

# Servisní smlouva: Aplikační moduly VERSO, servisní podpora

číslo smlouvy Poskytovatele: SS-004/21

číslo smlouvy Uživatele:

Smluvní strany:

## DERS Group s.r.o.

Řehořova 932/27, 130 00 Praha 3  
IČ:27513149, DIČ: CZ27513149  
zástupce:                      jednatel  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

## Univerzita Karlova, Přírodovědecká fakulta,

Albertov 6, 128 00 Praha2  
IČ: 00216208, DIČ: CZ00216208  
Zástupce: **prof. RNDr. Jiří Zima, CSc.**  
děkan fakulty  
(dále jen „**Uživatel**“)

(Poskytovatel a Uživatel každý jednotlivě dále také „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“) uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“):

### I. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- I.1 Účelem Smlouvy je zabezpečení stálého provozu počítačového programu VERSO uvedeného v příloze (dále jen Produkt) v celé jeho funkcionalitě.
- I.2 Předmětem Smlouvy jsou níže specifikované závazky Poskytovatele a závazek Uživatele uhradit za toto plnění Poskytovatele sjednanou cenu. Poskytovatel se zavazuje provést pro Uživatele tyto činnosti spočívající v poskytnutí servisní podpory pro Produkt, který je tvořen Aplikačními moduly, jak uvedeno v příloze č. 1 Servisní smlouvy pro období uvedené v kapitole II. a to v rozsahu stanoveném v této Smlouvě.
- I.3 Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionalita vytvořená na zakázku) a čísla nainstalované verze jednotlivého Aplikačního modulu. Smlouva upravuje poskytování mimozáruční servisní podpory spočívající v připravenosti a schopnosti Poskytovatele řešit problémy, které se v souvislosti s Produktem vyskytnou, podmínky jejich odstranění a podmínky poskytování dalších služeb v této Smlouvě specifikovaných.

- I.4 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn zasahovat do Produktu, že plněním této smlouvy neporuší autorská práva a že disponuje odbornými znalostmi Produktu.

## II. OBDOBÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- II.1 Tato Smlouva se uzavírá na období od 01.02.2021 na dobu neurčitou. Pokud bude smlouva zveřejněna podle z.č. 340/2015 Sb. po 1.2.2021, nabude účinnosti zveřejněním.

## III. SERVISNÍ PODPORA

- III.1 Servisní podpora pro Produkt se stanovuje takto:

Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. II.11
Reakční doba 2 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. II.14
Doba odstranění Chyby – blocker 8 hodin – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. II.15
Doba odstranění Chyby – critical 16 hodin – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. II.15
Reakční doba 8 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. II.15
Doba odstranění Chyby - major 40 hodin (10 dnů) – viz příloha č. 2 kapitola II. Terminologie, odst. II.15
Doba odstranění Chyby - minor a trivial v rámci další nasazované verze

- III.2 Poskytovatel v případě nedostupnosti Produktu způsobené technologiemi (hardware, software),

- na nichž je Produkt provozován a/nebo
- které slouží pro připojení k Produktu a/nebo k technologiím, na nichž je Aplikační modul provozován

pokud tyto nebyly poskytnuty Poskytovatelem za účelem provozování Produktu, nebo pokud takto Poskytovatelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany Poskytovatele pro provozování Produktu autorizována, je Poskytovatel povinen analyzovat chybu, a informovat o možnostech řešení Uživatele. V případě, že bude zjištěna nefunkčnost, je založen automaticky incident typu blocker. Zjišťování bude realizováno napojením Produktu na monitoring Poskytovatele.

- III.3 V případě uplatnění nároku vůči Poskytovateli z titulu nedostupnosti Produktu se Poskytovatel zbaví odpovědnosti, pokud prokáže, že nedostupnost Produktu je způsobena technologiemi uvedenými v bodě III.2 výše a zároveň byla splněna informační povinnost o možnostech řešení definována v bodě III.2.
- III.4 Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za nedostupnost Produktu způsobenou třetí stranou, nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, pokud k ní došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost, jak jsou vymezeny v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, v platném znění.
- III.5 Další podmínky servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.

