

003719

elancr

Smlouva o poskytnutí služby komplexní podpory

číslo smlouvy Zhotovitele: 00.012.855

číslo smlouvy Objednatel: 32646

SMLUVNÍ STRANY

Elanor spol. s r.o.

ČEPRO, a.s.

Se sídlem:

Kodaňská 1441/46

100 00 Praha 10

zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C,
vložka 1812.**Se sídlem:**

Dělnická č.p.213,č.or.12

17004 Praha 7

Vedený Městským soudem v Praze oddíl B,
vložka 2341**Bankovní spojení:**

Komerční banka, Praha 2

Číslo účtu: 89302071/0100

Bankovní spojení:

Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 11902931/0100

IČ: 158 87 219

DIČ: CZ15887219

IČ: 60193531

DIČ: CZ60193531

Jednající:**Jednající:**

Ing. Jiří Borovec, MBA, předseda představenstva

Ing. Ladislav Staněk, člen představenstva

Dále jen „Zhotovitel“

Dále jen „Objednatel“

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají výše uvedené smluvní tuto smlouvu o poskytnutí služby komplexní podpory (dále jen „Smlouva“), jejímž předmětem je závazek Zhotovitele poskytnout Objednateli komplexní podporu (dále jen „SKP“) produktu Elanor Global Java Edition dodaného Zhotovitelem Objednateli (dále též „Produkt“).

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Touto Smlouvou se Zhotovitel zavazuje poskytovat SKP pro Produkt převzatý Objednatelům do rutinního provozu. Rozsah převzatého Produktu je uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy. Rozsah SKP je specifikovaný v Příloze č. 2. této Smlouvy.
- 1.2 Smluvní strany se dohodly, že nad rámec SKP specifikovaných v Příloze č. 2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat poskytování dalších služeb uvedených v Příloze č. 3 za podmínek uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany shodně konstatují, že služby uvedené v Příloze č. 3 nejsou předmětem plnění této Smlouvy.

2 DEFINICE POJMŮ

Pro vyloučení všech pochybností se smluvní strany dohodly, že pojmy použité ve Smlouvě budou pro účely výkladu Smlouvy chápány a interpretovány, jak je uvedeno v Příloze č. 4 této Smlouvy.

3 MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je sídlo Objednatelů a další místa specifikovaná Objednatelům (dále jen „Místo plnění“). Některé činnosti Zhotovitelů dle této Smlouvy může Zhotovitel poskytovat z místa a v prostorách provozoven Zhotovitelů.

4 CENA PLNĚNÍ

- 4.1 Cena za SKP je stanovena ročně jako jednorázový poplatek specifikovaný v Příloze č. 5 této Smlouvy, který je Objednatel povinen uhradit bez ohledu na to, zda vyčerpá SKP v průběhu příslušného kalendářního roku.
- 4.2 Zhotovitel je oprávněn jednostranně upravit cenu o výši roční míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem s tím, že Zhotovitel je oprávněn cenu upravit nejdříve od 1. 1. 2014.

5 PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Náležitosti daňového dokladu - faktury (dále jen „faktura“).
- Cena je splatná na základě faktur Zhotovitelů. Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 13a zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění.
- Faktura bude odeslána na adresu ČEPRO, a.s., FÚ odbor Účtárny, Hněvice 62, 411 08 Štětí.
- 5.2 Podmínky fakturace
- Zhotovitel vystaví Objednateli fakturu za SKP ročně vždy k 31. lednu daného roku, za který bude cena za SKP hrazena.
- 5.3 Splatnost peněžitého plnění
- Lhůta splatnosti příslušného peněžitého plnění uvedeného ve faktuře je 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli.

Peněžité plnění se považuje za splněné dnem připsání peněžité částky na účet Zhotovitele. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.

