

Smlouva o dílo: dodání OBD 3

číslo smlouvy Zhotovitele: SOD-010/23

číslo smlouvy Objednatele:

Smluvní strany:

DERS Group s.r.o.

sídlo: Řehořova 932/27, Žižkov, 130 00 Praha 3
IČ: 27513149
DIČ: CZ27513149
zapsaný: OR Městský soud v Praze, oddíl C, vložka
205820
ID datové schránky: vzxmbxh
Banka: UniCredit Bank CZ, a.s.
číslo účtu: XXXXXXXXXX
zástupce: Ing. Jan Mach, jednatel
(dále jen „**Zhotovitel**“)

Moravské zemské muzeum

Sídlo: Zelný trh 6, 659 37 Brno
IČ: 00094862
DIČ: CZ00094862
ID datové schránky: bfi2vz4
zástupce: XXXXXXXXXX generální
ředitel
(dále jen „**Objednatel**“)

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

uzavírají dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) tuto

SMLOUVU O DÍLO

(dále jen „Smlouva“)

I PŘEDMĚT SMLOUVY

I.1 Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele dodat:

- **systém OBD 3.0 včetně poskytnutí licence**
- **Implementace a integrace prostředí VERSO,**
- **Implementace OBD 3.0:**
 - Instalace, nastavení forem, napojení na infrastrukturu Objednatele,
 - Funkce institucionálního repozitáře výsledků tvůrčí činnosti,
 - Definice výstupních šablon,
- **Migrace dat z RIV XML** – standardizovaný import dat z XML, která byla odeslána do RVVI, XML poskytne zákazník;
- **Školení v rozsahu 1 školícího dne** (max. 6 školících hodin, 1 školící hodiny = 45min.),
- **Poskytování mimozáruční servisní podpory** – podmínky poskytování mimozáruční servisní podpory upravuje Příloha č. 2: Servisní podmínky
(dále také Dílo) a to v rozsahu stanoveném Nabídkou plnění, která tvoří Přílohu č. 1 této Smlouvy.

I.2 Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli cenu za vytvoření resp. dodání Díla a poskytování údržby Podlicence stanovenou v kapitole VII. této Smlouvy a to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.

II ZÁVAZKY ZHOTOVITELE

- II.1 Zhotovitel odpovídá od data převzetí Díla jako celku nebo jeho části Objednatelem po dobu 12 měsíců za to, že Dílo bude vykonávat funkce, které jsou uvedeny ve Smlouvě a Příloze č. 1 této Smlouvy. Záruční doba běží od předání Díla. Záruka se nevztahuje na případy, kdy vada byla způsobena:
- z důvodu průkazně zkreslených informací ze strany Objednatele předaných Objednatelem při uzavření smlouvy či v průběhu provádění díla, nebo
 - použitím hardwarových a softwarových prostředků nevyhovujících doporučení Zhotovitele, nebo
 - úpravou Díla Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravu písemně schválenou Zhotovitelem nebo
 - 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 Zhotovitelem.
- II.2 Zhotovitel neodpovídá za poruchy způsobené třetí stranou nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo za poruchy způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 Občanského zákoníku.
- II.3 Zhotovitel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené selháním Díla, pokud k němu došlo působením třetích osob, jimž umožní Objednatel k Dílu přístup, chybou nebo nedbalostí Objednatele, nevhodného používání Díla včetně jakýchkoliv úprav Díla, používání Díla způsobem, pro který není určen nebo příčin mimo Dílo (např. přerušení dodávky elektrické energie).
- II.4 Zhotovitel jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „MP“), který ji bude výlučně zastupovat v obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním smlouvy:
- Manažer projektu za Zhotovitele: [REDACTED]

III ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- III.1 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Zhotoviteli za zhotovené Dílo cenu stanovenou v kapitole VII této Smlouvy.
- III.2 Pro úspěšný průběh realizace Díla se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Zhotovitele a k zajištění součinnosti třetí strany. Součinnost zahrnuje zejména:
- zajištění kompletní technické a uživatelské dokumentace HW a SW prostředků Objednatele a třetích stran v Díle použitých či jinak napojených,

