

Servisní smlouva: Aplikační moduly VERSO a OBD, servisní podpora od 01.01.2017 do 31.12.2017

číslo smlouvy Poskytovatele: SS-011/17

číslo smlouvy Uživatele:

Smluvní strany:

DERS s. r. o.

Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové
IČ: 25924362, DIČ: CZ25924362
regi.: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vl. 14855
zástupce: **Ing. Jan Mach**, jednatel společnosti
(dále jen „**Poskytovatel**“)

Univerzita Palackého Olomouc

veřejná vysoká škola – režim existence dle zákona č.
111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění
dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění
pozdějších předpisů
Křížkovského 8, 771 47 Olomouc
IČ: 61989592, DIČ: CZ61989592
jednající **prof. Mgr. Jaroslav Miller, M.A., Ph.D.**,
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 89/2012 Sb. občanský zákoník, 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 Aplikační moduly VERSO a OBD dodané Poskytovatelem (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole II a to v rozsahu specifikovaném v této Smlouvě.

Podrobné členění Produktu:

SW/Modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka
VERSO – MIS	SD ze dne 26.04.2011 a vylepšení (fa 07VF004)
VERSO – Cestovní příkazy	Smlouva č. 0507-2005/04-1 a vylepšení (fa 6010118)
VERSO – Evaluace	Smlouva č. 0507-2005/04-2
VERSO – IGA, FRUP	Obj. 4590001901
Autoprovoz	

SW/Modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka
Jádro VERSO	
OBD (multilicence)	LS ze dne 23.12.1998
OBD Public – institucionální repozitář	fa 15VF051

- 1.2 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.
- 1.3 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.

II. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 2.1 Tato Smlouva je účinná okamžikem podpisu obou smluvních stran na ní. Mimozáruční servisní podpora na jejím základě bude poskytována Uživateli v období od 01.01.2017 do 31. 12. 2017 včetně.

III. MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORA

- 3.1 Mimozáruční servisní podpora pro Produkt se pro období uvedené v kapitole II. Doba trvání Smlouvy ujednává 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

Kód služby	Název služby
Modul OBD	
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



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 VERSO		
Mimozáruční servisní podpora k modulu VERSO - Produkční instance	112.861,-	136.562,-
Servisní podpora k modulu OBD		
Mimozáruční servisní podpora k modulu OBD - Produkční instance	97.353,-	117.797,-
Doplňkové služby mimozáruční servisní podpory		
Správa číselníku forem RIV, správa literárních forem	26.000,-	31.460,-
Výjezdní školení správců OBD – 3 dny pro 3 osoby	27.000,-	32.670,-
Celkem	263.214,-	318.489,-
Celková sleva ze servisní podpory	22.681,-	27.444,-
Mimozáruční servisní podpora celkem	240.533,-	291.045,-

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

3.8 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu.

- 3.8.1 Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) konzultačních hodin (jsou-li Uživatelem objednány).
- 3.8.2 Další rozvoj, úpravy a změny Produktu mimo rámec mimozáručního servisu budou provedeny na základě samostatných smluv uzavřených mezi Uživatelem a Poskytovatelem.
- 3.8.3 Hodinová sazba pro servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst. 3.1) činí ==1.450== Kč bez DPH.

IV. CENA

- 4.1 Cena za mimozáruční servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období uvedené výše v kapitole II. stanovena na ==240.533==Kč bez DPH. K této ceně bude připočtena DPH dle právních předpisů účinných v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění. Cena vč. DPH činí ==291.045== Kč.
- 4.2 Na poskytování mimozáruční servisní podpory je v době od 01.01.2017 do 31.12.2017 poskytnuta sleva z ceny ==263.214== Kč bez DPH. Sleva činí ==22.681==Kč bez DPH. Sleva je již promítnuta v ceně servisní podpory uvedené v odst. 4.1. Na slevu není právní nárok po uplynutí doby uvedené v první větě tohoto odstavce.
- 4.3 Cena je splatná jednorázově na základě faktury se 14 denní splatností ode dne doručení faktury na adresu sídla Uživatele uvedenou v záhlaví Smlouvy vystavené ke dni 31.03.2017, a to bankovní převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů účinných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené pro daňový doklad dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti stanovené v ust. § 435 občanského zákoníku.
- 4.4 V případě, že nebude mít faktura vystavená Poskytovatelem náležitosti podle této smlouvy či výše zmíněných právních předpisů či bude obsahovat údaje chybné či rozporné s nimi, je Uživatel oprávněn takovou fakturu Poskytovateli odeslat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb zpět k přepracování či doplnění, přičemž tímto odesláním se ruší doba její splatnosti a Uživatel není v prodlení se zaplacením fakturované částky. Lhůta splatnosti počne běžet nejdříve dnem doručení nového řádně opraveného daňového dokladu Uživateli.

