



ORTEX spol. s r.o., Resslova 935/3, 500 02 Hradec Králové 2

DIČ  
CZ00529745

IČ  
00529745

BANKOVNÍ SPOJENÍ  
Fio banka, a.s., IČK  
účet [redacted]

E-mail  
ortex@ortex.cz  
http://www.ortex.cz

TELEFON  
499 991 111

FAX  
499 991 999

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

## Smlouva o dílo

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

číslo: SZS/15/R0092/0257

### 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 Hradec Králové**  
zastoupený: MUDr. Zdeněk Fink, primátor města  
sídlo: Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové  
IČ (DIČ): 00268810 (CZ00268810)

uzavírají tuto smlouvu o dílo o poskytování řešitelského servisu a servisních služeb k dodanému programovému vybavení IS Orsoft RADNICE, moduly Majetek a Sociální agenda (dále jen „smlouva“).

### I.

#### Uvodní ustanovení

1. Statutární orgány (příp. osoby oprávněné k podpisu smlouvy) uvedené v záhlaví smlouvy prohlašují, že jsou oprávněni v souladu s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy příslušné smluvní strany podepsat bez dalšího tuto smlouvu o dílo.
2. Zhotovitel prohlašuje, že má všechna podnikatelská oprávnění potřebná k provedení díla dle této smlouvy, a že i v dalším je oprávněn provést dílo dle této smlouvy.

### II.

#### Předmět smlouvy

1. Dílem se dle této smlouvy rozumí závazek zhotovitele poskytovat Objednateli služby specifikované v písemných číslovaných Přílohách k této Smlouvě a za podmínek v nich stanovených. Jedná se především o řešitelský servis, údržbu a konzultace související s provozem programového vybavení IS Orsoft RADNICE, moduly Majetek a Sociální agenda.
2. Služby budou zhotovitelem poskytovány v souvislosti s již dříve dodaným programovým vybavením IS Orsoft RADNICE, moduly Majetek a Sociální agenda, které zhotovitel vytvořil pro objednatel.

### III.

#### Cena

1. Cena za paušální i mimopaušální služby (služby objednané objednatel nad rámec paušálních služeb) poskytované podle této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 1.
2. Cena za mimopaušální služby (služby objednané objednatel nad rámec paušálních služeb) se sjednává ve výši dle platného ceníku zhotovitele na základě skutečného objemu realizovaných služeb. Hodinová sazba mimopaušálních služeb se započítává za každou započatou hodinu fakturovaného servisního zásahu každého

servisního pracovníka. Objednatel má nárok na nižší hodinovou sazbu jako zvýhodnění za uzavření této smlouvy. Zvýhodněná sazba pro objednatele je uvedena v Příloze č. 1.

3. Pro cenu paušálních služeb poskytovaných zhotovitelem dle Přílohy č. 1 se dále ujednává, že objednatel souhlasí s automatickým prováděním nové kalkulace ceny těchto služeb a současně též se změnou ceny těchto služeb podle nové kalkulace, dojde-li k:

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

Maximální meziroční nárůst ceny software může činit státem uznaný inflační koeficient.

#### IV.

##### Platební podmínky

1. Vyúčtování služeb poskytnutých podle této smlouvy provádí zhotovitel daňovým dokladem (fakturou) takto:
  - 1.1. Vyúčtování paušálních služeb provede zhotovitel měsíčně daňovým dokladem (fakturou) zpravidla po skončení kalendářního měsíce ve výši sjednané v Příloze č. 1, a to bez ohledu na skutečný rozsah poskytnutých služeb.
  - 1.2. Vyúčtování objednaných služeb provede zhotovitel daňovým dokladem (fakturou) vždy po splnění služby, a to nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce podle Přílohy č. 1 na základě servisního listu podepsaného objednatelem.
  - 1.3. Vyúčtování nákladů spojených s cestovními výdaji a náhrady za čas strávený na cestě provede zhotovitel podle čl. III odst. 3.Daňové doklady (faktury) jsou splatné do 14 dnů od jejich doručení objednateli. V pochybnostech se má za to, že vyúčtování bylo doručeno objednateli druhý den od jeho odeslání.
2. Pro případ prodloužení objednatele s úhradou daňových dokladů (faktur) dle odst. 1 je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli úrok z prodloužení ve výši stanovené obecně platnými právními předpisy.
3. Pro případ, že zhotovitel nedodá plnění dle čl. II řádně a včas, zavazuje se objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,5% z aktuální prodejní ceny zakoupeného software za každý den prodloužení. Výše uvedenými smluvními pokutami není dotčen nárok objednatele na náhradu škody. Ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, se nepoužije.
4. Stane-li se zhotovitel nespolehlivým plátcem ve smyslu §106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o DPH), je povinen neprodleně o tom informovat objednatele.
5. Bude-li zhotovitel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátec ve smyslu §106a zákona o DPH, je objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. §109a zákona o DPH. O tuto část bude ponížena fakturovaná cena a zhotovitel obdrží pouze cenu předmětu koupě bez DPH.
6. Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Dojde-li po uzavření smlouvy ke změně účtu zhotovitele, který je zveřejněn na stránkách České daňové správy, je zhotovitel povinen o tom neprodleně informovat objednatele.

