



## Servisní smlouva: DMS Alfresco

### Smluvní strany:

#### **DigiPaper s. r. o.**

Kaprova 42/14, 110 00 Praha 1  
IČ: 04522656, DIČ: CZ04522656  
registrace: spis.značka C 248554 vedená u  
Městského soudu v Praze  
zástupce: MUDr. Kamil Sýkora, jednatel  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

#### **Oblastní nemocnice Jičín a.s.**

Bolzanova 512, 506 01 Jičín  
IČ: 26001551, DIČ: CZ26001551  
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského  
soudu v Hradci Králové v oddílu B, vložka 2328  
zástupce: Ing. Tomáš Sláma, MSc., předseda  
správní rady  
(dále jen „**Uživatel**“)

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

### I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Předmětem Smlouvy jsou níže specifikované závazky Poskytovatele a závazek Uživatele uhradit za toto plnění Poskytovatele sjednanou cenu. Poskytovatel se zavazuje provést pro Uživatele tyto činnosti spočívající v Poskytnutí mimozáruční servisní podpory pro systém Alfresco, addonů a pluginů dodané Poskytovatelem (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole II a to v rozsahu stanoveném v kapitole III. této smlouvy.

1.2 Podrobné členění Produktu:

SW/Modul
DMS Alfresco (dle specifikace v dodatku č. 2 této smlouvy „Specifikace DMS Alfresco“)

1.3 Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována mimozáruční servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionality vytvořená na zakázku). Účelem mimozáruční servisní podpory je zabezpečení provozu Produktu na vyjmenovaných Instancích.



- 1.4 Smlouva upravuje poskytování mimozáruční servisní podpory spočívající v připravenosti a schopnosti Poskytovatele řešit problémy, které se v souvislosti s Produktem vyskytnou, podmínky jejich odstranění a podmínky poskytování dalších služeb v této Smlouvě specifikovaných.
- 1.5 Součástí poskytovaných servisních služeb je provedení upgrade Produktu na aktuální stabilní verzi, včetně případných aktualizovaných pluginů.

## II. OBDOBÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- 2.1 Tato Smlouva se uzavírá na období od 01.10.2022 do 30.09.2023 včetně.
- 2.2 Platnost a účinnost Smlouvy se automaticky prodlužuje za podmínek stanovených v odstavci 7.6.

## III. MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORA

- 3.1 Mimosáruční servisní podpora pro Produkt se pro období uvedené v kapitole II. Období platnosti Smlouvy stanovuje takto:

Typ/Priorita	Doba reakce/Převzetí požadavku (hod.)	Zahájení prací (dny)	Vyřešení problému ve dnech (způsobeným Poskytovatelem)
<b>A – vysoká</b>	2	2	4
<b>B – střední</b>	2	4	10
<b>C – nízká</b>	2	10	V další verzi (mimo verzí v nejbližších 20 dnech)

- 3.2 Poskytovatel nijak neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou technologiemi (hardware, software),
  - na nichž je Aplikace provozována a/nebo
  - které slouží pro připojení k Aplikaci a/nebo k technologiím, na nichž je Aplikace provozována.
 Pokud tyto nebyly poskytnuty Poskytovatelem za účelem provozování Aplikace, nebo pokud takto Poskytovatelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany Poskytovatele pro provozování Aplikace autorizována.
- 3.3 Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost Aplikace nebo její chyby způsobené zásahem Uživatel, třetí stranou atd. Tedy pokud do Aplikace nebo zdrojových kódů zasáhne jiný subjekt než-li Poskytovatel a v důsledku toho dojde k nedostupnosti Aplikace nebo k jejím chybám, Poskytovatel neodpovídá za způsobené škody. Vyřešení problému bude individuálně řešeno a smloueno s Uživatelé po zjištění a analýze problému dle standardních obchodních podmínek.
- 3.4 Pokud Uživatel zasáhne do aplikace či upraví kód a projde standardním procesem testování a následném schválení Poskytovatelem, bude se i na tuto úpravu vztahovat Servisní smlouva. Proces schvalování a testování však není součástí této smlouvy a bude individuálně řešeno a smloueno s Uživatelé po zjištění a analýze problému dle standardních obchodních podmínek.
- 3.5 Uživatel je v případě uplatnění nároku vůči Poskytovateli z titulu nedostupnosti Aplikace povinen prokázat, že veškeré výše uvedené technologie fungovaly správně a že za nedostupnost Aplikace je odpovědný Poskytovatel.
- 3.6 Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou třetí stranou, nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo k níž došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost, jak jsou vymezeny v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, v platném znění.
- 3.7 Další podmínky mimozáruční servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.



