

Smlouva o dílo o poskytování služeb

(podle § 2586 a násl. občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.)

číslo: **SZS/25/R0160/334**

59/13/2025

Zhotovitel:

firma: **ORTEX spol. s r. o.**
zastoupený: Ing. Jan Vaněk, jednatel
sídlo: Resslova 935/3, Hradec Králové, PSČ 500 02
zápis v OR: Krajský soud v Hradci Králové, odd. C, vložka 38
IČ (DIČ): 00529745 (CZ00529745)

a

Objednatel:

firma: **Statutární město Most**
zastoupený: Ing. Marek Hrvol, primátor města
sídlo: Radniční 1/2, Most, PSČ: 434 69
IČ: 00226094

uzavírají tuto smlouvu o dílo o poskytování řešitelského servisu a servisních služeb k dodanému aplikačnímu software Informačního systému Orsoft RADNICE Open (dále jen „ASW“).

I.

Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby specifikované v písemných číslovaných Přílohách k této Smlouvě a za podmínek v nich stanovených.

II.

Cena

1. Ceny za služby poskytované podle této Smlouvy (placené paušálem nebo objednané objednatelem mimo paušál) jsou uvedeny v Příloze č. 1, 2 a 3.
2. Cena za služby objednané objednatelem nad rámec služeb placených paušálem se účtuje na základě skutečného objemu realizovaných služeb. Hodinová sazba se započítává za každou započatou hodinu fakturovaného servisního zásahu každého servisního pracovníka. Minimální rozsah fakturovaného servisního zásahu při výjezdu činí 1 hodinu za každého pracovníka. U zásahů nevyžadujících výjezd se účtuje skutečně odpracovaný čas, zaokrouhlený na nejbližších 15 minut.
3. Náklady spojené s cestovními výdaji a náhradou za čas strávený na cestě nejsou zahrnuty do ceny služeb a budou zhotovitelem vyúčtovány dle skutečnosti a v cenách dle platného ceníku zhotovitele podle Přílohy č. 6.
4. Náhrada za čas strávený na cestě se vztahuje pouze pro prováděné služby zhotovitelem v místě objednatele.
5. Pro cenu služeb placených paušálem poskytovaných zhotovitelem dle příloh č. 1 a 2 se ujednává, že v případě:

- a) nákupu nových podsystémů (skupin úloh) softwaru,
- b) ukončení používání podsystémů (skupin úloh) softwaru,
- c) změně počtu licencí softwaru,
- d) změně ceníků zhotovitele,

má zhotovitel právo provést novou kalkulaci ceny paušálních služeb, a to pouze za podmínky, že nejpozději 5 pracovních dnů před vystavením první faktury s upravenou cenou předloží objednateli aktualizovanou přílohu č. 4 se skutečným stavem softwaru, na jehož základě bude nová cena stanovena. Bez řádného a včasného předložení aktualizované přílohy č. 4 není objednatel povinen upravenou cenu akceptovat.

III.

Platební podmínky

1. Vyúčtování služeb poskytnutých podle této smlouvy včetně nákladů provádí zhotovitel daňovým dokladem (fakturou) takto:
 - 1.3 Vyúčtování služeb placených paušálem provede zhotovitel měsíčně daňovým dokladem (fakturou) zpravidla po skončení kalendářního měsíce ve výši sjednané v Příloze č. 1, 2 a 3 a to bez ohledu na skutečný rozsah poskytnutých služeb.
 - 1.4 Vyúčtování objednaných služeb provede zhotovitel daňovým dokladem (fakturou) vždy po splnění služby,
2. a to nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce podle Přílohy č. 2 na základě servisního listu podepsaného objednatelem.
- 2.3 Vyúčtování nákladů spojených s cestovními výdaji a náhrady za čas strávený na cestě provede zhotovitel podle
3. čl. II odst. 3.
4. Daňové doklady (faktury) jsou splatné do 30 dnů od jejich doručení objednateli. V pochybnostech se má za to, že vyúčtování bylo doručeno objednateli druhý den od jeho odeslání.
5. Pro případ prodlení objednatele s úhradou daňových dokladů (faktur) dle odst. 1 je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené obecně platnými právními předpisy.

IV.

Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout veškerou potřebnou součinnost k plnění předmětu smlouvy zhotovitelem.
2. Objednatel se zavazuje zajistit vzdálené připojení pro zhotovitele na počítače, na kterých je instalován software zhotovitele.
3. Zhotovitel neodpovídá za obsahovou správnost a úplnost zpracovávaných dat.
4. Zhotovitel odpovídá za zajištění plné konzistence dat při změně verze software v rámci řešitelského servisu.
5. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí záznamu na Help Desk zhotovitele (<http://portal.ortex.cz> – Zákaznický portál ORTEXu), je objednatel povinen učinit zápis na www stránky neprodleně poté, jakmile je to možné.
6. V případě, že objednatel ohlásí požadavek mimo způsob uvedený v odstavci 5, nebude na ně zhotovitel brát zřetel.

Zápis požadavku na Help Desku je smluvními stranami obecně chápán vždy jako objednávka. Požadavek bude vyřízen bez nákladů pro objednatele (zdarma) jen v případě, že bude v průběhu jeho řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu softwaru.

Vadou softwaru se rozumí nedostatek vlastností, funkcí nebo chování softwaru oproti vlastnostem deklarovaným zhotovitelem nebo vyžadovaným platnou legislativou, která se vztahuje k ASW podporovanému touto smlouvou.

Za součást softwaru se pro účely této smlouvy považují rovněž veškeré komponenty, které byly zhotovitelem dodány, doporučeny, nakonfigurovány nebo instalovány jako součást celkového řešení. Patří sem zejména běhové prostředí (např. TomCat, Apache, databázové servery, knihovny, middleware), integrační a podpůrné nástroje, skripty a jiné podpůrné prvky nezbytné pro řádné fungování softwaru.

Vady těchto komponent se posuzují stejně jako vady samotného aplikačního softwaru. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na odstranění vad ve lhůtách uvedených v Příloze č. 2 a 3.

V.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do uplynutí 48 měsíců od data její účinnosti nebo do okamžiku, kdy dojde k vyčerpání finančního limitu plnění této smlouvy stanoveném ve výši 3 000 000 Kč bez DPH, podle toho, co nastane dříve.
2. Smlouva automaticky zaniká dnem, kdy nastane první z následujících skutečností: uplynutí sjednané doby nebo dosažení výše uvedeného finančního limitu.
3. Obě smluvní strany mohou smlouvu ukončit výpovědí doručenou druhé straně, a to s výpovědní lhůtou tři měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Zhotovitel je oprávněn pozastavit poskytování služeb a předávání aktuálních verzí ASW v případě prodloužení objednatele s úhradou daňových dokladů po dobu delší než tři měsíce.
5. V případě podstatného porušení smlouvy ze strany kterékoliv smluvní strany je druhá strana oprávněna od smlouvy odstoupit písemně, s účinností dnem doručení odstoupení.

