

# Service smlouva: Aplikační moduly VERSO, servisní podpora

číslo smlouvy Poskytovatele: SS-021/17

číslo smlouvy Uživatele:

Související Smlouva o dílo:

## Smluvní strany:

### **DERS s. r. o.**

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

### **Univerzita Karlova, Přírodovědecká fakulta,**

Albertov 6, 128 43 Praha2  
 IČ: 00216208, DIČ: CZ00216208  
 Zástupce: **prof. RNDr. Jiří Zima, CSc.**  
 děkan fakulty  
 (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 Service smlouvu (dále jen „Smlouva“):

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- I.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 servisní podpory pro produkty VERSO – Aplikační moduly (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole II a to v rozsahu stanoveném v kapitole III. této smlouvy.
- I.2 Podrobné členění Produktu VERSO – Aplikační moduly:

SW/Modul
Žádanky a objednávky (ZAD)
Manažerský informační systém (MIS)
Legislativa (LEG)
Moje služby (MOSL)
Likvidační listy (LL)
Mobility (MOB)
Centrální úložiště (CUL)

- I.3 Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionality vytvořená na zakázku). Účelem servisní podpory je zabezpečení stálého provozu Produktu v celé jeho funkcionalitě.



- I.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.

## II. OBDOBÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- II.1 Tato Smlouva se uzavírá na období od 01.01.2017 do 31.12.2017 včetně. Pokud bude smlouva uzavřena po 1.1.2017 bude účinnost ode dne uzavření smlouvy na dobu jednoho roku.

## III. SERVISNÍ PODPORA

- III.1 Servisní podpora pro Produkt se pro období uvedené v kapitole II. Období platnosti Smlouvy stanovuje takto:

Název služby
Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.16
Reakční doba 6 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
Doba odstranění Chyby/závady – blocker 18 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.20
Doba odstranění Chyby/závady – critical 18 hodin
Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
Doba odstranění Chyby/závady - major 80 hodin (10 dnů)
Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze
Hotfix aktualizace – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.28

- III.2 Poskytovatel v případě nedostupnosti Aplikace způsobené 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, je Poskytovatel povinen analyzovat chybu, a informovat o možnostech řešení Uživatele. V případě, že bude zjištěna nefunkčnost, je založen automaticky incident typu blocker. Zjišťování bude realizováno napojením Aplikace na monitoring Poskytovatele.
- III.3 V případě uplatnění nároku vůči Poskytovateli z titulu nedostupnosti Aplikace se Poskytovatel zbaví odpovědnosti, pokud prokáže, že nedostupnost Aplikace je způsobena technologiemi uvedenými v bodě III.2 výše a zároveň byla splněna informační povinnost o možnostech řešení definována v bodě III.2.
- III.4 Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou třetí stranou, nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, pokud k ní došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost, jak jsou vymezeny v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, v platném znění.
- III.5 Další podmínky servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- III.6 Pro případ nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou stanoveny tyto osoby:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt

Za Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt

Tyto osoby bude Poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a Uživatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.



- 7.7 Předmětem této smlouvy jsou i doplňkové služby dle přílohy č. 2 v rozsahu 96 paušálně předplacených hodin/rok, které jsou určeny k úpravám a vylepšení Produktu. Poskytovatel garantuje, že v případě rovnoměrného čerpání předplacených hodin bude mít pro tyto služby dostatečné kapacity k jejich poskytnutí bez zbytečného odkladu po vznesení nároku Uživatele k jejich čerpání. Tyto úpravy a vylepšení po akceptaci Uživatelem podléhají servisní podpoře podle této smlouvy a stávající se součástí Produktu.
- III.8 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu:
- III.8.a Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) hodin (jsou-li Uživatelem objednány).
  - III.8.b Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek/smlouvy.
  - III.8.c Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst.3.1) je stanovena na max. 1.000 Kč bez DPH.

