

Rámcová smlouva na údržbu a rozvoj aplikačního software VERSO

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku
podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
a ve smyslu § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění

mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Objednatel:

Název: **Univerzita Pardubice**
veřejná vysoká škola zřízená zákonem
Se sídlem: Studentská 95, Pardubice 2, 532 10
IČO: 00216275
DIČ: CZ00216275
Zastoupen: [REDACTED]

dále také „Objednatel“

a

Zhotovitel:

Název: **DERS s. r. o.**
Se sídlem: Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vložka 14855
IČO: 25924362
DIČ: CZ25924362
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: 2102055107/2700
Zastoupen: [REDACTED]
Osoba oprávněna jednat ve
věcech provozně-technických: [REDACTED]
Tel.: +420 495 513 983
Fax: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Číslo smlouvy: SS-016/22

dále také „Zhotovitel“

Definice a pojmů

Software: Pro účely této smlouvy se pojmem „software“ rozumí Integrovaný informační systém VERSO Portál ekonomických systémů (Výrobce: DERS s.r.o.) a jeho technická zhodnocení provedená v rámci integrace do informačního systému Univerzity Pardubice pro zpracování agend Objednatel na všech jeho součástech. Konkrétně se jedná o oblasti:

1. Manažerský informační systémy
2. Provozní a ekonomické systémy
3. Řízení VaV, vykazování výsledků

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

Vydání Software: Vydáním Software jsou opravy chybných částí Software nebo rozšíření částí Software nebo dílčí úpravy částí Software.

Kategorie chyb: Pro účely této smlouvy jsou stanoveny následující kategorie chyb:

Tab. 1: Kategorie chyb

Kategorie	Název	Vymezení
A	Havárie systému	Za havárií systému se považuje stav, kdy nelze systém jako celek vůbec používat.
B	Závažná chyba	Závažná chyba zásadně brání používání části Software nebo Objednateli hrozí z důvodu chyby Software nebezpečí ztrát.
C	Lehká chyba	Lehká chyba zásadně nebrání používání systému, působí však provozní obtíže jako např. podstatně zvýšenou pracnost při zpracování dat.
D	Nevýznamná chyba	Za nevýznamnou chybu se považuje chyba, která zásadně nebrání používání Software ani nepůsobí provozní obtíže.

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

Den: Pracovní den.

Či/den: Jednotka pracovního výkonu jednoho pracovníka Zhotovitele při plnění předmětu podle této smlouvy po dobu 8 hodin bez rozdílu místa výkonu ve vztahu k Pracovní době.

Den zahájení rutinního užívání: Den následující po dni ukončení zkušebního provozu. Týká se pouze nového Software.

Projektový tým: Odborní pracovníci Zhotovitele pověřeni implementací nových funkcí Software a kontrolou dodržování pravidel užívání Software.

1. Prohlášení Zhotovitele a Objednatel

- 1.1. 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.
- 1.2. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
- 1.3. Zhotovitel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů, 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 rozmnoženiny.
- 1.4. Zhotovitel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky Objednatel vymezené pro řádné plnění závazků Zhotovitele plynoucích z této smlouvy.
- 1.5. 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. Zhotovitel dále potvrzuje, že Objednatel mu umožnil prohlídku místa budoucího plnění.
- 1.6. Má se za to, že Zhotovitel se řádně seznámil s doplňujícími údaji a informacemi poskytnutými Objednatel, 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 změnu termínů plnění ani zvýšení ceny.

- 1.7.** Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

2. Předmět smlouvy

- 2.1.** Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této rámcové smlouvě poskytovat nové verze systému VERSO a pozáruční údržbu systému VERSO. Součástí těchto služeb je i údržba souvisejících datových rozhraní. Tyto činnosti se nazývají Paušální služby a zahrnují služby podle tabulky 2. Dohodnutým dílčím předmětem plnění Zhotovitele podle této smlouvy jsou dále ostatní služby související s vývojem a implementací dalších rozšiřujících modulů systému VERSO. Tyto ostatní služby definované podle tabulky 3 budou prováděny pouze na základě objednávek Objednatele a budou hrazeny podle skutečných výkonů Zhotovitele. Ostatní služby uvedené podle tabulky 3 budou poskytovány nad rámec paušálních služeb podle cen sjednaných v této smlouvě na základě objednávek Objednatele v termínech zvlášť sjednaných pro každý případ.

Tab. 2: Paušální služby Zhotovitele v rámci údržby a nových verzí

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí paušálních služeb a rozsah plnění	
2.1.1.	Poskytování služby HelpDesk podle přílohy č. 2 této smlouvy včetně e-mailových a telefonních konzultací k provozu VERSO, zejména k nestandardnímu chování a při mimořádných situacích.	Ano	Podle přílohy č. 2. Počet konzultací zahrnutých v ceně paušálních služeb je 5 konzultací/měsíc.
2.1.2.	Poskytování uživatelských práv ke všem budoucím verzím a vydáním VERSO realizovaných na základě Zhotovitelem akceptovaných požadavků uživatelů VERSO z prostředí veřejných vysokých škol a Akademie věd ČR a na základě změn vynucených změnami právních norem ČR, které souvisí s podporovaným software. Právo předkládat náměty na změny, rozšíření rozvoj aplikací VERSO.	Ano	
2.1.3.	Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím VERSO.	Ano	Přístup v elektronické podobě
2.1.4.	Odstraňování chyb v aplikacích VERSO a související opravy dat.	Ano	Pro poslední a předposlední uvolněnou verzi Software
2.1.5.	Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty v rozsahu podle skutečné implementace podle přílohy č. 1 této smlouvy, a to i pro budoucí verze VERSO.	Ano	Podle přílohy č. 1
2.1.6.	Instalace nových verzí aplikačního Software	Ano	Nové vydání dle potřeb
2.1.7.	Doškolení Objednatele k novým verzím a Vydáním Software	Ano	Základní školení pro správce aplikace

Tab. 3: Ostatní služby Zhotovitele

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí ostatních služeb a rozsah plnění	
2.1.8.	Poskytování konzultačních a poradenských služeb k provozu aplikací VERSO	Ano	V rozsahu přijatých objednávek

2.1.9.	Poskytování vyžádaných zásahů do dat aplikací VERSO nad rámec paušálních služeb	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.1.10.	Doškolování Objednatele nad rámec paušálních služeb	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.1.11.	Analytické a práce při přípravě změn v provozu IS Objednatele	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.1.12.	Součinnost při obnově systémů po havárii technických prostředků ze záloh	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.1.13.	Zakázková tvorba dokumentace k Software	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.1.14.	Konfigurace Software v oblastech, kde byl Objednatel proškolen.	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.1.15.	Zakázkové rozšíření a úpravy modulů VERSO	Ano	V rozsahu přijatých objednávek

- 2.2.** 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 se zvýšenou podporou v souladu s jeho účelovým určením.
- 2.3.** Objednatel si vyhrazuje právo nevyužít Paušální služby po celých 24 měsících. Objednatel může poskytování Paušálních služeb ukončit a nevyužitý finanční objem použít na nákup Ostatních služeb od Zhotovitele.
- 2.4.** 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.
- 2.5.** 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.
- 2.6.** Předmětem plnění na straně Objednatele je poskytnutí potřebné součinnosti Zhotoviteli, převzetí předmětu plnění a zaplacení ceny.

