
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY č. 31/2010

uzavřená podle § 536 - § 565 zákona číslo 513/1991 Sb. obchodního zákoníku a podle § 46 a násl. autorského zákona

Smluvní strany

Dodavatel: KS - program, spol. s r.o.
se sídlem: Rokytnice 413, Vsetín, PSČ 755 01
IČ: 43963617 DIČ: CZ 43963617
Zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C vložka 2189
Bankovní spojení:
Jednající: Ing. Jiří Baroš, jednatel společnosti
jako „Dodavatel „ na straně jedné

Objednatel: Město Žamberk
se sídlem: Žamberk, Masarykovo náměstí 166, PSČ 56401
IČ: 00279846 DIČ: CZ 00279846
Zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v XXXXXXXXXXXX, oddíl X, vložka XXXX
Bankovní spojení: xxxxxxxxxx Číslo účtu: 1321320309 / 0800
Jednající: Ing. Ivan Prchal, Tajemník
jako „Objednatel „ na straně jedné

spolu uzavřeli tuto smlouvu

I. Předmět smlouvy

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

KS mzdy PLUS

dále jen aplikační programové vybavení (APV)

2. Technická podpora se poskytuje pro 1 společnost, vyjmenovanou v příloze č. 2 této smlouvy, do celkového součtu 200 platných evidovaných osobních čísel a neomezený počet uživatelů.
3. Programové vybavení bude u Objednatele provozováno pod operačním systémem Microsoft Windows a databázovým systémem MS SQL SERVER 2005..
4. Rozsah technické podpory.
 - Poskytování nových verzí z hlediska souladu s platnými právními předpisy České republiky
 - Poskytování nových verzí z hlediska vývoje programového vybavení
 - Poskytování telefonických konzultací v pracovní dny v době od 7.00 do 16.00 hod
 - Metodická podpora, metodika organizace zpracování dat pomocí APV
 - Písemné upozorňování na změnu legislativy s popisem nastavení parametrů
 - Písemné upozorňování na změnu metodiky
 - Poskytování nových verzí a změn prostřednictvím Internetu (e-mail)
5. Předmětem plnění není:
 - řešení provozních poruch dle čl. IV. odst.4.;
 - poskytování technické podpory a poradenství k software třetích stran;
 - poskytování technické podpory a poradenství k hardware.

II. Cena a způsob fakturace

1. Cena za poskytování technické podpory aplikačního programového vybavení v rozsahu stanoveném v čl.I odst.3. se stanovuje dohodou ve výši 33.300,- Kč bez DPH ročně.
2. Sazba DPH bude připočítána v den fakturace dle aktuálně platných právních předpisů. Pokud dojde ke změně sazby DPH vztahující se k provádění Díla dle této smlouvy, je Dodavatel povinen účtovat Objednateli DPH v souladu s právními předpisy účinnými v době zdanitelného plnění. Objednatel se zavazuje částku se změněnou sazbou DPH podle tohoto odstavce akceptovat.
3. Úhradu ročního paušálního poplatku provádí objednatel čtvrtletně, a to na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy k prvnímu dni příslušného čtvrtletí. Výše této faktury se bude rovnat výši čtvrtletního paušálního poplatku (bez DPH) a výši DPH.
4. Cena technické podpory je pevná po celou dobu trvání smlouvy. Cena může být s platností od 1.1. každého roku změněna vzájemnou dohodou smluvních stran pouze o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok, nebo z důvodu změny právních předpisů upravujících sazby DPH.
5. V případě navýšení licencí nad limit stanovený licenční smlouvou se zvyšuje cena technické podpory o 18% z ceny navýšení licencí bez DPH ročně.
6. Platby vyplývající z této smlouvy a jejich dodatků budou prováděny v Kč, bankovním převodem na účet Dodavatele na základě jeho faktury.
7. Lhůta splatnosti faktury činí 15 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.