5.4 Odmítnutí faktury

Nesplňuje-li faktura náležitosti uvedené v bodě 5.1, je Objednatel oprávněn vrátit ve lhůtě 10 dnů od jejího doručení Zhotoviteli fakturu s uvedením, které předepsané náležitosti v ní chybí, a nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

5.5 V případech, kdy je objednatel ručitelem za odvedení daně z přidané hodnoty, tedy v případech, kdy bude mít pochybnosti o tom, zda bude daň z přidané hodnoty odvedena (např. zahájené insolvenční řízení proti zhotoviteli atd.), je objednatel oprávněn v souladu s ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění:

5.5.1 Uhradit na účet zhotovitele uvedený ve smlouvě a ve lhůtě splatnosti fakturovanou částku za dodané plnění bez daně z přidané hodnoty. Částka odpovídající dani z přidané hodnoty ve výši uvedené ve faktuře (daňovém dokladu) bude namísto zhotoviteli jako poskytovateli zdanitelného plnění směřována přímo na depozitní účet správce daně zhotovitele jako poskytovatele zdanitelného plnění s údaji potřebnými pro identifikaci platby podle příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.

5.5.2 O odvodu daně z přidané hodnoty na účet správce daně zhotovitele podle ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, bude objednatel písemně bez zbytečného odkladu informovat zhotovitele jako poskytovatele zdanitelného plnění, za nějž byla daň z přidané hodnoty takto odvedena.

5.5.3 Uhrazení faktury učiněné způsobem ad 5.5.1. výše je v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., není porušením smluvních povinností ze strany objednatele a nezakládá nárok zhotovitele požadovat úhradu zákonných či smluvních sankcí za neuhrazení finančních prostředků ani na náhradu škody. Dnem úhrady daně z přidané hodnoty na depozitní účet správce daně zhotovitele zaniká jeho pohledávka vůči objednateli a to ve výši částky, uhrazené na depozitní účet správce daně zhotovitele.

5.6 V případech, kdy je objednatel ručitelem za odvedení daně z přidané hodnoty podle § 109 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění, dohodly se smluvní strany, že objednatel splní povinnost zaplatit fakturovanou částku – její část odpovídající dani z přidané hodnoty ve výši uvedené v daňovém dokladu vystaveném zhotovitelem – bankovním převodem přímo na účet určený finančním úřadem (depozitní účet správce daně zhotovitele). Dnem úhrady daně z přidané hodnoty na depozitní účet správce daně zhotovitele zaniká jeho pohledávka vůči objednateli a to ve výši částky, uhrazené na depozitní účet správce daně zhotovitele. Toto ujednání se použije pokud objednatel neobdrží od zhotovitele doklad o tom, že DPH již zaplatil/uhradil zhotovitel.

5.7 Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn pozastavit úhradu faktur zhotoviteli pokud bude na zhotovitele podán návrh na insolvenční řízení. Objednatel je oprávněn v těchto případech pozastavit výplatu do doby vydání soudního rozhodnutí ve věci probíhajícího insolvenčního řízení. Pozastavení výplaty faktury z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení není prodloužením objednatele. Bude-li insolvenční návrh odmítnut, uhradí objednatel fakturu do 30 dnů ode dne, kdy obdrží od zhotovitele rozhodnutí o odmítnutí insolvenčního návrhu s vyznačením

právní moci. V případě, že bude rozhodnuto o způsobu řešení úpadku bude objednatel postupovat v souladu se zákonem 182/2006 Sb., insolvenční zákon.

