

# Servisní smlouva o podpoře a údržbě programového systému NetStork

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

mezi

Objednatel: **Masarykova univerzita, Ústav výpočetní techniky**  
 se sídlem: Brno, Žerotínovo náměstí 617/9, PSČ 601 77  
 doručovací adresa: Brno, Šumavská 416/15, PSČ 602 00  
 zastoupený: prof. RNDr. Luděk Matyska, CSc.  
 IČ: 00216224  
 DIČ: CZ00216224  
 bankovní spojení: XXXXXXXXXX  
 (dále jen **objednatel**)

a

Poskytovatel: **Globema CS, s.r.o.**  
 se sídlem: Praha 6, Nové domy 154, Přední Kopanina, PSČ 164 00  
 jednatel: Ondřej Martínek, jednatel společnosti  
 IČ: 271 96 402  
 DIČ: CZ27196402  
 bankovní spojení: XXXXXXXXXX  
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 103637 (dále jen **poskytovatel**)

## 1 Cena a platební podmínky

1.1 Smluvní strany se dohodly na ceně za poskytnutí Služeb Objednavateli následovně:

Položka	Počet	Sleva	Jednotková cena	Cena
Školení	1	0 %	9 500,- CZK	9 500,- CZK
Podpora a údržba – těžký klient	4	10 %	36 936,- CZK	147 744,- CZK
Podpora a údržba – vyjadřovací portál	1	0 %	44 000,- CZK	44 000,- CZK
Balíček konzultačních prací ze strany Poskytovatele	50	0 %	750,- CZK / hod	37 500,- CZK
<b>CELKEM</b>				<b>238 744,- CZK</b>

- 1.2 V částce dle předchozího odstavce není zahrnuta daň z přidané hodnoty, která k ní bude připočtena ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v zákonné výši.
- 1.3 Vystavená faktura bude obsahovat náležitosti dle § 13a zákona č. 513/91 Sb., v platném znění, náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění, a dále bude obsahovat identifikaci této smlouvy a bude zaslána poskytovatelem na adresu objednatele.
- 1.4 Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení smluvní ceny uvedené v tomto článku z účtu objednatele na účet poskytovatele.
- 1.5 Faktura je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího prokazatelného doručení objednateli.
- 1.6 Nedílnou součástí faktury bude předávací protokol o předání první etapy „Licence Těžký klient“ dle Licenční smlouvy, podepsaný pověřenými zástupci obou smluvních stran.
- 1.7 Objednatel je oprávněn vrátit poskytovateli přede dnem splatnosti bez zaplacení fakturu, která nemá náležitosti dané touto smlouvou. Důvody vrácení sdělí objednatel poskytovateli písemně zároveň s vrácenou fakturou. V závislosti na povaze závady je zhotovitel povinen fakturu včetně jejích příloh opravit nebo vyhotovit novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. Nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů začíná běžet ode dne doručení objednateli faktury doplněné, opravené nebo nově vyhotovené poskytovatelem s příslušnými náležitostmi, splňující podmínky této smlouvy.
- 1.8 V případě prodloužení objednatele s úhradou faktury je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z částky, s jejímž placením je nabyvatel v prodloužení, a to za každý i jen započatý den prodloužení až do zaplacení.

## 2 Doba trvání smlouvy

- 2.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou
- 2.2 Poskytování Podpory a údržby na základě této smlouvy bude zahájeno ihned po jejím uzavření a ukončeno po uplynutí 5 let od data úspěšného protokolárního předání poslední etapy dle licenční smlouvy.
- 2.3 Pro prodloužení doby Podpory a údržby bude uzavřen dodatek smlouvy nejpozději 1 měsíc před ukončením doby Podpory a údržby na základě této Smlouvy.
- 2.4 V případě, že se po ukončení doby Podpory a údržby Objednatel rozhodne v tomto programu nepokračovat, licence dále zůstávají majetkem Objednatele a aplikace bude dále fungovat ve stavu, ve kterém byla Podpora a údržba ukončena.
- 2.5 Smluvní vztah lze ukončit písemnou výpovědí Objednatele doručenou Poskytovateli. Výpovědní doba činí jeden měsíc a je zahájena datem doručení výpovědi Poskytovateli.
- 2.6 Tato Smlouva nabývá účinnosti k datu podpisu Smlouvy.
- 2.7 Objednatel je oprávněn odstoupit v plném rozsahu, nebo částečně, od této smlouvy o podpoře a údržbě, pokud nedojde k řádnému a včasnému předání kterékoliv z etap stanovených licenční smlouvou. V takovém případě vrátí poskytovatel bezodkladně zpět objednateli plnou cenu za ty položky (viz odst. 1.1), od kterých objednatel odstoupil.

