob, které se budou podílet na plnění Smlouvy, s uvedením jejich osobních údajů: jméno, příjmení, titul, funkce, telefonický a e-mailový kontakt, u kterých právním důvodem pro jejich zpracování smluvními stranami, jako správci těchto osobních údajů, je jejich oprávněný zájem na splnění Smlouvy, na kterém se v mezích své kompetence podílejí subjekty údajů. Spolu s tím každá smluvní strana se zavazuje zajistit informování subjektů těchto údajů a dalších subjektů údajů, jejichž osobní údaje se vyskytují ve Smlouvě, že byly při poskytnutí těchto osobních údajů informovány dle článku 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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) o zpracování poskytnutých osobních údajů pro účel plnění této Smlouvy a o tom, že toto zpracování osobních údajů je v souladu se zákonnou úpravou.
	3. Pokud by vůči Objednateli byly třetími osobami vzneseny nároky založené na autorském právu třetí osoby, je Objednatel o tom povinen Poskytovatele bez odkladu vyrozumět. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje takové uplatněné nároky bezodkladně posoudit, poskytnout Objednateli informace k právní obraně a námitkám. Objednatel není oprávněn uzavírat žádné dohody o smíru, uznávat nároky atd., a to bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Při porušení této povinnosti nenese Poskytovatel odpovědnost za škodu.
	4. Poskytovatel prohlašuje, že k plnění, které poskytuje dle této Smlouvy, jsou vypořádána veškerá autorská práva majetkové povahy třetích osob, a pokud by v souvislosti s užíváním poskytovaného plnění Objednatelem byly vůči Objednateli z titulu nevypořádaných autorských práv třetích osob Poskytovatelem uplatněny ze strany třetích

7 *I*

osob autorská práva, v důsledku jejichž plnění by vznikla Objednateli majetková újma, je Poskytovatel za takto vzniklou majetkovou újmu Objednateli odpovědný a je povinen ji Objednateli uhradit.

* 1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory se budou snažit řešit smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné nebo nedojde k dohodě ve lhůtě 30 dnů od výzvy jedné ze smluvních stran, může kterákoliv strana této Smlouvy podat žalobu k soudu české republiky.
	2. Smluvní strany prohlašují, že jsou zcela svéprávné, že se s obsahem Smlouvy před jejím podpisem seznámily a je jim srozumitelný. Dále prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou, vážnou a svobodně projevenou vůli. Na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
	3. Ústní ujednání nejsou právně závazná a vymahatelná.
	4. Poskytovatel poskytuje záruku na funkce programového vybavení po celou dobu smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.
	5. Každá ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Výpovědní doba se sjednává v délce 3 měsíce a započítává se od prvního dne následujícího měsíce ode dne doručení písemné výpovědi druhé straně.
	6. V případě porušení z této Smlouvy podstatným způsobem budou mít obě strany právo v souladu s občanským zákoníkem odstoupit od Smlouvy. Za podstatné porušení se považuje zejména to, že Poskytovatel bude v prodlení déle než 30 dnů s odstraněním vad nebo Objednatel neuhradí Poskytovateli cenu ve lhůtě 1 měsíce po splatnosti, a to ani poté, co mu Poskytovatel prokazatelně doručil písemnou výzvu k úhradě dlužné částky.
	7. Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmikoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
	8. Smluvní strany prohlašují, že jsou zcela svéprávné, že se s obsahem Smlouvy před jejím podpisem seznámily a je jim srozumitelný. Dále prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou, vážnou a svobodně projevenou vůli. Na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
	9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy: Příloha č.1.: Kompetenční doložka;

Příloha č.2.: Specifikace služeb technické podpory;

Příloha č.3.: Ceník služeb nad rámec technické podpory.

**Příloha č. 1: Kompetenční doložka**

Kompetenční doložka urcuJe osoby pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Jedná se o komunikaci v smluvních obchodních a technických záležitostech. Dále kompetenční doložka obsahuje kompletní seznam osob, které jsou za stranu Objednatele oprávněny ke komunikaci a k řešení vad s útvarem technické podpory Poskytovatele.