3. Součinnost Objednatele

- 3.1.** Objednatel se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti, převzetí předmětu smlouvy a k zaplacení ceny za podmínek dále v této smlouvě uvedených. Součinností se pro účely této smlouvy rozumí, že Objednatel provádí zejména tyto činnosti:
- Správa uživatelů, uživatelských kont a přístupových práv
Objednatel přiděluje přístupová práva do systému podle skutečných potřeb uživatelů s ohledem na jejich pracovní náplň a rozsah zaškolení. Objednatel neumožní aktivní přístup do systému neproškolenému uživateli.
 - Údržba uživatelských číselníků
Objednatel spravuje a aktualizuje parametry a číselníky, jež nejsou součástí předmětu plnění na straně Zhotovitele.
 - Údržba technického vybavení a sítí
Objednatel zajišťuje provoz a údržbu veškerého technického vybavení (servery včetně operačních systémů, zálohovací zařízení, koncové stanice) a sítí.
 - Zálohování databáze
Objednatel provádí zálohování databáze způsobem a na takovém místě, že i v případě úplného zničení technického vybavení provozních serverů bude možno provést rekonstrukci databáze do poslední provedené zálohy.
 - Doškolování uživatelů
Objednatel provádí doškolování uživatelů samostatně nebo tuto službu objednává s předstihem 4 týdnů u Zhotovitele.
 - Hlášení chyb
Objednatel prostřednictvím správce aplikace nebo jiné pověřené a proškolené osoby předává Zhotoviteli požadavky na zásah způsobem popsáným v příloze č. 2 této smlouvy.

4. Termín plnění, dílčí plnění, místo plnění

4.1. Paušální služby

Zhotovitel bude poskytovat paušální služby k systému VERSO podle bodu 2.1 této smlouvy 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:

Tab. 4: Reakční termíny Zhotovitele

Kat.		Pro hlášení přijatá	Pro hlášení přijatá
		v pracovní dobu	mimo pracovní dobu
A	Zahájení odstraňování havárie	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení	Nejpozději do 12 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení	Nejpozději do 24 hodin od nahlášení
Do doby na zprovoznění se nezapočítává čas reakce třetích stran, jež jsou vázány k odstraňování havárií podle jiných smluv s Objednatelem nebo čas trvání vyšší moci.			
B	Verifikace a zahájení odstraňování chyby	Nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení	
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 24 hodin od nahlášení v pracovní dny	
C	Verifikace chyby a stanovení plánu odstranění	Do 3 dnů od nahlášení	
	Odstranění chyby	V termínu podle plánu sjednaném při verifikaci chyby	
D	Odstranění chyby	V následující Verzi nebo Vydání po přijetí hlášení	

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

4.1.3. Instalace Vydání VERSO při změně legislativy

Zhotovitel se zavazuje poskytnout příslušné Vydání vynucené změnou legislativy ČR včetně instalace 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 u Objednatele v nejbližším technicky možném termínu.

4.1.4. Poskytování nových a rozšířených verzí VERSO

Zhotovitel poskytne nové a rozšířené funkcionality systému VERSO a seznámí Objednatele s rozsahem změn.

Zhotovitel bude poskytovat ostatní služby podle čl. 2. 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 je povinen předat Zhotoviteli Výzvu k poskytnutí plnění nejpozději **30 kalendářních dnů** před požadovaným zahájením prací formou objednávky. Objedávka musí obsahovat přesnou specifikaci dílčího plnění a požadovaný termín plnění (dále jen Specifikace).

4.2.2. Zhotovitel je povinen nejpozději do **14-ti dnů** po obdržení Výzvy dle bodu 4.2.1. předloženou Specifikaci Objednateli písemně potvrdit nebo specifikaci vrátit zpět Objednateli s požadavkem na upřesnění či doplnění a to i opakovaně.

4.3. Termín zahájení

Zhotovitel je povinen zahájit práce na části každého předmětu plnění nejpozději v termínu sjednaném a potvrzeném ve Specifikaci akceptované dle odstavce 4.2.

4.4. Termín dokončení

Zhotovitel je povinen řádně dokončit práce na každé části předmětu plnění v termínech sjednaných v každé Specifikaci akceptované podle odstavce 4.2.

4.5. Dílčí plnění

4.5.1. Zhotovitel realizuje předmět smlouvy postupně po logických celcích dle Specifikací podle odstavce 4.2.

4.5.2. Akceptace dílčích částí předmětu smlouvy probíhá samostatně za každé dílčí plnění. Případné odmítnutí jednoho dílčího plnění není důvodem k odmítnutí ostatních dílčích plnění.

4.6. Místo plnění

Místem všech plnění je sídlo Objednatele.

4.7. Opravy chyb aplikačního Software, instalace Verze nebo Vydání Software

Místem plnění je sídlo Objednatele, práce mohou být provedeny pomocí vzdáleného přístupu k serverům Objednatele z pracovišť Zhotovitele nebo subdodavatele.

4.8. Poskytování konzultací k provozu aplikačního Software

Místem plnění pro službu koncovým uživatelům HelpDesk jsou pracoviště Objednatele, připouští se řešení umístění serverové části mimo pracoviště Objednatele.

Místem plnění pro osobní konzultace je sídlo Objednatele.

5. Komunikace

5.1. Způsob komunikace

Způsob komunikace, adresy a spojení jsou předmětem přílohy č. 2. této smlouvy „HelpDesk, popis služby“.

