

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY č. 11/2012

uzavřená podle zákona číslo 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů (obchodní zákoník) a podle § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů (autorský zákon)

Smluvní strany

Dodavatel: KS - program, spol. s r.o.
se sídlem: Rokytnice 153, Veetín, PSČ 755 01
IČ: 43963617 DIČ: CZ43963617
Zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C vložka 2189
Bankovní spojení: KB Vsetín Číslo účtu: 453847851/0100
Jednatel: Ing. Jiří Bárta, jednatel společnosti
jako „Dodavatel“ na straně jedné

Objednatel: Občerství zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
se sídlem: Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00
IČ: 471 14 321 DIČ: CZ47114321
Zapsána v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl A vložka 7232
Bankovní spojení: ČSOP
Jednatel: Ing. Ladislav Friedrich, CSc., generální ředitel
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 jen aplikační programové vybavení (APV)

2. Technická podpora se poskytuje pro 1 společnost, vyjmenovanou v příloze č. 2 této smlouvy, do celkového součtu 460 platných evidovaných osobních čísel a neomezený počet uživatelů.
3. Objednatel má uzavřenou smlouvu Enterprise Agreement, na jejímž základě disponuje jakoukoliv licencí společnosti Microsoft dle technické specifikace dodavatele.
4. Rozsah technické podpory.
 - Poskytování nových verzí z hlediska souladu s platnými právními předpisy České republiky
 - Poskytování nových verzí z hlediska vývoje programového vybavení
 - Poskytování telefonických konzultací v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hod
 - Poskytování písemných konzultací a rad v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hod prostřednictvím internetového portálu Dodavatele (HelpDESK) nebo e-mailů
 - Metodická podpora, metodika organizace zpracování dat pomocí APV
 - Písemné upozorňování na změnu legislativy s popisem nastavení parametrů
 - Písemné upozorňování na změnu metodiky
 - Poskytování nových verzí a změn prostřednictvím Internetu
5. Předmětem plnění dle této smlouvy není:
 - odstraňování vad APV, které je kryto dohodnutou zárukou vyplývající ze Smlouvy licenční, kterážto činnost je poskytována, na základě podmínek k podání nabídky k zakázce „Dodání, instalace a konfigurace SW řešení pro personalistiku a mzdy“ ze dne 3.7.2012, zdarma.
 - 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 48.416,- Kč bez DPH ročně.
2. Sazba DPH bude připočítána v den fakturace dle aktuálně platných 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. Cena technické podpory je pevná po celou dobu trvání smlouvy. Cena může být s platností od 1.1. každého roku změněna vzájemnou dohodou smluvních stran pouze o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok, nebo z důvodu změny právních předpisů upravujících sazby DPH.
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. Platby vyplývající z této smlouvy a jejich dodatků budou prováděny v Kč, bankovním převodem na účet Dodavatele na základě jeho faktury.
7. Lhůta splatnosti faktury činí 15 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

1. Poskytování nových verzí z hlediska souladu s platnými právními předpisy bude prováděno v takovém časovém předstihu, aby nebyla ohrožena uzavěrka mezd v době platnosti nových právních předpisů. Ke všem novým verzím bude dodávána dokumentace obsahující popis změn včetně odkazů na příslušná zákonná ustanovení a vysvětlení těchto změn. Dodavatel se zavazuje dodávat nové verze včetně všech specifikací Objednatele.
2. 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 dohodnutého odsouhlaseného protokolu dle platného ceníku služeb.