V případě změny některého z údajů zodpovědné osoby je Objednatel povinen neprodleně sdělit písemně tyto skutečnosti Poskytovateli.

**Objednatel:**

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:

(např. předseda představenstva, jednatel nebo jimi určené osoby) (2. **a** 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| JMÉNO | POZICE/FUNKCE  | TELEFON  | MOBIL | EMAIL |
| JUDr. Evžen Balaš | Správní ředitel |  | 602 285 261 | balas@upm.cz |

j I

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických ve smyslu správy software a hardware

(např. správce sítě, IT manager nebo jimi určené osoby) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| JMÉNO | POZICE/FUNKCE  | TELEFON  | MOBIL | EMAIL |
| Viktor Škaroupka | Referent IT |  | 775 445 049 | skaroupka@upm.cz |

Osoby oprávněné jednat ve věcech konfiguračních ve smyslu parametrizace klientské části APV (např. personálníJeditel, jím určené\_osoby,...) {2.a3\_ . řádek je vyhrazen\_pro zástup ..)... \_..

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| JMÉNO : | POZICE/FUNKCE TELEFON I MOBIL ' | EMAIL |
| Melanie Krasická | Mzdová účetní | 775 445 052 | krasicka@upm.cz |

Osoby oprávněné jednat ve věcech řešení dotazů a vad APV.

Osoby uvedené v tomto seznamu absolvovaly řádné uživatelské školení APV a poskytují součinnost během řešení požadavků a vad. (např. personální ředitel, jím určené osoby,...) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

' I

JMÉNO

I POZICE/FUNKCE :

TELEFON I

MOBIL EMAIL

Melanie Krasická Mzdová účetní 775 445 052 krasicka@upm.cz

9 *I*

## Poskytovatel:

Qs()by?práv né jednat ve věcech smluvních a obchodních:

JMÉNO I POZICE/FUNKCE I TELEFON MOBIL EMAIL

Ing. Jiří Baroš Jednatel 571499482 jiri.baros@ksprogram.cz

Osob,(Oprávněné jednat ve věcechte \_!ln\_i kýc \_V\_f:5,lll\_YSl, ?pr software a hardware

JMÉNO POZICE/FUNKC - , TEL-E; ON MOBIL EMAIL

Ing. Petr Zbránek DB specialista I 571499485

# I

petr.zbranek@ksprogram.cz

Služba techn cké podpory -- \_

JMÉNO : POZICE/FUNKCE TELEFON I MOBIL I EMAIL

Odd. Technické podpory

HelpDesk

Konzultant I s11499483

j

I 571499483 I

support@ksprogram.cz http:ljHelpDesk.ksprogram.cz

**u m**

**Příloha č. 2: Specifikace služeb technické podpory**

**HOT- LINE**

Hot - line je služba společnosti KS - program, spol. sr.o. určená pro rychlou pomoc uživatelům při řešení krizových situací spojených s užíváním aplikace KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál.

Služba Hot - line je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém jsou dotaz či vada řešeny.

Při řešení dotazu či vady je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti při řešení dotazu či vady požádán o podrobný popis stavu a okolností jeho vzniku v ústní či písemné podobě, o PrintScreen obrazovky s řešeným stavem nebo o zaslání exportu dat s problémovým vzorkem dat.

**Reakční doba při využití HOT - LINE:** bez zbytečného dokladu (např. potvrzením o evidenci vady, telefonickým či emailovým kontaktem ze strany Dodavatle)

**Doba řešení vady:** dle čl. li. odst. 7. Smlouvy.

**Využití HOT - LINE:**

./' závažná nejasnost při zpracování mezd;

*-1'* chyba aplikace, která brání plnění úloh uživatele v klíčových oblastech zpracování mezd nebo personalistiky;

*-1'* úplná nefunkčnost aplikace.

úterý 7:00-17:00 hod.

Středa 7:00-17:00-hod.

čtvrtek 7:00-17:00 hod.

Pátek 7:00-17:00 hod.