5.2. Kontaktní osoby Objednatele

Dále uvedené osoby jsou oprávněny jednat za Objednatele při realizaci předmětu smlouvy v oblastech:

Tab. 5: Kontaktní osoby Objednatele

Oblast	Kontaktní osoby	Spojení
Správa HW serverů, OS a zálohování.	[redacted]	[redacted]
Administrace modulů Verso	[redacted]	[redacted]
Administrace modulu OBD	[redacted]	[redacted]
Objednávání dalších služeb	[redacted]	[redacted]

6. Cena předmětu smlouvy

6.1. Cena paušálních služeb

V souladu s čl. 2. se sjednává jako cena pevná a nepřekročitelná a platná po celou dobu účinnosti smlouvy podle následující tabulky. Objednatel si vyhrazuje právo nevyužít paušální služby na celé období 24 měsíců a ani nevyužít paušální služby v celém rozsahu (pro všechny aplikace, rozhraní,...). Cena je stanovena následovně:

Tab. 6: Ceny paušálních služeb Zhotovitele

Paušální podpora a údržba	Měsíčně	SUMA/12 měsíců	SUMA/24 měsíců	SUMA/24 měsíců
	Kč bez DPH	Kč bez DPH	Kč bez DPH	Kč s DPH
Smlouvy	3 308,80 Kč	39 705,60 Kč	79 411,20 Kč	96 087,55 Kč
Likvidační listy (LL)	3 135,00 Kč	37 620,00 Kč	75 240,00 Kč	91 040,40 Kč
LL od 2021 (sleva 50%)	-1 567,50 Kč	-18 810,00 Kč	-37 620,00 Kč	-45 520,20 Kč
VERSO Aplikační server	4 603,50 Kč	55 242,00 Kč	110 484,00 Kč	133 685,64 Kč
VERSO Aplikační moduly (IPOS, eShop, GaP 1.0) - bez nároku na nové verze	1 612,60 Kč	19 351,20 Kč	38 702,40 Kč	46 829,90 Kč
OBD	8 343,50 Kč	100 122,00 Kč	200 244,00 Kč	242 295,24 Kč
IGA	3 553,00 Kč	42 636,00 Kč	85 272,00 Kč	103 179,12 Kč
Celkem všechny aplikace a rozhraní	22 988,90 Kč	275 866,80 Kč	551 733,60 Kč	667 597,66 Kč

6.2. Cena doplňkových služeb**Tab. 7: Ceny doplňkových služeb Zhotovitele**

Doplňkové služby	Cena za 12 měsíců bez DPH	Cena za 12 měsíců s DPH
Správa číselníků forem RIV a liter. forem	34 800 Kč	42 108 Kč

6.3. Cena za ostatní služby

Cena za ostatní služby objednané a dodané podle čl. 2 této smlouvy je stanovena v hodinových sazbách podle kategorie pracovníků Zhotovitele podle následující tabulky. Cena se zaokrouhluje na půlhodiny nahoru. Cena zahrnuje náklady na cestovné. K ceně bude připočtena DPH.

Tab. 8: Cena za ostatní službu Zhotovitele

Pracovník – typ služby	Kč/hod	Kč/den	Kč/den vč. DPH
Konzultant, školitel	1.700,-	13.600,-	16.456,-
Analytik, programátor	1.700,-	13.600,-	16.456,-
Systémový inženýr LINUX, ORACLE	1.700,-	13.600,-	16.456,-

6.4. Ceny jsou sjednány jako maximální po celou dobu platnosti této smlouvy. 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.

6.5. 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.

6.6. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

7. Platební podmínky

- 7.1.** Objednatel bude hradit cenu na základě faktur – daňových dokladů takto:
- 7.1.1.** Cena za paušální služby podle čl. 6 odst. 1. a 2. bude hrazena ve čtvrtletních splátkách. Zhotovitel fakturuje k 15. dni druhého měsíce čtvrtletí.
 - 7.1.2.** Cena za ostatní služby podle čl. 6 odst. 3 bude uhrazena po odsouhlasení výkazu z evidence těchto výkonů Objednatelem. Zhotovitel fakturuje k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce se splatností 30 dní.
- 7.2.** Zhotovitel je povinen na daňový doklad rozepsat předmět plnění na základě vystavené objednávky.
- 7.3.** Splatnost faktur - daňových dokladů činí 30 kalendářních dnů, ode dne jejich prokazatelného doručení Objednateli na e-mailovou adresu: fakturace@upce.cz. Objednatel výslovně souhlasí s použitím daňového dokladu v elektronické podobě, a proto takto vystavená faktura je považována za daňový doklad v elektronické podobě ve smyslu § 26 odst.3 zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.4.** Každý z daňových dokladů (faktur) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle § 29 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o DPH. Cena s DPH se upraví podle aktuálních předpisů.
- 7.5.** Objednatel může fakturu vrátit do data její splatnosti, jestliže obsahuje nesprávné či neúplné údaje. Vrácením faktury přestává běžet doba splatnosti fakturované částky a nová doba splatnosti začíná běžet ode dne doručení opravené faktury.

8. Práva a povinnosti smluvních stran, součinnost

- 8.1.** Objednatel **není povinen** podle této smlouvy objednat žádné služby a dodávky. Objednatel má právo objednat služby a dodávky do maximálního sjednaného rozsahu a za sjednané ceny.
- 8.2.** 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.
- 8.3.** Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
- 8.4.** Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, nebo telefonem, elektronickou poštou či prostřednictvím HelpDesku Zhotovitele.
- 8.5.** 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, byly písemnosti zaslány na původní adresu doručeny řádně.
- 8.6.** V případě změny údajů v seznamu pověřených pracovníků uvedených je po celou dobu účinnosti smlouvy Zhotovitel povinen ihned o takové změně informovat Objednatele.
- 8.7.** Veškerý software (vč. použitých knihoven a software třetích stran) musí být pravidelně aktualizován Zhotovitelem tak, aby byly ošetřeny všechny známé či zveřejněné bezpečnostní problémy tohoto software, a to do jednoho týdne od zjištění závady či uveřejnění řešení daného bezpečnostního problému.
- 8.8.** Možná bezpečnostní rizika v software a relevantních bezpečnostních rizicích v knihovnách či software třetích stran (vč. použitých knihoven) budou Objednateli oznámeny včetně informací o způsobu řešení.

9. Sankční ujednání

9.1. Sankce za neplnění dohodnutých termínů

- 9.1.1.** V případě prodlení Zhotovitele **se zahájením odstraňování chyby Kategorie A a B** ve lhůtě uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy může Objednatel účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši 1000,- Kč** za každou i započatou hodinu prodlení.
- 9.1.2.** V případě prodlení Zhotovitele **s odstraněním chyby** (alespoň náhradním řešením) **Kategorie A až B** ve lhůtě uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy může Objednatel účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši 1000,- Kč** za každý i započatou hodinu prodlení.
- 9.1.3.** V případě prodlení Zhotovitele **se zahájením odstraňování chyby Kategorie C** ve lhůtě uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy může Objednatel účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši 1000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 9.1.4.** V případě prodlení Zhotovitele **s odstraněním chyby** (alespoň náhradním řešením) **Kategorie C** ve lhůtě uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy může Objednatel účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši 1000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 9.1.5.** V případě prodlení Zhotovitele bez zavinění Objednatele může Objednatel vyúčtovat k tíži Zhotovitele smluvní pokutu **ve výši 2000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení **při nedodržení termínů dokončení dílčích plnění** dle čl. 4.4.