- III.6 Předmětem této smlouvy jsou i doplňkové služby v rozsahu 200 paušálně předplacených hodin/rok po dobu účinnosti smlouvy, které jsou určeny k úpravám a vylepšení Produktu. Poskytovatel garantuje, že v případě rovnoměrného čerpání předplacených hodin bude mít pro tyto služby dostatečné kapacity k jejich poskytnutí bez zbytečného odkladu po vznesení nároku Uživatelem k jejich čerpání. Tyto úpravy a vylepšení po akceptaci Uživatelem podléhají servisní podpoře podle této smlouvy a stávají se součástí Produktu. Pokud na základě této smlouvy bude změněn, upraven a/nebo vytvořen zdrojový kód, zavazuje se Poskytovatel zpřístupnit zdrojový kód Uživateli postupem uvedeným ve Smlouvě o dílo: Maintenance, uzavřené mezi Uživatelem a DERS Group s.r.o.
- III.7 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu:
- III.7.a Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) hodin (jsou-li Uživatelem objednány).
- III.7.b Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek/smlouvy při dodržení povinností veřejného zadavatele.
- III.7.c Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst. III .1 a III.6) je stanovena na max. **==1.000==** Kč bez DPH.

#### IV. CENA

- IV.1 Cena za servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele ve výše uvedeném rozsahu je na období jednoho roku stanovena na \_\_\_\_\_ bez DPH.
- IV.2 Cena za doplňkové služby v rozsahu předplacených 200 hodin činí \_\_\_\_\_ bez DPH.
- IV.3 Celková Cena za servisní podporu Produktu a doplňkové služby je **==327.500==** Kč bez DPH.
- IV.4 K uvedeným cenám bude připočteno DPH ve výši podle právních předpisů.
- IV.5 Cena je splatná v na základě ročních faktur s 21 denní splatností. První faktura bude vystavena k 1.2.2021 k účinnosti této smlouvy a každá další k výročnímu dni účinnosti této Smlouvy, po dobu její účinnosti. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury s 21 denní splatností vystavené ke dni splnění servisního zásahu nad rámec sjednaný touto Smlouvou. Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené pro daňový doklad.
- IV.6 Zhotovitel je oprávněn ceny dle čl. III.7, IV.1, IV.2 a IV.3 této Smlouvy každý rok navýšit o index průměrné inflace spotřebitelských cen, vyhlášeného Českým statistickým úřadem. Úprava ceny je možná nejprve od 1. 2. 2022.

#### V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- V.1 Poskytovatel se zavazuje:
- V.1.a dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách;
- V.1.b zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u Uživatele přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu Uživatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;
- V.1.c postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- V.1.d Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;

- V.1.e postupovat s odbornou péčí a včas Uživatele upozorňovat na možné chyby Produktu způsobené nejen Produktem, ale SW a HW třetích stran.
- V.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:
- V.2.a zaplatit sjednanou cenu;
  - V.2.b umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a poskytnout potřebnou součinnost pro plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy na vyžádání Poskytovatele (např. poskytnutí přístupů, zajištění konfigurace integrovaných SW Uživatelem a další);
  - V.2.c zachovat důvěrnost všech informací, které byly při poskytnutí Uživateli Poskytovatelem prokazatelně označeny jako důvěrné a za podmínky, že tyto informace nejsou obecně známé nebo se obecně známými stanou bez zavinění Uživatele, že tyto informace nezískal Uživatel nezávisle na Poskytovateli. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.
- V.3 Smluvní strany omezují svou odpovědnost k náhradě újmy porušením smluvní povinnosti dle této smlouvy do výše == 20.000.000 == Kč.

## **VI. SANKCE**

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

## **VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- VII.1 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- VII.2 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Jeden stejnopis je určen pro Poskytovatele a jeden pro Uživatele.
- VII.3 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Příloha č. 1 – **Definice Produktu a kontaktní údaje** a Příloha č. 2 – **Servisní podmínky**.