3. Dodavatel se zavazuje reagovat na běžné požadavky Objednatele bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 2 pracovních dnů, a v době od 1. do 12. dne měsíce do 24 hodin, v pracovních dnech, od oznámení Objednatelem.
4. Dodavatel se zavazuje odstranit reklamované vady bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 2 pracovních dnů nebo předložit Objednateli návrh řešení s termínem odstranění reklamované vady, pokud se nejedná o vady zásadní povahy. V případě vad reklamovaných v době výplatních termínů, tj. v době od 1. do 12. dne měsíce se Dodavatel zavazuje tyto vady odstranit do 24 hodin od obdržení reklamace nebo předložit Objednateli návrh řešení s termínem odstranění reklamované vady.
5. Pokud bude Požadavek Objednatele takového charakteru, že Dodavatel nebude oprávněn tento problém řešit, zavazuje se Objednatel zjištěnou závadu reklamovat bez zbytečného odkladu u vlastníka zdrojového kódu a Dodavatele neprodlené informovat o postupu řešení.
6. 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.
7. Zjistí-li Dodavatel při vyřizování reklamace, že reklamace je neoprávněná (vada byla způsobena neodborným zásahem Objednatele, neznalostí problematiky zpracování mezd, případně se Objednatel neřídil pokyny v dodané uživatelské dokumentaci), upozorní písemně Objednatele o neoprávněnosti reklamace včetně uvedení důvodů této neoprávněnosti a vyúčtuje Objednateli náhradu za ztrátu času při vyřizování reklamace ve výši ceny konzultační hodiny dle platného ceníku služeb společnosti KS-program za každou započatou hodinu.

IV. Definice vad a způsob jejich oznámení

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 rádem České republiky ve spravovaných oblastech ke dni smluvěného předání a převzetí, 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 používá právní ochrany na území České republiky.
4. Kategorizace vad díla:
 - Vada kategorie A - vady, které znemožňují využívat dílo, popřípadě způsobují zásadní provozní obtíže a tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit velké finanční nebo jiné škody.
 - Vada kategorie B - vady, které při používání díla způsobují provozní problémy, ale neznemožňují provoz díla v jeho základních funkcích a lze je dočasně řešit organizačními opatřeními či náhradním řešením (work-around).
 - Vada kategorie C - vady, které závažně neovlivňují funkčnost či užívání díla.
5. 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.
6. 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 zasáním 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 jejích projevů;
 - čas, kdy se vada projevila;
 - konkrétní činnost, při které se vada projevila;
 - osoby, které vadu zjistily;
 - kontaktní osoby pro odstraňování vady;
7. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním vad v oboustranně dohodnuté lhůtě, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení.
8. Objednatel není oprávněn zasahovat do poskytnutých verzí programového vybavení. V případě porušení tohoto ustanovení neodpovídá Dodavatel za případné vady vzniklé takovýmto zásahem.
9. Odpovědné osoby, pověřené komunikací za obě smluvní strany, jsou uvedány v kompetenční doložce smlouvy, která je přílohou č.1. této smlouvy..

V. Doplňující ustanovení dle požadavků Výzvy k podání nabídky k zakázce „Dodání, instalace a konfigurace SW řešení pro personalistiku a mzdy“

1. V případě, že se ustanovení tohoto článku Smlouvy a Obecných obchodních podmínek KS - program uvedenými v Příloze č.1. Smlouvy licenční vylučují, mají přednost ustanovení tohoto článku před Obecnými obchodními podmínkami KS-program.