3.8 Pro případ nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou stanoveny tyto osoby:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
p. Michal Ursík	Kontaktní osoba	Telefon: 734 322 977, e-mail: podpora@digipaper.cz

Za Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
Ing. Aleš Komárek	Kontaktní osoba	Telefon: 606 683 190, ales.komarek@nemjc.cz

Tuto osobu bude Poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a Uživatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.

3.9 Kalkulace ceny mimozáruční servisní podpory:

Název služby	Cena za 1 rok v Kč bez DPH	Cena za 1 rok v Kč včetně DPH
<b>Základní služby mimozáruční servisní podpory</b>		
<b>Servisní podpora k systému Alfresco Community</b>		
Mimozáruční servisní podpora k systému Alfresco - Produkční instance	29 400 Kč	35 574 Kč
<b>Mimozáruční servisní podpora celkem</b>	<b>29 400 Kč</b>	<b>35 574 Kč</b>

3.10 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu:

- 3.10.1 Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) hodin (jsou-li Uživatelé objednány).
- 3.10.2 Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek.
- 3.10.3 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst.3.1, 3.2) je stanovena na 1 600 Kč bez DPH.

## IV. CENA

- 4.1 Cena za servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období uvedené výše v kapitole II. Stanovena na == **29 400** ==Kč bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů. Cena vč. DPH činí == **35 574** == Kč.
- 4.2 Cena je splatná na základě faktury se 14denní splatností vystavené ke dni zahájení platnosti Smlouvy. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury s 14denní splatností vystavené ke dni doručení objednávky Uživatele, případně ke dni platnosti smlouvy sjednané ohledně tohoto plnění. Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené pro daňový doklad.

## V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

---

### 5.1 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.1.1 Dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách.
- 5.1.2 Zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u Uživatele přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu Uživatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.
- 5.1.3 Postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 2016/679 GDPR.
- 5.1.4 Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelem v rámci této Smlouvy v rozsahu dle kapitoly III. této Smlouvy.
- 5.1.5 Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel odpovídá Uživateli za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti s touto Smlouvou v celkovém souhrnu pouze do výše ceny sjednané touto Smlouvou dle kapitoly IV., odst. 1 a uhrazené Uživatelem Poskytovateli. Poskytovatel navíc odpovídá za škodu způsobenou jednáním a konáním svých zaměstnanců a případným únikem dat jimi zapříčiněným, a to do výše 5 mil Kč.

### 5.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:

- 5.2.1 Zaplatit sjednanou cenu v jedné splátce na základě faktury vystavené Poskytovatelem se 14 denní splatností dle podmínek uvedených v kapitolách 2.1, 2.2 a 7.6.
- 5.2.2 Umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a poskytnout potřebnou součinnost pro plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy na vyžádání Poskytovatele (např. poskytnutí přístupů, zajištění konfigurace integrovaných SW Uživatelem a další).
- 5.2.3 Spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců Uživatele, pokud má Uživatel tuto službu objednanou nebo si ji dodatečně objedná.
- 5.2.4 Umožnit realizaci dálkové administrace serveru Uživatele, v případě, že ji má Uživatel objednanou nebo si ji dodatečně objedná, a poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost požadovanou Poskytovatelem za tímto účelem.
- 5.2.5 Zachovat důvěrnost všech informací, jež mu Poskytovatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy sdělil. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.

## VI. SANKCE

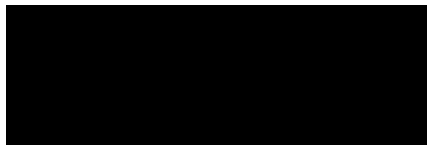
---

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento výraz definován v Příloze č. 1 Smlouvy) stanovených v kapitole III., odst. 1 této Smlouvy uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05% ze sjednané ceny dle kapitoly IV. Odst. 1 této Smlouvy za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodne jinak. Tím není dotčen nárok Uživatele na náhradu škody či její výše.
- 6.2 Úhrady prováděné Uživatelem Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem připsání celé částky na účet Poskytovatele specifikovaný v příslušné faktuře. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši 0,05% z této částky za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody či její výše.
- 6.3 Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli nebo Poskytovateli.

