# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY č. 01/2017-R; č. DZS: SML/132/2017

uzavřená podle § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník

Smluvní strany

|  |  |
| --- | --- |
| **Dodavatel:** | **KS - program, spol. s r.o.** |
|  | se sídlem: | Rokytnice 153, Vsetín, PSČ: 755 01 |
|  | IČ: | 43963617 | DIČ: | CZ 43963617 |  |
|  | Zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C vložka 2189 |
|  | Banka: | KB Vsetín | Číslo účtu: | XXX |  |
|  | IBAN: | XXX | BIC: | XXX |  |
|  | Jednající: | Ing. Jiří Baroš, jednatel společnosti |
| jako „Dodavatel „ na straně jedné |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel:** | **Dům zahraniční spolupráce** |
|  | se sídlem: | Na Poříčí 1035/4, Praha 1, PSČ: 110 00 |
|  | IČ: | 61386839 | DIČ: | CZ61386839 |  |
|  |  |
|  | Banka: | ČNB | Číslo účtu:  | XXX |  |
|  | IBAN: | xxxxxxxxxxxxxxx | BIC: | xxxxxxxxxxxxxxx |  |
|  | Jednající: | Ing. Dana Petrova, ředitelka,  |
| jako „Objednatel „ na straně jedné |

spolu uzavřeli tuto Smlouvu

### Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat po dobu trvání smluvního vztahu Objednateli služby spočívající v poskytování technické podpory k programovému vybavení:

**KS mzdy PROFi a KS portál**

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

1. Technická podpora se poskytuje pro 1 společnost, vyjmenovanou v příloze č. 2 této smlouvy, do celkového součtu 1000 platných evidovaných osobních čísel a neomezený počet uživatelů.
2. Programové vybavení bude u Objednatele provozováno pod operačním systémem Microsoft Windows a databázovým systémem MS SQL Server 2008.
3. Rozsah technické podpory.
4. Poskytování nových verzí APV, dle čl. II. odst. 1.
5. Poskytování telefonických konzultací k funkcionalitě APV v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hod
6. Odstraňování vad APV v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hod
7. Metodická podpora, metodika organizace zpracování dat pomocí APV
8. Písemné upozorňování na změnu legislativy s popisem nastavení parametrů
9. Písemné upozorňování na změnu metodiky zpracování dat v APV
10. Poskytování nových verzí a změn prostřednictvím Internetu
11. Předmětem plnění není:
12. řešení provozních poruch dle čl. III. odst. 3.;
13. poskytování technické podpory a poradenství k software třetích stran;
14. poskytování technické podpory a poradenství k hardware.

