



Smlouva o dílo

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění,
(dále jen „Občanský zákoník“)

Číslo smlouvy objednatele: 2020001659

Číslo smlouvy zhotovitele: SOD-002/21

(dále jen „Smlouva“)

1. Smluvní strany

společnost **DERS Group s.r.o.**
se sídlem Řehořova 932/27, Praha 3
IČO: 275 13 149
DIČ: CZ 275 13 149
Zastoupená: MUDr. Kamil Sýkora, jednatelem
bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: [REDACTED]

(dále také „zhotovitel“)

a

Statutární město České Budějovice
se sídlem nám. Přemysla Otakara II. 1/1; 370 92 České Budějovice
IČO: 002 44 732
DIČ: CZ 002 44 732
zastoupené: Ing. Petrem Holickým, náměstkem primátora, na základě plné moci
bank. spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: [REDACTED]

(dále také „objednatel“)

2. Preambule

Objednatel požaduje navrhnout, implementovat a provozovat systém pro správu dotačních projektů zejména (ale nikoliv výhradně) v oblasti sociálních služeb, včetně poskytování souvisejících služeb podpory.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem plnění této Smlouvy je dodávka systému a provedení doprovodných služeb implementace, školení a podpory v rozsahu specifikovaném v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 3.2. Rozsah implementace je stanoven v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
- 3.3. Servisní podmínky jsou stanoveny v **Příloze č. 2** této Smlouvy.

4. Místo a termín plnění

- 4.1. Místem plnění je sídlo objednatele.
- 4.2. Plnění této Smlouvy bude poskytováno od nabytí platnosti a účinnosti této Smlouvy:
 - 4.2.1. Dodávka systému a provedení doprovodných služeb implementace a školení nejdéle **do 2 měsíců** od účinnosti Smlouvy.
 - 4.2.2. Služby přímé podpory v rozsahu telefonické a emailové podpory a služba diagnostiky vzdáleným přístupem budou poskytovány průběžně po dobu účinnosti Smlouvy.
 - 4.2.3. Služby aktualizace SW a opravy chyb budou poskytovány průběžně po dobu účinnosti Smlouvy.

- 4.2.4. Služby správy serverů budou poskytovány průběžně po dobu účinnosti Smlouvy.
- 4.2.5. Služby customizace, drobných úprav, konzultace v objemu 40 člověkohodin ročně budou poskytovány průběžně po dobu účinnosti Smlouvy. Nevyčerpané hodiny nejsou převedeny do dalšího období.
- 4.2.6. Dostupnost služeb, reakční doba a doba odstranění chyb/závad je stanovena v Příloze č. 1 odst. 2 Smlouvy.

5. Práva a povinnosti zhotovitele

- 5.1. Zhotovitel prohlašuje, že předmět plnění dle této Smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě zhotovitel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
- 5.2. Vlastnické právo k hmotným součástem díla přechází na objednatele okamžikem uhrazení ceny za takové hmotné součásti díla. Do doby, než na objednatele přejdou tato vlastnická práva, poskytuje zhotovitel díla objednateli k takové součásti díla oprávnění k výkonu práva jej užít všemi způsoby nezbytnými pro splnění účelu této Smlouvy. Cena za hmotné součásti díla je již zahrnuta v ceně díla.
- 5.3. Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejich dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy v souladu s právními předpisy ČR (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).
- 5.4. Zhotovitel je povinen umožnit objednateli kontrolu provádění kvality prací a dodržování sjednaného termínu plnění.
- 5.5. Po včasné a řádné dokončení díla v rozsahu předmětu Smlouvy dle Přílohy č. 1 odst. 1 (tj. předání SW součástí díla, provedení implementace, provedení školení správců), prostém vad a nedodělků, bude dílo v rozsahu předmětu Smlouvy dle Přílohy č. 1 odst. 1 považováno za dokončené a způsobilé k převzetí objednatelem do rutinního provozu. Toto předání a převzetí díla bude stvrzeno podepsáním předávacího protokolu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 5.6. Zhotovitel má právo použít jméno a logo objednatele ve svých referenčních listinách.

6. Práva a povinnosti objednatele

- 6.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost, která je nezbytná k řádnému plnění Smlouvy zhotovitelem. Zejména je povinen poskytnout zhotoviteli potřebné podklady a informace a dále zajistit HW pro provoz Díla v prostorách serverovny objednatele a umožnit jejich připojení do interní sítě objednatele.
- 6.2. Objednatel se zavazuje po převzetí díla zaplatit zhotoviteli dohodnutou smluvní cenu za provedení díla stanovenou v souladu s cenovou nabídkou zhotovitele.

