



Servisní smlouva: Aplikační moduly VERSO a OBD

číslo smlouvy Poskytovatele: SOS – 003/16

číslo smlouvy Uživatele:

Smluvní strany:

DERS Group s. r. o.

Na křečku 365/5, 109 00 Praha 10 – Horní Měcholupy
IČ: 27513149, DIČ: CZ27513149
regi.: Městský soud v Praze, oddíl C, vl. 205820
zástupce: **MUDr. Kamil Sýkora**,
jednatel společnosti
(dále jen „**Poskytovatel**“)

Západočeská univerzita v Plzni

Univerzitní 2732/8, 306 14 Plzeň
IČ: 49777513, DIČ: CZ49777513
zástupce: **doc. Dr. RNDr. Miroslav Holeček**,
rektor
(dále jen „**Uživatel**“)

(Poskytovatel a Uživatel každý jednotlivě dále také „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“)
uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“):

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Předmětem Smlouvy jsou níže specifikované závazky Poskytovatele a závazek Uživatele uhradit za toto plnění Poskytovatele sjednanou cenu. Poskytovatel se zavazuje provést pro Uživatele tyto činnosti spočívající v poskytnutí mimozáruční servisní podpory pro produkty OBD a Aplikační moduly VERSO dodané Poskytovatelem (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole II a to v rozsahu specifikovaném v této Smlouvě.

1.2 Podrobné členění Produktu:

SW/Modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo Objednávka
VERSO (AS, redakční systém, Framework, detaily osoby a pracovišť, mimograntová smluvní spolupráce, investiční akce a rozvoj, VERSO – MIS – VS)	0307 – 2001/148-1
Úprava MIS, integrace	0307-2001/148-2
Centrální registr	0407-2001/148-3
Registr interních směrnic s webovým přístupem	RS z 1.10.2004
Úprava MIS – Ekonomika a Personalistika – rozborů na úroveň kateder	RS z 1.10.2004



SW/Modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo Objednávka
VERSO - Objednávky	SL 07-2007/04 a 9022/0012/07
VERSO - Faktury	Obj. č. 9022/0012/07
VERSO - Kontakty	Obj. č. 9022/0013/07
VERSO – IGA (Interní grantová agentura)	OBJ. č. 9022/0007/09
VERSO – Tvorba rozpočtu	Obj. č. 9822/0010/11
VERSO - GaP	Obj. č. 9822/003/10
VERSO PRZ (rozpočet osobních nákladů)	SML 9800/0049/13
VERSO SZ (zpracování podzakázek v rámci procesu doplňkové činnosti a smluvního výzkumu)	SML 9800/0049/13
VERSO RAV (evidence přístrojů a rezervace zdrojů)	SML 9800/0049/13
OBD v. 3.0	Obj. ze dne 22.12.2008
OBD Report	Obj. ze dne 22.12.2008
OBD Statistic	Obj. ze dne 22.12.2008

- 1.3 Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována mimozáruční servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionality vytvořená na zakázku). Účelem mimozáruční servisní podpory je zabezpečení provozu Produktu.
- 1.4 Smlouva upravuje poskytování mimozáruční servisní podpory spočívající v připravenosti a schopnosti Poskytovatele řešit problémy, které se v souvislosti s Produktem vyskytnou, podmínky jejich odstranění a podmínky poskytování dalších služeb v této Smlouvě specifikovaných.
- 1.5 Součástí předmětu plnění je:
- instalace služby na míru potřebám IS ZČU v místě plnění;
 - vedení služby do provozu;
 - prověření bezchybné funkčnosti zařízení;
 - zaškolení obsluhy (uživatelé a správci)
- kdy a) až c) nejpozději do 15.11.2015; resp. d) v pravidelných termínech stanovených dodavatelem.

II. OBDOBÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- 2.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

III. MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORA

- 3.1 Mimozáruční servisní podpora pro Produkt se pro období uvedené v kapitole II. Období platnosti Smlouvy stanovuje takto:

Kód služby	Název služby
	Moduly VERSO

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
SKOLVERSO	Výjezdní školení správců VERSO 3 dny pro 2 osoby

Kód služby	Název služby
	OBD 3.0
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
SPRARIV	Správa číselníků forem RIV? Správa literárních forem
SKOLOBD	Výjezdní školení správců OBD na 3 dny pro 4 osoby

- 3.2 Poskytovatel 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 Poskytovatelem za účelem provozování Aplikace, nebo pokud takto Poskytovatelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany Poskytovatele pro provozování Aplikace autorizována.
- 3.3 Objednatel je v případě uplatnění nároku vůči Poskytovateli z titulu nedostupnosti Aplikace povinen prokázat, že veškeré výše uvedené technologie fungovaly správně a že za nedostupnost Aplikace je odpovědný Poskytovatel.
- 3.4 Poskytovatel 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.
- 3.5 Další podmínky mimozáruční servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.6 Pro případ nutného zásahu Poskytovatele s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou ze strany Uživatele stanoveny tyto osoby:
- Za poskytovatele:



Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt
Ing. Jiří Stöhr	Projektový manažer	+420 739 052 403, stohr@ders.cz

Za uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt
Ing. Pavel Grigar	Technicko hospodářský pracovník	+420 377 632 722

Tuto osobu bude Poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a Uživatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.