Sobota po dohodě

Neděle po dohodě

**571499477 HOT-LINE**



**V rámci Hot - line nelze řešit:**

./' poradenství k zákonům a vyhláškám v oblasti zpracování mezd a pracovněprávních vztahů;

./' kontrola správnosti vstupních dat;

*-1'* nefunkčnost serveru, uživatelského PC, síťového spojení či jiného hardware zákazníka;

*-I'* výpadek proudu či jinou provozní poruchu u zákazníka a tím způsobenou nefunkčnost aplikace;

./' nefunkčnost software třetích stran. Zejména databázového serveru, operačního systému, kancelářských aplikací {Microsoft Word, Microsoft Excel, OpenOffice,...), docházkového systému či jiných aplikací;

*-I'* technická podpora k software třetích stran. Zejména databázové servery, operační systém, atd.;

*-1'* zálohování databáze či jiné operace s databází.

**HelpDesk**

HelpDesk je webová aplikace, která slouží společnosti KS - program, spol. s r.o. k poskytování technické podpory uživatelům aplikace KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Je určen k požadavkům na zákaznické

úpravy, požadavky na rozvoj aplikace či hlášení chyb. Všechny řešené požadavky se zde archivují a to včetně řešení. Adresa služby je [http://HelpDesk.ksprogram.cz.](http://HelpDesk.ksprogram.cz/)

Služba HelpDesk je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém jsou dotaz či vada řešeny.

Při řešení dotazu či vady je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti při řešení dotazu či vady požádán o podrobný popis stavu a okolností jeho vzniku v ústní či písemné podobě, o PrintScreen obrazovky s řešeným stavem nebo o zaslání exportu dat s problémovým vzorkem dat.

**Reakční doba při využití služby HelpDesk:** 1-48 hodin (dle dne a hodiny zadání)

**Doba řešení požadavku:** dle dle čl. li. odst. 7. Smlouvy.

**Využití HelpDesk:**

v" běžné uživatelské dotazy;

v" uživatelské dotazy vyžadující rozsáhlejší popis požadavku či přiložení doplňujících dokumentů;

v" požadavek na zákaznickou úpravu aplikace;

v" požadavek na rozvoj aplikace v některé z řešených oblastí;

v" objednávka zákaznické úpravy;

v" objednávka školení uživatelů;

v" chyba aplikace, která brání plnění úloh uživatele v klíčových oblastech zpracování mezd nebo personalistiky;

v" úplná nefunkčnost aplikace.

**V rámci HelpDESK nelze řešit:**

v" poradenství k zákonům a vyhláškám v oblasti zpracování mezd a pracovněprávních vztahů;

v" kontrola správnosti vstupních dat;

v" nefunkčnost serveru, uživatelského PC, síťového spojení či jiného hardware zákazníka;

v" výpadek proudu či jinou provozní poruchu u zákazníka a tím způsobenou nefunkčnost aplikace;

v" nefunkčnost software třetích stran. Zejména databázového serveru, operačního systému, kancelářských aplikací (Microsoft Word, Microsoft Excel, OpenOffice,...), docházkového systému či jiných aplikací;

v" technická podpora k software třetích stran. Zejména databázové servery, operační systém, atd.;

v" zálohování databáze či jiné operace s databází.

 • **IW)uk** .. . ·-

\_\_\_-\_,.-\_\_-\_-\_.-.\_\_-\_\_,,,\_\_\_\_\_\_\_\_\_.\_. \_\_



*Webová aplikace HelpDESK*

## Osobní návštěva konzultanta

Osobní návštěva konzultanta je poskytována ve zcela výjimečných a krizových situacích vzniklých při užívání aplikace KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Nezbytnost účasti pracovníka společnosti KS- program, spol. s r.o. na místě řešení dotazu či vady určuje odborný pracovník společnosti KS - program, spol. s r.o.

v závislosti na typu.

Služba Osobní návštěva je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém jsou dotaz či vada řešeny.

Při řešení dotazu či vady je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti při řešení dotazu či vady požádán o podrobný popis stavu a okolností jeho vzniku v ústní či písemné podobě, o přístup k systému.