7. Další ujednání

- 7.1. Zhotovitel poskytne plnění dle této smlouvy osobně, s maximální odbornou péčí, vlastním nákladem a na vlastní nebezpečí. Pokud by zhotovitel k plnění konkrétního úkonu použil další osoby, odpovídá zhotovitel za splnění závazku jako by plnění poskytl sám osobně.
- 7.2. Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

Ve věcech technických: Ing. Josef Šmejkal
Ing. Pavel Panoch

Mgr. David Kříž

Ve věcech smluvních: Ing. Petr Holický, náměstek primátora

7.3. Oprávněnými osobami Zhotovitele jsou:

Ve věcech technických: Ing. Jiří Stöhr [REDACTED]

Ve věcech smluvních: Ing. Jan Mach, jednatel [REDACTED]

- 7.4. Písemnosti či dokumenty související s touto smlouvou budou zhotoviteli i objednateli doručovány prostřednictvím datové schránky na adresu jeho sídla uvedenou v této Smlouvě. Pouze v případě většího objemu dat, bude zasíláno prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb či jinou přepravní službou. Vyskytnou-li se pochybnosti o doručení konkrétní písemnosti, nebo jestliže zhotovitel nebo objednatel doručení písemnosti jakkoli zmaří, bude taková písemnost považována za doručenou druhé straně třetí den po jejím odeslání na výše uvedenou adresu sídla zhotovitele nebo objednatele, a to bez ohledu na skutečnost, zda se zde zhotovitel nebo objednatel fakticky zdržuje či nikoliv. Běžná komunikace organizačního a informativního charakteru bude probíhat e-mailovou komunikací na výše uvedené kontakty.
- 7.5. Zhotovitel garantuje, že dodaný systém je z hlediska ochrany osobních údajů plně v souladu s požadavky General Data Protection Regulation (NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016). Zhotovitel je zodpovědný za případnou škodu způsobenou objednateli nedodržením požadavků uvedeného nařízení z důvodu vady systému.

8. Cena a platební podmínky

- 8.1. Cena za plnění předmětu Smlouvy dle Přílohy č. 1 této Smlouvy odst. 1 – „Návrh, dodávka a implementace systému pro správu dotačních projektů“ je sjednána ve **výši 1 350 363,- Kč bez DPH**. Tato cena je stanovena jako nejvýše přípustná, konečná, pevná a neměnná.
- 8.2. Cena za plnění předmětu Smlouvy dle Přílohy č. 1 této Smlouvy odst. 2 – „Poskytování služeb podpory“ je sjednána jako roční pravidelná platba ve výši **152 441,- Kč/rok bez DPH**. Tato cena je stanovena jako nejvýše přípustná, konečná, pevná a neměnná a počátek plateb je stanoven na 1 rok od data předání díla dle odst. 5.5. této Smlouvy. Cena podpory za první rok je součástí ceny díla dle Přílohy č. 1 této Smlouvy odst. 1 – „Návrh, dodávka a implementace systému pro správu dotačních projektů“.
- 8.3. DPH bude zhotovitel účtovat v zákonné sazbě platné v den zdanitelného plnění.
- 8.4. Cena obsahuje veškeré náklady zhotovitele nezbytné k řádnému, úplnému a kvalitnímu plnění předmětu plnění včetně všech rizik a vlivů souvisejících s plněním. Cena zahrnuje pojištění, garance, cla, poplatky, inflační vlivy a jakékoli další výdaje nutné pro realizaci zakázky.
- 8.5. Objednatel nebude poskytovat zálohy.
- 8.6. Daňový doklad k plnění předmětu Smlouvy dle Přílohy č. 1 Smlouvy odst. 1 bude zhotovitelem vystaven po předání a převzetí příslušné části předmětu Smlouvy a po odstranění případných vad a nedodělků. Daňový doklad zhotovitel vystaví a odešle objednateli nejpozději do 15 dnů po předání a převzetí příslušné části předmětu Smlouvy, na základě předávacího protokolu. Přílohou daňového dokladu bude objednatelům potvrzený předávací protokol a záznam o splnění akceptačních testů. Daňový doklad k plnění předmětu Smlouvy dle Přílohy č. 1 Smlouvy odst. 2 bude zhotovitelem vystaven nejdříve za 1 rok od data předání díla dle odst. 5.5. této Smlouvy a poté vždy každý další rok trvání Smlouvy.

8.7. Doba splatnosti daňových dokladů je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti dle § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- i. označení zhotovitele – obchodní jméno, sídlo nebo místo podnikání, IČO, DIČ, bankovní spojení a údaj o zápisu do příslušné evidence (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík) včetně spisové značky,
- ii. číslo smlouvy, předmět díla,
- iii. číslo dokladu,
- iv. variabilní symbol, den odeslání, den splatnosti a fakturovanou částku,
- v. razítko a podpis oprávněné osoby zhotovitele, stvrzující oprávněnost a formální a věcnou správnost faktury.

8.8. Termínem úhrady se rozumí den odeslání platby z účtu objednatele.

8.9. Objednatel má právo daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle uvedených právních předpisů. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu objednateli.

8.10. Objednatel si vyhrazuje právo nezaplatit předmět díla, pokud bude úhrada směřována na jiný než zveřejněný účet v registru plátců DPH, popřípadě provést přímou úhradu DPH na účet správce daně v souladu s § 109 odst. 2, písm. c) zákona o DPH.

8.11. Postup předání a převzetí díla je obsahem **Přílohy č. 4** této smlouvy.

9. Záruka na dílo

9.1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku za jakost předmětu díla v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku v délce 24 měsíců.