9.1.6. *Oprávněná smluvní strana je oprávněna požadovat i náhradu škody způsobené porušením povinností smluvní strany povinné, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.*

9.2. Úrok z prodlení

9.2.1. *V případě nedodržení termínu splatnosti faktury vystavené Zhotovitelem, je tento oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.*

9.3. Doba splatnosti sankcí, související náhrada škody

9.3.1. *Strana povinná je povinna uhradit vyúčtované sankce nejpozději do čtrnácti dnů ode dne obdržení příslušného vyúčtování.*

9.3.2. *Stejná doba se vztahuje i na úhradu úroku z prodlení.*

9.3.3. *Zaplacením sankce (smluvní pokuty) není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinností Zhotovitele, na niž se sankce vztahuje a kterou lze vymáhat samostatně, nezávisle i na výši škody.*

9.3.4. *Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn započíst proti částce fakturované Zhotovitelem s tím, že kontaktní osoba Objednatele bude o případné výši smluvní pokuty informovat elektronicky kontaktní osobu Zhotovitele. Zhotovitel podpisem této smlouvy uděluje k takovému postupu souhlas.*

9.4. Náhrada škody

9.4.1. *Uplatňování nároků na náhradu škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Nároky na náhradu škody budou předkládány poškozenou stranou v písemné formě bez zbytečného prodlení po zjištění takové škody.*

9.4.2. *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.*

9.4.3. *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.*

9.4.4. *Objednatel nemá na náhradu škody nárok, pokud škoda vznikne z důvodů spočívajících na straně Objednatele či jeho zaměstnanců nebo třetích stran odlišných od Zhotovitele.*

9.5. Ochrana majetku Objednatele

9.5.1. *Zhotovitel bude chránit majetek Objednatele a bude zodpovědný za škody, které mohou vzniknout z jeho činnosti v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.*

9.5.2. *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.*

10. Provádění díla

10.1. Řízení prací

10.1.1. *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.*

10.1.2. *Zhotovitel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou (nesprávnou) povahu věcí převzatých od Objednatele nebo na nevhodnost (nesprávnost) pokynů daných mu Objednatelem k provedení předmětu smlouvy, jestliže Zhotovitel mohl tuto nevhodnost (nesprávnost) zjistit při vynaložení veškeré odborné péče, jinak odpovídá za škodu tímto Objednateli způsobenou.*

10.2. Ostatní podmínky provádění předmětu smlouvy

10.2.1. *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.*

10.2.2. *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.*

10.2.3. *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 (zejm. zákon č. 110/2019 Sb., v platném znění).*

- 10.2.4.** Zhotovitel je povinen průběžně informovat Objednatele o průběhu realizace předmětu plnění ve sjednaných lhůtách, na požádání Objednatele bezodkladně.
- 10.2.5.** 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.
- 10.2.6.** 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.
- 10.2.7.** 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.
- 10.2.8.** Objednatel umožní Zhotoviteli nepřerušovaný přístup do informačního systému Objednatele za účelem provádění servisní činnosti formou vzdáleného přístupu komunikačními prostředky.

11. Předání výsledků plnění smlouvy, akceptační řízení

- 11.1.** O převzetí předmětu plnění nebo jeho části bude sepsán předávací protokol.
- 11.2.** Objednatel není povinen převzít předmět plnění, které vykazuje vady a nedodělky.

12. Záruka za jakost díla

12.1. Odpovědnost za vady

- 12.1.1.** Vadou pro účely této smlouvy rozumí odchylná funkce software od oboustranně odsouhlaseného písemného zadání.
- 12.1.2.** 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.
- 12.1.3.** Zhotovitel se své odpovědnosti zprostí, 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:
 - 12.1.3.1.** Objednatel umožní přístup do systému neproškolenému uživateli, správci nebo cizí osobě,
 - 12.1.3.2.** Objednatel umožní zápis do dat mimo aplikace a nástroje dodané a výslovně schválené Zhotovitelem.

12.2. Délka záruční doby

- 12.2.1.** 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.

12.3. Způsob uplatnění reklamace

- 12.3.1.** Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Písemná forma je dodržena i v případě použití elektronické pošty, elektronické služby HelpDesk. 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.
- 12.3.2.** Zhotovitel je povinen si popis výkladu závady ověřit u odpovědné osoby Objednatele tak, aby byla vyloučena jiná interpretace popisované závady.
- 12.3.3.** Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční doby, přičemž i reklamace odeslaná Objednatelem v poslední den záruční doby se považuje za včas uplatněnou.

12.4. Podmínky odstranění reklamovaných vad

- 12.4.1.** Zhotovitel je povinen bezodkladně nastoupit k odstranění reklamované vady po obdržení reklamace. Náklady na odstranění reklamované vady nese Zhotovitel i ve sporných případech až do rozhodnutí. V případě, že se prokáže, že se nejednalo o vadu způsobenou Zhotovitelem, nese náklady Objednatel.
- 12.4.2.** V případě Vady předmětu plnění, kterou nezpůsobil svým jednáním Objednatel či jeho smluvní stana odlišná od Zhotovitele 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.

- 12.4.3.** Bude-li zjištěna neodstranitelná vada předmětu plnění, 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.
- 12.4.4.** Objednatel je povinen uplatnit nárok na odstranění vad na předmětu plnění bez zbytečného odkladu.
- 12.4.5.** Zhotovitel zaručuje, že předaný předmět plnění 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.
- 12.4.6.** Zhotovitel ručí za soulad předmětu plnění s platnou legislativou v okamžiku předání předmětu plnění.
- 12.4.7.** 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.

13. Výkon a převod majetkových práv

13.1. Licence software

- 13.1.1.** Je-li součástí zakázky dílo nebo vznikne-li při plnění zakázky dílo podléhající ochraně podle zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), 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.
- 13.1.2.** 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 a kopie díla a kopie díla pro účely školení uživatelů a testování díla.
- 13.1.3.** Objednatel není oprávněn dílo dále šířit, půjčovat, rozmnožovat, pronajímat nebo postoupit výkon majetkových práv k tomuto dílu na jinou třetí osobu.

13.2. Zdrojové tvary software

- 13.2.1.** Za situace, kdy je Zhotovitel v prodlení se splněním nějaké povinnosti podle této smlouvy déle než 90 dnů a nejedná-li se o případ vyšší moci, nebo kdy byl na Zhotovitele prohlášen konkurz, nebo kdy se Zhotovitel ocitl v likvidaci, vstupuje v účinnost následující ujednání: Zhotovitel přenechává bezplatně Objednateli **zdrojové tvary modulů VERSO** s právem toto dílo jakkoli měnit, nebo od něj odvozovat vlastní díla, a to výhradně pro vlastní potřebu.

14. Změna smlouvy

14.1. Forma změny smlouvy

- 14.1.1.** Jakákoliv změna nebo doplnění smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za Objednatele a Zhotovitele jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými.
- 14.1.2.** Změny (doplnění) smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny (doplnění) smlouvy.
- 14.1.3.** 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.