#### V.

##### Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel neodpovídá za obsahovou správnost a úplnost zpracovávaných dat.
2. Zhotovitel odpovídá za zajištění plné konzistence dat při změně podsystému v rámci řešitelského servisu.
3. Při distribuci změněného software bude zhotovitel distribuovat "Seznam změn" v software a dokumentaci, případně při velkém rozsahu změn novou dokumentaci.
4. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí přístupu na Help Desk ([www.ortex.cz](http://www.ortex.cz) – Klientská zóna – aplikace RNP) je objednatel povinen učinit zápis na www stránky neprodleně poté, jakmile je to možné.
5. V případě, že objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedené kontakty, nebude na ně zhotovitel brát zřetel.
6. Zápis požadavku na RNP Help Desku je smluvními stranami obecně chápán vždy jako objednávka. Požadavek bude vyřízen bez nákladů pro objednatele (zdarma) v případě, že zhotovitelem bude v průběhu jeho řešení vyhodnoceno a potvrzeno, že se jedná o vadu softwaru. V opačném případě musí zhotovitel informovat objednatele o ceně provedení objednávky a objednatel ji musí prokazatelně (pisemně) potvrdit.

7. Zhotovitel i objednatel se zavazují stanovit zodpovědného zástupce a kontaktní adresy pro vzájemnou komunikaci nejpozději do sedmi dnů ode dne uzavření této smlouvy. Odpovědnými zástupci zhotovitele pro plnění předmětu této smlouvy jsou stanoveni: [redacted] ve věcech obchodních, [redacted] a [redacted] ve věcech technických. Odpovědnými zástupci objednatele pro plnění předmětu této smlouvy jsou stanoveni: Ing. Jan Nagy ve věcech smluvních, Ing. Petr Novák, Mgr. Irena Havelková a Michal Kněžour ve věcech technických.
8. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli při plnění smlouvy součinnost v rozsahu požadovaném zhotovitelem.

## VI.

### Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá s účinností od 1. 5. 2015 na dobu neurčitou. Objednatel i zhotovitel mohou tuto smlouvu vypovědět písemnou formou s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po dni jejího doručení druhé smluvní straně.
2. Ustanovení předchozího odstavce platí i pro částečnou výpověď této smlouvy tedy i pro výpověď jednotlivé služby bez nutnosti výpovědi celé této smlouvy.
3. Prodlení objednatele s úhradou daňových dokladů zhotovitele (čl. IV) delší než tři měsíce se považuje za podstatné porušení této smlouvy. Zhotovitel je oprávněn po dobu, po kterou trvá toto prodlení, pozastavit poskytování služeb podle této smlouvy. Zhotovitel je dále oprávněn pozastavit zasilání distribučních médií objednateli. Tato distribuční média budou pro objednatele připravena v sídle zhotovitele k vyzvednutí proti hotovostní platbě dlužné částky nebo proti předložení potvrzení o úhradě v bance na účet zhotovitele.
4. Zhotovitel i objednatel jsou v případě podstatného porušení této smlouvy oprávněni od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně, nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.

## VII. Ochrana informací

1. Obě strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Obě strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a subdodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly dotčenou stranou označeny jako veřejné, které se týkají dotčené strany nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně dotčenou stranou označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je některá ze stran schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této smlouvy.
6. Zhotovitel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému Města Hradec Králové nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Zhotovitel předem zaváže mlčenlivostí všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním zhotovitele podle této Smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými Městem Hradec Králové. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
7. Obě strany se výslovně zavazují v rámci plnění této Smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému Města Hradec Králové před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům. Město Hradec Králové je povinno předcházet ztrátě, nebo poškozením dat jejich zálohováním.

## VIII.

### Společné prohlášení

1. Objednatel i zhotovitel společně prohláší, že ke dni uzavření této smlouvy se ruší smlouva č. SZS/2003/136 z 13.2.2004 ve znění dodatku č. 1 ze dne 31.5.2004, dále pak smlouva č. RS1/03/R0092/1066 ze dne 13.2.2004.
2. Veškeré závazky z výše uvedených smluv ve znění jejich dodatků byly ke dni podpisu této smlouvy vyrovnané, což smluvní strany stvrzují svými podpisy na této smlouvě.