3.7 Kalkulace ceny mimozáruční servisní podpory:

Název služby	Cena za 1 rok v Kč bez DPH	Cena za 1 rok v Kč včetně DPH
Základní služby mimozáruční servisní podpory		
Servisní podpora k modulům VERSO		
Mimozáruční servisní podpora k modulům VERSO - Produkční instance	667.865,-	808.117,-
Doplňkové služby mimozáruční servisní podpory		
Výjezdní školení správců VERSO – 3 dny pro 2 osoby	19.800,-	23.958,-
Mimozáruční servisní podpora celkem	687.665,-	832.075,-

Název služby	Cena za 1 rok v Kč bez DPH	Cena za 1 rok v Kč včetně DPH
Základní služby mimozáruční servisní podpory		
Servisní podpora k modulu OBD		
Mimozáruční servisní podpora k modulu OBD - Produkční instance	119.700,-	144.837,-
Doplňkové služby mimozáruční servisní podpory		
Správa číselníků forem RIV: Správa literárních forem	26.000,-	31.460,-
Výjezdní školení správců OBD – 3 dny pro 4 osoby	36.000,-	43.560,-
Mimozáruční servisní podpora celkem	181.700,-	219.857,-

Nedílnou součástí Smlouvy je Příloha č. 2 – Kalkulace ceny.

3.8 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.

3.9 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu.

- 3.9.1 Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) konzultačních hodin (jsou-li Uživatelem objednány).
- 3.9.2 Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek.
- 3.9.3 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst.3.1) je stanovena na 1.250 Kč bez DPH.

IV. CENA

4.1 Cena za servisní podporu Produktu VERSO ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období jednoho kalendářního roku stanovena na **==687.665==Kč** bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů. Cena vč. DPH činí **==832.075== Kč**.

4.2 Cena za servisní podporu Produktu OBD ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období jednoho kalendářního roku stanovena na **==181.700==Kč** bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů. Cena vč. DPH činí **==219.857== Kč**.



- 4.3 Celková cena za servisní podporu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období jednoho kalendářního roku stanovena na **==869.365==Kč** bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů. Cena vč. DPH činí **==1.051.932== Kč**.
- 4.4 Cenu je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.
- 4.5 Cena je splatná na základě čtyř faktur se 14 denní splatností ode dne doručení faktury Uživateli. Faktura bude vystavena vždy ke dni 01.03., 01.06., 01.09. a 01.12. příslušného roku. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury se 14 denní splatností vystavené ke dni doručení objednávky Uživatele, případně ke dni platnosti smlouvy sjednané ohledně tohoto plnění. Faktura vystavená Poskytovatelem 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. Uživatel neposkytuje zálohy.
- 4.6 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 Uživatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 4.7 Cena za plnění Smlouvy bude Uživatelem uhrazena v české měně na základě daňového dokladu – faktury, kdy první splatnost faktury bude k 1.12.2015.
- 4.8 První plnění Smlouvy bude po splnění podmínek v odstavci 1.5 a) až c) této Smlouvy.

V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.1.1 dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách;
 - 5.1.2 zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u Uživatele přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu Uživatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;
 - 5.1.3 postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů;
 - 5.1.4 Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelem v rámci této Smlouvy v rozsahu dle kapitoly III. této Smlouvy;
 - 5.1.5 Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel odpovídá Uživateli za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou v celkovém souhrnu pouze do výše ceny sjednané touto Smlouvou dle kapitoly IV., odst. 1 a odst. 2 a uhrazené Uživatelem Poskytovateli. Uživatel se svého případného nároku na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou co do zbytku vzdává.
- 5.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:
- 5.2.1 zaplatit sjednanou cenu ve čtyřech čtvrtletních splátkách na základě faktury vystavené Poskytovatelem se 14 denní splatností;
 - 5.2.2 umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
 - 5.2.3 spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců Uživatele, pokud si Uživatel tuto službu objedná;
 - 5.2.4 umožnit realizaci dálkové administrace datového serveru Uživatele, v případě, že si ji Uživatel objedná a poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost požadovanou Poskytovatelem za tímto účelem;



- 5.2.5 zachovat důvěrnost všech informací, jež mu Poskytovatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy sdělil. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.