### Termíny plnění smlouvy

1. Poskytování nových verzí z hlediska souladu s účinnými právními předpisy bude prováděno v takovém časovém předstihu, aby nebyla ohrožena uzávěrka mezd, řešení personálních činností nebo informační a oznamovací povinnosti zákazníka v době platnosti nových právních předpisů. Ke všem novým verzím bude uvolněna dokumentace obsahující popis změn včetně odkazů na příslušná zákonná ustanovení a vysvětlení těchto změn. Dodavatel se zavazuje dodávat nové verze včetně všech specifikací funkcionalit, které byly dříve pro Objednatele vytvořeny. Dodavatel však neodpovídá za udržování specifických funkcionalit ve stavu odpovídajícím účinným právním předpisům.
2. Dodavatel neodpovídá za nesoulad APV s jinými než právními předpisy ČR vyhlášenými ve Sbírce právních předpisů. Dodavatel neodpovídá za nesoulad APV s normami či předpisy např. pojišťoven či doporučenými pravidly a metodikami, stejně tak jako s právními předpisy, které se přímo netýkají sjednaných funkcionalit nebo se týkají pouze výjimečných případů zaměstnanců a nejsou tak standardem obdobných APV. Takové úpravy si mohou smluvní strany sjednat samostatně v rámci této smlouvy na základě požadavku Objednatele.
3. Dodavatel neodpovídá za soulad s právními předpisy, pokud legislativní proces nebyl ukončen, tzn., zejména pokud nedošlo k vydání prováděcích předpisů, které mají přímý dopad na funkcionalitu APV.
4. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními zákona. S přihlédnutím k zákonu č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích konstatují obě smluvní strany na základě vzájemné dohody, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, může činit maximálně částku sto tisíc (100.000,-) korun českých.
5. Dodavatel odpovídá pouze za zaviněné porušení smluvních povinností.
6. Dodavatel se zavazuje reagovat na běžné požadavky (dotaz, objednávka) Objednatele bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 2 pracovních dnů, a v době od 25. do 10. dne měsíce do 24 hodin, v pracovních dnech, od oznámení Objednatelem.
7. Dodavatel se zavazuje odstranit reklamované vady bez zbytečného odkladu ve lhůtách uvedených v tabulce níže nebo předložit Objednateli ve shodném termínu návrh řešení s termínem odstranění reklamované vady, který umožní zpracovat mzdy v termínu mzdové uzávěrky a zároveň neovlivní výsledek užití APV, a to za předpokladu, že Objednatel nahlásí vadu alespoň 24 hodin před plánovanou uzávěrkou mezd. Spolu s alternativním návrhem řešení dodá Dodavatel informací o předpokládaném termínu odstranění reklamované vady.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kritická vada** | **Zásadní vada** | **Nepodstatná vada** | **Provozní porucha** |
|  |  |  |  |
| Maximální doba řešení | Maximální doba řešení | Maximální doba řešení | Maximální doba řešení |
|  |  |  | K provozním poruchám je možné předložit pouze nezávazné doporučení a to na základě přesně definovaných potíží. |
| **V běžném provozu** | **V běžném provozu** | **V běžném provozu** |
| 24 hod. | 48 hod. | 144 hod. |
|  |  |  |
| **V době uzávěrky mezd** | **V době uzávěrky mezd** | **V době uzávěrky mezd** |
| 12 hod. | 24 hod. | 72 hod. |

1. Vyskytnutí vady je Objednatel povinen oznámit Dodavateli bezprostředně poté, co se vada projeví. Objednatel zasílá požadavky na opravu v písemné formě prostřednictvím internetové aplikace HelpDesk nebo zasláním Chybového hlášení z APV. Oznamované vady plnění musí být dostatečně specifikovány, tj. uvede se zejména:
2. označení programového vybavení, u něhož se vada projevila;
3. číslo verze;
4. popis vady, případně jejich projevů;
5. čas, kdy se vada projevila;
6. konkrétní činnost, při které se vada projevila;
7. osoby, které vadu zjistily;
8. kontaktní osoby pro odstraňování vady;
9. Před nahlášením vady či požadavku je Objednatel povinen ověřit, že daný stav není možné odstranit za pomocí standardních uživatelských znalostí a informací obsažených v uživatelské dokumentaci.
10. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Kritické nebo zásadní vady v oboustranně dohodnuté lhůtě, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši:

|  |  |
| --- | --- |
| **Smluvní pokuta** | **Prodlení s odstraněním vady ve dnech** |
| **448,48** Kč | 1. - 15. den |
| **896,96** Kč | 16.-30. den |
| **1.345,44** Kč | 31. a každý další den |