2. V ostatních případech ustanovení tohoto článku Smlouvy doplňují ustanovení Obecných obchodních podmínek KS - program.
3. Dodavatel se zavazuje komunikovat a veškerou dokumentaci dodat v českém jazyce.
4. Úhrada za plnění zakázky se provede v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Příslušné platby se uskuteční, vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného vybraným Dodavatelem. Splatnost je 21 kalendářních dnů od doručení daňového dokladu Objednateli.
5. Při nedodržení splatnosti daňového dokladu zaplatí Objednatel Dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši z celkové ceny plnění za každý započatý den prodlení. Objednatel neposkytne vybranému Dodavateli žádné zálohy. Vybraný Dodavatel je oprávněn vystavit daňový doklad až po předání řádného a bezvadného plnění předmětu plnění zakázky realizovaného na základě smlouvy a po podpisu předávacího protokolu vybraným Dodavatelem a Objednatelem.
6. Nedílnou přílohou každého daňového dokladu musí být předávací protokol podepsaný příslušně odpovědnou osobou Objednatele a Dodavatele.
7. Veškeré účetní doklady musejí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále zákon o DPH). V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět vybranému Dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.
8. Účetní doklady musí kromě náležitostí upravených v zákoně o DPH obsahovat dále tyto údaje:
 - číslo uzavřené smlouvy a datum jejího uzavření,
 - předmět dodávky a den jejího splnění,
 - den odeslání účetního dokladu a lhůtu splatnosti,
 - označení banky vč. identifikátoru a číslo účtu, na který má být úhrada provedena,
 - rozpis ceny za dodávku v rozpadu na jednotlivé položky (druh/množství/cena apod.).
9. V případě podstatného porušení závazku vyplývajícího ze Smlouvy, odkazující na tyto podmínky, budou mít obě strany právo v souladu s Obchodním zákoníkem odstoupit od Smlouvy, a to prostřednictvím písemného odstoupení.
10. Pokud Objednatel odstoupí od Smlouvy z důvodů prokazatelných porušení smlouvy dle odst. 12., písm. a. - d., tohoto článku, není Objednatel povinen hradit Dodavateli poměrnou část sjednané ceny Díla podle skutečně provedené části Díla a výkonů s tím spojených.
11. V případě, že bylo s Dodavatelem zahájeno konkurzní řízení dle insolvenčního zákona nebo pokud Dodavatel vstoupí ve vyrovnání ve prospěch svých věřitelů kvůli své platební neschopnosti, může Objednatel bez omezení jakéhokoliv jiného svého práva odstoupit kdykoliv od smlouvy písemným sdělením Dodavateli, popřípadě insolvenčnímu správci.
12. Za podstatné porušení Smlouvy ve smyslu § 345 obchodního zákoníku jsou zejména tyto skutečnosti:
 - a. Dodavatel neposkytne ani po písemném upozornění všechny nebo část svých služeb ani do 30 dnů po uplynutí smluvených lhůt;
 - b. Dodavatel po obdržení oznámení Objednatele o porušení Smlouvy neopraví své chyby nebo nespíní důležitý závazek během třiceti (30) denní lhůty nebo delšího časového období písemně stanoveného objednatelům;
 - c. Dodavatel opakovaně hrubým způsobem porušuje příslušné právní předpisy týkající se bezpečnosti při práci a protipožární ochrany nebo jedná způsobem, v jehož důsledku vznikají škody na majetku Objednatele a Dodavatel ani po písemném upozornění nesjednal nápravu;
 - d. Dílo má takovou vadu, která podstatným způsobem omezuje funkcionality díla do té míry, že ho není možné použít k účelu, ke kterému bylo určeno, nejde-li o nepodstatnou vadu, která není důvodem pro nepřevzetí Díla a není-li odstraněna ani do třiceti (30) dnů od jejího zjištění;
 - e. Dodavatel neprovádí sjednané plnění a závazky ani po písemném upozornění Objednatele řádně, resp. provádí nebo dodává sjednané plnění nekvalitně či vadně;
 - f. Nesjednání náležitých pojištění;
 - g. Porušování povinností Dodavatele na základě jiných skutečností či v jiných případech uvedených v rámcové smlouvě či stanovených zákonem na ochranu Objednatele, a to způsobem, formou a s následky sjednanými či stanovenými rámcovou smlouvou nebo zákonem;
 - h. Neposkytnutí příslušné licence k předmětu plnění zakázky Objednateli ve sjednaném rozsahu;
 - i. Objednatel neuhradí Dodavateli celkovou cenu Díla bez ceny za technickou podporu ani po uplynutí třiceti (30) dnů po dni její splatnosti.
13. Objednatel je dále oprávněn písemně vypovědět smlouvu v případě nedostatečného finančního krytí Objednatele na plnění zakázky v závislosti na čerpání finančních prostředků. Písemná výpověď nabývá účinnosti dnem jejího doručení Dodavateli.
14. V případě zrušení smlouvy výpovědí Objednatele z důvodu nedostatečného finančního krytí je Dodavatel oprávněn vyúčtovat Objednateli náklady na částečné provedení Díla podle skutečně provedené části Díla a výkonů s tím spojených. Tyto náklady je Objednatel povinen uhradit.
15. Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze v případě, že Objednatel bude v prodlení se splatnou cenou dodávky služby a Objednatel nezaplatí Dodavateli splatnou cenu dodávky služby ani v náhradním termínu splatnosti po předchozím písemném upozornění Dodavatele, ve kterém mu Dodavatel stanoví dodatečnou lhůtu k plnění minimálně však v délce 60 dnů od doručení tohoto písemného upozornění Objednateli.

