



Servisní smlouva pro mobilní aplikaci UPlikace na platformách Android a iOS č. 287/OVZ/PV/2020

Smluvní strany:

1. Univerzita Palackého v Olomouci

veřejná vysoká škola zřízená zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění některých zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů

Sídlo: Křížkovského 511/8, 771 47 Olomouc

Rektor: prof. Mgr. Jaroslav Miller, M.A., Ph.D.

Bank. spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

IČO: 61989592

DIČ: CZ61989592

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jako „**Klient**“ na straně jedné)

a

2. Lukáš Novák

Zapsán v: živnostenském rejstříku, příslušný úřad: Magistrát města Prostějova

Sídlo: Kandia 20, 798 57 Laškov

Jednající: Mgr. Lukáš Novák

Bank. spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

IČO: 03458261

DIČ: [REDACTED]

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jako „**Poskytovatel**“ na straně druhé)

uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto Servisní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit pro Klienta za podmínek uvedených v této Smlouvě provozování mobilní aplikace s názvem UPlikace, jejímiž hlavními funkcionalitami jsou přístup studentů a vyučujících k systému IS/STAG z mobilních telefonů na platformách Android a iOS. Nedílnou součástí provozování mobilní aplikace je provozování aplikačního serveru, který poskytuje rozhraní pro komunikaci s aplikací. Mobilní aplikace je dostupná ze standardního umístění aplikací na dané platformě (Google Play, App Store) - (dále jako „**Provozování mobilní aplikace**“).
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:
 - podpora po telefonu a e-mailu,
 - identifikace a zajištění opravy chyb,
 - zajištění údržby a bezpečnostních aktualizací,
 - zajištění průběžného rozvoje aplikačního serveru a aplikací,



- kompatibilita s IS/STAG,
- uživatelská podpora a správa zpětné vazby,
- propagační materiály pro sociální sítě,
- správa skupiny testerů na sociální síti,

blíže specifikované v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této Smlouvy (dále společně jako „**Technická podpora**“).

3. Nedílnou součástí Provozování mobilní aplikace a služeb Technické podpory je zajištění veškerých potřebných softwarových licencí třetích stran, včetně jejich aktualizací, zejména pak licencí mobilních aplikací, serverových aplikací, operačních systémů, databází a dalších softwarových nástrojů.
4. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování mobilní aplikace a poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

II. Podmínky Provozování mobilní aplikace

1. Klient se zavazuje pro Provozování mobilní aplikace zajistit počítačové servery o minimální technické specifikaci definované v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Klient se zavazuje pro Provozování mobilní aplikace zajistit běh informačního systému IS/STAG a modul webových služeb s kterými mobilní aplikace komunikuje.
3. Poskytovatel má právo provádět odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování aplikačního serveru, a to v čase od 20:00 hod. do 6:00 hod. (dále jen „**Odstávky**“).
4. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Klienta.
5. Odstávku je Provozovatel povinen oznámit 2 pracovní dny předem na e-mail [REDACTED]

III. Hlášení požadavků

1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu [REDACTED] nebo na helpdesk provozovaný Poskytovatelem.
2. Klient je oprávněn před zasláním požadavku kontaktovat Poskytovatele telefonicky na telefonní číslo [REDACTED]

IV. Závažnost požadavků

1. Požadavky dělíme dle závažnosti na 4 kategorie:

Závažnost	Popis	Čas na vyřešení
Kategorie A (Nejvyšší)	Závada znemožňuje používání aplikace	24 hodin
Kategorie B (Vysoká)	Závada narušuje funkci, která má značný dopad	4 dny
Kategorie C (Střední)	Závada narušuje funkci s malým dopadem	10 dní
Kategorie D (Nízká)	Závada narušuje nepodstatnou funkci	není určeno

2. Čas vyřešení představuje dobu, do kdy Poskytovatel nahlášený požadavek vyřeší (nezapočítává se doba, kdy čeká na součinnost třetích stran). V případě potvrzené chyby je možné pro urychlení řešení poskytnout před finální opravou dočasný work-around.
3. Pro efektivní správu servisu je zapotřebí, aby byla správně určena závažnost požadavku. Uvádíme zde několik příkladů:



- Kategorie A (Nejvyšší)
 - Uživatelům nefunguje přihlášení do aplikace.
 - Uživatelům aplikace po otevření spadne.
 - Kategorie B (Vysoká)
 - Uživatelům nefunguje funkcionality zapsání se na zkoušku.
 - Uživatelům nechodí notifikace o uvolnění místa na zkuškovém termínu.
 - Kategorie C (Střední)
 - U předmětu se přestalo zobrazovat místo konání.
 - Na mapě se nezobrazuje jedna z budov školy.
 - Kategorie D (Nízká)
 - Gramatická chyba v některém z textů.
 - Nelze změnit barevnost widgetu.
4. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do nižší kategorie.

V. Čas přijímání požadavků

1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 9:00 hodin do 16:00 hodin, a to pouze v pracovní dny.
2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta.

VI. Řešení požadavků

1. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Klienta ve lhůtě uvedené v čl. IV. odst. 1 Smlouvy od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. V. této Smlouvy.
2. Lhůty k vyřešení požadavku uvedené v čl. IV. odst. 1 Smlouvy je možné na základě dohody smluvních stran prodloužit.
3. Ve chvíli, kdy je požadavek vyřešen, znamená to, že byl důkladně analyzován a byl:
 - 3.1. Opraven: u požadavku bylo konstatováno, že je oprávněný a byly podniknuty kroky vedoucí k odstranění příčiny.
 - 3.2. Zamítnut: u požadavku bylo konstatováno, že je neoprávněný. Nejedná se o chybu aplikace nebo chybu, kterou způsobil Poskytovatel.
 - 3.3. Označen za duplikát: požadavek je duplikátem jiného požadavku. Klient bude informován, v jakém požadavku se daná problematika již řeší.
 - 3.4. Označen za nenasimulovatelný: v rámci analýzy se nepodařilo problém nasimulovat. Situace bude nadále monitorována a v případě zjištění dodatečných informací bude dále řešen.
4. Vyřešením požadavku ve stavu Opraven se v případě mobilní aplikace rozumí nahrání balíčku s aktualizací do příslušného obchodu s mobilními aplikacemi (Google Play, App Store).

VII. Povinnosti Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů a mlčenlivost

1. Vzhledem k tomu, že:
 - (i) se nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „obecné nařízení“) stalo dne 25. května 2018 účinným; a



- (ii) podle článku 28 uvedeného obecného nařízení má Klient coby správce osobních údajů povinnost stanovit písemnou smlouvou či jiným právním aktem povinnosti Poskytovatele coby zpracovatele osobních údajů se smluvní strany dohodly na úpravě povinností Poskytovatele coby zpracovatele osobních údajů vůči Klientovi coby správci osobních údajů tak, jak je uvedeno následovně:
2. Poskytovatel zpracovává osobní údaje **pro účely plnění této Smlouvy**, a to **po dobu poskytování služeb Klientovi**, které vyžadují zpracování osobních údajů, příp. po dobu, po kterou Poskytovatel poskytuje Klientovi součinnost při plnění jeho povinností coby správce osobních údajů, či po kterou je Poskytovatel povinen osobní údaje uchovávat na základě příslušných právních předpisů.
 3. Poskytovatel zpracovává **osobní údaje studentů a zaměstnanců Klienta**, a to osobní údaje **identifikační, kontaktní, studentské, zaměstnanecké** a další údaje nezbytné pro účely plnění této Smlouvy, konkrétně Poskytovatel zpracovává osobní údaje, které mu budou zpřístupněny v rámci poskytování služeb.
 4. Při zpracování osobních údajů se **Poskytovatel zejména zavazuje**:
 - 4.1. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Klienta, včetně pokynů v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají příslušné právní předpisy České republiky nebo Evropské Unie, které se na Klienta vztahují; v takovém případě Poskytovatel Klienta informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - 4.2. zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
 - 4.3. přijmout všechna vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku požadovaná podle článku 32 obecného nařízení;
 - 4.4. dodržovat podmínky pro případné zapojení dalšího zpracovatele uvedené v odstavcích 2 a 4 článku 28 obecného nařízení;
 - 4.5. zohledňovat povahu zpracování, být Klientovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Klientovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. obecného nařízení;
 - 4.6. být Klientovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 obecného nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
 - 4.7. v souladu s rozhodnutím Klienta všechny osobní údaje buď vymazat, nebo je vrátit Klientovi po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymazat existující kopie, pokud právní předpisy České republiky nebo Evropské Unie nepožadují uložení daných osobních údajů;
 - 4.8. poskytnout Klientovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 obecného nařízení, a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Klientem nebo jiným auditorem, kterého Klient pověřil, a k těmto auditům přispěje;
 - 4.9. informovat neprodleně Klienta v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje obecné nařízení nebo jiné právní předpisy České republiky nebo Evropské Unie týkající se ochrany údajů.
 5. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se Klienta či předmětu plnění dle této Smlouvy, se kterými se seznámí v průběhu realizace Smlouvy, vyjma skutečností, které se staly přístupnými veřejnosti způsobem dle čl. XV. odst. 9 této Smlouvy nebo jiným oprávněným způsobem. Poskytovatel je povinen zajistit dodržení povinnosti mlčenlivosti v