- 4.5 Obě smluvní strany prohlašují, že na sebe přebírají nebezpečí změny okolností podle 1765 odst. 2 občanského zákoníku, § 1765 odst. 1 a § 1766 se tedy ve vztahu k žádné z nich nepoužije.
- 4.6 Smluvní strany si výslovně ujednaly rozvazovací podmínku, a to tu, že závazek založený touto smlouvou zaniká dnem, kdy celkový součet částek fakturovaných na základě této smlouvy dosáhne výše 400.000,- Kč bez DPH. Tato rozvazovací podmínka se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani takových smluvních ujednání, která mají vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po zániku závazku.

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, ve znění pozdějších předpisů;
 - 5.1.4 Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelem v rámci této Smlouvy;
- 5.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:
- 5.2.1 zaplatit sjednanou cenu v jedné splátce 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 poskytnout potřebnou součinnost pro 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 nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento termín definován v Příloze č. 1 Smlouvy) sjednaných v čl. III Smlouvy uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05% ze sjednané ceny dle této Smlouvy bez DPH za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodne jinak.
- 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 úrok z prodlení z dlužné částky ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 6.3 Sjednáním smluvních pokut podle tohoto článku smlouvy není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody, a to i ve výši přesahující sjednanou smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
- 6.4 Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování druhé smluvní straně.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Tato Smlouva nahrazuje a ukončuje platnost Servisní smlouvy SS-007/16 podepsané dne 22.12.2015.
- 7.2 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem.
- 7.3 Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s povahou originálu, přičemž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Uživatel vyhotovení dvě.
- 7.4 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.
- 7.5 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 7.6 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- 7.7 V případě jednání o možnosti uzavření nové servisní smlouvy, časově navazující na tuto smlouvu, zašle její návrh a kalkulaci ceny na další období Poskytovatel Uživateli nejpozději 1 měsíc před koncem účinnosti Smlouvy. V případě, že Uživatel nesouhlasí s navrženou kalkulací, nemá žádnou povinnost novou smlouvu uzavřít.
- 7.8 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně všech jejích příloh podléhá povinnému zveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 7.9 Závazek založený touto smlouvou může zaniknout dohodou nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po uplynutí výpovědní doby 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 poskytována. Na tuto poměrnou část ceny vystaví Poskytovatel fakturu se 14 denní splatností od jejího doručení. V případě, že byla cena dle kapitoly IV Smlouvy Objednatelům již uhrazena, bude ze strany Poskytovatele vystaven nejpozději v den uplynutí výpovědní doby Opravný daňový doklad, který se Poskytovatel zavazuje proplatit ve lhůtě 14 dní od jeho vystavení.

22 -12- 2016
V Hradci Králové

22. 12. 2016
V Olomouci

Ing. Jan Mach,
jednatel
společnosti DERS s. r. o.

prof./Mgr. Jaroslav Miller, M.A., Ph.D.,
rektor
Univerzita Palackého v Olomouci

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 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 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 Demonstrální 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 Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk poskytovatele je provozován na <https://ww.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 témuž problému.
- 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 pamětí (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, nenesou 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

bez DPH. Recipročně je zpravidla ujednán úrok z prodlení 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 snížení priority Incidentu 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 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 nebo modul nejde například vůbec spustit).
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele.
s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele 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 Uživateli 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 Uživateli k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy Uživateli 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 Uživateli vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou Uživateli 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 Uživatele schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se Uživatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli 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 Uživatele 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 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, přikládání 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 vláknové 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 školenice;
 - 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 základních služeb VERSO v roce 2016	
Cena základních služeb OBD v roce 2016	
Změny v roce 2016	
rozhraní IS HaP a OBD	
úpravy IGA	
Procento paušálu za základní služby	
Cena služeb za přírůstek v roce 2016	
Cena základních služeb 2017 ("roční paušál")	

Doplňkové služby	počet	jednotková cena	jednotka
OBD - rychlejší RD ve špičce			
Správa číselníků forem RIV a liter. forem			
Správa a načítání impakt faktorů			
Poradenství k metodice RIV			
Podpora při komunikaci s RVVI			
Proaktivní monitoring			
Cena doplňkových služeb celkem			

Doplňkové služby	počet	jednotková cena	jednotka
školení			
školení uživatelů na místě			
výjezdní školení VERSO (3 dny)			
výjezdní setkání správců OBD a Konference RIV			
Cena doplňkových služeb celkem			

Kalkulace celkové ceny	
Servisní smlouva platná	od:
	do:
Cena základních služeb za období	
Cena doplňkových služeb za období	
Poskytnutá sleva	
Cena servisní smlouvy	
	DPH 21 %
Cena servisní smlouvy (po slevě včetně DPH)	