

07-09/2015
 www.ksprogram.cz

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY č. 18/2015

uzavřená podle § 2586 a násl. a § 2358 a násl. 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: Město Velké Meziříčí
se sídlem: Radnická 29/1, Velké Meziříčí, PSČ: 594 13
IČ: 00295671 DIČ: CZ00295671
Banka: KB Velké Meziříčí Číslo účtu: 19-1427751/0100
Jednající: Ing. Radovan Necid, starosta
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

(dále také "aplikační programové vybavení" nebo "APV")

2. Technická podpora se poskytuje pro 1 organizaci, vyjmenovanou v příloze č. 2 této smlouvy, do celkového součtu 180 platných evidovaných osobních čísel a neomezený počet uživatelů.
3. Programové vybavení bude u Objednatele provozováno pod operačním systémem Microsoft Windows a databázovým systémem Microsoft SQL Server 2008.
4. Rozsah technické podpory.
 - ✓ Poskytování nových verzí APV z hlediska souladu s platnými právními předpisy České republiky
 - ✓ Poskytování nových verzí APV z hlediska vývoje programového vybavení
 - ✓ Poskytování telefonických konzultací k funkcionalitě APV v pracovní dny v době od 7.00 do 17.00 hod
 - ✓ Odstraňování vad APV v pracovní dny v době od 7.00 do 17:00 hod
 - ✓ Metodická podpora, metodika organizace zpracování dat pomocí APV
 - ✓ Písemné upozorňování na změnu legislativy s popisem nastavení parametrů
 - ✓ Písemné upozorňování na změnu metodiky zpracování dat v APV
 - ✓ Poskytování nových verzí a změn prostřednictvím Internetu
5. Předmětem plnění není:
 - ✓ řešení provozních poruch dle čl. IV. odst.4.;
 - ✓ poskytování technické podpory a poradenství k software třetích stran;
 - ✓ poskytování technické podpory a poradenství k hardware.

II. 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 **15.127,- Kč bez DPH** ročně.
2. Sazba DPH bude připočítána v den fakturace dle aktuálně účinných právních předpisů. Pokud dojde ke změně sazby DPH vztahující se k provádění Díla dle této smlouvy, je Dodavatel povinen účtovat Objednateli DPH v souladu s právními předpisy účinnými v době zdanitelného plnění. Objednatel se zavazuje částku se změněnou sazbou DPH podle tohoto odstavce akceptovat.
3. Úhradu ročního paušálního poplatku podle čl. II, 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. Objednatel má právo změnu ceny za poskytování technické podpory z důvodu inflace odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět.
5. V případě navýšení licencí nad limit stanovený licenční smlouvou se zvyšuje cena technické podpory o 18% z ceny navýšení licencí bez DPH ročně.
6. V případě vytvoření specifické programové úpravy APV pro Objednatele se zvyšuje cena technické podpory o 18% z dohodnuté ceny této úpravy bez DPH ročně.
7. Platby vyplývající z této smlouvy a jejich dodatků budou prováděny v Kč, bankovním převodem na účet Dodavatele na základě faktur vystavené dle čl. II., odst.3.

8. 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.

III. Termíny plnění smlouvy

- Poskytování nových verzí z hlediska souladu s platnými 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 se zavazuje reagovat na běžné požadavky 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.
- 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. | |

- 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:
 - ✓ označení programového vybavení, u něhož se vada projevila;
 - ✓ číslo verze;
 - ✓ popis vady, případně jejich projevů;
 - ✓ čas, kdy se vada projevila;
 - ✓ konkrétní činnost, při které se vada projevila;
 - ✓ osoby, které vadu zjistily;
 - ✓ kontaktní osoby pro odstraňování vady;
- 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 |
|----------------|--------------------------------------|
| 608,- Kč | 1. - 15. den |
| 1.216,- Kč | 16.-30.den |
| 1.824,- Kč | 31. a každý další den |