III. Termíny plnění smlouvy

1. Poskytování nových verzí z hlediska souladu s platnými právními předpisy bude prováděno v takovém časovém předstihu, aby nebyla ohrožena uzávěrka mezd v době platnosti nových právních předpisů. Ke všem novým verzím bude dodávána dokumentace obsahující popis změn včetně odkazů na příslušná zákonná ustanovení a vysvětlení těchto změn. Dodavatel se zavazuje dodávat nové verze včetně všech specifikací Objednatele.
2. 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. Ceník služeb platný do 31.12.2009 je uveden v Příloze č.2 - Ceník služeb.
3. Dodavatel se zavazuje reagovat na běžné požadavky Objednatele bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 2 pracovních dnů, a v době od 1. do 12. dne měsíce do 24 hodin, v pracovních dnech, od oznámení Objednatelem.

4. Dodavatel se zavazuje odstranit reklamované vady bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 2 pracovních dnů nebo předložit Objednateli návrh řešení s termínem odstranění reklamované vady, pokud se nejedná o vady zásadní povahy. V případě vad reklamovaných v době výplatních termínů, tj. v době od 1. do 12. dne měsíce se Dodavatel zavazuje tyto vady odstranit do 24 hodin od obdržení reklamace nebo předložit Objednateli návrh řešení s termínem odstranění reklamované vady.
5. Pokud bude Požadavek Objednatele takového charakteru, že Dodavatel nebude oprávněn tento problém řešit, zavazuje se Objednatel zjištěnou závadu reklamovat bez zbytečného odkladu u vlastníka zdrojového kódu a Dodavatele neprodleně informovat o postupu řešení.
6. Pokud to bude nutné pro podrobnou analýzu a řešení problému či vady, může si Dodavatel vyžádat od Objednatele potřebné informace. Termín řešení problému či vady se tak posunuje o dobu prodlení s dodáním vyžádaných informací.
7. Zjistí-li Dodavatel při vyřizování reklamace, že reklamace je neoprávněná (vada byla způsobena neodborným zásahem Objednatele, neznalostí problematiky zpracování mezd, případně se Objednatel neřídil pokyny v dodané uživatelské dokumentaci), upozorní písemně Objednatele o neoprávněnosti reklamace včetně uvedení důvodů této neoprávněnosti a vyúčtuje Objednateli náhradu za ztrátu času při vyřizování reklamace ve výši aktuální ceny konzultantské hodiny za každou započatou hodinu.

IV. Definice vad a způsob jejich oznámení

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 programového vybavení znemožňující používání jakékoli jeho základní funkce popsané ve specifikaci produktu, která je nedílnou součástí Smlouvy licenční a o dílo. Vadou se rozumí také nesoulad programového vybavení s právním řádem České republiky ve spravovaných oblastech ke dni smluveného předání a převzetí, zejména v oblasti mezd, zákonných odvodů sociálního a zdravotního pojištění, též v oblasti daňové.
3. Programové vybavení má vadu i tehdy, pokud je zatíženo právem třetí osoby. Vyplyvá-li toto právo z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, má programové vybavení vady tehdy, pokud takové právo používá právní ochrany na území České republiky
4. 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.
5. 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:
 - označení programového vybavení, u něhož se vada projevila;
 - číslo verze;
 - popis vady, případně jejich projevů;
 - čas, kdy se vada projevila;
 - konkrétní činnost, při které se vada projevila;
 - osoby, které vadu zjistily;
 - kontaktní osoby pro odstraňování vady;
 - podpis oprávněné osoby.
6. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním vad v oboustranně dohodnuté lhůtě, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení, nejvýše však 50.000,- Kč za rok.:
7. Objednatel není oprávněn zasahovat do poskytnutých verzí programového vybavení. V případě porušení tohoto ustanovení neodpovídá Dodavatel za případné vady vzniklé takovýmto zásahem.
8. Odpovědné osoby, pověřené komunikací za obě smluvní strany, jsou uvedeny v kompetenční doložce smlouvy, která je přílohou č.1. této smlouvy..