1. Smluvní pokuta v případě prodlení Dodavatele s odstraněním Kritické nebo zásadní vady může dosáhnout maximálně výše ročního poplatku za poskytování technické podpory dle č. IV. odst. 1.
2. Objednatel není oprávněn zasahovat do poskytnutých verzí programového vybavení. V případě porušení tohoto ustanovení neodpovídá Dodavatel za případné vady a škodu vzniklé takovýmto zásahem.
3. Odpovědné osoby, pověřené komunikací za obě smluvní strany, jsou uvedeny v kompetenční doložce smlouvy, která je Přílohou č. 1. této smlouvy.
4. Pokud bude Požadavek Objednatele takového charakteru, že Dodavatel nebude oprávněn tento daný stav řešit (tj. Dodavatel nedodal předmět, produkt nebo službu, u které se vada vyskytla), zavazuje se Objednatel zjištěnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u vlastníka zdrojového kódu nebo dodavatele hardware a Dodavatele neprodleně informovat o postupu řešení.
5. Pokud to bude nutné pro podrobnou analýzu a řešení dotazu či vady, může si Dodavatel vyžádat od Objednatele potřebné informace. Termín řešení dotazu či vady se tak posunuje o dobu prodlení s dodáním vyžádaných informací.
6. Zjistí-li KS-program při vyřizování požadavku na uplatnění práva plynoucího z odpovědnosti za vady (reklamace vady), že reklamace je neoprávněná (vada byla způsobena neodborným zásahem, neznalostí problematiky, případně se Objednatel neřídil pokyny v uživatelské příručce), vyúčtuje Objednateli náhradu za ztrátu času při vyřizování reklamace ve výši aktuální ceny konzultantské hodiny za každou započatou hodinu, která je uvedena v Ceníku (Příloha č.4. této smlouvy).
7. Za neoprávněnou reklamaci jsou označeny ty případy, kdy Objednatel věděl nebo měl a mohl vědět, např. z Uživatelské příručky, Metodické příručky přístupné na webu či školení, že se nejedná o vadu. Za neoprávněnou reklamaci je dále považován také případ, který vznikl neznalostí uživatele způsobenou nedostatečným nebo žádným školením k dané problematice v APV z jakéhokoliv důvodu ležícího na straně Objednatele.
8. Kromě a nad úroveň smluvní technické podpory specifikované v Příloze č. 2. se Dodavatel zavazuje poskytnout Objednateli na vyžádání a po vzájemné dohodě další technickou podporu APV, programovou podporu a případné další služby, jejichž cenu a podmínky jejich poskytování dohodnou strany zvlášť před realizací těchto služeb.
9. Dodavatel se zavazuje na základě písemné objednávky Objednatele provádět instalaci nových verzí svými kapacitami v sídle Objednatele. Součástí instalace nové verze bude i seznámení obsluhy s novou verzí formou zaškolení obsluhy. Objednatel je povinen zajistit přítomnost uživatelů a správce systému. V tomto případě Objednatel nad rámec dohodnuté ceny uhradí Dodavateli vynaložené náklady dopravného a práci servisního technika na základě oboustranně odsouhlaseného protokolu dle platného ceníku služeb.

### Definice vad

1. Vada je ze strany Dodavatele způsobený rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny v dokumentaci plnění nebo ve specifikaci aplikačního programového vybavení.
2. Vadou se rozumí nedostatek aplikačního programového vybavení znemožňující používání jakékoli jeho základní funkce popsané ve specifikaci produktu, která je nedílnou součástí Smlouvy o dodání softwaru.
3. 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.
4. Klasifikace vlastností a Funkcí
5. Za Kritické vlastnosti a funkce APV lze považovat:
	* možnost evidovat základní údaje o zaměstnancích v míře nezbytně nutné pro zpracování mezd a vytvoření povinných výkazů dle v daném období platných legislativních předpisů České a Slovenské republiky
	* možnost evidovat základní údaje o pracovních poměrech zaměstnanců v míře nezbytně nutné pro zpracování mezd a vytvoření povinných výkazů dle v daném období platných legislativních předpisů České a Slovenské republiky
	* možnost použít ve zpracování mezd mzdových složek stanovených v daném období platnými legislativními předpisy České a Slovenské republiky
	* možnost použít ve zpracování mezd mzdových složek pro Partnera vytvořených a uhrazených na základě písemné objednávky a následné fakturace
	* možnost vytvoření všech povinných přehledů, sestav, a reportů určených pro státní správu, zdravotní pojišťovny a penzijní fondy
	* možnost vytvoření hromadného příkazu pro zaslání mezd a odvodů na účty zaměstnanců a příslušných institucí dle v daném období platných legislativních předpisů České a Slovenské republiky
	* možnost provedení měsíční uzávěrky zpracovaných mezd a přechod do nového období
6. Za Zásadní vlastnosti a funkce APV se považují vlastnosti uvedené v Příloze č. 2. Smlouvy o dílo a licenční uzavřené mezi oběma stranami;
7. Za Standardní vlastnosti a funkce APV se považují ostatní vlastnosti a funkce neuvedené mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.
8. Klasifikace Vad
9. Za kritickou Vadu je považováno omezení některé Kritické vlastnosti APV v plném rozsahu;
10. Za zásadní Vadu je považováno omezení některé Zásadní vlastnosti APV v plném rozsahu;
11. Za nepodstatnou Vadu je považováno omezení některé vlastnosti APV, která není uvedena mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.
12. Klasifikaci oznámených vad provádí Dodavatel podle výše uvedené klasifikace.
13. Odstranění vady bude Objednateli oznámeno emailem na emailové adresy uvedené v Příloze č.1.