9.2. Objednatel má právo na neodkladné a bezplatné odstranění opodstatněně reklamovaného nedostatku při plnění podle smlouvy. Neodkladným se rozumí nejpozději do deseti kalendářních dnů od uplatnění reklamace, pokud nebude písemně dohodnuto jinak.

10. Sankce a smluvní pokuty

10.1. V případě, že zhotovitel nedodrží jakoukoliv ze lhůt uvedených ve Smlouvě, má objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové ceny dle odst. 8.1 Smlouvy bez DPH za každý i započatý den prodlení, pokud se plnění týká části díla dle Přílohy č. 1 Smlouvy odst. 1. V případě, že se plnění týká části díla dle Přílohy č. 1 Smlouvy odst. 2, vypočítává se smluvní pokuta ve výši 0,2 % z celkové ceny dle odst. 8.2. Smlouvy bez DPH za každý i započatý den prodlení. Právo na náhradu škody tím nebude dotčeno.

10.2. Při nedodržení termínu splatnosti faktur je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.

10.1. Sankce nejsou limitovány.

10.2. Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

10.3. Smluvní pokuty jsou splatné do 15 dnů od jejich písemného uplatnění.

11. Platnost a účinnost Smlouvy, odstoupení od smlouvy

11.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, v platném a účinném znění.

- 11.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.3. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených právními předpisy. Smluvní strany tímto ujednávají, že za podstatné porušení smlouvy ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku považují zejména prodlení zhotovitele s plněním povinností dle odstavce 4.2. Smlouvy.
- 11.4. Po skončení platnosti Smlouvy nemá žádná ze smluvních stran nárok na další plnění dle Smlouvy, s výjimkou práv z poskytnutí příp. licenci na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení Smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
- 11.5. Smlouvu lze ukončit vzájemnou dohodou smluvních stran.
- 11.6. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zhotovitel je v prodlení s plněním jeho povinností vyplývajících z této smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů, či v případě opakovaného prodlení zhotovitele s dodáním díla. Předpokladem pro odstoupení od smlouvy je předchozí doručení písemného oznámení objednatelem zhotoviteli o takovém prodlení a skutečnost, že zhotovitel nezjedná nápravu ani do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení tohoto písemného oznámení.
- 11.7. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s placením daňových dokladů (faktur) zhotoviteli a toto prodlení je delší než třicet (30) kalendářních dnů po písemném upozornění, mimo případů dle odstavce 8.11 této smlouvy.
- 11.8. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě neřešení zásadních problémů v průběhu provádění díla resp. poskytování podpory po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů a zhotovitel nezjedná nápravu ani do patnácti (15) kalendářních dnů od doručení písemného oznámení objednatele o takovém prodlení.
- 11.9. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že vůči majetku zhotovitele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, anebo i v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Rovněž pak v případě, kdy zhotovitel vstoupí do likvidace.
- 11.10. Účinky odstoupení od této smlouvy nastávají dnem, kdy je oznámení o odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Smluvní strany si do třiceti (30) kalendářních dnů vzájemně vrátí veškerá uskutečněná plnění z této smlouvy vyplývající. Odstoupení od této smlouvy se nedotýká nároku smluvních stran na náhradu škody vzniklé porušením této smlouvy.

12. Licenční a autorská ujednání

- 12.1. Zhotovitel prohlašuje, že je nositelem majetkových autorských práv k dílu, které je předmětem této smlouvy, nebo je nositelem těchto práv zmocněn k poskytnutí oprávnění k výkonu práva dílo užít.
- 12.2. Zhotovitel tímto uděluje objednateli oprávnění k výkonu práva dílo užít (licenci).
- 12.3. Práva a povinnosti objednatele podle této smlouvy přecházejí na jeho právního nástupce.
- 12.4. Zhotovitel prohlašuje, že mu nejsou známa žádná práva třetích osob, která by mohla být na překážku užívání díla objednatelem v rozsahu uvedeném v této smlouvě.

13. Zpracování osobních údajů

- 13.1. Zhotovitel při provádění díla (poskytování podpory systému) dle této Smlouvy zpracovává osobní údaje o třetích osobách (dále jen „osobní údaje“). Toto zpracování se řídí zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, ve spojení s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“).
- 13.2. Zhotovitel se zavazuje postupovat při realizaci této Smlouvy tak, aby požadavky vyplývající z právních předpisů vydaných na ochranu osobních údajů fyzických osob byly vždy dodržovány.

Zhotovitel zejména nesmí osobní údaje zpracovávat za jiným účelem než uvedeným v tomto článku.