#### IV. CENA

- IV.1 Cena za servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období uvedené výše v kapitole II. stanovena na **==207.765==Kč** bez DPH.
- IV.2 Cena za doplňkové služby v rozsahu předplacených 100 hodin činí **==100.000== Kč** bez DPH.
- IV.3 Celková Cena za servisní podporu Produktu a doplňkové služby je **==307.765== Kč** bez DPH (**zadavatel stanovuje zadávací podmínku, že cena nesmí překročit částku 320 000Kč bez DPH**).
- IV.4 K uvedeným cenám bude připočteno DPH ve výši podle právních předpisů.
- IV.5 Cena je splatná na základě faktury s 21 denní splatností vystavené ke dni účinnosti této Smlouvy. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury s 21 denní splatností vystavené ke dni splnění servisního zásahu nad rámec sjednaný touto Smlouvou. 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.

#### V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- V.1 Poskytovatel se zavazuje:
- V.1.a dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejich přílohách;
  - V.1.b 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;
  - V.1.c postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;
  - V.1.d Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelem v rámci této Smlouvy v rozsahu dle kapitoly III. této Smlouvy;
  - V.1.e postupovat s odbornou péčí a včas Uživatele upozorňovat na možné chyby Aplikace způsobené nejen Aplikací, ale SW a HW třetích stran.
- V.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:
- V.2.a zaplatit sjednanou cenu;
  - V.2.b 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 na vyžádání Poskytovatele (např. poskytnutí přístupů, zajištění konfigurace integrovaných SW Uživatelem a další);
  - V.2.c zachovat důvěrnost všech informací, které byly při poskytnutí Uživateli Poskytovatelem prokazatelně označeny jako důvěrné a za podmínky, že tyto informace nejsou obecně známé nebo se obecně známými



stanou bez zavinění Uživatele, že tyto informace nezískal Uživatel nezávisle na Poskytovateli. Povinná mlčenlivost trvá i po ukončení této Smlouvy.

- V.3 Smluvní strany omezují svou odpovědnost k náhradě újmy porušením smluvní povinnosti dle této smlouvy do výše == 20.000.000 == Kč.

## VI. SANKCE

- VI.1 Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a/nebo doby pro vyřešení každého incidentu typu Chyba (jak je tento výraz definován v Příloze č. 1 Smlouvy) stanovených v kapitole III., odst. 1 této Smlouvy uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč bez DPH za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodne jinak. Tím není dotčen nárok Uživatele na náhradu škody či její výše.
- VI.2 Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši stanovené právním předpisem.
- VI.3 Splatnost sankce je 21 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli nebo Poskytovateli.

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- VII.1 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- VII.2 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Jeden stejnopis je určen pro Poskytovatele a jeden pro Uživatele.
- VII.3 Nedílnou součástí této Smlouvy je její Příloha č. 1 – Servisní podmínky.
- VII.4 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření Smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 1. 2017. Pokud bude smlouva uzavřena po 1.1. nabývá účinnosti dnem podpisu oběma stranami.
- VII.5 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- VII.6 Smlouvu lze ukončit dohodou nebo 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 ukončení smlouvy provedou vzájemné vyrovnání závazků. Poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole IV. Smlouvy za měsíce, v nichž Smlouva skutečně trvala. Poskytovatel vystaví na poměrnou část odměny fakturu s 21 denní splatností ode dne vystavení faktury. V případě, že cena dle kapitoly IV. Smlouvy byla již Uživatelem uhrazena, vystaví Poskytovatel Opravný daňový doklad s 21 denní splatností ode dne vystavení dokladu, kterým Objednateli vrátí poměrnou část odměny za měsíce, v nichž nebyla Smlouva realizována.

06 -01- 2017

V Hradci Králové .....

27 -01- 2017

V Praze .....

Ing. Jan Mach, jednatel

DERS s.r.o.



ders

DERS s. r. o.  
Poláčkova 737/1  
500 02 Hradec Králové  
DIČ CZ25924362  
www.ders.cz

prof. RNDr. Jiří Zima, CSc., děkan fakulty  
Univerzita Karlova, Přírodovědecká  
fakulta

UNIVERZITA KARLOVA  
PŘÍRODOVĚDECKÁ FAKULTA  
Albertov 6, 128 43 Praha 2  
IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208  
UK – 2