- příprava virtuálních serverů pro instalaci VERSO a OBD 3.0, především zajištění přístupů pro zaměstnance Zhotovitele, vyhranění dostatečných kapacit a další, dle požadavků Zhotovitele,
 - součinnost při integraci díla,
 - vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele pro všechny úkony předpokládané touto Smlouvou nebo s ní související,
 - umožnění konzultací s budoucími faktickými uživateli a administrátory Díla u Objednatele,
 - spolupráci na přípravě testovacích scénářů a provádění a vyhodnocení testů Díla,
 - organizační a technické zabezpečení školení faktických uživatelů a zajištění jejich účasti na tomto školení,
 - spolupráci při předání a akceptaci Díla dle kapitoly VI.
- III.3 Objednatel připraví či umožní vytvoření validačního/testovacího prostředí HW + SW, které bude svými vlastnostmi a nastavením odpovídat produkčnímu prostředí, na kterém bude Objednatel dílo provozovat, v termínu určeném Zhotovitelem. Nesplněním tohoto závazku vzniká Zhotoviteli právo na úhradu víceprací spojených s nasazováním/implementací Díla nad rámec sjednaný touto Smlouvou.
- III.4 Objednatel nese výhradní odpovědnost za posouzení a zhodnocení vhodnosti Díla pro své potřeby, za zhodnocení, zda bude moci Dílo vhodně využívat, a za zajištění, že všechny HW a SW prostředky používané ve spojení s Dílem jsou vyhovující a bez chyb, které by na něho mohly mít negativní vliv.
- III.5 Objednatel jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „MP“), který ji bude výlučně zastupovat v smluvních, obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním smlouvy:
- Manažer projektu za Objednatele: [REDACTED]

IV AUTORSKÁ PRÁVA K DÍLU

- IV.1 Majetková a osobnostní práva k Dílu se řídí touto Smlouvou, licenčními podmínkami uvedenými níže, případně také příslušnou licenční smlouvou k Dílu, pokud se mezi Smluvními stranami uzavírá, a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, (dále jen „Autorský zákon“). Smluvní strany sjednávají, že ustanovení § 58 Autorského zákona se na jejich smluvní vztah nepoužije.
- IV.2 Zhotovitel tímto uděluje Objednateli nevýhradní licenci k užívání rozmnoženiny Díla po jeho vytvoření a neopravňuje Objednatele s Dílem jinak nakládat (dále jen „Licence“). Zhotoviteli zůstávají zachována veškerá autorská majetková i osobnostní práva k Dílu v plném rozsahu. Užívat rozmnoženinu Díla v rozsahu stanoveném touto Smlouvou je oprávněn pouze Objednatel. Objednatel může dále v rámci své organizační struktury pověřit faktickým výkonem svých uživatelských práv k jednotlivým částem Díla pouze své zaměstnance. Objednatel není oprávněn poskytnout licenci k užití Díla třetí osobě. Právo užívat Dílo i pro jiné osoby může být na žádost Objednatele za úplaty zřízeno pouze písemným dodatkem k této Smlouvě.
- IV.3 Objednatel je povinen dbát autorské ochrany Díla, zejména do něho nezasahovat, ani jej neměnit, nepokoušet se o zpětnou kompilaci, bránit jeho neoprávněnému používání, zveřejnění, šíření nebo pořizování kopií, nevyhotovovat odvozené práce vycházející z Díla, sám jej nepředávat třetím osobám, ani jej jinak nešířit. Objednatel je povinen zabránit třetím osobám v přístupu ke zdrojovému kódu Díla nebo jeho části.
- IV.4 Objednatel není oprávněn Dílo či udělenou Licenci převádět, pronajímat, poskytovat na leasing, půjčovat, či prodat jako součást závodu nebo jeho části.
- IV.5 Objednatel bere na vědomí, že podmínkou výkonu Licence a dalších práv vyplývajících ze Smlouvy je úhrada plné výše sjednané ceny za poskytnutou Licenci. Bude-li Objednatel v prodlení s platbou sjednané ceny za poskytnutou Licenci, je Zhotovitel oprávněn znepřístupnit rozmnoženinu Díla Objednateli po dobu trvání prodlení a znemožnit mu její užívání. Zhotovitel je povinen opětovně umožnit Objednateli užívání rozmnoženiny Díla bezodkladně poté, co mu bude sjednaná cena za poskytnutou Licenci připsána na jeho účet. Úplata za Licenci **je již zahrnuta ve sjednané ceně** uvedené v kapitole VII. odst. VII.1. Cena za poskytnutí Licence činí **==243.100== Kč bez DPH**, tj. **==294.151== Kč vč. DPH**. Na poskytnutí Licence je ze strany Zhotovitele poskytnuta sleva ve výši 15%, tedy ve výši **==42.900== Kč bez DPH** z ceny 286.000 Kč bez DPH.