VII.4 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.

VII.5 Smlouvu lze ukončit dohodou nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po ukončení smlouvy provedou vzájemné vyrovnání závazků. Poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole IV. Smlouvy za měsíce, v nichž Smlouva skutečně trvala. Poskytovatel vystaví na poměrnou část odměny fakturu s 21 denní splatností ode dne vystavení faktury. V případě, že cena dle kapitoly IV. Smlouvy byla již Uživatelem uhrazena, vystaví Poskytovatel Opravný daňový doklad s 21 denní splatností ode dne vystavení dokladu, kterým Objednateli vrátí poměrnou část odměny za měsíce, v nichž nebyla Smlouva realizována.

VII.6 Příloha č. 1 - definice Produktu a kontaktní údaje

Příloha č. 2 - Servisní podmínky

<p>V Praze dne ..... <i>15. 11. 2020</i></p> <p>..... jednatel DERS Group s.r.o.</p>	<p>V Praze dne ..... <i>2. 12. 2020</i></p> <p>..... <b>prof. RNDr. Jiří Zima, CSc.</b>, děkan Univerzita Karlova, Přírodovědecká fakulta</p>
--	---

# Příloha č. 1 Servisní smlouvy:

## definice Produktu a kontaktní údaje

Definice Produktu - Jedná se o počítačový program VERSO, který je v podmínkách Uživatele tvořen následujícími aplikacemi

Žádanky a objednávky (ZAD)
Manažerský informační systém (MIS)
Legislativa (LEG)
Moje služby (MOSL)
Likvidační listy (LL)
Mobility (MOB)
Centrální úložiště (CUL)
Elektronický oběh smluv (EOS)
Kukátko do iFIS*RS (RS)

Pro případ jednání v otázkách nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu v chodu a řešení v případě eskalací jsou stanoveny tyto osoby:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt
	konzultant	
	HelpDesk, servis	

Za Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt
	správce aplikace CIS Projektové řízení Vedoucí CIT	

# Příloha č. 2 Servisní smlouvy: Servisní podmínky

## I. PREAMBULE

- I.1 Poskytovatel se vždy snaží poskytovat služby v co nejkratším možném termínu a všechny svoje Produkty testuje s náležitou pečlivostí, aby nedocházelo k výskytu Incidentů a Chyb. Nicméně Chyby mohou vzniknout i vlivem změny prostředí Uživatele nebo změnou napojených informačních systémů třetích stran.
- I.2 Smlouva proto ošetřuje případy, kdy dojde k Incidentu (problémové události), který může být způsoben Chybou Produktu, neinformovaností Uživatele nebo změnou okolních podmínek.
- I.3 Servisní podpora zahrnuje i připravenost Poskytovatele řešit Incidenty a Chyby v dohodnutých lhůtách.
- I.4 Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Produktu provozovaného na technologiích Objednatele nebo třetí strany, pokud se na nich vyskytne technická závada nebo je na nich provedena neohlášená změna ovlivňující provoz Produktu, ledaže takovou situaci vzhledem ke své odbornosti mohl a měl předvídat.

