

**Rámcová dohoda**

**Rozvoj a údržba aplikačního software pro ZČU - VERSO (2024)**

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

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku otevřeného nadlimitního řízení veřejné zakázky evidované na profilu zadavatele pod systémovým číslem: P24V00000020 (dále jen „Zadávací řízení“)

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.

# Smluvní strany

1. **Západočeská univerzita v Plzni**

Zastoupená: prof. RNDr. Miroslav Lávička, Ph.D., rektor Se sídlem: Univerzitní 2732/8, 301 00 Plzeň

IČO: 49777513 DIČ: CZ49777513

ID datové schránky: zqfj9hj (dále jen „Objednatel“)

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: xxxx (dále jen „Kontaktní osoba Objednatele“)

# DERS Group s.r.o.

Zastoupená: xxxx

Se sídlem: Řehořova 932/27, Žižkov, 130 00 Praha 3

Zapsaná v obch. rejstříku pod sp. zn. C 205820 vedenou u Městského soudu v Praze IČO: 27513149 DIČ: CZ 27513149

ID datové schránky: vzxmbxh

(dále jen „Poskytovatel“)

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: xxxx (dále jen „Kontaktní osoba Poskytovatele“)

# 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. 4 této smlouvy a **rozvoj** těchto Modulů, popřípadě modulů nových (dále jen

„Rozvoj“) a závazek Objednatele za tyto služby uhradit sjednanou cenu. Software byl pro Objednatele vyvinut společností DERS Group s.r.o., IČO: 27513149 (dále jen „Prvotní poskytovatel“) a běží v jím vyvinutém prostředí VERSO, přičemž licenční podmínky umožňují jeho další servis, úpravy a rozvoj dle potřeb Objednatele za využití i třetích stran.

1. 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 |
| Každoročně - školení v rozsahu dle přílohy č. 4 |
| Správa číselníků forem RIV, správa literárních forem pro OBD |
|  |
| Každoročně - 8 konzultačních hodin |

1. 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 dokumentace k novým verzím Software |
| Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty (sw třetích stran) v potřebnémrozsahu |
| 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 |

1. 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 této smlouvy.
2. Lhůty uvedené odst. 2 tohoto článku a Příloze č. 1 jsou pro Poskytovatele závazné za podmínky, že Objednatel umožní dálkový přístup pracovníkům Poskytovatele do informačního systému Objednatele.
3. Konkrétní funkcionality Software, ke kterému je poskytován Servis, jsou dány jeho faktickým stavem ke dni nabytí účinnosti této smlouvy (dále jen „Výchozí stav Software“), nebo jejich specifikace vyplývá z objednávek realizovaných ve smyslu této smlouvy (dále jen „Nové smlouvy“). Bude-li Poskytovatel identický s Prvotním poskytovatelem platí rovněž, že Výchozí stav musí odpovídat specifikaci uvedené v licenčních smlouvách, smlouvách o dílo či objednávkách uzavřených mezi Objednatelem a Prvotním poskytovatelem před uzavřením této smlouvy (dále jen „Původní smlouvy“).
4. 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.
5. 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 (dále jen „Objednávka“), která je pro Poskytovatele závazná jejím doručením Poskytovateli.
6. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, aby mohl předmět této smlouvy řádně plnit.
7. Zahájení plnění předmětu této smlouvy započne ihned poté, co smlouva nabyde účinnosti.

# Cena

1. Cena za Servis v rozsahu definovaném v čl. I. odst. 2 je uvedena v příloze č. 4 této smlouvy.

DPH bude účtována v souladu s platnými právními předpisy.

1. Cena za Servis bude fakturována čtvrtletně.
2. Cena 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.

1. Maximální rozsah služeb Rozvoje či Nestandardního servisu je celkem 8 000 člověkohodin za dobu účinnosti této smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel není na základě této smlouvy povinen objednat žádné služby Rozvoje nebo Nestandardního servisu.
2. Každá jednotlivá Objednávka (Rozvoj či Nestandardní servis) bude po jejím provedení vyfakturována zvlášť. Poskytovatel je povinen na daňový doklad rozepsat předmět plnění dle vystavené Objednávky.
3. 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*. Splatnost faktury bude 21 kalendářních dnů od vystavení faktury. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka odeslána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedený na příslušné faktuře.

