

**Smlouva o dílo a smlouva licenční**

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku  
podle § 2358 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,

na veřejnou zakázku „**Servis, údržba a rozvoj aplikačního software VERSO a OBD II**“

**ID: 103681**

číslo smlouvy objednatele: 012.10000.12

číslo smlouvy zhotovitele: SS-018/21

mezi níže uvedenými smluvními stranami:

**Objednatel:**

Název: **Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích**  
Se sídlem: Branišovská 1645/31a, 370 05 České Budějovice  
IČ: 60076658  
DIČ: CZ60076658  
Zastoupen: Ing. Jiřina Valentová, kvestorka  
Osoba oprávněna jednat ve  
věcech provozně-technických: [redacted], ředitel CIT  
Tel.: [redacted]  
E-mail: [redacted]

dále také „Objednatel“

a

**Zhotovitel:**

Název: **DERS s.r.o.**  
Se sídlem: Polákova 737/1, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové  
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Hradci Králové, odd. C, vložka 14855  
IČ: 25924362  
DIČ: CZ25924362  
Zastoupen: Ing. Jan Mach, jednatel  
Osoba oprávněna jednat ve  
věcech provozně-technických: [redacted]  
Tel.: [redacted]  
E-mail: [redacted]

dále také „Zhotovitel“

**Definice a pojmy**

**Software:** Pro účely této smlouvy se pojmem „software“ rozumí tyto produkty poskytnuté Objednateli na základě níže uvedených smluv a objednávek:

SW/Modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka (DERS)	Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka (JU)
VERSO – MIS	č. 0407 - 2002/174-2, č. 0407-2002/174-1	0103000059
VERSO – Žádanky	č. 0807 – 2008/22 – 2	0108000203
VERSO – Likvidační listy	č. 0907 - 2009/016-3, č. 0907 - 2009/016-2	0109000167, 0109000168
VERSO - Mobility	1007-2010/062-1	0110000318
VERSO – CUL	smlouva SD - 002/11	0110000403
VERSO – ČŽV	LS-007/11	0111000236
VERSO - Nástěnka		Obj: 1501100835
OBD, OBD Report, OBD Statistic	LS-008/11	0111000320
VERSO - Smlouvy		1901100471, 2001100581
VERSO – Majetek		1801100425, 2001100581
VERSO – CPSSP		1801100872, 1901100538
VERSO – Cestovní příkazy		2001100756
VERSO – Elektronické obchodní centrum		

**Další verze Software:** Další Verzi Software se rozumí nový Software nebo Software významným způsobem změněný v technologii řešení nebo v chování směrem k uživateli.

**Pracovní doba:** Pracovní dobou se pro účely této smlouvy rozumí pondělí až pátek od 8:00 do 16:00.

**Hodina:** Hodinou se pro účely této smlouvy rozumí hodina v pracovní době

**Den:** Pracovní den.

**Čl/den:** Jednotka pracovního výkonu jednoho pracovníka Zhotovitele při plnění předmětu podle této smlouvy po dobu 8 hodin bez rozdílu místa výkonu.

**1. Úvodní ustanovení**

- 1.1. Společnost DERS s. r. o. je výrobcem aplikačního software VERSO a OBD a současně jeho Zhotovitelem pro informační systém Objednatele včetně datových rozhraní na okolní systémy.
- 1.2. DERS s. r. o. je držitelem veškerých majetkových práv k aplikaci VERSO a OBD a jejich modulům, včetně datových rozhraní na okolní systémy.
- 1.3. Objednatel je provozovatelem shora uvedeného aplikačního software VERSO a OBD a jejich modulů pro všechny jeho fakulty a součásti, a to v rámci integrovaného informačního systému (dále jen „IS JU“).
- 1.4. Objednatel průběžně zlepšuje IS JU dodávkami nových komponent do integrovaného řešení, výměnou jednotlivých komponent za nové či vyšší verze, výměnou technologického prostředí a systémové infrastruktury a rozšiřováním palety poskytovaných funkcí a implementovaných rozhraní stávajících komponent.

- 1.5. Smluvní strany uzavřely tuto smlouvu na základě rozhodnutí Objednatele jako zadavatele veřejné zakázky „Servis, údržba a rozvoj aplikačního software VERSO a OBD“ o zadání této veřejné zakázky.

## 2. Prohlášení Zhotovitele a Objednatele

- 2.1. Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené údaje jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.2. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
- 2.3. Zhotovitel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), je oprávněn vykonávat majetková práva k dílu – programovému produktu, jehož poskytnutí Objednateli je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě rozmnožení.
- 2.4. Zhotovitel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky Objednatelem vymezené pro řádné plnění závazků Zhotovitele plynoucích z této smlouvy.
- 2.5. Zhotovitel potvrzuje, že překontroloval podklady a dokumentaci, které zabezpečil Objednatel, a že Objednatel mu umožnil před předložením nabídky poskytnutí dodatečných informací a údajů, které má Objednatel k dispozici a které jsou, popř. by mohly být významné pro řádné plnění této smlouvy.
- 2.6. Má se za to, že Zhotovitel se řádně seznámil s doplňujícími údaji a informacemi poskytnutými Objednatelem, prověřil si místo budoucího plnění, a tak získal všechny dostupné informace v míře, která ho uspokojí ve vztahu ke stanovení nákladů a doby potřebné k provedení dodávky. Před odevzdáním nabídky se Zhotovitel přesvědčil s ohledem na svoje odborné znalosti a zkušenosti o její správnosti a dostatečnosti včetně cenové specifikace. Zjištění případných nedostatků po podpisu této smlouvy nemá vliv na sjednané termíny plnění ani sjednanou výši ceny.
- 2.7. Objednatel prohlašuje, že pokud budou zejména v rámci implementace a ostatních souvisejících činností shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí, že jejich zpracování bude v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 2.8. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že tuto smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

## 3. Předmět smlouvy

- 3.1. Předmětem plnění na straně Zhotovitele je
- a) poskytování pozáručních servisních služeb (**maintenance**) k aplikacím a modulům VERSO, OBD (uvedených v definicích a pojmech této smlouvy) a souvisejícím datovým rozhraním v rámci IS JU **na 4 roky**. Služby maintenance VERSO a OBD zahrnují odstraňování pozáručních vad software a opravy dat způsobených vadou software, dodávky a instalace opravných patch software, dodávky a instalace nových verzí software s úpravami dle požadavků souvisejících právních norem ČR, dodávky elektronické dokumentace a základního školení k novým verzím a poskytování služby HelpDesk k software. Rozsah služeb maintenance je specifikován takto:

Služba / úkon	Rozsah plnění
Poskytování služby HelpDesk včetně e-mailových a telefonních konzultací k provozu aplikací VERSO, OBD a jejich modulům, zejména k nestandardnímu chování a při mimořádných situacích.	Počet konzultací není omezen.

