EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ

ders

# Smlouva o dílo: UTB - Zhodnocení softwaru na podporu studentské grantové agentury

číslo smlouvy Zhotovitele:

číslo smlouvy Objednatele: .....

## Smluvní strany:

**DERS s. r. o.**

sídlo: Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové

IČ:25924362

DIČ: CZ25924362

zapsaný: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vložka 14855

ID datové schránky: acayn8g

číslo účtu: [redacted]

zástupce: Ing. Jan Mach, jednatel

(dále jen „**Zhotovitel**")

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**

veřejná vysoká škola zřízená zákonem č. 404/2000 Sb., o zřízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně
sídlo: nám. T. G. Masaryka 5555, 760 01 Zlín
IČ: 70883521,
DIČ: CZ70883521
ID datové schránky: ahqj9id
zástupce: RNDr. Alexander Černý, kvestor
(dále jen „**Objednatel**")
za věcné plnění odpovídá:
[redacted]

(Zhotovitel a Objednatel každý jednotlivě dále také jen „Smluvní strana" nebo společně „Smluvní strany")

uzavírají dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník") tuto

# SMLOUVU O DÍLO

(dále jen „Smlouva")

## I PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele dodat úpravu, technické zhodnocení, implementaci softwaru pro administraci soutěží a řešených projektů, „IGA" v rozsahu a v souladu se zadávacími podmínkami včetně nastavení pravidel soutěže a školení vybraných osob objednatele, to vše v rámci projektu Juniorské granty UTB ve Zlíně, reg. č. CZ.02.2.69/0.0/0.0/19_073/0016941, spolufinancovaného z prostředků OP VVV, v rozsahu a v souladu se zadávacími podmínkami (dále jen „Dílo") a Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli cenu za jeho vytvoření, to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.

1.2 Objednatel má pro rok 2020 uzavřen Dodatek č. 3 k Servisní smlouvě č. SS-012/17 pro aplikační moduly VERSO a OBD a její plnění nesmí být realizací Díla podle odstavce 1.1 nijak dotčeno.

## II ZÁVAZKY ZHOTOVITELE

2.1 Zhotovitel zaručuje, že činnosti prováděné z jeho strany a vytvořené Dílo podle této Smlouvy budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu.

2.2 Zhotovitel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění předmětu Smlouvy na pracovištích Objednatele dodržovat vnitřní normy a vnitřní předpisy Objednatele, se kterými je Objednatel seznámí.

2.3 Zhotovitel odpovídá za časové a obsahové plnění této Smlouvy, pokud Objednatel včas splní své závazky dle této Smlouvy, zejména závazky uvedené v kapitole III Smlouvy.

2.4 Zhotovitel odpovídá od data převzetí Díla jako celku nebo jeho části Objednatelem po dobu 24 měsíců za to, že Dílo nebo jeho část bude vykonávat funkce, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy. Záruční doba běží od předání Díla jako celku či předání jednotlivých částí Díla vždy pro každou předanou část Díla samostatně. Záruka se nevztahuje na případy, kdy vada byla způsobena:

- z důvodu průkazně zkreslených informací ze strany Objednatele předaných Objednatelem při uzavření smlouvy či v průběhu provádění díla, nebo
- použitím hardwarových a softwarových prostředků nevyhovujících doporučení Zhotovitele, nebo
- úpravou Díla Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravu písemně schválenou Zhotovitelem nebo
- změnou funkcionality či konfigurace použitých či jinak napojených hardware (dále jen „HW") a software (dále jen „SW") prostředků třetích stran, pokud toto nebylo dříve písemně odsouhlaseno Zhotovitelem.

2.5 Podmínky záruční podpory jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2.6 Zhotovitel neodpovídá za poruchy způsobené třetí stranou nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo za poruchy způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 Občanského zákoníku.

2.7 Zhotovitel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené selháním Díla, pokud k němu došlo působením třetích osob, jimž umožní Objednatel k Dílu přístup, chybou nebo nedbalostí Objednatele, nevhodného používání Díla včetně jakýchkoliv úprav Díla, používání Díla způsobem, pro který není určen nebo příčin mimo Dílo (např. přerušení dodávky elektrické energie).

## III ZÁVAZKY OBJEDNATELE

3.1 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Zhotoviteli za zhotovené Dílo cenu stanovenou v kapitole IX této Smlouvy.

3.2 Pro úspěšný průběh realizace Díla se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Zhotovitele. Součinnost Objednatele zahrnuje zejména:

- spolupráci na řízení prací, jmenování manažera projektu, případně i klíčového uživatele (konzultanta) s pravomocí rozhodovat ve všech záležitostech týkajících se této Smlouvy, odbornou kompetencí a přiměřenou pravidelnou časovou dispozicí dle dohody zástupců obou Smluvních stran,

- zajištění kompletní technické a uživatelské dokumentace HW a SW prostředků Objednatele a třetích stran v Díle použitých či jinak napojených,
- vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele pro všechny úkony předpokládané touto Smlouvou nebo s ní související,
- umožnění konzultací s budoucími faktickými uživateli a administrátory Díla u Objednatele,
- spolupráci na přípravě testovacích scénářů a provádění a vyhodnocení testů Díla,
- organizační a technické zabezpečení školení faktických uživatelů a zajištění jejich účasti na tomto školení,
- spolupráci při předání a akceptaci Díla dle kapitoly VIII.

3.3 Objednatel připraví či umožní vytvoření validačního/testovacího prostředí HW + SW, které bude svými vlastnostmi a nastavením odpovídat produkčnímu prostředí, na kterém bude Objednatel dílo provozovat, v termínu určeném Zhotovitelem. Nesplněním tohoto závazku vzniká Zhotoviteli právo na úhradu víceprací spojených s nasazováním/implementací Díla nad rámec sjednaný touto Smlouvou.