VI.

Zmocnění k uzavírání dodatků v rámci finančního limitu

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré dodatky ke smlouvě, které:
 - rozšiřují předmět plnění (např. o nové moduly nebo služby),
 - upravují výši odměny za plnění,
 - nezvyšují celkový finanční objem smlouvy nad částku 3 000 000 Kč bez DPH a
 - neprodlužují dobu trvání smlouvy nad 48 měsíců,

se nepovažují za změnu smlouvy, ale toliko přizpůsobení rozsahu smlouvy změnám vyplývajícím ze změny rozsahu úkolů uživatele nebo počtu jeho zaměstnanců. V důsledku uvedeného takové změny nevyžadují schválení Radou města Mostu s výhradou případů, které si uživatel ad hoc vyhradí.

VII.

Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace získané v souvislosti s plněním této smlouvy, které získají od druhé smluvní strany (dále jen důvěrné informace) budou považovat za důvěrné a nepoužijí je k jinému účelu než pro plnění této smlouvy. Důvěrné informace nesmějí být kopírovány nebo jinak reprodukovány bez předchozího souhlasu druhého účastníka této smlouvy. Toto ustanovení se netýká informací, které musí být uveřejněny v souladu se zákonem, zejména zák. č. 106/1999 Sb., v platném znění.
2. Tato smlouva se vztahuje i na software dodaný objednateli zhotovitelem po uzavření této smlouvy.
3. Tato smlouva představuje komplexní dohodu stran a její účinností se ruší ustanovení Všeobecných dodacích podmínek (dále jen „VDP“), které byly součástí smluv k tomuto datu již uzavřených.
4. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména § 2586 a násl. o smlouvě o dílo.
5. Veškeré změny a doplňky této smlouvy mohou být učiněny pouze v písemné formě a podepsány oběma smluvními stranami.
6. Touto smlouvou se ruší Smlouva o dílo č. RS1/15/R0160/1079 uzavřená dne 19. 6. 2015 včetně Dodatku č. 1 ze dne 9. 1. 2017, Dodatku č. 2 ze dne 21. 6. 2017, Dodatku č. 3 ze dne 15. 1. 2019, Dodatku č. 4 ze

- dne 20. 8. 2021 a Dodatku č. 5 ze dne 30. 9. 2024 a Smlouva o dílo o poskytování služeb SZS/17/R0160/284 ze dne 1. 1. 2018.
7. Smluvní strany se dohodly, že Příloha č. 5 – Všeobecné dodací podmínky (VDP/23/03) tvoří součást této smlouvy, v případě rozporu mají přednost ustanovení smlouvy před ustanoveními VDP, zejména avšak nejen následujícím rozsahu:
- a) Článek VII VDP se použije pouze tehdy, pokud poskytovatel nejprve doručí nabyvateli písemnou výzvu k nápravě porušení povinností dle čl. V odst. 2 a/nebo 3 VDP, ve které porušení konkrétně specifikuje, a zároveň poskytne nabyvateli přiměřenou lhůtu k nápravě v délce alespoň 15 kalendářních dnů ode dne doručení této výzvy. Smluvní pokutu ani odstoupení od smlouvy podle čl. VII VDP nelze uplatnit, pokud byla náprava v této lhůtě sjednána.
 - b) Článek VI VDP se doplňuje tak, že zhotovitel odpovídá i za vady podpůrných komponent a za funkční použitelnost softwaru dle dokumentace a účelu.
 - c) Článek IV odst. 7 VDP se použije pouze tehdy, pokud zhotovitel předem písemně upozorní objednatele a poskytne mu alespoň 10 pracovních dnů ke zjednání nápravy.
8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy, na které se smlouva v textu odvolává, tj.:
- příloha č. 1: „Řešitelský servis ASW, ÚDRŽBA a ZÁKLADNÍ PODPORA“,
 - příloha č. 2: „Podpora provozování systému elektronického schvalování přijatých faktur prostřednictvím funkcí workflow v IS Orsoft RADNICE Open“,
 - příloha č. 3: „Zajištění souladu s požadavky nového zákona o kybernetické bezpečnosti“,
 - příloha č. 4: „Rekapitulace aktuálního stavu poskytnutého softwaru, pro který jsou poskytovány služby“,
 - příloha č. 5: „Všeobecné dodací podmínky (dále jen „VDP/23/03“),
 - příloha č. 6: „Ceník služeb“.
9. Obsah smlouvy může být měněn nebo doplňován po předchozí dohodě stran. Jakékoliv dodatky/změnové listy smlouvu měnící, rozšiřující nebo doplňující její ustanovení, musí být uzavřeny v písemné formě, očíslovány v postupné řadě za sebou počínaje číslem 1 a podepsány.
10. Prodávající může samostatně před uplynutím licencí, jsou-li také předmětem koupě, nabízet kupujícímu prodloužení práva nebo aktualizaci užití předmětu koupě. Prodávající je také oprávněn nabízet kupujícímu rozšíření k danému předmětu koupě. Kupující není povinen takovou nabídku přijmout. Nepřijetím takové nabídky nezaniká právo kupujícího užívat stávající licence.
11. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Jedno vyhotovení je určeno pro kupujícího, jedno vyhotovení je určeno pro prodávajícího.
12. Smlouvu je možno měnit pouze na základě dohody formou písemných číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran.
13. Obě strany se zavazují, že veškeré případné spory, do nichž se při plnění této smlouvy dostanou, budou řešeny v první řadě dohodou. Zástupci smluvních stran se sejdou na základě písemné výzvy v dohodnutém termínu a místě nejpozději do 10 dnů ode dne doručení výzvy.
14. Sjednává se, že smluvní strany považují povinnost doručit písemnost do vlastních rukou za splněnou i v případě, že adresát zásilku, odeslanou na jeho v této smlouvě uvedenou či naposledy písemně oznámenou adresu pro doručování, odmítne převzít, její doručení zmaří nebo si ji v odběrní lhůtě nevyzvedne, a to desátým dnem ode dne vypravení písemnosti.
15. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené statutárním městem Most, kde bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího uzavření. Údaji o smluvních stranách se u fyzických osob rozumí zejména údaj o jménu, příjmení, datu narození a místě trvalého pobytu.
16. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb. a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