- 13.3. Zhotovitel je povinen neprodleně informovat objednatele o jakýchkoliv případech neoprávněného přístupu k osobním údajům fyzických osob zpracovávaných zhotovitelem při postupu dle této Smlouvy, jakož i o jiných bezpečnostních incidentech a dalších porušeních právních předpisů týkajících se těchto osobních údajů. Zhotovitel je povinen informovat objednatele i o všech dalších skutečnostech souvisejících se zpracováváním osobních údajů podle této Smlouvy, zejména je-li v dané záležitosti za účelem dodržení požadavků právních předpisů nezbytná součinnost na straně objednatele.
- 13.4. Účelem zpracování osobních údajů je administrace dotačních projektů.
- 13.5. Rozsah zpracovávaných osobních údajů se řídí pokyny objednatele, přičemž neurčí-li objednatel písemně jinak, jsou jimi veškeré osobní údaje poskytnuté žadateli o dotaci.
- 13.6. Zpracování osobních údajů bude probíhat nejvýše do doby realizace dotačního projektu.
- 13.7. Zhotovitel se zavazuje zajistit, že všechny osoby zhotovitele oprávněné zpracovávat osobní údaje budou po celou dobu zpracovávání zavázány k mlčenlivosti. Smluvní strany ujednávají, že veškeré informace poskytnuté objednatelem resp. žadateli o dotaci při realizaci předmětu této smlouvy považují za důvěrné.
- 13.8. Zhotovitel se zavazuje provádět opatření dle čl. 32 GDPR, tj. zejména vhodnými technickými a organizačními opatřeními zajistit dostatečnou úroveň zabezpečení osobních údajů odpovídající danému riziku.
- 13.9. Zhotovitel se zavazuje v případě zapojení dalšího zpracovatele do zpracování osobních údajů dodržet podmínky dle čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR; v případě zapojení dalšího zpracovatele bude vždy předem vyžádáno písemné povolení objednatele, přičemž bez tohoto písemného povolení nesmí zhotovitel do zpracovávání zapojit žádného jiného zpracovatele;
- 13.10. Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli bez zbytečného odkladu nezbytnou součinnost pro splnění povinností objednatele jako správce k žádostem o výkon práv subjektů údajů a bude objednateli nápomocen při plnění jeho povinností dle čl. 32 až 36 GDPR.
- 13.11. Zhotovitel poskytne objednateli nezbytnou součinnost při komunikaci s dozorovým úřadem a dle pokynů objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědi dozorovému úřadu ohledně činností zpracování prováděných zhotovitelem.
- 13.12. Zhotovitel je povinen v souladu s rozhodnutím objednatele či s jeho souhlasem všechny osobní údaje buď vymazat či jinak zlikvidovat nebo je vrátit objednateli a vymazat existující kopie, jakmile důvod zpracování pomine, popř. po uplynutí skartačních lhůt stanovených v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 13.13. Zhotovitel poskytne objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 GDPR, a umožní provedení kontrol, inspekcí a auditů ze strany objednatele, nebo jiného objednatelem pověřeného auditora.

14. Rozhodné právo

- 14.1. Vztahy mezi smluvními stranami touto Smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem, v platném znění.
- 14.2. Smluvní strany se dohodly na místní příslušnosti soudu v souladu s ustavením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění takto: Místně příslušným soudem pro případ sporů vyplývajících z této smlouvy je soud příslušný dle sídla objednatele.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky označovanými a číslovanými vzestupnou řadou po dohodě obou smluvních stran a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran uvedenými v záhlaví této Smlouvy. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 15.2. Smluvní strany berou na vědomí, že za podmínek vyplývajících ze zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění, podléhá tato smlouva uveřejnění v registru smluv, přičemž uveřejnění dle tohoto zákona zajistí objednatel způsobem, v rozsahu a ve lhůtách z něho vyplývajících. Smluvní strany si ujednávají, že objednatel je oprávněn bez omezení provést uveřejnění úplného znění této smlouvy včetně všech příloh v registru smluv i v případě, že povinnost

k jejímu uveřejnění ze zákona dle předchozí věty nevyplývá, jakož i uveřejnění na oficiálních webových stránkách města České Budějovice. Smluvní strany berou dále na vědomí, že objednatel je povinen tuto smlouvu či skutečnosti z ní vyplývající uveřejnit nebo poskytnout třetím osobám, pokud takový postup vyplývá z příslušných právních předpisů. Pro účely uveřejňování či poskytování dle předchozích vět smluvní strany současně shodně prohlašují, že žádnou část této smlouvy nepovažují za své obchodní tajemství bránící jejímu uveřejnění či poskytnutí. Ujednání dle tohoto odstavce se vztahují i na všechny případné dodatky k této smlouvě, jejichž prostřednictvím je tato smlouva měněna či ukončována.

- 15.3. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
- 15.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují jednat v dobré víře s cílem nahradit neplatné/neúčinné ustanovení ustanovením platným/ účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného.
- 15.5. Smluvní ustanovení, z nichž vyplývá, že mají přetrvávat i po ukončení této Smlouvy, přetrvávají i po ukončení této Smlouvy.
- 15.6. Tato Smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, po dvou pro každou ze smluvních stran.
- 15.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
- Příloha č. 1 – Předmět plnění
 - Příloha č. 2 – Servisní podmínky
 - Příloha č. 3 – Rozsah implementace
 - Příloha č. 4 – Předání a převzetí Díla
- 15.8. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této Smlouvy připojují své podpisy.
- 15.9. Uzavření této Smlouvy bylo schváleno usnesením Rady města České Budějovice č. 987/2020 ze dne 24. 8. 2020.

Za zhotovitele:

V Praze dne 9.9.2020

DER
Řeho
DIČ: d
OR, Mě

DERS Group s.r.o.

