

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY č. 13/2018

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník

Smluvní strany

Dodavatel: **KS - program, spol. s r.o.**
se sídlem: Rokytnice 153, Vsetín, PSČ: 755 01
IČ: 43963617 DIČ: CZ 43963617
Zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C vložka 2189
Banka: KB Vsetín Číslo účtu: 453647-851/0100
IBAN: CZ850100000000453647851 BIC: KOMBCZPPXXX
Jednající: Ing. Jiří Baroš, jednatel společnosti
jako „Dodavatel“ na straně jedné

Objednatel: **Královehradecký kraj**
se sídlem: Pivovarské náměstí 1245, PSČ 500 03, Hradec Králové
IČ: 70889546 DIČ: CZ70889546
Banka: Číslo účtu:
IBAN: BIC:
Jednající: PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D., hejtman
jako „Objednatel“ na straně druhé

spolu uzavřeli tuto Smlouvu

I. Předmět Smlouvy

1. Dodavatel 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")

2. Technická podpora se poskytuje pro 1 společnost, vyjmenovanou v příloze č. 2 této smlouvy, do celkového součtu 950 aktivních evidovaných zaměstnanců/externistů a neomezený počet uživatelů.
3. Programové vybavení bude u Objednatele provozováno pod operačním systémem Microsoft Windows a databázovým systémem MS SQL Server 2012.
4. Rozsah technické podpory.
 - a) Poskytování nových verzí APV, dle čl. II. odst. 1. prostřednictvím internetu
 - b) Poskytování telefonických konzultací k funkcionalitě APV v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hod
 - c) Odstraňování vad APV v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hod
 - d) Metodická podpora, metodika organizace zpracování dat pomocí APV
 - e) Písemné upozorňování na změnu legislativy s popisem nastavení parametrů
 - f) Písemné upozorňování na změnu metodiky zpracování dat v APV
5. Předmětem plnění není:
 - a) řešení provozních poruch dle čl. III. odst. 3.;
 - b) poskytování technické podpory a poradenství k software třetích stran;
 - c) poskytování technické podpory a poradenství k hardware.

II. Termíny plnění smlouvy

1. Poskytování nových verzí z hlediska souladu s účinnými právními předpisy bude prováděno v takovém časovém předstihu, aby nebyla ohrožena uzávěrka mezd, řešení personálních činností nebo informační a oznamovací povinnosti zákazníka v době platnosti nových právních předpisů. Ke všem novým verzím bude uvolněna dokumentace obsahující popis změn včetně odkazů na příslušná zákonná ustanovení a vysvětlení těchto změn. Dodavatel se zavazuje dodávat nové verze včetně všech specifikací funkcionalit, které byly dříve pro Objednatele vytvořeny. Dodavatel však neodpovídá za udržování specifických funkcionalit ve stavu odpovídajícím účinným právním předpisům.
2. Dodavatel neodpovídá za nesoulad APV s jinými než právními předpisy ČR vyhlášenými ve Sbírce právních předpisů. Dodavatel neodpovídá za nesoulad APV s normami či předpisy např. pojištěven 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. Dodavatel 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 51.964,- Kč a v souhrnu všech škod maximálně do částky 103.927,- 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. Dodavatel odpovídá pouze za zaviněné porušení smluvních povinností.

6. Dodavatel se zavazuje reagovat na běžné požadavky (dotaz, objednávka) Objednatele bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 2 pracovních dnů, a v době od 25. do 10. dne měsíce do 24 hodin, v pracovních dnech, od oznámení Objednatelem.
7. Dodavatel 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 v termínu mzdové uzávěrky a zároveň neovlivní výsledek užití APV a to za předpokladu, že Objednatel nahlásí vadu alespoň 24 hodin před plánovanou uzávěrkou mezd. Spolu s alternativním návrhem řešení dodá Dodavatel informací o předpokládaném termínu odstranění reklamované vady.