14.2. Převod práv a povinností ze smlouvy (smluvní cesse)

- 14.2.1.** Zhotovitel není oprávněn převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající ani celou tuto smlouvu na jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

15. Platnost a účinnost smlouvy, ukončení

15.1. Smlouva se uzavírá na 24 měsíců ode dne 1. 1. 2022.

15.2. Smluvní vztah lze předčasně ukončit:

- 15.2.1.** dohodou,
- 15.2.2.** 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.

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

15.3. Podstatné porušení:

15.3.1. Zhotovitel je opakovaně (2x a více) v prodlení s plněním paušálních služeb o více než 5 pracovních dní.

15.3.2. Zhotovitel je v prodlení s dílčím plněním déle než 1 měsíc.

15.3.3. Zhotovitel opakovaně (2x a více) 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.

15.3.4. Objednatel nemůže pokračovat v plnění po dobu delší, než 30 dnů z důvodů, jež nejsou na jeho straně.

15.4. V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran vyřeší strany stávající závazky vzájemnou dohodou.

15.5. 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 na základě této smlouvy. V ostatním platí příslušná ustanovení občanského zákoníku, pokud se strany nedohodnou v případě dispozitivních ustanovení tohoto zákona jinak.

16. Ochrana informací

16.1. Objednatel má v souladu se zákonem číslo 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, povinnost poskytnout informaci o rozsahu a příjemci prostředků z rozpočtu Objednatele, to je zejména (nikoliv však pouze) informaci o ceně předmětu smlouvy a název a sídlo Zhotovitele. Zhotovitel prohlašuje, že je seznámen se skutečností, že poskytnutí těchto informací se dle citovaného zákona nepovažuje za porušení obchodního tajemství a s jejich zveřejněním tímto vyslovuje svůj souhlas.

16.2. Objednatel a Zhotovitel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhého smluvního partnera a neuzijí těchto informací pro jiné účely než pro plnění předmětu této smlouvy.

16.3. Zhotovitel je povinen při realizaci této smlouvy náležitě respektovat práva k průmyslovému a duševnímu vlastnictví, která by mohla být v souvislosti s tím dotčena a nese plnou odpovědnost za vypořádání veškerých práv a nároků všech třetích osob, které by mohly být v této souvislosti vůči Objednateli vzneseny. Zhotovitel je povinen zajistit příslušnou právní ochranu uvedených práv i v závazkových právních vztazích ke svým subdodavatelům.

17. Ochrana osobních údajů

17.1. Ačkoli Zhotovitel při plnění smlouvy nezpracovává osobní údaje, které by získal od Objednatele, může při jejím plnění přijít s osobními údaji do styku.

17.2. Zhotovitel se zavazuje, že dostane-li se při plnění této smlouvy do styku s osobními údaji, přijme taková opatření, aby jejich prostřednictvím zabránil neoprávněnému nebo nahodilému zveřejnění nebo zpřístupnění osobních údajů třetím osobám. Za tím účelem se zejména zavazuje:

17.2.1. zavázat osoby, které se podílejí na plnění této smlouvy jako zaměstnanci či oprávnění dodavatelé smluvně povinností mlčenlivosti o osobních údajích, se kterými přijdou do styku,

17.2.2. přijmout vhodná technická a organizační zabezpečení k ochraně osobních údajů, která zamezí nebezpečí náhodného nebo neoprávněného přístupu k osobním údajům, zamezí jejich zničení nebo ztrátě, neoprávněnému zveřejnění nebo zpřístupnění, kterými se rozumí zejména

17.2.3. přijetí vnitřních předpisů či pravidel pro práci s osobními údaji,

17.2.4. stanovení pravidel pro přístup k osobním údajům v informačních systémech nebo jinde jen k tomu oprávněným osobám,

17.2.5. monitorování práce osob při plnění této smlouvy,

17.2.6. zabezpečení informačních systémů heslem, přístupovými právy, šifrováním nebo jinak,

17.2.7. proškolení zaměstnanců ohledně povinnosti chránit osobní údaje, se kterými se dostanou při plnění této smlouvy do styku.

17.3. Poruší-li Zhotovitel stanovené povinnosti, odpovídá Objednateli za způsobenou újmu, a to včetně případného postihu ze strany orgánů veřejné moci.

17.4. Pokud Zhotovitel při plnění této smlouvy zjistí porušení povinností týkajících se ochrany osobních údajů (například dojde k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, k jejich neoprávněnému zveřejnění,

zneužití osobních údajů nebo porušení mlčenlivosti), je povinen neprodleně takovou skutečnost oznámit Objednateli, jinak odpovídá za újmu, která vznikne v důsledku včasného neoznámení Objednateli.

- 17.5.** Ve věcech neupravených touto smlouvou se přiměřeně použijí příslušná ustanovení 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1.** Pokud tato smlouva obsahuje povinnosti pro Zhotovitele, má se za to, že tyto povinnosti se vztahují i na subdodavatele Zhotovitele a ten je povinen jejich plnění u svých subdodavatelů zajistit.
- 18.2.** V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů platných na území České republiky, zejména občanským zákoníkem a ostatními právními předpisy vztahujícími se k předmětu této smlouvy.
- 18.3.** Veškeré spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 18.4.** Objednatel je oprávněn, resp. stanoví-li tak právní předpis povinen, uzavřenou smlouvu zveřejnit na profilu zadavatele a/nebo na internetových stránkách Univerzity Pardubice.
- 18.5.** Zhotovitel se zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, je Zhotovitel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služby z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory. Zhotovitel se zavazuje stejným způsobem zavázat i svoje subdodavatele.
- 18.6.** Zhotovitel je povinen uchovávat všechny doklady a dokumenty po dobu a způsobem stanoveným platnými právními předpisy (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, v platném znění).
- 18.7.** Pokud pozbude z jakéhokoliv důvodu některé ustanovení této smlouvy platnosti, nečiní tato skutečnost neplatnou celou smlouvu. V takovém případě jsou smluvní strany povinny neplatné ustanovení nahradit novým platným, jenž bude odpovídat smyslu a účelu smlouvy, a to do 15 dnů od takového zjištění.
- 18.8.** Strany prohlašují, že předmět veškerých svých závazků určených touto smlouvou považují za dostatečně určený.
- 18.9.** Změnu oprávněných osob nebo změnu rozsahu oprávnění těchto osob je nutno oznámit druhé smluvní straně doporučeným dopisem. Účinnost má takováto změna dnem doručení.
- 18.10.** Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál.
- 18.11.** Tato smlouva nabývá platnosti dnem připojení platných uznávaných elektronických podpisů obou smluvních stran dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů a účinnosti zveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv). Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel je subjektem povinným uveřejňovat uzavřené soukromoprávní smlouvy dle uvedeného zákona. Zhotovitel s uveřejněním této smlouvy, včetně případných navazujících právních dokumentů, způsobem a v rozsahu dle uvedeného zákona souhlasí. Objednatel se zavazuje zajistit splnění této povinnosti v zákonem stanovené lhůtě.
- 18.12.** Smluvní strany shodně a výslovně prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu smlouvy a že je jim obsah smlouvy dobře znám v celém jeho rozsahu s tím, že smlouva je projevem vážné, pravé a svobodné vůle smluvních stran a nebyla uzavřena v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy, jak následuje.
- 18.13.** Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
1. Popis základních oblastí systému VERSO a souvisejících datových rozhraní
 2. Popis služby HelpDesk
 3. Kalkulace ceny