MUDr. Kamil Sýkora, jednatel

Za objednatele:

V Českých Budějovicích dne 10-09-2020



Příloha č. 1 – Předmět plnění

Předmětem plnění je návrh, dodávka, implementace systému pro správu dotačních projektů zejména (ale nikoliv výhradně) v oblasti sociálních služeb, včetně poskytování souvisejících služeb podpory.

Rozsah předmětu plnění:

1. Návrh, dodávka a systému pro

- a. **správu dotačních projektů** zejména (ale nikoliv výhradně) v oblasti sociálních služeb:
 - neomezený počet dotačních programů
 - neomezený počet dotačních řízení
 - možnost více dotačních řízení v rámci jednoho programu (více kol dotačního řízení)
 - možnost definovat strukturu (formulář) dotačního řízení prostředky systému bez nutnosti zásahu dodavatele, pouze pomocí správce systému
 - možnost definovat strukturu rozpočtu dotačního řízení
 - možnost definovat časový harmonogram dotačního řízení
 - možnost uživatelsky definovat přístupy žadatelů
 - bez nutnosti zásahu dodavatele definovat jednotlivé role
 - vytvářet uživatelské účty
 - umožnit tvorbu uživatelů žadatelům o přihlášku s potvrzením správcem
 - automatické validace emailových adres
 - možnost uživatelsky spravovat hodnotitele dotačního řízení a přidělovat jim přístupy
 - možnost definovat přístupová práva na jednotlivá dotační řízení
 - existují tyto základní role
 - správce systému
 - správce programu
 - správce dotačního řízení
 - přístup "čtenář" na dotační program
 - přístup "čtenář" na dotační řízení
 - přístup pro zpravodaje dotačního řízení
 - přístup hodnotitel dotačního programu
 - přístup hodnotitel dotačního řízení
 - žadatel v rámci dotačního programu
 - možnost výběru schvalovacího procesu
 - v rámci každého běhu dotačního řízení je možné definovat různé úrovně hodnotitelů
 - změna hodnotícího formuláře správcem, bez nutnosti zásahu dodavatele
 - elektronické hodnocení přihlášek
 - hodnotící skupiny pro jednotlivá dotační řízení
 - přiřazení hodnotitelů jednotlivým přihláškám
 - zajištěna bezpečnost dat v rámci zadaného harmonogramu (žadatel nevidí hodnotitelské protokoly dříve, než jsou řízeně uvolněny a žadatel nesmí vidět jméno hodnotitele, dokud to nedovolí správce programu)
 - tisk přihlášky do dotačního řízení včetně jednoznačného identifikátoru přihlášky pro případné párování s elektronickou přihláškou
 - běh více dotačních řízení najednou
 - jednoznačná identifikace každé přihlášky
 - realizace elektronického podání přihlášky včetně elektronického podpisu pomocí prostředků systému
- b. **KISSoS** – informační systém sociálních služeb
 - i. základní přehled poskytovatelů a služeb,
 - ii. benchmarking,
 - iii. reporty,
 - iv. katalog služeb.

2. Poskytování služeb podpory:

- Služby přímé podpory v rozsahu telefonické a emailové podpory a služba diagnostiky vzdáleným přístupem budou poskytovány průběžně po dobu účinnosti smlouvy.
- Služby aktualizace SW a opravy chyb budou poskytovány průběžně po dobu účinnosti smlouvy.
- Servisní podpora se stanovuje takto:

Kód služby	Název služby
	Moduly VERSO
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. 2.16
RD6H	Reakční doba 6 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZB18H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 18 hodin – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. 2.20
DOZC18H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 18 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZM80H	Doba odstranění Chyby/závady – major 80 hodin (10 dnů)
DOZT240H	Doba odstranění Chyby/závady – minor a trivial v rámci další nasazované verze
AKTUL	Hotfix aktualizace – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. 2.28

- 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 zhotovitelem za účelem provozování Aplikace, nebo pokud takto zhotovitelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany zhotovitele pro provozování Aplikace autorizována, je zhotovitel povinen analyzovat chybu a informovat o možnostech jejího řešení objednatele.
- V případě uplatnění nároku objednatele vůči zhotoviteli z titulu nedostupnosti Aplikace se zhotovitel zbaví odpovědnosti, pokud prokáže, že nedostupnost Aplikace je způsobena technologiemi uvedenými v předchozím odstavci Smlouvy a zároveň je splněna informační povinnost o možnostech řešení definovaná v předchozím odstavci Smlouvy.
- zhotovitel žádným způsobem neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou třetí stranou, nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo k níž došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost, jak jsou vymezeny v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- Další podmínky servisní podpory jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.
- Předmětem smlouvy je poskytování služby Správy serveru.
- Předmětem Smlouvy je dále 40 paušálně předplacených hodin za rok, které jsou určeny k úhradě školení zaměstnanců objednatele, konzultačních a doplňkových služeb a k úpravám a vylepšení Produktu. Tyto úpravy a vylepšení budou provedeny na základě samostatných objednávek a po jejich akceptaci objednatelem podléhají servisní podpoře podle této Smlouvy a stávají se součástí Produktu.
- Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu:
 - Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) hodin.
 - Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek.
 - Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je stanovena na 1.500 Kč (slovy: tisíc korun českých) bez DPH.