## II. TERMINOLOGIE

- II.1 **Smlouva** = Servisní smlouva.
- II.2 **Aplikace = Produkt jak uvedeno v příloze č.1 k Servisní smlouvě**
- II.3 **Instance** je samostatná instalace Produktu se specifickou konfigurací a účelem, za kterým je provozována. Synonymem pro Instanci je výraz "Prostředí", užíván také v HelpDesk Poskytovatele. Pokud Smlouva Instance nijak nespécifikuje, je předmětem Smlouvy Produkt ve významu Produkční Instance.
- II.4 **Produkční instance** Produktu slouží k reálnému provozu a účelu, za kterým byl Produkt zakoupen. Synonymem pro Produkční Instanci je výraz "Ostrá".
- II.5 **Demonstrační instance** Produktu slouží k prezentaci a ke školení koncových uživatelů Uživatele na verzi Produktu shodné s verzí na instanci produkční. Synonymem pro Demonstrální instanci je výraz "Demo".
- II.6 **HelpDesk** je aplikace Poskytovatele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky, ...) vzniklých v rámci používání Produktu, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk poskytovatele je provozován prostřednictvím Helpdesku na <https://jira.ders.cz> a je Uživateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- II.7 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují Záruční podporu.
- II.8 **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Uživatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.
- II.9 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Uživatelem pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna Poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- II.10 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku.
- II.11 **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i webová Aplikace; dostupnost se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době garantované dostupností se tedy Uživatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost je dána počtem dní v týdnu a počtem hodin v každém dni. Zapisuje se jako Počet hodin v týdnu x Počet hodin v každém dni. **Například** dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci Poskytovatele jsou Uživateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
- II.12 **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
- II.13 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

- II.14 **Reakční doba (také RD)** je lhůta, do které bude Uživatel informován o zahájení jednání Poskytovatele směřujícího k vyřešení Incidentu typu Chyba. Reakční doba je odvislá od priority (závažnosti) Chyby. Pro RD jsou uvažovány dvě skupiny Chyb – Chyby s vysokou prioritou (blocker a critical) a Chyby s nízkou prioritou (major, minor a trivial), přičemž kategorie Chyby s vysokou prioritou mají v zásadě kratší RD. Začátek reakční doby je stanoven přijetím Hlášení Incidentu, které se v případě použití HelpDesku rovná automaticky zaznamenanému datu a času vzniku Incidentu (tyto údaje jsou snadno dostupné i pro Uživatele). Reakční doba se vztahuje k Dostupnosti, která je definována výše. **Příklad výpočtu RD:** Nahlášení Incidentu ve 14:00, smluvní Dostupnost je 8x5 (8:00 – 16:00), smluvní RD 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou, Poskytovatel musí reagovat nejpozději do 14:00 druhého pracovního dne.
- II.15 **Doba odstranění Chyby (také DOCh)** je doba, za kterou má být daná Chyba odstraněna. DOCh je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOCh však definují maximální dobu, za kterou je Poskytovatel povinen Chybu odstranit. Doba odstranění Chyby se počítá od okamžiku nahlášení Chyby Poskytovateli ve vztahu k Dostupnosti. **Příklad výpočtu DOCh :** Nahlášení Incidentu v 14:00, smluvní Dostupnost je 5x8 (8:00 – 16:00), smluvní DOCh 32 hodin, Poskytovatel musí reagovat nejpozději do 14:00 pátého pracovního dne.
- II.16 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
- II.17 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Uživatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.
- II.18 **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- II.19 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- II.20 **Paušální (předplacená) hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory. Nevyčerpané hodiny nejsou převoditelné. Při automatickém prodloužení smlouvy vzniká nárok na čerpání paušálních hodin v původně sjednaném rozsahu.
- II.21 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Uživatелеm na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.
- II.22 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek stanovena pro Poskytovatele **smluvní pokuta za den prodlení** v plnění podmínek servisní smlouvy ve výši 500 Kč bez DPH.

### III. KLASIFIKACE INCIDENTU

Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem Uživatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku.. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Poskytovatele. O této změně musí být Uživatel informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku). V případě nesouhlasu se změnou klasifikace Uživatелеm, je Uživatel oprávněn eskalovat. Do vyřešení eskalace zůstává původní klasifikace Uživatele. V případě, že se po vyřešení eskalace ukáže klasifikace Uživatele neoprávněná, budou veškeré práce účtovány hodinovou sazbou nad rámec smlouvy.

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

1. Změnu typu Incidentu je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
2. Pro přeřazení Incidentu z kategorie Chyby s vysokou prioritou do kategorie Chyby s nízkou prioritou Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Uživatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertízu složitosti Chyby a tuto zaslat Poskytovateli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.