### 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 **113.018,58 Kč bez DPH** ročně.
2. Sazba DPH bude připočítána v den fakturace dle aktuálně účinných právních předpisů.
3. Úhradu ročního paušálního poplatku podle čl. IV. odst. 1. provádí objednatel pololetně, a to na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy k prvnímu dni příslušného pololetí. Výše této faktury se bude rovnat výši pololetního paušálního poplatku (bez DPH) a výši DPH.
4. Cena za poskytování technické podpory bude s platností od 1.5. každého roku upravena o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Změna ceny za poskytování technické podpory bude Objednateli oznámena písemně a spolu s oznámením bude zaslán dodatek ke Smlouvě o poskytování technické podpory.
5. Objednatel má právo změnu ceny za poskytování technické podpory z důvodu inflace odmítnout a závazek z tohoto důvodu vypovědět.
6. V případě navýšení licencí nad limit stanovený licenční smlouvou se zvyšuje cena technické podpory o 18% z ceny navýšení licencí bez DPH ročně.
7. V případě vytvoření specifické programové úpravy APV dle konkrétních požadavků Objednatele se zvyšuje cena technické podpory o 18% z dohodnuté ceny této úpravy bez DPH ročně.
8. Platby vyplývající z této smlouvy a jejich dodatků budou prováděny v Kč, bankovním převodem na účet Dodavatele na základě faktury vystavené dle čl. IV. odst. 3.
9. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Faktura bude doručena doporučenou poštou nebo osobně pověřenému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení. Při prodlení s placením faktury je Objednatel povinen uhradit Dodavateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokuta v případě prodlení Objednatele může dosáhnout maximálně výše ročního poplatku za poskytování technické podpory dle čl. IV. odst. 1.

### Závěrečná ustanovení

1. Všechna touto smlouvou výslovně neupravená práva a povinnosti se řídí dle Obecných obchodních podmínek KS program, spol. s r.o., které jsou nedílnou součástí Smlouvy licenční uzavřené mezi oběma stranami.
2. Smluvní vztah dle této smlouvy se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podpisu posledním ze zástupců obou smluvních stran a účinnosti dne 14. 06. 2017. Jakékoliv změny a doplňky musí být provedeny písemnou formou a potvrzeny podpisem zástupců obou smluvních stran, jinak jsou neplatné.
4. Dodavatel poskytuje záruku na funkce programového vybavení po celou dobu smluvního vztahu založeného touto smlouvou.
5. Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět. Výpovědní doba se sjednává v délce 3 měsíce a započítává se od prvního dne následujícího měsíce ode dne doručení písemné výpovědi druhé straně.
6. V případě porušení z této smlouvy podstatným způsobem budou mít obě strany právo v souladu s občanským zákoníkem odstoupit od smlouvy. Za podstatné porušení se považuje zejména to, že Dodavatel bude v prodlení déle než 30 dnů s odstraněním vad nebo Objednatel neuhradí Dodavateli cenu ve lhůtě 1 měsíce po splatnosti, a to ani poté, co mu Dodavatel prokazatelně doručil písemnou výzvu k úhradě dlužné částky.
7. Smluvní strany se zavazují, že v případě sporů o obsah a plnění této smlouvy vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou, zejména aby byly odstraněny okolnosti vedoucí ke vzniku práva od této smlouvy odstoupit nebo způsobující její neplatnost. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této smlouvy neplatnými nebo neúčinnými, budou tato ustanovení uvedena do souladu s právními normami a smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje - li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze. Obě smluvní strany sjednávají, že v případě sporu vzniklého při plnění, nebo v souvislosti s touto smlouvou, jsou příslušné k jeho řešení obecné soudy České republiky.
8. Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmikoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této smlouvy.
9. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
10. Dodavatel podpisem smlouvy výslovně souhlasí s uveřejněním celého znění této smlouvy, a to s ohledem na zákonnou povinnost uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv. Pro případ pochybností smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva neobsahuje obchodní tajemství, utajované informace, či další údaje znemožňující její uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
11. Obě smluvní strany se dohodly, že splnění zákonné povinnosti uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Objednatel, přičemž v případě jeho prodlení s uveřejněním smlouvy zajistí tuto povinnost nejdéle do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy Dodavatel.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž obě smluvní strany obdrží po jednom vyhotovení.
13. Smluvní strany prohlašují, že jsou zcela svéprávné, že se s obsahem smlouvy před jejím podpisem seznámily a je jim srozumitelný. Dále prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou, vážnou a svobodně projevenou vůli. Na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
14. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
15. Příloha č. 1.: Kompetenční doložka;
16. Příloha č. 2.: Specifikace služeb technické podpory;
17. Příloha č. 3.: Specifikace společností dle čl. I. odst. 2. této smlouvy;
18. Příloha č. 4.: Ceník služeb nad rámec technické podpory.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ve Vsetíně, dne  |  | V Praze, dne  |
|  |  |  |  |  |
| **Ing. Jiří Baroš** |  | **Ing. Dana Petrova** |
| Jednatel společnosti |  | ředitelka |
|  |  |  |  |  |
| podpis Dodavatele |  | podpis Objednatele |