1. V případě, že faktura nebude obsahovat správné údaje či bude neúplná, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit ve lhůtě do data její splatnosti Poskytovateli. Pokud Objednatel fakturu vrátí k přepracování, běží lhůta splatnosti od opětovného doručení opravené faktury Objednateli. Poskytovatel je povinen takovou vrácenou fakturu opravit, aby splňovala podmínky stanovené touto smlouvou.
2. Objednatel si vyhrazuje právo provedení změny této smlouvy odpovídající změně Ceny za servis a jednotkových cen za služby Rozvoje a Nestandardní servis, a to při splnění všech násl. podmínek:
	1. Poskytovatel písemně požádá o navýšení jednotkových cen;
	2. základní sazba minimální mzdy (dle platného a účinného právního předpisu upravujícího její výši, tj. ke dni zahájení Zadávacího řízení dle § 2 vyhl. č. 567/2006 Sb.) pro stanovenou měsíční dobu 40 hodin za měsíc (ke dni zahájení Zadávacího řízení 18 900 Kč) bude ke dni doručení žádosti o změnu jednotkových cen vyšší o více než 5 % než její hodnota účinná k 31. 12. 2024, nebo o více než 5 % vyšší než hodnota na základě níž došlo naposledy k navýšení jednotkových cen za podmínek uvedených v tomto článku smlouvy (tj. případné navýšení základní sazby minimální mzdy v roce 2024 nebude zohledňováno);
	3. Přílohou žádosti bude příloha č. 4 smlouvy s návrhem nových jednotkových cen.

Při splnění všech výše uvedených podmínek si Objednatel vyhrazuje právo změny Ceny za servis a jednotkových cen za služby Rozvoje a Nestandardní servis, a to maximálně o stejné procento (při přepočtu na Kč zaokrouhleno na celé koruny dolu) o jaké byla navýšena základní zákonná sazba minimální mzdy ve smyslu písm. b) výše. Případná změna cen bude provedena dodatkem k této smlouvě.

1. Objednatel si dále vyhrazuje ve smyslu § 100 odst. 3 ZZVZ právo provedení změny této smlouvy odpovídající rozšíření Služeb (vč. odpovídající změny ceny za Servis) dle této smlouvy na Moduly, které jsou v době zahájení Zadávacího řízení teprve v procesu vývoje od Prvotního poskytovatele, tj.:
	1. Modul GaP (Upgrade), s předpokladem dokončení 12/2024 a
	2. Modul Legislativa (Upgrade), s předpokladem dokončení 06/2024.

Provedení této změny Objednatel předpokládá ve lhůtě do tří měsíců od implementace daného Modulu. Případná změna bude provedena dodatkem k této smlouvě.

# Práva a povinnosti stran

1. Práva a povinnosti Poskytovatele
	1. 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.
	2. 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.
	3. 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.
	4. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku na všechny dodávky a služby v délce dvanáct

(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:

1. z důvodu průkazně zkreslených informací ze strany Objednatele předaných Objednatelem při uzavření této smlouvy či v průběhu plnění smlouvy, resp.

Objednávek, nebo

1. použitím hardwarových a softwarových prostředků nevyhovujících doporučení

Poskytovatele, nebo

1. úpravami realizovanými Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravy písemně schválené Poskytovatelem nebo
2. 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.
	1. 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.