3.4 Pro činnosti, které bude Zhotovitel provádět na pracovištích Objednatele, vytvoří Objednatel pro Zhotovitele v termínu určeném Zhotovitelem potřebné pracovní podmínky (zejména pracovní stůl a připojení do počítačové sítě) a předem seznámí Zhotovitele se všemi vnitřními normami a vnitřními předpisy, k jejichž dodržování je potom Zhotovitel zavázán.

3.5 Objednatel nese výhradní odpovědnost za posouzení a zhodnocení vhodnosti Díla pro své potřeby, za zhodnocení, zda bude moci Dílo vhodně využívat, a za zajištění, že všechny HW a SW prostředky používané ve spojení s Dílem jsou vyhovující a bez chyb, které by na něho mohly mít negativní vliv.

## IV AUTORSKÁ PRÁVA K DÍLU

4.1 Objednatel bere na vědomí, že touto Smlouvou vymezené Dílo je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, (dále jen „Autorský zákon").

4.2 Majetková a osobnostní práva k Dílu se řídí touto Smlouvou, licenčními podmínkami uvedenými níže a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, (dále jen „Autorský zákon"). Smluvní strany sjednávají, že ustanovení § 58 Autorského zákona se na jejich smluvní vztah nepoužije.

4.3 Zhotovitel tímto uděluje Objednateli nevýhradní časově neomezenou licenci k užívání rozmnoženiny Díla po jeho vytvoření a neopravňuje Objednatele s Dílem jinak nakládat (dále jen „Licence"). Zhotoviteli zůstávají zachována veškerá autorská majetková i osobnostní práva k Dílu v plném rozsahu. Užívat rozmnoženinu Díla v rozsahu stanoveném touto Smlouvou je oprávněn pouze Objednatel. Objednatel může dále v rámci své organizační struktury pověřit faktickým výkonem svých uživatelských práv k jednotlivým částem Díla pouze své zaměstnance. Objednatel není oprávněn poskytnout licenci k užití Díla třetí osobě. Právo užívat Dílo i pro jiné osoby může být na žádost Objednatele za úplatu zřízeno pouze písemným dodatkem k této Smlouvě.

4.4 Objednatel je povinen dbát autorské ochrany Díla, zejména do něho nezasahovat, ani jej neměnit, nepokoušet se o zpětnou kompilaci, bránit jeho neoprávněnému používání, zveřejnění, šíření nebo pořizování kopií, nevyhotovovat odvozené práce vycházející z Díla, sám jej nepředávat třetím osobám, ani jej jinak nešířit. Objednatel je povinen zabránit třetím osobám v přístupu ke zdrojovému kódu Díla nebo jeho části.

4.5 Objednatel není oprávněn Dílo či udělenou Licenci převádět, pronajímat, poskytovat na leasing, půjčovat, či prodat jako součást závodu nebo jeho části.

4.6 Užívat rozmnoženinu Díla v rozsahu stanoveném touto Smlouvou je oprávněn pouze Objednatel. Objednatel může dále v rámci své organizační struktury pověřit faktickým výkonem svých uživatelských práv k jednotlivým částem Díla pouze své zaměstnance. Právo užívat Dílo i pro jiné osoby může být na žádost Objednatele za úplatu zřízeno pouze písemným dodatkem k této Smlouvě.

4.7 Objednatel bere na vědomí, že podmínkou výkonu Licence je úhrada plné výše sjednané ceny, úplata za udělení Licence je již zahrnuta ve sjednané ceně.

## V SPOLUPRÁCE OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE

5.1 Každá ze Smluvních stran tímto jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu" nebo„MP"), který ji bude výlučně zastupovat ve smluvních, obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

Manažer projektu za Objednatele (MPO):

Zástupce manažera projektu:

Ve věcech technických:

[redacted]

Manažer projektu za Zhotovitele (MPZ):

[redacted]

- MPO akceptuje Dílo či jeho jednotlivou samostatnou část a dává pokyn k uvolnění níže specifikovaných finančních prostředků, jsou-li tyto vázány na akceptaci.
- MPZ odpovídá na straně Zhotovitele za úplné a správné provedení Díla dle této Smlouvy.

5.2 Každá ze Smluvních stran je oprávněna v případě potřeby pověřit jinou osobu za svou Smluvní stranu, aby v době nepřítomnosti zastupovala Manažera Projektu ve výkonu jeho funkce.

5.3 Smluvní strany jsou oprávněny osobu jmenovanou svým zplnomocněným zástupcem změnit, jsou však povinny o takové změně druhou Smluvní stranu písemně informovat, a to nejméně 3 pracovní dny přede dnem, kdy taková změna bude vůči druhé Smluvní straně účinná.

## VI KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

6.1 Smluvní strany spolu budou komunikovat:

- písemně poštou na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy a elektronickou poštou s elektronicky ověřeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky Smluvních stran, a to i pro případy související s úpravou smluvních vztahů,
- přes internetovou aplikaci JIRA (HelpDesk), a to pro případy související s řízením a realizací projektu (zápisy z jednání, úkoly vzniklé z jednání, testování, hlášení chyb, požadavků apod.). Pro tyto účely zřídí Zhotovitel Manažeru projektu za Objednatele přístup do aplikace, a to do 10 pracovních dnů od podpisu této smlouvy. V případě potřeby vytvoření dalších přístupů pro další pracovníky Objednatele, bude toto sděleno přes aplikaci JIRA jako úkol.
- osobně prostřednictvím Manažerů projektu nebo jiných k tomu zplnomocněných zástupců.

6.2 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musejí být učiněna v písemné podobě.

6.3 Oznámení zaslaná poštou nebo do datové schránky či elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem se považují za doručená nejpozději třetí den po jejich prokazatelném odeslání.

## VII HARMONOGRAM TERMÍNŮ PLNĚNÍ

7.1 Zahájení plnění Díla je stanoveno po nabytí účinnosti smlouvy.

7.2 Celé Dílo bude předáno k 31. 10. 2020.

7.3 Zhotovitel předloží do 3 pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy podrobný časový harmonogram plnění díla s uvedením jednotlivých etap tak, aby byl dodržen termín předání celého díla.