KRITICKÁ VADA	ZÁSADNÍ VADA	NEPODSTATNÁ VADA	PROVOZNÍ PORUCHA
Maximální doba řešení	Maximální doba řešení	Maximální doba řešení	Maximální doba řešení
V BĚŽNÉM PROVOZU	V BĚŽNÉM PROVOZU	V BĚŽNÉM PROVOZU	K provozním poruchám je možné předložit pouze nezávazné doporučení a to na základě přesně definovaných potíží.
24 hod.	48 hod.	144 hod.	
V DOBĚ UZÁVĚRKY MEZD	V DOBĚ UZÁVĚRKY MEZD	V DOBĚ UZÁVĚRKY MEZD	
12 hod.	24 hod.	72 hod.	

8. Vyskytnutí vady je Objednatel povinen oznámit Dodavateli 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:
 - d) označení programového vybavení a číslo verze, u něhož se vada projevila;
 - e) popis vady, případně jejich projevů;
 - f) čas, kdy se vada projevila;
 - g) konkrétní činnost, při které se vada projevila;
 - h) kontaktní osoby pro odstraňování vady;
9. Před nahlášením vady či požadavku je Objednatel povinen ověřit, že daný stav není možné odstranit za pomoci standardních uživatelských znalostí a informací obsažených v uživatelské dokumentaci.
10. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Kritické nebo zásadní vady v oboustranně dohodnuté lhůtě, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši:

SMLUVNÍ POKUTA	PRODLENÍ S ODSTRANĚNÍM VADY VE DNECH
412,- Kč	1. - 15. den
824,- Kč	16.-30. den
1.236,- Kč	31. a každý další den

11. Smluvní pokuta v případě prodlení Dodavatele s odstraněním Kritické nebo zásadní vady může dosáhnout maximálně výše ročního poplatku za poskytování technické podpory dle č. IV. odst. 1.

12. Objednatel není oprávněn zasahovat do poskytnutých verzí programového vybavení. V případě porušení tohoto ustanovení neodpovídá Dodavatel za případné vady a škodu vzniklé takovýmto zásahem.
13. Odpovědné osoby, pověřené komunikací za obě smluvní strany, jsou uvedeny v kompetenční doložce smlouvy, která je Přílohou č. 1. této smlouvy.
14. Pokud bude Požadavek Objednatele takového charakteru, že Dodavatel nebude oprávněn tento daný stav řešit (tj. Dodavatel nedodal předmět, produkt nebo službu, u které se vada vyskytla), zavazuje se Objednatel zjištěnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u vlastníka zdrojového kódu nebo dodavatele hardware a Dodavatele neprodleně informovat o postupu řešení.
15. Pokud to bude nutné pro podrobnou analýzu a řešení dotazu či vady, může si Dodavatel vyžádat od Objednatele potřebné informace. Termín řešení dotazu či vady se tak posunuje o dobu prodlení s dodáním vyžádaných informací.
16. Smluvní strany se dohodly, že data dodaná Objednatelem k analýze v rámci poskytování technické podpory Objednatel před zasláním anonymizuje prostřednictvím nástrojů APV.
17. Zjistí-li KS-program při vyřizování požadavku na uplatnění práva plynoucího z odpovědnosti za vady (reklamace vady), že reklamace je neoprávněná (vada byla způsobena neodborným zásahem, neznalostí problematiky, případně se Objednatel neřídil pokyny v uživatelské příručce), 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.4. této smlouvy).
18. Za neoprávněnou reklamaci jsou označeny ty případy, kdy Objednatel věděl nebo měl a mohl vědět, např. z Uživatelské příručky, Metodologické příručky či školení, 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.
19. Kromě a nad úroveň smluvní technické podpory specifikované v Příloze č. 2. se Dodavatel 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.
20. Dodavatel se zavazuje na základě písemné objednávky Objednatele provádět instalaci nových verzí svými kapacitami v sídle Objednatele, pokud ji Objednatel z jakéhokoliv důvodu nemůže provést. Součástí instalace nové verze 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 Dodavateli vynaložené náklady dopravného a práci servisního technika na základě oboustranně odsouhlaseného protokolu dle platného ceníku služeb.

