

Příloha č. 1 Smlouvy

o technické podpoře a rozvoji webového portálu Webového portálu Sociální služby a IT modulu pro sledování duplicit v žádostech o zařazení do pobytové sociální služby

Podmínky provádění technické podpory a rozvoje v souvislosti s produktivním provozem jsou následující:

Čl. 1. Rozsah podpory

Technická podpora bude dodavatelem poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

1.1. Služba „Help-line“

1.1.1. Dodavatel zajistí help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem portálu. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo s využitím HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 hod.

1.2. Služba „Upgrade a update“

1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí veškerých zlepšení a dodatků k portálu (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich instalace a implementace u objednatele.

1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany dodavatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatele (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.

1.2.3. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svého řešení, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost portálu na základě této smlouvy.

1.3. Služba „Odstraňování závad“

1.3.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad portálu, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu anebo ve způsobu (formě) implementace portálu. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím HelpDesk.

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře a rozvoji webového portálu - Podmínky provádění technické podpory a rozvoje

1.3.2. V případě výskytu závad v provozu portálu získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 v sídle dodavatele.

1.4. Dokumentace a aktualizace dokumentace

1.4.1. Dodavatel je povinen udržovat aktuální dokumentaci a platný popis veškerých rozhraní portálu na informační systémy a databáze, s kterými je provázán. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje.

1.4.2. Pro vlastní portálové řešení je dodavatel povinen udržovat aktuální a platné blokové schéma popisu způsobu fungování a ER (entity-relationship) model databází.

1.4.3. Taková dokumentace bude vedena elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám objednatele a bude připravena k tisku.

Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele

2.1. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat dodavateli potřebné nebo důvodně dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb včetně poskytování součinnosti nezbytné pro řádné poskytování služeb na základě této smlouvy.

2.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:

- služby HelpDesk dodavatele na adrese Tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
- v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: +420 585 220 280
- nebo elektronicky na emailovou adresu: contact@altairsoftware.cz

2.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada bude popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory (Příloha č. 1 této smlouvy), uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Za písemné nahlášení závady se považuje i e-mail. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele.

2.4. Po odstranění závady dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.

2.5. Objednatel zkontroluje funkčnost systému a potvrdí zpětně dodavateli, že je závada odstraněna.

2.6. Objednatel zajistí dodavateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

2.7. Objednatel je povinen informovat dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na portále provedl sám.

Čl. 3. Práva a povinnosti dodavatele

3.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.

3.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
- **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.
- **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.

3.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 9 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení			Smluvní pokuta za každou, hodinu prodlení s odstraněním závady
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	
Kritická závada	do 9 hodin od nahlášení	do 18 hodin od nahlášení	do 27 hodin od nahlášení	500 Kč

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře a rozvoji webového portálu - Podmínky provádění technické podpory a rozvoje

		(2 pracovní dny)	(3 pracovní dny)	
Hlavní závada	do 18 hodin od nahlášení	do 36 hodin od nahlášení (4 pracovní dny)	do 54 hodin od nahlášení (6 pracovní dny)	300 Kč
Drobná závada	do 27 hodin od nahlášení	Do 126 hodin od nahlášení (14 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu		200 Kč

3.4. Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

3.5. Dodavatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

Čl. 4. Výčet služeb a cena technické podpory

Název služby	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH	
	za 12 měsíců	za 60 měsíců
Služba „Help-line“	23 000,00	115 000,00
Služba „Upgrade a update“	24 000,00	120 000,00
Služba „Odstraňování závad“	24 000,00	120 000,00
Služba „Aktualizace dokumentace“	24 000,00	120 000,00

CENA CELKEM (cena v Kč bez DPH)	95 000,00	475 000,00
--	------------------	-------------------

Čl. 5. Rozvoj aplikace

5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

5.1.1. Na rozvoj aplikace bude každý rok možné čerpat objednatelem níže uvedený počet hodin práce jednotlivých pozic dodavatele.

Sazba dodavatele	Programátor (jiný odborník)
Hodinová sazba v Kč bez DPH	712,50

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře a rozvoji webového portálu - Podmínky provádění technické podpory a rozvoje

Předpokládaný odběr hodin rozvoje za 1 rok	max. 100 hodin
Celkem za rozvoj v Kč bez DPH za 1 rok (100 hodin rozvoje x hodinová sazba)	71 250,00

5.1.2. Objednatel dodavateli negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje během kalendářního roku. Požadavky objednatele k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od konkrétních aktuálních potřeb, které vznikají v čase.