<p>Poskytování uživatelských práv ke všem budoucím verzím a vydáním VERSO, OBD a jejich modulům, realizovaných na základě Zhotovitelem akceptovaných požadavků uživatelů VERSO a OBD z prostředí veřejných vysokých škol a Akademie věd ČR a na základě změn vynucených změnami právních norem ČR. Právo předkládat náměty na změny, rozšíření či rozvoj aplikace VERSO, OBD a jejich modulů.</p>	<p>Nové verze v rozsahu update pro moduly Žádanky a Likvidační listy minimálně 1x ročně * včetně implementace na produkční a předprodukční prostředí. Testovací prostředí vzniká kopii produkčního prostředí (tj. nedochází k samostatné implementaci) na vyžádání objednatele a je součástí maintenance.</p> <p>Nové verze OBD v rozsahu update minimálně 1x ročně ** včetně implementace.</p> <p>Implementace znamená instalace a konfigurace produktu.</p> <p>Pokud je pro dokončení nutná migrace dat nebo úpravy rozhraní, je stanoven roční limit prací na 25 hodin. V případě překročení limitu bude každá hodina účtována na základě výzvy k poskytnutí plnění dle bodu 4.2. Zhotovitel předloží před zahájením prací Objednateli ke schválení plánovaný výkaz činností souvisejících s migrací dat nebo úpravou rozhraní. Součinnost třetích stran není zahrnuta v dodávce.</p>
<p>Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím VERSO, OBD a jejich modulům.</p>	<p>V elektronické podobě prostřednictvím webu Zhotovitele. Dokumentace popisuje obvyklé vlastnosti produktu, které ale mohou být v závislosti na implementaci odlišné.</p>
<p>Odstraňování chyb v aplikacích VERSO, OBD a jejich modulech a opravy dat způsobených chybami v aplikacích VERSO, OBD a jejich modulech.</p>	<p>Pro poslední a předposlední uvolněnou verzi modulů ZAD, LL a OBD v rozsahu update.</p>
<p>Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty v rozsahu podle skutečné implementace, a to i pro budoucí verze VERSO, OBD a jejich modulů.</p>	<p>Podporována jsou rozhraní podle skutečné implementace. V případě změny na třetí straně jsou práce spojené s úpravami rozhraní zpoplatněny, pokud Zhotovitel nezahrne novou verzi rozhraní do produktu.</p>
<p>Výjezdní školení správců VERSO.</p>	<p>1x ročně pro dvě osoby na 3 dny.</p>
<p>Výjezdní školení správců OBD.</p>	<p>1x ročně pro jednu osobu na 3 dny.</p>
<p>Správa číselníku forem RIV a literárních forem.</p>	<p>Správa a kontrola literárních forem odevzdávaných do RIV.</p>

\* Update je označována změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. Například: update verze 1.4 na verzi 1.5

\*\* Součástí Updatu OBD je udržení konkurenceschopnosti Produktu, které je zajištěno vnitřními procesy Zhotovitele, který se zavazuje reinvestovat minimálně 5% z ceny maintenance OBD ročně do jeho rozvoje. Funkcionality, které jsou předmětem tohoto rozvoje, jsou definovány Zhotovitelem na základě sběru požadavků přes HelpDesk od klientů Zhotovitele sdílejících stejnou funkcionalitu a rozpočtu vytvořeného z podílů servisních smluv klientů Zhotovitele určených na reinvestice.

- b) poskytování dalších vyžádaných **služeb údržby pro zajištění provozu IS JU** (školení, dokumentace a konzultace k provozu a rozvoji IS JU, úpravy a rozšiřování datových rozhraní, služby implementace nových verzí) v rozsahu maximálně do **1000 hodin/4roky**.
- c) poskytnutí součinnosti při zajištění rozvoje IS JU formou technického zhodnocení a **rozšiřování uživatelských práv** k aplikaci VERSO, OBD a jejich modulům a nadstavbám podle aktuálních potřeb zadavatele, maximálně však v tomto rozsahu:

Dílčí plnění	Popis dílčího plnění
c1	Rozšíření funkcionality elektronického oběhu a schvalování účetních písemností (technické zhodnocení a licence) včetně paušální podpory až na 4 roky
c2	Rozšíření integračních rozhraní VERSO, OBD a jejich modulů
c3	Rozšíření licencí VERSO a OBD o všechny nové a rozšířené moduly (licence, instalace a implementace) včetně paušální podpory na 4 roky
c4	Investiční dodávky zakázkových vývojových prací - technické zhodnocení SW v rozsahu max. 1600 hodin/4roky

Specifikaci požadovaných služeb, úprav a rozšíření uživatelských práv k software VERSO, OBD a jejich modulům podle bodu b) a c) oznámí Objednatel samostatně pro každou dílčí dodávku k této smlouvě formou objednávky. Podrobněji řešeno v 4.2.

- 3.2. Předmětem této smlouvy nejsou dodávky operačních systémů, datových sítí ani hardware.
- 3.3. Produkty a výsledky dodané Zhotovitelem Objednateli budou splňovat požadavky a podmínky této smlouvy, specifikace nabídky Zhotovitele a požadavky veškerých zákonných a právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.
- 3.4. Součástí předmětu smlouvy jsou také všechny výrobky a služby, z nichž se plnění skládá (z nichž sestává) a kterých bude použito k jeho realizaci, jakož i veškeré práce, dodávky, výkony a služby, kterých je dočasně nebo trvale třeba k řádnému zahájení prací, k provedení, dokončení a předání předmětu plnění a k jeho úspěšnému uvedení do rutinního provozu s podporou v souladu s jeho účelovým určením.
- 3.5. Zhotovitel se zavazuje, že jím dodaná plnění budou způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, tj., že budou funkční dle veškeré dodané dokumentace a dle specifikací dohodnutých mezi stranami a že si po dobu provozu zachovají smluvené vlastnosti. Zhotovitel dodává dokumentaci produktu, která popisuje obvyklé vlastnosti produktu, které mohou být v závislosti na implementaci odlišné. Zhotovitel pro vlastní potřebu vede implementační dokumentaci a tuto zpřístupní bezplatně Objednateli.
- 3.6. Předmětem plnění na straně Objednatele je poskytnutí potřebné součinnosti Zhotoviteli, převzetí předmětu plnění a zaplacení ceny.

#### 4. Termíny plnění, dílčí plnění, místo plnění

- 4.1. **Služby maintenance VERSO a OBD** podle bodu 3.1.a) této smlouvy budou poskytovány průběžně po celou dobu platnosti této smlouvy, a to v těchto závazných reakčních termínech:

##### 4.1.1. **Opravy chyb aplikačního software a havárií systému**

Zhotovitel se zavazuje odstranit chyby podle závažnosti v následujících termínech:

Kód služby	
Dostupnost 5x8	Dostupnost každý pracovní den od 8:00 do 16:00, viz odst. 1.10 Přílohy č. 1
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – tj. chyby blocker a critical
DOZB20H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 20 hodin
DOZC48H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 48 hodin

RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – tj. chyby major, minor a trivial
DOZM160H	Doba odstranění Chyby/závady - major 160 hodin (20dnů)
DOZT480H	Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial 480 hodin (60 dnů)

Lhůty shora uvedené jsou pro Zhotovitele závazné za podmínky, že Zhotovitel nebude rušen zásahy Objednatele a Objednatel umožní pracovníkům Zhotovitele vzdálený přístup do informačního systému Objednatele ze servisních pracovišť Zhotovitele při zachování všech požadovatelných bezpečnostních pravidel.

Reakční doba a doba pro odstranění chyby začíná běžet založením incidentu v HelpDesku Zhotovitele ve vztahu k dostupnosti.

Pro zajištění řádného plnění v případě služby RD8H se Objednatel telefonicky spojí se Zhotovitelem a ověří si řádné přijetí incidentu.

Definice kategorií chyb:

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.
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.
Chyby s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Objednatele poté, co Zhotovitel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	Minor	Znenájmňuie práci, lze snadno obejít.
	Trivial	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

#### 4.1.2. Klasifikace chyby

Základní klasifikace chyby je provedena ihned při jejím vzniku, a to odpovědným pracovníkem Objednatele, který chybu hlásí prostřednictvím HelpDesku. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Zhotovitele. O této změně musí být Objednatel informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu chyby v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).

