

Smlouva o dílo: : Rozvoj aplikačních modulů IS/VaVpl, GaP, CUL

číslo smlouvy Zhotovitele: SOD-005/16

číslo smlouvy Objednatele:

Smluvní strany:

DERS Group s. r. o.

Na křečku 365/5, 109 00 Praha 10 – Horní Měcholupy

IČ:27513149, DIČ: CZ27513149

Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 205820

zástupce: MUDr. Kamil Sýkora, jednatel

(dále jen „Zhotovitel“)

Západočeská univerzita v Plzni

Univerzitní 2732/8, 306 14 Plzeň

IČ: 49777513, DIČ: CZ49777513

zástupce: **doc. Dr. RNDr. Miroslav Holeček**,
rektor

(dále jen „Objednatel“)

(Zhotovitel a Objednatel každý jednotlivě dále také jen „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“)

uzavírají dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) tuto

SMLOUVU O DÍLO

(dále jen „Smlouva“)

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele provést rozvoj modulů IS/VaVpl, GaP, CUL (dále jen „Dílo“) a Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli cenu za jeho vytvoření, to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.2 Dílo, které se Zhotovitel zavazuje pro Objednatele vytvořit, bude následujícího rozsahu:
- modul PRZ – realizace změn struktury, optimalizace datových pump;
 - modul SZ – úpravy vyúčtování, kalkulace, sestavy;
 - modul RAV – úpravy spojené s identifikací studentů a pracovních skupin;
 - GaP – změny workflow, přepočítání plánu víceletých projektů;
 - CUL – instalace a zakomponování do ostatních modulů.
- 1.3 Součástí předmětu plnění bude:
- a) instalace služby na míru potřebám IS ZČU v místě plnění;
 - b) uvedení služby do provozu;
 - c) prověření bezchybné funkčnosti zařízení;
 - d) dodávka technické dokumentace v českém jazyce v elektronické podobě;
 - e) dodávka uživatelské příručky v českém jazyce v elektronické podobě
- splnění povinností a) až e) nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy.

II. ZÁVAZKY ZHOTOVITELE

- 2.1 Zhotovitel zaručuje, že činnosti prováděné z jeho strany a vytvořené Dílo podle této Smlouvy budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu.
- 2.2 Zhotovitel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění předmětu Smlouvy na pracovištích Objednatele dodržovat vnitřní normy a vnitřní předpisy Objednatele, se kterými je Objednatel seznámí.
- 2.3 Zhotovitel odpovídá za časové a obsahové plnění této Smlouvy, pokud Objednatel včas splní své závazky dle této Smlouvy, zejména závazky uvedené v kapitole III.
- 2.4 Zhotovitel odpovídá od data převzetí Díla jako celku nebo jeho části Objednatelem po dobu 1 roku za to, že Dílo nebo jeho část bude vykonávat funkce, které jsou uvedeny v kapitole I této Smlouvy. Záruční doba běží od předání Díla jako celku či předání jednotlivých částí Díla vždy pro každou předanou část Díla samostatně. Záruka se nevztahuje na případy, kdy vada byla způsobena:
- z důvodu průkazně zkradených informací ze strany Objednatele předaných Objednatelem při uzavření smlouvy či v průběhu provádění díla, nebo
 - použitím hardwarových a softwarových prostředků nevyhovujících doporučení Zhotovitele, nebo
 - úpravou Díla Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravu písemně schválenou Zhotovitelem nebo
 - změnou funkcionality či konfigurace použitých či jinak napojených hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) prostředků třetích stran, pokud toto nebylo dříve písemně odsouhlaseno Zhotovitelem.

- 2.5 Zhotovitel neodpovídá za poruchy způsobené třetí stranou nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo za poruchy způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 Občanského zákoníku.
- 2.6 Zhotovitel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené selháním Díla, pokud k němu došlo působením třetích osob, jimž umožní Objednatel k Dílu přístup, chybou nebo nedbalostí Objednatele, nevhodného používání Díla včetně jakýchkoliv úprav Díla, používání Díla způsobem, pro který není určen nebo příčin mimo Dílo (např. přerušení dodávky elektrické energie).

III. ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- 3.1 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Zhotoviteli za zhotovené Dílo cenu stanovenou v kapitole IX této Smlouvy.
- 3.2 Pro úspěšný průběh realizace Díla se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Zhotovitele. Součinnost Objednatele zahrnuje zejména:
 - spolupráci na řízení prací, jmenování manažera projektu, případně i klíčového uživatele (konzultanta) s pravomocí rozhodovat ve všech záležitostech týkajících se této Smlouvy, odbornou kompetencí a přiměřenou pravidelnou časovou dispozicí dle dohody zástupců obou Smluvních stran,
 - zajištění kompletní technické a uživatelské dokumentace HW a SW prostředků Objednatele a třetích stran v Díle použitých či jinak napojených,
 - vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele pro všechny úkony předpokládané touto Smlouvou nebo s ní související,
 - umožnění konzultací s budoucími faktickými uživateli a administrátory Díla u Objednatele,
 - spolupráci na přípravě testovacích scénářů a provádění a vyhodnocení testů Díla,
 - organizační a technické zabezpečení školení faktických uživatelů a zajištění jejich účasti na tomto školení,
 - spolupráci při předání a akceptaci Díla dle kapitoly VIII.
- 3.3 Objednatel připraví či umožní vytvoření validačního/testovacího prostředí HW + SW, které bude svými vlastnostmi a nastavením odpovídat produkčnímu prostředí, na kterém bude Objednatel dílo provozovat, v termínu určeném Zhotovitelem. Nesplněním tohoto závazku vzniká Zhotoviteli právo na úhradu víceprací spojených s nasazováním/implementací Díla nad rámec sjednaný touto Smlouvou.
- 3.4 Pro činnosti, které bude Zhotovitel provádět na pracovištích Objednatele, vytvoří Objednatel pro Zhotovitele v termínu určeném Zhotovitelem potřebné pracovní podmínky (zejména pracovní stůl a připojení do počítačové sítě) a předem seznámí Zhotovitele se všemi vnitřními normami a vnitřními předpisy, k jejichž dodržování je potom Zhotovitel zavázán.
- 3.5 Objednatel nese výhradní odpovědnost za posouzení a zhodnocení vhodnosti Díla pro své potřeby, za zhodnocení, zda bude moci Dílo vhodně využívat, a za zajištění, že všechny HW a SW prostředky používané ve spojení s Dílem jsou vyhovující a bez chyb, které by na něho mohly mít negativní vliv.

