

Smlouva o dílo o poskytování služeb

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

číslo: **RS1/25/R1522/0110**

Zhotovitel (Poskytovatel):

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 (Nabyvatel):

firma: **Město Milevsko**
zastoupený: Ing. Ivan Radosta, starosta
sídlo: nám. E. Beneše 420, Milevsko 1, PSČ 399 01
IČ (DIČ): 00249831 (CZ00249831)

uzavírají tuto smlouvu o dílo o poskytování řešitelského servisu k dodanému programovému vybavení „Sociální agenda“.

I.

Předmět smlouvy

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

II.

Cena

1. Cena za řešitelský servis poskytovaný podle této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 1.
2. Cena bude každoročně upravována o inflaci, a to způsobem stanoveným v Příloze č. 3 této smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.
3. Kromě inflačního navýšení dle odst. 2. se cena nebude měnit po dobu 10 let od zahájení účinnosti této smlouvy. Po uplynutí této lhůty, tedy počínaje 11. rokem, bude cena ponížena o 35 % z důvodů poskytování nižší podpory uživatelů.

III.

Platební podmínky

1. Vyúčtování řešitelského servisu poskytnutého podle této smlouvy včetně nákladů provádí zhotovitel daňovým dokladem (fakturou) vždy v prvním měsíci kalendářního roku. Za dobu uskutečnění zdanitelného plnění se považuje 31. den prvního měsíce kalendářního roku.
Daňový doklad (faktura) je splatný do 14 dnů od jeho 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.

IV.

Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout potřebnou součinnost k plnění předmětu smlouvy zhotovitelem.
2. Zhotovitel neodpovídá za obsahovou správnost a úplnost zpracovávaných dat.
3. Zhotovitel odpovídá za zajištění plné konzistence dat při změně verze softwaru v rámci řešitelského servisu.
4. 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.
5. V případě, že objednatel ohlásí požadavek mimo způsob uvedený v odst. 4, nebude na ně zhotovitel brát zřetel.
6. 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 zhotovitelem bude v průběhu jeho řešení vyhodnoceno a potvrzeno, že se jedná o vadu softwaru.

V.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá s účinností od 1. 1. 2026 na dobu neurčitou. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Objednatel i zhotovitel mohou tuto smlouvu vypovědět písemnou formou s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po jejím doručení druhé smluvní straně. Objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí 10 let od jejího uzavření.
3. Prodlení objednatele s úhradou daňových dokladů zhotovitele (čl. III) 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 předávání aktuálních verzí ASW.
4. Zhotovitel i objednatel jsou v případě podstatného porušení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany oprávněni od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně, nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.

VI.

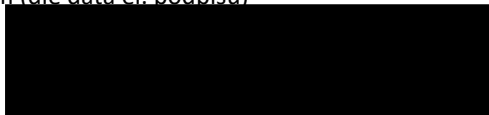
Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním (včetně zpracování) této smlouvy a všech údajů uvedených v této smlouvě a jejich případných přílohách na webových stránkách Města Milevska, v informačních a organizačních systémech Města Milevska, v registru smluv a dalších systémech/registrech dle platných právních předpisů. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplní znaky obchodního tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Souhlas udělují dobrovolně a na dobu neurčitou.
2. 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.
3. Tato smlouva se vztahuje i na software dodaný objednateli zhotovitelem po uzavření této smlouvy.
4. Touto smlouvou se ruší ustanovení Všeobecných dodacích podmínek (dále jen „VDP“), které byly součástí smluv k tomuto datu uzavřených.
5. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména § 2586 a násl. o smlouvě o dílo.
6. Veškeré změny a doplňky této smlouvy mohou být učiněny pouze v písemné formě a podepsány oběma smluvními stranami.
7. 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: „Všeobecné dodací podmínky 23/03“,
 - Příloha č. 4: „Ceník služeb“.

8. V případě, že bude smlouva vyhotovena v listinné podobě, bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou smluvní stranu.

zhotovitel

Datum (dle data el. podpisu)



Osoba: **Ing. Jan Vaněk**

Funkce: jednatel

objednatel

Datum (dle data el. podpisu)



Osoba: **Ing. Ivan Radosta**

Funkce: starosta

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

Typ služby	Oblast Služeb	Služba a její popis	Cena v Kč bez DPH
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			63 175,- Kč ročně
Mimopaušální	Objednané servisní služby	Ostatní služby poskytované na základě samostatných objednávek, souhrnně nazývané „Jednorázově objednané služby“, zahrnující služby mimo rámec výše uvedených smluvně sjednaných paušálních služeb, a to zejména poradenství k provozním problémům uživatelů, provádění změn nastavení SW (customizace, programování), správa a rozvoj IS/IT, analytické, školící 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. Ke dni uzavření této smlouvy náklady na cestovní výdaje činí 11,- Kč/km za cestovné a 300,- Kč/hod za náhradu času stráveného na cestě.
2. Uvedené ceny nezahrnují 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. Licence pro Aplikační software

Systém: Orsoft Open - Sociální agenda
var. DB MS SQL Server

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

Sys.	PS	SÚ	Var.	Název	Cena bez DPH Kč
Server: WINDOWS Server 2016 a vyšší / neomez. lic.					
04	B2			SOCIÁLNÍ AGENDA:	
04	B2	01		- Vedení sociálních agend	40 000,00
04	B2	06		- Integrace s ISEO	5 000,00
Celkem Kč					45 000,00

Příloha č. 3

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 „nabyvatel“) 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 podmínkami (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:
 - 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. úroveň (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.
 - Zásílání 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 prvému dni měsíce, za který je řešitelský servis účtován. Takto vypočtená cena se zvyšuje o DPH. Poskytovatel je oprávněn cenu řešitelského servisu zvýšit. Meziroční nárůst ceny může však činit nejvýše tolik, kolik činí procentní míra inflace v ČR za předchozí kalendářní rok dle ČSÚ zvýšená o tři procentní body.

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 školení 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 nezabavuje 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.

Příloha č. 4



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

A. ŘEŠITELSKÝ SERVIS ASW, resp. ÚDRŽBA A ZÁKLADNÍ PODPORA APLIKAČNÍHO SOFTWARE

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.

B. 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 objednává 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:

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

C. SLUŽBY ROZŠÍŘENÉ PODPORY POSKYTOVANÉ NA ZÁKLADĚ UZAVŘENÉ OBCHODNÍ SMLOUVY – SLA

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 paušál	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.

D. 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.

E. 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.