**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 útvarem technické podpory Dodavatele.

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

#### Objednatel:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:

(např. předseda představenstva, jednatel nebo jimi určené osoby) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Pozice/funkce** | **Telefon** | **Mobil** | **Email** |
| XXX | ředitelka | XXX | - | XXX@XXX.cz |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických ve smyslu správy software a hardware

(např. správce sítě, IT manager nebo jimi určené osoby) (2. a 3. řádek je vyhrazen pro zástupce)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Pozice/funkce** | **Telefon** | **Mobil** | **Email** |
| XXX | správce operačního systému | XXX |  | XXX@XXX.cz |
| XXX | správce operačního systému | XXX |  | XXX@XXX.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** |
| XXX | personalistka | XXX | XXX | XXX@XXX.cz |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Osoby oprávněné jednat ve věcech řešení dotazů 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** |
| XXX | rozpočtářka | XXX | XXX | XXX@XXX.cz |
| XXX | mzdová účetní | XXX | - | XXX@XXX.cz |
| XXX | mzdová účetní | XXX | - | XXX@XXX.cz |
|  |  |  |  |  |

#### Dodavatel:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Pozice/funkce** | **Telefon** | **Mobil** | **Email** |
| XXX | Jednatel | XXX |  | XXX@XXX.cz |
|  |  |  |  |  |

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických ve smyslu správy software a hardware

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Pozice/funkce** | **Telefon** | **Mobil** | **Email** |
| XXX | DB specialista | XXX |  | XXX@XXX.cz |
|  |  |  |  |  |

Služba technické podpory

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Pozice/funkce** | **Telefon** | **Mobil** | **Email** |
| Odd. Technické podpory | Konzultant | XXX |  | XXX@XXX.cz |
| HelpDesk |  | XXX |  | [http://HelpDesk.ksprogram.cz](http://helpdesk.ksprogram.cz) |

**Příloha č. 2.: Specifikace služeb technické podpory**

#### HOT - LINE

Hot – line je služba společnosti KS – program, spol. s r.o. určená pro rychlou pomoc uživatelům při řešení krizových situací spojených s užíváním aplikace KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál.

Služba Hot – line je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém jsou dotaz či vada řešeny.

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

**Reakční doba při využití HOT - LINE:** bez zbytečného dokladu (např. potvrzením o evidenci vady, telefonickým či emailovým kontaktem ze strany Dodavatele)

**Doba řešení vady:** dle čl. II. odst. 7. Smlouvy.

**Využití HOT - LINE:**

* Závažná nejasnost při zpracování mezd
* Chyba aplikace, která brání plnění úloh uživatele v klíčových oblastech zpracování mezd nebo personalistiky
* Úplná nefunkčnost aplikace

|  |  |
| --- | --- |
| **Provozní doba** | **Telefonní linky** |
| Pondělí | 7:00 – 17:00 hod. | **571 499 499** | **spojovatelka** |
| Úterý | 7:00 – 17:00 hod. | **571 499 477** | **HOT-LINE** |
| Středa | 7:00 – 17:00 hod. |
| Čtvrtek | 7:00 – 17:00 hod. |
| Pátek | 7:00 – 17:00 hod. |
| Sobota | po dohodě |
| Neděle | po dohodě |