# Příloha č. 1 Servisní smlouvy: Servisní podmínky

## I. PREAMBULE

- I.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.
- I.2 Smlouva proto ošetřuje případy, kdy dojde k Incidentu (problémové události), který může být způsoben Chybou Produktu, neinformovaností Uživatele nebo změnou okolních podmínek.
- I.3 Servisní podpora zahrnuje i připravenost Poskytovatele řešit Incidenty a Chyby v dohodnutých lhůtách.
- I.4 Smlouva a cena předmětu smlouvy garantuje připravenost Poskytovatele rozvíjet Aplikaci nebo Produkt. Standardně je rozvoj Informačního systému realizován na základě samostatné Objednávky nebo Smlouvy o dílo, případně Licenční smlouvy, ve které jsou požadavky Uživatele specifikovány a k nimž je vytvořena samostatná cenová kalkulace.
- I.5 Upgrade a Update Aplikace nebo Produktu automaticky zahrnuje rozvoj Aplikace nebo Produktu financované jinými Uživateli a Uživatel hradí jen náklady na práci spojenou s implementací Upgrade, nebo Update do jeho Produktu.
- I.6 Update je prováděn 1x ročně k tíži Poskytovatele. Pro Update mohou být práce spojené s implementací Update zpoplatněny a Uživatel bude s jejich výší seznámen formou kalkulace.
- I.7 Upgrade, pokud je k dispozici, je proveden pouze za vzájemného souhlasu obou smluvních stran a na základě kalkulace prací souvisejících s implementací Upgrade.
- I.8 Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Aplikace provozované na technologiích Objednatele nebo třetí strany, pokud se na nich vyskytne technická závada nebo je na nich provedena neohlášená změna ovlivňující provoz Aplikace, ledaže takovou situaci vzhledem ke své odbornosti mohl a měl předvídat.

## II. TERMINOLOGIE

- II.1 **Smlouva** = Servisní smlouva.
- II.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.
- II.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 nespécifikuje, je předmětem Smlouvy Produkt ve významu Produkční Instance.
- II.4 **Produkční instance** Produktu slouží k reálnému provozu a účelu, za kterým byl Produkt zakoupen. Synonymem pro Produkční Instanci je výraz "Ostrá".
- II.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".
- II.6 **Akceptační instance** Produktu slouží k testování 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. Finální akceptace probíhá po přenosu a otestování na Produkční instanci.
- II.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.
- II.8 **Vývojová instance** Produktu slouží k vývoji nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a je Uživateli nepřístupná.
- II.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 prostřednictvím Helpdesku na



- a je Uživateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- II.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 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- II.11 **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
- II.12 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují Záruční podporu.
- II.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.
- II.14 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Uživatelem pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna Poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- II.15 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku.
- II.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.
- II.17 **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
- II.18 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- II.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.
- II.20 **Doba odstranění Závady (také DOZ)** je doba, za kterou má být daná Chyba či jiná závada odstraněna. DOZ 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. 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.
- II.21 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
- II.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.
- II.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.
- II.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.
- II.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.

- II.26 **Upgrade** je změna verze Produktu na první číselné pozici tj. Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0. Licence Upgrade je předmětem servisní podpory a je obsažen v ceně Smlouvy. Upgrade obsahuje rozsahem významné nové funkce, anebo je zčásti či zcela přepracován funkčně či vizuálně, případně dojde ke změně architektury nebo technologie. Práce spojené s implementací Upgrade budou samostatně zpoplatněny na základě kalkulace předložené Poskytovatelem Uživateli.
  - II.27 **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. Update zahrnuje kumulativní opravy chyb (verze Hotfix), legislativní změny, a zapracované nové požadavky Uživatele nebo jiných uživatelů v případě společného rozvoje Produktu.
  - II.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 projeví 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 opravy Chyb dodávány s další verzí podle objednané frekvence verzování.
  - II.29 **Paušální (předplacená) hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory. Nevyčerpané hodiny nejsou převoditelné. Při automatickém prodloužení smlouvy vzniká nárok na čerpání paušálních hodin v původně sjednaném rozsahu.
  - II.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.
  - II.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).
  - II.32 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
  - II.33 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
  - II.34 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
  - II.35 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
  - II.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.
  - II.37 **Správa databáze** je služba, kterou poskytuje Poskytovatel Uživateli za ceníkovou cenu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Správa databáze obsahuje:
    - II.37.a 4x do roka kontrolu databázového stroje (logy, obsazenost tablespaces, kontrola zálohování);
    - II.37.b Nepravidelná akce: patchování Oracle databáze (dále „db“) v případě objevení chyby v db, která se dotýká fungování Poskytovatelem dodaných Aplikací napojených na tuto DB a na tuto chybu byl vydán opravný patch, a nejedná-li se o změnu verze db;
    - II.37.c Základní zálohování.
- Poskytovatel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků, na kterých je instalována Databáze, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, aby mohla být služba poskytnuta. Jestliže je umožněn přístup do databáze třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmny jimi způsobené.
- II.38 **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 pro plnění povinností vyplývajících z definice Základního dohledu resp. Správy serveru.
  - II.39 **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.