7.4 Předání a akceptace Díla či jeho jednotlivých částí bude probíhat dle podmínek sjednaných v této Smlouvě.

## VIII PŘEJÍMACÍ POSTUPY

8.1 Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli Dílo či jeho jednotlivou samostatnou část určenou k akceptaci nebo její doplnění či úpravu stanovené v této Smlouvě nejpozději v termínech stanovených v této Smlouvě v místě sídla Objednatele a Objednatel se zavazuje převzít Dílo nebo jeho část k akceptaci v souladu s pravidly a v termínech sjednaných v této Smlouvě. Zhotovitel je oprávněn předat Dílo nebo jeho část i před sjednaným termínem a Objednatel se zavazuje takové plnění převzít.

8.2 Pokud Objednatel neposkytne Zhotoviteli potřebnou součinnost k převzetí Díla či jeho části nejpozději do 5 pracovních dnů od výzvy Zhotovitele, bude se Dílo považovat za řádně předané, převzaté a také za akceptované bez výhrad uplynutím tohoto pátého dne.

8.3 V případě prodlení Objednatele s převzetím Díla se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody tím způsobené.

8.4 Zhotovitel oznámí Objednateli dokončení každé jednotlivé části Díla, která je uvedena v harmonogramu jako část určená k akceptaci, její doplnění či úpravu na základě Závazných požadavků (jak je tento termín definován níže) po původní akceptaci a dokončení Díla pro předání v termínech stanovených touto Smlouvou. Poté proběhne za účasti obou Smluvních stran akceptační řízení. O převzetí a akceptačním řízení budou pořízeny písemné protokoly, a to předávací protokol a akceptační protokol. Protokoly budou podepsány oprávněnými osobami stanovenými v této Smlouvě. Současně bude také předána uživatelská dokumentace k Dílu nebo jeho jednotlivé části.

8.5 Zhotovitel je povinen vyzvat Objednatele nejméně 2 pracovní dny předem k převzetí každé jednotlivé části Díla a nejméně 3 pracovní dny předem k převzetí kompletně dokončeného Díla.

8.6 Objednatel stvrdí převzetí Díla podpisem předávacího protokolu, v němž bude uveden seznam předávaných částí Díla, dokumentů a potvrzení, že byla předvedena funkčnost a kompletnost předávaného Díla nebo jeho části, a bude uveden datum zahájení akceptačního řízení. Dnem podpisu předávacího protokolu začíná běžet akceptační lhůta, která trvá 10 kalendářních dnů (dále jen „Akceptační lhůta").

8.7 V rámci akceptačního řízení je Objednatel povinen přezkoumat, zda předané Dílo nebo jeho část (dále jen „Předmět akceptace") splňuje požadavky specifikované v této Smlouvě, zejména dle vymezení předmětu smlouvy v odst. 1.1 této Smlouvy a dle podrobnější specifikace v přílohách, jež jsou nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „Závazné požadavky").

8.8 Objednatel akceptuje Předmět akceptace, bude-li v souladu se Závaznými požadavky a nebude-li vykazovat vady a nedodělky. Výsledek přezkoumání shody Předmětu akceptace se Závaznými požadavky je Objednatel povinen zaznamenat do akceptačního protokolu předaného mu Zhotovitelem na začátku akceptačního řízení (dále jen „Akceptační protokol"). V případě, že Předmět akceptace vykazuje vady a nedodělky, Objednatel tyto zanese do Akceptačního protokolu tak, že uvede, kterého konkrétního požadavku se vada nebo nedodělek týká (jednoznačným odkazem na požadavek nebo jeho kompletním přepisem), a stručný popis důvodu neshody Předmětu akceptace se Závaznými požadavky (dále jen „Neshoda s požadavky"). Důvod Neshody s požadavky musí být konkrétní, formulace „požadavek nesplněn" nebo jí obdobná se nepovažuje za Neshodu s požadavky.

8.9 Nejpozději v den ukončení Akceptační lhůty předá Objednatel Zhotoviteli Akceptační protokol, ve kterém uvede výsledek přezkoumání v jednom ze tří možných stavů: „Akceptováno", „Akceptováno s výhradami" nebo „Neakceptováno".

8.10 Stav „Akceptováno" znamená, že Předmět akceptace je řádně akceptován Objednatelem bez vad a nedodělků a uvolněn do provozu u Objednatele. „Akceptováno s výhradami" znamená, že Předmět akceptace je řádně akceptován Objednatelem a uvolněn do provozu u Objednatele, ale Zhotovitel je povinen odstranit uvedené Neshody s požadavky ve lhůtě 25 pracovních dnů (dále jen „Opravná lhůta"). „Neakceptováno" znamená, že Předmět akceptace není uvolněn do provozu u Objednatele a Zhotovitel je povinen opravit uvedené Neshody s požadavky v Opravné lhůtě. V případě, že je akceptační řízení uzavřeno stavy Neakceptováno nebo Akceptováno s výhradami, je povinen Objednatel uvést konkrétní Neshody s požadavky. Nejsou-li Neshody s požadavky v Akceptačním protokolu uvedeny, je Předmět akceptace akceptován bez ohledu na uvedený stav (míněno Akceptováno, Akceptováno s výhradami, Neakceptováno). Není-li Akceptační protokol prokazatelně

předán Zhotoviteli nejpozději do uplynutí Akceptační lhůty, je Předmět akceptace považován uplynutím Akceptační lhůty za akceptovaný Objednatelem bez výhrad.

8.11 Smluvní strany se dohodly, že platí, že Předmět akceptace splňuje všechny požadavky uvedené v rámci Závazných požadavků, které nejsou uvedeny v Akceptačním protokolu jako Neshody s požadavky. Požadavky, které Předmět akceptace splňuje, se dále označují jako „Shodné požadavky".