**V rámci Hot – line nelze řešit:**

* Poradenství k zákonům a vyhláškám v oblasti zpracování mezd a pracovněprávních vztahů
* Kontrola správnosti vstupních dat
* Nefunkčnost serveru, uživatelského PC, síťového spojení či jiného hardware zákazníka
* Výpadek proudu či jinou provozní poruchu u zákazníka a tím způsobenou nefunkčnost aplikace
* Nefunkčnost software třetích stran. Zejména databázového serveru, operačního systému, kancelářských aplikací (Microsoft Word, Microsoft Excel, OpenOffice,…), docházkového systému či jiných aplikací
* Technická podpora k software třetích stran. Zejména databázové servery, operační systém, atd.
* Zálohování databáze či jiné operace s databází

#### HelpDesk

HelpDesk je webová aplikace, která slouží společnosti KS – program, spol. s r.o. k poskytování technické podpory uživatelům aplikace KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Je určen k požadavkům na zákaznické úpravy, požadavky na rozvoj aplikace či hlášení chyb. Všechny řešené požadavky se zde archivují a to včetně řešení. Adresa služby je http://HelpDesk.ksprogram.cz.

Služba HelpDesk je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém jsou dotaz či vada řešeny.

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

**Reakční doba při využití služby HelpDesk:** 1 – 48 hodin (dle dne a hodiny zadání)

**Doba řešení požadavku:** dle čl. II. odst. 7. Smlouvy.

**Využití HelpDesk:**

* Běžné uživatelské dotazy
* Uživatelské dotazy vyžadující rozsáhlejší popis požadavku či přiložení doplňujících dokumentů
* Požadavek na zákaznickou úpravu aplikace
* Požadavek na rozvoj aplikace v některé z řešených oblastí
* Objednávka zákaznické úpravy
* Objednávka školení uživatelů
* Chyba aplikace, která brání plnění úloh uživatele v klíčových oblastech zpracování mezd nebo personalistiky
* Úplná nefunkčnost aplikace

**V rámci HelpDESK nelze řešit:**

* Poradenství k zákonům a vyhláškám v oblasti zpracování mezd a pracovněprávních vztahů
* Kontrola správnosti vstupních dat
* Nefunkčnost serveru, uživatelského PC, síťového spojení či jiného hardware zákazníka
* Výpadek proudu či jinou provozní poruchu u zákazníka a tím způsobenou nefunkčnost aplikace
* Nefunkčnost software třetích stran. Zejména databázového serveru, operačního systému, kancelářských aplikací (Microsoft Word, Microsoft Excel, OpenOffice,…), docházkového systému či jiných aplikací
* Technická podpora k software třetích stran. Zejména databázové servery, operační systém, atd.
* Zálohování databáze či jiné operace s databází

 

*Webová aplikace HelpDESK*

#### Osobní návštěva konzultanta

Osobní návštěva konzultanta je poskytována ve zcela výjimečných a krizových situacích vzniklých při užívání aplikace KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Nezbytnost účasti pracovníka společnosti KS – program, spol. s r.o. na místě řešení dotazu či vady určuje odborný pracovník společnosti KS – program, spol. s r.o. v závislosti na typu.

Služba Osobní návštěva je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy PROFi, KS mzdy PROFi a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém jsou dotaz či vada řešeny.

Při řešení dotazu či vady je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti při řešení dotazu či vady požádán o podrobný popis stavu 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 vady:** dle čl.II,, odst.7. Smlouvy.

**Využití Osobní návštěva:**

* Úplná nefunkčnost aplikace, kde současně není možné obdržet od zákazníka export dat, či se nelze přihlásit vzdáleně a řešit tak daný stav.