rozsahu dle předchozí věty všemi svými zaměstnanci a každou třetí osobou, která se z jeho pověření podílí na provádění předmětu plnění dle této Smlouvy.

6. Tento článek Smlouvy zavazuje smluvní stany i po zániku Smlouvy.

VIII. Odměna

1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory v rozsahu sjednaném v čl. I. této Smlouvy odměnu ve výši 175.000,00 Kč bez DPH za každý jeden kalendářní rok poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „**Odměna**“). Poskytovatel je plátcem DPH.
2. Poskytovatel má právo na odměnu v plné výši, i pokud Klient nevyužije plný rozsah Technické podpory.
3. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny v Kč bez DPH.
4. Odměna zahrnuje veškeré služby související s Provozováním mobilní aplikace včetně cestovních výdajů servisního technika a práce servisního technika v místě plnění. Odměna je sjednána jako nejvýše přípustná. Součástí sjednané Odměny jsou veškeré služby, práce a dodávky, poplatky a veškeré jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování předmětu plnění dle této Smlouvy, včetně autorských práv a licenčních poplatků. Na základě této Smlouvy nebudou poskytovány žádné další služby, jejichž cena by nebyla v celkové ceně za služby zahrnuta.

IX. Platební podmínky

1. Fakturace proběhne jednou ročně, vždy po začátku daného kalendářního roku, za který je Odměna placena. Každý daňový doklad (fakturu) Poskytovatel doručí Klientovi ve dvojím vyhotovení do 30 kalendářních dnů od vzniku práva fakturovat, tj. od začátku příslušného kalendářního roku, za který je Odměna placena. Splatnost faktury bude 30 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Klientovi a za den zaplacení bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Klienta ve prospěch účtu Poskytovatele uvedených v záhlaví této Smlouvy.
2. Faktura musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu podle účinných právních předpisů, obsahovat požadavek na způsob provedení platby, bankovní spojení, datum splatnosti 30 kalendářních dnů od doručení faktury Klientovi na adresu sídla uvedenou v záhlaví Smlouvy nebo zasláním na emailovou adresu [REDACTED] kdy faktura se má za doručenu v okamžiku doručení potvrzení o přečtení. Faktura musí formou i obsahem odpovídat zákonu o účetnictví v účinném znění a zákonu o dani z přidané hodnoty v účinném znění a musí mít náležitosti obchodní listiny podle ust. § 435 občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude obsahovat tyto zákonné náležitosti, případně tyto budou uvedeny nesprávně, je Klient oprávněn takový doklad do data jeho splatnosti vrátit Poskytovateli. Poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu s novou lhůtou splatnosti. V takovém případě není Klient v prodlení se zaplacením původní faktury.
3. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně. Daň z přidané hodnoty bude Poskytovatelem účtována v sazbě určené podle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.
4. Klient nebude poskytovat zálohu na Odměnu.
5. Každá faktura bude označena číslem této Smlouvy dle záhlaví této Smlouvy.
6. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Klient je oprávněn započíst vůči jakékoli pohledávce Poskytovatele za Klientem, i nesplacené, jakoukoli svou pohledávku za Poskytovatelem, i nesplacenou. Pohledávky Klienta a Poskytovatele se započtením ruší ve výši, ve které se kryjí, přičemž tyto účinky nastanou k okamžiku, kdy Klient doručí prohlášení o započtení Poskytovateli.