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

1. Změnu typu nebo priority incidentu je Zhotovitel povinen zdůvodnit a učinit tak v reakční době.
2. Při snížení priority incidentu Zhotovitel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Objednatel má právo změnu klasifikace Chyby zpochybnit a vyvolat jednání ke klasifikaci incidentu.

#### 4.1.3. Instalace Vydání VERSO, OBD a jejich modulů při změně legislativy

Zhotovitel se zavazuje poskytnout příslušné Vydání vynucené změnou legislativy ČR včetně instalace a implementace Software v termínu nejpozději ke dni účinnosti právní normy. Při zpětné či okamžité účinnosti od data uveřejnění pak Zhotovitel provede příslušnou úpravu a její instalaci a implementaci u Objednatele v nejbližším technicky možném termínu.

#### 4.1.4. Poskytování nových a rozšířených verzí VERSO, OBD a jejich modulů

Zhotovitel poskytne nové a rozšířené verze VERSO, OBD a jejich modulů včetně instalace a implementace a seznámí Objednatele s rozsahem změn průběžně v termínech uvolnění. Pro OBD, modul Žádanky a Likvidační listy minimálně 1x ročně.

Zhotovitel bude poskytovat další vyžádané služby podle bodu 3.1.b) a rozšířená uživatelská práva k aplikacím a modulům VERSO a OBD této smlouvy podle bodu 3.1.c) průběžně po celou dobu platnosti této smlouvy, a to v režimu samostatných objednávek – výzev k poskytnutí plnění, jak je stanoveno dále:

#### 4.2. Výzva k poskytnutí plnění

- 4.2.1. Objednatel zadává Zhotoviteli požadavek na plnění ve formě poptávky. Zhotovitel zpracuje nabídku, jejíž součástí je potvrzení specifikace i nabídková cena a předpokládaný termín plnění (dále jen „Nabídka“). Součástí Nabídky bude i kalkulace případné změny (zvýšení nebo snížení) ceny paušální servisní podpory. Nebude-li kalkulace změny na cenu servisní podpory uvedena, tak plnění nemá na cenu servisní podpory vliv.
- 4.2.2. Objednatel je povinen předat Zhotoviteli Výzvu k poskytnutí plnění formou objednávky. Objednávka musí obsahovat přesnou specifikaci dílčího plnění a požadovaný termín plnění (dále jen „Specifikace“).
- 4.2.3. Zhotovitel je povinen nejpozději do **7 dnů** po obdržení Výzvy dle bodu 4.2.2. předloženou Specifikaci Objednateli písemně potvrdit nebo Specifikaci vrátit zpět Objednateli s požadavkem na upřesnění či doplnění, a to i opakovaně. V případě, že Zhotovitel do 7 dnů Výzvu nepotvrdí, považuje se Výzva k poskytnutí plnění za neplatnou.
- 4.2.4. Požadovaný termín plnění znamená instalace Zhotovitelem do předprodukčního prostředí a předvedení Objednateli. Další termíny budou domluveny ve Specifikaci samostatně, případně stanoveny dohodou smluvních stran (např. v potvrzené objednávce).
- 4.2.5. Nabídková cena zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele s plněním díla, a to včetně instalačních a implementačních prací do předprodukčního i produkčního prostředí.
- 4.2.6. Zhotoviteli je umožněno nabídnout Objednateli jako nabídku dle 4.2.1 pouze cenu na analýzu poptávaného plnění a termín dodání analýzy.
- 4.2.7. Zhotovitel všechny kalkulace, odhady a nabídky předkládá osobou oprávněnou jednat ve věcech „Objednávání dalších služeb“ dle odstavce 7.9. Veškeré jiné cenotvorné údaje poskytnuté Zhotovitelem mají pouze orientační nezávazný charakter.

#### 4.3. Termín dokončení

- 4.3.1. Zhotovitel je povinen řádně dokončit práce na každé části díla v termínech sjednaných v každé Specifikaci akceptované podle odstavce 4.2. Smluvní strany mohou z objektivních důvodů po dohodě prodloužit termín plnění.

#### 4.4. Dílčí plnění

- 4.4.1. Zhotovitel realizuje předmět smlouvy postupně po logických celcích dle Specifikací podle odstavce 4.2.
- 4.4.2. Akceptace dílčích částí předmětu smlouvy probíhá samostatně za každé dílčí plnění. Případné odmítnutí jednoho dílčího plnění není důvodem k odmítnutí ostatních dílčích plnění.

#### 4.5. Místo plnění

Místem všech plnění je sídlo Objednatele.

### 5. Cena předmětu smlouvy a její splatnost

#### 5.1. Obsah ceny

- 5.1.1. Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.a) **služby maintenance VERSO a OBD** činí:
  - ==625.360==Kč bez DPH ročně, tj. ==**2.501.440**== Kč bez DPH celkem za 4 roky, z toho:
    - **maintenance VERSO:**
    - ==501.374== Kč bez DPH ročně, tj. ==2.005.496== Kč bez DPH celkem za 4 roky a
    - **maintenance OBD:**
    - ==123.986== Kč bez DPH ročně, tj. ==495.944== Kč bez DPH celkem za 4 roky.

Cena za toto dílčí plnění je splatná v pravidelných rovnoměrných čtvrtletních splátkách na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli. Faktura je vystavena vždy do 15. dne prvního měsíce daného čtvrtletí.

- 5.1.2. Cena dalších **vyžádaných služeb** dle bodu 3.1.b) bude vypočtena na základě počtu hodin, které jsou akceptovány smluvními stranami v rámci Specifikace každé části díla podle odst. 4.2. – Výzva k poskytnutí plnění. K určení cen jednotlivých částí díla bude sloužit tato hodinová sazba Zhotovitele. Cena je sjednána jako maximální po celou dobu platnosti této smlouvy:

**==1.250==** Kč bez DPH za 1 hodinu, tj. maximálně **==1.250.000==**Kč bez DPH celkem až za 1000 hodin.

Cena za tato dílčí plnění bude splatná po oboustranné akceptaci dílčího plnění na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

- 5.1.3. Cena technických zhodnocení včetně **rozšířených uživatelských práv** k dalším modulům a funkcím VERSO a OBD a nadstaveb dle bodu 3.1.c) bude stanovena dohodou smluvních stran, příp. bude vypočtena na základě počtu hodin, které jsou akceptovány smluvními stranami v rámci Specifikace každé části díla podle odst. 4.2. – Výzva k poskytnutí plnění. Ceny jsou sjednány jako maximální po celou dobu platnosti této smlouvy:

- maximálně 2 000 000,-- Kč bez DPH za všechny dostupné moduly, funkce a licence (dle bodů 3.1.c1 – 3.1.c3)
- maximálně 2 000 000,-- Kč bez DPH za dodávky zakázkových prací (dle bodu 3.1. c4) celkem až za 1600 hodin, přičemž cena za 1 hod. činí maximálně **==1.250==**Kč bez DPH.

Cena za tato dílčí plnění bude splatná po oboustranné akceptaci dílčího plnění na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

- 5.1.4. Celková cena předmětu smlouvy za veškeré poskytované dodávky, práce a služby pro splnění předmětu této smlouvy tj. dle 5.1.1. až 5.1.3. je stanovena dohodou smluvních stran a činí nejvýše:

5 500 000,-- Kč bez DPH.