**V rámci Osobní návštěvy nelze řešit:**

* Nefunkčnost dílčích částí aplikace
* Poradenství k zákonům a vyhláškám v oblasti zpracování mezd a pracovněprávních vztahů
* Kontrola správnosti vstupních dat
* Nefunkčnost serveru, uživatelského PC, síťového spojení či jiného hardware zákazníka
* Výpadek proudu či jinou provozní poruchu u zákazníka a tím způsobenou nefunkčnost aplikace
* Nefunkčnost software třetích stran. Zejména databázového serveru, operačního systému, kancelářských aplikací (Microsoft Word, Microsoft Excel, OpenOffice,…), docházkového systému či jiných aplikací
* Technická podpora k software třetích stran. Zejména databázové servery, operační systém, atd.
* Zálohování databáze či jiné operace s databází
* Školení a konzultace k aplikaci
* Analýzy procesů zpracování mezd

**Příloha č. 3.: Specifikace společností**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Společnost | Sídlo | IČO | Aktivní zaměstnanci |
| 1. | **Dům zahraniční spolupráce** | Na Poříčí 1035/4, Praha 1, PSČ: 110 00 | 61386839 | 1000 |
| 2. |  |  |  |  |
| **Celkem aktivních zaměstnanců/externistů** | **1000** |

**Příloha č. 4.: Ceník služeb nad rámec technické podpory**

Ceník doplňkových služeb obsahuje zvýhodněné ceny služeb pro stávající zákazníky Dodavatele s podepsanou smlouvou o poskytování technické podpory. Dle tohoto ceníku jsou vytvářeny cenové nabídky k zákaznickým úpravám a doplňkovým službám, které Dodavatel poskytuje. Ceník služeb je jednotný pro všechny dodávané aplikace - **KS mzdy / KS personalistika / KS mzdy PROFi / KS portál.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poskytované služby** | **Jednotka** | **Cena za jednotku** |
|  |  |  |
| **Školící a konzultační služby k aplikacím** |  |  |
| Využití služby Hot-line (v pracovní době 7:00 -17:00) |  | Zdarma |
| Využití služby HelpDESK (<http://helpdesk.ksprogram.cz/helpdesk/>) |  | Zdarma |
|  |  |  |
| **Školící a konzultační služby v sídle zákazníka** |  |  |
| Školení uživatelů a konzultace ke správě aplikace  | hodina | **1.000,- Kč** |
| Školení uživatelů a konzultace ke zpracování mezd v aplikaci | hodina | **1.000,- Kč** |
| Školení uživatelů a konzultace k personalistice a HR v aplikaci | hodina | **1.000,- Kč** |
| Konzultace k projektům hrazených z prostředků EF v souvislosti s aplikací | 1 člověkoden | **14.000,- Kč** |
|  |  |  |
| **Školící a konzultační služby v sídle KS-program** |  |  |
| Školení uživatelů a konzultace ke správě aplikace | hodina | **600,- Kč** |
| Školení uživatelů a konzultace ke zpracování mezd v aplikaci | hodina | **600,- Kč** |
| Školení uživatelů a konzultace k personalistice a HR v aplikaci | hodina | **600,- Kč** |
| Klientské konzultace - hromadné | hodina | Zdarma |
|  |  |  |
| **Služby správy databáze** |  |  |
| Instalace aplikace u zákazníka | hodina | **1.500,- Kč** |
| Instalace aplikace prostřednictvím vzdáleného připojení | hodina | **1.000,- Kč** |
| Instalace databáze - databázový specialista | hodina | **1.500,- Kč** |
| Odborné konzultace - databázový specialista, programátor, analytik | hodina | **1.500,- Kč** |
| Spolupráce při odborných operacích s databází | hodina | **1.500,- Kč** |
| Rozšíření o další společnost (IČO) |  | **10.000,- Kč** |
|  |  |  |
| **Programátorské práce** |  |  |
| Migrace dat ze souborů ve struktuře definované KS-program | hodina | **1.500,- Kč** |
| Opakovaná migrace dat ze souborů ve struktuře definované KS-program | hodina | **1.000,- Kč** |
| Vzdálená pomoc při migraci databáze na platformu MS SQL | hodina | **1.500,- Kč** |
| Programátorské práce - zákaznické úpravy | hodina | **1.125,- Kč** |
|  |  |  |
| **Náhrady** |  |  |
| Cestovné | 1 km | **10 Kč** |