I. PREAMBULE

- 1.1. Zhotovitel 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 zhotovitele řešit Incidentsy a zahrnuje řešení Chyb v dohodnutých lhůtách.
- 1.4. Smlouva a cena předmětu Smlouvy nepokrývá rozvoj Aplikace nebo Produktu. Standardně je rozvoj Informačního systému realizován na základě samostatné Objednávky nebo Smlouvy o dílo, případně Licenční smlouvy, ve které jsou požadavky objednatele specifikovány a k nimž je vytvořena samostatná cenová kalkulace.
- 1.5. Zhotovitel 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.

II. TERMINOLOGIE

- 2.1 **Smlouva** = Servisní smlouva.
- 2.2 **Aplikace** = Produkt je výsledkem práce vývojového týmu zhotovitele, 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 **Instance** je samostatná instalace Produktu se specifickou konfigurací a účelem, za kterým je provozována. Synonymem pro Instanci je výraz "Prostředí", užíván také v HelpDesk zhotovitele. 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 objednatele na verzi Produktu shodné s verzí na instanci produkční. Synonymem pro Demonstrační instanci je výraz "Demo".
- 2.6 **Akceptační instance** Produktu slouží k testování a akceptaci nových verzí Produktu (Upgrade, Update, Hotfix) v prostředí a s daty objednatele. Synonymem pro Akceptační instanci je výraz "Test" - z pohledu objednatele, neboť jeho pověření koncoví uživatelé na této instanci testují. Finální akceptace probíhá po přenosu a otestování na Produkční instanci.
- 2.7 **Testovací instance** produktu slouží k vývoji a testování nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí zhotovitele a může být objednateli přístupná dle pravidel sjednaných mimo Smlouvu.
- 2.8 **Vývojová instance** Produktu slouží k vývoji nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí zhotovitele a je objednateli nepřístupná.
- 2.9 **HelpDesk** je aplikace zhotovitele, 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 zhotovitelem a objednatel.

Zhotovitel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk zhotovitele je provozován prostřednictvím JIRA na <https://jira.ders.cz> a je objednateli dostupný 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách zhotovitele nebo výpadky, které nemůže zhotovitel ovlivnit.

- 2.10 **Databáze znalostí** je aplikace zhotovitele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Produktu a spolupráce objednatele a zhotovitele. Databáze znalostí je objednateli dostupná bezplatně na <https://wiki.ders.cz> 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách zhotovitele nebo výpadky, které nemůže zhotovitel 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 podporu v Záruční době.
- 2.13 **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 zhotovitele.
- 2.14 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím objednatelem pomocí typu a priority, v odůvodněných případech i následná změna zhotovitelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- 2.15 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou objednatel informuje zhotovitele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.
- 2.16 **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci zhotovitele 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 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 každém dni x Počet dnů v týdnu. Například dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci zhotovitele jsou objednateli 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). Oznámení chyby musí vždy obsahovat:
- datum zjištění chyby,
 - jméno modulu software a číslo jeho verze, je-li objednateli známo,
 - slovní popis chyby,
 - znění prvního chybového hlášení (pokud existuje) a případných dalších,
 - popis činnosti uživatele, která předcházela zjištění chyby,
 - snímek obrazovky software v okamžiku zjištění chyby, je-li jej možné pořídit.
- Pokud jsou objednateli známy, sdělí zároveň tyto další informace:
- je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu, jak chybu vyvolat a výpis chybového logu,
 - zda se chyba projevuje např. jen jednomu uživateli,
 - zda chyba závisí na použitém PC,
 - případné další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.
- 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 objednatel informován o zahájení jednání zhotovitele 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, zhotovitel musí reagovat nejpozději do 14:00 druhého pracovního dne.

- 2.20 **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 zhotovitel povinen Chybu odstranit. DOZ začíná běžet v okamžiku potvrzení zhotovitelem, že má k dispozici všechny informace potřebné pro její odstranění a případně i zajištění potřebnou součinnost ze strany objednatele (typicky pro integrace na systémy třetích stran). Jde o explicitní krok potvrzení ve workflow, který je zaznamenán v historii Hlášení incidentu. DOZ se vždy počítá ve vztahu k Dostupnosti. Zhotovitel je povinen v rámci RD provést toto potvrzení, nebo v případě, kdy nemá všechny potřebné informace či zajištěnou součinnost na tuto skutečnost objednatele upozornit a potřebné informace si vyžádat.

Příklad výpočtu DOZ ve vztahu k RD a Dostupnosti:

Ve smlouvě jsou SLA parametry definovány takto:

SLA parametr	Hodnota
Dostupnost	5x8 (8:00 – 16:00)
RD	pro chyby s prioritou Critical: 6 hodin
DOZ	pro chyby s prioritou Critical: 18 hodin

Incident typu Chyba s prioritou Critical byl objednatelem nahlášen v pondělí ve 14:00 >>> zhotovitel musel zareagovat nejpozději do 14:00 následujícího pracovního dne (úterý) a potvrdit, že má zajištěny všechny podmínky na straně objednatele pro její odstranění. Objednatel však při nahlášení Chyby neposkytl všechny potřebné informace. Zhotovitel jej tedy na tuto skutečnost v termínu daném RD (tzn. úterý 14:00) upozornil. Objednatel potřebné informace doplnil ve středu v 9:00. Zhotovitel potvrdil (středa 10:00), že jsou splněny všechny podmínky pro odstranění Chyby. Od tohoto okamžiku začala běžet DOZ a zhotovitel byl povinen Chybu odstranit do pondělí (následujícího týdne) do 10:00.