V HARMONOGRAM TERMÍNŮ PLNĚNÍ

- V.1 Zahájení plnění Díla je stanoveno po nabytí účinnosti smlouvy.
- V.2 Celé Dílo definované v kapitole I. odst. I.1 bude předáno do 15.12.2023, přibližný harmonogram Díla
- Instalace, integrace a základní nastavení do 31.7.2023,
 - Implementace a předání do testovacího provozu do 30.9.2023,
 - Předání a akceptace díla do 15.12.2023.
 - Poskytování mimozáruční servisní podpory od akceptace Díla.
 - Harmonogram se v průběhu plnění díla může měnit dle postupu prací a domluvy s Objednatelem.
- V.3 Předání a akceptace Díla bude probíhat dle podmínek sjednaných v této Smlouvě.

VI PŘEJÍMACÍ POSTUPY

- VI.1 Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli Dílo nejpozději v termínech stanovených v této Smlouvě. Zhotovitel je oprávněn předat Dílo i před sjednaným termínem a Objednatel se zavazuje takové plnění převzít.
- VI.2 O předání Díla bude sepsán Předávací protokol, který bude podepsán oběma smluvními stranami.
- VI.3 Od předání Díla, resp. ode dne podpisu Předávacího protokolu začíná běžet akceptační lhůta 10 pracovních dnů, která slouží Objednateli k otestování Díla, zda Dílo odpovídá požadavkům stanoveným ve smlouvě (kapitola I. Odst. I.1).
- VI.4 Nejpozději v den ukončení akceptační lhůty předá Objednatel Zhotoviteli Akceptační protokol. Akceptace může být s výsledkem: „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“.
- VI.5 Výsledek „Akceptováno“ znamená akceptováno bez výhrad. V případě výsledku „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“ bude akceptační protokol obsahovat výčet výhrad, resp. důvody neakceptace a lhůtu, do kdy budou jednotlivé výhrady res. důvody neakceptace odstraněny. Po odstranění výhrad, resp. důvodů neakceptace se opakuje proces stanovený v odst. VII.4 až odst. VII.6.
- VI.6 Dílo se považuje za předané, převzaté a akceptované s výsledkem „Akceptováno“, pokud objednatel v akceptační lhůtě dle odst. VI.3. nepředá Zhotoviteli akceptační protokol. Zhotoviteli pak vzniká nárok na zaplacení Díla dle kapitoly VII. této smlouvy.
- VI.7 Zhotoviteli vzniká nárok na zaplacení ceny Díla po podpisu akceptačního protokolu s výsledkem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradami a/nebo okamžikem, kdy jsou Dílo nebo jeho část považovány v souladu s touto Smlouvou za akceptované bez výhrad.