IV. AUTORSKÁ PRÁVA K DÍLU

- 4.1 Majetková a osobnostní práva k Dílu se řídí touto Smlouvou, licenčními podmínkami uvedenými níže, případně také příslušnou licenční smlouvou k Dílu, pokud se mezi Smluvními stranami uzavírá, a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, (dále jen „Autorský zákon“). Smluvní strany sjednávají, že ustanovení § 58 Autorského zákona se na jejich smluvní vztah nepoužije.
- 4.2 Zhotovitel tímto uděluje Objednateli nevýhradní licenci k užívání rozmnoženiny Díla po jeho vytvoření a neopravňuje Objednatele s Dílem jinak nakládat (dále jen „Licence“). Zhotoviteli zůstávají zachována

veškerá autorská majetková i osobnostní práva k Dílu v plném rozsahu. Užívat rozmnoženinu Díla v rozsahu stanoveném touto Smlouvou je oprávněn pouze Objednatel. Objednatel může dále v rámci své organizační struktury pověřit faktickým výkonem svých uživatelských práv k jednotlivým částem Díla pouze své zaměstnance. Objednatel není oprávněn poskytnout licenci k užití Díla třetí osobě. Právo užívat Dílo i pro jiné osoby může být na žádost Objednatele za úplaty zřízeno pouze písemným dodatkem k této Smlouvě.

- 4.3 Objednatel je povinen dbát autorské ochrany Díla, zejména do něho nezasahovat, ani jej neměnit, nepokoušet se o zpětnou kompilaci, bránit jeho neoprávněnému používání, zveřejnění, šíření nebo pořízování kopií, nevyhotovovat odvozené práce vycházející z Díla, sám jej nepředávat třetím osobám, ani jej jinak nešířit. Objednatel je povinen zabránit třetím osobám v přístupu ke zdrojovému kódu Díla nebo jeho části.
- 4.4 Objednatel není oprávněn Dílo či udělenou Licenci převádět, pronajímat, poskytovat na leasing, půjčovat, či prodat jako součást závodu nebo jeho části.
- 4.5 Objednatel bere na vědomí, že podmínkou výkonu Licence je úhrada plné výše sjednané ceny, úplata za udělení Licence je již zahrnuta ve sjednané ceně.

V. SPOLUPRÁCE OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE

- 5.1 Každá ze Smluvních stran tímto jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „MP“), který ji bude výlučně zastupovat ve smluvních, obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

Manažer projektu za Objednatele (MPO): Ing. Jan Šašek

Manažer projektu za Zhotovitele (MPZ): Ing. Jiří Stöhr

- MP na straně Objednatele i Zhotovitele jsou oprávněni jednat o změnách smluvních podmínek ve smyslu posunu termínů a změny ceny v souvislosti se změnou požadavků na Dílo.
 - MPO akceptuje Dílo či jeho jednotlivou samostatnou část a dává pokyn k uvolnění níže specifikovaných finančních prostředků, jsou-li tyto vázány na akceptaci.
 - MPZ odpovídá na straně Zhotovitele za úplné a správné provedení Díla dle této Smlouvy.
- 5.2 Každá ze Smluvních stran je oprávněna v případě potřeby pověřit jinou osobu za svou Smluvní stranu, aby v době nepřítomnosti zastupovala Manažera Projektu ve výkonu jeho funkce.
 - 5.3 Smluvní strany jsou oprávněny osobu jmenovanou svým zplnomocněným zástupcem změnit, jsou však povinny o takové změně druhou Smluvní stranu písemně informovat, a to nejméně 3 pracovní dny předem, kdy taková změna bude vůči druhé Smluvní straně účinná.

VI. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 6.1 Smluvní strany spolu budou komunikovat:
 - písemně poštou na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy a elektronickou poštou s elektronicky ověřeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky Smluvních stran, a to i pro případy související s úpravou smluvních vztahů,
 - přes internetovou aplikaci JIRA (HelpDesk), a to pro případy související s řízením a realizací projektu (zápisy z jednání, úkoly vzniklé z jednání, testování, hlášení chyb, požadavků apod.). Pro tyto účely zřídí Zhotovitel Manažeru projektu za Objednatele přístup do aplikace, a to do 10 pracovních dnů od podpisu této smlouvy. V případě potřeby vytvoření dalších přístupů pro další pracovníky Objednatele, bude toto sděleno přes aplikaci JIRA jako úkol.
 - osobně prostřednictvím Manažerů projektu nebo jiných k tomu zplnomocněných zástupců.