V Pardubicích,

V Hradci Králové,

Digitálně podepsal



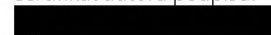
Datum: 2021.12.13
15:42:37 +01'00'



rektor
za Objednatele

Elektronický podpis učiněn dne: 13.12.2021

Certifikát autora podpisu:



ICO:

Vydal: PostSignum Qualified CA 4

Platnost do: 30.12.2022



Jednatel DERS s.r.o.
za Zhotovitele

Příloha č. 1

Popis základních oblastí systému VERSO a souvisejících datových rozhraní

předmětu dle této smlouvy. Objednatel jsou specifikovány požadavky na servis a rozvoj systému VERSO. Součástí přílohy je popis základních oblastí systému VERSO a základní popis propojení na ostatní systémy provozované na Univerzitě Pardubice (dále jen „UPCE“).

Základní oblasti systému VERSO:

1. Manažerský informační systém

MIS poskytuje manažerské výstupy z oblasti studium, ekonomika, majetek, personalistika. Je určen vedoucím pracovníkům včetně vedení Univerzity. Data pro MIS jsou ve stanovený čas 1x denně čerpána offline z provozních systémů, pro vybrané výstupy jsou získávána online. Při nemožnosti přímého napojení na provozní systém je řešen import dat prostřednictvím souborů. Výstupy MIS se zobrazují na základě zadání povinných a nepovinných parametrů oprávněným uživatelem. Obsah nabídek (výstupů) modulu, číselníků a výsledný obsah výstupu je variabilní dle přístupových práv přiřazených rolí uživatele a / nebo jiných evidovaných vlastností uživatele či zobrazovaných dat. Přidělování rolí je prováděno jak automaticky (dle dat napojených systémů), tak manuálně administrátorem dle funkce osoby v organizaci. Manažerské sestavy je možné exportovat do souboru pdf, doc a xls.

2. Provozní a ekonomické systémy

2.1 Centrální registr

Modul Centrální registr denně čerpá data z Centrálního registru osob Univerzity Pardubice (CR) – informace o osobách, pracovních poměrech, studiích, pracovních zařazeních a struktuře organizace. Tato data zpřístupňuje dalším systémům (iFIS) nebo přímo provádí synchronizaci/plnění dat v některých dalších systémech (VERSO, OBD, Intranet UPCE, ATTIS, AMI, e-SHOP).

Systém dále umožňuje zpřístupnit a vyhledávat v datech z CR podle přístupových oprávnění. Zároveň zpřístupňuje data z některých dalších systémů (osobní údaje, foto, informaci o pracovních poměrech a studiích, informace o uživatelském kontu v systémech VERSO, OBD, iFIS, STAG).

2.2 Rezervace místností

Rezervace místností je napojena na evidenci místností ve studijním informačním systému (STAG). Ze systému STAG čerpá číselník budov a místností a do STAGu ukládá schválené rezervace místností. Umožňuje vyplnit a odeslat ke schválení žádost o rezervaci místnosti (jednodenní, vícedenní, opakovaná) a správce místnosti má možnost žádost schválit nebo zamítnout. Žadateli a správci místnosti jsou automaticky odesílány emaily. Systém kontroluje kolize v obsazení místností a nedovolí schválit rezervaci, která by kolizi způsobila.

2.3 Pohledy do SafeQ

Řeší on-line pohledy do provozního systému SafeQ evidujícího náklady na tiskové a kopírovací služby. Sestavy pro jednotlivé osoby nebo pracoviště nabízejí agregované údaje (období, středisko) s možností víceúrovňového rozkliknutí detailu jednotlivých položek (středisko -> osoba -> realizovaná služba). Hromadné přehledy obsahují sestavy z jednotlivých pokladen, výnosy na střediska, přehled připojených zařízení případně seznam dlužníků. V modulu je možné nastavit uživatelům přístupová oprávnění v úrovních: svoje záznamy, záznamy za pracoviště, všechny záznamy.

2.4 Evidence mobilních čísel

Evidence čísel služebních mobilních telefonů a datových modemů. Systém eviduje pro každé číslo osobu, pracoviště, tarif, doplňkové služby, datum dotace, stav a cenu. Dále je možné evidovat typ telefonu nebo modemu včetně přihlašovacích hesel. Ke každému číslu je evidována historie změn. Změny v evidenci jsou odeslány emailem na nastavené emailové adresy.

2.5 Evidence certifikátů

Modul řeší evidenci kvalifikovaných osobních certifikátů (elektronický podpis). Pro každý certifikát je evidována osoba, pracoviště, stav a platnost. Eviduje se i historie provedených změn. Modul automaticky odesílá upozornění formou emailu, pokud se blíží konec platnosti certifikátu.

2.6 Objednávky

Modul řeší proces vystavení a schválení objednávky včetně dotazu do provozního ekonomického systému (iFIS) na aktuální čerpání zdroje, ze kterého je požadována úhrada. Pro každou objednávku je možné určit jeden nebo více zdrojů (NS – nákladové středisko /TA – typ akce/A – akce, zakázka/KP-komplexní položka) se stanovením podílu úhrady. Ze systému iFIS jsou pomocí online propojení převzaty číselníky dodavatelů a zakázek pro zvolené středisko.

Součástí modulu je číselník příkazců a správců rozpočtu, který spravuje administrátor modulu. Po vyplnění objednávky a odeslání objednávky ke schválení je automaticky vygenerován email schvalovatelům – příkazci a správci rozpočtu. Po schválení objednávky příkazcem a správcem rozpočtu je v iFIS vygenerována objednávka včetně blokace prostředků zdrojů financování.

Informace o výši blokace se projeví v ostatních modulech v aktualizaci stavu čerpání rozpočtů zakázek. Schvalovatel tak má v danou chvíli nejpřesnější informaci o tom, kolik zbývá z rozpočtu čerpat. Dojde-li ke spárování objednávky s došlou fakturou, je blokace v iFIS v okamžiku zaúčtování dokladu nahrazena skutečným čerpáním. Uživatelé tak mají přehled o svých objednávkách, stavu schválení, ale i o stavu vyřízení následné objednávky (zpětná vazba z iFIS).

