

Rámcová smlouva - Rozvoj a údržba aplikačního software pro ZČU – VERSO, OBD (2023)

uzavřená dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen o.z.)

Číslo smlouvy Poskytovatele: SS-008/23

Číslo smlouvy Objednatele: bude uvedeno v záznamu o uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb.

Smlouva je uzavřena na základě přímého zadání, tj. jako veřejná zakázka malého rozsahu zadávaná mimo režim zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“)

Smluvní strany

1) DERS Group s. r. o.

Zastoupená: xxxx

Se sídlem: Na křečku 365/5, 109 00 Praha 10 – Horní Měcholupy

Zapsaná v obch. rejstříku pod sp. zn. C205820 vedenou u Městského soudu v Praze

IČ: 27513149 DIČ: CZ27513149

(dále jen „Poskytovatel“)

2) Západočeská univerzita v Plzni

Zastoupená: Ing. Petrem Benešem, kvestorem

Se sídlem: Univerzitní 2732/8, 301 00 Plzeň

IČ: 49777513 DIČ: CZ49777513

(dále jen „Objednatel“)

(Poskytovatel a Objednatel každý jednotlivě dále také jen jako „Smluvní strana“ nebo společně jako „Smluvní strany“)

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit **servisní podporu a údržbu** (dále jen „Servis“) pro software, resp. moduly (dále také jen „Moduly“ nebo „Software“) dle Přílohy č. 2 a **rozvoj** těchto Modulů, popřípadě modulů nových (dále jen „Rozvoj“) a závazek Objednatele za tyto služby uhradit sjednanou cenu.
2. Servisem se rozumí následující činnosti:

HelpDesk – dle přílohy č. 1 Smlouvy
Databáze znalostí – dle přílohy č. 1 Smlouvy
Odstraňování chyb v aplikacích – pouze incidenty typu Chyba – viz příloha č. 1
Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá)
Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1
Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin

Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin
Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1
Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů)
Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze
Hotfix aktualizace
Aktualizace vyvolané změnou právních norem ČR
Výjezdní školení správců VERSO pro 2 osoby na 3 dny
Správa číselníků forem RIV, správa literárních forem pro OBD
Výjezdní školení správců OBD pro 4 osoby na 3 dny
8 konzultačních hodin

3. Rozvojem se rozumí služby spojené s vývojem a implementací změn či rozšiřujících funkcionalit systémů Objednatele:

Aktualizace Software – update
Aktualizace Software – upgrade
Rozšíření funkcionalit stávajícího Software
Dodání zcela nového Software
Poskytování uživatelských práv ke všem novým verzím Software – Licence
Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím Software
Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty (sw třetích stran) v potřebném rozsahu
Instalace a customizace nových verzí Software
Školení zaměstnanců Objednatele (nad rámec školení dle odst. 2)
Poskytování konzultačních a poradenských služeb nad rámec Servisních služeb
Analytické práce a vývojové práce vyjma oprav dat způsobených Chybou Software
Zakázková tvorba dokumentace
Konfigurace Software související s Rozvojem
Součinnost při obnově systémů po havárii technických prostředků Objednatele
Zálohování databází a aplikací, dat a Software
Správa databázového serveru, operačního systému, LAN a koncových stanic
Rozvoj Software dle potřeb dílčích složek Objednatele

4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servis průběžně pro celou dobu účinnosti této smlouvy dle požadavků Objednatele, a to v reakčních termínech uvedených v odstavci 2) tohoto článku a Příloze č. 1.
5. Lhůty uvedené odstavci 2) tohoto článku a Příloze č. 1 jsou pro Poskytovatele závazné za podmínky, že Objednatel umožní dálkový přístup pracovníkům Poskytovatele do informačního systému Objednatele.
6. Konkrétní specifikace funkcionality Software, ke kterému je poskytován Servis, vyplývá z licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionalita vytvořená na zakázku) uzavřených mezi Smluvními stranami.

7. V rámci Servisu jsou řešeny pouze Incidenty typu Chyba dle přílohy č. 1 této smlouvy. Další podmínky poskytování Servisu jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
8. Služby Rozvoje jsou zpoplatněny vlastní hodinovou sazbou a budou prováděny pouze na základě individuálně specifikovaných písemných objednávek. Objednávkám předchází nadefinování požadované služby Rozvoje (dále jen „zakázka“) dle čl. I odst. 3 vč. termínu dodání ze strany Poskytovatele a následné vytvoření cenové nabídky Poskytovatelem. Poskytovatel cenovou nabídku vytvoří ve lhůtě do 14 dnů ode dne přijetí definice zakázky, popřípadě kontaktuje Objednatele s požadavkem na upřesnění. V případě schválení cenové nabídky ze strany Objednatele bude na realizaci zakázky vytvořena ze strany Objednatele písemná objednávka, která je pro Poskytovatele závazná jejím doručením Poskytovateli.
9. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, aby mohl předmět této smlouvy řádně plnit.
10. Zahájení plnění předmětu této smlouvy započne ihned poté, co smlouva nabyde účinnosti.

II. Cena

1. Cena za Servis v rozsahu definovaném v čl. I. odst. 2 je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy. DPH bude účtována v souladu s platnými právními předpisy.
2. Cena za Servis bude fakturována čtvrtletně.
3. Sazba pro objednávky služeb Rozvoje a servis mimo rozsah dle čl. I. odst. 2 (dále jen „Nestandardní servis“) této smlouvy je stanovena na 1 500 Kč bez DPH za jednu člověkohodinu.
4. Maximální rozsah služeb Rozvoje či Nestandardního servisu je celkem 430 člověkohodin po dobu účinnosti smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel není na základě této smlouvy povinen objednat žádné služby Rozvoje nebo Nestandardního servisu.
5. Každá jednotlivá zakázka (Rozvoj či Nestandardní servis) bude po jejím provedení vyfakturována zvlášť. Poskytovatel je povinen na daňový doklad rozepsat předmět plnění dle vystavené Objednávky.
6. 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 dle této smlouvy a náležitosti stanovené pro daňový doklad ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Splatnost faktury bude 21 kalendářních dnů od vystavení faktury. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsána na účet Poskytovatele uvedený na příslušné faktuře.
7. Nesprávně nebo neúplně vyplněnou fakturu je Objednatel povinen vrátit Poskytovateli k opravě do 3 pracovních dnů po jejím obdržení. V takovém případě po tuto dobu neběží doba splatnosti faktury, po vystavení bezchybné faktury počíná běžet nová lhůta splatnosti.

III.