## 3 Smluvní ujednání

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednavateli potřebnou podporu a umožnit export dat ze systému po ukončení Smluvního vztahu viz čl.2.5.

## 4 Záruky



- 4.1 Poskytovatel ručí za škody na straně uživatele jen v případě, že je mu kladena za vinu hrubá nedbalost nebo úmysl poškození. Záruka nezahrnuje žádné následné škody jako je ztráta ušlého zisku, obchodní ztráty, ztráta dat apod. Ručení je omezeno maximálně částkou servisního poplatku.

## 5 Společná ustanovení

- 5.1 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemnými, číslovanými dodatky podepsanými jejich oprávněnými osobami.
- 5.2 Smluvní vztahy neupravené touto Smlouvou se v dalším řídí OZ a zákonem č. 121/2000 Sb. o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění (autorský zákon).
- 5.3 V případě, že se některé ustanovení smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, pokud z povahy neplatného ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž k neplatnosti ustanovení došlo, nevyplývá, že tuto část nelze oddělit od ostatního obsahu.
- 5.4 Pokud některý z účastníků nepřevzme písemnou zásilku, která je mu určena a je adresována na jeho sídlo uvedené v hlavičce této smlouvy, považuje se zásilka za doručenou uplynutím sedmého kalendářního dne od jejího podání k poštovní přepravě.
- 5.5 Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž jeden obdrží Poskytovatel a druhý Objednatel.
- 5.6 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:  
Příloha P01: Standardní plán podpory Software
- 5.7 Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti nabyvatele uveřejňovat uzavřené smlouvy v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy. Pokud mají obě smluvní strany povinnost uveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Nabyvatel.
- 5.8 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv.

V ..... dne: .....

Poskytovatel:

Objednatel:

.....  
Ondřej Martínek  
(jednatel)  
Globema CS s.r.o.

.....  
prof. RNDr. Luděk Matyska, CSc.  
(ředitel)  
Masarykova univerzita, Ústav výpočetní techniky

## P01 - Standardní plán podpory Software

### 1.1 Komunikační kanály

Dodavatel je přesvědčen, že poskytnutím jasných, spolehlivých a efektivních komunikačních kanálů je základním předpokladem pro poskytování efektivních služeb podpory a údržby.

### 1.2 Technická podpora help desk

Help desk zákaznických služeb poskytuje technickou podporu Software pomocí těchto komunikačních kanálů:

- [REDACTED]

Eskalace problémů dle čl. 1.8:

- [REDACTED]

### 1.3 Pracovní doba

Standardní pracovní doba Dodavatele je v pracovní dny 09:00 – 16.30 hod.

### 1.4 Definice služeb

Služba technické podpory pokrývá oficiálně vydané verze Software. Technická podpora jednotlivých vydání sleduje třífázový životní cyklus“ plná podpora, omezená podpora a ukončená podpora. Jednotlivé fáze podpory jsou popsány níže:

- „Plná podpora“ je podle tohoto dokumentu zajištěna pro poslední vydanou aktuální verzi Software (dále jen Aktuální verze Software)
- „Omezená podpora“ bude poskytována po dobu jednoho kalendářního roku od vydání Aktuální verze Software pro verzi předcházející této verzi. Omezená podpora poskytne patche a opravy pro Kritické chyby, pro které není možné uskutečnit cílový záměr jinou metodou nebo opatřením. V případě opravy problému v Aktuální verzi Software bude Objednatel vyzván k aktualizaci své verze Software na Aktuální verzi Software.
- „Ukončená podpora“ nastává po jednom kalendářním roce od ukončení Plné podpory. Technická podpora pomůže vyřešit problém, příp. opravit chybu pouze v případě, že se jedná o známou chybu a není potřebný další průzkum hlášení / chyby. Držitel licence bude vyzván na aktualizaci Software na Aktuální verzi Software.

