



Olomoucký kraj
Jeremenkova 1191/40a
779 00 Olomouc



OBJEDNÁVKA

| | | |
|---|--------------------|--------------------|
| Fakturu zašlete prosím v 1 vyhotovení a uveďte číslo naší objednávky. Splatnost faktury nastavte na 21 dnů od doručení. | Objednávka číslo : | 2020/00094/OSV/OBJ |
| | Datum vyhotovení : | 20.01.2020 |
| | Dodací lhůta : | 30.06.2020 |

| | |
|---|--|
| Dodavatel : | Odběratel : |
| DERS s. r. o. Polákova 737/1 50002 Hradec Králové IČO: 25924362 DIČ: CZ25924362 | Olomoucký kraj Jeremenkova 40a 77900 Olomouc IČO: 60609460 DIČ: CZ60609460 |

| Předmět objednávky | Množství | Cena včetně DPH | | |
|---|----------|-----------------|--|--|
| <p>Objednáváme u Vás komplexní zajištění servisní, systémové a technické podpory provozu Krajského informačního systému sociálních služeb Olomouckého kraje (dále jen „aplikace KISSoS“), správu serveru jako službu v rozsahu základního dohledu, pro moduly aplikace KISSoS (Benchmarking, Krajská síť sociálních služeb, Finanční vypořádání a VP, Evidence žadatelů, Elektronický katalog sociálních služeb a vybraných zdravotnických služeb v Olomouckém kraji vč. interaktivní mapy, Import dat z MPSV, Dotační řízení obcí, Obce potřebnost sociálních služeb, Plány krajů a ORP) a stávající aplikace, spočívající v připravenosti a schopnosti řešit problémy, které se v souvislosti s aplikací KISSoS a jejími moduly vyskytnou na základě specifikovaného obsahu (viz příloha objednávky). Termín plnění: leden 2020 do 30. 6. 2020. Tato objednávka může být kdykoli vypovězena objednatelům dohodou nebo doručením písemné výpovědi objednávky objednatelům se 14denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne po doručení výpovědi objednávky. Cena za měsíc: 16 500,- bez DPH; 19 965,- Kč včetně DPH. Součástí faktury bude rozpis jednotlivých položek. Předpokládaná cena celkem: 99 000,- Kč bez DPH; 119 790 Kč včetně DPH.</p> | | | | |
| Předpokládaná cena celkem: | | 119 790,00 Kč | | |
| Děkujeme za kladné vyřízení naší objednávky. | | | | |
| <p>KRAJSKÝ ÚŘAD OLOMOUCKÉHO KRAJE odbor sociálních věcí</p> <p>Mgr. Irena vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje</p> | | | | |

Kontaktní údaje:

Vyřizuje: Miklendová Michaela Ing.
Telefon: +420 585508239
E-mail: m.miklendova@olkraj.cz

Dne 23. 1. 2020 akceptuji tuto objednávku včetně nabídky

Ing. Jan
Mach

Digitálně podepsal
Ing. Jan Mach
Datum: 2020.01.23
18:46:49 +01'00'

Ing. Jan Mach
jedenatel DERS s.r.o.

PŘÍLOHA č. 1

Poskytování údržby a uživatelské podpory obsahuje:

Uživatelskou podporu, sestávající z činností Hot-line, tedy poskytnutí rad uživatelům aplikace, ohledně používání „Aplikace“. Podpora bude poskytována převážně prostřednictvím HelpDesku popřípadě telefonicky a e-mailem.

Chyba je typ Incidentu označující závadu nebo poruchu („Aplikace“). Odstranění Chyby je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

Závazek, kdy po doručení oznámení Objednatele o závadě „Aplikace“, zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky:

| Kategorie závady | Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady | Lhůta pro odstranění závady |
|---------------------------|---|---|
| Chyba s vysokou prioritou | do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě | do 3 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě |
| Chyba s nízkou prioritou | do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě | do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě |

V případě Chyby s vysokou prioritou možnost dohody s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se neztíká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě dohody s Objednatelem. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad.