- 2.21 **Poučení objednatele** je informování objednatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení objednatele k témuž problému.
- 2.22 **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.
- 2.23 **Správce** je pracovník objednatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat objednatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 2.24 **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 objednatele. Ve Smlouvě však mohou být zhotovitelem 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. Licence Upgrade je předmětem servisní podpory a je obsažena 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 zhotovitelem objednateli. Upgrade automaticky zahrnuje rozvoj Aplikace nebo Produktu financovaný jinými objednateli a objednatel hradí jen náklady na práci spojenou s implementací Upgrade do jeho Produktu. Upgrade bude proveden pouze na základě vzájemného souhlasu obou Smluvních stran.
- 2.27 **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5*, automaticky je součástí smlouvy a je zahrnuta v ceně. Update zahrnuje kumulativní

opravy chyb (verze Hotfix), legislativní změny, a zapracované nové požadavky objednatele nebo jiných objednatelů v případě společného rozvoje Produktu. Práce spojené s implementací Update mohou být samostatně zpoplatněny na základě kalkulace předložené zhotovitelem objednatelem. Update automaticky zahrnuje rozvoj Aplikace nebo Produktu financovaný jinými objednateli a objednatel hradí jen náklady na práci spojenou s implementací Update do jeho Produktu.

- 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 opravy Chyb 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 nevyčerpané hodiny nejsou převoditelné. Při automatickém prodloužení smlouvy vzniká nárok na čerpání paušálních hodin v původně sjednaném rozsahu.
- 2.30 **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.
- 2.31 **Provoz Aplikace na technologiích zhotovitele** je služba, kterou si může v rámci servisní podpory objednatel objednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech zhotovitele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou paměť (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).
- 2.32 **Technologie zhotovitele** jsou servery a síťové prvky zhotovitele 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 Produktu (Aplikace)** je zásah v případě výpadku Aplikace, chyby aplikace. Vylepšení Aplikace jen na objednávku za úplat. Neobsahuje správu HW, které je ve vlastnictví objednatele. V rámci Správy Produktu není prováděno zálohování Aplikace.
- 2.37 **Správa databáze** je služba, kterou poskytuje zhotovitel objednateli za ceníkovou cenu v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Zhotovitel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků vč. virtuálních, na kterých je instalována Databáze, pokud není umístěno na technologiích zhotovitele. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost, aby mohla být služba poskytnuta. Jestliže je umožněn přístup do databáze třetím osobám a/nebo zaměstnancům objednatele, nenese zhotovitel odpovědnost za škody/újmami způsobené.
- 2.38 **Správa serveru** je služba, kterou poskytuje zhotovitel objednatel za ceníkovou cenu v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Zhotovitel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků vč. virtuálních, na kterých je instalovaná Aplikace nebo databáze, pokud není umístěno na technologiích zhotovitele. Jestliže je umožněn přístup na server třetím osobám a/nebo zaměstnancům objednatele, nenese zhotovitel odpovědnost za škody/újmami způsobené.
- 2.39 **Základní dohled** je prováděn zhotovitelem v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost pro plnění povinností vyplývajících z definice Základního dohledu, resp. Správy serveru.
- 2.40 **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.

III. KLASIFIKACE INCIDENTU

Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem objednatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku JIRA. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem zhotovitele. O této změně musí být objednatel informován, a to

minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s příčinnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku). V případě nesouhlasu se změnou klasifikace je objednatel oprávněn vznést námitku. Do vyřešení námitky zůstává v platnosti původní klasifikace objednatele. V případě, že se po vyřešení námitky ukáže klasifikace objednatele neoprávněná, budou veškeré práce účtovány hodinovou sazbou (z předplacených hodin nebo nad rámec Smlouvy).

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

1. Změnu klasifikace Incidentu je zhotovitel povinen zdůvodnit.
2. Pro přeřazení Incidentu z kategorie Chyby s vysokou prioritou do kategorie Chyby s nízkou prioritou zhotovitel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Objednatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertizu složitosti Chyby a tuto zaslat zhotoviteli 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 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 popsané v Dokumentaci Produktu. zhotovitel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně zhotovitele.
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 objednatelem (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 zhotovitele / 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 zhotovitele při implementaci a servisu dodaného Produktu.

3.2 Priority Incidentů

Priorita Incidentu je klasifikací Incidentu, od které je odvislá Reakční doba a Doba odstranění chyby.