Technická podpora poskytuje Objednateli služby spojené s následujícími oblastmi pouze v případě, že jednotlivé případy nejsou srozumitelně popsány v dokumentaci nebo nejsou jasně dané výzvou Software:

- Instalace, provoz a konfigurace Software
- Systémová administrace Software
- Instalace a administrace Licencí
- Administrace databáze
- Podporované externí rozhraní databáze
- Podporované ovladače tiskáren
- Diagnostika a řešení chyby přímo v provozovně Objednatele
- Podporované operační systémy (podmíněno)
- Konfigurace Hardware a sítě (podmíněno)

V rámci poznámky „podmíněno“ poskytnou pracovníci technické podpory veškerou možnou podporu, avšak Objednatel bude vyzván, aby kontaktoval jednotlivé dodavatele daného software nebo přímo dodavatele aplikací pro Objednatele. Objednatel může také objednat v rámci Zákaznického centra placené služby rozšířené podpory.

### 1.5 Placené služby

Rozšířené služby technické podpory, které nejsou pokryty *Standardním plánem podpory* a jsou oceněny podle aktuálního ceníku. Tyto služby musejí být schváleny regionálním managerem zákaznických služeb.

Příklady placených rozšířených služeb technické podpory:

- Instalace a konfigurace nových verzí Software
- Chyby a problémy vzniklé z:
  - použití Software jiným způsobem, než je uvedeno v Dokumentaci
  - použití Software na jiném místě / na jiném zařízení než bylo navrženo a doporučeno Dodavatelem
  - úpravy nebo napojení Software (celý nebo jeho část) na jiný software
  - selhání Objednatele při implementaci doporučených oprav Dodavatelem



- jakékoliv úpravy, přizpůsobení nebo modifikace Software provedené Objednatelem nebo třetí stranou do Software bez vědomí a schválení Dodavatelem
- použití Software jiným způsobem, než k jakému byl Software navržen
- použití Software v kombinaci se software, který není podporován Dodavatelem
- použití Software s kombinací s poškozenými daty, přičemž poškození dat nevzniklo funkcí Software
- jakékoliv porušení licenčních podmínek Objednatelem
- Případy, kdy vyprší jeden kalendářní rok v rámci *omezené podpory*
- Podpora customizovaných aplikací a software třetích stran
- Poskytování konzultačních služeb Objednavateli Dodavatelem
- Řešení hardwarových potíží a potíží s tiskem vzniklé použitím nepodporovaných ovladačů
- Specifikace a konfigurace Software a zařízení při online (telefonickém) řešení problémů
- Vývoj aplikací (návrh kódu, debugging atd.)
- Doporučení v rámci modelování datového modelu
- Podpora operačního systému (konfigurace atd.)
- Konfigurace hardware a sítě (komplexní poradenství)
- Technická podpora přímo v provozovně Objednatele nesouvisející s chybou Software
- Konzultace a poradenství při konfiguraci software, hardware a sítě probíhající přímo v provozovně Objednatele
- Činnosti související se záchranou poškozených nebo ztracených dat nesouvisející s chybou Software
- Všechny aktivity a činnosti mimo pracovní hodiny Dodavatele
- Všechny aktivity a činnosti, které jsou srozumitelně popsány v dokumentaci nebo jasně vyplývají z výzvy Software

### 1.6 Úrovně závažnosti problému

Nahlášené Chyby budou řešeny v závislosti na vlivu na běžící procesy Objednatele a klasifikované následujícím způsobem (zařazené do příslušné kategorie).

**S1 - Kritické** – Software nebo jeho zásadní část nefunguje nebo došlo k zásadní ztrátě dat,

**S2 - Závažné** – Software obecně funguje, ale jeho funkčnost je omezená, přičemž to může mít za následek jistý vliv na provoz Objednatele,

**S3 - Funkční** – Software obecně funguje, ale jedna či více jeho funkcí nefunguje ve shodě se specifikací nebo určením,

**S4 - Nedostatek** – Software funguje, jedna či více jeho funkcí nefunguje ve shodě se specifikací nebo určením, ale cílený záměr je možné uskutečnit pomocí jiné metody nebo opatřením.