## IX.

### Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se vztahuje i na software dodaný objednateli zhotovitelem po uzavření této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace získané v souvislosti s plněním této smlouvy, které získají 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.
3. Touto smlouvou se ruší ustanovení Všeobecných dodacích podmínek (dále jen „VDP“), které byly součástí smluv o dílo k tomuto datu uzavřených mezi objednatel a zhotovitelem, a to v částech, ve které tyto VDP upravují poskytování řešitelského servisu.
4. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zejména § 2586 a násl. o smlouvě o dílo.
5. Měnit nebo doplňovat text smlouvy je možné jen formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany sjednávají, že § 564 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se nepoužije, tzn., měnit nebo doplňovat text smlouvy je možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Možnost změny smlouvy jinou formou smluvní strany vylučují.
6. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy, na které se smlouva v textu odvolává, tj.:
  - příloha č. 1: „Specifikace služeb“,
  - příloha č. 2: „Rekapitulace aktuálního stavu poskytnutého software, pro který jsou poskytovány služby“,
  - příloha č. 3: „Ceník služeb“.
7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti smlouva nabývá 1.5.2015.
8. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným /účinným, které nepřechází odpovědnost původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
9. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na smluvní pokutu.
10. Smlouva je vypracována ve čtyřech vyhotoveních, po dvou pro každou smluvní stranu.

zhotovitel

objednatel

V Hradci Králové dne 30.4.2015

V ..... 15. 05 2015

Podpis: 

Podpis: 

Osoba: Ing. Jan Vaněk

Osoba: MUDr. Zdeněk Fink

Funkce: jednatel

Funkce: primátor města

Razítko: 

Razítko: 

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

Typ služby	Služba	Popis	Cena v Kč bez DPH
Paušální	Řešitelský servis	<p>Řešitelský servis zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Zpracování změn právních předpisů do softwaru včetně distribuce upraveného softwaru.</b> Distribuce upraveného softwaru bude v maximální možné míře provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů, nejpozději do 90 dnů od zveřejnění nového právního předpisu, popř. novely dříve platného předpisu. Zhotovitel může tento svůj závazek splnit také umístěním aktualizace (update) na svých webových stránkách. Objednatel je o umístění aktualizace upozorněn automatickým e-mailem na základě jeho registrace v klientské zóně ORTEXu.</li> <li>▪ <b>Další vývoj softwaru dle projekčního plánu zhotovitele</b> spočívající v poskytování nových vývojových verzí softwaru, včetně práva na přechod mezi jednotlivými alternativami softwaru, zejména: <ul style="list-style-type: none"> <li>- změnu operačního systému dle Port listu,</li> <li>- změnu databáze (uložení dat) dle Port listu,</li> <li>- změnu technologické architektury dodaného softwaru (C/S apod.) za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém řešitelském servisu,</li> <li>- zvýšení počtu uživatelů za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém řešitelském servisu,</li> <li>- zvýšení počtu licencí, komerční využití za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém řešitelském servisu.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Hot-Line 1. úrovně (základní)</b> zahrnuje příjem hlášení o výskytu havarijních stavů pro poskytovaný software. Nahlášení požadavků je možné na <a href="http://www.ortex.cz">www.ortex.cz</a> v Klientské zóně (Vstup pro registrované uživatele) pomocí RNP-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: <a href="mailto:hot-line@ortex.cz">hot-line@ortex.cz</a>.</li> <li>▪ <b>Právo účasti na schůzkách uživatelů</b> softwaru pořádaných zhotovitelem.</li> <li>▪ <b>Přístup na Help Desk</b> (klientská zóna na <a href="http://www.ortex.cz">www.ortex.cz</a>), popř. k dalším informačním zdrojům.</li> <li>▪ <b>Zasílání Aktualit</b> z projekce s aktuálními informacemi o změnách v software.</li> <li>▪ <b>Poskytování „Základního školení“</b> k softwaru uživatelům v termínech a v místech vyhlášených zhotovitelem.</li> </ul>	5.438,- Kč měsíčně
	Pohotovost	Služba "Pohotovost" zahrnuje v případě havarijního stavu zahájení servisního zásahu zhotovitele ve lhůtě do 48 hodin ( v pracovní dny) od nahlášení.	
	Podpora IS	<p>Služba „Podpora IS“ zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konzultační a podpůrnou činnost pro dodaný aplikační SW.</li> <li>▪ On-line řešení problémů pro dodaný aplikační SW prováděné na vyžádání zástupcem objednatele.</li> <li>▪ Instalace aktualizací IS prováděné na vyžádání zástupcem objednatele.</li> </ul> <p>Tato služba zahrnuje e-mailové, telefonické nebo osobní poradenství. Služba osobního poradenství bude vykonávána v rozsahu <b>4 hodiny měsíčně</b>. Požadavky budou předávány zodpovědným zástupcem objednatele zodpovědnému zástupci zhotovitele a budou vzájemně odsouhlaseny. Provedené práce budou objednatelem potvrzeny na servisním listu.</p>	5.561,- Kč měsíčně

CELKEM			10.999,- Kč měsíčně
Mimopaušální	Objednané servisní služby	<p>Služba „Objednané servisní služby“ zahrnuje konzultační a podpůrnou činnost pro dodané aplikační SW nad rámec servisního paušálu, provádění změn nastavení SW (customizace, programování), analytické, školicí a další související činnosti prostřednictvím e-mailu, telefonu, vzdáleného připojení nebo přímou osobní účastí servisního konzultanta.</p> <p>Ke dni uzavření této smlouvy číni sazby v této kategorii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Základní činnosti – sazba B 850,-Kč</li> <li>- Speciální činnosti – sazba C 960,-Kč</li> </ul> <p>viz Příloha č. 3</p>	Kategorie II.