17. Tato smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní kupující, a to nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy. V případě nesplnění tohoto ujednání může uveřejnit smlouvu v registru prodávající.
18. Po uveřejnění v registru smluv obdrží prodávající elektronickou poštou od kupujícího potvrzení z registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata, je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem.
19. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
20. Při nakládání s osobními údaji se smluvní strany řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
21. Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této smlouvě obsažená jsou jim jasná a srozumitelná, jsou jimi míněna vážně a byla učiněna na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz tohoto tvrzení smluvní strany připojují níže své podpisy.
22. Prodávající prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti ani základní lidská práva, dodržuje pracovně-právní předpisy (zákoník práce a zákon o zaměstnanosti) a z nich vyplývající povinnosti zejména ve vztahu k odměňování zaměstnanců, dodržování délky pracovní doby, dodržování délky odpočinku, zaměstnávání cizinců a dodržování podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to pro všechny osoby, které se budou na této zakázce podílet.
23. Prodávající prohlašuje, že jeho obchodní společnost není obchodní společností (osobou), ve které veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů (tj. člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
- subdodavatel (poddodavatel), prostřednictvím kterého prodávající prokazuje kvalifikaci (existuje-li takový), není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů (tj. člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti
 - prodávající dále čestně prohlašuje, že se na něj nevztahuje nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, dle kterého není možné zadat veřejnou zakázku:
 - a) jakémukoli ruskému státnímu příslušníkovi, fyzické či právnické osobě nebo subjektu či orgánu se sídlem v Rusku,
 - b) právnické osobě, subjektu nebo orgánu, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto odstavce, nebo
 - c) fyzické nebo právnické osobě, subjektu nebo orgánu, které jednájí jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto odstavce, včetně subdodavatelů, dodavatelů nebo subjektů, jejichž způsobilost je využívána ve smyslu směrnic o zadávání veřejných zakázek, pokud představují více než 10 % hodnoty zakázky, nebo společně s nimi.

Prodávající (případně subdodavatel) dále čestně prohlašuje, že žádné finanční prostředky, které obdrží za plnění veřejné zakázky, prodávající nepoužije v rozporu s mezinárodními sankcemi podle § 2 zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, zejména, že tyto finanční prostředky přímo ani nepřímo nezpřístupní osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v sankčních seznamech v souvislosti

s konfliktem na Ukrajině nebo jejich prospěch; aktuální seznam sankcionovaných osob je uveden na <https://www.financnianalytickyrad.cz/files/20220412-ukr-blr.xlsx>.

24. Prodávající je povinen neprodleně informovat kupujícího v případě, že se v jeho obchodní společnosti vyskytnou okolnosti, které by byly v rozporu s podmínkami stanovenými v odst. 23 této dohody
či
v rozporu s platnými právními předpisy ČR či předpisy Evropské unie, které upravují výše uvedenou problematiku (tedy zejména problematiku střetu zájmů a opatření související s válkou na Ukrajině).
25. Prodávající není oprávněn uvádět informace o činnosti vykonávané pro kupujícího dle této rámcové dohody třetím osobám (reference) bez předchozího výslovného souhlasu kupujícího. Kupující není oprávněn bezdůvodně souhlas odepřít. Při uvádění reference nesmí prodávající poškodit pověst kupujícího.
26. Prodávající prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti ani základní lidská práva.
27. Prodávající je povinen zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení (vyjma případných sjednaných pozastávek) poddodavatelem řádně vystavených a doručených faktur za plnění poskytnutá k plnění veřejné zakázky, a to vždy do 10 pracovních dnů od obdržení platby ze strany objednatele za konkrétní plnění. Prodávající se zavazuje přenést totožnou povinnost do dalších úrovní dodavatelského řetězce
a zavázat své poddodavatele k plnění a šíření této povinnosti též do nižších úrovní dodavatelského řetězce.
28. V případě, že se ukáže, že prohlášení zhotovitele dle čl. VII Smlouvy je v rozporu s realitou (tedy zhotovitel uvede nepravdivé údaje), případně zhotovitel neprodleně (nejpozději do 5 pracovních dnů od doby co se informací dozvěděl) nesdělí změnu okolností dle čl. VII Smlouvy, tak je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,6 % z celkové kupní ceny včetně DPH za každé takové jednotlivé pochybení.

Za zhotovitele:

Datum (dle data el. podpisu)



Funkce: jednatel

Za objednatele:

Datum (dle data el. podpisu)



Funkce: primátor města

Příloha č. 1 – Řešitelský servis ASW, ÚDRŽBA a ZÁKLADNÍ PODPORA

Typ služby	Oblast Služeb	Služba a její popis	Cena v Kč bez DPH měsíčně
-----------------------	----------------------	----------------------------	--------------------------------------

Placené paušálem	Řešitelský servis ASW resp. ÚDRŽBA a ZÁKLADNÍ PODPORA	Řešitelský servis ASW (resp. Údržba a základní podpora) zahrnuje: ▪ Zpracování změn obecně platných právních předpisů do softwaru včetně distribuce upraveného softwaru (UPDATE). Distribuce upraveného ASW bude v maximální možné míře provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů. Poskytovatel může tento svůj závazek splnit také umístěním aktualizace (update) ASW na svých webových stránkách nebo zveřejněním aktuality na svých webových stránkách. V aktualitě je uveden popis, jak tuto změnu právního předpisu provést v ASW formou nastavení konfigurace nebo doplněním číselníků. Na tuto aktualitu bude objednatel upozorněn formou e-mailu generovaného Help Deskem, na který se musí zaregistrovat zástupce objednatele do 7 dnů po podpisu smlouvy na poskytování Řešitelského servisu ASW. ▪ Další vývoj ASW dle plánu vývoje zhotovitele (UPGRADE) spočívající v poskytování nových vývojových verzí ASW, včetně práva na přechod mezi jednotlivými alternativami ASW, zejména: ○ bez zvýšení ceny pro: - změnu operačního systému dle Port listu, - změnu databáze (uložení dat) dle Port listu, - změnu technologické architektury dodaného ASW (C/S apod.) ○ za zvýhodněnou cenu (rozdíl aktuálních cen) při nepřetržitém řešitelském servisu pro: - zvýšení počtu uživatelů - zvýšení počtu licencí, komerční využití ▪ Hot-Line 1. úrovně (základní) zahrnuje příjem hlášení o výskytu havarijních stavů pro poskytovaný ASW. Příjem hlášení je možný v zákaznickém portálu https://portal.ortex.cz (vstup pro registrované uživatele) pomocí Help Desku zhotovitele nebo telefonicky. Telefonní čísla pro Hot-line 1. úroveň jsou: 499 991 111, 499 991 444 v pracovní dny od 7,00 do 17,00 hodin. E-mailová adresa pro Hot-line 1. úroveň je: hotline@ortex.cz. ▪ Právo účasti na schůzkách uživatelů ASW pořádaných zhotovitelem. ▪ Přístup na Help Desk (klientská zóna na www.ortex.cz), popř. k dalším informačním zdrojům. ▪ Zasílání Aktualit z vývoje s aktuálními informacemi o změnách v ASW. ▪ Poskytování „Základního školení“ k ASW uživatelům v termínech a v místech vyhlášených poskytovatelem.	
------------------	---	---	--