VI. SANKCE

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje při nesplnění povinnosti dle odstavce 1.5 a nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento termín definován v Příloze č. 1 Smlouvy) uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05% ze sjednané ceny dle této Smlouvy za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodne jinak. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok Uživatele na náhradu újmy (materiální i nemateriální) dle odst. 5.1.5.
- 6.2 Úhrady prováděné Uživatelem Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem připsání celé částky na účet Poskytovatele specifikovaný v příslušné faktuře. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši 0,05% z této částky za každý den prodlení. Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.2 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 7.3 Nedílnou součástí této Smlouvy je její Příloha č. 1 – Servisní podmínky a Příloha č. 2 – Kalkulace ceny. Uživatel výslovně potvrzuje, že je seznámen se Servisními podmínkami i s Kalkulací ceny a podpisem této Smlouvy s nimi vyslovuje svůj souhlas.
- 7.4 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření Smluvními stranami.
- 7.5 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- 7.6 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, pokud Smluvní strany neukončí tuto smlouvu výpovědí, jak je popsáno níže. Poskytovatel je oprávněn navýšit cenu za servisní podporu sjednanou touto Smlouvou na další období kalendářního roku o procento odpovídající průměrné meziroční míře inflace, a to jednostranným oznámením zasláným Uživateli.
- 7.7 Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po uplynutí výpovědní lhůty provedou vzájemné vyrovnání závazků. Vyrovnání bude provedeno poměrným způsobem, kdy Poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole IV. Smlouvy za měsíce, ve kterých byla servisní podpora poskytována. Na tuto poměrnou část ceny vystaví Poskytovatel fakturu se 14 denní splatností. V případě, že cena dle kapitoly IV. Smlouvy byla již Objednatelům uhrazena, vystaví Poskytovatel opravný daňový doklad se 14 denní splatností ode dne vystavení dokladu, kterým Objednateli vrátí poměrnou část ceny za měsíce, v nichž nebyla Smlouva realizována.

V Plzni

V Praze

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

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

Příloha č. 1 Servisní smlouvy: 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 reagovat 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 Uživatelem 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 Uživatele 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 Uživatele, 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 Uživatele 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 Uživatelem (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! Nenalezen 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, přiřkládání 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).

IX. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY PRO KLIENTY OBD

- 9.1 Níže uvedené služby si může Uživatel sjednat ve Smlouvě, cena jednotlivých služeb je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele):
- 9.1.1 Výjezdní školení správců OBD: Poskytovatel pořádá 1x ročně třídenní setkání pro správce Uživatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném. Mj. je diskutována problematika vykazování do RIV.
 - 9.1.2 Číselníky RIV: Správa centrálních číselníků RIV vč. aktualizace.
 - 9.1.3 Správa číselníků forem RIV, správa literárních forem: Správa a kontrola literárních forem odevzdávaných do RIV.
 - 9.1.4 Správa a načítání impakt faktorů: Lze dodat pouze v případě, že klient má přístup do Web of Science, z důvodů dodržení licenčních podmínek.
 - 9.1.5 Poradenství k metodice RIV: Deset konzultačních hodin poskytnutých správci OBD na straně Uživatele k metodice RIV elektronickou nebo telefonickou formou ve vztahu k smluvní Dostupnosti.
 - 9.1.6 Podpora při komunikaci s RVVI: Podpora při řešení rozporů a vyřazených výsledků z hodnocení RVVI.

Příloha č. 2 Servisní smlouvy: Kalkulace ceny

Základní služby		
	Cena SW díla VERSO (licence, smlouvy o dílo)	3 515 079 Kč
	Procento paušálu za základní služby	19%
	Cena základních služeb ("roční paušál")	667 865 Kč

Základní služby		
	Cena SW díla OBD (licence, smlouvy o dílo)	630 000 Kč
	Procento paušálu za základní služby	19%
	Cena základních služeb ("roční paušál")	119 700 Kč

Doplňkové služby			počet	jednotková cena za rok	
	OBD - rychlejší RD ve špičce	- Kč	0	21 000 Kč	
	Správa číselníků forem RIV a liter. forem	26 000 Kč	1	26 000 Kč	
	Správa a načítání impakt faktorů	- Kč	0	22 000 Kč	
	Poradenství k metodice RIV	- Kč	0	10 000 Kč	
	Podpora při komunikaci s RVVI	- Kč	0	49 000 Kč	
školení			počet	jednotková cena	jednotka
	školení uživatelů na místě	- Kč	0	9 600 Kč	den
	výjezdní školení VERSO (3 dny)	19 800 Kč	2	9 900 Kč	osoba
	výjezdní setkání správců OBD a Konference RIV	36 000 Kč	4	9 000 Kč	osoba
	Cena doplňkových služeb celkem	Kč			

Kalkulace celkové ceny	
Cena základních služeb za období 1 kalendářního roku	787 565 Kč
Cena doplňkových služeb za období 1 kalendářního roku	81 800 Kč
Cena servisní smlouvy ("roční paušál")	869 365 Kč
	DPH 21 %
	182 567 Kč
Cena servisní smlouvy (včetně DPH)	1 051 932 Kč