6 ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- 6.1 Jmenovat a oznámit Zhotoviteli Aplikačního a Technologického správce Produktu. V případě změny informovat neprodleně Zhotovitele přes službu HelpDesk.
- 6.2 V případě změny kontaktní adresy pro zasílání Update oznámit Zhotoviteli změnu přes službu HelpDesk.
- 6.3 Zajistit Zhotoviteli vzdálený přístup k Produktu implementovaného u Objednatele zejména z důvodu požadavku případného servisního zásahu realizovaného Zhotovitelem.
- 6.4 Realizovat instalaci Update a Patch. Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé neprovedením instalace Update a Patch.
- 6.5 Otestovat Customizace po dodání Update a Patch a případné požadavky na změnu bez prodlení hlásit na HelpDesk.
- 6.6 Objednatel se zavazuje dodržovat technickou a provozní specifikaci pro provoz Produktu vycházející z technických podmínek uzavřené Smlouvy o dílo. Změny technických podmínek je Objednatel povinen písemně oznámit Zhotoviteli s předstihem min. 3 kalendářní měsíce realizací příslušné změny technických podmínek provozování Produktu.
- 6.7 Proškolení nové uživatele a správce pro práci s Produktem vlastními prostředky nebo na základě objednávky doručené Zhotoviteli.
- 6.8 Objednatel zajistí dostatečnou součinnost vč. součinnosti uživatelů a správců Produktu při poskytování služeb Objednatele dle této Smlouvy.

7 ZÁRUKA, REKLAMACE

- 7.1 Zhotovitel prohlašuje, že po dobu trvání této Smlouvy:
 - a) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby neměl žádné právní vady s tím, že Zhotovitel vyvine maximální úsilí, aby byl Produkt aktualizován ke dni účinnosti změn platné právní úpravy,
 - b) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude udržován ve stavu tak, aby neobsahoval vady,
 - c) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt je schopen rutinního provozu v běžné provozní činnosti Objednatele a s daty Objednatele,
 - d) dodaný, instalovaný a zavedený Produkt bude pracovat dle předané Dokumentace, manuálů a uživatelských příruček,
- 7.2 V případě nahlášení vady Objednatelem musí být vada popsána. Zhotovitel si vyhrazuje právo vyzvat Objednatele k dodání doplňujících informací k popisu nahlášené vady. K hlášení je podle okolností nutno připojit vhodné důkazní prostředky, které umožní ověřit oprávněnost reklamace. Hlášení vady Objednatel postupuje na HelpDesk. Zhotovitel je povinen potvrdit přijetí oznámení problému a jeho zařazení do typu vady v pracovní dny od 9:00 do 17:00 do 2 hodin od doručení. Lhůty pro odstranění vad začnou běžet od prokazatelného doručení oznámení o vadě Zhotoviteli, případně doplňujících informací vyžádaných Zhotovitelem.

- 7.3 V případě, že Zhotovitel neuzná vadu za kritickou, či neuzná vadu vůbec, je povinen udat písemně důvody. V případě, že vada nevznikla vinou Zhotovitele, má Zhotovitel právo vyúčtovat dodatečné náklady spojené s identifikací této vady a poskytnutím součinnosti k jejímu odstranění.
- 7.4 Pro odstranění vady platí lhůty uvedené Příloze č.2 této smlouvy.

8 NÁHRADA ŠKODY

- 8.1 Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou druhé Smluvní straně v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za jakékoli nepřímé, náhodné či následné škody
- 8.2 V případě, že Objednatel uloží Zhotoviteli povinnost provést jakékoli plnění dle této Smlouvy (resp. zadá Zhotoviteli konkrétní pokyn k jeho provedení), a Zhotoviteli bude před provedením takového pokynu Objednatele zřejmé, že zadání je nesprávné nebo chybné, je povinen Objednatele na nevhodnost jeho pokynu či chybu v zadání upozornit. Uvedenou povinnost má též Objednatel vůči Zhotoviteli pro případ, že je Zhotovitel při plnění předmětu této smlouvy oprávněn zadat jakýkoli pokyn písemně Objednateli. V případě, že i přes takové upozornění druhá ze Smluvních stran trvá na plnění (provedení pokynu) dle původního zadání, je ta ze Smluvních stran, která plnění (pokyn) realizuje, povinna postupovat podle původního zadání. V takovém případě však smluvní strana realizující pokyn (poskytující plnění) neodpovídá za škodu či jiné důsledky, které v souvislosti s realizací takového pokynu mohou nastat.
- 8.3 Nahrazuje se pouze škoda skutečná. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze Smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na ztrátách nebo poškození dat nebo škody spočívající v ušlém zisku nebo ztrátě výnosů nebo jiné finanční ztrátě.
- 8.4 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 8.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vznik okolností vylučujících odpovědnost, které brání nebo mohou bránit řádnému plnění Smluvní strany dle této Smlouvy.