### 1.7 Reakční časy – Standardní plán podpory

Tabulka popisuje reakční časy na jednotlivé úrovně hlášení chyb, pokud se Objednavatel s Dodavatelem nedohodnou jinak:

Úroveň	Odpověď na hlášení chyby	Poskytnutí odpovědi	Akce
S1 – Kritické	8 hodin	2 dny	Kritická situace vyžaduje v rámci pracovní doby nepřetržitou pozornost, dokud nedojde k vyřešení chyby. Řešení bude doručeno jako patch nebo jiná metoda poskytující dosažení cíleného záměru. Komunikace s Objednatelem bude probíhat v odpovídajícím rozsahu. Běžně se předpokládá, že komplexní oprava bude poskytnuta v rámci dalšího vydání produktu.
S2 – Závažné	8 hodin	4 dny	Řešení akceptovatelné pro obě strany bude nalezeno co nejrychleji a co nejpraktičtěji, většinou pomocí patche nebo jinou metodou poskytující dosažení cíleného záměru. Běžně se předpokládá, že



			komplexní oprava bude poskytnuta v rámci dalšího vydání produktu.
S3 – Funkční	2 dny	15 dní	Poskytnutí informací o jiné metodě, jak dosáhnout cíleného záměru. Dále Dodavatel navrhne datum vyřešení chyby.
S4 - Nedostatek	5 dní	20 dní	Zaznamenání hlášení. Dodavatel navrhne datum vyřešení chyby.

Tabulka č.1 – úrovně hlášení a reakční časy

### 1.8 Procedura eskalace hlášení

Objednatel může eskalovat hlášení technické podpory z následujících důvodů:

- Navržené řešení nebo činnosti technické podpory nevedou uspokojivě k řešení problému
- Byla změněna úroveň hlášení bez vědomí Objednatele
- Technická podpora neposkytla odpověď ve stanoveném čase

Objednatel eskaluje hlášení na kontakty uvedené v článku 1.2.

### 1.9 Technická podpora v provozovně Objednatele

Drtivá většina hlášení Chyb je rychle a úspěšně vyřešena technickou podporou Dodavatele bez potřeby cestování do provozovny Objednatele. Občas však může nastat situace, kde je nutná přítomnost technické podpory přímo v provozovně Objednatele.

### 1.10 Důvody k technické podpoře v provozovně Objednatele

Podpora v provozovně Objednatele je obecně nutná pouze v případech, kdy konkrétní problémy nemohou být reprodukovány nebo vyřešeny vzdáleným přístupem nebo pokud existuje závažný důvod, podle kterého bude pravděpodobné, že řešení v provozovně Objednatele bude rychlejší. Typické okolnosti těchto situací:

- Specifické problémy s daty
- Specifické problémy s datovým modelem
- Interakce s produkty třetích stran
- Integrace s okolními systémy
- Specifické problémy platformy nebo Software
- Problémy související s konfigurací (jako jsou sítě, servery, nebo protokoly)

### 1.11 Rozhodovací proces

Iničiační návrh na technickou podporu v sídle Objednatele může podat strana Objednatele i Dodavatele. Rozhodovací proces poté pokračuje společným postupem a schválením ze strany Objednatele a Dodavatele.

### 1.12 Kritéria rozhodování

Existuje celá řada důležitých faktorů, které je třeba vzít v potaz před příjezdem do provozovny Objednatele.

**Stupeň závažnosti problému** – jedním z nejdůležitějších hledisek při posouzení, zda je nutná technická podpora v provozovně Objednatele. V nouzové situaci, tj. „S1 – Kritické“ úrovni závažnosti, kdy je celý systém mimo provoz nebo je velký počet uživatelů nečinných, to vše zvyšuje váhu důvodu k rozhodnutí Dodavatele zajistit technickou podporu přímo v provozovně Objednatele. I tyto extrémní okolnosti je však nutné dále porovnávat s dalšími kritérii uvedených níže.

**Dopad na činnost a provoz Objednatele** – i když je systém v provozu a většina uživatelů je schopna pracovat, může být situace považována za závažnou, pokud nefungují důležité subsystémy. Například má-li lokální selhání systému vliv na ostatní integrované systémy nebo výrobní proces.