- 6.2 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musejí být učiněna v písemné podobě.
- 6.3 Oznámení zasláná poštou nebo do datové schránky či elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem se považují za doručená nejpozději třetí den po jejich prokazatelném odeslání.

VII. HARMONOGRAM TERMÍNŮ PLNĚNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ

- 7.1 Zahájení plnění Díla je stanoveno ihned po uzavření smlouvy.
- 7.2 Celé Dílo bude předáno do 15 dnů od uzavření smlouvy.
- 7.3 Předání a akceptace Díla či jeho jednotlivých částí bude probíhat dle podmínek sjednaných v této Smlouvě.
- 7.4 Místem plnění je Západočeská univerzita v Plzni, Univerzitní 8, Plzeň.

VIII. PŘEJÍMACÍ POSTUPY

- 8.1 Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli Dílo či jeho jednotlivou samostatnou část určenou k akceptaci nebo její doplnění či úpravu stanovené v této Smlouvě nejpozději v termínech stanovených v této Smlouvě v místě sídla Objednatele a Objednatel se zavazuje převzít Dílo nebo jeho část k akceptaci v souladu s pravidly a v termínech sjednaných v této Smlouvě. Zhotovitel je oprávněn předat Dílo nebo jeho část i před sjednaným termínem a Objednatel se zavazuje takové plnění převzít.
- 8.2 Pokud Objednatel neposkytne Zhotoviteli potřebnou součinnost k převzetí Díla či jeho části nejpozději do 5 pracovních dnů od výzvy Zhotovitele, bude se Dílo považovat za řádně předané, převzaté a také za akceptované bez výhrad uplynutím tohoto pátého dne.
- 8.3 V případě prodlení Objednatele s převzetím Díla se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody tím způsobené.
- 8.4 Zhotovitel oznámí Objednateli dokončení každé jednotlivé části Díla, která je uvedena v harmonogramu jako část určená k akceptaci, její doplnění či úpravu na základě Závazných požadavků (jak je tento termín definován níže) po původní akceptaci a dokončení Díla pro předání v termínech stanovených touto Smlouvou. Poté proběhne za účasti obou Smluvních stran akceptační řízení. O převzetí a akceptačním řízení budou pořízeny písemné protokoly, a to předávací protokol a akceptační protokol. Protokoly budou podepsány oprávněnými osobami stanovenými v této Smlouvě. Současně bude také předána uživatelská dokumentace k Dílu nebo jeho jednotlivé části.
- 8.5 Zhotovitel je povinen vyzvat Objednatele nejméně 2 pracovní dny předem k převzetí každé jednotlivé části Díla a nejméně 3 pracovní dny předem k převzetí kompletně dokončeného Díla.
- 8.6 Objednatel stvrdí převzetí Díla podpisem předávacího protokolu, v němž bude uveden seznam předávaných částí Díla, dokumentů a potvrzení, že byla předvedena funkčnost a kompletnost předávaného Díla nebo jeho části, a bude uveden datum zahájení akceptačního řízení. Dnem podpisu předávacího protokolu začíná běžet akceptační lhůta, která trvá 10 kalendářních dnů (dále jen „Akceptační lhůta“).
- 8.7 V rámci akceptačního řízení je Objednatel povinen přezkoumat, zda předané Dílo nebo jeho část (dále jen „Předmět akceptace“) splňuje požadavky specifikované v této Smlouvě, zejména dle vymezení předmětu smlouvy v odst. 1.2 této smlouvy a dle podrobnější specifikace v přílohách, jež jsou nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „Závazné požadavky“).
- 8.8 Objednatel akceptuje Předmět akceptace, bude-li v souladu se Závaznými požadavky a nebude-li vykazovat vady a nedodělky. Výsledek přezkoumání shody Předmětu akceptace se Závaznými požadavky je Objednatel povinen zaznamenat do akceptačního protokolu předaného mu Zhotovitelem na začátku akceptačního řízení (dále jen „Akceptační protokol“). V případě, že Předmět akceptace vykazuje vady a