9 SMLUVNÍ SANKCE

- 9.1 Pro případ prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejich dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Zhotovitel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši zákonného úroku z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 9.2 Pro případ prodlení Zhotovitele s plněním v termínech stanovených v Příloze č. 2 této Smlouvy je Objednatel po Zhotoviteli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění v případě Kritické vady v době mzdové uzávěrky a uhrazení smluvní pokuty ve výši 5000,- Kč za každý den prodlení v případě Kritické vady mimo období mzdové uzávěrky.

- 9.3 Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu vzniklé škody v plné výši.

10 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 10.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran, účinnosti od 01.01.2013 a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 10.2 Smlouvu lze předčasně ukončit:
- 10.2.1 Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 10.2.2 Písemným odstoupením od Smlouvy v případě, že okolnosti vylučující odpovědnost neumožňují pokračovat kterékoli ze Smluvních stran v plnění závazků vyplývajících jí z této Smlouvy po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů a dále v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
- Zhotovitel po obdržení oznámení Objednatele o porušení smlouvy nedokáže odstranit Kritické vady Produktu ve lhůtě 10 pracovních dní nebo delšího časového období písemně stanoveného oběma smluvními stranami,
 - Objednatel je v prodlení s úhradou vystavené faktury po dobu delší než šedesát (60) dnů.
- 10.2.3 Písemným odstoupením od Smlouvy v případě nepodstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli smluvní strana poruší nepodstatným způsobem závazky vyplývající jí z této Smlouvy, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat porušující smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté smluvními stranami, tato porušující smluvní strana neodstraní porušení závazků Smlouvy, může druhá smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- 10.2.4 Pokud smluvní strana bude v úpadku nebo bude v likvidaci, pod nucenou správou, nebo bude vůči Smluvní straně uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jejího majetku, může druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě.
- 10.2.5 Odstoupení je účinné okamžikem doručení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.
- 10.2.6 Smluvní strany jsou povinny do 30 dnů od ukončení Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany shodně prohlašují, že pro účely této Smlouvy nebudou aplikovat ustanovení § 351 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění, pokud se nedohodnou jinak.
V případě odstoupení od smlouvy ve vazbě na bod 5.2. v rámci běžícího roku Zhotovitel vrátí poměrnou část platby.

- 10.2.7 Předčasným ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.
- 10.2.8 Písemnou výpověď kteroukoli ze stran bez uvedení důvodu. V tomto případě je výpovědní lhůta 6 měsíců a začíná běžet prvním kalendářním dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

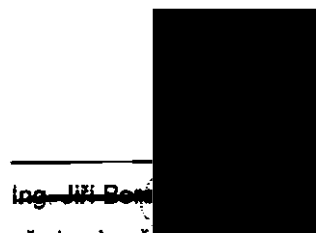
- 11.1 Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zejména zák. č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., autorským zákonem ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.
- 11.3 Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze činit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
- 11.4 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo ujednáno, nevyplyvá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy.
- 11.5 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její následující přílohy:
- Příloha č. 1 Rozsah převzatého produktu
 - Příloha č. 2 Rozsah SKP
 - Příloha č. 3 Služby poskytované nad rámec SKP
 - Příloha č. 4 Definice pojmů
 - Příloha č. 5 Cena za SKP
 - Příloha č. 6 Pravidla pro komunikaci s Help Deskem Elanor
- 11.6 Všechna vyhotovení Smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
- 11.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Zhotovitel obdrží po dvou stejnopisech.
- 11.8 Objednatel souhlasí s tím, že název společnosti objednatele a odsouhlasená podoba loga mohou být použity v propagačních materiálech zhotovitele (např. v referenčním listu).
- 11.9 Tato Smlouva nabývá platnosti ke dni podpisu poslední ze Smluvních stran. Smluvní strana, která tuto Smlouvu podepisuje jako poslední, je povinna v den jejího podpisu této Smlouvy o této skutečnosti písemně, faxem nebo elektronicky informovat druhou Smluvní stranu a do tří kalendářních dnů doručit druhé Smluvní straně příslušný počet vyhotovení Smlouvy.