8.12 Zhotovitel se zavazuje zapracovat všechny Neshody s požadavky do Předmětu akceptace v Opravné lhůtě. Nebude-li Zhotovitel souhlasit s Objednatelem popsanými Neshodami s požadavky, není povinen Neshody s požadavky do Předmětu akceptace v Opravné lhůtě zapracovat. V takovém případě se smluvní strany zavazují, že zahájí jednání za účelem vyjasnění sporných stanovisek a dosažení shody ohledně vytčených nedostatků. Nebude-li mezi stranami spor vyřešen, zavazuje se každá ze smluvních stran zajistit na své náklady zpracování znaleckého posudku znalcem vybraným ze seznamu znalců vedeného příslušným Krajským soudem k otázce posouzení oprávněnosti Objednatelem vytčených Neshod s požadavky. Smluvní strany se zavazují postupovat podle závěrů zpracovaných znaleckých posudků, budou-li tyto ve shodě.

8.13 Opravený Předmět akceptace předá Zhotovitel v Opravné lhůtě opětovně Objednateli do následného akceptačního řízení. V následných akceptačních řízeních již nejsou Objednatelem přezkoumávány Shodné požadavky. To znamená, že Objednatel posuzuje pouze ty požadavky, u nichž byla stanovena v předchozích akceptačních řízeních Neshoda s požadavky a tato byla protokolárně zdokumentována v Akceptačním protokolu. Pokud se proto bude jakákoliv výhrada Objednatele týkat Shodného požadavku, k takové výhradě se nepřihlíží, považuje se za neuplatněnou a nebude na ni Zhotovitelem nijak reagováno v rámci akceptačního řízení.

8.14 Změnové řízení se týká změn Závazných požadavků a úpravy Předmětu akceptace do doby jeho akceptace. Zhotovitel se zavazuje zapracovat změny Závazných požadavků nebo změny Předmětu akceptace na základě změnového řízení. V rámci změnového řízení bude mezi Smluvními stranami dohodnuta cena a termín realizace změny. Změna je realizována na základě písemné objednávky Objednatele potvrzené Zhotovitelem nebo na základě dodatku k této Smlouvě. Již akceptované Dílo je možno změnit jen na základě nové smlouvy o dílo nebo nové objednávky.

8.15 Dnem podpisu Akceptačního protokolu ve stavu Akceptováno, přechází nebezpečí škody na Díle nebo jeho části na Objednatele a začíná běžet sjednaná záruční doba.

8.16 Vadou se pro účely této Smlouvy rozumí odchylka v kvalitě, rozsahu nebo parametrech Díla nebo jeho části stanovených Závaznými požadavky. Nedodělkem se rozumí nedokončená práce oproti Závazným požadavkům.

8.17 Zhotoviteli vzniká nárok na zaplacení ceny Díla nebo jeho samostatné části Díla po podpisu akceptačního protokolu s výsledkem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradami a/nebo okamžikem, kdy jsou Dílo nebo jeho část považovány v souladu s touto Smlouvou za akceptované bez výhrad.

8.18 V případě prodlení Zhotovitele s plněním Díla a předáním Díla ve stanoveném termínu dle odst. 7.2 této Smlouvy se Zhotovitel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení a současně smluvní pokutu 1 000 Kč za neodstranění reklamované vady ve stanoveném termínu. Ujednání o smluvních pokutách nemá vliv na náhradu škody, její uplatnění ani vymáhání.

## IX CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

9.1 Celková cena plnění Zhotovitele dle této Smlouvy činí **==465.000==** Kč bez DPH. K této ceně bude připočtena DPH ve výši 21%, tedy ve výši 97.650 Kč. Cena vč. DPH činí **==562.650==** Kč.

9.2 Cena uvedená v odstavci 9.1 je nejvýše přípustná, zahrnuje všechny náklady Zhotovitele, pokud nebude Smluvními stranami dohodnuto jinak. Zhotovitel na sebe přejímá nebezpečí změny okolností v souladu s ustanovením § 1765, odst. 2 Občanského zákoníku.

9.3 Faktura vystavená Zhotovitelem 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. Splatnost faktury bude 14 kalendářních dnů od vystavení faktury. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsána na účet Zhotovitele uvedený na příslušné faktuře.

9.4 Nesprávně nebo neúplně vyplněnou fakturu je Objednatel povinen vrátit Zhotoviteli k opravě do 3 pracovních dnů po jejím obdržení. V takovém případě po tuto dobu neběží doba splatnosti faktury, po vystavení bezchybné faktury počíná běžet nová lhůta splatnosti.

9.5 Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu ve stanoveném termínu. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody tím způsobené.

## X DŮVĚRNÉ INFORMACE

10.1 Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze Smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy, jejího plnění a informace obsažené v informačních systémech Objednatele. Dále se považují za informace důvěrného charakteru takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze Smluvních stran označeny.

10.2 Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Zhotovitel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

10.3 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v této kapitole výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany se tímto zavazují, že podniknou všechny kroky k zabezpečení utajení těchto informací.

10.4 Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.

10.5 Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé Smluvní strany, její obchodní tajemství, obchodní značky a ochranné známky.

10.6 Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze Smluvních stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.

## XI PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

11.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem přiložení elektronického podpisu poslední smluvní strany a účinnosti zveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

11.2 Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni odstoupit od této Smlouvy v případě podstatného porušení některého ujednání této Smlouvy druhou Smluvní stranou, pokud na toto porušení příslušná Smluvní strana písemně upozorní druhou Smluvní stranu a porušující Smluvní strana do 20 kalendářních dnů neodstraní vzniklé porušení. Po marném uplynutí dodatečně poskytnuté lhůty je smlouva v tomto případě ukončena dnem prokazatelného doručení písemného sdělení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.