**Pozn.:**

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

**Příloha č. 2 – Rekapitulace aktuálního stavu poskytnutého software, pro který jsou poskytovány služby**

**1. Aplikační software:**

**1.1 Systém: Orsoft RADNICE STANDARD**  
var. C/S s tenkým klientem  
& DB MS SQL Server

**Operační systém / počet uživatelů**  
**Server:** WINDOWS Server 2012,2008 / 5 uživ.  
**Pracovní stanice:** WINDOWS 8, 7, Vista/ 1 uživ.

Licenční číslo: [REDACTED]

Aktivační klíč: [REDACTED]

Sys.	PS	SÚ	Var.	Název	Počet lic.	Pořadí licencí	Komerční využití	Cena Kč
<b>Server: WINDOWS 2000, 2003 Server / 5 uživ.</b>								
00	30			<b>MAJETEK:</b>				
00	30	G0		- Evidence dlouhodobého majetku	1	1.		29 820,00
00	30	G1		- Operativní evidence drobného majetku	1	1.		8 710,00
00	30	G2		- Plánování odpisů	1	1.		11 700,00
00	30	G9		- Účtovací maska majetku	1	1.		5 440,00
00	30	GS		- Zakázkové programy	1	1.		5 440,00
00	81			<b>STÁTNÍ SPRÁVA:</b>				
00	81	B2		- Sociální agenda	1	1.		209 830,00
00	90			<b>KMENOVÁ DATA SYSTÉMU:</b>				
00	90	O0		- Základní část	1	1.		27 110,00
00	90	O5		- Generátor výstupů	1	1.		4 630,00
00	91			<b>ADMINISTRACE SYSTÉMU:</b>				
00	91	XA		- Podpora C/S s tenkým klientem	1	1.		36 212,00
00	9S			<b>PODPORA DB MS SQL Server:</b>				
00	9S	20		- MS SQL Server	1	1.		36 212,00
<b>Pracovní stanice: WINDOWS 7, Vista, XP / 1 uživ.</b>								
00	91	XB		- Windows Klient	5	1.-5.		6 950,00
<b>Celkem aplikační software</b>								<b>382 054,00</b>



**ORTEX**

ORTEX spol. s r.o., Resslova 935/3, 500 02 Hradec Králové 2

DIC  
CZ00529745

IČ  
00529745

BANKOVNÍ SPOJENÍ  
Reiffeisenbank a.s., HK  
úče [REDACTED]

E-mail  
ortex@ortex.cz  
http://www.ortex.cz

TELEFON  
499991111

FAX  
499991999

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

# CENÍK

# SLUŽBY

Platnost : od 1.7.2011

Tímto ceníkem se ruší platnost ceníku ze dne 1. 1. 2009

ORTEX spol. s r. o.  
Resslova 935/3  
500 02 Hradec Králové  
E-mail:

hot-line@ortex.cz  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Speciální adresa přidělená v uzavřené smlouvě na poskytování služeb systémové integrace

Help Desk (RNP)  
Ústředna  
Systémová integrace  
Obchod  
Dispečink servisu  
Hot line 1. úrovně 7.00 - 17.00  
Hot line 2. úrovně 7.00 – 17.00

http://www.ortex.cz  
499 991 111  
499 991 222  
499 991 333  
499 991 409  
499 991 444  
xxx xxx xxx

Číslo přiděleno v uzavřené smlouvě na poskytování služeb systémové integrace.

Fax

499 991 999



# SLUŽBY

**OBLAST**

**ČINNOST**

## ŘEŠITELSKÝ SERVIS (ÚDRŽBA)

**ŘEŠITELSKÝ SERVIS ASW**

Zpracování změn právních předpisů do ASW

Vývoj ASW dle projekčního plánu ORTEXu

Hot-line 1. úroveň (základní)

Účast na schůzkách uživatelů software

Zasílání Informačního zpravodaje

Přístup na Help Desk

Základní školení

## SLUŽBY SYSTÉMOVÉ INTEGRACE

**PORADENSKÝ SERVIS**

Hot-line 2. úroveň (metodicko organizační poradenství pro dodaný software)