* 1. 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.
	2. Poskytovatel se zavazuje zřídit přístupy vybraným zaměstnancům Objednatele do HelpDesku do pěti (5) dnů od nabytí účinnosti této smlouvy na základě poskytnutých údajů od Objednavatele.
	3. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění této smlouvy v souladu s mezinárodním standardem ISO 27001 Management bezpečnosti informací.
	4. 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.
1. Práva a povinnosti Objednatele
	1. 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.
	2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit Poskytovateli za Servis a Rozvoj cenu uvedenou v čl. II. této smlouvy.
	3. Pro úspěšný průběh realizace předmětu smlouvy se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Poskytovatele. Součinnost Objednatele zahrnuje zejména:
		1. 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 Kontaktních osob smluvních stran,
		2. zajištění nezbytné technické a uživatelské dokumentace HW a SW prostředků Objednatele a třetích stran potřebných pro řádné plnění ze strany Poskytovatele,
		3. vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele pro všechny úkony předpokládané touto smlouvou nebo s ní související,
		4. umožnění konzultací s budoucími faktickými uživateli a administrátory Software

u Objednatele,

* + 1. spolupráci na přípravě testovacích scénářů a provádění a vyhodnocení testů,
		2. organizační a technické zabezpečení školení (nad rámec školení dle čl. I. odst. 2 této smlouvy) faktických uživatelů a zajištění jejich účasti na tomto školení,
		3. spolupráci při předání a akceptaci předmětu smlouvy dle článku VI. této smlouvy.
	1. Objednatel se zavazuje přidělit přístupová práva do systému podle skutečných potřeb

Poskytovatele.

* 1. 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. 3.
	2. Objednatel se zavazuje provádět hlášení chyb výlučně prostřednictvím HelpDesk (viz Příloha č. 1), který provozuje Poskytovatel. Objednatel se zavazuje Poskytovateli do tří

(3) dnů od nabytí účinnost 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 Kontaktní osobou objednatele, nebo jiným způsobem dohodnutým Kontaktními osoba smluvních stran.

* 1. Objednatel se zavazuje provádět provoz a údržbu veškerého technického vybavení (servery včetně operačních systémů, zálohovacích zařízení, koncové stanice a další) a sítí.
	2. Objednatel se zavazuje, že zajistí vzdálený přístup v odpovídajícím rozsahu všem pracovníkům Poskytovatele odpovědným za plnění této smlouvy. Pokud nebude Objednatelem zajištěn nezbytný vzdálený přístup (např. prostřednictvím VPN) je takovou skutečnost Poskytovatel povinen bezodkladně písemně sdělit Objednateli (e-mailem Kontaktní osobě), nesplní-li Poskytovatel tuto notifikační povinnost je povinen dodržet lhůty uvedené v čl. I. odst. 2 této smlouvy.
1. Za účelem řádného plnění této smlouvy se Smluvní strany dohodly, že bude udržováno dosavadní (tj. existující před uzavřením této smlouvy) 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 (resp. HW a operační systém zajišťuje Objednatel, Software Poskytovatel).

1. Objednatel se zavazuje předat (popř. zpřístupnit) Poskytovateli veškeré informace a výstupy z Původních smluv nezbytné pro zahájení plnění této smlouvy (zejm. zdrojové kódy a Dokumentaci všech SW/Modulů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy), a to nejpozději ke dni účinnosti této smlouvy.

# Spolupráce stran

1. K úkonům vedoucím ke změně této smlouvy, kterou tato smlouva výslovně nepředjímá, nebo jejímu ukončení, jsou oprávněni jen statutární zástupci smluvních stran nebo jimi zmocněné osoby. K sjednání dílčích smluv, resp. Objednávek, k předávání a přebírání plnění (vč. akceptace) a k sjednání změn, které tato smlouva výslovně předjímá, jsou oprávněny Kontaktní osoby smluvních stran.
2. Smluvní strany jsou oprávněny změnit své Kontaktní osoby. Taková změna je vůči druhé Smluvní straně účinná po jejím písemném oznámení druhé Smluvní straně.
3. Kontaktní osoba je oprávněna oznámit písemně druhé Smluvní straně svého zástupce, který bude smluvní stranu zejm. v době jeho nepřítomnosti v rozsahu oprávnění Kontaktní osobu zastupovat.
4. Kontaktní osoba je dále oprávněna oznámit písemně druhé smluvní straně kontaktní údaje dalších osob pověřených řešením dílčích požadavků, resp. poskytování běžného servisu.

# Komunikace stran

Smluvní strany spolu budou komunikovat písemně (i e-mailem mezi Kontaktními osobami, nedohodou-li se Kontaktní osoby písemně na jiném způsobu komunikace (např. prostřednictvím sdílené aplikace apod.).