- nedodělky, Objednatel tyto zanesse do Akceptačního protokolu tak, že uvede, kterého konkrétního požadavku se vada nebo nedodělek týká (jednoznačným odkazem na požadavek nebo jeho kompletním přepisem), a stručný popis důvodu neshody Předmětu akceptace se Závaznými požadavky (dále jen „Neshoda s požadavky“). Důvod Neshody s požadavky musí být konkrétní, formulace „požadavek nesplněn“ nebo jí obdobná se nepovažuje za Neshodu s požadavky.
- 8.9 Nejpozději v den ukončení Akceptační lhůty předá Objednatel Zhotoviteli Akceptační protokol, ve kterém uvede výsledek přezkoumání v jednom ze tří možných stavů: „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“.
- 8.10 Stav „Akceptováno“ znamená, že Předmět akceptace je řádně akceptován Objednatelem bez vad a nedodělků a uvolněn do provozu u Objednatele. „Akceptováno s výhradami“ znamená, že Předmět akceptace je řádně akceptován Objednatelem a uvolněn do provozu u Objednatele, ale Zhotovitel je povinen odstranit uvedené Neshody s požadavky ve lhůtě 25 pracovních dnů (dále jen „Opravná lhůta“). „Neakceptováno“ znamená, že Předmět akceptace není uvolněn do provozu u Objednatele a Zhotovitel je povinen opravit uvedené Neshody s požadavky v Opravné lhůtě. V případě, že je akceptační řízení uzavřeno stavy Neakceptováno nebo Akceptováno s výhradami, je povinen Objednatel uvést konkrétní Neshody s požadavky. Nejsou-li Neshody s požadavky v Akceptačním protokolu uvedeny, je Předmět akceptace akceptován bez ohledu na uvedený stav (míněno Akceptováno, Akceptováno s výhradami, Neakceptováno). Není-li Akceptační protokol prokazatelně předán Zhotoviteli nejpozději do uplynutí Akceptační lhůty, je Předmět akceptace považován uplynutím Akceptační lhůty za akceptovaný Objednatelem bez výhrad.
- 8.11 Smluvní strany se dohodly, že platí, že Předmět akceptace splňuje všechny požadavky uvedené v rámci Závazných požadavků, které nejsou uvedeny v Akceptačním protokolu jako Neshody s požadavky. Požadavky, které Předmět akceptace splňuje, se dále označují jako „Shodné požadavky“.
- 8.12 Zhotovitel se zavazuje zpracovat všechny Neshody s požadavky do Předmětu akceptace v Opravné lhůtě. Nebude-li Zhotovitel souhlasit s Objednatelem popsány Neshodami s požadavky, není povinen Neshody s požadavky do Předmětu akceptace v Opravné lhůtě zpracovat. V takovém případě se smluvní strany zavazují, že zahájí jednání za účelem vyjasnění sporných stanovisek a dosažení shody ohledně vytčených nedostatků. Nebude-li mezi stranami spor vyřešen, zavazuje se každá ze smluvních stran zajistit na své náklady zpracování znaleckého posudku znalcem vybraným ze seznamu znalců vedeného příslušným Krajským soudem k otázce posouzení oprávněnosti Objednatelem vytčených Neshod s požadavky. Smluvní strany se zavazují postupovat podle závěrů zpracovaných znaleckých posudků, budou-li tyto ve shodě.
- 8.13 Opravený Předmět akceptace předá Zhotovitel v Opravné lhůtě opětovně Objednateli do následného akceptačního řízení. V následných akceptačních řízeních již nejsou Objednatelem přezkoumávány Shodné požadavky. To znamená, že Objednatel posuzuje pouze ty požadavky, u nichž byla stanovena v předchozích akceptačních řízeních Neshoda s požadavky a tato byla protokolárně zdokumentována v Akceptačním protokolu. Pokud se proto bude jakákoliv výhrada Objednatele týkat Shodného požadavku, k takové výhradě se nepřihlíží, považuje se za neuplatněnou a nebude na ni Zhotovitelem nijak reagováno v rámci akceptačního řízení.
- 8.14 Změnové řízení se týká změn Závazných požadavků a úpravy Předmětu akceptace do doby jeho akceptace. Zhotovitel se zavazuje zpracovat změny Závazných požadavků nebo změny Předmětu akceptace na základě změnového řízení. V rámci změnového řízení bude mezi Smluvními stranami dohodnuta cena a termín realizace změny. Změna je realizována na základě písemné objednávky Objednatele potvrzené Zhotovitelem nebo na základě dodatku k této Smlouvě. Již akceptované Dílo je možno změnit jen na základě nové smlouvy o dílo nebo nové objednávky.
- 8.15 Dnem podpisu Akceptačního protokolu ve stavu Akceptováno, přechází nebezpečí škody na Díle nebo jeho části na Objednatele a začíná běžet sjednaná záruční doba.
- 8.16 Vadou se pro účely této Smlouvy rozumí odchylka v kvalitě, rozsahu nebo parametrech Díla nebo jeho části stanovených Závaznými požadavky. Nedodělkem se rozumí nedokončená práce oproti Závazným požadavkům.

- 8.17 Zhotoviteli vzniká nárok na zaplacení ceny Díla nebo jeho samostatné části Díla po podpisu akceptačního protokolu s výsledkem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradami a/nebo okamžikem, kdy jsou Dílo nebo jeho část považovány v souladu s touto Smlouvou za akceptované bez výhrad.

IX. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 9.1 Celková cena plnění Zhotovitele dle této Smlouvy činí **745.000,-- Kč bez DPH**. K této ceně bude připočtena DPH dle aktuálně platných předpisů ve výši 21%. Výše DPH činí **156.450 Kč**. Cena včetně DPH činí **901.450 Kč**.
- 9.2 Ceny za dílčí části Díla jsou stanoveny v této výši:
- modul PRZ – realizace změn struktury, optimalizace datových pump: **==102.500== Kč bez DPH**
 - modul SZ – úpravy vyúčtování, kalkulace, sestavy: **==110.000== Kč bez DPH**
 - modul RAV – úpravy spojené s identifikací studentů a pracovních skupin: **==70.000== Kč bez DPH**
 - GaP – změny workflow, přepočítání plánu víceletých projektů: **==112.500== Kč bez DPH**
 - CUL – instalace a zakomponování do ostatních modulů: **==350.000== Kč bez DPH**
- 9.3 Tato cena je nejvýše přípustná, zahrnuje všechny náklady Zhotovitele, pokud nebude Smluvními stranami dohodnuto jinak. Cenu je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.
- 9.4 Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 9.5 Faktura vystavená Zhotovitelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené pro daňový doklad. Splatnost faktury bude 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsána na účet Zhotovitele uvedený na příslušné faktuře. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 9.6 Nesprávně nebo neúplně vyplněnou fakturu je Objednatel povinen vrátit Zhotoviteli k opravě do 3 pracovních dnů po jejím obdržení. V takovém případě po tuto dobu neběží doba splatnosti faktury, po vystavení bezchybné faktury počíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 9.7 Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu ve stanoveném termínu. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Zhotovitel oprávněn uplatnit vůči Objednateli pouze smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení s úhradou faktury.

X. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 10.1 Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze Smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy, jejího plnění a informace obsažené v informačních systémech Objednatele. Dále se považují za informace důvěrného charakteru takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze Smluvních stran označeny.
- 10.2 Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Zhotovitel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

- 10.3 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v této kapitole výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany se tímto zavazují, že podniknou všechny kroky k zabezpečení utajení těchto informací.
- 10.4 Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 10.5 Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé Smluvní strany, její obchodní tajemství, obchodní značky a ochranné známky.
- 10.6 Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze Smluvních stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.

XI. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 11.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření Smluvními stranami.
- 11.2 Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni odstoupit od této Smlouvy v případě podstatného porušení některého ujednání této Smlouvy druhou Smluvní stranou, pokud na toto porušení příslušná Smluvní strana písemně upozorní druhou Smluvní stranu a porušující Smluvní strana do 20 kalendářních dnů neodstraní vzniklé porušení. Po marném uplynutí dodatečně poskytnuté lhůty je smlouva v tomto případě ukončena dnem prokazatelného doručení písemného sdělení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 11.3 V případě skončení Smlouvy zanikají práva Smluvních stran založená touto Smlouvou vyjma příslušných ujednání v kapitole IV., kapitole X. a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají přetrvat i po skončení této Smlouvy. V případě skončení Smlouvy je Objednatel povinen neprodleně vrátit Zhotoviteli veškeré podklady či jiné plnění, které mu bylo Zhotovitelem v souvislosti s touto Smlouvou poskytnuto. V případě předčasného ukončení Smlouvy má Zhotovitel právo na poměrnou část sjednané ceny Díla odpovídající práci, kterou již na přípravě Díla do doby skončení Smlouvy odvedl.

XII. POZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODMÍNKY

- 12.1 Pozáruční servisní podpora Díla se po uplynutí záruky v délce 1 roku od předání Díla stanovuje takto:

Kód služby	Název služby
	Moduly VERSO
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.16
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.20
DOZC56H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZM240H	Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů)
DOZT480H	Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze
AKTUL	Hotfix aktualizace – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.28

- 12.2 Zhotovitel nijak neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou technologiemi (hardware, software),
- na nichž je Aplikace provozována a/nebo
 - které slouží pro připojení k Aplikaci a/nebo k technologiím, na nichž je Aplikace provozována

pokud tyto nebyly poskytnuty Zhotovitelem za účelem provozování Aplikace, nebo pokud takto Zhotovitelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany Zhotovitele pro provozování Aplikace autorizována.

- 12.3 Objednatel je v případě uplatnění nároku vůči Zhotoviteli z titulu nedostupnosti Aplikace povinen prokázat, že veškeré výše uvedené technologie fungovaly správně a že za nedostupnost Aplikace je odpovědný Zhotovitel.
- 12.4 Zhotovitel žádným způsobem neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou třetí stranou, nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo k níž došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost, jak jsou vymezeny v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, v platném znění.
- 12.5 Další podmínky pozáruční servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 12.6 Servisní podpora se vztahuje pouze na Produkční instanci. V případě existence prostředí pro potřeby školení se uvedené reakční doby a servisní podpora na toto prostředí nevztahují.
- 12.7 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu.
 - 12.7.1 Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) konzultačních hodin (jsou-li Uživatelem objednány).
 - 12.7.2 Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek.
 - 12.7.3 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst. 3.1) je stanovena na 1.250Kč bez DPH.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Výkon autorských a souvisejících práv z této Smlouvy se ve věcech, které výslovně Smlouva neupravuje, řídí Autorským zákonem. Smluvní strany současně sjednávají, že pro jejich smluvní vztah vylučují použití ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) Autorského zákona.
- 13.2 V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinností v kapitole I., nebo porušení dalších smluvních povinností, je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% smluvní ceny Díla za každý i jen započatý den prodlení Zhotovitele s plněním předmětu Smlouvy.
- 13.3 Smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel odpovídá Objednateli za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou v celkovém souhrnu pouze do výše ceny za Dílo sjednané touto Smlouvou a uhrazené Objednatelům Zhotoviteli. Co do zbytku se Objednatel svého nároku na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou vzdává.
- 13.4 Zhotovitel bere na vědomí, že podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
- 13.5 Bude-li některé z ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, nemá taková skutečnost vliv na platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy od něho oddělitelných a Smluvní strany se zavazují neprodleně nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které se svým smyslem a účelem nejvíce blíží takovému neplatnému či nevymahatelnému ustanovení.
- 13.6 Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností obecnými soudy České republiky.
- 13.7 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení. Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- 13.8 Obě Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy a zároveň prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že jejímu obsahu v celé šíři rozumějí. Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, a na důkaz své pravé, svobodné a vážné vůle pak připojují své podpisy.