Práva a povinnosti stran

1. Práva a povinnosti Poskytovatele

- a. Poskytovatel se zavazuje, že bude předmět smlouvy plnit řádně a včas a že veškeré úkony prováděné z jeho strany a dodané služby podle této smlouvy budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu a že budou splňovat podmínky uvedené v této smlouvě týkající se předmětu smlouvy a jejích příloh.
- b. Poskytovatel se zavazuje, že bude zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se při plnění předmětu smlouvy setká a že bude vždy postupovat tak, aby bezpečnost a důvěrnost všech dat poskytnutých mu Objednatelem byla zachována. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této smlouvy.
- c. Poskytovatel se zavazuje, že pro případ, kdy jeho zaměstnanci budou plnění předmětu smlouvy poskytovat na pracovištích Objednatele, budou dodržovat vnitřní normy a vnitřní předpisy Objednatele, se kterými je Objednatel seznámí.
- d. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku na všechny dodávky a služby v délce 12 měsíců. Záruční doba běží od protokolárního předání předmětu smlouvy, resp. Objednávky jako celku či předání jednotlivých částí předmětu smlouvy, resp. Objednávky pro každou tuto část samostatně. Záruka se nevztahuje na případy, kdy vada byla způsobena:
 - i. z důvodu průkazně zkreslených informací ze strany Objednatele předaných Objednatelem při uzavření této smlouvy či v průběhu plnění smlouvy, resp. Objednávky, nebo
 - ii. použitím hardwarových a softwarových prostředků nevyhovujících doporučení Poskytovatele, nebo
 - iii. úpravami realizovanými Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravy písemně schválené Poskytovatelem nebo
 - iv. změnou funkcionality či konfigurace použitých či jinak napojených hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) prostředků třetích stran, pokud toto nebylo dříve písemně odsouhlaseno Poskytovatelem.
- e. Poskytovatel neodpovídá za poruchy způsobené třetí stranou nebo událostí, za kterou třetí strana odpovídá, nebo za poruchy způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 odst. 2 o.z.
- f. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené selháním předmětu smlouvy, pokud k němu došlo působením třetích osob, jimž umožní Objednatel přístup, nedbalostí Objednatele či používáním předmětu smlouvy způsobem, pro který předmět smlouvy není určen.
- g. Poskytovatel se zavazuje zřídit přístupy vybraným zaměstnancům Objednatele do HelpDesku do 5 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy na základě poskytnutých údajů od Objednavatele.
- h. Poskytovatel prohlašuje, že při plnění předmětu smlouvy bude postupovat v souladu s mezinárodním standardem ISO 27001 Management bezpečnosti informací.
- i. Poskytovatel neodpovídá za zálohování software a dat a ani za případnou škodu vzniklou v důsledku neprovádění záloh. Poskytovatel se však zavazuje poskytnout

Objednateli potřebnou součinnost pro zajištění zálohování včetně realizace testů obnovy.

2. Práva a povinnosti Objednatele

- a. Objednatel není povinen podle této smlouvy objednat žádné služby a dodávky. Objednatel má právo objednávat služby a dodávky do maximálního sjednaného rozsahu a za sjednané ceny.
- b. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit Poskytovateli za Servis a Rozvoj cenu uvedenou v čl. II. této smlouvy.
- c. Pro úspěšný průběh realizace předmětu smlouvy se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Poskytovatele. Součinnost Objednatele zahrnuje zejména:
 - i. spolupráci na řízení prací, jmenování manažera projektu, případně i klíčového uživatele (konzultanta) s pravomocí rozhodovat ve všech záležitostech týkajících se této smlouvy, odbornou kompetencí a přiměřenou pravidelnou časovou dispozicí dle dohody zástupců obou Smluvních stran,
 - ii. zajištění kompletní technické a uživatelské dokumentace HW a SW prostředků Objednatele a třetích stran potřebných pro řádné plnění ze strany Poskytovatele,
 - iii. vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele pro všechny úkony předpokládané touto smlouvou nebo s ní související,
 - iv. umožnění konzultací s budoucími faktickými uživateli a administrátory software u Objednatele,
 - v. spolupráci na přípravě testovacích scénářů a provádění a vyhodnocení testů,
 - vi. organizační a technické zabezpečení školení (nad rámec školení dle čl. I. odst. 2 této smlouvy) faktických uživatelů a zajištění jejich účasti na tomto školení,
 - vii. spolupráci při předání a akceptaci předmětu smlouvy dle článku VI. této smlouvy.
- d. Objednatel se zavazuje přidělit přístupová práva do systému podle skutečných potřeb Poskytovatele.
- e. Objednatel se zavazuje provádět zálohování databáze a software způsobem a na takovém místě, že i v případě úplného zničení technického vybavení provozních serverů bude možno provést rekonstrukci databáze a Software do poslední provedené zálohy. Práce na straně Poskytovatele související s nedodržením ustanovení tohoto odstavce, budou samostatně účtovány Objednateli dle sazby čl. II. odst. 4.
- f. Objednatel se zavazuje provádět hlášení chyb výlučně prostřednictvím HelpDesk (viz Příloha č. 1), který provozuje Poskytovatel. Objednatel se zavazuje Poskytovateli do 3 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy nahlásit potřebné údaje o vybraných zaměstnancích Objednatele, kteří budou mít do HelpDesk přístup. V případě potřeby vytvoření dalších přístupů pro další pracovníky Objednatele, bude toto sděleno přes aplikaci JIRA jako úkol.

- g. Objednatel se zavazuje provádět provoz a údržbu veškerého technického vybavení (servery včetně operačních systémů, zálohovacích zařízení, koncové stanice a další) a sítě.
 - h. Objednatel se zavazuje, že zajistí vzdálený přístup všem odpovědným pracovníkům Poskytovatele pro potřeby plnění této smlouvy. Pokud nebude zajištěn přímý přístup ze sítě Poskytovatele (bude využit např. prostředek VPN), negarantuje Poskytovatel okamžitou reakci a dodržení lhůt uvedených čl. I. odst. 2 této smlouvy a Objednatel nemá nárok na uplatnění sankcí dle čl. VIII., jelikož se jedná o překážky vzniklé na straně Objednatele.
3. Pro řádné plnění díla se Smluvní strany dohodly, že bude udržováno stávající validační/testovací prostředí HW + SW, které bude svými vlastnostmi a nastavením odpovídat produkčnímu prostředí, na kterém bude Objednatel Software provozovat. Na jeho údržbě se budou podílet obě strany.

IV.

Spolupráce stran

- 1. K úkonům vedoucím ke změně této smlouvy, kterou tato smlouva výslovně nepředjímá, nebo jejímu ukončení, jsou oprávněni jen zástupci stran uvedení v hlavičce této smlouvy, nebo její statutární orgán či jím zmocněná osoba.
- 2. Každá ze Smluvních stran tímto jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „MP“), který ji bude výlučně zastupovat při jednání o smluvních, obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy, resp. Objednávce. MP ke dni uzavření této smlouvy jsou:
 - a) Manažer projektu za Objednatele: xxxx
 - b) Manažer projektu za Poskytovatele: xxxx
- 3. MP na straně Objednatele i Poskytovatele jsou oprávněni předávat/přebírat a akceptovat provedená plnění, jednat o změnách smluvních podmínek ve smyslu posunu termínů a změny ceny v souvislosti se změnou požadavků na předmět plnění.
- 4. Smluvní strany jsou oprávněny změnit své MP. Taková změna je vůči druhé Smluvní straně účinná nejdříve 3 pracovní dny po jejím písemném oznámení druhé Smluvní straně.
- 5. MP je oprávněn oznámit písemně druhé Smluvní straně svého zástupce, který bude Smluvní stranu zejm. v době jeho nepřítomnosti v rozsahu oprávnění MP zastupovat.
- 6. MP je dále oprávněn oznámit písemně druhé Smluvní straně kontaktní osoby a údaje pro řešení dílčích požadavků, resp. poskytování běžného servisu.

V.

Komunikace stran

- 1. Smluvní strany spolu budou komunikovat:
 - a. V běžných záležitostech elektronickou poštou, telefonicky či osobně prostřednictvím Manažerů projektu či jimi určených kontaktních osob. Pro případy související s řízením a realizací Objednávky (zápisy z jednání, úkoly vzniklé z jednání, testování, hlášení chyb, požadavků apod.) a pro poskytování služeb Rozvoje a Nestandardního

servisu (hlášení chyb, požadavků, dotazů atp.) pak prostřednictvím internetové aplikace JIRA (HelpDesk).

- b. V oficiálních záležitostech, především pak v případech nepředvídané změny či ukončení této smlouvy, písemně poštou na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy a elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky Smluvních stran.
2. Oznámení zaslaná poštou nebo do datové schránky či elektronicky s uznávaným elektronickým podpisem se považují za doručená nejpozději třetí den po jejich prokazatelném odeslání.