CELKEM	Cena řešitelského servisu ASW je stanovena z ceny aplikačního software uvedeného v Příloze č. 4	22 261,- Kč
---------------	---	--------------------

Pozn.:

1. Uvedené ceny nezahrnují DPH. DPH bude účtováno dle platné sazby ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Příloha č. 2 – Podpora provozování systému elektronického schvalování přijatých faktur prostřednictvím funkcí workflow v IS Orsoft RADNICE Open

Typ služby	Oblast Služeb	Služba a její popis	Cena v Kč bez DPH měsíčně
Placené paušálem	Servisní služby resp. ROZŠÍŘENÁ PODPORA	Služba " Pohotovost/Garance reakční doby " zahrnuje v případě havarijního stavu zahájení servisního zásahu zhotovitele ve lhůtě dle smlouvy 48 hodin (v pracovní dny) od nahlášení. V případě nedodržení reakční doby 48 hodin (v pracovní dny) od nahlášení havarijního stavu ze strany zhotovitele bude objednateli účtována smluvní pokuta ve výši 500 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení po uplynutí této lhůty.	1 000,- Kč
		Služba „ Správa, podpora a rozvoj IS/IT “ zahrnuje: ▪ Konzultační a podpůrnou činnost pro sjednaný rozsah IS/IT. ▪ Řešení problémů IS/IT prováděné na vyžádání zástupcem objednatele. ▪ Instalace aktualizací IS prováděné na vyžádání zástupcem objednatele. Tato služba zahrnuje činnosti vykonávané prostřednictvím e-mailu, telefonu, vzdáleného připojení nebo přímou osobní účastí a bude vykonávána v rozsahu 3 hodiny měsíčně .	4 350,- Kč
		Služba „ Garant “ zahrnuje: ▪ Osobní hot-line garanta (koordinační a podpůrnou činnost pro IS/IT objednatele) prostřednictvím mobilního telefonu v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod, v rozsahu maximálně 1 hodina měsíčně.	1 800,- Kč
	CELKEM		7 150,- Kč měsíčně

Mimopaušální	Objednané Servisní služby	Ostatní služby poskytované na základě samostatných objednávek, souhrnně nazývané „Jednorázově objednané služby“ zahrnují služby mimo rámec výše uvedených smluvně sjednaných paušálních služeb, a to zejména ad hoc poradenství k provozním problémům uživatelů, provádění změn nastavení SW (customizace, programování), správa a rozvoj informačních systémů a technologií (dále jen IS/IT), analytické, školicí a další související činnosti prostřednictvím e-mailu, telefonu, vzdáleného připojení nebo přímou osobní účastí. Ke dni uzavření této smlouvy činí sazba dle aktuálního Ceníku služeb:	1 650,- Kč/hod
--------------	---------------------------------	---	-----------------------

Pozn.:

1. Uvedené ceny nezahrnují DPH. DPH bude účtováno dle platné sazby ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Příloha č. 3 Zajištění souladu s požadavky nového zákona o kybernetické bezpečnosti

Typ služby	Oblast Služeb	Služba a její popis	Cena v Kč bez DPH měsíčně
Placené paušálem	Servisní služby resp. ROZŠÍŘENÁ PODPORA	Na základě nového zákona o kybernetické bezpečnosti se Zhotovitel zavazuje po zahájení jeho účinnosti zabezpečit dodávaný ASW proti známým nebo nově objeveným zranitelnostem. To zahrnuje zajištění pravidelných kontrol aktuálnosti podpůrných programů minimálně jednou za měsíc a případných aktualizací všech podpůrných programů, které jsou součástí poskytovaných služeb. V případě, že dojde na základě pravidelného reportování ze strany Odboru informačního systému (objednatel) k odhalení kritických zranitelností v podpůrných programech, bude Zhotoviteli zaslán report obsahující informace o těchto zranitelnostech, a to formou ticketu na help desku. Zhotovitel se zavazuje, že na základě obdrženého reportu odstraní neprodleně identifikované zranitelnosti, nejpozději však do 2 týdnů od jejich obdržení nebo po vzájemné dohodě. Pokud Zhotovitel není schopen odstranit nalezenou zranitelnost v zadané lhůtě, je v odůvodněných případech oprávněn ve stejné lhůtě nabídnout Objednateli kompenzační opatření nebo odůvodnění přijatelného rizika. Musí to být doložené, srozumitelné a akceptovatelné opatření nebo odůvodnění z hlediska požadavků zákona, regulátora i bezpečnostní praxe. Pak je to považováno za odstranění zranitelnosti. V případě, že odstranění zranitelnosti nebude provedeno, bude Zhotoviteli naúčtována sankce ve výši 500 Kč bez DPH za každý pracovní den prodlení, počínaje dnem uplynutí lhůty.	
	CELKEM		5 000,- Kč

Pozn.:

1. Uvedené ceny nezahrnují DPH. DPH bude účtováno dle platné sazby ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Příloha č. 4 – Rekapitulace aktuálního stavu poskytnutého softwaru, pro který jsou poskytovány služby

1. Licence pro Aplikační software:

Systém: Orsoft Radnice Open
var. C/S s tenkým klientem
var. DB MS SQL Server

Operační systém
Server: WINDOWS Server 2016 a vyšší
Pracovní stanice: WINDOWS 10 a vyšší