**Pravděpodobnost zhoršení situace** – příkladem potenciálně závažné situace je případ, kdy je ohrožena integrita dat. Zde je vhodné okamžitě informovat technickou podporu a okamžitě začít jednat na nápravě vzniklé situace.

**Pravděpodobnost vyřešení problému v provozovně Objednatele** – důležitým aspektem je, jaký přínos bude mít technická podpora v provozovně Objednatele. Může nastat situace, že se přítomnost technické podpory v provozovně Objednatele bude jevit jako výhodné řešení, avšak ve skutečnosti to tak být nemusí. Například v případě obecné nestability systému Objednatele z důvodu nespolehlivé komunikace se serverem. V tomto případě není pravděpodobné, že by technická podpora Dodavatele v provozovně Objednatele analyzovala a opravila tento druh problému.

**Pravděpodobný dopad na produkční systémy Objednatele** – například v případě uvedení systému do stavu off-line z důvodu usnadnění analýzy problému, testování nebo opravy. V tomto případě musí být vzaty v úvahu dodatečné náklady Objednatele (např. nečinnost uživatelů systému atd.)

**Dostupnost technických zaměstnanců Objednatele** – důležitým faktorem rozhodovacího procesu je dostupnost technických pracovníků Objednatele (v pracovní době nebo mimo pracovní dobu) k příslušným místním zdrojům (např. administrátoři databáze, administrátoři systémů, GIS vývojáři).



Účinnost technické podpory v provozovně Objednatele může být vážně ohrožena, jakmile nejsou splněny nezbytné místní podmínky a zařízení nejsou přístupná pro pracovníky Dodavatele.

**Do jaké míry byly vyčerpány možnosti vzdálené podpory** – prvním krokem k vyřešení problému je vzdálená podpora, která je velmi účinná a nákladově efektivní bez potřeby režijních nákladů na cestování. Pracovníci technické podpory pracují efektivněji, když mají přístup ke všem zdrojům Dodavatele. Přístup k řešení problému probíhá přes analýzu podpůrných informací, jakými jsou tracebacks nebo logy. Jestliže se na základě těchto informací problém nepodaří vyřešit, dalším krokem je reprodukce problému v původní (nekustomizované) verzi Software. Jestliže tato reprodukce není úspěšná, Objednatel může být vyzván ke sledování a analyzování kódu jeho systému a izolování problému. Potenciálně může být Objednatel vyzván k zaslání kódu, datového modelu a výřezu dat, databáze nebo extrakt databáze Dodavateli k analýze technické podpoře. V situacích, které nejsou nouzové je podpora v provozovně Objednatele nepravděpodobná v případě, že nebyly dodrženy předcházející kroky a nepodařilo se problém reprodukovat.

**Vleklá povaha problému** – pokud bylo chybové hlášení otevřeno dlouhou dobu a kroky vzdálené podpory nevedly k vyřešení problému, technická podpora v provozovně Objednatele může být vhodná. Například pro vleklé problémy vyžadující v rámci řešení zdlouhavé cykly analýz a následných interpretací. V tomto případě může být rychlejší vyřešit problém technickou podporou v provozovně Objednatele.

**Náklady Objednatele na technickou podporu v provozovně Objednatele** – Technická Podpora a údržba Software vyžadují pokrytí režijních nákladů cesty Objednatelem. To je důležitý aspekt pro rozhodování, zda zahájit podporu přímo v provozovně Objednatele.

**Doba řešení problému v provozovně Objednatele** – musí být bráno v úvahu, jak rychle je Dodavatel schopen dodat pracovníky technické podpory do provozovny Objednatele.

### 1.13 Vzdálený přístup

Objednatel poskytne vysokorychlostní připojení k internetu. Minimum by mělo být 64 Kbps, doporučeno je 1 Mbps. Pro potřeby vzdáleného přístupu Objednatel poskytne připojení do Virtual Private Network (VPN), Wide Area Network (WAN) nebo ISDN mezi provozovny Objednatele a Dodavatele.

Vzdálený přístup bude poskytnut pouze těm pracovníkům Dodavatele, kterým Objednatel poskytne autorizaci pro vstup do systému Objednatele. Objednatel zároveň definuje procedury přístupu do systému. Připojení v provozovně Objednatele je zabezpečeno firewallem, který je přísně autorizován pouze zaměstnanci Objednatele.