V Praze

V Plzni

.....
MUDr. Kamil Sýkora
jednatel DERS Group s. r. o.

.....
doc. Dr. RNDr. Miroslav Holeček, rektor
Západočeská univerzita v Plzni

Příloha č. 1: Pozáruční servisní podmínky

I. PREAMBULE

- 1.1 Poskytovatel se vždy snaží poskytovat služby v co nejkratším možném termínu a všechny svoje Produkty testuje s náležitou pečlivostí, aby nedocházelo k výskytu Incidentů a Chyb. Nicméně Chyby mohou vzniknout i vlivem změny prostředí Uživatele nebo změnou napojených informačních systémů třetích stran.
- 1.2 Smlouva proto ošetřuje případy, kdy dojde k Incidentu (problémové události), který může být způsoben Chybou Produktu, neinformovaností Uživatele nebo změnou okolních podmínek.
- 1.3 Cena Smlouvy je mimo jiné hrazena za připravenost Poskytovatele řešit Incidentsy a zahrnuje řešení Chyb v dohodnutých lhůtách.
- 1.4 Smlouva neřeší rozvoj Aplikace, pokud není kryt cenou paušálních (předplacených) hodin servisní podpory. Standardně je rozvoj Informačního systému řešen formou Objednávky nebo Smlouvy o dílo a případné Licenční smlouvy.

II. TERMINOLOGIE

- 2.1 **Smlouva** = Servisní smlouva.
- 2.2 **Aplikace = Produkt** je výsledkem práce vývojového týmu Poskytovatele, který je následně předán Uživateli k užívání. Jde tedy o informační systém jako celek nebo jeho libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) – dle kontextu. Uživateli je dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- 2.3 **Instance** je samostatná instalace Produktu se specifickou konfigurací a účelem, za kterým je provozována. Synonymem pro Instanci je výraz "Prostředí", užíván také v HelpDesk Poskytovatele. Pokud Smlouva Instance nijak nespecifikuje, je předmětem Smlouvy Produkt ve významu Produkční Instance.
- 2.4 **Produkční instance** Produktu slouží k reálnému provozu a účelu, za kterým byl Produkt zakoupen. Synonymem pro Produkční Instanci je výraz "Ostrá".
- 2.5 **Demonstrační instance** Produktu slouží k prezentaci a ke školení koncových uživatelů Uživatele na verzi Produktu shodné s verzí na instanci produkční. Synonymem pro Demonstrační instanci je výraz "Demo".
- 2.6 **Akceptační instance** Produktu slouží k testování a akceptaci nových verzí Produktu (Upgrade, Update, Hotfix) v prostředí a s daty Uživatele. Synonymem pro Akceptační instanci je výraz "Test" - z pohledu Uživatele, neboť jeho pověření koncoví uživatelé na této Instanci testují.
- 2.7 **Testovací instance** Produktu slouží k vývoji a testování nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a může být Uživateli přístupná dle pravidel sjednaných mimo Smlouvu.
- 2.8 **Vývojová instance** Produktu slouží k vývoji nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a je Uživateli nepřístupná.
- 2.9 **HelpDesk** je aplikace Poskytovatele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky,...) vzniklých v rámci používání Produktu, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidentsy, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk poskytovatele je provozován na <https://www.jira.ders.cz> a je Uživateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.

- 2.10 **Databáze znalostí** je aplikace Poskytovatele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Produktu a spolupráce Uživatele a Poskytovatele. Databáze znalostí je Uživateli dostupná na <https://wiki.ders.cz> 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- 2.11 **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
- 2.12 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují Záruční podporu.
- 2.13 **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Uživatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.
- 2.14 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Uživatелеm pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna Poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- 2.15 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.
- 2.16 **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i webová Aplikace; dostupnost se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době garantované dostupnosti se tedy Uživatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost je dána počtem dní v týdnu a počtem hodin v každém dni. Zapisuje se jako Počet hodin v týdnu x Počet hodin v každém dni. **Například** dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci Poskytovatele jsou Uživateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
- 2.17 **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
- 2.18 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- 2.19 **Reakční doba (také RD)** je lhůta, do které bude Uživatel informován o zahájení jednání Poskytovatele směřujícího k vyřešení Incidentu typu Chyba. Reakční doba je odvislá od priority (závažnosti) Chyby. Pro RD jsou uvažovány dvě skupiny Chyb – Chyby s vysokou prioritou (blocker a critical) a Chyby s nízkou prioritou (major, minor a trivial), přičemž kategorie Chyby s vysokou prioritou mají v zásadě kratší RD. Začátek reakční doby je stanoven přijetím Hlášení Incidentu, které se v případě použití HelpDesku rovná automaticky zaznamenanému datu a času vzniku Incidentu (tyto údaje jsou snadno dostupné i pro Uživatele). Reakční doba se vztahuje k Dostupnosti, která je definována výše. **Příklad výpočtu RD:** Nahlášení Incidentu ve 14:00, smluvní Dostupnost je 8x5 (8:00 – 16:00), smluvní RD 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou, Poskytovatel musí reagovat nejpozději do 14:00 druhého pracovního dne.
- 2.20 **Doba odstranění závady (také DOZ)** je doba, za kterou je daná Chyba či jiná závada odstraněna. Doba odstranění závady je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOZ však definují maximální dobu, za kterou je Poskytovatel povinen Chybu odstranit. DOZ se počítá od okamžiku nahlášení Chyby Poskytovateli ve vztahu k Dostupnosti. **Příklad výpočtu DOZ:** Nahlášení Incidentu v 14:00, smluvní Dostupnost je 5x8 (8:00 – 16:00), smluvní DOZ 32 hodin, Poskytovatel musí odstranit Chybu nejpozději do 14:00 pátého pracovního dne.
- 2.21 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k těmto problémům.
- 2.22 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Uživatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.
- 2.23 **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.