Sys.	PS	SÚ	Var.	Název	Počet lic.	Pořadí licencí	Komerční využití	Cena celkem Kč
Server: WINDOWS Server 2016 a vyšší / 30 uživ.								
04	05			OPEN WEB:				
04	05	O1		- Open web	1	1.		65 813,00
04	11			FINANČNÍ ÚČETNICTVÍ ROZPOČTOVÉ:				
04	11	U0		- Finanční účetnictví rozpočtové	1	1.		97 652,00
04	11	U001		- Pořizování evidenčních dokladů	1	1.		22 720,00
04	11	UA		- Platební a zúčtovací styk	1	1.		89 149,00
04	11	UB		- ABO	1	1.		23 374,00
04	11	UC		- Pokladna	1	1.		24 529,00
04	11	UQ		- Controlling rozpočtu a plán	1	1.		33 962,00
04	30			MAJETEK:				
04	30	G0		- Evidence dlouhodobého majetku	1	1.		97 652,00
04	30	G1		- Operativní evidence drobného majetku	1	1.		28 536,00
04	30	G2		- Plánování odpisů	1	1.		38 320,00
04	30	G9		- Účtovací maska majetku	1	1.		17 835,00
04	30	GS		- Zakázkové programy Město Most	1	1.		17 835,00
04	30	GS	0160a	- Zakázkové programy Město Most	1	1.		17 207,00
04				Tiskové výstupy s čárovým kódem				
04	30	GS	0160b	- Zakázkové programy Město Most	1	1.		49 055,00
04				Webové služby pro změny Majetku				
04	31			INVESTICE:				
04	31	I0		- Evidence a řízení investic	1	1.		72 710,00
04	31	IW		- Schvalování investičních akcí pomocí Open Workflow	1	1.		39 060,00
04	45			PERSONALISTIKA:				
04	45	D0		- Základní personalistika	1	1.		0,00
04	48			CESTOVNÍ PŘÍKAZY:				
04	48	C0		- Cestovní příkazy	1	1.		44 587,00
04	48	CW		- Schvalování služební cesty pomocí	1	1.		65 813,00
04				Open workflow				
04	50			PRODEJ:				
04	50	L0		- Ceník a číselníky	1	1.		0,00
04	50	LA		- Fakturace	1	1.		106 972,00
04	50	LQ		- QR kódy na dokladech	1	1.		14176
04	90			APLIKAČNÍ JÁDRO:				
04	90	O0		- Jádro ekonomiky	1	1.		88 760,00
04	91			ADMINISTRACE SYSTÉMU:				
04	91	O1		- Podpora distribuovaného zpracování	1	1.		20 096,00
04	91	XA		- Podpora C/S s tenkým klientem	1	1.		38 861,00
04	92			ROZHRANÍ NA JINÝ SW:				
04	92	08		- Vazba na Active Directory	1	1.		20 686,00
04	95			PODPORA DB MS SQL:				
04	95	20		- MS SQL Server	1	1.		38 861,00

Pracovní stanice: WINDOWS 10 a vyšší / 1 uživ.

04	91	XB	- Windows Klient	30	1. - 30.	52 374,00
04	90	00	- ORCore	30	1. - 30.	82 896,00
04	02		BUSINESS INTELLIGENCE (BI)			
04	02	11	- BI Controlling rozpočtu	10	1. - 10.	0
Celkem Kč aplikační software						1 309 491,00

Pozn.:

1. Ze skupiny úloh BI Controlling rozpočtu (částka 84 590,00) nebude účtován řešitelský servis.
2. Ze skupiny úloh Základní personalistika není účtován řešitelský servis. Je k dispozici pouze pro potřeby Cestovních příkazů.

Všeobecné dodací podmínky „VDP/23/03“

I.

Úvodní ustanovení

1. ORTEX spol. s r.o. se sídlem v Hradci Králové, Resslova 935/3, PSČ: 500 02, IČ: 00529745, e-mail: ortex@ortex.cz (dále jen „poskytovatel“) vyvíjí a poskytuje třetím osobám (dále jen „nabyvatelé“) počítačové programy (dále jen „software“).
2. Práva a závazky smluvních stran ze smluv o poskytnutí oprávnění k výkonu práva užít software (dále jen „licenční smlouva“) se řídí těmito všeobecnými dodacími podmínky (dále jen „VDP“). Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před VDP.
3. Práva a závazky z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky. Pokud smlouva nebo tyto VDP nestanoví odchylnou úpravu, použijí se ustanovení obecně platných předpisů, zejména občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění).

II.

Uzavírání smluv

1. Návrh smlouvy předkládá, zpravidla na základě objednávky nebo jinak projeveného zájmu nabyvatele, poskytovatel.
2. Pro přijetí návrhu smlouvy se stanoví lhůta jeden měsíc od data jeho odeslání nabyvateli.

III.

Splnění závazku

1. Závazek poskytovatele k poskytnutí licence software je splněn:
 - poskytnutím přístupu nabyvateli k software jeho umístěním na svých webových stránkách. Toto ustanovení platí i pro aktualizovaný software,
 - poskytnutím smlouveného software nabyvateli dohodnutým způsobem. Například instalací software do informačního systému nabyvatele nebo předáním instalačního média.
2. Závazek poskytovatele k poskytnutí jiných plnění je splněn předáním těchto plnění nabyvateli.
3. Pokud to umožňuje povaha poskytovaného plnění, může poskytovatel svůj závazek splnit také předáním předmětu plnění dopravci k přepravě na adresu nabyvatele nebo instalací software v sídle nabyvatele.
4. Při poskytnutí aktualizovaného software bude poskytovatel poskytovat informaci „Seznam změn v software“ a aktualizovanou dokumentaci.
5. O předání software dohodnutým způsobem bude sepsán předávací dokument (registrační list, předávací protokol apod.) podepsaný oběma smluvními stranami.

IV.

Řešitelský servis aplikačního software (ASW)

1. Řešitelský servis ASW (resp. Údržba a základní podpora) zahrnuje:
 - Zpracování změn obecně platných právních předpisů do softwaru včetně distribuce upraveného softwaru (UPDATE). Distribuce upraveného ASW bude v maximální možné míře provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů. Poskytovatel může tento svůj závazek splnit také umístěním aktualizace (update) ASW na svých webových stránkách nebo zveřejněním aktuality na svých webových stránkách. V aktualitě je uveden popis, jak tuto změnu právního předpisu provést v ASW formou nastavení konfigurace nebo doplněním číselníků. Na tuto aktualitu bude objednatel upozorněn formou e-mailu generovaného Help Deskem, na který se musí zaregistrovat zástupce objednatele do 7 dnů po podpisu smlouvy na poskytování Řešitelského servisu ASW.
 - Další vývoj ASW dle plánu vývoje zhotovitele (UPGRADE) spočívající v poskytování nových vývojových verzí ASW, včetně práva na přechod mezi jednotlivými alternativami ASW, zejména:
 - o bez zvýšení ceny pro:

- změnu operačního systému dle Port listu,
 - změnu databáze (uložení dat) dle Port listu,
 - změnu technologické architektury dodaného ASW (C/S apod.)
 - za zvýhodněnou cenu (rozdíl aktuálních cen) při nepřetržitém řešitelském servisu pro:
 - zvýšení počtu uživatelů
 - zvýšení počtu licencí, komerční využití
 - Hot-Line 1. úrovně (základní) zahrnuje příjem hlášení o výskytu havarijních stavů pro poskytovaný ASW. Příjem hlášení je možný v zákaznickém portálu <https://portal.ortex.cz> (vstup pro registrované uživatele) pomocí Help Desku zhotovitele nebo telefonicky.
Telefonní čísla pro Hot-line 1. úroveň jsou: 499 991 111, 499 991 444 v pracovní dny od 7,00 do 17,00 hodin.
E-mailová adresa pro Hot-line 1. úroveň je: hotline@ortex.cz.
 - Právo účasti na schůzkách uživatelů ASW pořádaných zhotovitelem.
 - Přístup na Help Desk (klientská zóna na www.ortex.cz), popř. k dalším informačním zdrojům.
 - Zasílání Aktualit z vývoje s aktuálními informacemi o změnách v ASW.
 - Poskytování „Základního školení“ k ASW uživatelům v termínech a v místech vyhlášených poskytovatelem.
2. Řešitelský servis poskytuje poskytovatel nabyvateli na základě uzavřené smlouvy.
 3. Poskytovatel negarantuje návaznost starých verzí software, pro které nebyla uzavřena smlouva o dílo o poskytování řešitelského servisu na nově poskytnutý software.
 4. Cena řešitelského servisu na jeden měsíc se sjednává ve výši 1,7 % z ceny poskytnutého software bez DPH platné podle ceníku poskytovatele k prvnímu dni měsíce, za který je řešitelský servis účtován. Takto vypočtená cena se zvyšuje o DPH.
Poskytovatel je oprávněn cenu řešitelského servisu zvýšit. Meziroční nárůst však nesmí překročit hodnotu průměrné roční míry inflace v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněnou Českým statistickým úřadem jako průměrný roční index spotřebitelských cen.
 5. Provádění změn a poskytnutí upravených výstupů (sestav, souborů, tabulek RDBS apod. – dále jen „výstupy“) se vztahuje pouze na výstupy zařazené do typového řešení. Tyto výstupy jsou uloženy v systémových vzorech (samostatné datové množiny vyjmenované v typové dokumentaci). Výstupy vytvořené jednorázovou zakázkovou úpravou jsou poskytovatelem udržovány pouze v případě, že je smluvně sjednán řešitelský servis (údržba) této zakázkové úpravy.
 6. Řešitelský servis nezahrnuje další služby jako je zaškolení uživatelů, konverze dat, organizační doporučení, metodický dohled, instalace software apod.
 7. Poskytovatel je povinen zajistit, aby jím poskytnutý řešitelský servis poskytoval informaci nabyvateli o nutnosti instalace nové aktualizace software z důvodu závažných legislativních změn nebo změn způsobu (např. algoritmu) zpracování dat, kdy by mohlo dojít k nesprávnému zpracování dat nabyvatele. A v případě, kdy by mohlo nastat nevratné nesprávné zpracování dat při provozování neaktualizovaného software, pozastavit zpracování dat neaktuálním software do doby instalace nové aktualizace software u nabyvatele.

V.

Další povinnosti nabyvatele

1. Poskytovatel poskytuje nabyvateli nevýhradní licenci na dobu trvání majetkových práv autora počítačového programu (dále jen „software“), v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
2. Nabyvatel se zavazuje, že neposkytne poskytnutý software třetím osobám, s výjimkou případů, kdy mu k tomu dá poskytovatel předchozí písemný souhlas.
3. Nabyvatel se dále zavazuje, že nebude:
 - používat poskytnutý software nebo jeho část pro vývoj vlastního software a prodeji tohoto upraveného software,

- modifikovat nebo zpětně překládat poskytnutý software (reverse engineering), odstraňovat nebo modifikovat čísla licence software,
- používat software poskytovatele ve větším počtu, než je poskytnutý počet licencí,
- poskytovat počítačové zpracování s použitím dodaného software více fyzickým nebo právnickým osobám, než je zakoupený počet realizací (počet práv komerčního využití software),
- v případě koupě na zkoušku používat po uplynutí zkušební doby software, který se rozhodl vrátit.

VI.

Odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá za to, že software odpovídá svojí kvalitou a provedením účelu, pro který je určen. Za vadu software se považují pouze vady programu, resp. vady na instalačním médiu a v dokumentaci. Za vadu se nepovažuje nepoužitelnost software u nabyvatele v důsledku toho, že se software nehodí k jím zamýšlenému účelu. Za výběr software odpovídá plně nabyvatel.
2. Poskytovatel neodpovídá za vady, pokud bude software provozován jinak, než je uvedeno v Seznamu přenositelnosti (Port listu).
3. Poskytovatel dále neodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software na počítači nabyvatele způsobené nesprávným užitím nebo nedbalostí nabyvatele.
4. Má-li poskytnutý software vady ve smyslu odst. 1, je nabyvatel oprávněn požadovat:
 - výměnu instalačního média, jedná-li se o jeho mechanickou závadu,
 - bezplatné odstranění vady, jedná-li se o jinou vadu.
5. Zjistí-li poskytovatel nebo mu bude oznámena vada software takového charakteru, že:
 - může způsobit poškození nebo zničení dat, software nebo hardware,
 - může chybnou interpretací dat uvést nabyvatele v omyl,
 je povinen neprodleně s tím seznámit prokazatelným způsobem nabyvatele. Pokud tak neučiní, nese odpovědnost za škody, které nabyvateli v důsledku takové chyby vznikly.

VII.

Smluvní pokuta

1. V případě porušení podmínek sjednaných v těchto VDP, je poskytovatel oprávněn účtovat nabyvateli pokutu, a to:
 - ve výši jednonásobku ceny poskytnutého software při porušení závazku dle čl. V, odst. 2,
 - ve výši dvojnásobku ceny poskytnutého software při porušení závazku dle čl. V, odst. 3.
2. Zaplacení pokuty nezbujuje nabyvatele povinnosti uhradit poskytovateli případnou škodu, která mu porušením uvedených závazků nabyvatelem vznikne.
3. Pokud poskytovatel zjistí porušení závazků uvedených v čl. V, odst. 2 a 3, může kromě vyúčtování pokuty odstoupit od této smlouvy. Poskytovatel však může toto své právo uplatnit nejpozději do dvou měsíců ode dne, kdy porušení závazku zjistil.