VI.

Přejímací postupy

1. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli předmět plnění určený k akceptaci nebo jeho doplnění či úpravu nejpozději v termínech stanovených v této smlouvě, resp. Objednávce v místě sídla Objednatele a Objednatel se zavazuje převzít předmět plnění k akceptaci v souladu s pravidly a v termínech sjednaných v této smlouvě, resp. Objednávce. Poskytovatel je oprávněn předat předmět plnění i před sjednaným termínem a Objednatel se zavazuje takové plnění převzít.
2. Poskytovatel je povinen vyzvat Objednatele nejméně 2 pracovní dny předem k převzetí předmětu plnění.
3. O převzetí předmětu plnění a akceptačním řízení bude pořízen písemný protokol, a to protokol akceptační. Protokol bude podepsán Manažery projektu obou smluvních stran.
4. Objednatel stvrdí převzetí předmětu plnění podpisem předávacího protokolu, v němž bude uveden seznam předávaných částí předmětu plnění, dokumentů a potvrzení, že byla předvedena funkčnost a kompletnost předávaného předmětu plnění, a bude uveden datum zahájení akceptačního řízení. Dnem podpisu předávacího protokolu začíná běžet akceptační lhůta, která trvá 10 pracovních dnů (dále jen „Akceptační lhůta“).
5. V rámci akceptačního řízení je Objednatel povinen přezkoumat, zda předaný předmět plnění (dále jen „Předmět akceptace“) splňuje požadavky specifikované v této smlouvě, resp. Objednávce (dále jen „Závazné požadavky“).
6. Objednatel akceptuje Předmět akceptace, bude-li v souladu se Závaznými požadavky a nebude-li vykazovat vady a nedodělky. Výsledek přezkoumání shody Předmětu akceptace se Závaznými požadavky je Objednatel povinen zaznamenat do Akceptačního protokolu. V případě, že Předmět akceptace vykazuje vady a nedodělky, Objednatel tyto zaneše do Akceptačního protokolu tak, že uvede, kterého konkrétního požadavku se vada nebo nedodělek týká (jednoznačným odkazem na požadavek nebo jeho kompletním přepisem), a stručný popis důvodu neshody Předmětu akceptace se Závaznými požadavky (dále jen „Neshoda s požadavky“). Důvod Neshody s požadavky musí být konkrétní, formulace „požadavek nesplněn“ nebo jí obdobná se nepovažuje za Neshodu s požadavky.

7. Nejpozději v den ukončení Akceptační lhůty předá Objednatel Poskytovateli Akceptační protokol, ve kterém uvede výsledek přezkoumání v jednom ze tří možných stavů: „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“.
8. Stav „Akceptováno“ znamená, že Předmět akceptace je řádně akceptován Objednatelem bez vad a nedodělků a uvolněn do provozu u Objednatele. „Akceptováno s výhradami“ znamená, že Předmět akceptace je řádně akceptován Objednatelem a uvolněn do provozu u Objednatele, ale Poskytovatel je povinen odstranit uvedené Neshody s požadavky ve lhůtě 25 pracovních dnů (dále jen „Opravná lhůta“). „Neakceptováno“ znamená, že Předmět akceptace není uvolněn do provozu u Objednatele a Poskytovatel je povinen opravit uvedené Neshody s požadavky v Opravné lhůtě, která nesmí být kratší než 15 kalendářních dnů. V případě, že je akceptační řízení uzavřeno stavy Neakceptováno nebo Akceptováno s výhradami, je povinen Objednatel uvést konkrétní Neshody s požadavky.
9. Smluvní strany se dohodly, že platí, že Předmět akceptace splňuje všechny požadavky uvedené v rámci Závazných požadavků, které nejsou uvedeny v Akceptačním protokolu jako Neshody s požadavky. Požadavky, které Předmět akceptace splňuje, se dále označují jako „Shodné požadavky“.
10. Poskytovatel se zavazuje odstranit všechny Neshody s požadavky v Opravné lhůtě. Nebude-li Poskytovatel souhlasit s Objednatelem popsány Neshodami s požadavky, není povinen Neshody s požadavky v Opravné lhůtě odstranit. V takovém případě se smluvní strany zavazují, že zahájí jednání za účelem vyjasnění sporných stanovisek a dosažení shody ohledně vytčených nedostatků. Nebude-li mezi stranami spor vyřešen, zavazuje se každá ze Smluvních stran zajistit na své náklady zpracování znaleckého posudku znalcem vybraným ze seznamu znalců vedeného Krajským soudem k otázce posouzení oprávněnosti Objednatelem vytčených Neshod s požadavky. Smluvní strany se zavazují postupovat podle závěrů zpracovaných znaleckých posudků, budou-li tyto ve shodě.
11. Opravený Předmět akceptace předá Poskytovatel v Opravné lhůtě opětovně Objednateli do následného akceptačního řízení. V následných akceptačních řízeních již nejsou Objednatelem přezkoumávány Shodné požadavky. To znamená, že Objednatel posuzuje pouze ty požadavky, u nichž byla stanovena v předchozích akceptačních řízeních Neshoda s požadavky a tato byla protokolárně zdokumentována v Akceptačním protokolu. Pokud se proto bude jakákoliv výhrada Objednatele týkat Shodného požadavku, k takové výhradě se nepřihlíží, považuje se za neuplatněnou a nebude na ni Poskytovatelem nijak reagováno v rámci akceptačního řízení. Pokud však došlo k takové změně Předmětu akceptace, která může mít vliv i na Shodné požadavky, mohou být v akceptačním řízení Objednatelem přezkoumávány i Shodné požadavky a činěny k nim výhrady.
12. Změnové řízení se týká změn Závazných požadavků a úpravy Předmětu akceptace do doby jeho akceptace. Poskytovatel se zavazuje zpracovat změny Závazných požadavků nebo změny Předmětu akceptace na základě změnového řízení. V rámci změnového řízení bude mezi Smluvními stranami dohodnuta cena a termín realizace změny. Změna je realizována na základě písemné Objednávky Objednatele potvrzené Poskytovatelem. Již akceptované Dílo je možno změnit jen na základě nové Objednávky.

13. Dnem podpisu Akceptačního protokolu ve stavu Akceptováno, přechází nebezpečí škody na předmětu plnění na Objednatele a začíná běžet sjednaná záruční doba.
14. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí odchylka v kvalitě, rozsahu nebo parametrech předmětu plnění stanovených Závaznými požadavky. Nedodělkem se rozumí nedokončená práce oproti Závazným požadavkům.
15. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení ceny předmětu plnění po podpisu akceptačního protokolu s výsledkem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradami.

VII.