7. Smluvní strany si ujednaly, že Odměna sjednaná touto Smlouvou nebude ovlivněna jakýmkoli kolísáním cen včetně kurzových změn. Smluvní strany se dohodly, že Odměna uvedená v čl. VIII. odst. 1 této Smlouvy může být od roku 2022 jednou za dva roky upravena o inflaci předcházejícího kalendářního roku, a to vždy k prvému dni kalendářního měsíce, v němž tato Smlouva nabyla účinnosti. Při výpočtu inflačního nárůstu bude postupováno podle indexu růstu spotřebitelských cen (ISC) za předcházející kalendářní rok, který publikuje Český statistický úřad.

X. Smluvní pokuty

1. V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle článku VIII. této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % Odměny bez DPH za každý i započatý den prodlení, až do úplného zaplacení Odměny.
2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku kategorie A podle čl. IV. této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.500,00 Kč za každý i započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Klienta.
3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku kategorie B podle čl. IV. této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,00 Kč za každý i započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Klienta.
4. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku kategorie C podle čl. IV. této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 250,00 Kč za každý i započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Klienta.
5. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Klienta na náhradu škody v plném rozsahu. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.
6. Splatnost faktur se smluvními pokutami je dohodou smluvních stran stanovena na 30 kalendářních dnů od jejich doručení druhé smluvní straně s tím, že pro náležitosti faktur se přiměřeně použijí ujednání článku IX. této Smlouvy.

XI. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a dle této Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část služeb dle této Smlouvy poskytuje prostřednictvím poddodavatele a škodu způsobí poddodavatel.

XII. Trvání a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Kterákoliv smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíců, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.
3. Vypovězením této Smlouvy vzniká Klientovi nárok na vrácení poměrné části vyplacené Odměny.
4. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v občanském zákoníku, zejména v případě podstatného porušení Smlouvy.
5. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Klienta, se považuje porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dnů od doručení požadavku od Klienta, případně v jiné lhůtě na základě dohody smluvních stran.



6. Předčasným ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva na náhradu škody, nároky na uplatnění smluvních pokut, ustanovení o ochraně osobních údajů a ostatní práva a povinnosti založené touto Smlouvou, které mají vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po zrušení Smlouvy.

XIII. Vyšší moc

1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

XIV. Rozhodné právo

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

XV. Závěrečná ustanovení

1. V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.
2. Ujednání této Smlouvy jsou vzájemně oddělitelná. Pokud jakákoli část závazku podle této Smlouvy je nebo se stane neplatnou či nevymahatelnou, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků podle této Smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takovouto neplatnou nebo nevymahatelnou část závazku novou, platnou a vymahatelnou částí závazku, jejíž předmět bude nejlépe odpovídat předmětu původního závazku. Pokud by Smlouva neobsahovala nějaké ujednání, jehož stanovení by bylo jinak pro vymezení práv a povinností odůvodněné, smluvní strany učiní vše pro to, aby takové ujednání bylo do Smlouvy doplněno.
3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
4. Tato Smlouva může být změněna pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými osobami obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění Klientem v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v účinném znění, nejdříve však 01. 01. 2021.
6. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 vyhotoveních s platností originálu, přičemž Klient obdrží tři vyhotovení a Poskytovatel jedno vyhotovení.
7. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
8. Klient si vyhrazuje právo zveřejnit obsah uzavřené Smlouvy.



Genius loci

9. Poskytovatel bere na vědomí, že tato Smlouva včetně všech jejích příloh podléhá povinnému uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v účinném znění.
10. Poskytovatel bere na vědomí, že je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
11. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu Klienta převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní na třetí osoby.
12. Ohledně doručování zásilek týkajících se plnění této Smlouvy odesílaných Poskytovatelem s využitím provozovatele poštovních služeb se § 573 občanského zákoníku nepoužije.
13. Nedílnou součástí této Smlouvy je:
 - 13.1. Příloha č. 1: Specifikace služeb technické podpory
 - 13.2. Příloha č. 2: Požadavky na aplikační server
14. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je sjednána svobodně.