Schválené objednávky je možné zařazovat do předdefinovaných kategorií a pomocí sestavy je možné zobrazit soupis objednávek za zvolený rok, měsíc a kategorii. Sestavu je možné vyexportovat do formátů xls, doc a pdf.

2.7 Cestovní příkazy

Modul řeší zpracování tuzemských a zahraničních cestovních příkazů (CP) pro pracovní cesty a proces jejich schvalování. Stejně jako u modulu Objednávky lze i u CP určit jeden nebo více zdrojů. Při určení příkazce a správce zdroje je přebíráán číselník schvalovatelů z modulu Objednávky. Po vyplnění všech potřebných informací a odeslání CP ke schválení, je modulem odeslán email všem schvalovatelům uvedeným v CP. Schválený CP je následně přenášen do systému iFIS v podobě objednávky a blokace v rozpočtu příslušného zdroje (zakázky). Po ukončení cesty je prováděn výpočet cestovních náhrad a vyúčtování celkových nákladů dle zákona č. 262/2006 Sb. Zákoník práce. Vyúčtování CP je ve formě závazku či pohledávky za zaměstnancem přenášeno do systému iFIS. Dotčení uživatelé jsou při změnách stavu cesty obesíláni e-mailem. Hlavní funkcí modulu je automatický výpočet náhrad, pro který jsou použita veškerá pravidla vyplývající ze zákona.

Ke schválení cesty a čerpání zdrojů CP je stanovena konečná množina osob (schvalovatel-nadřízený, příkazce operace, správce rozpočtu, odpovědná osoba autoprovozu, pokud je na cestu požadováno vozidlo). Součástí modulu je správa souvisejících číselníků (schvalovatele osob, stravné tuzemské, stravné zahraničí, sazby náhrad za km, sazby náhrad PHM, Státy a měny, CP studenti, ...). Dále je využíván společný číselník vozidel z modulu Autoprovoz (z CP je generována žádost odpovědné osobě v AP o schválení využití služebního vozidla).

Součástí modulu jsou sestavy, které umožňují oprávněným osobám dle jejich přístupových práv získávat informace z modulu CP. Výsledky sestav lze vyexportovat ve formátu xls, doc a pdf.

2.8 IPOS

Interní poptávkový a objednávkový systém (IPOS) je vnitřní elektronický obchod, který je propojen s ekonomickým systémem iFIS a systémem pro zadávání veřejných zakázek eGORDION. Umožňuje uživateli/žadateli vybírat dle nadefinovaných komodit, kdy u každé komodity je evidovaná osoba (zbožíznalec), která za danou komoditu odpovídá a má potřebné informace, které mohou uživateli při jeho výběru pomoci.

Pokud není možné vyhovět z uvedené nabídky komodit, je možné využít systém pro definování žádosti o veřejnou zakázku, která následně bude publikovaná v systému eGORDION.

Vzhledem k propojenosti systému mají uživatelé (nakupující, zbožíznalec, referent,...) přehled o žádostech, fakturách, objednávkách, blokacích, smlouvách, veřejných zakázkách,....

Komunikace v rámci systému je zajištěna zasláním notifikací.

2.9 eShop

Modul řeší standardní elektronické obchodování s komoditami, které jsou jako skladové položky uloženy v iFIS. Uživatelé se registrují běžným způsobem (externí). Zaměstnanci a studenti UPCE jsou automaticky přebírány ze

systému VERSO (interní). Zobrazení v katalogu i možnosti odběru komodity lze omezovat ve správě modulu. Pro jednotlivé typy uživatelů lze nastavovat jak ceníky, tak i povolené kombinace způsobů platby a dopravy. Pro vytvořené objednávky skladových položek jsou automaticky zakládány záznamy v iFIS*Objednávky, které mohou být obsluhou ihned odbavovány.

2.10 Smlouvy (SML)

Aplikace Smlouvy se zabývá zpracováváním smluv po celou dobu jejich života od vytvoření smlouvy zpracovatelem, zpracování důvěryhodným místem až po schválení odděleními a přenos do ekonomického systému. Modul SML je napojen na ekonomický systém iFIS. Výchozím středobodem aplikace je seznam smluv (SML>Smlouvy), kde lze využít několika předpřipravených filtrů v podobě záložek a klasických filtrů.

Na detailu smlouvy má uživatel přehled o veškerých změnách, ke kterým došlo v průběhu zpracovávání (záložka Historie workflow). Dále je zde možné zobrazit seznam veškerých příloh přiřazených k dané smlouvě (záložka Přílohy), uživatele s oprávněním na záznam (záložka Přístupy) a seznam s úkoly/konzultacemi zadanými v průběhu zpracování smlouvy (záložka Konzultace a úkoly). Samozřejmostí je poté zobrazení smlouvy, ve stavu vyžadujícím pozornost uživatele. V případě, že smlouva čeká na aktivitu někoho jiného, současný stav smlouvy lze pouze číst.

2.11 Likvidační listy (LL)

Modul Likvidační listy (LL) systému Verso řeší proces elektronického schvalování likvidačních listů. Je propojen s ekonomickým systémem iFIS. Proces elektronického schvalování je víceřadový, kde prvním krokem je načtení zaevidovaného likvidačního listu ze specializované úlohy iFIS*Závazky. Dále pak následuje plné určení zdrojů likvidačního listu odpovědnou osobou nebo fakturantkou (pokud již nebylo nastaveno v iFIS). Následně dochází k paralelnímu schvalování všech zdrojů na všech schvalujících úrovních - tedy příkazcem operace, správcem rozpočtu a hlavní účetní. Samozřejmostí je využití možnosti pro zobrazení rozpočtu (nebo dokonce až konkrétního řádku rozpočtu) daného zdroje. Po celkovém schválení likvidačního listu je doklad přenesen zpět do provozního ekonomického systému iFIS.

3. Řízení VaV, vykazování výsledků

3.1 Granty a projekty (GAP)

Modul pro kompletní řešení životního cyklu grantů a projektů včetně financování. Umožňuje správu základních informací o projektech, evidenci navázaných osob a pracovišť (editor, řešitel, interní spolupracovníci, externí řešitelé a spoluřešitelé), stavů projektu včetně historie změn, projektové dokumentace (úložiště souborů) a dalších souvisejících informací (přehled). Součástí modulu je i evidence pracovních výkazů (tzv. timesheety). Evidence čerpá z personálního a mzdového systému VEMA informace o nepřítomnosti (nemoci, dovolené ...).

V oblasti financí umožňuje roční plánování požadovaných prostředků včetně vícezdrojového financování a členění dle typu prostředků (IV/NIV).