# 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 dva (2) pracovní dny předem k převzetí předmětu plnění.
3. O převzetí předmětu plnění a zahájení akceptačním řízení bude pořízen písemný protokol (dále jen „Předávací protokol“). Předávací protokol bude podepsán Kontaktními osobami 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 deset (10) pracovních dnů (dále jen „Akceptační lhůta“).

1. 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“).
2. 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 zanese 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.

1. 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“.

1. 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, předmět plnění, který nebyl akceptován se současně považuje za neprovedený. V případě, že je akceptační řízení uzavřeno stavy Neakceptováno nebo Akceptováno s výhradami, je povinen Objednatel uvést konkrétní Neshody s požadavky.
2. 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“.

1. Poskytovatel se zavazuje odstranit všechny Neshody s požadavky v Opravné lhůtě. Nebude- li Poskytovatel souhlasit s Objednatelem popsanými 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.
2. 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.

1. Změnové řízení se týká změn Závazných požadavků a úpravy Předmětu akceptace do doby jeho akceptace. Poskytovatel se zavazuje zapracovat 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 akceptovaný předmět plnění je možno změnit jen na základě nové Objednávky.
2. Dnem podpisu Akceptačního protokolu ve stavu Akceptováno, přechází nebezpečí škody na předmětu plnění na Objednatele a začíná běžet sjednaná záruční doba.
3. 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.
4. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení ceny předmětu plnění po podpisu akceptačního protokolu s výsledkem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradami.

# Autorská práva

1. Objednatel prohlašuje, že na základě Původních smluv (zejm. smlouva č. obj. SML/9800/0006/23 z 20.3.2023) mu svědčí autorská práva v takovém rozsahu, která mu umožňují zasahovat do Software/Modulů jakýmkoli způsobem, a to i za využití třetích stran.
2. 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. 4 této smlouvy, jakož i nového Software/Modulů, poskytnutých Poskytovatelem Objednateli na základě této smlouvy) samostatně popř. jím vybranou (v souladu s pravidly zadávání veřejných zakázek) třetí stranou.
3. Předmětem těchto licenčních ustanovení je za účelem naplnění výše uvedeného cíle zejm. bezúplatné udělení licenčních oprávnění Objednateli a bezúplatné poskytnutí zdrojových kódů (resp. jejich bezúplatná aktualizace v případě aktualizace) k Software/Modulům včetně bezúplatné aktualizace programátorské, uživatelské, administrátorské, provozní a bezpečnostní dokumentace (dále jen „Dokumentace“) ke každé změně Software/Modulu, jakož i ke všem novým Software/Modulům poskytnutým na základě této smlouvy.
4. Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění (licenci) k výkonu práva užívat Software/Moduly pozměněné či nově poskytnuté na základě této smlouvy, které mají charakter autorského díla, přičemž popis a podmínky licence je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje do 30 dnů od Akceptace provedené úpravy (popř. dodání nového) Software/Modulu poskytnout Objednateli zdrojové kódy Software/Modulů, včetně změnové (v případě změn) nebo kompletní (v případě nového Software/Modulu) Dokumentace na adekvátním nosiči dat (o předání zdrojových kódů a dokumentace bude mezi smluvními stranami sepsán a podepsán předávací protokol), nebude-li mezi Kontaktními osobami dohodnut jiný způsob předávání Dokumentace a zdrojových kódů (vč. případného jiného způsobu potvrzení o předání).
6. Licence v rozsahu přílohy č. 2 této smlouvy bude Objednateli udělena od okamžiku implementace (akceptace) úpravy/dodání nového Software/Modulu.
7. Ke dni ukončení účinnosti této smlouvy je Poskytovatel povinen předat kompletní zdrojové kódy a kompletní Dokumentaci (vše v aktuální podobě ke dni ukončení účinnosti této smlouvy) Objednateli na fyzickém nosiči. Předání bude zachyceno v předávacím protokolu potvrzeném Kontaktními osobami smluvních stran.
8. V případě prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli povinnosti dle odst. 5 tohoto čl. smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlení.
9. V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti dle odst. 7 tohoto čl. smlouvy (předání zdrojových kódů a Dokumentace ke dni ukončení smlouvy) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý i započatý den prodlení.