V Praze dne 6. P. 2012

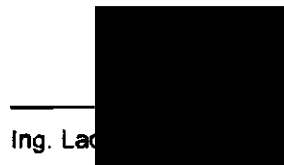


Ing. Petr Homolka
jednatel
Elanor spol. s r.o.

V Praze dne 28. P. 2012



Ing. Jiří Benčík
předseda představenstva
ČEPRO, a.s.



Ing. Ladislav
člen představenstva
ČEPRO, a.s.

elanor

Příloha č. 1: Rozsah převzatého produktu

Počet stran přílohy: 1

Informační systém Elanor Global Java Edition pro 850 aktivních zaměstnanců v rozsahu:

- struktury
- základní personalistika
- mzdy
- rozvojová personalistika

**Základní rozsah SKP**

- **Legislativní update**
Legislativní update je realizovaný nejméně 3x ročně, v případě čtenějšího výskytu legislativních změn týkajících se Produktu i vícekrát ročně.
Produkt bude průběžně aktualizován tak, aby byl souladu se všemi dotčenými právními předpisy dle platné legislativy. Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí, aby byla zajištěna aktuálnost Produktu u Objednatele k datu účinnosti relevantních právních předpisů.
- **Využití „HelpDesk“**
Služba HelpDesk poskytuje rady při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele, případně Objednatelem určeným osobám. Primárním způsobem zadávání dotazů je e-mail.

Položka	Popis, příklad	Reakce na chybu
Kritická vada v době mzdové uzávěrky	Provoz Produktu u Objednatele není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu v důsledku vady systému v období mzdové uzávěrky	Do 4 pracovních hodin obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení. Do 8 pracovních hodin v případě funkčního dálkového přístupu vyřešení kritické vady
Kritická vada mimo období mzdové uzávěrky	Provoz Produktu u Objednatele není možný; nemohou být vkládána či zpracována žádná data v důsledku problémů se základními funkcemi Produktu v důsledku závady systému mimo období mzdové uzávěrky	Do 2 pracovních dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení. Termín vyřešení bude stanoven po dohodě s Objednatelem.
Nepodstatná vada	Některý z modulů Produktu je nefunkční, nejsou ohroženy hlavní funkce systému, který může být současně provozován.	Do 5 pracovních dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu řešení. Termín vyřešení bude stanoven po dohodě s Objednatelem.
Uživatelský dotaz, požadavek na rozšíření funkčnosti Produktu	Dotaz, poskytnutí informace k provozování Produktu. Požadavky na specifické úpravy.	Do 10 dnů obdrží Objednatel přijatelnou informaci o způsobu a termínu řešení.

Zařazení vady nahlášené Objednatelem dle položek v tabulce stanoví Zhotovitel

- **Zákaznický den**
Služba HelpDesk poskytuje rady při dotazech a problémech Aplikačnímu správci Objednatele, případně Objednatelem určeným osobám. Primárním způsobem zadávání dotazů je e-mail.