- 2.24 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- 2.25 **Aktualizace systému** udává frekvenci, s jakou bude Produkt aktualizován formou Update. Aktualizace nemusí být předmětem Smlouvy a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Uživatele. Ve Smlouvě však mohou být Poskytovatelem garantované aktualizace v intervalech 1x ročně, až 4 x ročně. Aktualizací se rozumí Update systému tj. změna verze na prvé pozici za desetinnou tečkou.
- 2.26 **Upgrade** je změna verze Produktu na první číselné pozici tj. Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0. Upgrade není předmětem Mimozáruční servisní podpory a není obsažen v ceně Smlouvy.
- 2.27 **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5.*
- 2.28 **Hotfix** je změna verze na třetí a nižší číselné pozici. Hotfix je vydáván vždy po opravě Chyb a je vždy zahrnut v ceně Smlouvy (není tedy dán zvláštní ceníkovou položkou). Například hotfix verze 1.5.3 na verzi 1.5.4 znamená, že ve verzi 1.5.4 jsou zapracovány opravy Chyb, které se projevily ve verzi 1.5.3. Do Hotfix se zapracovávají obvykle Chyby s prioritou Blocker, Critical a Major, pokud není jejich oprava objednána v další verzi. Potom jsou tyto Chyby dodávány s další verzí podle objednané frekvence verzování.
- 2.29 **Paušální (předplacená) hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory. Je levnější, ale pokud tyto hodiny nejsou vyčerpány v rámci období, na které je Smlouva uzavřena, tak propadají bez náhrady, ani nejsou převoditelné do dalších období trvání Smlouvy.
- 2.30 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Uživatелеm na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.
- 2.31 **Provoz Aplikace na technologiích Poskytovatele** je služba, kterou si může v rámci Mimozáruční servisní podpory Uživatel objednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech Poskytovatele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou paměť (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).
- 2.32 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
- 2.33 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
- 2.34 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
- 2.35 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
- 2.36 **Správa serveru je** služba, kterou poskytuje Poskytovatel Uživateli za ceníkovou cenu v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Poskytovatel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků, na kterých je instalovaná Aplikace pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Jestliže je umožněn přístup na server třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmny jimi způsobené.
- 2.37 **Základní dohled** je prováděn Poskytovatelem v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
- 2.38 **Zálohování** je provádění záložních kopií Aplikace a dat. Frekvence provádění zálohování je závislá na podmínkách stanovených Smlouvou a touto přílohou. Zálohování je vždy nastaveno tak, aby probíhalo v časech, kdy je Aplikace minimálně zatížena.

2.39 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek poskytována **smluvní pokuta za den prodlení** v plnění podmínek servisní smlouvy ve výši 0,05 % z ceny servisní smlouvy. Recipročně je zpravidla stanovena stejná smluvní pokuta Uživateli při prodlení v dohodnutých platbách. Uživatel však může zvolit vyšší penalizaci. Specificky je vhodné tuto možnost využít u aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro Uivatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky. V případě, že bude Uživatel požadovat penalizaci vyšší než 0,05% z ceny servisní smlouvy, je toto navýšení penalizace zpoplatněno a navyšuje cenu servisní smlouvy.

III. KLASIFIKACE INCIDENTU

Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem Uivatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku v JIRA. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Poskytovatele. O této změně musí být Uživatel informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).

Uživatel provede primární klasifikaci **typem** Incidentu a jeho **prioritou** (viz dále).

1. Změnu typu Incidentu je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
2. Pro přeřazení Incidentu z kategorie Chyby s vysokou prioritou do kategorie Chyby s nízkou prioritou Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Uživatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertízu složitosti Chyby a tuto zaslat Poskytovateli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.

3.1 Typy Incidentů

Typ Incidentu je základní Klasifikací Incidentu. Jedná se o hlášení Chyb, požadavky na vylepšení či přidání nové funkcionality a často kladené dotazy (FAQ). V ceně Smlouvy je zahrnuto pouze řešení Incidentu typu Chyba.

Typ Incidentu	Popis
Chyba	Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Produktu. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Produktu resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Uivatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Produktu. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Poskytovatele.
Vylepšení	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality Produktu.*
Nová funkce	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Produktu.* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále.
Příběh	Definice nové funkcionality Produktu z pohledu použití Uživatелеm (scénáře a způsoby použití)*
FAQ (častý dotaz)	Incident nevyžadující žádný opravný zásah do Produktu tzn. jedná se o vlastnost Produktu nebo je Incident způsoben jinými důvody než na straně Poskytovatele / dodaného Produktu. Nejčastěji vzniká z existujících Incidentů opravou klasifikace typu, má tedy charakter dotazu (opakovaného). Jeho řešení je známé a bývá poskytnuto formou komentáře, odkazu nebo Konzultace.*

*Není zahrnuto v ceně základní Smlouvy, ale může být odbaveno v rámci předplacených Paušálních hodin, pokud je má Uživatel sjednány.