VI. Jiná ustanovení

1. Všechna touto smlouvou výslovně neupravená práva a povinnosti se řídí dle Obecných obchodních podmínek KS - program, spol. s r.o.
2. Smluvní vztah dle této smlouvy se řídí právem České republiky. Pokud by smluvní vztah dle této smlouvy nebyl ze zákona dle § 261 obchodního zákoníku obchodním závazkovým vztahem, potom se smluvní strany dle § 262 obchodního zákoníku dohodly, že se obchodním zákoníkem řídí.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti okamžikem předání díla dle licenční smlouvy číslo 12/2012 na základě podepsání oprávněnými zástupci smluvních stran. Jakékoliv změny a doplňky musí být provedeny písemnou formou a potvrzeny podpisy zástupců obou smluvních stran, jinak jsou neplatné.
4. Dodávatel 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 6 měsíců a započítává se od prvního dne následujícího měsíce ode dne doručení písemné výpovědi druhé straně.
6. V případě nesplnění podstatných závazků vyplývajících z této smlouvy budou mít obě strany právo v souladu s Obchodním zákoníkem odstoupit od smlouvy. Za podstatné porušení se považuje zejména to, že Dodávatel neposkytne všechny nebo část svých služeb během domluvených termínů a Objednatel neuhradí Dodavateli cenu ve lhůtě 2 měsíců po splatnosti, a to ani poté, co mu Dodávatel 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 nedejde k dohodě ve lhůtě 30 dnů od výzvy jedné ze smluvních stran, může kterákoliv strana této smlouvy podat žalobu k soudu České republiky.
8. Při zániku organizace Dodávatele, vzniká Objednateli právo na bezplatné předání poslední zdrojové verze programů včetně práv na jejich úpravu dle své potřeby.
9. Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé k právním úkonům, že se s obsahem smlouvy před jejím podpisem seznámily a je jim srozumitelný. Dále prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou, vážnou a svobodně projevou vůli. Na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č.1.: Kompetenční doložka;
 - Příloha č.2.: Specifikace společnosti dle čl. I. 3. této smlouvy;
 - Příloha č.3.: Specifikace služeb technické podpory.

Ve Vsetíně, dne 10.7.2012

Ing. Jiří Borůš
Jednatel společnosti

podpis Dodávatele

KS - program, spol. s r.o.
755 01 VSETÍN, Rokytnice 153
Telefon: 571 499 499
DIČ: CZ43963517

V Praze, dne 24.7.2012

Ing. Ladislav Frédrich, CSc.,
generální ředitel

podpis Objednatele

OZP
207
OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠTOVNA
ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠTOVEN
A STAVEBNICTVÍ
140 21 PRAHA 4
ROŠKOTOVA 1226/1

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 útvarům technické podpory Dodavatele.

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

Objednatel:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:
(např. předseda představenstva, jednatel nebo jím určené osoby) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
Ing. Ladislav Friedrich, CSc.	generální ředitel	261 105 115	602221997	ladislav.friedrich@ozp.cz
Ing. Radovan Kouřil	výkonný ředitel	261 105 116	732100500	radovan.kouril@ozp.cz
Ing. Bohuslav Tvrdý	ved. odboru informatiky	261 105 540	725811949	bohuslav.tvrdy@ozp.cz