Služby nabízené Zhotovitelem nad rámec SKP:

- Kontrolní dny.
- Tvorba nových interface a sestav.
- Údržba customizací.
- Konzultace nebo servisní zásah u Objednatele z důvodů jiných, než v souvislosti s řešením vad systému způsobených na straně Zhotovitele.
- Školení uživatelů a správců.
- Logická kontrola dat v databázi Objednatele nebo pomoc při odstraňování chyb v databázi, za něž neodpovídá Zhotovitel.
- Služby HelpDesk nad rámec základního rozsahu SKP dle Přílohy č. 2.
- Outsourcing aplikační správy.
- Outsourcing výpočtu mezd.
- Instalace Update do prostředí Objednatele.
- Instalace Patch do prostředí Objednatele.
- Úpravy a nová nastavení dle požadavků Objednatele.

Služby poskytované nad rámec SKP budou poskytovány na základě zvláštní objednávky v těchto cenových relacích, nebude-li dohodnuto jinak:

Cenová položka	Cena	Poznámka, vysvětlení
Konzultace	16 800 Kč za den	nejmenší zúčtovatelná jednotka je půl den, tedy vždy nejméně 8 400 Kč
Programátorské práce, tvorba sestav	individuálně, sazba 1 750 Kč/hod.	
Školení	14 000 Kč za školicí den u Zhotovitele 16 800 Kč za školicí den u Objednatele	V ceně jsou zahrnuty školicí materiály.
Vzdálené připojení	1 800 Kč za započatou hodinu	V případě řešení konzultačních činností vzdáleným připojením.

Samostatně jsou fakturovány cestovní náklady spojené s účastí zhotovitele dle čl. V. v případě, služby jsou poskytovány v místě Objednatele mimo území Prahy. Cestovní náklady mohou být fakturovány pouze po předchozí dohodě a dle skutečné výše. Úhrada cestovného zaměstnanců zhotovitele se řídí zákonem č. 262/2006 Sb. o cestovních náhradách.

Pracovní cesty Zhotovitele se uskuteční obvyklými dopravními prostředky (veřejná doprava, služební auto zhotovitele). Použití ostatních dopravních prostředků (letadlo, taxi) podléhá předběžnému schválení Objednatele.

Fakturace se provádí na základě podkladů předaných zhotovitelem ke kontrole a odsouhlasení u pověřených osob objednatele. Cestovné bude fakturováno Zhotovitelem měsíčně vždy k poslednímu dni měsíce (den uskutečnění zdanitelného plnění) dle skutečných nákladů.



Pojem	Výklad
Produkt	Standardní personální informační systém Elanor Global Java Edition
Servis	Poskytování Update a Supportu Zhotovitelem Objednateli
Update	Změny Produktu obsahující zejména: • legislativní změny dle předpisů České republiky (Slovenské republiky) mající vliv na bezvadnou činnost Produktu • provedené racionalizace Produktu ze strany Zhotovitele • dokumentaci k provedeným úpravám
Support	podpora poskytovaná Objednateli, která obsahuje zejména tyto služby: • HelpDesk pro hlášení vad • poskytování informací o připravovaných update • připravenost Zhotovitele realizovat servisní zásah vzdáleným přístupem • 3x ročně zákaznický den
Instalace Update	Instalace je proces vedoucí k nasazení Update do provozního prostředí Objednatele.
Patch	Zhotovitelem zaslaná oprava, optimalizace nebo úprava v systému. Jedná se především o zasílání sestav, EXE souborů, šablon, scriptů, pokynů pro nastavení, dokumentaci apod.
Změnové řízení	Procedurální postup smluvních stran pro případ změn sjednaných smluvních podmínek.
Vada	Vadou se rozumí nedostatek vlastností Produktu oproti vlastnostem uvedeným v Uživatelské dokumentaci Produktu.
Kritická vada	Vada která: • způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže Produkt používat nebo ovládat nebo další fungování Produktu nemůže být zabezpečeno bez vynaložení delšího času anebo výdajů Objednatele na opravy či úpravy Produktu nebo • ohrožuje termín realizace výstupů, jehož nedodržení způsobuje nebo může způsobit postih Objednatele pro neplnění jeho povinností zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem nebo • může zapříčinit nebo zapříčiní ztrátu nebo zkrácení zpracovávaných údajů anebo ztrátu funkcí Produktu anebo úplné znemožnění samotné podstaty užití Produktu nebo • může zapříčinit nebo zapříčiní, že Produkt resp. jeho použití není bezpečné.
Nepodstatná vada	Vada, která není podstatná a která může způsobit nebo způsobí částečnou ztrátu funkčnosti Produktu, nebo která se projeví pouze občas. U této vady není ohrožena ani ztracena žádná závažná funkce Produktu nebo je možno pro její překonání nalézt přiměřenou alternativu (z hlediska časové a ekonomické dotace). Tyto vady neohrožují další provoz systému Objednatele a není při jejich výskytu pravděpodobné, že by tyto nedostatky mohly zapříčinit neplnění