**Reakční doba při využití služby Osobní návštěva:** 4 - 48 hodin

**Doba řešení vady:** dle čl. li. odst. 7. Smlouvy.

**Využití Osobní návštěva:**

úplná nefunkčnost aplikace, kde současně není možné obdržet od zákazníka export dat, či se nelze přihlásit vzdáleně a řešit tak daný stav.

**V rámci Osobní návštěvy nelze řešit:**

nefunkčnost dílčích částí aplikace;

poradenství k zákonům a vyhláškám v oblasti zpracování mezd a pracovněprávních vztahů; kontrola správnosti vstupních dat;

nefunkčnost serveru, uživatelského PC, síťového spojení či jiného hardware zákazníka;

výpadek proudu či jinou provozní poruchu u zákazníka a tím způsobenou nefunkčnost aplikace; nefunkčnost software třetích stran. Zejména databázového serveru, operačního systému, kancelářských aplikací (Microsoft Word, Microsoft Excel, OpenOffice,...), docházkového systému či jiných aplikací;

technická podpora k software třetích stran. Zejména databázové servery, operační systém, atd.; zálohování databáze či jiné operace s databází;

školení a konzultace k aplikaci; analýzy procesů zpracování mezd.



**Příloha č. 3: Ceník služeb nad rámec technické podpory**

**.S? t:-f**

r: oXytr!cc l '

49:; 4S9

363617

Ceník doplňkových služeb obsahuje zvýhodněné ceny služeb pro stávající zákazníky Poskytovatele s podep \_ smlouvou o poskytování technické podpory. Dle tohoto ceníku jsou vytvářeny cenové nabídky k zákaznickým úpravám a doplňkovým službám, které Poskytovatel poskytuje. Ceník služeb je jednotný pro všechny dodávané aplikace - **KS mzdy/ KS personalistika/ KS mzdy PROFi** / **KS portál.**

Poskytované služby Jednotka I Cena za jednotku

**Školící a konzultační služby k aplikacím**

Využití služby Hot-line (v pracovní době 7:00 -17:00)

·-·-··--· -

Využití služby HelpDESK (htt p:lj helpdesk.ksprogar m.cz/h elpdesk/)

Zdarma Zdarma

**Školící a konzultační služby v sídle zákazníka**

Školení uživatelů a konzultace ke správě aplikace

Školení uživatelů a konzultace ke zpracování mezd v aplikaci Školení uživatelů a konzultace k personalistice a HR v aplikaci

·-

Konzultace k projektům hrazených z prostředků EF v souvislosti

hodina hodina hodina

hodina

|  |  |
| --- | --- |
| s\_ plika\_cí |  |
| **Školící a konzultační služby v sídle KS-program** |
| Školení uživatelů a konzultace ke správě aplikace | hodina | **600,- Kč** |
| Školení uživatelů a konzultace ke zpracování mezd v aplikaci | hodina | **600,- Kč** |
| Školení uživatelů a konzultace k personalistice a HR v aplikaci | hodina | **600,- Kč** |
| **Služby správy databáze** |  |  |
| Instalace aplikace u zákazníka | hodina | **1.500,- Kč** |
| Instalace aplikace prostřednictvím vzdáleného připojení | hodina | **1.000,- Kč** |
| Instalace databáze - databázový specialista | hodina | **1.500,- Kč** |
| Odborné konzultace - databázový specialista, programátor, analytik | hodina | **1.500,- Kč** |
| Spolupráce při odborných operacích s databází | hodina | **1.500,- Kč** |
| Rozšíření o další společnost (IČO) |  | **10.000,- Kč** |
| **Programátorské práce** |  |  |
| Migrace dat ze souborů ve struktuře definované KS-program | hodina | **1.500,- Kč** |
| Opakovaná migrace dat ze souborů ve struktuře definované KS-program | hodina | **1.000,- Kč** |
| Vzdálená pomoc při migraci databáze na platformu MS SQL | hodina | **1.500,- Kč** |
| Programátorské práce - zákaznické úpravy | hodina | **1.125,- Kč** |
| **Náhrady** |  |  |
| Cestovné | 1km | **11 Kč** |

**1.125,- Kč**

**1.125,- Kč**

**1.125,- Kč**

**1.750,- Kč**