Po obdržení hlášení o závadě povinnost v pracovní době do 24 hodin prokazatelným způsobem informovat Objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.

Incident je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dané „Aplikace“, či souvisejících služeb. Primárně jej požívají odpovědní pracovníci Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele. Priorita Incidentu je klasifikací Incidentu, od které je odvislá Reakční doba a Doba odstranění chyby.

| Kategorie Chyby pro RD | Priorita Incidentu pro DOZ | Popis |
|---------------------------|----------------------------|--|
| Chyby s vysokou prioritou | Blocker | Blokuje práci („Aplikace“) nebo modul nejde například vůbec spustit. |
| | Critical | Znesnadňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele. |
| s nízkou prioritou | Major | Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Poskyvatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení. |
| | Minor | Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít. |
| | Trivial | Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod. |

Cena za měsíc: 19 965,-Kč včetně DPH

Oprávněné osoby objednatelů:

Mgr. Zuzana Hrobořová, KÚOK, tel.: 585 508 244, email: z.hrobarova@kr-olomoucky.cz

Mgr. et Mgr. Jan Zelinka, KÚOK, tel.: 585 508 485, email: j.zelinka@kr-olomoucky.cz

PŘÍLOHA č. 1

Poskytování údržby a uživatelské podpory obsahuje:

Uživatelskou podporu, sestávající z činností Hot-line, tedy poskytnutí rad uživatelům aplikace, ohledně používání „Aplikace“. Podpora bude poskytována převážně prostřednictvím HelpDesku popřípadě telefonicky a e-mailem.

Chyba je typ incidentu označující závadu nebo poruchu („Aplikace“). Odstranění Chyby je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

Závazek, kdy po doručení oznámení Objednatele o závadě „Aplikace“, zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky:

| Kategorie závady | Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady | Lhůta pro odstranění závady |
|---------------------------|---|---|
| Chyba s vysokou prioritou | do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě | do 3 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě |
| Chyba s nízkou prioritou | do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě | do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě |

V případě Chyby s vysokou prioritou možnost dohody s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se nezřídá závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě dohody s Objednatelem. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad.

Po obdržení hlášení o závadě povinnost v pracovní době do 24 hodin prokazatelným způsobem informovat Objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.

Incident je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodané „Aplikace“, či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele. Priorita Incidentu je klasifikací Incidentu, od které je závislá Reakční doba a Doba odstranění chyby.

| Kategorie Chyby pro RD | Priorita Incidentu pro DOZ | Popis |
|---------------------------|----------------------------|--|
| Chyby s vysokou prioritou | Blocker | Blokuje práci („Aplikace“) nebo modul nejde například vůbec spustit. |
| | Critical | Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele. |
| s nízkou prioritou | Major | Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení. |
| | Minor | Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít. |
| | Trivial | Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod. |

Cena za měsíc: 19 965,- Kč včetně DPH

Oprávněné osoby objednatel:

Mgr. Zuzana Hrobořová, KÚOK, tel.: 585 508 244, email: z.hrobarova@kr-olomoucky.cz

Mgr. et Mgr. Jan Zelinka, KÚOK, tel.: 585 508 485, email: j.zelinka@kr-olomoucky.cz



ders

DERS s. r. o. > Polákova 737/L, 500 02 Hradec Králové >

> http://www.ders.cz >

IČ: 25924362 > DIČ: CZ25924362 >

registrace: Krajský soud v Hradci Králové odd. C, vložka 14855

Příloha č. 2

Za správnost odpovídá:

[Redacted]

Nabídka je platná do:

31.12.2020

>>

Servis systému

Specifikace poptávky:

Servis systému KISSoS

Nabídka:

Servisní podpora

udržba, správa a podpora systému KISSoS

16.500,- Kč/měsíc

| Specifikace produktu | Cena bez DPH | Cena s DPH | Poznámka |
|--|------------------|------------------|----------|
| Servisní podpora udržba, správa a podpora systému KISSoS | 16 500,-Kč/měsíc | 19 965,-Kč/měsíc | |