VII CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- VII.1 Cena za plnění Zhotovitele definovaná v kapitole I. odst. I.1 dle této Smlouvy činí **==596 030== Kč bez DPH**. K této ceně bude připočtena DPH ve výši 21%, tedy ve výši **==125 166,30 == Kč**. Cena vč. DPH činí **==721 196,30== Kč**.
- VII.2 Cena uvedená v odst. VII.1 bude fakturována po akceptaci Díla dle kapitoly VI. Přejímací postupy.
- VII.3 Cena za poskytování servisní podpory činí **==110.989== Kč bez DPH** za 1 rok resp. 12 po sobě jdoucích měsíců. K této ceně bude připočtena DPH ve výši 21% tedy ve výši **==23.307,69== Kč**. Cena vč. DPH činí **==134.296,69== Kč**.
- VII.4 Cena uvedená v odst. VII.3 bude fakturována jednou za rok. První faktura bude vystavena po předání Díla. Následující roky bude faktura vystavena vždy k prvnímu pracovnímu dni následujícímu po dni výročí předání Díla.
- VII.5 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou a jejími přílohami je stanovena na **==1.650== Kč bez DPH**.

- VII.6 Faktura vystavená Zhotovitelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad. Splatnost faktury bude 14 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsána na účet Zhotovitele uvedený na příslušné faktuře.
- VII.7 Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu ve stanoveném termínu. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody tím způsobené.
- VII.8 V případě prodlení Zhotovitele s předáním Díla se Zhotovitel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny díla včetně DPH za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody tím způsobené.

VIII DŮVĚRNÉ INFORMACE

- VIII.1 Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze Smluvních stran označeny jako veřejné 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.
- VIII.2 Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Zhotovitel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 110/2018 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
- VIII.3 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v této kapitole výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany se tímto zavazují, že podniknou všechny kroky k zabezpečení utajení těchto informací.
- VIII.4 Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- VIII.5 Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé Smluvní strany, její obchodní tajemství, obchodní značky a ochranné známky.
- VIII.6 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.

IX PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- IX.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- IX.2 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem Smluvních stran a účinnosti zveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smlouvu v registru smluv zveřejní Objednatel bez zbytečného odkladu a o zveřejnění Smlouvy bude informovat Zhotovitele.
- IX.3 Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni odstoupit od této Smlouvy 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.
- IX.4 Obě Smluvní strany jsou oprávněny ukončit Smlouvu písemnou výpovědí druhé Smluvní straně nebo dohodou Smluvních stran. V případě jednostranné výpovědi činní výpovědní lhůta pro obě Smluvní strany tři (3) měsíce.
- IX.5 V případě skončení Smlouvy zanikají práva Smluvních stran založená touto Smlouvou vyjma příslušných ujednání v kapitole IV., kapitole VIII. a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají přetrvat i po skončení této Smlouvy. V případě skončení Smlouvy je Objednatel povinen neprodleně vrátit Zhotoviteli veškeré podklady či

jiné plnění, které mu bylo Zhotovitelem v souvislosti s touto Smlouvou poskytnuto. V případě předčasného ukončení Smlouvy má Zhotovitel právo na poměrnou část sjednané ceny Díla odpovídající práci, kterou již na přípravě Díla do doby skončení Smlouvy odvedl.

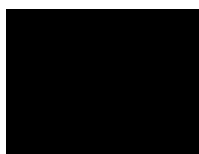
X ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- X.1 Bude-li některé z ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, nemá taková skutečnost vliv na platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy od něho oddělitelných a Smluvní strany se zavazují neprodleně nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které se svým smyslem a účelem nejvíce blíží takovému neplatnému či nevymahatelnému ustanovení.
- X.2 Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Strany se zavazují řešit případné spory vzniklé z této smlouvy přednostně vzájemnou dohodou.
- X.3 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení. Smlouva může být podepsána také elektronicky. Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou obou Smluvních stran.
- X.4 Obě Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy a zároveň prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že jejímu obsahu v celé šíři rozumějí. Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v tísni ani za jednostranně nevýhodných podmínek, a na důkaz své pravé, svobodné a vážné vůle pak připojují své podpisy.
- X.5 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 – Nabídka OBD 3 pro Moravské zemské muzeum

Příloha č. 2 – Servisní podmínky

V Hradci Králové dne



Elektronický podpis - 2023-06-15
Certifikát autora podpisu:
Jméno: Ing. Jan Mach
Vydal: PostSignum Qualified CA 4
Platnost do: 2024-01-10

Ing. Jan Mach, jednatel
DERS Group s. r. o.