**PROVOZNÍ SERVIS**

Pohotovost

Dálková administrace

Externí správa systému

**SYSTÉMOVÁ INTEGRACE**

Výkon funkce vedoucího projektu IS

Vedení projektu

Dokumentační servis

## OSTATNÍ SLUŽBY

**OBJEDNANÉ SLUŽBY**

eServis

Prováděcí projekt

Služby dle dohody

## SLUŽBY POSKYTOVANÉ FIRMOU ORTEX

### A. SLUŽBY POSKYTOVANÉ NA ZÁKLADĚ SMLOUVY O ŘEŠITELSKÉM SERVISU

#### ŘEŠITELSKÝ SERVIS ASW

Řešitelský servis zahrnuje:

- **Zpracování změn právních předpisů do ASW**  
Služba „Zpracování změn právních předpisů do ASW“ zahrnuje zpracování změn právních předpisů do ASW, včetně distribuce upraveného software.  
Distribuce upraveného software bude v maximální možné míře provedena před termínem platnosti změn právních předpisů.  
Jedná se o činnosti nad rámec smluvní záruky a pro řádné fungování ASW jsou nezbytné.  
Dodávka prostřednictvím distribučních médií může být nahrazena umístěním aktualizace (update) na webových stránkách zhotovitele.
- **Další vývoj ASW dle projekčního plánu ORTEXu**  
Služba „Další vývoj ASW dle projekčního plánu ORTEXu“ zahrnuje poskytování nových vývojových verzí ASW, včetně práva na přechod mezi jednotlivými alternativami ASW.  
Jedná se zejména o:
  - změnu operačního systému dle Port listu,
  - změnu databáze (uložení dat) dle Port listu,
  - změnu technologické architektury dodaného ASW (C/S apod.) za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém Řešitelském servisu,
  - zvýšení počtu uživatelů za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém Řešitelském servisu,
  - zvýšení počtu licencí, komerční využití za rozdíl aktuálních cen při nepřetržitém Řešitelském servisu.
- **Hot-line 1. úroveň (základní)**  
Služba „Hot-line 1. úroveň“ zahrnuje základní poradenství k dodanému ASW a příjem hlášení o výskytu havarijních stavů pro dodaný ASW.
- **Účast na schůzkách uživatelů software**  
Služba „Účast na schůzkách uživatelů software“ zahrnuje právo účasti zákazníka na všech setkáních uživatelů firmy ORTEX.
- **Informační zpravodaj**  
ORTEX vydává Informační zpravodaj, který je v elektronické podobě k dispozici všem zákazníkům na portále [www.ortex.cz](http://www.ortex.cz). Informační zpravodaj obsahuje informace o nových projektech a směřování vývoje našich produktů.
- **Přístup na Help Desk**  
Služba „Přístup na Help Desk“ zahrnuje možnost oprávněného přístupu na Help Desk zhotovitele ([www.ortex.cz](http://www.ortex.cz)), popř. k dalším informačním zdrojům.
- **Základní školení**  
Služba „Základní školení“ zahrnuje poskytnutí základních školení v termínech a místech konání vyhlášených ORTEXem pouze v rámci řešitelského servisu (údržby).

#### HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

Nahlášení požadavků je možné na [www.ortex.cz](http://www.ortex.cz) v **Klientské zóně (Vstup pro registrované uživatele)** pomocí **RNP-Help Desku** zhotovitele nebo telefonicky na číslech 499 991 111, 499 991 444 (pouze v pracovní dny od 7.00 – 17.00 hod). Výjimečně lze pak použít e-mail [hot-line@ortex.cz](mailto:hot-line@ortex.cz).

**POZNÁMKA :**

1. Cena řešitelského servisu na jeden měsíc se sjednává ve výši 1,7 % z aktuální prodejní ceny zakoupeného software. Maximální meziroční nárůst ceny software může činit 3% plus oficiální inflační koeficient od poslední změny ceny software. Pokud je však stát zhotovitele odlišný od státu objednatele, navyšuje se cena řešitelského servisu o prokazatelné vícenásobky změn software podle předpisů státu objednatele, které zhotoviteli vznikly proti nákladům obvyklým, maximálně o 1,7% z aktuální prodejní ceny zakoupeného software. Cena řešitelského servisu nezahrnuje cenu distribučního media. Jeho cena včetně jeho přípravy je 50,- Kč.
2. Cena řešitelského servisu pro modul ECON na jeden rok se sjednává ve výši 16% z aktuální prodejní ceny jedné licence (mono). Při zakoupení každé další licence je řešitelský servis navýšen vždy o 10% z ceny pro jednu licenci (mono).
3. Řešitelský servis je zhotovitelem poskytován bezplatně 3 měsíce následující po měsíci, ve kterém bylo uskutečněno zdanitelné plnění dodávky software.
4. Zakoupení řešitelského servisu není povinné. V tomto případě zhotovitel negarantuje soulad dodaného ASW s následujícími změnami právních předpisů.
5. Provádění změn a distribuce 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 objednateli v rámci sjednaného smluvního vztahu pro konkrétní zakázkovou úpravu udržovány pouze v případě, že je smluvně sjednán řešitelský servis (údržba) této zakázkové úpravy.
6. Řešitelský servis se netýká požadavků na další služby jako zaškolení uživatelů, konverze dat, organizační doporučení, metodický dohled, instalace software apod. Zhotovitel však doporučuje objednateli, pokud nemá vlastní výpočetní středisko, uzavřít na tyto služby smlouvu o zajišťování služeb systémové integrace se zhotovitelem nebo jeho autorizovaným obchodním zástupcem, kterému zhotovitel udělil licenci pro poskytování této služby a má podporu zhotovitele.
7. Zhotovitel bude poskytovat objednateli, na základě samostatně uzavřené smlouvy, řešitelský servis pro zakoupený software po dobu nejméně osmi let ode dne prvního poskytnutí software zhotovitelem objednateli, pokud není v samostatně uzavřené smlouvě dohodnuto jinak.
8. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí www stránek je zákazník povinen učinit zápis na www stránky neprodleně, jakmile je to možné.
9. V případě, že zákazník ohlásí požadavek mimo výše uvedené kontakty, nebude na ně ORTEX brát zřetel.