III. Definice vad

1. Vada je ze strany Dodavatele 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 dodání softwaru.

3. Provozní poruchou se rozumí stav, kdy Objednatel nemůže bez ohledu na to, zda objektivně nebo z důvodu na své straně, programové vybavení využívat k účelu, k němuž je určeno, a to z jiného důvodu než je vada programového vybavení.
4. Klasifikace vlastností a Funkcí
 - a) 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 legislativních předpisů České a Slovenské republiky
 - možnost evidovat základní údaje o pracovních poměrech zaměstnanců v míře nezbytně nutné pro zpracování mezd a vytvoření povinných výkazů dle v daném období platných legislativních předpisů České a Slovenské republiky
 - možnost použít ve zpracování mezd mzdových složek stanovených v daném období platnými legislativními 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 legislativních předpisů České a Slovenské republiky
 - možnost provedení měsíční uzávěrky zpracovaných mezd a přechod do nového období
 - b) Za Zásadní vlastnosti a funkce APV se považují vlastnosti uvedené v Příloze č. 2. Smlouvy o dodání software uzavřené mezi oběma stranami;
 - c) Za Standardní vlastnosti a funkce APV se považují ostatní vlastnosti a funkce neuvedené mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.
5. Klasifikace Vad
 - a) Za kritickou Vadu je považováno omezení některé Kritické vlastnosti APV v plném rozsahu;
 - b) Za zásadní Vadu je považováno omezení některé Zásadní vlastnosti APV v plném rozsahu;
 - c) Za nepodstatnou Vadu je považováno omezení některé vlastnosti APV, která není uvedena mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.
6. Klasifikaci oznámených vad provádí Dodavatel podle výše uvedené klasifikace.
7. Odstranění vady bude Objednateli oznámeno emailem na emailové adresy uvedené v Příloze č.1.

IV. Cena a způsob fakturace

1. Cena za poskytování technické podpory aplikačního programového vybavení v rozsahu stanoveném v čl.I odst.4. se stanovuje dohodou ve výši **105 412,- Kč bez DPH** ročně.
2. Sazba DPH bude připočítána v den fakturace dle aktuálně účinných právních předpisů.
3. Úhradu ročního paušálního poplatku podle čl. IV, odst. 1. provádí objednatel čtvrtletně, a to na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy k prvnímu dni příslušného čtvrtletí. Výše této faktury se bude rovnat výši čtvrtletního paušálního poplatku (bez DPH) a výši DPH.
4. 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 dodatek ke Smlouvě o poskytování technické podpory.

5. Objednatel má právo změnu ceny za poskytování technické podpory z důvodu inflace odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět.
6. V případě navýšení licencí nad limit stanovený Smlouvou o dodání software se zvyšuje cena technické podpory o 18% z ceny navýšení licencí bez DPH ročně.
7. V případě vytvoření specifické programové úpravy APV dle konkrétních požadavků Objednatele se zvyšuje cena technické podpory o 18% z dohodnuté ceny této úpravy bez DPH ročně.
8. Platby vyplývající z této smlouvy a jejich dodatků budou prováděny v Kč, bankovním převodem na účet Dodavatele na základě faktury vystavené dle čl. IV., odst.3.
9. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura bude doručena doporučenou poštou nebo osobně pověřenému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení. Při prodlení s placením faktury je Objednatel povinen uhradit Dodavateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení.

V. Závěrečná ustanovení

1. Všechna touto smlouvou výslovně neupravená práva a povinnosti se řídí dle Obecných obchodních podmínek KS - program, spol. s r.o., které jsou nedílnou součástí Smlouvy o dodání software uzavřené mezi oběma stranami.
2. Smluvní vztah dle této smlouvy se řídí právem České republiky.
3. Pro účely této Smlouvy se konstatuje, že s ohledem na čl. II., odst.16. není Dodavatel zpracovatelem osobních údajů Objednavatele ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 a nebude proto uzavírána zpracovatelská smlouva.
4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými osobami smluvních stran, pokud zvláštní právní předpis (zejména z.č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv- dále jen "zákon o registru smluv") nestanoví účinnost jinak. V případě aplikace z.č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv pak dodavatel bere na vědomí, že daná smlouva bude zveřejněna v registru smluv včetně všech údajů uváděných v dané smlouvě a souhlasí s tímto zveřejněním. Dodavatel současně prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje žádná obchodní tajemství. Jakékoliv změny a doplňky musí být provedeny písemnou formou a potvrzeny podpisem zástupců obou smluvních stran, jinak jsou neplatné.
5. Dodavatel poskytuje záruku na funkce programového vybavení po celou dobu smluvního vztahu založeného touto smlouvou.
6. 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.
7. 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 Dodavatel bude v prodlení déle než 30 dnů s odstraněním vad nebo Objednatel neuhradí Dodavateli cenu ve lhůtě 1 měsíce po splatnosti, a to ani poté, co mu Dodavatel prokazatelně doručil písemnou výzvu k úhradě dlužné částky.
8. 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 obecnímu soudu, který ve věci rozhodne dle platné právní úpravy.