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. V platném znění, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 7.2 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 7.3 Nedílnou součástí této Smlouvy je její Přílohy č. 1 a č. 2 – Servisní podmínky a Specifikace DMS Alfresco. Uživatel výslovně potvrzuje, že je seznámen se Servisními podmínkami a podpisem této Smlouvy s nimi vyslovuje svůj souhlas.
- 7.4 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvní stranou, která ji podepíše jako druhá. Dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním této smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Údaje v této smlouvě mající povahu citlivých informací mohou být z uveřejnění vyňaty.
- 7.5 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- 7.6 Tato Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou v kapitole 2.1 s tím, že pokud Smluvní strany neuzavřou navazující servisní smlouvou nebo smlouvu neukončí výpovědí, jak je popsáno níže, platnost a účinnost stávající Smlouvy se automaticky prodlužuje o jeden rok a to i opakovaně. V takovém případě je Poskytovatel vždy oprávněn navýšit cenu za servisní podporu sjednanou touto Smlouvou na další roční období o procento odpovídající průměrné meziroční míře inflace, a to jednostranným oznámením zaslaným Uživateli.
- 7.7 Smlouvu lze ukončit dohodou nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po ukončení smlouvy provedou vzájemné vyrovnání závazků. Poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole IV. Smlouvy za měsíce, v nichž Smlouva skutečně trvala. Poskytovatel vystaví na poměrnou část odměny fakturu se 14 denní splatností ode dne vystavení faktury. V případě, že cena dle kapitoly IV. Smlouvy byla již Uživatелеm uhrazena, vystaví Poskytovatel Opravný daňový doklad se 14 denní splatností ode dne vystavení dokladu, kterým Uživateli vrátí poměrnou část odměny za měsíce, v nichž nebyla Smlouva realizována.

V Hradci Králové dne .....



**MUDr. Kamil Sýkora**

Jednatel společnosti DigiPaper s.r.o.

V Jičíně dne .....



**Ing. Tomas Slama, IMSc.**

předseda správní rady Oblastní  
nemocnice Jičín a.s.



## Příloha č. 1 Servisní smlouvy: Servisní podmínky

### I. PREAMBULE

---

- 1.1 Poskytovatel se vždy snaží poskytovat služby v co nejkratším možném termínu a všechny svoje Produkty testuje s náležitou pečlivostí, aby nedocházelo k výskytu Incidentů a Chyb. Nicméně Chyby mohou vzniknout i vlivem změny prostředí Uživatele nebo změnou napojených informačních systémů třetích stran.
- 1.2 Smlouva proto ošetřuje případy, kdy dojde k Incidentu (problémové události), který může být způsoben Chybou Produktu, neinformovaností Uživatele nebo změnou okolních podmínek.
- 1.3 Cena Smlouvy je mimo jiné hrazena za připravenost Poskytovatele řešit Incidentsy a zahrnuje řešení Chyb v dohodnutých lhůtách.
- 1.4 Smlouva a cena předmětu smlouvy nepokrývá rozvoj Aplikace nebo Produktu. Standardně je rozvoj Informačního systému realizován na základě samostatné Objednávky nebo Smlouvy o dílo, případně Licenční smlouvy, ve které jsou požadavky Uživatele specifikovány a k nimž je vytvořena samostatná cenová kalkulace.
- 1.5 Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Aplikace provozované na technologiích Uživatele nebo třetí strany, pokud se na nich vyskytne technická závada nebo je na nich provedena neohlášená změna ovlivňující provoz Aplikace.

