

---

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY č. 05/2013

---

uzavřena 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: KB Vsetín Číslo účtu: 453647-851/0100  
Jednající: Ing. Jiří Baroš, jednatel společnosti  
jako „Dodavatel“ na straně jedné

**Objednatel:** Město Bruntál  
se sídlem: Nádražní 994/20, Bruntál, PSČ 792 01  
IČ: 00295892 DIČ: CZ 00295892  
Bankovní spojení: Komerční banka a.s. Číslo účtu: Číslo účtu: 19-  
525771/0100  
Jednající: Ing. Petr Rys, MBA, starosta města  
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 PROFI**

dále jen aplikační programové vybavení (APV)

2. Technická podpora se poskytuje pro 1 společnost, vyjmenovanou v příloze č. 2 této smlouvy, do celkového součtu 275 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 2008 nebo vyšším po vzájemné dohodě.
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 17.00 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 **49.926,- 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 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 Dodavatelem změněna 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. Platby vyplývající z této smlouvy a jejich dodatků budou prováděny v Kč, bankovním převodem na účet Dodavatele na základě jeho faktury.
6. Lhůta splatnosti faktury činí 21 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 úrok z prodlení ve výši 0,1% 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 specifických funkcionalit, které byly dříve pro Objednatele vytvořeny.
2. Dodavatel se zavazuje reagovat na běžné požadavky 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.
3. 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 informaci 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  |
| <b>V běžném provozu</b><br>12 hod.    | <b>V běžném provozu</b><br>48 hod.     | <b>V běžném provozu</b><br>144 hod.    | K provozním poruchám je možné předložit pouze nezávazné doporučení a to na základě přesně definovaných potíží. |
| <b>V době uzávěrky mezd</b><br>8 hod. | <b>V době uzávěrky mezd</b><br>24 hod. | <b>V době uzávěrky mezd</b><br>72 hod. |  |

4. 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 jejích projevů;
  - čas, kdy se vada projevila;
  - konkrétní činnost, při které se vada projevila;
  - osoby, které vadu zjistily;
  - kontaktní osoby pro odstraňování vady;
5. V případě prodloužení Dodavatele s odstraněním vad v oboustranně dohodnuté lhůtě, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodloužení, nejvýše však 30.000,- Kč za rok.
6. Objednatel není oprávněn zasahovat do poskytnutých verzí programového vybavení. V případě porušení tohoto ustanovení neodpovídá Dodavatel za případné vady vzniklé takovýmto zásahem.
7. Odpovědné osoby, pověřené komunikací za obě smluvní strany, jsou uvedeny v kompetenční doložce smlouvy, která je Přílohou č. 1. této smlouvy.
8. Pokud bude Požadavek Objednatele takového charakteru, že Dodavatel nebude oprávněn tento problém řešit (tj. Dodavatel nedodal předmět, produkt nebo službu, u které se vada vyskytla), zavazuje se Objednatel zjištěnou závadu reklamovat bez zbytečného odkladu u vlastníka zdrojového kódu nebo dodavatele hardware a Dodavatele neprodleně informovat o postupu řešení.
9. 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 prodloužení s dodáním vyžádaných informací.
10. 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 ceny konzultační hodiny dle platného ceníku služeb společnosti KS-program za každou započatou hodinu.
11. Kromě a nad úroveň smluvní technické podpory specifikované v Příloze č. 3. se Dodavatel zavazuje poskytnout Objednateli na vyžádání a po vzájemné dohodě další technickou podporu počítačových programů, programovou podporu a případné další služby, jejichž cenu a podmínky jejich poskytování dohodnou strany zvlášť.
12. 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 platného Ceníku zvýhodněných doplňkových služeb. Aktuální ceník bude zaslán Objednateli doporučenou poštou nebo osobně pověřenému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení.

#### IV. 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 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 smlouveného 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. Klasifikace vlastností a Funkcí

- 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
- Za Zásadní vlastnosti a funkce APV se považují vlastnosti uvedené v Příloze č. 2. Smlouvy o dílo a licenční uzavřené mezi oběma stranami dne 4. 4. 2011;
- Za Standardní vlastnosti a funkce APV se považují ostatní vlastnosti a funkce neuvedené mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.

6. Klasifikace Vad

- Za kritickou Vadu je považováno omezení Kritické vlastnosti APV v plném rozsahu;
- Za zásadní Vadu je považováno omezení Zásadní vlastnosti APV v plném rozsahu;
- Za nepodstatnou Vadu je považováno omezení vlastnosti APV, která není uvedena mezi Kritickými a Zásadními vlastnostmi APV.