Autorská práva k dílu

1. Cílem sledovaným ustanoveními tohoto čl. smlouvy je vyloučení proprietárního uzamčení (tzv. vendor lock-in) Software/Modulů, tj. taková úprava smluvních vztahů s Poskytovatelem, jejímž výsledkem bude možnost Objednatele zajišťovat po ukončení účinnosti této smlouvy budoucí rozvoj a servis Software/Modulů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy (případně i nového Software/Modulů, poskytnutých Poskytovatelem Objednateli na základě této smlouvy) samostatně popř. jím vybranou (v souladu s pravidly zadávání veřejných zakázek) třetí stranou.
2. Předmětem těchto licenčních ustanovení je za účelem naplnění výše uvedeného cíle zejm. bezúplatné udělení licenčních oprávnění Objednateli a bezúplatné poskytnutí zdrojových kódů k Software/Modulům včetně aktuální kompletní programátorské, uživatelské, administrátorské, provozní a bezpečnostní dokumentace (dále jen „Dokumentace“) každého Software/Modulu, jež má Poskytovatel k dispozici a jejich bezúplatná aktualizace v případě, že v souladu s touto smlouvou dojde k aktualizaci či úpravě Software/Modulu.
3. Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění (licenci) k výkonu práva užívat Software/Moduly uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, která mají charakter autorského díla, přičemž popis a podmínky licence je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje do 30 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy poskytnout Objednateli zdrojové kódy Software/Modulů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy, včetně kompletní Dokumentace na adekvátním nosiči dat (o předání zdrojových kódů a dokumentace bude mezi smluvními stranami sepsán a podepsán předávací protokol).
5. Poskytovatel se zavazuje udělit Objednateli licenci a poskytnout zdrojové kódy a kompletní Dokumentaci obdobně jako podle odst. 1 a odst. 2 ke každému novému Software/Modulu, který bude případně Poskytovatelem Objednateli poskytnut na základě této smlouvy (tj. např. na základě Objednávky či dodatku k této smlouvě), přičemž licence v rozsahu přílohy č. 3 této smlouvy bude Objednateli udělena od okamžiku implementace Software/Modulu, zdrojové kódy a kompletní Dokumentace bude Objednateli poskytnuta do 30 dnů od implementace Software/Modulu u Objednatele.
6. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout aktuální zdrojové kódy a aktuální kompletní či změnovou Dokumentaci každého Software/Modulu, který bude na základě této smlouvy

Poskytovatelem upraven či aktualizován, a to do 30 dnů od implementace změn u Objednatele.

7. Konkrétní způsob, forma a čas předání zdrojových kódů a Dokumentace po dobu účinnosti této smlouvy bude zajištěno prostřednictvím vzdáleného přístupu do systému správy verzí Poskytovatele přístupného na <https://git.ders.cz>, pokud nebude MP Smluvních stran dohodnuto jinak.
8. Předání přístupových údajů do systému správy verzí Poskytovatele Objednateli bude zachyceno v předávacím protokolu potvrzeném MP Smluvních stran.
9. Po ukončení účinnosti této smlouvy proběhne na výzvu Objednatele předání zdrojových kódů a Dokumentace Objednateli na fyzickém nosiči, které bude zachyceno v předávacím protokolu potvrzeném MP Smluvních stran.
10. V případě prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli povinnosti dle tohoto čl. smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení.

VIII. Sankce

1. Poskytovatel se zavazuje pro případ prodlení s plněním předmětu této Smlouvy (např. nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento výraz definován v čl. I. a Tabulce 1 Přílohy č. 1 této smlouvy) uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každý i započatý den prodlení, pokud je lhůta stanovena ve dnech, nebo za každou i započatou hodinu prodlení je-li lhůta stanovena v hodinách.
2. Poskytovatel se zavazuje pro případ prodlení s plněním Služeb rozvoje na základě Objednávky dle této smlouvy uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny dotčené Objednávky bez DPH za každý i započatý den prodlení.
3. Poskytovatel se zavazuje pro případ prodlení s odstraněním Neshod s požadavky v Opravné lhůtě uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny dotčené Objednávky bez DPH za každý i započatý den prodlení.
4. Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu ve stanoveném termínu. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
5. Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování povinné Smluvní straně.
6. Ustanovením o smluvních pokutách v této smlouvě ani jejich zaplacením nejsou dotčeny nároky na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje.

IX. Důvěrné informace a mlčenlivost

1. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze Smluvních stran uveřejněné a které se týkají této smlouvy, jejího plnění a informace obsažené v informačních systémech Objednatele. Dále se považují za

informace důvěrného charakteru takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze Smluvních stran označeny.

2. Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Poskytovatel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu 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. Poskytovatel se pro tyto účely zavazuje uzavřít s Objednatelem zpracovatelskou smlouvu, pokud již taková smlouva není mezi Smluvními stranami uzavřena a současně zajistit její účinnost po celou dobu účinnosti této smlouvy.
3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v tomto článku výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany se tímto zavazují, že podniknou všechny kroky k zabezpečení utajení těchto informací.
4. Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé Smluvní strany, její obchodní tajemství, obchodní značky a ochranné známky.
5. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámí v průběhu plnění předmětu této smlouvy.
6. Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací a zachování mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.
7. Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze Smluvních stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.

X.

Zánik smlouvy

1. Tato smlouva zaniká uplynutím doby, na kterou byla sjednána.
2. Dále pak může tato smlouva zaniknout:
 - a. písemnou dohodou stran;
 - b. odstoupením od smlouvy Objednatelem nebo Poskytovatelem v případě podstatného porušení některého ujednání této smlouvy druhou Smluvní stranou, pokud na toto porušení příslušná Smluvní strana písemně upozorní druhou Smluvní stranu a porušující Smluvní strana do 20 kalendářních dnů neodstraní vzniklé porušení. Po marném uplynutí dodatečně poskytnuté lhůty je smlouva v tomto případě ukončena dnem prokazatelného doručení písemného sdělení o odstoupení od smlouvy druhé Smluvní straně;
 - c. jednostranným odstoupením ze strany Objednatele, a to v případě, že bude Poskytovatel v úpadku, a to i skrytém. V tomto případě může Objednatel využít zdrojové kódy dle ustanovení čl. VII. odst. 6 a 7 této smlouvy.
3. V případě zániku smlouvy jsou strany povinny vrátit si podklady či jiné materiály poskytnuté v souvislosti s touto smlouvou.

4. V případě předčasného ukončení smlouvy připraví Poskytovatel vyúčtování služeb plnění služeb Rozvoje či Nestandardního servisu za období od posledního čtvrtletního vyúčtování do doby ukončení smlouvy a vystaví fakturu. V případě Servisu uhradí Objednatel poměrnou část sjednané ceny předmětu plnění ke dni ukončení smlouvy.

XI. Exit plán

1. V případě jakéhokoli ukončení účinnosti této smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě veškerou dohodnutou součinnost, Dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním servisu Software/Modulů obdobného Servisu dle této smlouvy na Objednatele a/nebo nového dodavatele, exporty veškerých dat s vyčerpávajícími popisy (dále jen „Služby exitu“), a to za podmínek definovaných v příloze č. 4 této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v dohodnutém rozsahu, který je po něm možno spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností (servisu Software/Modulů) Objednatelem či Objednatelem určenou třetí osobou, maximálně však po dobu dvou (2) měsíců.
2. Poskytovateli náleží za provedení služeb souvisejících s plněním „Exit plánu“ dle odst. 1.3 bodu 1.3.2 Přílohy č. 4 této smlouvy a migrace dat dle odst. 3.1 Přílohy č. 4 této smlouvy odměna obdobně jako při poskytování Nestandardního servisu snižená o 10 %.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této Smlouvy a že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn vykonávat majetková práva k software, jehož poskytnutí je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě rozmnoženiny.
3. Objednatel prohlašuje, že pokud budou zejména v rámci implementace a ostatních souvisejících činností shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí pře zahájením prací potřebný souhlas těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů.
4. Smlouva je uzavřena dnem podpisu poslední smluvní strany a nabývá účinnosti dne 1. dubna 2023, nebo dnem uveřejnění této smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), dojde-li k uveřejnění po 1. 4. 2023.
5. Účinnost této smlouvy končí dne 31. 3. 2024.
6. Objednatel tuto smlouvu uveřejní v registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva bude Objednatelem uveřejněna v kompletní podobě s výjimkou osobních údajů třetích osob.