### II. TERMINOLOGIE

---

- 2.1 **Smlouva** = Servisní smlouva.
- 2.2 **Aplikace = Produkt** je výsledkem práce vývojového týmu Poskytovatele, který je následně předán Uživateli k užívání. Jde tedy o informační systém jako celek nebo jeho libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) – dle kontextu. Uživateli je dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu.
- 2.3 **Instance** je samostatná instalace Produktu se specifickou konfigurací a účelem, za kterým je provozována. Synonymem pro Instanci je výraz „Prostředí“, užíván také v HelpDesk Poskytovatele. Pokud Smlouva Instance nijak nespécifikuje, je předmětem Smlouvy Produkt ve významu Produkční Instance.
- 2.4 **Produkční instance** Produktu slouží k reálnému provozu a účelu, za kterým byl Produkt zakoupen. Synonymem pro Produkční Instanci je výraz „Ostrá“.
- 2.5 **Demonstrační instance** Produktu slouží k prezentaci a ke školení koncových uživatelů Uživatele na verzi Produktu shodné s verzí na instanci produkční. Synonymem pro Demonstracní instanci je výraz „Demo“.
- 2.6 **Akceptační instance** Produktu slouží k testování a akceptaci nových verzí Produktu (Upgrade, Update, Hotfix) v prostředí a s daty Uživatele. Synonymem pro Akceptační instanci je výraz „Test“ – z pohledu Uživatele, neboť jeho pověření koncoví uživatelé na této Instanci testují.
- 2.7 **Testovací instance** Produktu slouží k vývoji a testování nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a může být Uživateli přístupná dle pravidel sjednaných mimo Smlouvu.
- 2.8 **Vývojová instance** Produktu slouží k vývoji nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a je Uživateli nepřístupná.



- 2.9 **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
- 2.10 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují podporu v Záruční době.
- 2.11 **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Uživatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.
- 2.12 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Uživatелеm pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna Poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- 2.13 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu.
- 2.14 **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky.; dostupnost se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době garantované dostupností se tedy Uživatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost je dána počtem dní v týdnu a počtem hodin v každém dni. Zapisuje se jako Počet hodin v každém dni x Počet dnů v týdnu. **Například** dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci Poskytovatele jsou Uživateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
- 2.15 **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
- 2.16 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- 2.17 **Převzetí požadavku** – doba kdy je poskytovatel povinen převzít požadavek od Uživatele. Nahlášení požadavku je možné telefonicky, e-mailem a pomocí JIRA. Pro všechny typy je doba Převzetí požadavku stanovena na 2 hodiny. Pro kategorie A a B je implicitním kanálem pro nahlášení požadavku vždy JIRA.
- 2.18 **Zahájení prací (také ZP)** je lhůta, do které bude Uživatel informován o převzetí požadavku a jeho zařazení zahájení jednání Poskytovatele směřujícího k vyřešení Incidentu typu Chyba. Reakční doba je odvislá od priority (závažnosti) Chyby. ZP je rozděleno dle priorit A – vysoká, B – střední a C – nízká, přičemž kategorie Chyby s vysokou prioritou mají v zásadě kratší ZP. Začátek reakční doby je stanoven přijetím Hlášení Incidentu, které se v případě použití HelpDesku rovná automaticky zaznamenanému datu a času vzniku Incidentu (tyto údaje jsou snadno dostupné i pro Uživatele). Reakční doba se vztahuje k Dostupnosti, která je definována výše. **Příklad výpočtu ZP:** Nahlášení Incidentu ve 14:00, smluvní Dostupnost je 8x5 (8:00 – 16:00), smluvní ZP 16 hodin pro Chyby s vysokou prioritou, Poskytovatel musí reagovat nejpozději do 14:00 třetího pracovního dne.
- 2.19 **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. Doba odstranění Chyby se počítá od okamžiku nahlášení Chyby Poskytovateli ve vztahu k Dostupnosti. **Příklad výpočtu DOZ:** Nahlášení Incidentu v 14:00, smluvní Dostupnost je 5x8 (8:00 – 16:00), smluvní DOZ 32 hodin, Poskytovatel musí odstranit Chybu nejpozději do 14:00 pátého pracovního dne.
- 2.20 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
- 2.21 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Uživatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.



