

Servisní smlouva

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená dle § 1746, odst. 2. zákona č.89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“)

I.

Smluvní strany

Vysoká škola chemicko-technologická v Praze

veřejná vysoká škola zřízená zákonem č. 111/1998 Sb.

IČ: 60461373, DIČ: CZ60461373; se sídlem Technická 1905/5, 166 28 Praha 6

Zastoupená rektorem

XXXXX

XXXXX, č. účtu: XXXXX,

IBAN: XXXXX, SWIFT: XXXXX

Kontaktní osoba je

XXXXX,

Výpočetní centrum, VŠCHT Praha, Technická 3, 166 28 Praha 6,

telefon XXXXX fax XXXXX, e-mail XXXXX

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

DERS s.r.o.

Zapsána ve obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 14855

IČ: 25924362, DIČ: CZ25924362; se sídlem Polákova 737/1, 500 02, Hradec Králové

zastoupená jednatelem

XXXXX

Bankovní spojení: XXXXX

Číslo účtu: XXXXX

Kontaktní osoby:

XXXXX,

telefon: XXXXX, e-mail: XXXXX

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

(objednatel a poskytovatel dále společně jen „smluvní strany“ nebo každý z nich samostatně jen „smluvní strana“)

uzavírají na základě výsledku výběrového řízení pro veřejnou zakázku malého rozsahu „**Servisní podpora a rozvoj aplikací VERSO a OBD- 2019**“ tuto servisní smlouvu

II. Předmět smlouvy

- 2.1. Touto Smlouvou se poskytovatel zavazuje zajistit za podmínek v ní sjednaných objednateli poskytování rozvoje a údržby produktům VERSO a OBD a souvisejících agend (dále jen „předmět plnění“).

III. Služby

- 3.1. Předmětem plnění je:

- a) Poskytování údržby - tj. poskytnutí mimozáruční servisní podpory pro produkty VERSO a OBD - aplikační moduly provozované objednatelem (dále jen „Produkt“) pro období dle 4.1 Smlouvy a to v rozsahu specifikovaném v této Smlouvě.
- b) Mimozáruční servisní podpora týkající se následujících modulů: VERSO – MIS, VERSO – VRV, VERSO – SLR, VERSO – Registr smluv, VERSO – EPF, VERSO – MRP, VERSO – Doplnková činnost, VERSO – Veřejné zakázky MR, VERSO – XLS, VERSO – IOS, VERSO – Formulář aktivit, VERSO – Elektronické personální formuláře a OBD – GaP, OBD – IGA, OBD - OBD 3. x., OBD – PULL a dále modul KOPLA – koncentrátor plateb, a modul CUL - připojení úložiště jako sdíleného disku pro GaP.
- c) Objednatel požaduje poskytování mimozáruční servisní podpory v souladu s uzavřenými licenčními smlouvami, smlouvami o dílo či objednávkami uzavřenými s původním dodavatelem společností DERS s.r.o., IČO: 25924362, se sídlem Polákova 737/1, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové (funkcionalita vytvořená na zakázku). Objednatel zajistí nezbytnou součinnost v případech, které to budou odůvodněně vyžadovat. Účelem mimozáruční servisní podpory je zabezpečení provozu Produktu.
- d) Objednatel požaduje 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.

- 3.2. Mimozáruční servisní podpora pro Produkt se pro období platnosti Smlouvy stanovuje takto:

- a) Specifikace služeb:

Kód služby	Název služby
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.10
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.13
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.14
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. 2.13
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. 2.22
OBDSLIF	OBD správa číselníků forem RIV a literárních forem
SKOLOBD	Výjezdní školení správců VERSO a OBD na 3 dny pro 1 osobu

- b) Další podmínky mimozáruční servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy
- c) Pro případ nutného zásahu poskytovatele s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou ze strany objednatele stanoveny tyto osoby:

Pro produkt VERSO:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
XXXXX	Restart HW	tel. XXXXX, XXXXX
XXXXX	Restart aplikace	tel. XXXXX, XXXXX
XXXXX	Správce infrastruktury	tel. XXXXX, XXXXX

Pro produkt OBD:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
XXXXX	Restart HW	tel. XXXXX, XXXXX
XXXXX	Restart aplikace	tel. XXXXX, XXXXX
XXXXX	Správce infrastruktury	tel. XXXXX, XXXXX

Tyto osoby bude poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a objednatel se zavazuje zajistit jejich plnou součinnost.