6. Smluvní pokuta v případě prodlení Dodavatele s odstraněním Kritické nebo zásadní vady může dosáhnout maximálně výše ročního poplatku za poskytování technické podpory dle č.II, odst1.
7. Objednatel není oprávněn zasahovat do poskytnutých verzí programového vybavení. V případě porušení tohoto ustanovení neodpovídá Dodavatel za případné vady vzniklé takovýmto zásahem.
8. Odpovědné osoby, pověřené komunikací za obě smluvní strany, jsou uvedeny v kompetenční doložce smlouvy, která je Přílohou č. 3. této smlouvy.
9. Pokud bude Požadavek Objednatele takového charakteru, že Dodavatel nebude oprávněn tento problém řešit (tj. Dodavatel nedodal předmět, produkt nebo službu, u které se vada vyskytla), zavazuje se Objednatel zjištěnou závadu reklamovat bez zbytečného odkladu u vlastníka zdrojového kódu nebo dodavatele hardware a Dodavatele neprodleně informovat o postupu řešení.
10. Pokud to bude nutné pro podrobnou analýzu a řešení problému či vady, může si Dodavatel vyžádat od Objednatele potřebné informace. Termín řešení problému či vady se tak posunuje o dobu prodlení s dodáním vyžádaných informací.
11. 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.
12. 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 záruční vadu a snažil se tak zneužít své oprávnění. 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.
13. Kromě a nad úroveň smluvní technické podpory specifikované v Příloze č. 4. se Dodavatel zavazuje poskytnout Objednateli na vyžádání a po vzájemné dohodě další technickou podporu počítačových programů, programovou podporu a případné další služby, jejichž cenu a podmínky jejich poskytování dohodnou strany zvlášť.
14. Dodavatel se zavazuje na základě písemné objednávky Objednatele provádět instalaci nových verzí svými kapacitami v sídle Objednatele. 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.

IV. 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 programového vybavení znemožňující používání jakékoli jeho základní funkce popsané ve specifikaci produktu, která je nedílnou součástí Smlouvy licenční a o dílo. Vadou se rozumí také nesoulad programového vybavení s právním řádem České republiky ve spravovaných oblastech po celou dobu platnosti této smlouvy, zejména v oblasti mezd, zákonných odvodů sociálního a zdravotního pojištění, též v oblasti daňové.
3. Programové vybavení má vadu i tehdy, pokud je zatíženo právem třetí osoby. Vyplyvá-li toto právo z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, má programové vybavení vady tehdy, pokud takové právo požívá právní ochrany na území České republiky
4. 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.
5. Klasifikace vlastností a Funkcí
 - ✓ 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
 - ✓ Za Zásadní vlastnosti a funkce APV se považují vlastnosti uvedené v Příloze č. 2. Smlouvy o dílo a licenční uzavřené mezi oběma stranami;
 - ✓ Za Standardní vlastnosti a funkce APV se považují ostatní vlastnosti a funkce neuvedené mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.
6. Klasifikace Vad
 - ✓ Za kritickou Vadu je považováno omezení některé Kritické vlastnosti APV v plném rozsahu;
 - ✓ Za zásadní Vadu je považováno omezení některé Zásadní vlastnosti APV v plném rozsahu;
 - ✓ Za nepodstatnou Vadu je považováno omezení některé vlastnosti APV, která není uvedena mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.

V. Jiná 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 licenční uzavřené mezi oběma stranami. Tyto Obecné obchodní podmínky určují obsah této smlouvy a smluvní strany

konstatují, že obsah této smlouvy není určen jinými obchodními podmínkami, než těmi, a na něž tato smlouva výslovně písemně odkazuje. Ustanovení Obecných obchodních podmínek jsou platná a závazná pro obě smluvní strany a jejich znění lze měnit pouze příslušným ustanovením této smlouvy.

2. Smluvní vztah dle této smlouvy se řídí právem České republiky.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu posledním ze zástupců obou smluvních stran. Jakékoliv změny a doplňky musí být provedeny písemnou formou a potvrzeny podpisem zástupců obou smluvních stran, jinak jsou neplatné.
4. Dodavatel 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 Dodavatel neposkytne všechny nebo část svých služeb během domluvených termínů a 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.
7. 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 dále uvedenému rozhodčímu soudu. Spor, který nebude vyřešen vzájemnou dohodou, bude závazně vyřešen rozhodčím řízením konaným u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky („Soud“). Rozhodčí řízení bude vedeno podle zákona č. 216/1994 Sb., v platném znění, a v souladu s pravidly rozhodčího řízení uvedeného rozhodčího soudu třemi rozhodci („Pravidla“).
8. Při zániku organizace Dodavatele, vzniká Objednateli právo na bezplatné předání poslední zdrojové verze programů včetně práv na jejich úpravu dle své potřeby.
9. Ústní ujednání nejsou právně závazná a vymahatelná.
10. 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.
11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - ✓ Příloha č.1.: Kompetenční doložka;
 - ✓ Příloha č.2.: Specifikace společností dle čl. I. 3. této smlouvy;
 - ✓ Příloha č.3.: Specifikace služeb technické podpory.