# 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. Poskytovatel se zavazuje pro případ, že služba Helpdesk nebude poskytována v souladu s touto smlouvou (tj. nebudou dodrženy její parametry) uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý i započatý den v němž nebyla služba Helpdesk poskytována řádně.
5. Poskytovatel se zavazuje pro případ, že služba Databáze znalostí nebude poskytována

v souladu s touto smlouvou (tj. nebudou dodrženy její parametry) uhradit Objednateli smluvní

pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den v němž nebyla služba Databáze znalostí poskytována řádně.

1. 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.
2. Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování povinné Smluvní straně.
3. 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.

# 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 zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, se kterými se seznámí v průběhu plnění předmětu této smlouvy.
5. Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací a zachování mlčenlivosti platí i po ukončení účinnosti této smlouvy.

# Zánik smlouvy

1. Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy v případech stanovených zákonem.
2. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn v souladu s § 2001 o.z. od této smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího porušení Poskytovatelem.
3. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě že:
	1. Poskytovatel i přes písemné upozornění Objednatele poskytuje předmět plnění neodborně,

nebo v rozporu s touto smlouvou, nebo v rozporu s pokyny objednatele;

* 1. Poskytovatel písemně oznámí Objednateli, že není schopen plnit své závazky podle této

smlouvy;

* 1. příslušný soud pravomocně rozhodne, že Poskytovatel je v úpadku nebo mu úpadek hrozí (tj. vydá rozhodnutí o tom, že se zjišťuje úpadek Poskytovatele nebo hrozící úpadek Poskytovatele), nebo ve vztahu k Poskytovateli je prohlášen konkurs nebo povolena reorganizace;
	2. je podán návrh na zrušení Poskytovatele podle zák. č. 90/2012 Sb., *zákona o obchodních korporacích* nebo je zahájena likvidace Poskytovatele v souladu s příslušnými právními předpisy.
1. Objednatel je rovněž tuto smlouvu oprávněn vypovědět v jím stanovené lhůtě, která nebude kratší než jeden (1) kalendářní měsíc v případě, že je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, pokud Objednatel bude v prodlení s úhradou ceny za Služby s tím, že toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě 30 dní od obdržení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
3. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí šest (6) měsíců a počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.

# Exit plán

1. V případě jakéhokoliv 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. 3 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. 3 této smlouvy a migrace dat dle odst. 3.1 Přílohy č. 3 této smlouvy odměna obdobně jako při poskytování Nestandardního servisu snížená o 10 %.

# 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.
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 2024, 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. 2024.
5. Účinnost této smlouvy končí dne 31. 3. 2028.
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 součást této smlouvy tvoří jako přílohy smlouvy:

Příloha č. 1: Servisní podmínky Příloha č. 2: Licence

Příloha č. 3: Exit plán

Příloha č. 4: Služby Servisu (seznam modulů podléhající servisu a údržbě a ostatní služby podpory)

Poskytovatel:

Dne: (viz elektronický podpis)

**DERS Group s.r.o.** xxxx

Objednatel

Dne: (viz elektronický podpis)

**Západočeská univerzita v Plzni** prof. RNDr. Miroslav Lávička, Ph.D. rektor

# 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 infomačního 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 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 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 nereproduktovatelnou. 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.

**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 modle, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Software, slovníček pojmů atd.

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

**Upgrade:** je změna verze Software na první číselné pozici, tj. např. 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 projevily ve verzi 1.5.3.

**Zálohování:** je provádění záložních kopií Software a dat.

# II.

**Klasifikace incidentu**

1. **Základní podmínky**
2. Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem Objednatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku. 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).
3. Objednatel provede primární klasifikaci **typem** Incidentu a jeho **prioritou** (viz dále).
4. Změnu typu Incidentu je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
5. Pro snížení priority Incidentu Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Software použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
6. 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.