V. Jiná ustanovení

1. Všechna touto smlouvou výslovně neupravená práva a povinnosti se řídí dle Obecných obchodních podmínek KS - program, spol. s r.o.
2. Smluvní vztah dle této smlouvy se řídí právem České republiky. Pokud by smluvní vztah dle této smlouvy nebyl ze zákona dle § 261 obchodního zákoníku obchodním závazkovým vztahem, potom se smluvní strany dle § 262 obchodního zákoníku dohodly, že se obchodním zákoníkem řídí.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti okamžikem předání díla dle licenční smlouvy číslo 16/2009, ze 31.8.2009 na základě podepsání oprávněnými zástupci smluvních stran. 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 6 měsíců a započítává se od prvního dne následujícího měsíce ode dne doručení písemné výpovědi druhé straně.
6. V případě nesplnění podstatných závazků vyplývajících z této smlouvy budou mít obě strany právo v souladu s Obchodním zákoníkem odstoupit od smlouvy. Za podstatné porušení se považuje zejména to, že Dodavatel neposkytne všechny nebo část svých služeb během domluvených termínů a Objednatel neuhradí Dodavateli cenu ve lhůtě 2 měsíců po splatnosti, a to ani poté, co mu Dodavatel prokazatelně doručil písemnou výzvu k úhradě dlužné částky.
7. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory se budou snažit řešit smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné nebo nedojde k dohodě ve lhůtě 30 dnů od výzvy jedné ze smluvních stran, může kterákoliv strana této smlouvy podat žalobu k soudu České republiky.
8. Při zániku organizace Dodavatele, vzniká Objednateli právo na bezplatné předání poslední zdrojové verze programu včetně práv na jejich úpravu dle své potřeby..
9. Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé k právním úkonům, 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.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č.1.: Kompetenční doložka;
 - Příloha č.2.: Specifikace společností dle čl. I. 3. této smlouvy;
 - Příloha č.3.: Specifikace služeb technické podpory.

Ve Vsetíně, dne 07.12.2009

V Žamberku, dne 07.12.2009

Ing. Jiří Baroš
Jednatel společnosti-----
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
Ing. Ivan Prchal	tajemník			

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
Bc. Jan Štěpánek	informatik			

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
Kateřina Prokopcová	mzdová účetní			
Mgr. Radomíra Křenová	vedoucí kanceláře tajemníka			
Bc. Jan Štěpánek	informatik			

Osoby oprávněné jednat ve věcech řešení problémů 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
Kateřina Prokopcová	mzdová účetní			
Mgr. Radomíra Křenová	vedoucí kanceláře tajemníka			
Bc. Jan Štěpánek	informatik			

Dodavatel:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
Ing. Jiří Baroš	Jednatel			

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

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
Ing. Petr Zbránek	DB specialista			

Služba technické podpory

Jméno	Pozice/funkce	Telefon	Mobil	Email
Odd. Technické podpory HelpDESK	konzultant			

Příloha č. 2.: Specifikace společností

Společnost	Sídlo	IČO	Počet osobních čísel
1. Město Žamberk	Žamberk, Masarykovo nám. 166, PSČ 56401	00279846	200
Celkem osobních čísel			200

Příloha č. 3.: 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, KS personalistika a KS portál.

Služba Hot - line je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy, KS personalistika a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém je problém řešen.

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

Reakční doba při využití Hot - line: ihned

Doba řešení problému: 0 - 48 hodin

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 - 16:00 hod.		spojovatelka
Úterý	7:00 - 16:00 hod.		personalistika
Středa	7:00 - 16:00 hod.		mzdy, personalistika
Čtvrtek	7:00 - 16:00 hod.		mzdy, personalistika
Pátek	7:00 - 16:00 hod.		mzdy, personalistika
Sobota	po dohodě		mzdy, personalistika
Neděle	po dohodě		technologie

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, KS personalistika 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, KS personalistika a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém je problém řešen.

Při řešení problému je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti, při řešení dotazů, problému nebo požadavků na úpravu aplikace, požádán o podrobný popis problému a okolností jeho vzniku v ústní či písemné podobě, o PrintScreen obrázky s řešeným problémem 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: 0 - neomezeně hodin (dle typu požadavku)

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

Osobní návštěva konzultanta

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

Služba Osobní návštěva je poskytována v rámci Smlouvy o poskytování technické podpory k aplikaci KS mzdy, KS personalistika a KS portál. Podmínkou pro využití služby je uhrazený poplatek za poskytování technické podpory za období, ve kterém je problém řešen.

Při řešení problému je vyžadována součinnost s uživatelem. Uživatel může být v rámci součinnosti, při řešení problému požádán o podrobný popis problému 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 problému: 1 - neomezeně hodin (dle typu požadavku)

Využití Osobní návštěva:

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

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