#### III.1 Typy Incidentů



Typ Incidentu je základní Klasifikací Incidentu. Jedná se o hlášení Chyb, požadavky na vylepšení či přidání nové funkcionality a často kladené dotazy (FAQ). V ceně Smlouvy je zahrnuto pouze řešení Incidentu typu Chyba.

Typ Incidentu	Popis
<b>Chyba</b>	Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Produktu. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Produktu resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Uživatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Produktu. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Poskytovatele.
<b>Vylepšení</b>	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality Produktu.*
<b>Nová funkce</b>	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Produktu.* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále.
<b>Příběh</b>	Definice nové funkcionality Produktu z pohledu použití Uživatelé (scénáře a způsoby použití).*
<b>FAQ (častý dotaz)</b>	Incident nevyžadující žádný opravný zásah do Produktu tzn. jedná se o vlastnost Produktu nebo je Incident způsoben jinými důvody než na straně Poskytovatele / dodaného Produktu. Nejčastěji vzniká z existujících Incidentů opravou klasifikace typu, má tedy charakter dotazu (opakovaného). Jeho řešení je známé a bývá poskytnuto formou komentáře, odkazu nebo Konzultace.*

\* Není zahrnuto v ceně základní Smlouvy, ale může být odbaveno v rámci předplacených Paušálních hodin, pokud je má Uživatel sjednány.

Kromě výše uvedených typů se v HelpDesku mohou vyskytovat i jiné typy Incidentů (LOG, Úkol, Zápis, Testování, Nákup), které nejsou předmětem plnění Smlouvy a slouží pouze pro podporu řídicích procesů Poskytovatele při implementaci a servisu dodaného Produktu.

### III.2 Priority chyb

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

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOCh	Popis
<b>Chyby s vysokou prioritou</b>	<b>Blocker</b>	Blokuje práci (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionality - nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků.
	<b>Critical</b>	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.
<b>s nízkou prioritou</b>	<b>Major</b>	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	<b>Minor</b>	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	<b>Trivial</b>	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

## IV. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

IV.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Konzultace v telefonické, písemné formě nebo při osobní návštěvě, a to na základě požadavku (záznam v HelpDesku). Požadavek musí obsahovat (obojí zajistí standardní mechanismy HelpDesku):

IV.1.a jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci

IV.1.b téma (předmět) Konzultace

- IV.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Paušálních hodin, pokud jsou objednány).
- IV.3 Mezi konzultační služby jsou počítány Konzultace s uživateli v osobní, telefonické nebo elektronické formě. Do konzultačních služeb patří také řešení Incidentu primárně označeného jako Chyba, jehož příčina není v nefunkčnosti Aplikace, ale v neznalosti obsluhy nebo ve změně konfigurace technologického prostředí Uživatele nebo Informačních systémů třetích stran. Z hlediska dodržení smluvních lhůt bude Poskytovatel vždy jednat s cílem odstranit závadu bez ohledu na to, kde je předpokládána příčina. V případě, že příčina bude mimo Produkt, bude čas účtován jako konzultační služby a příslušný Incident v HelpDesku překlasifikován dle zásad uvedených výše (viz kapitola III. této přílohy).

## V. PŘÍSTUP NA HELPDESK

- V.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit vybraným zaměstnancům Uživatele přístup do aplikace HelpDesk na <https://wiki.ders.cz> s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Uživatel získává následující přidanou hodnotu:
- V.1.a detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita),
  - V.1.b kompletní historie Incidentu včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby,
  - V.1.c možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat),
  - V.1.d komfortní komentování Incidentů, přikládání souborů,
  - V.1.e možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply),
  - V.1.f automatické notifikace při všech akcích s Incidentem,
  - V.1.g online dokumentace k HelpDesku,
- V.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Uživatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.
- V.3 Postup zadání Incidentu je definován v Příručce pro uživatele HelpDesku, která je viditelně umístěna po přihlášení do HelpDesku.