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických ve smyslu správy software a hardware
(např. správce sítě, IT manager nebo jím určené osoby) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
Ing. Jan Devetter	vedoucí odd. provozu IT	261 105 450	602731176	jan.deveter@ozp.cz
Ing. Jan Tuček	ved. týmu správy aplikací	261 105 314		jan.tucek@ozp.cz
Tomáš Strnadel	správce aplikací	261 105 419		tomas.strnadel@ozp.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
Bc. Eva Pišová	ved. personálního odboru	261 105 378	-	eva.pisova@ozp.cz
Ing. Darja Studená	personalistka	261 105 252	-	darja.studena@ozp.cz
Anna Žáková	mzdová účetní	261 105 259	-	anna.zakova@ozp.cz
Jana Brestovanská	referent-specialista	261 105 346	-	jana.brestovanska@ozp.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
Bc. Eva Pišová	ved. personálního odboru	261 105 378	-	eva.pisova@ozp.cz
Ing. Darja Studená	personalistka	261 105 252	-	darja.studena@ozp.cz
Anna Žáková	mzdová účetní	261 105 259	-	anna.zakova@ozp.cz
Jana Brestovanská	referent-specialista	261 105 346	-	jana.brestovanska@ozp.cz

Dodavatel:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
Ing. Jiří Baroš	Jednatel	571 499 482		jiří.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	571 499 485		petr.zbranek@ksprogram.cz

Služba technické podpory

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
Odd. Technické podpory	konzultant	571 499 483		support@ksprogram.cz
HelpDESK		571 499 483		http://helpdesk.ksprogram.cz

Příloha č. 2.: Specifikace společnosti

Společnost	Sídlo	IČO	Počet osobních čísel
1. Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví	Praha 4, Roškotova 1225/1, PSČ 140 00	471 14 321	460
Celkem osobních čísel			460

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, KS mzdy a KS portál.

Služba Hot - line je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy, KS mzdy 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: 0 - 48 hodin

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	8:00 - 16:00 hod.	571 499 499	spojovatelka
Úterý	8:00 - 16:00 hod.	571 499 483	personalistka
Středa	8:00 - 16:00 hod.	571 499 478	mzdy, personalistka
Čtvrtek	8:00 - 16:00 hod.	571 499 489	mzdy, personalistka
Pátek	8:00 - 16:00 hod.	571 499 497	mzdy, personalistka
Sobota	po dohodě	571 499 498	mzdy, personalistka
Neděle	po dohodě	571 499 479	technologie

V rámci Hot - line nelze řešit:

- > Poradensví 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, KS mzdy 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, KS mzdy a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém je problém řešen.

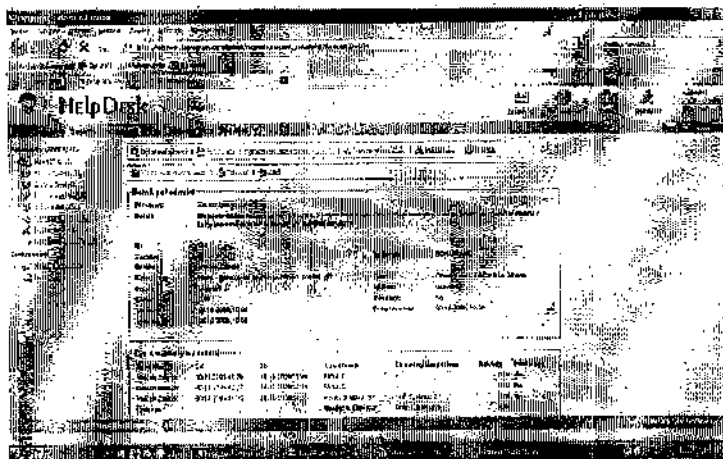
Při řešení problému je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti, při řešení dotazů, problému nebo požadavků na úpravu aplikace, požádán o podrobný popis problému a okolností jeho vzniku v ústní či písemné podobě, o PrintScreen oprotovky s řešeným problémem nebo o zaslání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

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

Doba řešení požadavku: 0 - neomezeně hodin (dle typu požadavku)

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

Osobní návštěva konzultanta

Osobní návštěva konzultanta je poskytována ve zcela výjimečných a krizových situacích vzniklých při užívání aplikace KS mzdy, KS mzdy 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, KS mzdy 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: 1 - neomezeně hodin (dle typu požadavku)

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 jiných 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


podpis Dodavatele


podpis Objednatele