Ve Vsetíně, dne 31. 12. 2015

Ing. Jiří Baroš
 Jednatel společnosti

podpis Dodavatele

Ve Velkém Meziříčí, dne 30. 11. 2015

Ing. Radovan Neček
 Starosta

podpis Objednatele



KS - program, spol. s r.o.
 735 01 VSETÍN, Rokytnice 153
 Telefon: 571 499 499
 DIČ: CZ43963617

Příloha č. 1.: Kompetenční doložka

Kompetenční doložka určuje osoby pro komunikaci mezi Dodavatelem a Objednatelcem. Jedná se o komunikaci v smluvních obchodních a technických záležitostech. Dále kompetenční doložka obsahuje kompletní seznam osob, které jsou za stranu Objednatelce 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 |
|--------------------|---------------|---------|-------|-----------------------|
| Ing. Radovan Necid | Starosta | | | necid@velkemezirci.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. Josef Švec | Vedoucí spr. odboru | 566 781 150 | 602 533 407 | svec@velkemezirci.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. Bohumíra Babáčková | Personalista | 566 781 005 | | babackova@velkemezirci.cz |
| Ing. Marek Švaříček | Tajemník | | 777 594 134 | svaricek@velkemezirci.cz |
| Ing. Josef Švec | Vedoucí spr. odboru | 566 781 150 | 602 533 407 | svec@velkemezirci.cz |
| Ing. Radek Novotný | informatik | 566781153 | | novotny@velkemezirci.cz |

Osoby oprávněné jednat ve věcech řešení problémů 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. Bohumíra Babáčková | Personalista | 566 781 005 | | babackova@velkemezirci.cz |
| Ing. Marek Švaříček | Tajemník | | 777 594 134 | svaricek@velkemezirci.cz |
| Ing. Josef Švec | Vedoucí spr. odboru | 566 781 150 | 602 533 407 | svec@velkemezirci.cz |
| Ing. Radek Novotný | informatik | 566781153 | | novotny@velkemezirci.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 společností

| SPOLEČNOST | SÍDLLO | IČO | AKTIVNÍ ZAMĚSTNANCI |
|---|--|----------|---------------------|
| 1. Město Velké Meziříčí | Radnická 29/1, Velké Meziříčí, PSČ: 594 13 | 00295671 | 180 |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| 4. | | | |
| 5. | | | |
| Celkem aktivních zaměstnanců/externistů | | | 2500 |

Příloha č. 3.: 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 je problém řešen.

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

Reakční doba při využití HOT - LINE: ihned

Doba řešení problému: dle čl.III,, odst.3. 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 | | Telefonní linky | |
|---------------|-------------------|-----------------|--------------|
| Pondělí | 7:00 – 17:00 hod. | 571 499 499 | spojovatelka |
| Úterý | 7:00 – 17:00 hod. | 571 499 477 | HOT-LINE |
| Středa | 7:00 – 17:00 hod. | | |
| Čtvrtek | 7:00 – 17:00 hod. | | |
| Pátek | 7:00 – 17:00 hod. | | |
| Sobota | po dohodě | | |
| Neděle | po dohodě | | |

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 je problém řešen.

Při řešení problému je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti, při řešení dotazů, problému nebo požadavků na úpravu aplikace, požádán o podrobný popis problému a okolností jeho vzniku v ústní či písemné podobě, o PrintScreen obrazovky s řešeným problémem 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 čl.III., odst.3. 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 problému určuje odborný pracovník společnosti KS – program, spol. s r.o. v závislosti na typu problému.

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 je problém řešen.

Při řešení problému je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti, při řešení problému požádán o podrobný popis problému 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 problému: dle čl.III., odst.3. 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 problém.

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

DODATEK č. 1 ke SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY č. 18/2015

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: CZ8501000000000453647 BIC: KOMBCZPPXXX
851
Zastoupena: Ing. Jiří Baroš, jednatel společnosti
jako „Dodavatel“ na straně jedné

Objednatel: **Město Velké Meziříčí**
se sídlem: Radnická 29/1, Velké Meziříčí, PSČ: 594 13
IČ: 00295671 DIČ: CZ 00295671
Banka: KB Velké Meziříčí Číslo účtu: 19-1427751/0100
IBAN: BIC:
Zastoupena: Josef Komínek, starosta
jako „Objednatel“ na straně druhé

spolu uzavřeli tento Dodatek č. 1 ke Smlouvě

I. Předmět dodatku

1. V článku II. odstavce 1. se odstavec „Cena a způsob fakturace“ nahrazuje ustanovením ve znění:
Cena za poskytování technické podpory programového vybavení v rozsahu stanoveném v čl. I odst. 4. se stanovuje dohodou ve výši **24.547,- Kč bez DPH ročně**.
2. Fakturace za navýšení technické podpory programového vybavení bude provedena ke dni 01.01.2020.

II. Závěrečná ustanovení

1. Tímto dodatkem pozbývá platnost původní ustanovení článku II.1 Smlouvy.
2. Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají bez změny v platnosti.

Ve Vsetíně, dne

Ing. Jiří Baroš
Jednatel společnosti

.....
podpis Dodavatele

Ve Velkém Meziříčí dne

Josef Komínek
starosta

.....
podpis Objednatele