9. 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 jakýmkoliv 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.
10. Ústní ujednání nejsou právně závazná a vymahatelná.
11. 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.
12. Smlouva se vyhotovuje ve 2 vyhotoveních, každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku. Uzavřením této smlouvy se ruší Smlouva o poskytování technické podpory pro programové vybavení KS personalistika ze dne 21. 5 .2009, vč. Dodatku č. 1 ze dne 9. 12. 2009, Dodatku č. 2 ze dne 1. 7 .2014 a Dodatku č. 3 ze dne 18. 7. 2018.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - a) Příloha č.1.: Kompetenční doložka;
 - b) Příloha č.2.: Specifikace služeb technické podpory;
 - c) Příloha č.3.: Specifikace společností dle čl. I. odst. 2. této smlouvy;
 - d) Příloha č.4.: Ceník služeb nad rámec technické podpory.

Ve Vsetíně, dne 20.5.2019

V Hradci Králové, dne __.__.2019

Ing. Jiří Baroš
 Jednatel společnosti

PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D
 hejtman

podpis Dodavatele

podpis Objednatele



podpis Dodavatele

podpis Objednatele

Příloha č. 1.: Kompetenční doložka

Kompetenční doložka určuje osoby pro komunikaci mezi Dodavatelem 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 Dodavatele.

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

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
<u>PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D.</u>	Hejtman	495 817 223		
<u>Mgr. Libor Košťál, MBA</u>	Vedoucí odboru kancelář ředitele	495 817 299		lkostal@kr-kralovehradecky.cz

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
Ing. Odile Vyhnálková	Informatik	495 817 597		ovyhnalkova@kr-kralovehradecky.cz
Ing. Jaroslav Souček	informatik	495 817 145		jsoucek@kr-kralovehradecky.cz

Osoby oprávněné jednat ve věcech konfiguračních ve smyslu parametrizace klientské části APV

(např. personální ředitel, jím určené osoby,...) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

JMÉNO	POZICE/FUNKCE	TELEFON	MOBIL	EMAIL
Ing. Iva Kutíková	Vedoucí personálního oddělení	495 817 314	737 998 777	ikutikova@kr-kralovehradecky.cz
Pavla Janků	Referentka personálního oddělení	495 817 308	725 575 330	pjanku@kr-kralovehradecky.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)

JMÉNO	POZICE/FUNKCE	TELEFON	MOBIL	EMAIL
Ing. Iva Kutíková	Vedoucí personálního oddělení	495 817 314	737 998 777	ikutikova@kr-kralovehradecky.cz
Pavla Janků	Referentka personálního oddělení	495 817 308	725 575 330	pjanku@kr-kralovehradecky.cz

Dodavatel:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:

JMÉNO	POZICE/FUNKCE	TELEFON	MOBIL	EMAIL
Ing. Jiří Baroš	Jednatel	571499482		jiri.baros@ksprogram.cz

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

JMÉNO	POZICE/FUNKCE	TELEFON	MOBIL	EMAIL
Ing. Petr Zbránek	DB specialista	571499485		petr.zbranek@ksprogram.cz

Služba technické podpory

JMÉNO	POZICE/FUNKCE	TELEFON	MOBIL	EMAIL
Odd. Technické podpory	Konzultant	571499483		support@ksprogram.cz
HelpDesk		571499483		http://HelpDesk.ksprogram.cz

Příloha č. 2.: Specifikace služeb technické podpory

HOT - LINE

Hot – line je služba společnosti KS – program, spol. s r.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 Dodavatele)

Doba řešení vady: dle čl. II. odst. 7. Smlouvy.