### 1.14 Online technická podpora

Kromě non-stop provozu internetové stránky technické podpory Dodavatele jsou k dispozici další dokumenty a informace o technické podpoře online:

- Aktuální verze průvodce technické podpory
- Formulář reakce Objednatele
- Formulář aktualizace kontaktů Objednatele
- Online informace o novinkách
- Technické prezentace
- Knihovny Software
- Žádost o dodávku licenčního klíče
- Objednávka médií
- Požadavky na technickou podporu
- Žádosti o vylepšení produktu
- Podání zpráv o chybách
- Výukové programy
- Beta verze a testovací programy
- Odkazy na další internetové stránky související s technickou podporou

### 1.15 Odpovědnost Objednatele

Pro úspěšný provoz a údržbu jakéhokoliv komplexního software je nutné tento software správně používat vyškolenými pracovníky a dodržovat pokyny uvedené v dokumentaci software.

V rámci podmínek Standardního plánu podpory se Objednatel zavazuje k:

- používání Software pouze vyškolenými uživateli
- dodržování pokynů a doporučení Dodavatele vzhledem k využití Software
- neumožnění přístupu k Software Dodavatelem neautorizovaným pracovníkům, třetím stranám nebo jiným smluvním partnerům
- umožnění přístupu k Software autorizovaným pracovníkům Dodavatele

Dodavatel doporučuje, aby Objednatel umožnil Dodavateli vyškolit vybrané pracovníky k lokální administraci a správě Software. Dodavatel dále Objednateli doporučuje, aby:



- udržoval jednoho nebo více zaměstnanců k pokrytí následujících oblastí:
  - Software
  - Administrace databáze
  - Provoz administrace systému pro všechny platformy, na kterých je Software nainstalován
  - Všechny hardwarové a softwarové systémy, se kterými Software komunikuje
- se ujistil, že vyškolený pracovník zvládá nezbytné úkony k identifikování a řešení chyb
- se ujistil, že je vyškolený pracovník seznámen se všemi customizacemi Software
- zajistil a udržoval Dodavatelem schválený postup zálohování databáze Software a dalších asociovaných aplikací
- zřídil a udržoval Dodavatelem schválený plán obnovy pro databázi Software a dalších souvisejících aplikací, jako i pro všechny softwarové a hardwarové systémy, s nimiž komunikuje Software
- zajistil a udržoval spolehlivé a schválené administrační praktiky serverů Software a všech LAN/WAN systému, které na něm závisí

### 1.16 Služby ohledně vydání nových produktů

Dodavatel nabízí služby umožňující Objednateli spolupracovat na nadcházejících verzích Software.

### 1.17 Hodnotící zprávy

Objednatel má možnost účastnit se na hodnocení Software a zasílání podnětů na zlepšení a nové funkcionality dříve, než je vydána beta verze nové verze Software. Důvodem pro hodnotící zprávu je obdržet od Objednatele zpětnou vazbu ohledně spokojenosti se Software a sběru podnětů.

Účast v programu hodnotících zpráv není garantována; vhodní kandidáti budou vybráni ze seznamu žadatelů. Vybraní Objednatelé budou vyzváni k podpisu Smlouvy o licenci na pre-release Software.

### 1.18 Beta verze

Jako součást procesu vydání nové verze Software může dodavatel vydat k dispozici beta verzi produktu pro účely testování. Beta verze může být ve formě kompletního Software, nebo jako aktualizace pokrývající konkrétní oblast funkčnosti. Časový rámec beta testování je obvykle v rozmezí jednoho až tří kalendářních měsíců.

Dodavatel poskytne pro potřeby testování nezbytnou dokumentaci. Tato dokumentace bude ve formě návrhu a pravděpodobně bude neúplná.

Beta verze Software nejsou podporovány technickou podporou a nová verze Software nemusí nutně obsahovat stejnou funkcionality jako beta verze Software. Pokud nebude uvedeno jinak, beta verzi nebude možné upgradovat na oficiální verzi Software.

### 1.19 Dokumentace Software

Kopie dokumentace Software je dodávána ve formátu Acrobat PDF spolu s médiem Software.

### 1.20 Distribuce patchů

Oficiálně testované a vydané patche aktuální verze Software jsou pravidelně publikovány.