- 5.1.5. Cena předmětu smlouvy je sjednána v souladu s ustanovením § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Cena předmětu smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po dobu realizace předmětu smlouvy.
- 5.1.6. Součástí cen sjednaných v této smlouvě jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí Zhotovitele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se předmětu plnění smlouvy. Součástí cen jsou i práce, dodávky a služby, které ve výzvě, v zadávací dokumentaci nebo v této smlouvě uvedeny nejsou a Zhotovitel jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl vědět.
- 5.1.7. Bod 5.1.6 nezahrnuje dodávky hardware, datových sítí, ani licencí operačních či databázových systémů.
- 5.1.8. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.1.9. Zhotovitel se zavazuje Objednateli poskytnout expresní plnění jakýchkoliv požadavků (tedy i odstraňování chyb), a to tak, že účtování probíhá pouze po celých (i započatých) člověkohodinách a s příplatkem 100%. Minimální účtovaná jednotka je jeden člověkohoden. Expresní plnění musí být vyžádáno předem formou objednávky vystavené Objednatel.

## 6. Platební podmínky

### 6.1. Zálohy

- 6.1.1. Objednatel neposkytne Zhotoviteli zálohy.

### 6.2. Postup plateb

- 6.2.1. Cena předmětu smlouvy bude hrazena průběžně v korunách českých na základě daňových dokladů (dále jen „faktury“) vystavených Zhotovitelem v souladu se zák. č. 563/1991 Sb. a zák. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.



- 6.2.2. Faktury budou obsahovat náležitosti daňového dokladu a k ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši dle aktuálních předpisů dle data uskutečnění zdanitelného plnění. Každá faktura bude označena číslem smlouvy Objednatele, číslem objednávky Objednatele, byla-li vyhotovena a ID veřejné zakázky. Daňové doklady budou Zhotovitelem doručovány na e-mailovou adresu [REDACTED]

### 6.3. Lhůty splatnosti

- 6.3.1. Objednatel je povinen uhradit fakturu Zhotovitele nejpozději **do 14 dnů** ode dne následujícího po dni doručení faktury se všemi náležitostmi Objednateli.
- 6.3.2. Za doručení faktury se považuje den předání faktury do poštovní evidence Objednatele. V pochybnostech se má za to, že doklad byl doručen třetí pracovní den po jeho odeslání.

## 7. Práva a povinnosti smluvních stran, součinnost

- 7.1. Objednatel **není povinen** podle této smlouvy objednat žádné služby a dodávky podle bodu 3.1.b) a 3.1.c). Objednatel má právo objednat služby a dodávky do maximálního sjednaného rozsahu celkové ceny dle čl. 5.1.4. této smlouvy a za ceny sjednané v čl. 5 této smlouvy.
- 7.2. Objednatel je oprávněn zasahovat do uživatelských dat v databázi a vytvářet a udržovat vlastní stránky a rozhraní. Objednatel není oprávněn podle této smlouvy provádět zásahy do aplikačního kódu Software, datových rozhraní, ani do aplikačních dat v databázi aplikace. Porušení tohoto ustanovení je porušením majetkových práv k Software Zhotovitele a porušením záručních podmínek na dodávky a služby Zhotovitele.
- 7.3. Zhotovitel se zavazuje, že veškeré práce, dodávky a služby provede pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má Zhotovitel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
- 7.4. Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
- 7.5. Objednatel se zavazuje Zhotoviteli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze tuto součinnost po Objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li Zhotovitelem požadována po Objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je povinen ji před započatím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že Objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může Zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku. Zhotovitel pro řádné plnění svého závazku vyhradí kapacity pro Objednatele. V případě přerušení prací bude Zhotovitelem stanoven nový termín plnění, který nemusí být pouhým posunutím o prodlení způsobené Objednatelem.
- 7.6. Odpovědnost za porušení součinnosti je vázána vždy na součinnost v rozsahu stanoveném smlouvou. Vzájemná součinnost musí být jasně formulována, popř. bude popsána v příslušných specifikacích schválených oběma smluvními stranami.
- 7.7. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo prostřednictvím HelpDesku Zhotovitele.
- 7.8. Jiné formy komunikace jsou přípustné, ale bude o nich proveden záznam v HelpDesku Zhotovitele. Záznam vytváří ta smluvní strana, která komunikaci iniciovala. Pokud není z jiné formy komunikace proveden záznam v HelpDesku Zhotovitele, tak obsah komunikace nemá vliv na plnění této Smlouvy.
- 7.9. Smluvní strany komunikují prostřednictvím pověřených pracovníků podle oblastí:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt na straně Objednatele	Kontakt na straně Zhotovitele
[REDAKCE]	Vedoucí projektu	[REDAKCE]	[REDAKCE]
[REDAKCE]	Správa HW, OS	[REDAKCE]	[REDAKCE]
[REDAKCE]	Administrace aplikace	[REDAKCE]	[REDAKCE]
[REDAKCE]	Správce DB	[REDAKCE]	[REDAKCE]
[REDAKCE]	Správce infrastruktury	[REDAKCE]	[REDAKCE]
[REDAKCE]	Objednávání dalších služeb	[REDAKCE]	[REDAKCE]
[REDAKCE]	Oznámení chyby typu blocker nebo critical.	[REDAKCE]	[REDAKCE]

- 7.10. Tito Pověření pracovníci jsou oprávněni předkládat návrhy na změny této smlouvy statutárním orgánům smluvních stran a svými podpisy stvrzovat veškeré akceptační protokoly v rámci akceptačního řízení.
- 7.11. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí Vedoucím projektu druhé strany nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany.
- 7.12. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů od změny. Pokud takto neučiní, budou písemnosti zaslané na původní adresu považovány za řádně doručené.
- 7.13. V případě změny údajů v seznamu pověřených pracovníků jsou po celou dobu účinnosti smlouvy smluvní strany povinny ihned o takové změně informovat druhou smluvní stranu.
- 7.14. Zhotovitel je povinen na místech plnění předmětu této smlouvy udržovat pořádek a čistotu, na svůj náklad odstraňovat odpady a nečistoty vzniklé jeho činností, a to v souladu s příslušnými předpisy, zejména ekologickými a o likvidaci odpadů.
- 7.15. Zhotovitel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví osob v prostoru prováděných prací, dodržování bezpečnostních, hygienických a požárních předpisů.
- 7.16. Zhotovitel se zavazuje jakékoliv osobní údaje, s nimiž přijde v souvislosti s plněním této smlouvy do styku, chránit v souladu s nařízením 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) a se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

7.17. Oznámení vady nebo chyby musí obsahovat:

- a) datum zjištění vady,
- b) slovní popis vady,
- c) znění prvního chybového hlášení (pokud existuje) a případných dalších,
- d) popis činnosti uživatele, která předcházela zjištění vady,
- e) snímek obrazovky software v okamžiku zjištění vady, je-li jej možné pořídit.

Pokud jsou Objednateli známy, sdělí zároveň tyto další informace:

- f) je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu jak chybu vyvolat a výpis chybového logu,
- g) zda se chyba projevuje např. jen jednomu uživateli,
- h) zda chyba závisí na použitém PC,
- i) případné další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.