VIII.

Závěrečná ujednání

1. Podpisem smlouvy současně nabyvatel dává souhlas k tomu, aby mu poskytovatel zasílal obchodní sdělení ve smyslu § 2 písm. f) zákona č. 480/2004 Sb., O některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, určená k přímé či nepřímé podpoře zboží, služeb nebo image firmy poskytovatele.

Nabyvatel dále prohlašuje, že má jasnou a zřetelnou možnost jednoduchým způsobem, zdarma nebo na účet firmy odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy (obchodní nabídky).

Nabyvatel bere na vědomí, že:

- každé obchodní sdělení poskytovatele bude výslovně označeno jako obchodní sdělení,
- poskytovatel nebude skrývat nebo utajovat svoji totožnost,

- obchodní sdělení nebude zasílat bez platné adresy, na kterou by mohl nabyvatel přímo a účinně zaslat informaci o tom, že si nepřeje, aby mu byly obchodní informace firmou nadále zasílány.
2. Nabyvatel si je vědom toho, že poskytnutý software je chráněn jako autorské dílo ve smyslu § 65 a 66 zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů.

V Hradci Králové 1. března 2023



ORTEX spol. s r.o.

Resslova 935/3

500 02 Hradec Králové

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vložka 38.

IČ: 00529745

DIČ: CZ00529745

Č.ú.: 101600021/2010

+420 499 991 111

ortex@ortex.cz

www.ortex.cz

CENÍK

SLUŽBY

Platnost: od 1. 1. 2025

Tímto ceníkem se ruší platnost ceníku ze dne 1. 1. 2022

ORTEX spol. s r. o. (dále jen „ORTEX“)

Resslova 935/3

500 02 Hradec Králové

E-mail:

hotline@ortex.cz

Help Desk (tickety)

<https://portal.ortex.cz>

Recepce:

499 991 111

Obchod:

499 991 333

Hot line 1. úrovně 7.00 – 17.00: 499 991 444

Hot line 2. úrovně 7.00 – 17.00: xxx xxx xxx **toto telefonní číslo je přiděleno v uzavřené obchodní smlouvě**

SLUŽBY

OBLAST

SLUŽBA

SLUŽBY K DODANÉMU SW: ÚDRŽBA + ZÁKLADNÍ PODPORA

ŘEŠITELSKÝ SERVIS ASW

Zpracování změn legislativy (update)

Vývoj ASW dle plánu vývoje ORTEXu (upgrade)

Hot-line 1. úrovně (základní)

Přístup na Helpdesk

Právo účasti na schůzkách uživatelů

Zasílání Aktualit z vývoje

Poskytování „Základního školení“

JEDNORÁZOVĚ OBJEDNANÉ SLUŽBY

ROZŠÍŘENÁ PODPORA - SLA

SERVISNÍ SLUŽBY

Hot-line 2. úrovně (poradenství, konzultace)

Pohotovost (garance reakční doby)

Správa, rozvoj a podpora IS/IT

Garant

PROJEKTOVÉ SLUŽBY

IMPLEMENTAČNÍ SLUŽBY

Analýza a návrh

Instalace, konfigurace, nastavení

Školení

Vedení projektu

Řešitelský servis ASW k dodanému aplikačnímu software (dále jen **“ASW”**), poskytovaný na základě uzavřené obchodní smlouvy, garantuje zejména **ÚDRŽBU ASW**, tedy zapracování **změn obecně platných právních předpisů** (poskytování **UPDATE**) a **technologický vývoj** (poskytování **UPGRADE**) **ASW** a další služby **ZÁKLADNÍ PODPORY** uvedené níže.

Typ služby	Oblast služeb	Služba a její popis
Placená paušálem	Řešitelský servis ASW resp. ÚDRŽBA a ZÁKLADNÍ PODPORA	Řešitelský servis ASW (resp. Údržba a základní podpora) zahrnuje: ▪ Zapracování změn obecně platných právních předpisů do softwaru včetně distribuce upraveného softwaru (UPDATE). Distribuce upraveného ASW bude v maximální možné míře provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů. ORTEX může tento svůj závazek splnit také umístěním aktualizace (update) ASW na svých webových stránkách nebo zveřejněním aktuality na svých webových stránkách. V aktualitě je uveden popis, jak tuto změnu právního předpisu provést v ASW formou nastavení konfigurace nebo doplněním číselníků. Na tuto aktualitu bude zákazník upozorněn formou e-mailu generovaného Help Deskem, na který se musí zaregistrovat zástupce zákazníka do 7 dnů po podpisu smlouvy na poskytování Řešitelského servisu ASW. ▪ Další vývoj ASW dle plánu vývoje zhotovitele (UPGRADE) spočívající v poskytování nových vývojových verzí ASW, včetně práva na přechod mezi jednotlivými alternativami ASW, zejména: ○ bez zvýšení ceny pro: - změnu operačního systému dle Port listu, - změnu databáze (uložení dat) dle Port listu, - změnu technologické architektury dodaného ASW (C/S apod.) ○ za zvýhodněnou cenu (rozdíl aktuálních cen) při nepřetržitém řešitelském servisu pro: - zvýšení počtu uživatelů - zvýšení počtu licencí, komerční využití ▪ Hot-Line 1. úrovně (základní) zahrnuje příjem hlášení o výskytu havarijních stavů pro poskytovaný ASW. Příjem hlášení je možný v zákaznickém portálu https://portal.ortex.cz (vstup pro registrované uživatele) pomocí Help Desku ORTEXu nebo telefonicky. Telefonní čísla pro Hot-line 1. úroveň jsou: 499 991 111, 499 991 444 v pracovní dny od 7,00 do 17,00 hodin. E-mailová adresa pro Hot-line 1. úroveň je: hotline@ortex.cz. ▪ Právo účasti na schůzkách uživatelů ASW pořádaných ORTEXem. ▪ Přístup na Help Desk (klientská zóna na www.ortex.cz), popř. k dalším informačním zdrojům. ▪ Zasílání Aktualit z vývoje s aktuálními informacemi o změnách v ASW. ▪ Poskytování „Základního školení“ k ASW uživatelům v termínech a v místech vyhlášených ORTEXem.