II.40 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek stanovena pro Poskytovatele **smluvní pokuta za den prodlení** v plnění podmínek servisní smlouvy ve výši 500 Kč bez DPH.

### III. KLASIFIKACE INCIDENTU

Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem Uživatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku. 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). V případě nesouhlasu se změnou klasifikace Uživatelem, je Uživatel oprávněn eskalovat. Do vyřešení eskalace zůstává původní klasifikace Uživatele. V případě, že se po vyřešení eskalace ukáže klasifikace Uživatele neoprávněná, budou veškeré práce účtovány hodinovou sazbou nad rámec smlouvy.

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.

#### III.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
<b>Chyba</b>	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.
<b>Vylepšení</b>	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality Produktu.*
<b>Nová funkce</b>	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Produktu.* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále.
<b>Příběh</b>	Definice nové funkcionality Produktu z pohledu použití Uživatelem (scénáře a způsoby použití).*
<b>FAQ (častý dotaz)</b>	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.

#### III.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
<b>Chyby s vysokou</b>	<b>Blocker</b>	Blokuje práci (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionality - nelze úspěšně projít celým procesem).



<b>prioritou</b>		Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků.
	<b>Critical</b>	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatelé. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.
<b>s nízkou prioritou</b>	<b>Major</b>	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatelé poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	<b>Minor</b>	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	<b>Trivial</b>	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

#### IV. ZÁLOHOVÁNÍ

- IV.1 Poskytování služby Zálohování Uživatelé je závislé na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytovatel standardně zálohování dat a Aplikací neprovádí, vyjma:
- IV.1.a 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 Uživatelé k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy Uživatelé do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.
- IV.1.b 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 Uživatelé vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou Uživatelé volně dostupné.
- IV.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 Uživatelé schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se Uživatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

#### V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- V.1 Poskytovatel se zavazuje Uživatelé 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):
- V.1.a jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
- V.1.b téma (předmět) Konzultace
- V.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Paušálních hodin, pokud jsou objednány).
- V.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 Uživatelé 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 překlasirován dle zásad uvedených výše (viz kapitola III. této přílohy).

#### VI. PŘÍSTUP NA HELPDESK

- VI.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit vybraným zaměstnancům Uživatelé přístup do aplikace HelpDesk na s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Uživatel získává následující přidanou hodnotu:
- VI.1.a detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita),
- VI.1.b kompletní historie Incidentu včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby,
- VI.1.c možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat),
- VI.1.d komfortní komentování Incidentů, příkládání souborů,



- VI.1.e možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply),
  - VI.1.f automatické notifikace při všech akcích s Incidentem,
  - VI.1.g online dokumentace k HelpDesku,
- VI.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Uživatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.
- VI.3 Postup zadání Incidentu je definován v Příručce pro uživatele HelpDesku, která je viditelně umístěna po přihlášení do HelpDesku.

## **VII. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ**

- VII.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Uživatele přístup do své Databáze znalostí na s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Uživatel získává následující přidanou hodnotu:
- VII.1.a Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Uživatele,
  - VII.1.b Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem;
  - VII.1.c Dokumentace Produktu je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf);
  - VII.1.d možnost komentování článků s využitím vláknové technologie – spojení výhod diskuzního fóra a publikačního systému.
- VII.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Uživatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.