3.3. Požadavky objednatele na další rozvoj a úpravy produktů VERSO a OBD:

- a) Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) konzultačních hodin (jsou-li objednatelem objednány).
- b) Další rozvoj, úpravy a změny produktů VERSO a OBD, včetně souvisejících agend, budou provedeny na základě objednávek.
- c) Rozsah objednávek provozně ekonomické agendy (formulář aktivit, objednávkový systém IOS, agenda XLS pro rozpočty a kontrolu účetnictví, SLR – služby řešitelům, MRP – sestavy pro projekty z oblastí personalistiky, formuláře pro DČ, EPF – elektronický personální formulář apod.) a agendy VaV a inovace (rozhraní OBD, GaP, IGA, smluvní výzkum a zvýšená podpora pro OBD) v rozsahu maximálně 1000 hodin.
- d) Objednatel bude služby dle bodu 3. a) – c) čerpat podle aktuálních potřeb. Není povinen vyčerpat předpokládaný počet hodin
- e) Hodinová sazba pro objednávky dle tohoto odstavce (další rozvoj a úpravy) je stanovena na =1450= Kč bez DPH.

IV.

Doba a místo plnění

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit objednateli poskytování rozvoje, podpory a údržby implementovaných modulů VERSO a OBD na období od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2019 dle bodu 3.1- 3.3 této Smlouvy.
- 4.2. Místem plnění je sídlo objednatele nebo sídlo poskytovatele v závislosti na povaze požadavku.

V.

Cena

- 5.1. Cena za poskytování služeb dle této Smlouvy je stanovena cenovou nabídkou poskytovatele, která byla součástí nabídky uchazeče k veřejné zakázce „Rozvoj a údržba VERSO a OBD-2019“.
- 5.2. Cena za poskytování služeb dle této Smlouvy vyjma služeb definovaných v odst. 3.3 výše je bez DPH **524 317 Kč**, samostatně (21%) DPH **110 106,57 Kč**, a včetně DPH **634 423,57 Kč**, tj. celkem. DPH bude vyúčtována v souladu s platným zněním zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění.

- 5.3. Cena uvedená v níže uvedené tabulce je pro položku „Rozvoj ekonomických agend“ definována jako orientační s přihlédnutím k podmínkám definovaných v odst. 3.3 výše a odst. 6.2 dále.

Typ úhrady	Cena v Kč celkem bez DPH	DPH	Cena s DPH
Produkt VERSO – údržba	278 062	58 393,02	336 455,02
Produkt OBD - údržba	201 355	42 284,55	243 639,55
Doplňkové služby	44 900	9429,00	54 329,00
Rozvoj ekonomických agend a agendy VaV a inovace– max. 1000 hodin	1 450 000	304 500,00	1 754 500,00
Celková cena zakázky	1 974 317	414 606,57	2 388 923,57

VI. Platební podmínky

- 6.1. Úhrada ceny za plnění dle článku 3.1 a 3.2 bude uskutečněna na základě faktury vystavené v prvním čtvrtletí roku 2019.
- 6.2. Úhrada ceny za plnění dle článku 3.3 bude uskutečněna na základě skutečně provedené práce, po vzájemném odsouhlasení vykázaného počtu hodin a soupisu činností oběma stranami, na základě poskytovatelem vystavených faktur. Faktura týkající se služeb definovaných v čl. 3.3 bude vystavena po provedení a odsouhlasení příslušných služeb, ne častěji, než jednou měsíčně.
- 6.3. Faktury budou splatné do 30 dnů od jejího doručení objednateli za předpokladu, že faktura bude mít všechny náležitosti účetního a daňového dokladu, platby budou probíhat výhradně v CZK. Bude-li doručeny daňový doklad (faktura) obsahovat jakékoli nesrovnalosti či budou chybět jakékoli náležitosti, objednatel takový doklad v době splatnosti poskytovateli vrátí a od doručení opraveného daňového dokladu pobežší nová lhůta splatnosti.
- 6.4. V případě prodlení platby ze strany objednatele se sjednávají úroky z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.