## B. SLUŽBY POSKYTOVANÉ NA ZÁKLADĚ SMLOUVY O ZAJIŠŤOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ INTEGRACE

SMLOUVA O ZAJIŠŤOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ INTEGRACE poskytuje záruku smluvního zajišťování řady činností, které jsou předpokladem dobré funkčnosti IS/IT. Smlouvu je možné uzavřít na dále uvedené okruhy činností.

### PORADENSKÝ SERVIS

Poradenský servis zahrnuje:

- **Hot-line 2. úroveň (metodicko organizační poradenství k dodanému software)**  
Služba „Hot-line 2. úroveň“ ze sídla zhotovitele telefonicky v pracovní době od 7.00 do 17.00 hodin zahrnuje:
  - příjem hlášení o výskytu havarijních stavů, rozbor situace a návrh řešení,
  - kompletní organizační a systémové poradenství pro oblast dodaného aplikačního software, základního software a databázi (dle Port listu zhotovitele) k zabezpečení plné provozuschopnosti IS,
  - pravidelná dodávka informačního zpravodaje.
 Cena: 0,004 x cena ASW

### PROVOZNÍ SERVIS

Provozní servis zahrnuje:

- **Pohotovost:**  
Služba „Pohotovost“ zahrnuje v případě havarijního stavu zahájení servisního zásahu zhotovitele ve lhůtě 24/48/72 hodin (v pracovní dny) od nahlášení:  
Cena: 4 x sazba x koeficient

<p>▪ <b>Dálková administrace</b> Služba „Dálková administrace“ obsahuje činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dálková správa provozu dodaného ASW prováděná na vyžádání zástupcem objednatele,</li> <li>- on-line řešení problémů pro dodaný ASW,</li> <li>- pravidelná kontrola „spojení“ (1 x za měsíc).</li> </ul> <p>Tato služba bude vykonávána:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- v časovém limitu uvedeném v příloze „Rekapitulace současného stavu poskytovaných služeb“,</li> <li>- objednatel se zavazuje stanovit zodpovědného zástupce pro jednání se zhotovitelem nejpozději do 7 dnů od termínu uzavření smlouvy na poskytování služeb systémové integrace.</li> </ul> <p><b>Cena: hodiny x sazba x koeficient</b></p>
--

<p>▪ <b>Externí správa systému</b> Služba „Externí správa systému“ obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pravidelná kontrola funkčnosti ASW, ZSW a HW, kontrola úplnosti datových souborů a bezpečnostních kopií, kontrola a údržba diskových kapacit a další činnosti dle dohody se zákazníkem</li> </ul> <p><b>POZNÁMKA:</b></p> <p>1. Podmínkou pro tuto službu je uzavření smlouvy na „Dálkovou administraci“ a za účelem garance zásahu v požadovaném čase rovněž na „Pohotovost“.</p> <p><b>Cena : individuální kalkulace dle rozsahu</b></p>
--

### SYSTÉMOVÁ INTEGRACE

<p><b>Systémová integrace zahrnuje:</b></p> <p>▪ <b>Výkon funkce vedoucího projektu IS / Vedení projektu</b> Služba „Výkon funkce vedoucího projektu IS“ / „Vedení projektu“ zahrnuje z hlediska obchodního, technického, analytického a provozního:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- koordinační a podpůrnou činnost pro IS/IT objednatele v místě zhotovitele, v rozsahu do 2 hodin/měsíc, v termínu dle vzájemné dohody,</li> <li>- inspekční profylaktickou návštěvu zhotovitele v místě objednatele spojenou s kontrolou stavu IS/IT zpravidla 1 x ročně v termínu po dohodě s objednatelem,</li> <li>- na základě výsledků provedené inspekční profylaktické návštěvy vypracování protokolu o stavu IS/IT objednatele a návrhu řešení dalšího rozvoje IS/IT objednatele,</li> <li>- osobní hot-line vedoucího projektu prostřednictvím služeb mobilního telefonu (telefon, schránka, SMS zpráva) slouží pro kompletní organizační a systémové poradenství pro oblast dodaného aplikačního software.</li> </ul> <p><b>Cena: 0,005 x cena ASW</b></p>
---