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
Chyby s vysokou prioritou	Blocker	Blokuje práci (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionality – nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků.
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů objednatele. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.

s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na objednatele poté, co zhotovitel 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. Zhotovitel standardně zálohování dat a Aplikací neprovádí, vyjma:
- IV.1.a zhotovitel provádí zálohování dat a Aplikací 1x denně v případě, že jsou umístěny na Technologiích zhotovitele 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. Zhotovitel předá zálohy objednateli do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.
- IV.1.b zhotovitel provádí Základní zálohování v rámci Správy serveru, pokud je sjednána ve Smlouvě. Zhotovitel zálohuje data a Aplikace 1x denně a záloha je ukládána na stejný server, na kterém běží Produkt a uchovávána po dobu jednoho týdne. Zhotovitel doporučuje objednateli vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou objednateli volně dostupné.
- 4.2 Pokud není zálohování zajišťováno zhotovitelem 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 zhotovitel na základě žádosti objednatele schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se objednatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- 5.1 Zhotovitel 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):
- V.1.a jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
- V.1.b téma (předmět) Konzultace
- 5.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Pausálních hodin, pokud jsou objednány).
- 5.3 Mezi konzultační služby jsou počítány Konzultace 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 zhotovitel 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 po odstranění hlášených závad při vyřešení incidentu bude příslušný Incident v HelpDesku překlasifikován dle zásad uvedených výše (viz kapitola III. této přílohy).

VI. PŘÍSTUP NA HELPDESK

- 6.1 Zhotovitel se zavazuje umožnit vybraným zaměstnancům objednatele bezplatný přístup do aplikace HelpDesk na <https://jira.ders.cz> s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Objednatel 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, přikládání 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,
- 6.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti objednatele zaslané zhotoviteli 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 Zhotovitel se zavazuje umožnit zaměstnancům objednatele bezplatný přístup do své Databáze znalostí na <https://wiki.ders.cz> s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
 - VII.1.a Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky objednatele,
 - 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.
- 7.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti objednatele zaslané zhotoviteli do tří dnů od přijetí žádosti.

VIII. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

- 8.1 Školení zaměstnanců objednatele na místě:
 - VIII.1.a Školení zaměstnanců objednatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci objednatele současně);
 - VIII.1.b Školení je uskutečněno na základě požadavku objednatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Objednatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a účastníky školení;
 - VIII.1.c školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání školení;
 - VIII.1.d cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u zhotovitele). Školení mohou být hrazena z Paušálních předplacených hodin.

Příloha č. 3 – Rozsah implementace

- Instalace do dvou prostředí objednatele (testovací + produkce)
- Integrace na AD/LDAP
- Integrace na spisovou službu
- Integrace na účetnictví
- Integrace na ARES
- Vytvoření 4 dotáčnických řízení, včetně nastavení tiskových výstupů, konfigurace formulářů, 15 tisků, 4 workflow
- Školení administrátorů pro práci v aplikaci – 16 h
- Školení vybraných administrátorů pro práci s programovacím nástrojem – 16 h
- Elektronické podepisování s přístupem na HW – instalace samostatné aplikace na koncové stanice – zajišťuje objednatel

Příloha č. 4 – Předání a převzetí

Podmínkou předání a převzetí předmětu Smlouvy dle Přílohy č. 1 této Smlouvy odst. 1 – „Návrh, dodávka a implementace systému pro správu dotačních projektů zejména (ale nikoliv výhradně) v oblasti sociálních služeb“ je splnění akceptačních testů v rozsahu:

- Přihlášení uživatele ověřeno proti LDAP
- Založení dotačního titulu s minimální funkcionalitou
 - o název, číslování,
 - o termíny
 - zveřejnění/zpřístupnění dotačního titulu,
 - ukončení příjmu žádostí,
 - zpřístupnění pro hodnocení,
 - ukončení hodnocení, zveřejnění
 - o nastavení struktury rozpočtu žádosti
- Založení žádosti do dotačního titulu
- Podání žádosti před termínem
 - o formální kontroly správnosti vyplnění žádosti
 - o logické kontroly správnosti vyplnění rozpočtu
 - o možnost přikládání dokumentů
 - o odevzdání žádosti
- Nemožnost podat žádost po termínu dle definice dotačního titulu
- Možnost hodnocení žádosti první úrovní dle definovaného procesu
- Možnost přiřadit hodnotitele žádosti
- Hodnocení žádosti minimálně 2 osobami s různými hodnotícími protokoly
 - o přihlášení osoby hodnotitele mimo LDAP
 - o vyplnění hodnotícího protokolu
 - o odevzdání hodnotícího protokolu
 - o notifikace hodnotitele
- Možnost evidence krácení rozpočtu žádosti
- Možnost evidence rozhodnutí o žádosti
 - o přijetí
 - o zamítnutí
 - o notifikace
- Zveřejnění výsledku dotačního titulu
 - o dostupnost anonymního hodnocení dle definice dotačního titulu
 - o notifikace žadatelů
- Možnosti exportů a přehledů
 - o přehled o stavu dotačního titulu
 - počet podaných, počet nepodaných, počet žádostí dle stavu
 - o přehled o činnosti hodnotitele
 - počet hodnocení
 - o export - seznam žádostí a základní informace ze žádostí
 - o export - seznam hodnocení
- Uznání úplnosti dokumentace v českém jazyce ke všem komponentům dodaného systému

Záznam o splnění akceptačních testů bude přílohou daňového dokladu.