8. Nebude-li tato smlouva zveřejněna v souladu s ust. § 5 zák. č. 340/2015 Sb. Objednatelem nejpozději do jednoho měsíce po jejím uzavření, je Poskytovatel povinen tuto smlouvu uveřejnit v souladu s § 5 zák. č. 340/2015 Sb. nejpozději do 3 měsíců od jejího uzavření.
9. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, s uznávanými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran.

Nedílnou součástí této smlouvy tvoří jako přílohy smlouvy:

Příloha č. 1: Servisní podmínky

Příloha č. 2: Seznam modulů podléhajících servisu a údržbě

Příloha č. 3: Licence

Příloha č. 4: Exit plán

Poskytovatel:

Dne: (viz elektronický podpis)

DERS Group s.r.o.

xxxx

xxxx

Objednatel

Dne: (viz elektronický podpis)

Západočeská univerzita v Plzni

Ing. Petr Beneš

kvestor

Příloha č. 1: Servisní podmínky

I.

Terminologie

Software: pro účely této smlouvy se pojmem Software rozumí integrovaný informační systém založený na platformě modulů dle Přílohy č. 2 napojený na další systémy Objednatele (např. ekonomický systém atd.) a jejich technická zhodnocení provedená v rámci integrace do informačního systému Objednatele pro zpracování agend Objednatele na všech jeho součástech. Jedná se především o:

- elektronizaci provozních agend,
- elektronizaci agend související s vědou a výzkumem.

HelpDesk: je aplikace Poskytovatele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky) vzniklých v rámci používání Software, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk Poskytovatele je provozován prostřednictvím JIRA na <https://jira.ders.cz> a je Objednateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.

Databáze znalostí: je aplikace Poskytovatele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Software a spolupráce Objednatele a Poskytovatele. Databáze znalostí je Objednateli dostupná na <https://wiki.ders.cz> 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.

Incident: je záznam v HelpDesk různého typu (viz dále) týkající se dodaného Software či souvisejících služeb.

Klasifikace Incidentu: je ohodnocení Incidentu pořizujícím zaměstnancem Objednatele pomocí typu a priority.

Typ Incidentu: jedná se o základní klasifikaci incidentu – viz článek 2 této přílohy.

Priority Incidentu: Priorita klasifikuje Incident, od níže je odvislá RD a DOZ – viz článek 2 této přílohy

Dostupnost: je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i Software; dostupnost se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. Dostupnost je dána počtem dní v týdnu a počtem hodin v každém dni. Zapisuje se jako Počet hodin v týdnu x Počet hodin v každém dni. **Například** dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci Poskytovatele jsou Objednateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.

Chyba: je typ Incidentu znamenající poruchu/závadu Software.

Reakční doba (RD): je lhůta, do které bude Objednatel informován o zahájení jednání Poskytovatele směřujícího k vyřešení Incidentu typu Chyba. Reakční doba je odvislá od priority (závažnosti) Chyby. Pro RD jsou uvažovány dvě skupiny Chyb – Chyby s vysokou prioritou (blocker a critical) a Chyby s nízkou prioritou (major, minor a trivial), přičemž kategorie Chyby s vysokou prioritou mají v zásadě kratší RD. Začátek reakční doby je stanoven přijetím Hlášení Incidentu, které se v případě použití HelpDesku rovná automaticky zaznamenanému datu a času vzniku Incidentu (tyto údaje jsou

snadno dostupné i pro Objednatele). Reakční doba se vztahuje k Dostupnosti, která je definována výše. **Příklad výpočtu RD:** Nahlášení Incidentu ve 14:00, smluvní Dostupnost je 8x5 (8:00 – 16:00), smluvní RD 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou, Poskytovatel musí reagovat nejpozději do 14:00 druhého pracovního dne.

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 Závady začíná běžet/počítat se až od okamžiku potvrzení její reprodukovatelnosti Operátorem HelpDesku Poskytovatele, který ověří, že incident obsahuje všechny **Povinné náležitosti**, jak je definováno v čl. II. odst. 4. této přílohy. V případě, že Uživatel neuvedl Povinné náležitosti při zadávání Incidentu, považuje se Chyba za nereprodukovatelnou. Operátor HD na tuto skutečnost Uživatele upozorní prostřednictvím HD, a to v rámci termínu daného RD (Reakční dobou). Teprve po ověření, že Chyba je reprodukovatelná, resp. po doplnění Povinných náležitostí Uživatem, začíná běžet DOZ. **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.

Konzultace: je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Software a o informační podpoře procesů Objednatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Software.

Správce: je pracovník Objednatele pověřený rutinním udržováním Software v chodu, a který je oprávněný zastupovat Objednatele v jednáních o úpravách Software ovlivňující jeho činnost.

Dokumentace Software: je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Software. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Software, slovníček pojmů atd.

Verze Software: další verzi Software se rozumí Hotfix, Update a Upgrade Software.

Upgrade: je změna verze Software na první číselné pozici tj. upgrade verze 1.8 na verzi 2.0.

Update: je změna verze Software na prvním místě za desetinou tečkou, tj. update verze 1.4 na verzi 1.5.

Hotfix: je změna verze na třetí a nižší číselné pozici. Hotfix je vydáván vždy po opravě Chyb, tj. např. Hotfix verze 1.5.3 na verzi 1.5.4 znamená, že ve verzi 1.5.4 jsou zapracovány opravy Chyb, které se projeví ve verzi 1.5.3.

Zálohování: je provádění záložních kopií Software a dat.

II.

Klasifikace incidentu

1. Základní podmínky

- a) 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 Poskytovatele. 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).
- b) Objednatel provede primární klasifikaci **typem** Incidentu a jeho **prioritou** (viz dále).
- c) Změnu typu Incidentu je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
- d) Pro snížení priority Incidentu Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Software použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.

- e) Objednatel 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.

2. Typy Incidentů

- a) 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.

Tabulka 1: Typy Incidentů

Typ Incidentu	Popis
Chyba	Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Software. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Software resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo/Objednávce jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Objednatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Software. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Poskytovatele.*
Vylepšení	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality Software.
Nová funkce	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Software. Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále.
Příběh	Definice nové funkcionality Software z pohledu použití Objednatele (scénáře a způsoby použití).
FAQ (častý dotaz)	Incident nevyžadující žádný opravný zásah do Software tzn. jedná se o vlastnost Software nebo je Incident způsoben jinými důvody než na straně Poskytovatele/dodaného Software. 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.

*je součástí Servisních služeb. Neoznačené Typy Incidentu nejsou součástí Servisních služeb.

- b) 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 Software.

3. Priority Incidentů

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

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
Chyby s vysokou prioritou	Blocker	Blokuje práci (Software nebo modul nejde například vůbec spustit).
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Objednatele.
Chyby	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
s nízkou prioritou		nároků na Objednatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	Trivial	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

4. Povinné náležitosti

Hlášení Incidentu typu Chyby (= tiket v JIRA typu Chyba nebo Chyba-ST) musí vždy obsahovat body 1-7, jinak je chyba považována za nereprodukovatelnou:

1. **Datum a přesný čas vyvolání chyby**, pokud není Chyba snadno opakovatelná, tak alespoň přibližné určení (například "dnes ráno kolem osmé", "včera po druhé hodině" apod.), údaj je potřebný pro efektivní dohledávání v logu.
2. **URL konkrétní stránky**, na které byla Chyba objevena, pokud je irelevantní (například nejde o Chybu přímo v aplikaci), tak název/zkratka modulu/aplikace, číslo verze popřípadě jiné určení místa problému.
3. **Stručný popis** - v čem je hlavní problém, co přesně je Uživateli znemožněno, co Uživatel očekával a nedostal apod.
4. **Zdůvodněný návrh priority řešení** - s ohledem na dopady, který Chyba vyvolala (dle množství zasažených Uživatelů, klíčových procesů, navázaných integrací apod.).
5. Popis činnosti Uživatele před zjištěním Chyby a **přesné kroky**, která vedly k vyvolání Chyby pro zajištění reprodukovatelnosti.
6. **Závislosti a kontexty**: zda se Chyba projevuje jen jednomu konkrétnímu Uživateli, na jednom konkrétním záznamu nebo na všech apod.
7. Přesné znění chybového hlášení (pokud existuje) - lze nahradit i screenshotem, viz dále.
8. Snímek obrazovky (screenshot) názorně demonstrující hlavní problém.
9. Výpis chybového logu, pokud je Uživateli, který Chybu vyvolal, k dispozici.
10. Případné další okolnosti zjištění/vzniku Chyby (např. výpadek sítě apod.).