Tyto patche jsou okamžitě zasílány pomocí služeb Help Desk.

Občas jsou vydány „neoficiální“ patche k vyřešení chyby reportované Objednatelem. Jsou to takzvané pre-release patche, které neprošli kompletní revizí kódu, testováním a kontrolou kvality. Tyto úkony jsou obvyklé pro vydání „oficiálního“ vydání patche. Objednatel bude vždy informován o skutečnosti, že se nejedná o oficiální patch a bude vyzván k otestování a reportování výsledků Dodavateli.

### 1.21 Distribuce Software

Objednatel je oprávněn obdržet jednu kopii média s novou verzí Software ke každému vydání nové verze Software. Vydání bude dostupné v potřebném formátu podporovaného Software (Windows).

### 1.22 Distribuce licenčních klíčů k Software

Licenční klíč k Software je alfanumerický kód, který je individuálně vygenerován pro každého držitele licence. Tyto klíče jsou rozepisovány emailem a jsou registrovány v databázi licencí Dodavatele.

### 1.23 Proces sběru požadavků ke zlepšení Software

Procesu sběru požadavků odpovídá komunikační kanál, který umožňuje sběr nových požadavků na nové funkcionality a změny v Software.

Požadavek je revidován technickou podporou, porovnáván s ostatními požadavky ostatních držitelů licencí a je mu přiřazena priorita. Dále je poslán ke schválení pracovníkům odpovědných za vývoj Software a zařazen do plánu vývoje Software. Objednateli je poté zaslána zpráva o stavu požadavku přibližný odhad časového rámce implementace požadavku.

### 1.24 Proces reportování chyb

Procesu reportování chyb odpovídá komunikační kanál určený k reportování chyb nebo k požadavkům na drobné změny Software.



Chyba je ověřena technickou podporou a je poslán odpovídajícímu týmu vývojářů Software. Objednateli je dána zpětná vazba s informací o stavu řešení chyby a odhad časového rámce implementace řešení.

### 1.25 Zpětná vazba

Každému hlášení je přiřazeno referenční číslo, které je dále sledováno a evidováno během životního cyklu hlášení. Všechny patche a změny v produktu využívají právě toto číslování. Duplikovaným hlášením je přiřazeno nové referenční číslo, avšak obsahuje křížový odkaz k originálnímu hlášení.

Proces reportování chyb byl navržen tak, aby umožnil Objednateli následující zpětnou vazbu:

- Během dvou pracovních dní Dodavatel informuje Objednatele o obdržení hlášení o chybě a zašle referenční číslo. Toto referenční číslo bude poté použito v rámci komunikace ohledně daného hlášení.
- Dodavatel oznámí Objednateli časový rámec plánu vyřešení chyby.
- Dodavatel oznámí Objednateli, jakmile je možné využít jinou metodu poskytující dosažení cíleného záměru.
- Jakmile je problém vyřešen, Dodavatel oznámí objednateli verzi Software, ve které bude toto řešení implementováno.

Všem oznámeným chybám je přiřazen jeden z následujících stavů:

„Review Pending“ – toto je počáteční stav, chyba byla nahlášena, zaznamenána a přiřazena vývojáři. Jakmile vývojář odpoví, stav se změní na jednu z následujících hodnot:

- 1 – Chyba vyžaduje okamžitou pozornost a patch nebo jiná metoda k dosažení cílového záměru bude poskytnuta co nejdříve
- 2 – Chyba bude vyřešena v rámci vydání nové verze Software
- 3 – chyba bude vyřešena v rámci jednoho z nových vydání Software

Closed\_resolved – Chyba je opravena a tato oprava bude k dispozici v rámci nové verze Software

Closed\_released – Chyba je již opravena v poslední verzi Software

Closed\_no defect – Hlášení o chybě bylo zamítnuto. Dodavatel oznámí Objednateli důvod zamítnutí hlášení

Closed\_duplicate – Tato chyba již byla v minulosti nahlášena

Query flag set – K vyřešení chybového hlášení Dodavatelem je nutné obdržet od Objednatele doplňující informace

### 1.26 Definice úrovní hlášení chyby

Úrovně hlášení chyby odpovídá údajům uvedených v Tabulce č.1.