VII. Sankční a další ustanovení

- 7.1. Pokud bude poskytovatel v prodlení s poskytováním servisní podpory, tak jak je uvedeno v bodě 3.2 a), je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5000 Kč za každý jednotlivý případ a každý i započatý den prodlení
- 7.2. Smluvní strany vylučují použití ust. § 2050 NOZ.
- 7.3. Splatnost smluvních pokut je do 14ti dnů od doručení dokladu vystaveného objednatel. Pokud je poskytovatel v prodlení s placením smluvní pokuty, je povinen zaplatit objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z neuhrazené smluvní pokuty za každý den prodlení. Písemné oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s uzavřenou smlouvou zakládá oprávnění objednatele účtovat smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.
- 7.4. Závazky smluvních stran:
 - 7.4.1. Poskytovatel se zavazuje:
 - a) dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách;
 - b) zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u objednatele přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu objednatel v souvislosti s prováděním

servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;

- c) postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a v souladu s čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);
- d) Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené v rámci této Smlouvy;
- e) Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 10 000 000,- Kč (slovy deset miliónů korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy.
- f) Smluvní strany sjednávají, že poskytovatel odpovídá objednateli za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou, a to až do výše 10.000.000,- Kč. Za újmu způsobenou objednateli úmyslně či související se škodou na životě či zdraví však poskytovatel odpovídá v plné výši.

7.4.2. Objednatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:

- a) umožnit poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky objednatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktů a plnění povinností poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
- b) spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců objednatele, pokud si objednatel tuto službu objedná;
- c) umožnit realizaci dálkové administrace datového serveru objednatele, v případě, že si ji objednatel objedná a poskytnout poskytovateli veškerou součinnost požadovanou poskytovatelem za tímto účelem;
- d) 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.

VIII.

Změny smlouvy, odstoupení od smlouvy

- 8.1. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze číslovaným písemným oboustranně potvrzeným ujednáním výslovně nazvaným "Dodatek ke smlouvě".
- 8.2. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně a vyvolat jednání zástupců objednatele a poskytovatele.
- 8.3. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že Zhotovitel neposkytuje služby v souladu s touto Smlouvou a nezjedná nápravu ani po písemné výzvě ze strany Objednatele. Nárok na smluvní pokutu ani náhradu škody není tímto krokem jakkoli omezen.
- 8.4. Hodlá-li některá ze smluvních stran od této Smlouvy odstoupit na základě ujednání z této Smlouvy vyplývajících, je povinna odstoupení doručit druhé smluvní straně. Odstoupení je účinné uplynutím desátého kalendářního dne po dni doručení. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který smluvní strana odstupuje a přesná citace toho zákonného ustanovení nebo bodu Smlouvy, který ji k takovému kroku opravňuje. Odstoupením od Smlouvy se tato Smlouva od počátku ruší. Písemné odstoupení od Smlouvy musí být doručeno na adresu sídla smluvní strany, uvedenou v záhlaví této Smlouvy, jíž je odstoupení od Smlouvy určeno. Objednatel je dále oprávněn doručit poskytovateli jakoukoli písemnost, dle této Smlouvy, také na adresu, kterou mu poskytovatel v průběhu plnění této Smlouvy oznámil.
- 8.5. Smluvní strany po doručení oznámení o odstoupení provedou vzájemné vyrovnání závazků. Vyrovnání bude provedeno poměrným způsobem, kdy poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole 4.1 Smlouvy za měsíce, ve kterých byla servisní podpora řádně poskytována. V rámci vyrovnání bude provedeno případné vyrovnání ostatních finančních nároků, včetně uplatnění sankcí a nároků na náhradu případné škody. Nebudou-li tyto nároky objednatele zahrnuty do vyrovnání dle tohoto odstavce, nárok na pozdější uplatnění je zachován dle odst. 8.3 výše.

IX. Ostatní ujednání

- 9.1 Tento článek se aplikuje na služby poskytované dle této Smlouvy, na jejichž další používání, využívání, změny či předání dalším subjektům k provedení dalších úprav, servisních zásahů atd. by bylo potřeba získat souhlas, resp. licenční oprávnění poskytovatele.
- 9.2 Smluvní strany prohlašují, že se dohodly tak, že odměna poskytovatele za poskytnutí licence k provedeným službám dle čl. 3.1, resp. 3.3 výše této Smlouvy je již zahrnuta v ceně za provedení takových služeb. Toto ustanovení se aplikuje taktéž na všechny objednávky vystavené objednatel v souladu s čl. 3.3 výše této Smlouvy.
- 9.3 Poskytovatel prohlašuje, že poskytnutím licencí objednateli neporuší práva duševního vlastnictví třetích osob a že zajistí oprávnění na objednatele licenci převést. V případě, že poskytovatel nedodrží toto ustanovení, zavazuje se uhradit veškeré nároky třetích osob z důvodu porušení práv duševního vlastnictví třetích osob a dále náhradu škody způsobenou tím objednateli.
- 9.4 Poskytovatel poskytne na základně objednávek licenci ke všem změnám a úpravám (dále jen „dílům“) jako výhradní, přenositelné a časově neomezené právo užívání.

X. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Vztahy, které nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 10.2 Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž poskytovatel obdrží po 1 exempláři a objednatel obdrží po 3 exemplářích.
- 10.3 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými osobami obou smluvních stran a účinnosti uveřejněním v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv, v platném znění.
- 10.4 Smluvní strany svými níže připojenými podpisy potvrzují, že jsou seznámeny a srozuměny s celým obsahem této Smlouvy a že pokud jim z této Smlouvy plynou jakékoliv povinnosti či naopak práva, bez výhrad je přijímají.
- 10.5 Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom povinnosti, že ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
- 10.6 Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv, v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“). Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, aby Smlouva byla uveřejněna v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění Smlouvy prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv zajistí Objednatel.
- 10.7 Nedílnou součástí této Smlouvy je její *Příloha č. 1 – Servisní podmínky a cenová nabídka*. Objednatel výslovně potvrzuje, že je seznámen se Servisními podmínkami i s Cenovou nabídkou a podpisem této Smlouvy s nimi vyslovuje svůj souhlas.

V Praze dne
Za Objednatele

V Hradci Králové dne
Za Zhotovitele

.....

Jméno: xxxxx
Funkce: rektor

.....

Jméno: xxxxx
Funkce: jednatel DERS s.r.o.

Příloha č. 1 Servisní podmínky a cenová nabídka

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 objednatele 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 objednatele nebo změnou okolních podmínek.
- 1.3 Cena Smlouvy je mimo jiné hrazena za připravenost poskytovatele řešit Incidenty 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 objednateli k užívání. Jde tedy o informační systém jako celek nebo jeho libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) – dle kontextu. Objednateli je dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu.
- 2.3 **HelpDesk** je Aplikace poskytovatele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů vzniklých v rámci používání Produktu, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi poskytovatelem a objednatel. Poskytovatel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk poskytovatele je provozován prostřednictvím JIRA na <http://www.jira.ders.cz> a je objednateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže poskytovatel ovlivnit.
- 2.4 **Databáze znalostí** je Aplikace poskytovatele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Produktu a spolupráce objednatele a poskytovatele. Databáze znalostí je objednateli 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.
- 2.5 **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
- 2.6 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují Záruční podporu.
- 2.7 **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.
- 2.8 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím objednatel pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- 2.9 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou objednatel informuje poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.
- 2.10 **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 dostupností se tedy objednatel 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 objednateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.

- 2.11 **Chyba** je termín označující závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
- 2.12 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- 2.13 **Reakční doba (také RD)** je lhůta, do které bude objednatel 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 objednatele). 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.
- 2.14 **Doba odstranění Chyby (také DOZ)** je doba, za kterou je daná závada odstraněna. Doba odstranění závady je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. Doby odstranění Chyby však definují maximální dobu, za kterou je poskytovatel povinen Chybu odstranit. Doba odstranění Chyby 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.
- 2.15 **Poučení objednatele** je informování objednatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení objednatele k témuž problému.
- 2.16 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů objednatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.
- 2.17 **Správce** je pracovník objednatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat objednatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 2.18 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, objednatelské scénáře), objednatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- 2.19 **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 objednatele. 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.
- 2.20 **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.
- 2.21 **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5.*
- 2.22 **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.
- 2.23 **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.
- 2.24 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná objednatelem na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.
- 2.25 **Provoz Aplikace na technologiích Poskytovatele** je služba, kterou si může v rámci Mimozáruční servisní podpory objednatel objednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech poskytovatele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou pamětí (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).

- 2.26 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
- 2.27 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
- 2.28 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
- 2.29 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
- 2.30 **Správa serveru** je služba, kterou poskytuje poskytovatel objednateli 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 objednatele, nenese poskytovatel odpovědnost za škody/újmý jimi způsobené.
- 2.31 **Základní dohled** je prováděn poskytovatelem v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.
- 2.32 **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.
- 2.33 **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 objednateli při prodlení v dohodnutých platbách. Objednatel však může zvolit vyšší penalizaci. Specificky je vhodné tuto možnost využít u aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro objednatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky. V případě, že bude objednatel 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 objednatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku v JIRA. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem poskytovatele. O této změně musí být objednatel informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).

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

Změnu typu Incidentu je poskytovatel povinen zdůvodnit.