- 2.22 **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 2.23 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- 2.24 **Aktualizace systému** udává frekvenci, s jakou bude Produkt aktualizován formou Update. Aktualizace nemusí být předmětem Smlouvy a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Uživatele. Ve Smlouvě však mohou být Poskytovatelem garantované aktualizace v intervalech 1x ročně, až 4 x ročně. Aktualizací se rozumí Update systému tj. změna verze na prvé pozici za desetinnou tečkou.
- 2.25 **Upgrade** je změna verze Produktu na první číselné pozici tj. Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0. Upgrade není předmětem Mimozáruční servisní podpory a není obsažen v ceně Smlouvy. Upgrade obsahuje rozsahem významné nové funkce, anebo je zčásti či zcela přepracován funkčně či vizuálně, případně dojde ke změně architektury nebo technologie.
- 2.26 **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5*, automaticky není součástí smlouvy a není zahrnuta v ceně. Update zahrnuje kumulativní opravy chyb (verze Hotfix), legislativní změny, a zapracované nové požadavky Uživatele nebo jiných uživatelů v případě společného rozvoje Produktu.
- 2.27 **Hotfix** je změna verze na třetí a nižší číselné pozici. Hotfix je vydáván vždy po opravě Chyb a je vždy zahrnut v ceně Smlouvy (není tedy dán zvláštní ceníkovou položkou). Například hotfix verze 1.5.3 na verzi 1.5.4 znamená, že ve verzi 1.5.4 jsou zapracovány opravy Chyb, které se projevily ve verzi 1.5.3. Do Hotfix se zapracovávají obvykle Chyby s prioritou A, pokud není jejich oprava objednána v další verzi. Potom jsou tyto opravy Chyb dodávány s další verzí podle objednané frekvence verzování.
- 2.28 **Paušální (předplacená) hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory. Je levnější, ale nevyčerpané hodiny nejsou převoditelné. Při automatickém prodloužení smlouvy vzniká nárok na čerpání paušálních hodin v původně sjednaném rozsahu.
- 2.29 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Uživatelé na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.
- 2.30 **Provoz Aplikace na technologiích Poskytovatele** je služba, kterou si může v rámci Mimozáruční servisní podpory Uživatel objednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech Poskytovatele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou pamětí (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).
- 2.31 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
- 2.32 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
- 2.33 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
- 2.34 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
- 2.35 **Správa serveru** je služba, kterou poskytuje Poskytovatel Uživateli za ceníkovou cenu v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Poskytovatel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků, na kterých je instalovaná Aplikace, pokud není umístěno na technologiích





Poskytovatele. Jestliže je umožněn přístup na server třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmami jimi způsobené.

- 2.36 **Základní dohled** je prováděn Poskytovatelem v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění povinností vyplývajících z definice Základního dohledu resp. Správy serveru.
- 2.37 **Zálohování** je 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.
- 2.38 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek stanovena pro Poskytovatele **smluvní pokuta za den prodlení** v plnění podmínek servisní smlouvy ve výši 0,05 % z ceny servisní smlouvy. Recipročně je zpravidla stanovena stejná smluvní pokuta Uživateli při prodlení v dohodnutých platbách. Uživatel však může zvolit vyšší penalizaci. Specificky je vhodné tuto možnost využít u aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro Uživatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky. V případě, že bude Uživatel požadovat penalizaci vyšší než 0,05% z ceny servisní smlouvy, je toto navýšení penalizace zpoplatněno a navyšuje cenu servisní smlouvy.

### III. KLASIFIKACE INCIDENTU

---

- 3.1 Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem Uživatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku JIRA nebo osobně. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Poskytovatele. O této změně musí být Uživatel informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).
- 3.2 Uživatel provede primární klasifikaci typem Incidentu a jeho prioritou (viz dále).
- 3.2.1 Změnu typu Incidentu je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
- 3.2.2 Pro přeřazení Incidentu z kategorie Chyby s vysokou prioritou do kategorie Chyby s nízkou prioritou Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
- 3.2.3 Uživatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertízu složitosti Chyby a tuto zaslat Poskytovateli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.



### 3.3 Typy Incidentů

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

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

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

### 3.4 Priority Incidentů

3.4.1 Priorita Incidentu je klasifikací Incidentu, od které je odvislé Zahájení prací a Odstranění chyby.

Kategorie Chyby pro ZP	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
A – závažná a provoz omezující Chyba	Vysoká	Vážná Vada způsobená Poskytovatelem navozující stav, kdy v DMS něm není možné provádět žádné úkony, a to i v úrovni prohlížení dat a Odběratel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky). Jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce DMS, a tyto funkce nejde obejít náhradním způsobem, nebo je nutné přikročit ke komplikovaným a nákladným řešením mimo systém.
B – Chyba neohrožující chod DMS, jen částečně uživatelé	Střední	Střední Chyba způsobená Poskytovatelem, kdy určitá funkcionality APV pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracnosti.
C – Chyba neohrožuje chod DMS, ani výrazně práci uživatelů	Nízká	Nezávažná Chyba, kdy některá z funkcionalit DMS není plně činná podle představ Odběratele/Uživatelé, avšak tento stav nemá žádný, nebo jen zanedbatelný dopad na provoz DMS Odběratele.