5.1.3. V tabulce uvedené hodnoty jsou hodnotami, které je na základě této smlouvy možné maximálně čerpat v průběhu kalendářního roku.

5.1.4. Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb:

- analytická a konzultační podpora,
- rozvoj či úpravy portálu na základě požadavku zadavatele,
- metodická podpora,
- školení a příprava školicích materiálů,
- instalace nových verzí a patchů,
- úprava dat na přání objednatele,
- konfigurace systému,
- řešitelský a programátorský servis.

5.2. Typy rozvoje

5.2.1. **Rozvoj (evoluce)** aplikace, rozhraní, a dalšího software, kdy se bude jednat o úpravu nasazeného software na základě dílčích požadavků za účelem přizpůsobení potřebám objednatele nebo aktuálnímu prostředí (např. změna partnerského informačního systému), předmětem této části rozvoje je především přizpůsobení portálu potřebám objednatele. ˇ

5.2.2. **Rozvoj** nových funkcionalit, rozhraní a software, kdy se bude jednat o tvorbu nových samostatných softwarových řešení, a to zejména konektorů a rozhraní na další informační systémy za účelem zejména jejich další integrace v prostředí objednatele, když právě systém a moduly, ke kterým je poptáván tento rozvoj, jsou v rámci integrace informačních systémů v prostředí objednatele klíčovými a v mnohých případech i centrálními. Tato samostatná řešení však musí vždy vycházet a navazovat na portál a moduly dodavatele řádně nasazené u objednatele. Objednatel tímto rozvojem předpokládá tvorbu rozhraní na další IS, která je potřeba tvořit, měnit a optimalizovat po celý životní cyklus portálu.

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře a rozvoji webového portálu - Podmínky provádění technické podpory a rozvoje

5.2.3. **Rozvoj - technická podpora a servis nových funkcionalit**, kdy se bude jednat o technickou podporu a servis k novým funkcionalitám na základě realizovaného rozvoje nových funkcionalit. Technická podpora a servis takového rozvoje bude dána výhradně cenou za vytvoření takové nové funkcionality, nikoliv souhrnem cen za další služby související s nasazením takové nové funkcionality, jimž jsou například implementace, školení a dokumentace, které budou vždy uhrazeny pouze jednorázově při pořízení takové nové funkcionality. Výpočet ceny rozvoje-technické podpory a servisu nových funkcionalit tak bude dán čistou cenou za realizaci rozvoje nové funkcionality násobenou koeficientem 0,15 ročně. Tento koeficient je stanoven jako 15% ceny pořízení nové funkcionality, který na odpovídajícím trhu informačních systémů a poskytování technické podpory a servisu k těmto informačním systémům odpovídá ceně poskytování takových služeb za každý kalendářní rok provozu takového informačního systému (software). Na základě akceptace rozvoje (nové funkcionality) oprávněné osoby na základě této smlouvy zanesou technickou podporu k takovému rozvoji (nové funkcionality) do dokumentu dle vzoru přílohy č. 2 této smlouvy a ten přiloží k originálu smlouvy.

5.3. Objednávka rozvoje

5.3.1. Na popsany předmět rozvoje odešle objednatel dodavateli předběžnou objednávku s uvedením typu rozvoje.

5.3.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje dodavatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu.

5.3.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel dodavateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje portálu.

5.4. Realizace rozvoje

5.4.1. Dodavatel je povinen začít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu dodavatele.

5.4.2. V případě objednávky v rozsahu do 50 hodin realizuje dodavatel úpravu do 28 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

5.4.3. V případě objednávky v rozsahu nad 50 hodin realizuje dodavatel úpravu do 40 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře a rozvoji webového portálu - Podmínky provádění technické podpory a rozvoje

5.5. Společná ustanovení pro rozvoj

5.5.1. Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje portálu.

5.5.2. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy).

5.5.3. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.

V Plzni dne 22.3.2018

Za dodavatele

Bc. Marek Vávra

Jednatel

V Plzni dne 26.3.2018

Za objednatele

Mgr. Zdeněk Honz

Náměstek hejtmána Plzeňského kraje pro
oblast sociálních věcí