<p><b>POZNÁMKA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Osobní hot-line bude poskytován v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod. ve smluvním rozsahu. Nad tento limit bude služba poskytována v sazbě služby eServisu.</li> <li>2. V době nedosažitelnosti vedoucího projektu bude stanoven jeho zástupce.</li> <li>3. Poskytování služby vedoucího projektu může být ze strany ORTEXu podmíněno uzavřením smlouvy o zajišťování služeb systémové integrace na hot-line 2. úroveň a pohotovost.</li> <li>4. Pro období realizace (dodávky IS/IT) se zpravidla uzavírá jednorázová smlouva, která je součástí kupní smlouvy a řeší koordinační činnost pro realizaci dodávky IS/IT z hlediska obchodního, technického, analytického a provozního.</li> <li>5. Cena výše uvedené jednorázové smlouvy se stanovuje individuálně dle objemu dodávky, termínu realizace, sankcí atd.</li> </ol>
--

<p>▪ <b>Dokumentační servis</b> Služba „Dokumentační servis“ obsahuje popis IS/IT objednatele v rozsahu dle jeho požadavku. <b>Cena: individuální kalkulace dle rozsahu</b></p>
---

### HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

<p>Pro služby vykonávané na základě Smlouvy o zajišťování služeb je pro příjem požadavků navíc k dispozici tel. číslo 499 991 xxx a e-mailová adresa. Oba kontakty budou sděleny při podpisu smlouvy.</p>
---

## C. OSTATNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ NA ZÁKLADĚ OBJEDNÁVEK

Níže uvedené služby jsou zhotovitelem poskytovány na základě samostatných objednávek objednatele.

OBJEDNANÉ SLUŽBY	
Objednané služby zahrnují:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>eServis</b> Služba „eServis“ zahrnuje dohodnuté konzultační a servisní práce k dodanému ASW a ZSW z místa zhotovitele. Cena: dle ceníku, případně individuální kalkulace</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prováděcí projekt</b> Služba „Prováděcí projekt“ garantuje vypracování Prováděcího projektu v rozsahu dle uzavřené obchodní smlouvy. Cena: individuální kalkulace dle rozsahu</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Služby dle dohody</b> Služba „Služby dle dohody“ zahrnuje poskytování dalších služeb souvisejících s ICT objednatele. Cena: dle ceníku, případně individuální kalkulace dle rozsahu</li> </ul>	

## CENY OSTATNÍCH SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NA ZÁKLADĚ OBJEDNÁVKY

### 1. INSTALACE HW A ZSW

Název	Cena
Operační systém WINDOWS, Linux, UNIX (dle dohody)	5 500 Kč
Databáze	dle dohody
Instalace HW	dle dohody

### 2. INSTALACE APLIKAČNÍHO SOFTWARE (první instalace)

Systém / podsystém	Cena
Orsoft (1)	7 000,- Kč
Orsoft / Kmenová data (2)	2 100,- Kč
Orsoft / Ostatní podsystémy (2)	700,- Kč
Orsoft / Podpora C/S včetně max. 5 Windows Klientů (3)	9 000,- Kč
Orsoft / Podpora DB	9 000,- Kč
Orsoft / Business Intelligence (BI)	dle dohody
Microsoft Dynamics CRM (4)	10 000,- Kč
IBM Lotus Domino Server (3, 4)	10 000,- Kč

#### POZNÁMKA :

1. Instalace neobsahuje instalaci Podpory C/S a Podpory DB.
2. V případě instalace jednotlivých podsystémů.
3. Cena instalace dalších klientů je 300,- Kč / klient.
4. Uvedená cena je minimální a závisí na složitosti instalace

### 3. OBJEDNANÉ SLUŽBY DLE CENÍKOVÝCH SAZEB

- **Základní činnosti - hodinová sazba „ B “ :**
  - školení ASW
  - implementace ASW
  - poradenství a konzultace k ASW
  - správa ASW
  - pomocné práce v oblasti ICT
  
- **Speciální činnosti - hodinová sazba „ C “ :**
  - havarijní služba pro ASW
  - programátorské práce
  - výkon funkce vedoucího projektu IS
  - systémová integrace dodaného ASW v rámci IS/IT
  - podpora strategického rozhodování v homogenních IS/IT  
(BI, Controlling, CRM, ECON, IBM LOTUS NOTES)
  - implementace ZSW
  - poradenství a konzultace k ZSW
  - správa ZSW
  
- **Speciální činnosti - hodinová sazba „ D “ :**
  - eServis pro ZSW
  - havarijní služba pro ZSW
  - analyticko-programátorské práce
  - informační strategie
  - vedení složitých heterogenních projektů
  - systémová integrace v heterogenním IS/IT
  - podpora strategického rozhodování v heterogenních IS/IT  
(BI, Controlling, CRM, ECON, IBM LOTUS NOTES)