Online propojením na provozní ekonomický systém (např. iFIS) zobrazuje stav čerpání projektu ve zvolené struktuře (poskytovatele) v porovnání proti plánovanému rozpočtu. Napojením na provozní systém výsledků VaV (OBD) zobrazí navázané výsledky (publikace). Modul obsahuje agendu výstupů, sestav a poskytuje data do intranetu Univerzity.

Smluvní výzkum je rozšiřující funkcionalitou modulu Granty a projekty, která slouží pro vykazování dat o smluvním výzkumu.

3.2 Interní grantová agentura (IGA)

Interní grantová agentura je obecný nástroj pro proces vypisování soutěží, podání žádostí o projekt, vyhodnocení žádostí a schválení žádostí. Interní grantová agentura je modul VERSO, který vytváří interní grantovou agenturu instituce. Ve spojení s modulem Granty a Projekty představuje ucelený nástroj pro sledování grantů a projektů, zajišťuje přípravu, hodnocení, schválení a monitorování projektů a přidělených finančních podpor. Interní grantová agentura slouží k tvorbě, správě a provozování interní grantové agentury instituce. Je nastavitelná pro různé požadavky na průchod žádosti o projekt grantovou agenturou. Pro jednotlivá období IGA umožňuje nastavit

několik soutěží. Projekty se vždy přihlašují k soutěži. Každá soutěž může mít svůj vlastní proces schvalování žádostí a svá vlastní specifika.

3.3 OBD

System OBD zajišťuje pracovníkům a studentům UPCE evidenci jejich publikační činnosti přes webové rozhraní. System umožní následnou kontrolu dle metodiky Rady pro výzkum, vývoj a inovace. Přidanou hodnotou systému je export dávky obsahující publikační činnost za UPCE do RIV (Rejstřík informací o výsledcích).

Příloha č. 2

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://iira.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).
Oznámení chyby musí vždy obsahovat:
- datum zjištění chyby,
 - jméno modulu software a číslo jeho verze, je-li Objednateli známo,
 - slovní popis chyby,
 - znění prvního chybového hlášení (pokud existuje) a případných dalších,
 - popis činnosti uživatele, která předcházela zjištění chyby,
 - snímek obrazovky software v okamžiku zjištění chyby, je-li jej možné pořídit.
- Pokud jsou Objednateli známy, sdělí zároveň tyto další informace:
- je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu jak chybu vyvolat a výpis chybového logu,
 - zda se chyba projevuje např. jen jednomu uživateli,
 - zda chyba závisí na použitém PC,
 - případně další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.

- 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 **Doba odstranění Závady (také DOZ)** je doba, za kterou má být daná Chyba či jiná závada odstraněna. DOZ je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOZ však definují maximální dobu, za kterou je Poskytovatel povinen Chybu odstranit. DOZ začíná běžet v okamžiku potvrzení Poskytovatelem, že má k dispozici všechny informace potřebné pro její odstranění a případně i zajištění potřebnou součinnost ze strany Uživatele (typicky pro integrace na systémy třetích stran). Jde o explicitní krok potvrzení ve workflow, který je zaznamenan v historii Hlášení incidentu. DOZ se vždy počítá ve vztahu k Dostupnosti. Poskytovatel je povinen v rámci RD provést toto potvrzení, nebo v případě, kdy nemá všechny potřebné informace či zajištěnou součinnost na tuto skutečnost Uživatele upozornit a potřebné informace si vyžádat.

Příklad výpočtu DOZ ve vztahu k RD a Dostupnosti:

Ve smlouvě jsou SLA parametry definovány takto:

SLA parametr	Hodnota
Dostupnost	5x8 (8:00 – 16:00)
RD	pro chyby s prioritou Critical: 8 hodin
DOZ	pro chyby s prioritou Critical: 24 hodin

Incident typu Chyba s prioritou Critical byl Uživatelé nahlášen v pondělí ve 14:00 >>> Poskytovatel musí zareagovat nejpozději do 14:00 následujícího pracovního dne (úterý) a potvrdit, že má zajištěny všechny podmínky na straně Uživatele pro její odstranění. Uživatel však při nahlášení Chyby neposkytl všechny potřebné informace. Poskytovatel jej tedy na tuto skutečnost v termínu daném RD (tzn. úterý 14:00) upozornil. Uživatel potřebné informace doplnil ve středu v 9:00 Poskytovatel neprodleně (středa 10:00) potvrdil, že jsou splněny všechny podmínky pro její odstranění. Od tohoto okamžiku začíná běžet DOZ a Poskytovatel je povinen Chybu odstranit do pondělí (následujícího týdne) do 10:00.

- 1.1 **Poučení Objednatele** je informování Objednatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Objednatele k těmto problémům.
- 1.2 **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.
- 1.3 **Správce** je pracovník Objednatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Objednatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 1.4 **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.
- 1.5 **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.
- 1.6 **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 oponována 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
Chyba	Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Produktu. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Produktu resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo jako závazný požadavek. 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.
Vylepšení	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality Produktu.*
Nová funkce	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Produktu.* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále.
Příběh	Definice nové funkcionality Produktu z pohledu použití Uživatelem (scénáře a způsoby použití)*
FAQ (častý dotaz)	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	Blocker	Blokuje práci (Produkt nebo modul nejde například vůbec spustit).
B	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Objednatele.
C	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Objednatele poté, co Zhotovitel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
D	Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	Trivial	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 překlasiﬁkovan 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.
-
-

Příloha č. 3

Kalkulace ceny

Základní služby	
Cena základních služeb v roce 2021 bez modulu Smluvní výzkum	250 788,00 Kč
Navážení pro rok 2022, 2023	10%
Cena základních služeb ("roční paušál")	275 866,80 Kč

Doplňkové služby		počet	jednotková cena za rok
Správa číselníků forem RIV a liter. forem	34 800 Kč	1	34 800 Kč
Správa a načítání impact faktorů	- Kč	0	22 000 Kč
Poradenství k metodice RIV	- Kč	0	14 500 Kč
Podpora při komunikaci s RVVI	- Kč	0	60 900 Kč
Cena doplňkových služeb celkem	34 800 Kč		

Doplňkové služby		počet	jednotková cena za rok	jednotka
školení		počet		
školení uživatelů na místě	- Kč	0	11 600 Kč	den
výjezdní školení VERSO (3 dny)	- Kč	0	9 900 Kč	osoba
výjezdní setkání správců OBD a Konference RIV	- Kč	0	9 000 Kč	osoba
Cena doplňkových služeb - školení	- Kč			

Kalkulace celkové ceny	
Servisní smlouva platná	od: 01.01.2022
	do: 31.12.2023
Cena základních služeb za období	275 866,80
Cena doplňkových služeb za období	34 800,00
Cena servisních služeb	310 666,80
	DPH 21 % 65 240,03
Cena servisní smlouvy (včetně DPH)	375 906,83