5. Zálohování

- a) Servisní služby neobsahují zálohování dat a Software.
- b) Objednatel je povinen zajistit Zálohování dat a Software svépomocí, popř. třetí stranou tak, aby v případě havárie a/nebo výpadku jakékoliv části Software a/nebo hardware byl Poskytovatel na základě žádosti Objednatele schopen obnovit provoz Software. Zároveň se Objednatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

6. Konzultační služby

- a) Poskytovatel 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):

- jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
 - téma (předmět) Konzultace
- b) Objednatel má v rámci Servisu k dispozici 8 Konzultačních hodin, po jejich vyčerpání jsou účtovány dle ceny sjednané ve smlouvě pro služby Rozvoje.
- c) 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 Poskytovatel vždy jednat s cílem odstranit závadu bez ohledu na to, kde je předpokládána příčina. V případě, že příčina bude mimo Software, informuje o této skutečnosti Objednatele bez zbytečného odkladu, příslušný Incident v HelpDesku překlasifikuje dle zásad uvedených v čl. II této přílohy a následně bude postupovat v souladu s postupem objednávání služeb Rozvoje dle čl. I odst. 8 této smlouvy.

III.

Přístup na HelpDesk

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

IV.

Přístup do Databáze znalostí

- 1) Poskytovatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Objednatele přístup do své Databáze znalostí na <https://wiki.ders.cz> s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně smlouvy). Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
- a. Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Objednatele,
 - b. Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem;
 - c. Dokumentace Software je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf);
 - d. možnost komentování článků s využitím vláknové technologie – spojení výhod diskuzního fóra a publikačního systému.
- 2) Přístup bude zřízen na základě žádosti Objednatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.

- 3) Veškerá standardní dokumentace a veškeré standardní manuály k předmětu plnění jsou Poskytovatelem uveřejňovány prostřednictvím Databáze znalostí na adrese <https://wiki.ders.cz>, která je Objednateli přístupná, a integrovány do Software. Na základě Objednávky Objednatele lze standardní dokumentaci a manuály specificky upravit dle jeho požadavků, jedná se však o službu Rozvoje (viz čl. I odst. 2 smlouvy), která je samostatně zpoplatněna a i další práce odvozené od specificky upravené dokumentace či manuálů (např. aktualizace, doplnění atp.) jsou samostatně účtovány. Vždy je směrodatná dokumentace uveřejněná v Databázi znalostí a dočasná neaktuálnost specifické dokumentace či manuálů není považována za nekvalitu.

V.

Školení uživatelů

- 1) Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní školení pro správce Objednatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném Poskytovatelem. Toto školení je organizováno pro zástupce všech zákazníků využívajících systémy dle Přílohy č. 2.
- 2) Třídní školení pro správce nad rámec školení poskytnutého v rozsahu služeb servisu a údržby dle čl. I odst. 3 smlouvy si Objednatel může sjednat a předplatit ve smlouvě. Cena školení je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele).

VI.

Doplňkové služby pro moduly OBD

- 1) Níže uvedené služby v rámci Servisu:
 - a. Výjezdní školení správců OBD: Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní setkání pro správce Objednatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném. Mj. je diskutována problematika vykazování do RIV. Školení může být spojeno s konferencí pro odbornou veřejnost zaměřenou na problematiku vykazování a hodnocení výstupů vědy a výzkumu.
 - b. Správa číselníků forem RIV, správa literárních forem: Správa a kontrola literárních forem odevzdávaných do RIV.

Příloha č. 2 Seznam modulů podléhajících servisu a údržbě

Základní služby mimozáruční servisní podpory SW/Modul	Oborový modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo Objednávka	Cena za 1 rok v Kč bez DPH	Cena za 1 rok v Kč s DPH
VERSO (AS, redakční systém, Framework, detaily osoby a pracovišť, mimograntová smluvní spolupráce, investiční akce a rozvoj, VERSO – MIS – VS)	VERSO	0307 – 2001/148-1	40 739 Kč	49 294 Kč
Úprava MIS, integrace	VERSO	0307-2001/148-2	25 134 Kč	30 412 Kč
Centrální registr	VERSO	0407-2001/148-3	27 437 Kč	33 199 Kč
Registr interních směrnic s webovým přístupem (Legislativa)	VERSO	RS z 1.10.2004	34 524 Kč	41 773 Kč
Úprava MIS – Ekonomika a Personalistika – rozборы na úrovni kateder	VERSO	RS z 1.10.2004	13 809 Kč	16 709 Kč
VERSO – Kontakty	VERSO	Obj. č. 9022/0013/07	25 515 Kč	30 873 Kč
VERSO – Tvorba rozpočtu	VERSO	Obj. č. 9822/0010/11	121 177 Kč	146 624 Kč
VERSO – IGA (Interní grantová agentura)	VAVAI	OBJ. č. 9022/0007/09	120 764 Kč	146 124 Kč
VERSO – GaP	VAVAI	Obj. č. 9822/003/10	106 954 Kč	129 414 Kč
VERSO PRZ (rozpočet osobních nákladů)	ISVAVP I	SML 9800/0049/13	51 739 Kč	62 604 Kč
VERSO SZ (zpracování podzakázek v rámci procesu doplňkové činnosti a smluvního výzkumu)	ISVAVP I	SML 9800/0049/13	51 739 Kč	62 604 Kč
VERSO RAV (evidence přístrojů a rezervace zdrojů)	ISVAVP I	SML 9800/0049/13	51 739 Kč	62 604 Kč
OBD v. 3.0	VAVAI	Obj. ze dne 22.12.2008	192 779 Kč	233 263 Kč
OBD Report	VAVAI	Obj. ze dne 22.12.2008	27 288 Kč	33 018 Kč
OBD Statistic	VAVAI	Obj. ze dne 22.12.2008	23 352 Kč	28 256 Kč
VERSO PDV	VAVAI		52 474 Kč	63 494 Kč

Základní služby mimozáruční servisní podpory SW/Modul	Oborový modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo Objednávka	Cena za 1 rok v Kč bez DPH	Cena za 1 rok v Kč s DPH
Tajné hlasování/volby		Obj. 9822/0003/21	29 247 Kč	35 389 Kč
Výjezdní školení správců VERSO – 3 dny pro 2 osoby	VERSO		21 970 Kč	26 584 Kč
Výjezdní školení správců OBD – 3 dny pro 4 osoby	VAVAI		39 945 Kč	48 333 Kč
Správa číselníků forem RIV: Správa literárních forem	VAVAI		31 734 Kč	38 398 Kč
Mimozáruční servisní podpora celkem			1 090 057 Kč	1 318 968 Kč