POZNÁMKY:

1. Řešitelský servis poskytuje ORTEX zákazníkům na základě uzavřené smlouvy.
2. ORTEX negarantuje návaznost starých verzí software, pro které nebyla uzavřena smlouva o dílo o poskytování řešitelského servisu na nově poskytnutý software.
3. Provádění změn a poskytnutí upravených výstupů (sestav, souborů, tabulek RDBS apod. – dále jen „výstupy“) se vztahuje pouze na výstupy zařazené do typového řešení. Tyto výstupy jsou uloženy v systémových vzorech (samostatné datové množiny vyjmenované v typové dokumentaci). Výstupy vytvořené jednorázovou

zakázkovou úpravou jsou ORTEXem udržovány pouze v případě, že je smluvně sjednán řešitelský servis (údržba) této zakázkové úpravy.

4. Cena řešitelského servisu je sjednána v obchodní smlouvě.
5. Řešitelský servis nezahrnuje další služby jako je zaškolení uživatelů, konverze dat, organizační doporučení, metodický dohled, instalace software apod.

SLUŽBY POSKYTOVANÉ NA ZÁKLADĚ JEDNORÁZOVÝCH OBJEDNÁVEK

Služby poskytované na základě jednotlivých, samostatných objednávek, souhrnně nazývané „**Jednorázově objednané služby**“, zahrnují zejména ad hoc poradenství k provozním problémům uživatelů, provádění změn nastavení SW (customizace, programování), správa a rozvoj informačních systémů a technologií (dále jen IS/IT), analytické, školicí a další související činnosti prostřednictvím e-mailu, telefonu, vzdáleného připojení nebo přímou osobní účastí. Zákazník je objednáva zpravidla formou ticketu typu Požadavek, předanou objednávkou, e-mailem nebo ústně. Fakturovány jsou zpravidla ihned po provedení služby.

CENY

Níže uvedené základní ceníkové ceny platí pro zákazníky bez uzavřené smlouvy o zajišťování služeb.

Kód	Název	Cena [Kč bez DPH/hod]
S01	Školení, konzultace, poradenství k IS Orsoft Open, IS OR SYSTEM Open, DMS WEDA	1650
S02	Školení, konzultace, poradenství k řešením Microsoft (Microsoft 365, Dynamics 365, Power Apps...)	1850
S03	Systémové služby (např. serverové instalace a konfigurace HW, OS, DB, ...)	1800
S04	Analytické a programátorské služby	1650

POZNÁMKY:

1. Účtuje se každých započatých 6 minut (0,1 hodiny) práce, avšak minimálně 0,5 hodiny práce.
2. Pokud zákazník požaduje provedení služeb mimo pracovní dobu (7:00 – 17:00) v pracovní dny činí příplatek 50% k ceníkové sazbě.
3. Pokud zákazník požaduje provedení služeb v nočních hodinách (20.00 – 7.00 hod.), o víkendech nebo svátcích, pak činí příplatek 100% k ceníkové sazbě.
4. Zákazníci se sjednanou SLA smlouvou mohou mít sníženou cenu hodinové sazby.

Servisní služby, resp. **ROZŠÍŘENÁ PODPORA** poskytovaná na základě uzavřené obchodní smlouvy, jsou rozšiřující služby pro podporu provozu dodaných nebo spravovaných IS/IT s jejich definovanou úrovní pro sjednaný rozsah IS/IT – analogie **Service Level Agreement (SLA)**. Služby ROZŠÍŘENÉ PODPORY jsou volitelné a jsou poskytovány pro dále uvedené skupiny činností. A to na základě rozhodnutí zákazníka.

Typ služby	Oblast služeb	Služba a její popis
Placená paušálem	Servisní služby resp. ROZŠÍŘENÁ PODPORA	Služba " Hot-line 2. úroveň " zahrnuje ze sídla zhotovitele telefonicky v pracovní době od 7.00 do 17.00 hodin: - Příjem požadavků na IS/IT, rozbor situace a návrh řešení. - Organizační a systémové poradenství pro oblast dodaného ASW, základního software, databází, operačních systémů (dle Port listu zhotovitele) nebo námi dodaného HW k zabezpečení plné provozuschopnosti IS. Tato služba se sjednává v konkrétním maximálním časovém rozsahu měsíčně, např. 1 hodina měsíčně.
		Služba " Pohotovost/Garance reakční doby " zahrnuje v případě havarijního stavu zahájení servisního zásahu zhotovitele ve stanovené lhůtě od nahlášení. Služba může být doplněna o 3stupňovou klasifikaci vad a stanovení rozdílných lhůt pro jednotlivé typy vad.
		Služba „ Správa, podpora a rozvoj IS/IT “ zahrnuje: ▪ Konzultační a podpůrnou činnost pro sjednaný rozsah IS/IT. ▪ Řešení problémů IS/IT prováděné na vyžádání zástupcem objednatele. ▪ Instalace aktualizací IS prováděné na vyžádání zástupcem objednatele. Tato služba zahrnuje činnosti vykonávané prostřednictvím e-mailu, telefonu, vzdáleného připojení nebo přímou osobní účastí a bude vykonávána v konkrétním časovém rozsahu, např. 4 hodiny měsíčně.
		Služba „ Garant “ zahrnuje: ▪ Osobní hot-line garanta (koordinační a podpůrnou činnost pro IS/IT objednatele) prostřednictvím mobilního telefonu v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod, v konkrétním maximálním časovém rozsahu měsíčně, např. 1 hodina měsíčně.

POZNÁMKY:

1. Cena servisních služeb je sjednána v obchodní smlouvě.
2. V případě uzavření obchodní smlouvy poskytujeme zákazníkům nižší hodinovou sazbu pro služby v rámci paušálu i nad paušál oproti jednorázově poskytovaným službám, jako zvýhodnění za uzavření této smlouvy.

PROJEKTOVÉ SLUŽBY

Projektové služby poskytované na základě **samostatně uzavřené Smlouvy o dílo** nebo potvrzené objednávky zahrnují činnosti související s přípravou, realizací a uvedením do provozu (také souhrnně „Implementace“) dodávky IS/IT, které mají definovaný začátek a konec. Do těchto činností zpravidla patří analýza a návrh, instalace, konfigurace, nastavení, konzultace, školení, vedení projektu.

Ceny i další parametry služeb (obsah, čas) jsou sjednány vždy v samostatné obchodní smlouvě.

DALŠÍ SOUVISEJÍCÍ CENY

Kód	Název		Měrná jednotka	Cena [Kč bez DPH]
N01	Cestovné		km	11,-
N02	Ztráta času na cestě		hodina	300,-

Poznámky:

1. Náklady za ubytování, případně další výdaje spojené s cestovními výdaji, se účtují dle skutečnosti.
2. Výjezdní místo je vždy sídlo ORTEXu, pokud ve smlouvě nebo dohodou není stanoveno jinak.