Pro snížení priority Incidentu poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.

Objednatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertizu složitosti Chyby a tuto zaslat poskytovateli k vyjádření. Expertiza 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 objednatele týkající se funkcionality popsáné v Dokumentaci Produktu. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně poskytovatele.
Vylepšení	Požadavek na změnu existující funkcionality Produktu.*
Nová funkce	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Produktu.*
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 Objednatel 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 nebo modul nejde například vůbec spustit).
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů objednatele.
s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na objednatele 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 objednateli 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 Objednateli k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy objednateli 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 objednateli vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou objednateli volně dostupné.
- 4.2 Pokud není zálohování zajišťováno poskytovatelem je objednatel 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 objednatele schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se objednatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje objednateli 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 objednateli 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 objednatele 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 III. této přílohy).

VI. PŘÍSTUP NA HELPDESK

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit vybraným zaměstnancům objednatele přístup do aplikace HelpDesk s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
 - 6.1.1 detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorit),
 - 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 objednatele zaslané poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.
- 6.3 Postup zadání Incidentu je definován v Příručce pro objednatele HelpDesku, která je viditelně umístěna po přihlášení do HelpDesku.

VII. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit zaměstnancům objednatele přístup do své Databáze znalostí s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
 - 7.1.1 Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky objednatele,
 - 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 vláknové technologie – spojení výhod diskuzního fóra a publikačního systému;
 - 7.1.5 historie verzí.
- 7.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti objednatele zaslané poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.

VIII. ŠKOLENÍ OBJEDNATELŮ

- 8.1 Školení zaměstnanců objednatele na místě:
 - 8.1.1 Školení zaměstnanců objednatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci objednatele současně);
 - 8.1.2 Školení je uskutečněno na základě požadavku objednatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Objednatel 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 objednatel může sjednat a předplatit již ve Smlouvě.
- 8.2 Výjezdní školení správců VERSO
 - 8.2.1 Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní školení pro správce objednatele, 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 objednatel 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 objednatel sjednat ve Smlouvě, cena jednotlivých služeb je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele):
- 9.1.1 Výjezdní školení správců OBD: Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní setkání pro správce objednatele, 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 impact 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 objednatele 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.

Cenová nabídka

Základní služby				
cena základních služeb servisní podpory provozně ekonomických agend	267 247 Kč			
cena základních služeb servisní podpory agend výzkumu, vývoje a inovací	193 523 Kč			
Výše servisní podpory 2018 celkem	460 770 Kč			
<i>Změny v roce 2018</i>				
Agenda MIS - aktivity zaměstnanců	- Kč			
Agenda DČ - vyúčtování	- Kč			
Agenda XLS	- Kč			
Agenda OBD - PULL rozhraní pro institucionální repozitář	- Kč			
Rozhraní CUL pro skartaci iFIS, PDF/A3	98 140 Kč			
Koncentrátor plateb	- Kč			
Procento paušálu za základní služby	19%			
<i>Navýšení ceny základních služeb v roce 2018</i>	18 647 Kč			
Celková cena základních služeb ("roční paušál"): cena základních služeb v roce 2018 + 19% z vylepšení	479 417 Kč			
z toho servisní podpora provozně ekonomických agend	278 062 Kč			
z toho servisní podpora agend výzkumu, vývoje a inovací	201 355 Kč			
Doplňkové služby		počet	jednotková cena za rok	
Správa číselníků forem RIV a liter. forem	26 000 Kč	1	26 000 Kč	
položka		počet	jednotka	
školení uživatelů na místě	- Kč	0	10 000 Kč	den
Opce na poskytování dalších vyžádaných služeb v oblasti provozně ekonomických a VaVal agend	1 450 000 Kč	1000	1 450 Kč	hodina
výjezdní školení VERSO (3 dny)	9 900 Kč	1	9 900 Kč	osoba
výjezdní setkání správců OBD a Konference RIV	9 000 Kč	1	9 000 Kč	osoba
Cena doplňkových služeb celkem	1 494 900 Kč			
Kalkulace celkové ceny				
Servisní smlouva platná od:	1.1.2019			
do:	31.12.2019			
Cena základních služeb za období	479 417 Kč			
Cena doplňkových služeb za období	1 494 900 Kč			
Cena servisní smlouvy (po slevě)	1 974 317 Kč			
DPH 21 %	414 606 Kč			
Cena servisní smlouvy (po slevě včetně DPH)	2 388 923 Kč			