11.3 V případě skončení Smlouvy zanikají práva Smluvních stran založená touto Smlouvou vyjma příslušných ujednání v kapitole IV., kapitole X. a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají přetrvat i po skončení této Smlouvy. V případě skončení Smlouvy je Objednatel povinen neprodleně vrátit Zhotoviteli veškeré podklady či jiné plnění, které mu bylo Zhotovitelem v souvislosti s touto Smlouvou poskytnuto. V případě předčasného ukončení Smlouvy má Zhotovitel právo na poměrnou část sjednané ceny Díla odpovídající práci, kterou již na přípravě Díla do doby skončení Smlouvy odvedl.

## XII ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Výkon autorských a souvisejících práv z této Smlouvy se ve věcech, které výslovně Smlouva neupravuje, řídí Autorským zákonem. Smluvní strany současně sjednávají, že pro jejich smluvní vztah vylučují použití ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) Autorského zákona.

12.2 Smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel odpovídá Objednateli za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou v celkovém souhrnu pouze do výše ceny za Dílo sjednané touto Smlouvou a uhrazené Objednatelem Zhotoviteli. Co do zbytku se Objednatel svého nároku na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou vzdává.

12.3 Bude-li některé z ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, nemá taková skutečnost vliv na platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy od něho oddělitelných a Smluvní strany se zavazují neprodleně nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které se svým smyslem a účelem nejvíce blíží takovému neplatnému či nevymahatelnému ustanovení.

12.4 Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Strany se zavazují řešit případné spory vzniklé z této smlouvy přednostně vzájemnou dohodou. Všechny spory, které vzniknou z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky podle místa sídla žalující strany.

12.5 Smlouva je vyhotovena v písemné formě a každá smluvní strana k ní připojuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru v elektronické transakce, svůj kvalifikovaný elektronický podpis. Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou obou Smluvních stran.

12.6 Obě Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy a zároveň prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že jejímu obsahu v celé šíři rozumějí. Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v tísni ani za jednostranně nevýhodných podmínek, a na důkaz své pravé, svobodné a vážné vůle pak připojují své elektronické podpisy.

12.7 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 - Technická specifikace dle přílohy Výzvy k veřejné zakázce

Příloha č. 2 - Podmínky poskytování záruční podpory

V Hradci Králové dne 18.9.2020

Ve Zlíně dne 21.9.2020

.....

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

.....

**RNDr. Alexander Černý**, kvestor
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

PODEPSÁNO ELEKTRONICKY

VTB/20/015885

| Odpovídá | Datum | [redacted] |
|---|---|---|
| PO/OO | 21.9.20 | |
| EO | 21.9.20 | |
| Věcně | 21.9.20 | |
| | | |
| Správce rozpočtu | 21.9.20 | |

II) 1570 - VTB - Zhodnocení softwaru na podporu studentské grantové agentury

ders

**Příloha č. 1: Technická specifikace dle přílohy Výzvy k veřejné zakázce**

**Předmět plnění:** Upgrade systému pro soutěž, evidenci, výběr, hodnocení grantů a projektů, kterým objednatel disponuje od roku 2010 (dále jen „***Systém***"). Objednatel, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, (dále v textu i jako „Škola") je řešitelem stovek projektů výzkumu, vývoje a inovací. Systém je tvořen modulem:

- IGA – Implementace z roku 2010, stávající verze "IGA 2.08.08"

# Požadavky na upgrade Systému

1.1. Nabízené řešení musí být plně integrovatelné s již používanými informačními systémy Školy, kterými jsou zejména systém pro evidenci publikací OBD. Systém může být provozován v existujícím databázovém prostředí (viz dále Databáze) a celá jeho serverová část musí běžet ve vizualizačním prostředí Hyper-V.

1.2. Součástí implementace budou veškeré práce a služby nezbytné pro řádné a úplné zprovoznění nabízeného řešení. Součástí budou i práce a služby, které ve smlouvě nebudou uvedeny a dodavatel, jako odborník o nich ví nebo může vědět. Součástí implementace bude zajištění minimálně tříměsíčního zkušebního provozu, v rámci kterého dojde dodavatelem ve spolupráci s objednatelem k ověření funkčnosti systému u jednotlivých uživatelů.

1.3. Součástí nabízeného řešení bude zajištění pořízení licencí, které jsou nezbytně nutné pro řádné plnění předmětu veřejné zakázky, cena těchto licencí musí být součástí ceny v položce „cena díla".

1.4. Nabízené řešení musí být plně kompatibilní s již provozovaným SW a HW vybavením objednatele, musí umožňovat propojení a sjednocení informačních systémů Školy v jeden ucelený na sebe provázaný systém. Součástí nabízeného řešení není dodávka hardware.

| Dodavatel uvede splnění požadavků stanovených v oddílu 1 Požadavky na upgrade Systému (nehodící se prohlášení škrtne nebo umaže) | |
|---|---|
| Nabídka splňuje stanovené požadavky | ANO |

# Technologické požadavky

Nabízené řešení musí být provozováno ve stávající infrastruktuře Školy, kterou již vlastní a na které provozuje ostatní informační systémy.

## 2.1 Síťová infrastruktura:

Objednatel používá vysokorychlostní připojení pracovních stanic a serverů k vlastní lokální síti 1Gbps nebo 10Gbps v obou směrech. Celá Škola je připojena k Internetu linkou o kapacitě 10Gbps. Koncové stanice a servery používají veřejné nebo interní IPv4 adresy. Pro vzdálené přístupy jsou využívány také VPN služby podporující IPv4.

Poptávané řešení musí být schopné provozu a být využitelné ve WAN sítích a nesmí být závislé na síťových protokolech omezujících dostupnost služby na L2 infrastrukturu (dle OSI modelu).

## 2.2 Hardware a virtualizace:

Objednatel provozuje vizualizační prostředí Hyper-V Failover Cluster. V tomto prostředí bude provozováno nabízené řešení.

## 2.3 Operační systémy pro aplikační vrstvu:

Pro provoz nabízeného řešení lze vytvořit požadovaný počet virtuálních serverů. V případě použití licencovaného operačního systému musí být cena jeho licencí zahrnuta v nabídkové ceně. Pokud nabízené řešení bude vyžadovat operační systémy nebo databáze od společnosti Microsoft, objednatel upozorňuje na možnost využití zvýhodněných podmínek pro vysoké školy v rámci příslušného licenčního programu.