V. Jiná 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 o dílo a licenční uzavřené mezi oběma stranami dne 4. 4. 2011.
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 platnosti dnem jejího podpisu posledním ze zástupců obou smluvních stran s účinností k 1. 1. 2013. 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 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 smírou cestou. Nebude-li řešení sporu smírou cestou možné nebo nedoručí k dohodě ve lhůtě 30 dnů od výzvy jedné ze smluvních stran, může kterákoliv strana této smlouvy podat žalobu k soudu České republiky.
8. 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.
9. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením Rady města Bruntál č. 2026/502/2013 ze dne: 4. 6. 2013
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 19. 06. 2013

V Bruntále, dne 12. 06. 2013

Ing. Jiří Baroš  
jednatel společnosti

Ing. Petr Rys, MBA  
starosta města

KS - program, spol. s r.o.  
755 01 VSETÍN, Rokytnice 153  
Telefon: 571 499 499  
DIČ: CZ43953617



podpis Dodavatele

podpis Objednatele

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     | Email                 |
|--------------------|------------------------|-------------|-----------------------|
| Ing. Petr Rys, MBA | Starosta města Bruntál | 554 706 360 | petr.rys@mubruntal.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     | Email                       |
|---------------------|------------------------------|-------------|-----------------------------|
| Ing. Radim Salzmann | Vedoucí oddělení Informatiky | 554 706 324 | radim.salzmann@mubruntal.cz |
| Antonín Habr        | Správce IT                   | 554 706 325 | antonin.habr@mubruntal.cz   |
| Bc. Sonja Frašová   | Správce IT                   | 554 706 311 | sonja.frasova@mubruntal.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     | Email                         |
|---------------------|------------------------------|-------------|-------------------------------|
| Antonín Habr        | Správce IT                   | 554 706 325 | antonin.habr@mubruntal.cz     |
| Libuše Slováková    | Mzdová účetní                | 554 706 347 | libuse.slovakova@mubruntal.cz |
| Marie Michálková    | Personalistka                | 554 706 336 | marie.michalkova@mubruntal.cz |
| Ing. Hana Zouharová | Vedoucí oddělení účetnictví  | 554 706 395 | hana.zouharova@mubruntal.cz   |
| Ing. Radim Salzmann | Vedoucí oddělení informatiky | 554 706 324 | radim.salzmann@mubruntal.cz   |

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     | Email                         |
|---------------------|-----------------------------|-------------|-------------------------------|
| Libuše Slováková    | Mzdová účetní               | 554 706 347 | libuse.slovakova@mubruntal.cz |
| Marie Michálková    | Personalistka               | 554 706 336 | marie.michalkova@mubruntal.cz |
| Ing. Hana Zouharová | Vedoucí oddělení účetnictví | 554 706 395 | hana.zouharova@mubruntal.cz   |
| Antonín Habr        | Správce IT                  | 554 706 325 | antonin.habr@mubruntal.cz     |

### Dodavatel:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních a obchodních:

| Jméno           | Pozice/funkce | Telefon     | Mobil | Email                   |
|-----------------|---------------|-------------|-------|-------------------------|
| Ing. Jiří Baroš | Jednatel      | 571 499 482 |       | jiri.baros@ksprogram.cz |

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

| Jméno             | Pozice/funkce  | Telefon     | Mobil | Email                     |
|-------------------|----------------|-------------|-------|---------------------------|
| Ing. Petr Zbránek | DB specialista | 571 499 485 |       | petr.zbranek@ksprogram.cz |

Služba technické podpory

| Jméno                  | Pozice/funkce | Telefon     | Mobil | Email                        |
|------------------------|---------------|-------------|-------|------------------------------|
| Odd. Technické podpory | konzultant    | 571 499 483 |       | support@ksprogram.cz         |
| HelpDESK               |               | 571 499 483 |       | http://helpdesk.ksprogram.cz |

**Příloha č. 2.: Specifikace společností**

| Společnost            | Sídlo                                | IČO      | Počet osobních čísel |
|-----------------------|--------------------------------------|----------|----------------------|
| 1. Město Bruntál      | Nádražní 994/20, Bruntál, PSČ 792 01 | 00295892 | 275                  |
| Celkem osobních čísel |                                      |          | 275                  |



## 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 okolností 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. | 571 499 499     | spojovatelka         |
| Úterý         | 7:00 - 16:00 hod. | 571 499 483     | personalistika       |
| Středa        | 7:00 - 16:00 hod. | 571 499 478     | mzdy, personalistika |
| Čtvrtek       | 7:00 - 16:00 hod. | 571 499 489     | mzdy, personalistika |
| Pátek         | 7:00 - 16:00 hod. | 571 499 497     | mzdy, personalistika |
| Sobota        | po dohodě         | 571 499 498     | mzdy, personalistika |
| Neděle        | po dohodě         | 571 499 479     | 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 obrazovky 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



KS - PROGRAM, spol. s r.o.  
okružnice 153  
99 499  
33617

KS - PROGRAM, spol. s r.o.  
755 01 VSIEM  
Telefon: 47  
Lubáňská

**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 uhrazení poplatku 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