	povinností Objednatele jako zaměstnavatele nebo plátce daně nebo jiných odvodů vybíraných státem.
HelpDesk	Kontaktní místo pro hlášení vad systému v souvislosti s provozem Produktu u Objednatele. Dostupnost v pracovní dny ČR 9:00-17:00. Způsob komunikace s HelpDesk: e-mail: [REDACTED] telefon [REDACTED]
Technologický správce	Osoba (nebo osoby), na straně Objednatele, která(é) je(jsou) po technologické stránce partnerem mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele a koncovými uživateli Objednatele. Odpovídá především za: přípravu a údržbu technologického prostředí, nastavení přístupových práv na úrovni souborového systému, administraci databáze (především za nastavení systémových databázových účtů, pravidelné zálohování databáze), instalaci Update a zaslání protokolu Zhotoviteli, instalaci patch databáze (vyžadované dodavatelem databáze), profylaxi databáze (nastavení tablespace, odstranění fragmentace apod.), instalaci klientských stanic u Objednatele se zajištěním funkčního přístupu k Produktu pro uživatele.
Aplikační správce	Osoba (osoby), na straně Objednatele která(é) koordinuje(i) činnosti mezi odbornými řešiteli u Zhotovitele, koncovými uživateli Objednatele a Technologickým správcem. Odpovídá především za: nastavení přístupových práv uživatelů, metodiku zpracování, konfiguraci a nastavení parametrů, číselníků, konfigurací, tvorbu, úpravu a údržbu uživatelských sestav, poskytování podpory uživatelům – analýzu jejich problému, instalaci zaslaných Patch, výhradní komunikaci s HelpDesk Zhotovitele, zajištění otestování provedených úprav uživateli.
Servisní zásah	Činnost kvalifikovaného pracovníka Zhotovitele spočívající v odstranění vady Produktu u Objednatele.
Požadavek	Požadavek zákazníka, který není servisním zásahem ani customizací např. požadavek na úpravu programu, interface, sestavy, změny v nastavení systému, implementaci dalšího modulu apod.
Customizace	Customizace jsou zákaznická nastavení, která jsou specifická pro Objednatele a která byla vytvořena v průběhu implementace nebo při následných objednávkách úprav systému. Jedná se především o interface, sestavy v zákaznické (druhé) vrstvě, nastavení zákaznických číselníků, nastavení vlastních překladů, nastavení volně použitelných (custom) formulářů, nastavení práv a rolí, Zhotovitelem vytvořené provozní dokumentace.

elanor

Příloha č. 5: Cena za SKP

Počet stran přílohy: 1

SKP roční	bez DPH
Paušální poplatek	193 000,- Kč
Celkem	193 000,- Kč



ÚVOD

Vážený zákazníku,

tento dokument obsahuje základní informace o práci s helpdeskem Elanor a přehled pravidel pro vzájemnou komunikaci. Dodržováním těchto pravidel výrazně usnadníte zpracování požadavků a umožníte nám řešit je v požadované kvalitě a čase.