Kromě výše uvedených typů se v HelpDesku mohou vyskytovat i jiné typy Incidentů (LOG, Úkol, Zápis, Testování, Nákup), které nejsou předmětem plnění Smlouvy a slouží pouze pro podporu řídicích procesů Poskytovatele při implementaci a servisu dodaného Produktu.

3.2 Priority Incidentů

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 (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionality - nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků.
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatelů. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.
s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatelů poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	Trivial	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

IV. ZÁLOHOVÁNÍ

- 4.1 Poskytování služby Zálohování Uživatelů je závislé na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytovatel standardně zálohování dat a Aplikací neprovádí, vyjma:
- 4.1.1 Poskytovatel provádí zálohování dat a Aplikací 1x denně v případě, že jsou umístěny na Technologiích Poskytovatele a Zálohování je sjednáno ve Smlouvě. Zálohy jsou uchovávány po dobu jednoho týdne na jiném odděleném serveru, než na kterém je umístěna Aplikace a data. Zálohy jsou Uživatelů k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy Uživatelů do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.
 - 4.1.2 Poskytovatel provádí Základní zálohování v rámci Správy serveru, pokud je sjednána ve Smlouvě. Poskytovatel zálohuje data a Aplikace 1x denně a záloha je ukládána na stejný server, na kterém běží Produkt a uchovávána po dobu jednoho týdne. Poskytovatel doporučuje Uživatelů vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou Uživatelů volně dostupné.
- 4.2 Pokud není zálohování zajišťováno Poskytovatelem je Uživatel povinen zajistit Zálohování dat a Aplikací svépomocí popř. třetí stranou tak, aby v případě havárie a/nebo výpadku jakékoliv části Produktu a/nebo hardware byl Poskytovatel na základě žádosti Uživatelů schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se Uživatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje Uživatelů poskytovat Konzultace v telefonické, písemné formě nebo při osobní návštěvě, a to na základě požadavku (záznam v HelpDesku). Požadavek musí obsahovat (obojí zajistí standardní mechanismy HelpDesku):
- 5.1.1 jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
 - 5.1.2 téma (předmět) Konzultace
- 5.2 Konzultační služby jsou vždy hrazeny z předplacených Paušálních hodin nebo jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě, pokud Paušální hodiny nejsou sjednány.
- 5.3 Mezi konzultační služby jsou počítány Konzultace s uživateli v osobní, telefonické nebo elektronické formě. Do konzultačních služeb patří také řešení Incidentu primárně označeného jako Chyba, jehož příčina není v nefunkčnosti Aplikace, ale v neznalosti obsluhy nebo ve změně konfigurace technologického prostředí Uživatelů nebo Informačních systémů třetích stran. Z hlediska dodržení

smluvních lhůt bude Poskytovatel vždy jednat s cílem odstranit závadu bez ohledu na to, kde je předpokládána příčina. V případě, že příčina bude mimo Produkt, bude čas účtován jako konzultační služby a příslušný Incident v HelpDesku překlasifikován dle zásad uvedených výše (viz kapitola **Chyba! enalezen zdroj odkazů..** této přílohy).

VI. PŘÍSTUP NA HELPDESK

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit vybraným zaměstnancům Uživatele přístup do aplikace HelpDesk s dostupností 24x7 (přístup: <https://jira.ders.cz>, zahrnuto v ceně Smlouvy). Uživatel získává následující přidanou hodnotu:
- 6.1.1 detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita),
 - 6.1.2 kompletní historie Incidentu včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby,
 - 6.1.3 možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat),
 - 6.1.4 komfortní komentování Incidentů, příkládání souborů,
 - 6.1.5 možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply),
 - 6.1.6 automatické notifikace při všech akcích s Incidentem,
 - 6.1.7 online dokumentace k HelpDesku,
- 6.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Uživatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.
- 6.3 Postup zadání Incidentu je definován v Příručce pro uživatele HelpDesku, která je viditelně umístěna po přihlášení do HelpDesku.

VII. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Uživatele přístup do své Databáze znalostí s dostupností 24x7 (přístup: <https://wiki.ders.cz>, zahrnuto v ceně Smlouvy). Uživatel získává následující přidanou hodnotu:
- 7.1.1 Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Uživatele,
 - 7.1.2 Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem;
 - 7.1.3 Dokumentace Produktu je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf);
 - 7.1.4 možnost komentování článků s využitím vlákenné technologie – spojení výhod diskuzního fóra a publikačního systému;
 - 7.1.5 historie verzí.
- 7.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Uživatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.

VIII. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

- 8.1 Školení zaměstnanců Uživatele na místě:
- 8.1.1 Školení zaměstnanců Uživatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci Uživatele současně);
 - 8.1.2 Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence;
 - 8.1.3 školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání školení;
 - 8.1.4 cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele). Školení si Uživatel může sjednat a předplatit již ve Smlouvě.
- 8.2 Výjezdní školení správců VERSO
- 8.2.1 Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní školení pro správce Uživatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném Poskytovatelem. Toto školení je organizováno pro zástupce všech zákazníků využívajících systém VERSO;

- 8.2.2 třídní školení pro správce si Uživatel může sjednat a předplatit ve Smlouvě. Cena školení je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele).



ders