



Olomoucký kraj
Jeremenkova 40a
779 11 Olomouc



OBJEDNÁVKA

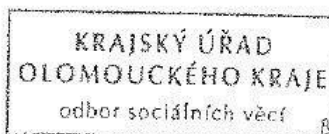
Fakturu zašlete prosím ve 2 vyhotoveních a uveďte číslo naší objednávky. Splatnost faktury nastavte na 21 dnů od doručení.	Objednávka číslo :	2017/01347/OSV/OBJ
	Datum vyhotovení :	20.09.2017
	Dodací lhůta :	31.12.2017

Dodavatel :	Odběratel :
DERS s. r. o. Polákova 737/1 50002 Hradec Králové IČO: 25924362 DIČ: CZ25924362	Olomoucký kraj Jeremenkova 40a 77911 Olomouc IČO: 60609460 DIČ: CZ60609460

Předmět objednávky	Množství	Cena včetně DPH
--------------------	----------	-----------------

Objednáváme u Vás komplexní zajištění servisní podpory spočívající v připravenosti a schopnosti řešit problémy, které se v souvislosti s aplikací KISSoS a jejími moduly (dále jen „Aplikace“) vyskytnou (produkty VERSO, aplikační moduly KISSoS a stávající aplikace), na základě specifikovaného obsahu (viz příloha objednávky) pro poskytování uživatelské podpory, údržby a na serverech objednatele. Servisní, systémovou a technickou podporu provozu „Aplikace“, správu serveru jako službu v rozsahu základního dohledu, pro moduly, Krajská síť sociálních služeb, Benchmarking, Dotační řízení, Podpora výpočtu vyrovnávací platby, Reporty, MPSV-Výkaznictví, Dotační řízení obcí a Elektronický katalog sociálních služeb poskytovaných na území Olomouckého kraje. Termín plnění od 1. 10. 2017 do 31. 12. 2017. Tato objednávka může být kdykoli vypovězena objednatelem dohodou nebo doručením písemné výpovědi objednávky objednatelem se 14 – ti denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne po doručení výpovědi objednávky. Cena za měsíc: 14 520,- Kč včetně DPH. Součástí faktury bude rozpis jednotlivých položek.

Předpokládaná cena celkem:



43 560,00 Kč

Děkujeme za kladné vyřízení naší objednávky.

Mgr. Irena Sonntagová
vedoucí odboru sociálních věcí
Krajského úřadu Olomouckého kraje

Prohlašujeme, že objednávka je pro nás závazná.

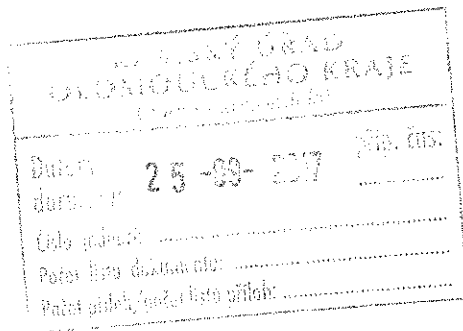
Rozpočtová skladba:

§	POL	ZJ	UZ	ORJ	ORG	Částka
004399	5168	000	000000121	0000000011	0020004000000	43 560,00 Kč

Vyřizuje:	Miklendová Michaela Ing.	Podpis příkazce operace:	
Telefon:	+ [redacted]	Ing. Martina Bernátová	[redacted]
Fax:		Podpis správce rozpočtu:	
E-mail:	[redacted]	Ing. Oldřich Foret	25-09-2017

Změna rozpočtové skladby:

§	POL	UZ	ORJ	ORG	Částka
Podpis příkazce operace:			Podpis správce rozpočtu:		



PŘÍLOHA č. 1

Poskytování údržby a uživatelské podpory obsahuje:

Uživatelskou podporu, sestávající z činností Hot-line, tedy poskytnutí rad uživatelům aplikace, ohledně používání „Aplikace“. Podpora bude poskytována převážně prostřednictvím HelpDesku popřípadě telefonicky a e-mailem.

Chyba je typ Incidentu označující závadu nebo poruchu („Aplikace“). Odstranění Chyby je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

Závazek, kdy po doručení oznámení Objednatele o závadě „Aplikace“, zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky:

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení/práci na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Chyba s vysokou prioritou	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 3 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Chyba s nízkou prioritou	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě

V případě Chyby s vysokou prioritou možnost dohody s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se nezříká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě dohody s Objednatelem. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad.

Po obdržení hlášení o závadě povinnost v pracovní době do 24 hodin prokazatelným způsobem informovat Objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.

Incident je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodané „Aplikace“, či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele. Priorita Incidentu je klasifikací incidentu, od které je odvislá Reakční doba a Doba odstranění chyby.

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
Chyby s vysokou prioritou	Blocker	Blokuje práci („Aplikace“) nebo modul nejde například vůbec spustit).
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele.
s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	Trivial	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

Cena za měsíc: 14 520 ,-Kč včetně DPH

Oprávněné osoby objednatel:

Mgr. Zuzana Hrobařová, KÚOK, tel.:

Mgr. et Mgr. Jan Zelinka, KÚOK, tel.:



DER5 s. r. o. > Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové >
B > http://www.ders.cz >
IČ: 25924362 > DIČ: CZ25924362 >
registrace: Krajský soud v Hradci Králové odd. C, vložka 14855

Příloha č. 2

Za správnost odpovídá:

Ing. Jiří Stöhr

Nabídka je platná do:

31.12.2017

Servis systému

Specifikace poptávky:

Servis systému KISSoS

Nabídka:

Servisní podpora

udržba, správa a podpora systému KISSoS

12.000,-Kč/měsíc

Specifikace produktu

Cena bez DPH

Cena s DPH

Poznámka

Servisní podpora

udržba, správa a
podpora systému
KISSoS

12 000,-Kč/měsíc

14 520,-Kč/měsíc