V Praze dne



Digitálně podepsal

Datum: 2023.06.23
12:09:49 +02'00'

generální ředitel
Moravské zemské muzeum

Příloha č. 1: Nabídka OBD 3 pro Moravské zemské muzeum



ders

Za správnost odpovídá:



Nabídka je platná do:

31.5.2023

DERS Group s.r.o. > Řehořova 932/27, Žižkov, 130 00 Praha 3 >
+420 495 513 983 > <http://www.ders.cz> >
IČ: 27513149 > DIČ: CZ27513149 >
registrace: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 205820 >

>>

Indikativní nabídka OBD 3 pro Moravské zemské muzeum

Specifikace poptávky:

Moravské zemské muzeum poptává softwarovou podporu pro evidenci výsledků tvůrčí činnosti, její výkaznictví, sledování a včetně migrace dat ze stávajícího IS. Zejména:

1. evidence výsledků VaVal a výkaz do RIV
2. zajištění kontinuity (DERS dodává řešení pro více než 20 výzkumných organizací)
3. vystavování plných textů článků
4. možná institucionální repozitář
5. import stávajících dat (optimálně z RIV, pokud bude možné, import z interní db)
6. rozhraní - poskytování dat pro aplikace třetích stran (na web MZM)

Nabídka:

Předmětem nabídky je systém OBD 3 a jeho implementace v prostředí objednatele, který se skládá z následujících částí:

VERSO

- aplikační server (platforma pro běh aplikací) a jeho implementace

OBD 3

- aplikace pro evidenci tvůrčí činnosti, výkaznictví (RIV), přehledy citací (REPORT), statistické přehledy (STATISTIC), publikace výstupů na webu s vyhledáváním (PUBLIC) a jeho implementace

OBD 3 - repozitář výsledků

- OBD 3 umožňuje Harvestovat data přes OAI-PMH standard,
- OBD 3 při uložení záznamu do stavu pro Public, dogeneruje příslušnou URL pro přístup k záznamu a tato URL je uložena u záznamu jako odkaz na plný text díla a zpřístupní přiložené soubory dle vyznačené licence Open Access.

Volitelné doplňkové moduly

OBD 3 - repozitář zdrojových dat pro výsledky (datových sad)

- úložiště zdrojových dat - řešeno prostřednictvím centrálního úložiště dokumentů
- připraveno na zpracování a zpřístupnění velkých objemů dat

Specifikace produktu	Cena bez DPH	Cena s DPH	Poznámka
Licence			
OBD 3.0 - licence	286 000 Kč	346 060 Kč	OBD 3 - včetně modulů report, statistic, public
sleva 15% z ceny licencí	-42 900 Kč	-51 909 Kč	
Služby			
VERSO - implementace	55 000 Kč	66 550 Kč	zřízení aplikačních serverů
VERSO - integrace	51 040 Kč	61 758 Kč	napojení na zdrojové systémy - osoby, pracoviště, uživatele, přihlášení (SSO, LDAP)
OBD 3.0 - implementace	104 500 Kč	126 445 Kč	instalace, nastavení forem, napojení na infrastrukturu objednatele
OBD 3.0 - implementace	76 340 Kč	92 371 Kč	funkce institucionálního repozitáře výsledků tvůrčí činnosti
OBD 3.0 - implementace	42 850 Kč	51 849 Kč	definice výstupních šablon
školení	13 200 Kč	15 972 Kč	cena za 1 den školení
Cena celkem	586 030 Kč	709 096 Kč	
<i>Cena celkem neobsahuje servisní podporu.</i>			
Migrace dat			
migrace dat z RIV XML	10 000 Kč	12 100 Kč	Standardizovaný import dat z XML, která byla odeslána do RVVI. XML poskytne zákazník.
Servisní podpora			
Roční servisní podpora OBD	91 189 Kč	110 338 Kč	platba 1x ročně
Výjezdní školení správců	19 800 Kč	23 958 Kč	3 dny pro 2 osoby - 1x ročně
Cenová nabídka - není součástí plnění, nutná samostatná obj./smlouva			
OBD 3.0 - repozitář zdrojových dat pro výsledky (datových sad)	179 300 Kč	216 953 Kč	zpřístupnění datových sad, které byly využity při tvorbě výsledků