V Olomouci, dne 10. 12. 2020

V Olomouci, dne 7. 12. 2020

Za Klienta:

prof. Mgr. Jaroslav Miller, M.A., Ph.D.
rektor UP v Olomouci

Za Poskytovatele:

Mgr. Lukáš Novák



Příloha č. 1

Specifikace služeb technické podpory

1. Podpora po telefonu a e-mailu

Poskytování telefonické a e-mailové podpory pro pomoc při řešení technických problémů v souvislosti s instalací, spouštěním nebo provozem řešení.

2. Identifikace a zajištění opravy chyb

V případě nalezení chyby nebo jiného nesouladu znemožňujícího správnou funkci řešení bude chyba analyzována a následně zajištěna její oprava. Po opravě chyby bude zajištěno vydání aktualizace aplikace do produkce, příp. do testovacího kanálu pro otestování opravy Klientem. Klient bude informován o nově nalezených chybách a o stavu jejich řešení. Aktivně budou zjišťovány příčiny chyb, zamezení jejich dalšího výskytu a minimalizování jejich dopadu.

3. Zajištění údržby a bezpečnostních aktualizací

Bude zajištěno provádění nutných aktualizací zejména pro podporu nových verzí systému, nových zařízení a rozlišení a eliminaci bezpečnostních zranitelností.

4. Zajištění průběžného rozvoje aplikačního serveru a aplikací

Bude zajištěn konstantní rozvoj aplikací a serveru, včetně poskytování nových verzí aplikací, aktualizací, verzí operačního systému, ovladačů atp. Klient bude o těchto změnách informován.

5. Zajištění kompatibility s WS IS/STAG

Bude zajištěna kompatibilita s webovými službami informačního systému STAG.

6. Uživatelská podpora a správa zpětné vazby

Bude prováděno průběžné monitorování kanálů pro zaslání zpětné vazby uživatelů, tj. přímé zaslání z aplikace, emailová notifikace, recenze prostřednictvím obchodů s aplikacemi (Google Play, App Store) nebo zaslání zprávy na některé sociální síti. Každá přijatá zpětná vazba musí být zaevidována, Následné kroky musí být vedeny dle druhu zpětné vazby (nápad na změnu v aplikaci, sdílení názoru na aplikaci nebo problém v chodu aplikace). Bude kladen důraz na komunikaci s uživatelem, který bude informován o stavu zpětné vazby.

7. Propagační materiály pro sociální síť

Budou vyvíjeny a poskytovány materiály v elektronické podobě, vhodné pro prezentaci aplikace a jejich funkcí. Materiály budou primárně směřovány na studenty, kteří se s aplikací seznamují a zároveň budou vyzývat k zpětné vazbě. Dále budou vyvíjeny materiály pro sdílení tipů na nové i stávající funkce. Tyto materiály budou sdíleny s komunikačním oddělením Klienta nebo dle dohody přímo na sociální síti.

8. Správa skupiny testerů na sociální síti

Pro další vývoj aplikace je vhodné mít skupinu uživatelů, tzv. early adopterů, kteří budou testovat nové verze aplikace po uživatelské stránce. Skupina těchto testerů musí být odlišná od interních testerů v týmu Klienta. Mělo by jít o studenty školy, kteří aplikaci často využívají. Poskytovatel zajistí výběr a



organizaci této skupiny uživatelů tak, aby mohly být jednotlivé verze aplikace před plným nasazením řádně otestovány. Pro komunikaci s těmito uživateli bude Poskytovatel spravovat skupinu na sociální síti.



Příloha č. 2

Požadavky na aplikační server

Pro správný běh aplikačního serveru jsou třeba následující HW požadavky:

- CPU: 2x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2650 v3 @ 2.30 GHz (nebo ekvivalentní),
- RAM: nejméně 16 GB,
- HDD: nejméně 60 GB.

Ze strany SW je požadováno:

- Linuxový OS: Debian, CentOS nebo Ubuntu, příp. jiný dle dohody,
- přístupný terminál přes SSH omezený na IP adresu,
- firewall s možností konfigurace, volitelně přístup přes VPN,
- dostupný mailserver,
- superuživatelská práva nebo povolení superuživatelských práv pro obsluhu,
- nástroje Docker.