## 8. Sankční ujednání

### 8.1. Sankce za neplnění dohodnutých termínů

- 8.1.1. V případě prodlení Zhotovitele při nedodržení reakční doby může Objednatel účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 8.1.2. V případě prodlení Zhotovitele při nedodržení doby pro vyřešení chyb Blocker a Critical může Objednatel účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 8.1.3. V případě prodlení Zhotovitele při nedodržení doby pro vyřešení chyb Major, Minor a Trivial může Objednatel účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
- 8.1.4. Objednatel může účtovat smluvní pokutu za opakující se chyby v produkčním prostředí, které se vyskytnou vinou zásahu Zhotovitele, a to částkou 500 Kč za každý den výskytu chyby. Zhotovitel ke každé Objednatelům indikované opakující se chybě vypracuje stanovisko s určením příčiny chyby. Na základě stanoviska bude na úrovni vedoucích projektu chyba označena či neoznačena za opakující se chybu.
- 8.1.5. V případě prodlení Zhotovitele bez zavinění Objednatele může Objednatel vyúčtovat k tíži Zhotovitele smluvní pokutu **ve výši 0,5 % ceny nedodaného plnění bez DPH, za každý započatý den prodlení při nedodržení termínů dokončení dílčích plnění** dle čl. 4.2. až do maximální výše 100% ceny nedodaného plnění. O výši smluvní pokuty bude snížena platba za dodávku plnění, s čímž Zhotovitel akceptací objednávky souhlasí.
- 8.1.6. V případě nedodržení aktualizace modulů Žádanky a Likvidační listy a OBD v rozsahu update 1x ročně může Objednatel účtovat smluvní pokutu ve výši 1 250 Kč za každý započatý den prodlení.
- 8.1.7. V případě výskytu chyb v produkčním prostředí, které prokazatelně nebyly v předprodukčním prostředí nebo v něm byly Zhotovitelem již odstraněny, nebo chyby, které vzniknou vinou zásahu Zhotovitele, může Objednatel účtovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den výskytu chyby.
- 8.1.8. Oprávněná smluvní strana může požadovat i náhradu škody způsobené porušením povinností smluvní strany povinné, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
- 8.1.9. Prodlení při nedodržení reakční doby a doby pro vyřešení chyb je vypočteno na základě konečné klasifikace chyby dle 4.1.2.
- 8.1.10. Sankce nebude účtována ve sporných případech až do doby, kdy dojde mezi smluvními stranami k dohodě v této věci nebo do případného pravomocného rozhodnutí soudu. V případě, že sankce bude oprávněná, bude účtována za dobu od počátku případu do jeho vyřešení.

## 8.2. Úrok z prodlení

- 8.2.1. Pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou faktury oproti sjednané lhůtě splatnosti, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat k tíži Objednatele úrok z prodlení dle platných právních předpisů.

## 8.3. Lhůta splatnosti sankcí, související náhrada škody

- 8.3.1. Strana povinná je povinna uhradit vyúčtované sankce nejpozději do čtrnácti dnů ode dne obdržení příslušného vyúčtování. Sankce může být započtena na smluvní cenu.
- 8.3.2. Stejná lhůta se vztahuje i na úhradu úroku z prodlení.
- 8.3.3. Celková výše všech sankcí (kromě sankcí z bodu 8.1.5) nepřesáhne 80% ceny celkem uvedené v bodě 5.1.1.
- 8.3.4. Zaplacením sankce (smluvní pokuty) není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti Zhotovitele, na niž se sankce vztahuje a kterou lze vymáhat samostatně, nezávisle i na výši škody.

## 8.4. Náhrada škody

- 8.4.1. Uplatňování nároků na náhradu škody se řídí ustanovením § 2894 a následujících občanského zákoníku. Nároky na náhradu škody budou předkládány poškozenou stranou v písemné formě bez zbytečného prodlení po zjištění takové škody.
- 8.4.2. Zhotovitel je povinen až na případy, které tato smlouva upravuje odlišně, odškodnit Objednatele za všechny ztráty a nároky uplatněné v souvislosti se ztrátou nebo škodou na jakémkoliv majetku, která může vzniknout v důsledku provádění nebo dokončování prací a dodávek při provádění předmětu smlouvy nebo při odstraňování vad a nedodělků. Nevztahuje se na případy, které vzniknou vinou tzv. vyšší moci nebo třetí strany.
- 8.4.3. Zhotovitel se zároveň zavazuje odškodnit Objednatele v souvislosti s jakýmkoliv nároky, řízeními, škodami a náklady, s výjimkou spoluzavinění Zhotovitele a Objednatele. Pak se stanoví odpovědnost obou stran poměrně.

## 8.5. Ochrana majetku Objednatele

- 8.5.1. Zhotovitel bude chránit majetek Objednatele a bude zodpovědný za škody, které mohou vzniknout z jeho činnosti v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.
- 8.5.2. Způsobí-li Zhotovitel při plnění předmětu této smlouvy škodu na majetku Objednatele, bude zodpovědný za nápravu takové škody na vlastní náklady. Možnost poskytnutí náhrady cestou pojistného plnění z příslušné pojistky Zhotovitele tím není dotčeno.

## 9. Provádění díla

### 9.1. Řízení prací

- 9.1.1. Při provádění předmětu smlouvy postupuje Zhotovitel samostatně. Tímto není dotčeno oprávnění Objednatele kontrolovat provádění služeb a za tím účelem ukládat závazné pokyny. Zhotovitel se zavazuje respektovat veškeré pokyny Objednatele v souladu s touto smlouvou týkající se řádné realizace předmětu smlouvy a upozorňující na možné porušování smluvních povinností Zhotovitele.
- 9.1.2. Smluvní strany jsou povinny upozornit bez zbytečného odkladu na nevhodnou (nesprávnou) povahu věcí převzatých od druhé smluvní strany nebo na nevhodnost (nesprávnost) pokynů daných druhou smluvní stranou k provedení předmětu smlouvy, jestliže daná smluvní strana mohla tuto nevhodnost (nesprávnost) zjistit při vynaložení veškeré odborné péče, jinak odpovídá za škodu tímto druhé smluvní straně způsobenou.

### 9.2. Ostatní podmínky provádění předmětu smlouvy

- 9.2.1. Zhotovitel bude mít úplnou kontrolu nad plněním smlouvy, bude práce účinně řídit a dohlížet na ně tak, aby zajistil, že plnění bude odpovídat smlouvě. Výlučně bude Zhotovitel zodpovědný za metody, techniky, užití technologie a za koordinaci dílčích činností na straně Zhotovitele.
- 9.2.2. Zhotovitel není odpovědný, není-li touto smlouvou stanoveno jinak, za dokumentaci, kterou nezpracovává a nedodává. Za ostatní dokumentaci, kterou Zhotovitel zpracoval nebo dodal a k jejímuž zpracování a dodání je oprávněn nebo povinen podle zákona či této smlouvy, nese plnou zodpovědnost.