## IV. ZÁLOHOVÁNÍ

---

- 4.1 Poskytování služby Zálohování Uživateli je závislé na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytovatel standardně zálohování dat a Aplikací neprovádí, vyjma:
- 4.1.1 Poskytovatel provádí zálohování dat a Aplikací 1x denně v případě, že jsou umístěny na Technologických Poskytovatele a Zálohování je sjednáno ve Smlouvě. Zálohy jsou uchovávány po dobu jednoho týdne na jiném odděleném serveru, než na kterém je umístěna Aplikace a data. Zálohy jsou Uživateli k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy Uživateli do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.
  - 4.1.2 Poskytovatel provádí Základní zálohování v rámci Správy serveru, pokud je sjednána ve Smlouvě. Poskytovatel zálohuje data a Aplikace 1x denně a záloha je ukládána na stejný server, na kterém běží Produkt a uchovávána po dobu jednoho týdne. Poskytovatel doporučuje Uživateli vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou Uživateli volně dostupné.
- 4.2 Pokud není zálohování zajišťováno Poskytovatelem je Uživatel 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 Poskytovatel na základě žádosti Uživatele schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se Uživatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

## V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

---

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Konzultace v telefonické, písemné formě nebo při osobní návštěvě, a to na základě požadavku. Požadavek musí obsahovat (obojí zajistí standardní mechanismy HelpDesku):
- 5.1.1 Jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci.
  - 5.1.2 Téma (předmět) Konzultace.
- 5.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Paušálních hodin, pokud jsou objednány).
- 5.3 Mezi konzultační služby jsou počítány Konzultace s uživateli v osobní, telefonické nebo elektronické formě. Do konzultačních služeb patří také řešení Incidentu primárně označeného jako Chyba, jehož příčina není v nefunkčnosti Aplikace, ale v neznalosti obsluhy nebo ve změně konfigurace technologického prostředí Uživatele nebo Informačních systémů třetích stran. Z hlediska dodržení smluvních lhůt bude Poskytovatel vždy jednat s cílem odstranit závadu bez ohledu na to, kde je předpokládána příčina. V případě, že příčina bude mimo Produkt, bude čas účtován jako konzultační služby a příslušný Incident v HelpDesku překlasifikován dle zásad uvedených výše (viz kapitola III. Této přílohy).

## VI. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

---

- 6.1 Školení zaměstnanců Uživatele na místě:
- 6.1.1 Školení zaměstnanců Uživatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci Uživatele současně).
  - 6.1.2 Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence.
  - 6.1.3 Školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání školení.
  - 6.1.4 Cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele). Školení si Uživatel může sjednat a předplatit již ve Smlouvě.



## Příloha č. 2 Servisní smlouvy: Specifikace DMS Alfresco

### I. FUNKCIONALITA V RÁMCI DMS ALFRESCO

---

- Datový typ „Předpis“ umístěný na složce opatřený definovanými metadaty.
- Proces seznamování uživatelů s předpisem (zobrazení předpisů v chytrých adresářích, forma seznámení prostřednictvím tlačítka).
- Vlastní verzovací systém s možností vytvoření nástupce předpisu, možnost vidět všechny verze předpisu na jednom místě.
- Vlastní systém pro automatickou Archivaci – DMS přesune předpis do definované struktury se změnou stavu.
- Automatické mazání předpisů – DMS automaticky smaže předpis po definovaném čase.
- Automatické nastavení oprávnění na úroveň „koordinátor“ uživateli uvedeným ve vlastnosti „Zpracovatel“.
- Import aktuálních předpisů. Vytvoření předpisů (složek) pomocí dodaného XML souboru s následným vložením konkrétních souborů pro vytvořené předpisy.