Využití HOT - LINE:

- ✓ závažná nejasnost při zpracování mezd;
- ✓ chyba aplikace, která brání plnění úloh uživatele v klíčových oblastech zpracování mezd nebo personalistiky;
- ✓ úplná nefunkčnost aplikace.

Provozní doba	
Pondělí	7:00 – 17:00 hod.
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

Telefonní linky	
571 499 499	spojovatelka
571 499 477	HOT-LINE

V rámci Hot – line nelze řešit:

- ✓ 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.

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>.

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 dotazy či vady 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)

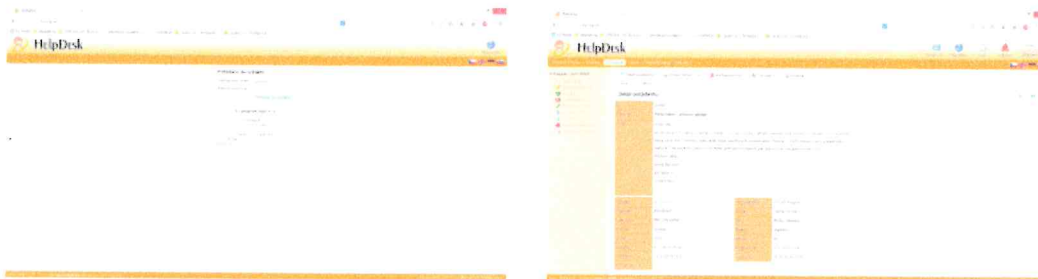
Doba řešení požadavku: dle dle čl. II. odst. 7. Smlouvy.

Využití HelpDesk:

- ✓ běžné uživatelské dotazy;
- ✓ uživatelské dotazy vyžadující rozsáhlejší popis požadavku či přiložení doplňujících dokumentů;
- ✓ požadavek na zákaznickou úpravu aplikace;
- ✓ požadavek na rozvoj aplikace v některé z řešených oblastí;
- ✓ objednávka zákaznické úpravy;
- ✓ objednávka školení uživatelů;
- ✓ chyba aplikace, která brání plnění úloh uživatele v klíčových oblastech zpracování mezd nebo personalistiky;
- ✓ úplná nefunkčnost aplikace.

V rámci HelpDESK nelze řešit:

- ✓ 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.



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.


 podpis Dodavatele

podpis Objednatele

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. II. 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 serveru, operační systém, atd.;
- ✓ zálohování databáze či jiné operace s databází;
- ✓ školení a konzultace k aplikaci;
- ✓ analýzy procesů zpracování mezd.

Příloha č. 3.: Specifikace společností

SPOLEČNOST	SÍDLŮ	IČO	AKTIVNÍ ZAMĚSTNANCI
1. Královehradecký kraj	Pivovarské náměstí 1245, PSČ 500 03, Hradec Králové	70889546	950
2.	XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXX
Celkem aktivních zaměstnanců/externistů			950

Příloha č. 4.: Ceník služeb nad rámec technické podpory

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

Poskytované služby	Jednotka	Cena za jednotku
Školící a konzultační služby k aplikacím		
Využití služby Hot-line (v pracovní době 7:00 -17:00)		Zdarma
Využití služby HelpDESK (http://helpdesk.ksprogram.cz/helpdesk/)		Zdarma
Školící a konzultační služby v sídle zákazníka		
Školení uživatelů a konzultace ke správě aplikace	hodina	1.125,- Kč
Školení uživatelů a konzultace ke zpracování mezd v aplikaci	hodina	1.125,- Kč
Školení uživatelů a konzultace k personalistice a HR v aplikaci	hodina	1.125,- Kč
Konzultace k projektům hrazených z prostředků EF v souvislosti s aplikací	hodina	1.750,- Kč
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	1 km	11 Kč