- 9.2.3. S ohledem na dodržování harmonogramu podle ustanovení předchozích odstavců se Zhotovitel zavazuje pro všechny fáze provádění prací zajistit dostatečný počet pracovníků tak, aby nebyly zdrženy termíny plnění.
- 9.2.4. Zhotovitel postupuje s odbornou péčí, řídí se právními a ostatními předpisy vztahujícími se na sjednaný předmět plnění včetně platných technických norem. Důsledně chrání práva a oprávněné zájmy Objednatele, které mu jsou nebo by mu mohly být známy. Respektuje ochranu osobních údajů ve smyslu GDPR a zákona o zpracování osobních údajů.
- 9.2.5. Zhotovitel je povinen průběžně informovat Objednatele o průběhu realizace předmětu plnění prostřednictvím HelpDesku ve sjednaných lhůtách, na požádání Objednatele bezodkladně. V případě, že Zhotovitel zjistí, že může být v prodlení s plněním sjednaných termínů, informuje bezodkladně Objednatele o této skutečnosti.
- 9.2.6. U dodávky programového vybavení třetích stran platí, že Objednatel je oprávněn počítačový program (licenci) nerušeně užívat po dobu autorskoprávní ochrany. Objednatel z titulu nabyvatele licence není povinen licenci využít.
- 9.2.7. Smluvní strany nejsou oprávněny poskytnout projektovou dokumentaci díla jiné osobě než druhé smluvní straně. Tím není myšlena systémová, uživatelská a provozní dokumentace.
- 9.2.8. Zhotovitel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o změně údajů týkajících se jeho identifikace, jakož i o změně ostatních údajů rozhodných pro řádné plnění této smlouvy. Obdobně postupuje Objednatel.
- 9.2.9. Zhotovitel je povinen být účasten platného pojištění z odpovědnosti za škodu v minimální výši 10 000 000,- Kč způsobenou při realizaci předmětu plnění a zavazuje se být takto pojištěn po celou dobu platnosti této smlouvy.
- 9.2.10. Objednatel umožní Zhotoviteli nepřerušovaný přístup do informačního systému Objednatele za účelem provádění servisní činnosti formou vzdáleného přístupu komunikačními prostředky.

## **10. Předání výsledků plnění smlouvy, akceptační řízení**

- 10.1. O převzetí předmětu plnění nebo jeho části bude sepsán předávací protokol. Požadované výstupní dokumenty k jednotlivým dílčím plněním jsou: Licenční list (je-li součástí dílčího plnění dodávka softwaru) a akceptační protokol.
- 10.2. Objednatel není povinen převzít dílo, které vykazuje vady a nedodělky.

## **11. Záruka za jakost díla**

Záruka za jakost díla bude uplatněna pouze na ta plnění, která nejsou předmětem servisní podpory dle 3.1 a). Aby nebylo pochyb, tak pro každý nový modul, příp. dílčí plnění musí smluvní strany stanovit, zda je či není předmětem servisní podpory dle 3.1 a) a případně také od a do jakého data. Pokud není ve specifikaci stanoveno, má se za to, že dílčí plnění bude zahrnuto ve stávající servisní podpoře.

### **11.1. Odpovědnost za vady**

- 11.1.1. Vadou pro účely této smlouvy se rozumí odchylná funkce software od oboustranně odsouhlaseného písemného zadání.
- 11.1.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí také jakékoliv chování systému, které neumožňuje provozovat krátkodobě či dlouhodobě některou úlohu systému nebo způsobuje chování systému, které je v rozporu s obvyklou praxí nebo způsobuje nesprávné výsledky. Vadou se rozumí i odezva systému delší než odezva uživatelsky přijatelná pro rutinní práci.
- 11.1.3. Zhotovitel se své odpovědnosti zproští, prokáže-li, že vada byla způsobena poskytnutím prokazatelně nevhodných pokynů nebo informací neodpovídajících skutečnosti Objednatelem nebo neodborným zásahem do dat, softwaru, hardwaru či systémového prostředí ze strany Objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem Objednatele se rozumí případ když:
- 11.1.3.1. Objednatel umožní přístup do systému neproškolenému uživateli, správci nebo cizí osobě,

11.1.3.2. Objednatel umožní zápis do dat mimo aplikace a nástroje dodané a výslovně schválené Zhotovitelem,

11.1.3.3. Při provádění zásahu nebude postupováno dle dohodnutých a dokumentovaných postupů.

## 11.2. Délka záruční doby

11.2.1. Zhotovitel poskytne Objednateli záruku na všechny dodávky a služby v délce **12 měsíců**. Záruční doba počíná běžet dnem protokolárního převzetí předmětu smlouvy nebo jeho části, bez vad a nedodělků.

## 11.3. Způsob uplatnění reklamace

11.3.1. Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Písemná forma je dodržena i v případě použití, elektronické služby HelpDesk nebo poštovní služby. Oznámení (reklamaci) odešle na adresu Zhotovitele uvedenou v oddíle Smluvní strany uvedené v úvodu této smlouvy. V reklamaci musí být vady popsány nebo musí být uvedeno, jak se vady projevují. Dále v reklamaci Objednatel uvede, jakým způsobem požaduje sjednat nápravu.

11.3.2. Zhotovitel je povinen si popis výkladu závady ověřit u odpovědné osoby Objednatele tak, aby byla vyloučena jiná interpretace popisované závady.

11.3.3. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční lhůty, přičemž i reklamace odeslaná Objednatelem v poslední den záruční lhůty se považuje za včas uplatněnou.

## 11.4. Podmínky odstranění reklamovaných vad

11.4.1. Zhotovitel je povinen bezodkladně nastoupit k odstranění reklamované vady po obdržení reklamace, a to i v případě, že reklamaci neuznává. Náklady na odstranění reklamované vady nese Zhotovitel i ve sporných případech až do doby, kdy dojde mezi smluvními stranami k dohodě v této věci nebo do případného pravomocného rozhodnutí soudu. V případě, že se prokáže, že se nejednalo o vadu způsobenou Zhotovitelem, nese náklady Objednatel.

11.4.2. V případě Vady předmětu plnění, kterou nezpůsobil svým jednáním Objednatel a tato Vada způsobí nefunkčnost předmětu plnění nebo jeho části, se Zhotovitel zavazuje realizovat na vlastní náklady náhradní zpracování v místě Instalace díla s cílem minimalizovat ztráty vzniklé Objednateli a nahradit mu vzniklou škodu.

11.4.3. Bude-li zjištěna neodstranitelná vada Díla, která představuje podstatné porušení povinností stanovených touto smlouvou, ale zároveň Objednatel nevyužije svého práva od této smlouvy odstoupit, má Objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny.

11.4.4. Objednatel je povinen uplatnit nárok na odstranění vad na Díle bez zbytečného odkladu.

11.4.5. Zhotovitel zaručuje, že předané Dílo nemá právní vady, zejména není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Zhotovitel se zavazuje odškodnit Objednatele za všechny nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Zhotovitele podle této smlouvy, pokud Objednatel:

11.4.5.1. oznámí Zhotoviteli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,

11.4.5.2. neuzná sám předmětný nárok,

11.4.5.3. zplnomocní Zhotovitele k vypořádání takového nároku soudní nebo mimosoudní cestou,

11.4.5.4. neučiní bez předchozí konzultace se Zhotovitelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků.

11.4.6. Zhotovitel ručí za soulad předmětu plnění s platnou legislativou v okamžiku předání díla.

11.4.7. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup do informačního systému a do prostor nezbytných pro odstranění vady. Pokud tak neučiní, není Zhotovitel v prodlení s termínem nastoupení na odstranění vady ani s termínem pro odstranění vady.