V Praze dne 20. 3. 2023 vypracoval



Příloha č. 2: Servisní podmínky

I. PARAMETRY MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORY

1.1 Podpora pro předmět Smlouvy uvedený v kapitole I. stanovuje takto:

Kód služby	Název služby
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz kapitola II. Terminologie, odst. 2.6 této přílohy
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin
DOZC56H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou
DOZM240H	Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů)
DOZT480H	Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze
AKTUL	Hotfix aktualizace
SKOLOBD	Výjezdní školení/setkání správců OBD – 3dny/2noci

1.2 Všechny chyby je Objednatel povinen hlásit prostřednictvím HelpDesku na <https://jira.ders.cz> a to klasifikací Chyba a určením její priority. Prioritu chyby je Zhotovitel oprávněn přezkoumat a v odůvodněných případech změnit.

1.3 RD a DOZ se vždy počítají a vztahují k dostupnosti.

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

1.5 Za Zhotovitele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
	HelpDesk, oddělení DODO	Hlášení primárně přes HELPDES v JIRA
	vedení projektu	

Za Objednatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
	vedení projektu IT řešení projektu	

1.6 Tuto osobu bude Zhotovitel v případě potřeby kontaktovat a Objednatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.

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 aplikace dostupná 98% času kalendářního roku. Do nedostupnosti aplikace

- se nezapočítávají předem hlášené odstávky systému, výpadky způsobné třetí stranou (výpadek proudu, porucha na zařízeních, kde Aplikace běží a nejsou v majetku Poskytovatele, atd.) a odstávky na žádost Objednatele.
- 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 nespecifikuje, 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 Demonstrační 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 **HelpDesk** je aplikace Poskytovatele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky, ...) vzniklých v rámci používání Produktu, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Uživatелеm. 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 Uživateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- 2.10 **Databáze znalostí** je aplikace Poskytovatele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Produktu a spolupráce Uživatele a Poskytovatele. Databáze znalostí je Uživateli 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.
- 2.11 **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
- 2.12 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují podporu v Záruční době.
- 2.13 **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.
- 2.14 **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.
- 2.15 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.
- 2.16 **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i webová Aplikace; 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.
- 2.17 **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
- 2.18 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

- 2.19 **Reakční doba (také RD)** je lhůta, do které bude Uživatel 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 Uživatele). 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.
- 2.20 **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 Dodavatele, který ověří, že incident obsahuje všechny **Povinné náležitosti**, jak je definováno v kapitole III.3. 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 Uživatelem, 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.
- 2.21 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
- 2.22 **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.
- 2.23 **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 2.24 **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.
- 2.25 **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 první pozici za desetinnou tečkou.
- 2.26 **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.
- 2.27 **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.
- 2.28 **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 projeví ve verzi 1.5.3. Do Hotfix se zapracovávají obvykle Chyby s prioritou Blocker, Critical a Major, pokud není jejich oprava objednána v další verzi. Potom jsou tyto opravy Chyb dodávány s další verzí podle objednané frekvence verzování.
- 2.29 **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.