Příloha č. 3: Licence

Licenční ujednání

1. Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci k Software/Modulům dle přílohy č. 2 za podmínek sjednaných dále v této příloze.
2. Objednatel je oprávněn veškeré Software/Moduly dle přílohy č. 2 považované za autorské dílo ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, (dále jen „Autorské dílo“) užívat dle níže uvedených podmínek.
3. Objednatel je oprávněn Autorské dílo užívat dle níže uvedených licenčních podmínek (dále jen „Licence“), a to od okamžiku účinnosti poskytnutí Licence, přičemž Poskytovatel poskytuje Objednateli Licenci s účinností od okamžiku nabytí účinnosti této smlouvy. Licenci k případně poskytnutému novému Software/Modulům dle této smlouvy a změn či úprav Software/Modulů pak od okamžiku jejich implementace. Licence je udělena k užití Autorského díla Objednatelům k účelu uvedeným ve Smlouvách o dodání Software/Modulů nebo k účelu obvyklému a v rozsahu nezbytném pro naplnění cíle uvedeného v čl. VII této smlouvy, tj. vyloučení proprietárního uzamčení (tzv. vendor lock-in) Software/Modulů. Pro vyloučení všech pochybností to znamená, že:
 - 3.1. Licence je nevýhradní a neomezená, a to zejména ke splnění účelu dle čl. VII této smlouvy. V případě, že v rámci poskytování služeb dle této smlouvy bude Poskytovatel jakýmkoliv způsobem modifikovat, rozvíjet, upravovat či měnit zákaznické řešení, poskytuje Poskytovatel Objednateli licenci k jeho užití a je povinen předat Objednateli zdrojové kódy Software/Modulu k zákaznickému řešení.
 - 3.2. Licence je bez časového (po dobu trvání majetkových práv autorských k příslušným Autorským dílům), územního a množství omezení a pro všechny způsoby užití. Vyloučením množství omezení se rozumí také vyloučení technologických omezení, jako jsou počty serverů, procesorů, jader, komunikačních portů, velikostí databází, objemy nebo frekvence přenášených dat, počty záznamů, uživatelů, rolí, přihlašování atd.
 - 3.3. Objednatel je oprávněn Software/Moduly (Autorská díla) užít v původní či změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky.
 - 3.4. Licence se vztahuje automaticky i na všechny nové verze, úpravy a překlady příslušných Autorských děl, které vzniknou během plnění této smlouvy.
 - 3.5. Poskytovatel společně s Licencí poskytuje Objednateli právo provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších Autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob; Využití tohoto práva zbavuje Poskytovatele jakékoliv zodpovědnosti za správný chod Software/Modulu a také za správný chod ostatních Software/Modulů napojených na modifikovaný Software/Modul a zbavuje ho povinnosti poskytovat servis tohoto Software/Modulu.
 - 3.6. Objednatel je, v případě budoucího procesu výběru dodavatele služeb servisu a podpory Software/Modulů odlišného od Poskytovatele, oprávněn v takovém zadávacím řízení vizuálně ukázat fungování Software/Modulů a jejich funkcí a poskytnout Dokumentaci nebo zdrojové kódy Software/Modulů (dále jen jako „Informace pro účely výběru dodavatele služeb servisu a podpory“), a to za těchto podmínek:
 - a) Informace pro účely výběru dodavatele služeb servisu a podpory budou považovány za informace důvěrné povahy ve smyslu ustanovení § 36 odst. 8 ZZVZ;

- b) Informace pro účely výběru dodavatele služeb servisu a podpory budou zařazeny do části zadávací dokumentace, která bude poskytována dodavatelům pouze za podmínky přijetí přiměřených opatření na straně dodavatele k jejich ochraně ve smyslu ustanovení § 96 odst. 2 ZZVZ, a to před jejich poskytnutím;
 - c) za přijetí přiměřených opatření na straně dodavatele k ochraně Informací pro účely výběru dodavatele služeb servisu a podpory se považuje alespoň předchozí písemné čestné prohlášení dodavatele o tom:
 - 1. že si je vědom toho, že mu budou v zadávacím řízení poskytnuty informace důvěrné povahy ve smyslu ustanovení § 36 odst. 8 ZZVZ,
 - 2. že se s nimi zavazuje zacházet pouze pro účely účasti v předmětném zadávacím řízení,
 - 3. že se o nich zavazuje zachovávat mlčenlivost, chránit je před neoprávněným zpřístupněním a po skončení zadávacího řízení provést jejich úplnou likvidaci nebude-li s ním uzavřena smlouva na servis a podporu Software/Modulů, a
 - 4. zda je držitelem autorských práv k obdobnému Software/Modulu ve smyslu funkcionalit včetně závazku dodavatele případně do 5 pracovních dnů od poskytnutí Informací pro účely výběru dodavatele služeb servisu a podpory písemně oznámit skutečnost, že vyšlo najevo, že je držitelem autorských práv obdobného SW/Modulu ve smyslu funkcionalit, a poučení, že neoznámení takových skutečností se považuje za prohlášení dodavatele, že držitelem autorských práv obdobného SW/Modulu není; a
 - d) Objednatel po ukončení zadávacího řízení bez zbytečného odkladu písemně uvedomí Poskytovatele o tom, kterým dodavatelům byly Informace pro účely výběru dodavatele služeb servisu a podpory poskytnuty, a kteří dodavatelé oznámili Objednateli, že jsou držiteli autorských práv k obdobnému SW/Modulu.
- 3.7. Dojde-li k porušení povinností podle předchozího odstavce Objednatel je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli smluvní pokutu ve výši 300 000 Kč, přičemž bude-li Poskytovateli způsobena takovým jednáním Objednatele újma v důsledku jednání účastníka zadávacího řízení, zavazuje se Objednatel nahradit takovou újmu s účastníkem zadávacího řízení společně a nerozdílně.
- 3.8. Licenci není Objednatel povinen využít, a to ani zčásti.
- 3.9. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že licenční poplatek za výše uvedená oprávnění k příslušným Autorským dílům byl (popř. u nového Software/Modulů bude) zahrnut v ceně za poskytnutí Software/Modulů, tj. Poskytovatel nebude nárokovat žádné další poplatky za poskytnutí licence dle tohoto Dodatku.
4. V případě, že součástí nově poskytnutého Software/Modulu dle této smlouvy bude proprietární software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle čl. 3. této přílohy nebo to po něm nelze požadovat, a to pouze za splnění některé z následujících podmínek:
- 4.1. Jedná se o software výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takový software upravovat a který je v době dodání poskytnutí Objednateli prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
 - 4.2. Jedná se o software, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v rámci plnění předmětu smlouvy bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků písemnou garanci, že další rozvoj Software/Modulu jinou osobou než Poskytovatelem je možné

provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele.

- 4.3. Poskytovatel Objednateli k software poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů software a bezpodmínečného práva provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytování zdrojových kódů se řídí čl. VII. této smlouvy.