Činnost	Kat. II	Kat. III	Kat. IV	Kat. V
	Základní činnosti – sazba B	850,- Kč	950,- Kč	1150,- Kč
Speciální činnosti – sazba C	960,- Kč	1 070,- Kč	1300,- Kč	2500,- Kč
Speciální činnosti – sazba D	1 300,- Kč	1500,- Kč	1800,- Kč	3500,- Kč
Činnosti realizované vzdáleným připojením (např. pomocí programu TeamViewer)	Cena za servisní zásah, který svou délkou nepřesáhne půl hodiny, je 600 Kč. Cena za servisní zásah v délce maximálně do 1 hodiny je 1070 Kč. Cena za každou další započatou hodinu je 1070 Kč.			
Vytvoření konverzního programu pro převod souboru z jiného systému	Cena je individuální dle složitosti konverze dat.			
<b>POZNÁMKA :</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ceny uvedené v ceníku jsou platné pro obvyklé dodací podmínky. V případě, že odběratel požaduje mimořádné podmínky dodávky (krátké termíny, vyšší záruky, velký objem prací) je toto možné sjednat individuálně.</li> <li>2. Objednávky služeb nad rámec uzavřených smluv je nutno vyžádat minimálně 10 dnů před požadovaným termínem. Požadavky na rychlejší plnění budou účtovány jako havarijní služba. Pro ostatní služby se sjednává termín dodání individuálně.</li> <li>3. Požadavky na konzultace a služby budou pro objednatele, kteří nemají uzavřenou smlouvu na ŘEŠITELSKÝ SERVIS, účtovány zpravidla v kategorii „IV D“ s formou úhrady hotově (resp. zálohou předem).</li> <li>4. V případě, že objednatel požaduje provedení služeb v době noční práce, víkendu nebo svátků, pak je práce účtována s 50% přírůžkou.</li> </ol>				

#### 4. ŠKOLENÍ

Název školení	Cena za 1 účast	Doba	Termíny
Generátor výstupů	dle individuální kalkulace	1 den	dle dohody
Správce IS Orsoft	9.000,- Kč	1 den	dle dohody
Správa Orsoftu s podporou C/S	9.000,- Kč	1 den	dle dohody
Správa Orsoftu s podporou DB	9.000,- Kč	1 den	dle dohody
Další školení pořádaná ORTEXem mimo Řešitelský servis	dle individuální kalkulace	1 den	dle dohody
Administrace UNIXu, Linuxu, WINDOWS	dle individuální kalkulace	1 den	dle dohody
<b>POZNÁMKA:</b>			
1. Úhrada za školení je předem nebo v hotovosti před zahájením školení, nebo na základě vystaveného daňového dokladu (faktury).			
2. Dohodou je možné sjednat i školení v sídle objednatele a v dohodnutém termínu za dohodnutou cenu.			

#### KATEGORIE PRO SYSTÉMOVOU INTEGRACI

Jednotlivé služby jsou odstupňovány do kategorií:

Kategorie II	jednoduchý a malý IS/IT
Kategorie III	středně složitý IS/IT
Kategorie IV	velký IS/IT
Kategorie V	kombinovaný IS/IT

Zařazení do kategorie může být sjednáno ve smlouvě o poskytování služeb systémové integrace nebo uvedeno v potvrzení objednávky na služby, popřípadě servisním listu.

#### DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- Ke všem službám poskytovaným mimo sídla zhotovitele je účtováno cestovné 8,50 Kč / km + 200,- Kč za každou hodinu ztráty času na cestě a náklady za ubytování, případně další výdaje spojené s cestovními výdaji. Výjezdní místo je vždy sídlo zhotovitele pokud ve smlouvě nebo dohodou není stanoveno jinak.
- Při uzavření smlouvy o poskytování služeb systémové integrace bude pro objednané služby poskytována paušální sleva formou snížení ceníkové kategorie o 1 stupeň.
- Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH (DPH bude účtováno podle zákonných sazeb).

#### SEZNAM ZKRATEK

ASW	- aplikační software
Cena ASW	- aktuální ceníková cena aplikačního software (v rozsahu smlouvy na řešitelský servis)
C/S	- Client Server (klient server)
CRM	- Customer Relationship Management = Řízení zákaznických vztahů
DB	- databáze
DPH	- daň z přidané hodnoty
Hodiny	- počet hodin sjednaných ve smlouvě
HW	- hardware
ICT	- Information and Communication Technology (informační a komunikační technologie)
IS	- informační systém
IS/IT	- informační systém/informační technologie
Koeficient	- koeficient = 2/1/0,5 (podle pohotovosti 24/48/72 hodin)
RDBS	- relační databázový systém
RNP	- reklamace náměty požadavky
Sazba	- sazba „B“ příslušné kategorie uživatele (není-li uvedeno jinak)
ZSW	- základní software