## 2.4 Databáze:

K provozu databáze pro Systém může dodavatel využít již provozované databáze Oracle 11g na které běží stávající informační systémy OBD a IGA.

Pokud dodavatel usoudí, že jeho řešení by pro provoz vyžadovalo nové samostatné databázové prostředí, musí zahrnout ceny licencí, údržby a licencí pro provoz ve výše popsaném virtualizačním prostředí Hyper-V do nabídkové ceny.

## 2.5 Pracovní stanice:

Pokud bude nabízené řešení vyžadovat instalaci klientského software na pracovní stanici uživatelů, musí být kompatibilní s existujícími operačními systémy Windows ve verzích, ke kterým je poskytována podpora bezpečnostní aktualizace (například verze 8.1, 10). Veškerá komunikace klientského software musí být šifrovaná.

Pokud bude nabízené řešení využívat pro práci uživatelů webového prohlížeče, musí být kompatibilní s prohlížeči Chrome, Firefox, Internet Explorer, Edge, a Safari. Nabízené řešení nesmí vyžadovat instalaci rozšíření jako Flash nebo Java, ani snížení zabezpečení prohlížeče. Veškerá komunikace prohlížeče s aplikací včetně přihlašování a přenosu souborů musí být šifrovaná (např. pomocí https).

### 2.6 Testovací prostředí:

Kromě produkčního prostředí je požadována instalace také testovacího prostředí, které může být používáno pro školení, testy nebo ověřování nových verzí.

### 2.7 Integrace:

Nabízené řešení musí být integrovatelné s informačními systémy Školy, především se systémem pro evidenci publikací OBD a správou uživatelů v centrální databázi. Integrace může být provedena pomocí webových nebo REST služeb nebo pomocí předávacích databázových tabulek či pomocí XML souborů.

Je vyžadována integrace přihlašování uživatelů do Systému jednotným univerzitním přihlašovacím jménem a heslem. Pro přihlašování je možné využít napojení na univerzitní SSO, nebo ověřovat uživatele proti Active Directory. V Active Directory je možno centrálně přiřazovat uživatele do skupin a tím řídit přístupová práva. SSO i Active Directory obsahují tytéž uživatele a je nutné počítat s tím, že mohou obsahovat více než 10 000 uživatelů včetně neaktivních a více než 1 000 uživatelských skupin.

Nabízené řešení musí podporovat i přihlašování externích uživatelů, například přidáním vlastního ověřovacího zdroje do SSO. Vlastní řešení bude realizováno ve shodě s bezpečnostními požadavky Školy.

### 2.8 Školení:

Součástí nabízeného řešení bude konzultace min. 24 hodin on-site a proškolení uživatelů a zaškolení administrátorů pro dílčí úpravy Systému. Dodavatel zajistí školící texty. Součástí nabízeného řešení bude implementace pravidel jedné soutěže a nastavení soutěže se správcem.

| Dodavatel uvede splnění požadavků stanovených v oddílu 2 Technologické požadavky (nehodící se prohlášení škrtne nebo umaže) | |
|---|---|
| Nabídka splňuje stanovené požadavky | ANO |

# Povinné funkční vlastnosti nabízeného řešení

### 3.1 Aplikace ve dvou jazycích CZ a EN

Kompletně uživatelské prostředí pro uživatele včetně číselníků. Možnost nastavení povinného jazyka soutěže.

### 3.2 Práce s různými typy projektů

Škola nyní pracuje s těmito typy projektů, které musí nabízené řešení umět rozlišovat:

- Podpora interních grantových schémat o studentská grantová soutěž
  - JUNG UTB – soutěž podle výzvy OP VVV č. 02_19_073 Zvyšování kvality grantových schémat na VŠ

### 3.3 Práce se soutěžemi

- u každé je možné definovat vlastní práva na projekty v soutěži
- definice hodnotících protokolů pro jednotlivé hodnotící role o zobrazování jiných struktur protokolů při vyplňování protokolu o počítání známky z bodů vyplněných do protokolu dle definice
- kopírování soutěží, protokolů a hodnotících fází
- nastavení číslování soutěže, popisů, exportů a struktury projektu o různé termíny pro podání žádosti v závislosti na součásti univerzity
  - pro jednu soutěž možnost různých termínů dle součástí univerzity stejně jako možnost vyhlášení jedné celouniverzitní soutěže
  - výběr požadovaných součástí soutěží a jejich pojmenování + nápovědy o výběr polí do součástí organizovaných například formou záložek
    - nápovědy, validace a typy polí + dynamická část o nastavení kontrol na vybrané řešitele do projektu
  - finance strukturovaným rozpočtem i s volitelnými podpoložkami, které vyplní sám žadatel
  - finance lze nastavit na roky nebo jako celkový rozpočet
  - finance pro členy řešitelského týmu, návaznost na jednotkové ceny stanovené výzvou, kontrola nepřekročení jednotkových cen vzhledem k pracovní kapacitě vyjádřené formou úvazku
  - výběr publikační činnosti k jednotlivým řešitelům (z OBD)
  - podpora a nastavení formulářů
- hodnotící skupiny
  - tvorba skupin z interních i externích osob na organizace
  - tvorba skupin dle předem definovaných vědních oblastí
  - možnost generovat přístupy do aplikace pro externisty (podmínkou je ověřovací mechanismus)
  - přidělování rolí pro členy skupin a jejich přebírání do fází hodnocení v soutěžích
  - možnost hodnotící skupiny přebírat z hodnotící komise o možnost tisku hodnotících protokolů
  - možnost nastavení data zpřístupnění hodnotících protokolů (anonymizovaně)

### 3.4 Množina evidovaných atributů o projektu

U projektu musí být možné evidovat minimálně tyto údaje:

- Typ projektu

- Základní údaje
  - Program
    - Poskytovatel
    - Název
    - Číslo externí
    - Číslo interní
    - Číslo dle CEP, a zachovat přímé propojení do CEP databáze.
    - Doba řešení projektu
    - Stav řešení

- Doplňující údaje
  - Název anglicky
  - Nositel a role školy při řešení projekt o Anotace česky, anglicky
  - Klíčová slova česky
  - Klíčová slova anglicky
  - Poznámka
  - Statistické informace pro potřeby výroční zprávy a přehledů
  - Vazba na zakázky v účetnictví

- Řešitelský tým
  - Řešitelská pracoviště – interní, externí
  - Řešitelské osoby – interní, externí, studenti
  - Mentor/Mentoři
  - Zapojení pracovišť a osob do projektu
  - Ročník studia
  - Téma dizertační práce u hlavního řešitele
  - Počet měsíců zapojených v projektu o další

- Finance – plán, sledování čerpání jak finanční, tak mzdové
  - umožnit zadat rozpočet členěný po letech,
  - umožnit zadat rozpočet členěný dle různých kategorií (osobní náklady, cestovné atp.)
  - umožnit zadat jeden rozpočet na celou dobu projektu (důležité pro zahraniční projekty, kde čerpání není vázané na roky).
  - možnost si zvolit, zda je rozpočet v CZK nebo v EUR (přepočet fixním kurzem)

- Úložiště dokumentů

## 3.5 Výpisy přehledů a filtrování projektů

Nabízené řešení musí umožňovat:

- Zobrazit základní seznam s projekty, který bude obsahovat předdefinované filtry
- Filtr umožní vybírat dle většiny atributů projektu
- Filtr bude možné uložit
- Všechny výsledky filtru je možné exportovat do Excelu
- Zobrazit rychlý přehled, který umožní nad vybranou množinou projektů zvolit atributy projektu
- Možnost filtrovat a zobrazit přehledy financí, jejich export do Excelu a použitelné formáty

## 3.6 Číselníky

### 3.6.1 Organizační struktura:

Nabízené řešení musí umět pracovat s organizační strukturou Školy, která bude obsahovat všechny její organizační jednotky a vazby mezi nimi. Tuto strukturu musí být možné automaticky aktualizovat napojením na zdrojový systém Školy, aby byla zachycena aktuálnost dat. O organizační jednotce musí být evidovány minimálně tyto údaje:

- Název organizační jednotky
- Kód organizační jednotky
- Nadřízená organizační jednotka

### 3.6.2 Seznam osob:

Nabízené řešení musí obsahovat seznam osob (typicky zaměstnanců a studentů Školy, který musí být možné automaticky aktualizovat napojením na zdrojový systém Školy, aby byla zachycena aktuálnost dat. O zaměstnancích musí být evidovány minimálně tyto údaje:

- Jméno a příjmení
- Akademické tituly
- Přihlašovací jméno

### 3.6.3 Číselník poskytovatelů:

Nabízené řešení musí obsahovat číselník poskytovatelů. O poskytovateli musí být evidovány minimálně tyto údaje:

- Název poskytovatele
- Kód poskytovatele
- Informace zda se jedná o domácího nebo zahraničního

### 3.6.4 Číselník programů:

Nabízené řešení musí obsahovat číselník programů. Programy primárně slouží k:

- slouží pro seskupení více projektů (soutěží)
- zobrazení vybrané množiny pro správce programu(ů)
- definice exportů pro celý program

O programu musí být evidovány minimálně tyto údaje:

- Název programu
- Kód programu
- Trvání
- Povinná, volitelná pole projektů
- Kontroly polí projektů
- Vazba na definici workflow

3.6.5 Číselník externích organizací:

Nabízené řešení bude evidovat seznam externích organizací

| Dodavatel uvede splnění požadavků stanovených v oddílu 3 Povinné funkční vlastnosti systému (nehodící se prohlášení škrtne nebo umaže) | |
|---|---|
| Nabídka splňuje stanovené požadavky | ANO |

# OSTATNÍ POŽADAVKY

4.1 Notifikace

Nabízené řešení musí umožňovat:

- Nastavení informačních zpráv
  o blížícím se konci termínu přihlášek do soutěže o při řešení projektu pro řešitele nebo vlastníka projektu
  o pro přiřazeného hodnotitele (oponenta)
- Možnost zobrazit notifikace na jednom místě například na úvodní stránce po přihlášení uživatele
- Uživatel, který obdrží notifikaci, nemusí být aktivní z pohledu workflow, může být pouze čtenářem (má možnost náhledu)
- Přehled všech notifikací pro správce systému

4.2 Integrace

4.2.1 Napojení na systém evidence publikací OBD

Nabízené řešení bude napojeno na evidenci výsledků tvůrčí činnosti OBD a bude poskytovat:

- Zobrazení evidovaných výsledků včetně jejich stavu
- Podporu pořízení výsledků z evidence projektů (např. vyvoláním obrazovky OBD s předvyplněnými údaji o projektu)

4.2.2 Napojení na veřejnou evidenci RIV (https://www.rvvi.cz/) Nabízené řešení umožní zobrazení vykázaných výsledků do RIV.

4.2.3 Napojení na autentizační službu (dále AS):

Nabízené řešení bude napojeno na autentizační službu, která umožňuje ověřovat jméno a heslo uživatele při přihlašování do systému. V autentizační službě jsou všichni uživatelé, kteří budou s nabízeným řešením pracovat. V autentizační službě se nachází také centrální role uživatele v podobě uživatelských skupin.

Napojení na AS je možné vynechat pouze v případě, kdy stejný typ ověření, který je požadován po AS bude realizován napojením na univerzitní SSO.