(dále jen „Proprietární software“)

5. U Proprietárního software postačí, aby Objednatel nabyl k Proprietárnímu software nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem bez časového omezení, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele po dobu účinnosti Servisní smlouvy, a to včetně práva Objednatele do Proprietárního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení čl. 4.1, 4.2 či 4.3 této přílohy (nelze-li to na Poskytovateli požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními čl. 4.1, 4.2 či 4.3 této přílohy, nemusí být Objednateli k Proprietárnímu softwaru předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být poskytnuto právo Objednatele do Proprietárního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská, provozní a bezpečnostní dokumentace). Poskytovatel je povinen samostatně zdokumentovat veškeré využití Proprietárního software v rámci plnění a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Proprietárního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.
6. Je-li součástí plnění tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle čl. 3. této přílohy, je Poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit a současně je povinen zajistit, že právo Objednatele takový open source software užít (např. licence) a způsob jeho použití nesmí kontaminovat zdrojový kód jakékoliv Software/Modulu, povinností jejich zveřejnění jakékoliv třetí straně.
7. Udělení veškerých práv uvedených v této příloze nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti této smlouvy.
8. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jím poskytnuté licence budou prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých licencí.
9. Prohlásí-li Objednatel výslovně před zahájením poskytování služeb Servisu nebo Rozvoje ve vztahu k určitému plnění, že jejich poskytnutím vznikne spoluautorské dílo Objednatele a Poskytovatele, na jehož výlučné ochraně vůči třetím osobám má Objednatel odůvodněný zájem (dále jen jako „chráněné dílo“), má se za to, že je Objednatel výlučným vykonavatelem majetkových autorských práv k takovému chráněnému dílu a jejich výkon Poskytovatelem je vyloučen.
10. Poskytovatel je povinen Objednateli uhradit jakékoliv majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl Software/Moduly užívat řádně a nerušeně z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

Příloha č. 4: Služby exitu

1. Služba exitu

- 1.1. Službou exitu se rozumí závazek Poskytovatele k poskytnutí veškeré potřebné součinnosti, dokumentace a informací, účastnění se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním servisu obdobného Servisu dle této smlouvy ve vztahu k Software/Modulům na Objednatele a/nebo nového dodavatele tak, jak je uvedeno níže.
- 1.2. Cílem Služby exitu je převést veškeré činnosti, které jsou předmětem Servisu dle této smlouvy, umožnit převod a další užívání zpracovávaných dat, a zajištění plynulého přechodu na nové Objednatelem zvolené řešení bez omezení činností Objednatele. Služba exitu se týká převodu služeb servisu na nového dodavatele při skončení účinnosti této smlouvy. Výsledkem Služby exitu bude, že případný nový dodavatel nebo Objednatel sám bude zajišťovat činnosti odpovídající servisní podpoře a údržbě dle Smlouvy. Pro úspěšnost Služby exitu je potřebná součinnost Poskytovatele.
- 1.3. Služby exitu zahrnují zejména:
 - 1.3.1. účast na jednáních s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním plnění dle Servisní smlouvy, ve vztahu k Software/Modulům;
 - 1.3.2. provedení analýzy a vypracování dokumentace vymezující postup provedení Služeb exitu (dále jen „**Exitový plán**“);
 - 1.3.3. poskytnutí plnění (součinnost, dokumentace, informace aj.) nezbytných k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Přílohy či smlouvy, a to včetně čištění a exportu dat způsobem umožňujícím jejich vložení do systémů navazujících, a to dle specifikace Objednatele nebo jím pověřené osoby;
 - 1.3.4. poskytnutí veškeré existující dokumentace k Software/Modulům, včetně všech komentářů a připomínek – v případě změny Software/Modulu bude součástí poskytnuté technické dokumentace dle tohoto ustanovení i veškerá technická dokumentace ke každé změně Modulu či bude technická dokumentace nahrazena aktuální, aktualizovanou kompletní technickou dokumentací, obsahující provedené změny Software/Modulu;
 - 1.3.5. na základě provedené analýzy zajištění předání všech dat Objednateli v předem stanovených formátech včetně všech číselníků a katalogů v datové základně Software/Modulu. Smyslem migrace dat je převést kompletní data ze stávajícího Software/Modulu do nového, nahrazujícího předchozí řešení.
- 1.4. K zamezení pochybností o postupu a průběhu Služby exitu bude odpovědnost za provedení Služby exitu a vzájemná součinnost stanovena dohodou Poskytovatele a Objednatele tak, aby převzetí služby Servisu novým dodavatelem bylo zajištěno včas a v maximální možné míře a byla odstraněna nedorozumění a případné průtahy. Cílem Služby exitu je, aby Servis byl Objednateli poskytován min. ve stejné kvalitě jako před změnou jeho dodavatele. Tento model součinnosti zajistí rovněž možnost operativních dohod ohledně priorit převodu, pořadí převodu Plnění a termínu jeho převodu, včetně potvrzení a akceptace exitu, že paušální Servis byl v plném rozsahu předán.

2. Předání zdrojového kódu

- 2.1. V rozsahu stanovém smlouvou je Poskytovatel povinen předat dohodnutou formou Objednateli zdrojový kód k programovému vybavení včetně dohodnuté dokumentace umožňující následnou implementaci, provoz a rozvoj Software/Modulů (dále jen „Zdrojový kód“).
- 2.2. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části programového vybavení.
- 2.3. Zdrojový kód bude Poskytovatelem předán dohodnutou formou. O předání dat bude sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
- 2.4. Povinnost Poskytovatele uvedená v čl. 2.1. této přílohy se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění tvořícího programové vybavení, k nimž dojde při plnění smlouvy nebo v rámci záručních oprav.

3. Migrace dat, služba migrace dat

3.1. Služby migrace dat zahrnují zejména:

- 3.1.1. Stanovení odpovědné osoby v procesu migrace za Objednatele, Poskytovatele a třetích osob.
- 3.1.2. Stanovení harmonogramu migrace dat.
- 3.1.3. Vymezení rozsahu migrace dat, smyslem a cílem migrace dat je dosáhnout nového řešení poskytování Servisu s dohodnutou historií dat z předchozího zpracování.
- 3.1.4. Stanovení datové struktury a formáty pro datové přenosy migrace s přesným popisem a dokumentací podporující komplexní a vyčerpávající převod dat. Základní metodiky pro stanovení popisu a převodu jsou tyto:
 - a) Předat popis datového modelu stávající databáze, popis všech tabulek, vazeb, referenčních integrit, položek, primárních klíčů, indexů atd. zajistit migraci celé databáze a/nebo exporty dat v strukturách odpovídající databázovému uspořádání.
 - b) Stanovit konverzní struktury dat s přesnými popisy položek a jejich významu, vazby pro migraci dat (referenční integrity) tak, aby export zajišťoval vyčerpávající datovou transformaci do nového řešení nahrazující původní řešení.
- 3.1.5. Migrace dat musí zajišťovat veškeré konverze číselníků, katalogů a dat podporující parametrizaci dat a aplikačního řešení.
- 3.1.6. Proces migrace dat prochází jednotlivými fázemi počínající přípravou, testovacím procesem nahráním dat, jejich kontrolou a testováním nového systému po zkušebním importu a na úrovni všech uživatelských rolí a služeb, zdokumentování migrace, akceptace testovacího procesu migrace. Po provedení úspěšného testování se teprve provede následně ostrá migrace dat, ověření úplnosti migrace, ověření v rutinním provozu, zdokumentování migrace, akceptace.
- 3.1.7. Ke všem migračním procesům dat budou zpracovány migrační protokoly. Obsah migračních protokolů z pohledu metodiky záznamu bude stanoven dohodou smluvních stran.

3.2. Objednatel se zavazuje poskytnout pro zajištění migrace dat a poskytnutí služby migrace dat Poskytovateli potřebnou součinnost a příp. zajistit součinnost třetích stran.

3.3. Možné případy migrace:

- 3.3.1. Objednatel nahrazuje původní řešení novým řešením z objektivních důvodů. Proces a služby migrace dat se uplatní v plném rozsahu anebo v částečném rozsahu. Poskytovatel zajistí kompletní zajištění migrace dat včetně dohodnuté dokumentace.
- 3.3.2. Objednatel využije současné řešení a pouze změni dodavatele servisní podpory a údržby. Proces a služby migrace se neuplatní anebo se stávající datová základna pouze přemigruje do jiné databáze. Poskytovatel zajistí především detailní popis a zdokumentování současného stavu.