## 12. Výkon a převod majetkových práv

### 12.1. Licence software

- 12.1.1. Je-li součástí zakázky dílo nebo vznikne-li při plnění zakázky dílo podléhající ochraně podle autorského zákona, přecházejí práva užití k tomu dílu na Objednatele dnem jeho protokolárního předání Objednateli v rozsahu sjednaném dále v této smlouvě. Ostatní majetková práva spojená s tímto dílem na Objednatele nepřecházejí.
- 12.1.2. Objednatel předáním a převzetím díla nebo jeho části se stává Nabyvatelem licence a získává nevýhradní právo na užití díla časově a teritoriálně neomezené, právo na užití díla výhradně pro provoz v rámci svého informačního systému, právo provádět záložní kopie díla a kopie díla pro účely školení uživatelů a testování díla.
- 12.1.3. Objednatel není oprávněn dílo dále šířit, půjčovat, rozmnožovat, pronajímat nebo postoupit výkon majetkových práv k tomuto dílu na jinou třetí osobu.
- 12.1.4. Cena poskytnutých licencí je zahrnuta v ceně díla dle čl. 5.1.3. této smlouvy.

## 12.2. Zdrojové tvary software

- 12.2.1. Konkrétní způsob, forma a čas předání zdrojových kódů a dokumentace bude po dobu trvání této smlouvy zajištěno prostřednictvím vzdáleného přístupu do systému správy verzí Zhotovitele přístupného na <https://git.ders.cz>, pokud nebude dohodnuto kontaktními osobami smluvních stran jinak.
- 12.2.2. Předání přístupových údajů do systému správy verzí Zhotovitele Objednateli bude zachyceno v předávacím protokolu potvrzeném kontaktními osobami obou smluvních stran.
- 12.2.3. Po ukončení platnosti této smlouvy proběhne předání zdrojových kódů a dokumentace Objednateli na fyzickém nosiči, které bude zachyceno v předávacím protokolu potvrzeném kontaktními osobami obou smluvních stran.
- 12.2.4. Objednatel zabezpečí, aby zdrojové kódy a uživatelské dokumentace byly přístupné pouze vedoucímu Centra informačních technologií a pověřenému správci.
- 12.2.5. Pro případ ukončení této smlouvy z důvodu na straně Zhotovitele opravňuje Zhotovitel Objednatele k použití zdrojových kódů a uživatelské dokumentace a současně opravňuje Objednatele k zásahům do jednotlivých produktů, k jejich změnám, ke zpětné kompilaci, a to za účelem užívání a/nebo rozvoje jednotlivých produktů, nikoliv k jeho dalšímu šíření.

## 13. Změna smlouvy

### 13.1. Forma změny smlouvy

- 13.1.1. Jakákoliv změna nebo doplnění smlouvy musí být v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za Objednatele a Zhotovitele jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými.
- 13.1.2. Změny (doplnění) smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny (doplnění) smlouvy.
- 13.1.3. Předloží-li některá ze smluvních stran návrh na změnu formou písemného dodatku ke smlouvě, je druhá smluvní strana povinna se k návrhu vyjádřit nejpozději do patnácti dnů ode dne následujícího po doručení návrhu dodatku.

### 13.2. Převod práv a povinností ze smlouvy (smluvní cesse)

- 13.2.1. Zhotovitel není oprávněn převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající na jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

## 14. Platnost a účinnost smlouvy, ukončení

- 14.1. Tato smlouva podléhá povinnému uveřejnění prostřednictvím 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), ve znění pozdějších předpisů. Veškeré úkony související s uveřejněním smlouvy zajistí Objednatel.
- 14.2. Smlouva se uzavírá na dobu 4 let **od nabytí účinnosti smlouvy**.
- 14.3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. **Smlouva nabude účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv nebo dnem 10. 2. 2021, podle toho, který z těchto dnů nastane později.**
- 14.4. **Smluvní vztah lze předčasně ukončit:**

14.4.1. dohodou,

14.4.2. Obě smluvní strany mohou uzavřenou smlouvu kdykoliv vypovědět. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.

14.4.3. Odstoupením kterékoliv ze smluvních stran z dále uvedených důvodů podstatného porušení smluvních povinností. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

#### 14.5. Důvody odstoupení:

14.5.1. ze strany Zhotovitele:

14.5.1.1. Zhotovitel nemůže z důvodů vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku pokračovat v plnění po dobu delší než 30 dnů.

14.5.1.2. Objednatel se dopustí prokazatelného závažného porušení smluvních povinností a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Zhotovitele takové porušení napravit, přičemž závažným porušením Smlouvy ze strany Objednatele se pro účely výkladu této Smlouvy považuje prodlení Objednatele s úhradou dlužných částek o více než 60 dní a úhrnné prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti více než 60 dní.

14.5.1.3. Porušení povinnosti ze strany Objednatele chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho Zhotoviteli větší újma.

14.5.2. ze strany Objednatele:

14.5.2.1. Zhotovitel je v prodlení s dílčím plněním déle než 3 měsíce.

14.5.2.2. Zhotovitel opakovaně realizuje plnění dle této Smlouvy v rozporu se standardy a normami, které jsou relevantní pro plnění dle této Smlouvy a Objednatel na tuto skutečnost opakovaně a bezvýsledně písemně upozorňoval.

14.5.2.3. Objednatel nemůže z důvodů vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku pokračovat v plnění po dobu delší, než 30 dnů.

14.6. V případě odstoupení kterékoli ze smluvních stran vyřeší strany stávající závazky vzájemnou dohodou.

14.7. V případě předčasného ukončení této Smlouvy způsobem stanoveným touto Smlouvou však v žádném případě nejsou dotčeny povinnosti Zhotovitele týkající se poskytování služeb záručního servisu, které se týkají systému/řešení dodaného a uhrazeného na základě této Smlouvy.

#### 15. **Mlčenlivost**

15.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění předmětu smlouvy získala od druhé smluvní strany v souvislosti se smlouvou. To neplatí, mají-li být za účelem plnění předmětu smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům, kteří se podílejí na plnění dle smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v tomto článku, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění smlouvy, či naplnění jejího účelu.

15.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:

- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
- smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
- smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
- je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu



- 15.3. Za důvěrné informace jsou dle smlouvy považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být dle vůle příslušné smluvní strany utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Zhotovitele, Objednatele nebo třetí osoby.
- 15.4. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 15.5. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu neurčitou, tedy i po ukončení smlouvy.
- 15.6. Při porušení povinnosti sjednané tímto článkem zaplatí povinná strana za každé porušení smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč.

## 16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé nebo s ní související, se řídí českým právním řádem. Právní vztahy týkající se autorských práv se řídí autorským zákonem. Ostatní právní vztahy z této smlouvy o dílo a smlouvy licenční se řídí ust. § 2358 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 16.2. Smluvní strany řeší případné spory především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, řeší spory věcně příslušný soud.
- 16.3. V souladu s obecně závaznými právními předpisy bude tato smlouva uveřejněna Objednatelem na profilu zadavatele a prostřednictvím registru smluv.
- 16.4. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě vyhotovení a zhotovitel obdrží jedno vyhotovení.
- 16.5. Nedílnou součástí smlouvy se stanou samostatné dokumenty:
- Příloha č.1 HelpDesk, popis služby – popis služby