4.2.4 Napojení na seznam osob:

Nabízené řešení bude umožňovat pravidelnou aktualizaci osob z centrálního systému správy uživatelů v rozsahu uvedeném v bodě 3.4.2

4.2.5 Napojení na organizační strukturu:

Nabízené řešení bude umožňovat pravidelnou aktualizaci organizační struktury z centrálního systému v rozsahu uvedeném v bodě 3.4.1

4.3 Migrace dat:

Součástí nabízeného řešení musí být také provedení migrace dat ze stávajícího Systému, který je předmětem upgrade. Případně migrace dat ze systémů poskytovatelů, která byla uložena před datem zprovoznění upgrade verze.

4.4 Bezpečnost:

Nabízené řešení musí umožňovat řízení přístupu k projektům na základě oprávnění autentizovaných uživatelů. Přístup k projektu budou mít pověření pracovníci a budou zajištěny dle rolí. Tyto role budou:

a) Vyplývat z funkce na Škole, například dle přiřazení v projektu (vedoucí katedry, děkan, ředitelé, apod.)
b) Typem činnosti, kterou je uživatel pověřen – správa soutěží, správa systému evidence grantů a projektů, fakultní správci, hodnocení (i externí) projektu, přezkoumání projektu, ověření projektu, tajemníci fakult, ... (uloženo v AS a v centrální databázi uživatelů)
c) Tester - uživatel provádí činnosti v systému pro potřeby testování konfigurace a nastavení

Přístup k projektu bude rovněž řízen i prostřednictvím workflow. Součástí je přehled uživatelských rolí, které jsou součástí dodávky, včetně jejich popisu, co zobrazují.

## Další požadavky:

- V každém okamžiku bude dostupná informace, kdo právě má přístup k projektu a jeho dokumentům
- Bude veden audit přístupů uživatelů k projektu
- Bude veden audit přístupů k dokumentům projektu
- Bude vedena historie změn

| Dodavatel uvede splnění požadavků stanovených v oddílu 4 Reporty (nehodící se prohlášení škrtne nebo umaže) | |
|---|---|
| Nabídka splňuje stanovené požadavky | ANO |

Objednatel má pro rok 2020 uzavřen Dodatek č. 3 k Servisní smlouvě č. SS-012/17 pro aplikační moduly VERSO a OBD, její plnění nesmí být provedeným upgrade a rozšířením Systému nijak dotčeno.

# Příloha č. 2: Podmínky poskytování záruční podpory

## 1. Parametry Záručního servisu

1.1. Záruční podpora pro předmět Smlouvy uvedený v kapitole I. stanovuje takto:

| Kód služby | Název služby |
|---|---|
| HelpDesk 24/7 | dostupnost 24x7 na adrese https://jira.ders.cz |
| D9x5 | Dostupnost 9x5 (8:00 – 17:00; Po-Pá) |
| RD9H | Reakční doba 9 hodin pro Chyby s vysokou prioritou |
| DOZB27H | Doba odstranění Chyby/závady – blocker do 27 hodin alternativním způsobem |
| DOZB63H | Doba odstranění Chyby/závady - blocker do 63 hodin |
| RD27H | Reakční doba 27 hodin pro ostatní Chyby (critical, major) |
| DOZM270H | Doba odstranění ostatních Chyb/závad - critical, major 270 hodin (30 pracovních dnů) |
| DOZTver | Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze |

1.2. Všechny chyby je Objednatel povinen hlásit prostřednictvím HelpDesku a to klasifikací Chyba a určením její priority. Prioritu chyby je Zhotovitel oprávněn přezkoumat a v odůvodněných případně změnit.

1.3. RD a DOZ se vždy počítají a vztahují k dostupnosti.

1.4. Pro případ nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou stanoveny tyto osoby:

Za Zhotovitele:

| Jméno a příjmení | Odpovědnost | Kontakt a způsob hlášení požadavku |
|---|---|---|
| [redacted] | HelpDesk, DODO | [redacted] |
| [redacted] | HelpDesk | [redacted] |

Za Objednatele:

| Jméno a příjmení | Odpovědnost | Kontakt a způsob hlášení požadavku |
|---|---|---|
| [redacted] | Manažer projektu | [redacted] |
| | Zástupce manažera projektu | |
| | Podpora ve věcech technických | |

1.5. Tuto osobu bude Zhotovitel v případě potřeby kontaktovat a Objednatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.

## 2. TERMINOLOGIE

2.1. **HelpDesk** je aplikace Zhotovitele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky, ...) vzniklých v rámci používání předmětu Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Zhotovitele a Objednatele. 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 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Zhotovitele nebo výpadky, které nemůže Zhotovitel ovlivnit.

2.2. **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy v kapitole II. odst. 1.4 této Smlouvy.

2.3. **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují podporu v Záruční době.

2.4. **Incident** je záznam v HelpDesku.

2.5. **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu Objednatelem pomocí typu a priority, v odůvodněných případech i následná změna Zhotovitelem.

2.6. **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 dostupností se tedy Objednatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost je dána počtem dní v týdnu a počtem hodin v každém dni. Zapisuje se jako Počet hodin v každém dni x Počet dnů v týdnu. Například dostupnost 9x5 znamená, že pracovníci Zhotovitele jsou Objednateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 17:00 hodin.

2.7. **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění a nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

2.8. **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 Ostatní chyby (critical, major, minor a trivial). 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.

2.9. **Doba odstranění Závady** (také DOZ) je doba, za kterou má být daná Chyba či jiná závada odstraněna či vytvořeno alternativní řešení. 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. Doba odstranění Chyby se počítá od okamžiku nahlášení Chyby Zhotoviteli 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 odstranit Chybu nejpozději do 14:00 pátého pracovního dne.

2.10. **Typ Incidentu** je základní Klasifikací Incidentu. Objednatel může v rámci záruky použít pouze typ 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.<br>Chybou není neznalost Objednatele a jeho uživatelů týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Produktu.<br>Zhotovitel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Zhotovitele. |

2.11. **Priority Incidentů** 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 funkcionalita - nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků. |
| Ostatní chyby | Critical | Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře. |

| | | |
|---|---|---|
| | 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. |