- 2.30 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Uživatelem na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.
- 2.31 **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).
- 2.32 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
- 2.33 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
- 2.34 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
- 2.35 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
- 2.36 **Správa Produktu (Aplikace)** je zásah v případě výpadku Aplikace, chyby aplikace. Vylepšení Aplikace jen na objednávku za úplat. Neobsahuje správu HW, které je ve vlastnictví Uživatele. V rámci Správy Produktu není prováděno zálohování Aplikace.
- 2.37 **Správa databáze** 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 vč. virtuálních, na kterých je instalována Databáze, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, aby mohla být služba poskytnuta. Jestliže je umožněn přístup do databáze třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmny jimi způsobené.
- 2.38 **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 vč. virtuálních, na kterých je instalovaná Aplikace nebo databáze, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Jestliže je umožněn přístup na server třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmny jimi způsobené.
- 2.39 **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.
- 2.40 **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.
- 2.41 **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

Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem Uživatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku JIRA. 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). Uživatel provede primární klasifikaci **typem** Incidentu a jeho **prioritou** (viz dále).

1. Změnu typu Incidentu je Poskytovatel povinen zdůvodnit.

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. 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.

3.1 Typy Incidentů

Typ Incidentu je základní Klasifikací Incidentu. Jedná se o hlášení Chyb, požadavky na vylepšení či přidání nové funkcionality a často kladené dotazy (FAQ). V ceně Smlouvy je zahrnuto pouze řešení Incidentu typu Chyba.

Typ Incidentu	Popis
Chyba	Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Produktu. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Produktu resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Uživatele týkající se funkcionality popsáné 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 poledu 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.

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.

3.2 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 (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionality - nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků.
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatelů. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.
s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatelů poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	Trivial	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

3.3 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.).

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 Technologiích 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 (záznam v HelpDesku). 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. PŘÍSTUP NA HELPDESK

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit vybraným zaměstnancům Uživatele přístup do aplikace HelpDesk na <https://jira.ders.cz> s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Uživatel získává následující přidanou hodnotu:
- 6.1.1 detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita),
 - 6.1.2 kompletní historie Incidentu včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby,
 - 6.1.3 možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat),
 - 6.1.4 komfortní komentování Incidentů, příkládání souborů,
 - 6.1.5 možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply),
 - 6.1.6 automatické notifikace při všech akcích s Incidentem,
 - 6.1.7 online dokumentace k HelpDesku,
- 6.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Uživatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.
- 6.3 Postup zadání Incidentu je definován v Příručce pro uživatele HelpDesku, která je viditelně umístěna po přihlášení do HelpDesku.

VII. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ

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

VIII. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

- 8.1 Školení zaměstnanců Uživatele na místě:
- 8.1.1 Školení zaměstnanců Uživatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci Uživatele současně);
 - 8.1.2 Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školenice;
 - 8.1.3 školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání školení;
 - 8.1.4 cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele). Školení si Uživatel může sjednat a předplatit již ve Smlouvě.
- 8.2 Výjezdní školení správců VERSO

- 8.2.1 Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní školení pro správce Uživatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném Poskytovatelem. Toto školení je organizováno pro zástupce všech zákazníků využívajících systém VERSO;
- 8.2.2 třídní školení pro správce si Uživatel může sjednat a předplatit ve Smlouvě. Cena školení je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele).

IX. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY PRO KLIENTY OBD

- 9.1 Níže uvedené služby si může Uživatel sjednat ve Smlouvě, cena jednotlivých služeb je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele):
 - 9.1.1 Výjezdní školení správců OBD: Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní setkání pro správce Uživatele, 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.
 - 9.1.2 Číselníky RIV: Správa centrálních číselníků RIV vč. aktualizace.
 - 9.1.3 Správa číselníků forem RIV, správa literárních forem: Správa a kontrola literárních forem odevzdávaných do RIV.
 - 9.1.4 Správa a načítání impakt faktorů: Lze dodat pouze v případě, že klient má přístup do Web of Science, z důvodů dodržení licenčních podmínek.
 - 9.1.5 Poradenství k metodice RIV: Deset konzultačních hodin poskytnutých správci OBD na straně Uživatele k metodice RIV elektronickou nebo telefonickou formou ve vztahu k smluvní Dostupnosti.
 - 9.1.6 Podpora při komunikaci s RVVI: Podpora při řešení rozporů a vyřazených výsledků z hodnocení RV