V Českých Budějovicích dne 14. 1. 2021

V Hradci Králové dne 14. 1. 2021

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

DERS s. r. o.  
podepsáno elektronicky

# Popis služeb HelpDesku

## I. Terminologie

- 1.1 **Smlouva** = Servisní smlouva.
- 1.2 **Aplikace = Produkt** je výsledkem práce vývojového týmu Zhotovitele, který je následně předán Objednateli k užívání. Jde tedy o informační systém jako celek nebo jeho libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) – dle kontextu. Objednateli je dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Zhotovitele nebo výpadky, které nemůže Zhotovitel ovlivnit.
- 1.3 **HelpDesk** je aplikace Zhotovitele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky, ...) vzniklých v rámci používání Produktu, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Zhotovitelem a Objednatelem. Zhotovitel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk Zhotovitele je provozován 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.
- 1.4 **Databáze znalostí** je aplikace Zhotovitele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Produktu a spolupráce Objednatele a Zhotovitele. Databáze znalostí je Objednateli dostupná na <https://wiki.ders.cz> 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Zhotovitele nebo výpadky, které nemůže Zhotovitel ovlivnit.
- 1.5 **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
- 1.6 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují Záruční podporu.
- 1.7 **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Zhotovitele.
- 1.8 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Objednatelem pomocí **typu a priority**, v odůvodněných případech i následná změna Zhotovitelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- 1.9 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Objednatel informuje Zhotovitele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.
- 1.10 **Dostupnost=pracovní doba** 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/pracovní doba se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době dostupnosti/pracovní doby se tedy Objednatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost/pracovní doba je dána každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
- 1.11 **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
- 1.12 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- 1.13 **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. 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/pracovní době, která je definována výše.
- 1.14 **Doba odstranění závady (také DOZ)** je doba, za kterou je daná Chyba či jiná závada odstraněna. Doba odstranění závady je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOZ však definují maximální dobu, za kterou je Zhotovitel povinen Chybu odstranit. DOZ se počítá od okamžiku nahlášení Chyby Zhotoviteli ve vztahu k Dostupnosti/pracovní době.
- 1.15 **Poučení Objednatele** je informování Objednatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Objednatele k témuž problému.

- 1.16 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Objednatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.
- 1.17 **Správce** je pracovník Objednatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Objednatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 1.18 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, Objednatelské scénáře), Objednatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- 1.19 **Zálohování** jen tehdy, když je sjednáno ve smlouvě. Jedná se o provádění záložních kopií Aplikace a dat. Frekvence provádění zálohování je závislá na podmínkách stanovených Smlouvou a touto přílohou. Zálohování je vždy nastaveno tak, aby probíhalo v časech, kdy je Aplikace minimálně zatížena.
- 1.20 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek poskytována **smluvní pokuta za den prodlení** v plnění podmínek servisní smlouvy ve výši 0,05 % z ceny servisní smlouvy. Recipročně je zpravidla stanovena stejná smluvní pokuta Objednateli při prodlení v dohodnutých platbách. Objednatel však může zvolit vyšší penalizaci. Specificky je vhodné tuto možnost využít u aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro Objednatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky. V případě, že bude Objednatel požadovat penalizaci vyšší než 0,05% z ceny servisní smlouvy, je toto navýšení penalizace zpoplatněno a navyšuje cenu servisní smlouvy.

## II. Klasifikace incidentu

Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem Objednatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku/JIRA. Klasifikace může být následně opakována a změněna zástupcem Zhotovitele. O této změně musí být Objednatel informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).

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

1. Změnu typu Incidentu je Zhotovitel povinen zdůvodnit.
2. Pro snížení priority Incidentu Zhotovitel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Objednatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertízu složitosti Chyby a tuto zaslat Zhotoviteli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.

### 2.1 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 Objednatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Produktu. Zhotovitel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Zhotovitele.
<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 Uživatelem (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 Zhotovitele / dodaného Produktu. Nejčastěji vzniká z existujících Incidentů opravou klasifikace typu, má tedy charakter dotazu (opakovaného). Jeho řešení je známé a bývá poskytnuto formou komentáře, odkazu nebo Konzultace.*

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

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

## 2.2 Priority Incidentů

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

Kategorie Chyby dle Smlouvy (tab. 1 – Kategorie chyb)	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
A	<b>Blocker</b>	Blokuje práci (Produkt nebo modul nejde například vůbec spustit).
B	<b>Critical</b>	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Objednatele.
C	<b>Major</b>	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Objednatele poté, co Zhotovitel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
D	<b>Minor</b>	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	<b>Trivial</b>	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

## III. Zálohování

- 3.1 Poskytování služby Zálohování Objednateli je závislé na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě. Zhotovitel standardně zálohování dat a aplikací neprovádí.
- 3.2 Pokud není zálohování zajišťováno Zhotovitelem je Objednatel povinen zajistit Zálohování dat a Aplikací svépomocí popř. třetí stranou tak, aby v případě havárie a/nebo výpadku jakékoliv části Produktu a/nebo hardware byl Zhotovitel na základě žádosti Objednatele schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se Objednatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

## IV. Konzultační služby

- 4.1 Zhotovitel se zavazuje Objednateli poskytovat Konzultace v telefonické, písemné formě nebo při osobní návštěvě, a to na základě požadavku (záznam v HelpDesku). Požadavek musí obsahovat (obojí zajistí standardní mechanismy HelpDesku):
  - 4.1.1 jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
  - 4.1.2 téma (předmět) Konzultace
- 4.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě.
- 4.3 Mezi konzultační služby jsou počítány Konzultace s Objednateli v osobní, telefonické nebo elektronické formě. Do konzultačních služeb patří také řešení Incidentu primárně označeného jako Chyba, jehož příčina

není v nefunkčnosti Aplikace, ale v neznalosti obsluhy nebo ve změně konfigurace technologického prostředí Objednatele nebo Informačních systémů třetích stran. Z hlediska dodržení smluvních lhůt bude Zhotovitel vždy jednat s cílem odstranit závadu bez ohledu na to, kde je předpokládána příčina. V případě, že příčina bude mimo Produkt, bude čas účtován jako konzultační služby a příslušný Incident v HelpDesku překlasifikován dle zásad uvedených výše (viz kapitola II. této přílohy).

## V. Přístup na HelpDesk

- 5.1 Zhotovitel se zavazuje umožnit vybraným zaměstnancům Objednatele přístup do aplikace HelpDesk (<https://jira.ders.cz>) s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
- 5.1.1 detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita),
  - 5.1.2 kompletní historie Incidentu včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby,
  - 5.1.3 možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat),
  - 5.1.4 komfortní komentování Incidentů, přikládání souborů,
  - 5.1.5 možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply),
  - 5.1.6 automatické notifikace při všech akcích s Incidentem,
  - 5.1.7 online dokumentace k HelpDesku,
- 5.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Objednatele zaslané Zhotoviteli do tří dnů od přijetí žádosti.
- 5.3 Postup zadání Incidentu je definován v Příručce pro Objednatele HelpDesku, která je viditelně umístěna po přihlášení do HelpDesku.

## VI. Přístup do Databáze znalostí

- 6.1 Zhotovitel se zavazuje umožnit zaměstnancům Objednatele přístup do své Databáze znalostí (<https://wiki.ders.cz>) s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
- 6.1.1 Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Objednatele,
  - 6.1.2 Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem;
  - 6.1.3 Dokumentace Produktu je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf);
  - 6.1.4 možnost komentování článků s využitím vláknové technologie – spojení výhod diskuzního fóra a publikačního systému;
  - 6.1.5 historie verzí.
- 6.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Objednatele zaslané Zhotoviteli do tří dnů od přijetí žádosti.

## VII. Školení Objednatelů

- 7.1 Školení zaměstnanců Objednatele na místě:
- 7.1.1 Školení zaměstnanců Objednatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci Objednatele současně);
  - 7.1.2 Školení je uskutečněno na základě požadavku Objednatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Objednatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence;
  - 7.1.3 Školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání školení;
  - 7.1.4 Cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Zhotovitele), školení není zahrnuto ve Smlouvě.