Děkujeme za pochopení,
Helpdesk Elanor

SHRNUTÍ

Cílem komunikace prostřednictvím helpdesku je zejména zabezpečení řešení dotazů a požadavků i pomocí certifikovaných kontaktních osob (definovány níže). Dále helpdesk slouží k evidenci požadavků a komunikace související s jejich řešením.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA

Při komunikaci s helpdeskem Elanor je nutno dodržovat následující pravidla:

- Standardní způsob předávání požadavků je jejich zaslání e-mailem na adresu helpdesku.
- Telefonní kontakty je možno využívat v případě nedostupnosti e-mail spojení a pro urgentní požadavky.
- Požadavky mohou na helpdesk zasílat pouze kontaktní osoby jmenované oprávněným zástupcem zákazníka, tyto osoby musí vlastnit oprávnění (certifikát) HelpDesk kontaktovat.
- Požadavky musí obsahovat jasnou specifikaci včetně uvedení aplikace, modulu a verze.

KONTAKTNÍ INFORMACE

e-mail:

web portál:

telefon:

provozní doba:

pondělí až pátek, 9:00 – 17:00

PRŮBĚH ZPRACOVÁNÍ POŽADAVKU

Po odeslání požadavku na helpdesk Elanor je postup zpracování následující:

1. operátor helpdesku požadavek zaeviduje a přidělí jej řešiteli,
2. zadavateli je zaslána informace o převzetí požadavku a jeho evidenčním čísle (PR/xxxxx);
3. řešitel provede analýzu požadavku a zadá do systému informaci o řešení nebo doplňující dotazy k popisu požadavku, které operátor helpdesku přepoše zadavateli;
4. v opačném směru operátor helpdesku přebírá odpovědi nebo doplňující zprávy zadavatele k řešenému požadavku, zadává je do systému a předává řešiteli;
5. po dořešení požadavku je zadavatel vyzván k akceptaci řešení, po jejím zaslání je požadavek uzavřen.

UŽIVATELSKÉ POSTUPY

Postup vytvoření nového požadavku

1. vytvořte e-mail na adresu helpdesku - nejjednodušší způsob je kliknout na odkaz níže (nebo na stránce *Zákaznická podpora* na www.elanor.cz) a vytvořit předvyplněnou e-mail zprávu

vytvořit nový požadavek k podpoře SW

2. do předmětu e-mail požadavku zadejte stručnou specifikaci požadavku
3. do těla e-mailu doplňte informace (dle předvyplněné struktury):

- **Aplikace:** EGJE
- **Oblast:** Personalistika/mzdy, popř. označení formuláře/sestavy
- **Verze (Patch):** např. e201009a
- **Popis:** Specifikace požadovaného opravy, rozšíření. Dotazu

POZOR NA:

- Nové požadavky nevytvářejte formou odpovědi na mail k jinému dříve řešenému požadavku – existující číslo PR v předmětu nebo historie v těle zprávy ztěžuje identifikaci požadavku jakožto nového.
- Různé typy požadavků zasílejte samostatně, neuvádějte do jedné zprávy více samostatných požadavků.

Odpověď na zprávu z helpdesku

- E-mail s odpovědí odesílejte na všechny adresáty zprávy z helpdesku.
- Pro identifikaci řešeného požadavku v předmětu zprávy ponechávejte číslo PR.
- V mailu zachovávejte historii dokumentu.

Zobrazení stavu požadavků

Aktuální stav řešených požadavků zjistíte prostřednictvím web portálu na adrese

Na této adrese naleznete i odkaz pro registraci pro přístup na portál.

OSOBY PRO KOMUNIKACI

Osoby pro komunikaci

Certifikované osoby pro komunikaci s HelpDesk Elanor spol. s r.o.
(změnu osob oznamuje písemně Poskytovateli administrátor aplikace)

1.

2.

3.

4.

5.