# Typy Incidentů

1. Typ Incidentu je základní Klasifikací Incidentu. Jedná se o hlášení Chyb, požadavky na vylepšení či přidání nové funkcionality a často kladené dotazy (FAQ). V ceně za Servis 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 odpovídá Výchozímu stavu Software, nebo jeho modifikaci, nebo v Nových smlouvách jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Objednatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Software. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené po uzavření této smlouvy třetí stranou s výjimkou třetích osob nastraně 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 (scénářea způsoby použití). |
| **FAQ****(častý****dotaz)** | Incident nevyžadující žádný opravný zásah do Software tzn. jedná seo vlastnost Software nebo je Incident způsoben jinými důvody než na straně Poskytovatele/dodaného Software. Nejčastěji vzniká z existujících Incidentůopravou klasifikace typu, má tedy charakter dotazu (opakovaného). Jeho řešení je známé a bývá poskytnuto formou komentáře, odkazu nebo Konzultace. |

1. 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 řídících procesů Poskytovatele při implementaci a servisu dodaného Software.

# 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 procesůObjednatele. |
| **Chyby****s nízkou** | **Major** | Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Objednatele poté, co Poskytovatel doporučí |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie Chyby pro RD** | **Priorita Incidentu pro DOZ** | **Popis** |
| **prioritou** |  | nebo aplikuje náhradní řešení. |
| **Minor** | Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít. |
| **Trivial** | Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod. |

# Povinné náležitosti

Hlášení Incidentu typu Chyby 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.).

# Zálohování

1. Servisní služby neobsahují zálohování dat a Software.
2. 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.

# Konzultační služby

1. 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
2. Objednatel má v rámci Servisu k dispozici osm (8) Konzultačních hodin ročně, po jejich vyčerpání jsou účtovány (za podmínky existence odpovídající Objednávky) dle ceny sjednané ve smlouvě pro služby Rozvoje.
3. Mezi konzultační služby jsou počítány Konzultace s Objednateli v osobní, telefonické nebo elektronické formě. Do konzultačních služeb patří také řešení Incidentu primárně označeného jako Chyba, jehož příčina není v nefunkčnosti Aplikace, ale v neznalosti obsluhy nebo ve změně konfigurace technologického prostředí Objednatele nebo Informačních systémů třetích stran. Z hlediska dodržení smluvních lhůt bude 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 na HelpDesk

s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně smlouvy). Objednatel získává následující přidanou hodnotu:

* 1. detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita),
	2. kompletní historie Incidentu včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby,
	3. možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat),
	4. komfortní komentování Incidentů, přikládání souborů,
	5. možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply),
	6. automatické notifikace při všech akcích s Incidentem,
	7. online dokumentace k HelpDesku.
1. Přístup bude zřízen na základě žádosti Objednatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.

# IV.

**Přístup do Databáze znalostí**

1. Poskytovatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Objednatele přístup do své Databáze znalostí s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně smlouvy). Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
	1. Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Objednatele,
	2. Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem;
	3. Dokumentace Software je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf);
	4. 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, která je Objednateli přístupná, a integrována 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 uspořádá každoročně školení pro správce Objednatele v rozsahu dle čl. I odst. 2, resp. přílohy č. 4 na místě a v termínu předem dohodnutém s Objednatelem.

**Příloha č. 2: Licence**

**Licenční ujednání**

1. Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci k Software/Modulům dle přílohy č. 4 za podmínek sjednaných dále v této příloze, tj. ke všem jím provedeným změnám (update či upgrade) i ke všem novým Software/Modulům dodaným Poskytovatelem na základě této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn Software/Moduly, jakýkoli nový Software/Moduly dodané na základě této smlouvy, veškeré jejich budoucí změny provedené Poskytovatelem (update, upgrade) 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 implementace nově dodaného Software/Modulu nebo od implementace změn či úprav již existujícího Software/Modulu. Licence je udělena k užití Autorského díla Objednatelem k účelu uvedeným v Původních či Nových smlouvách 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:

* 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.
	2. Licence je bez časového (po dobu trvání majetkových práv autorských k příslušným Autorským dílům), územního a množstevního omezení a pro všechny způsoby užití. Vyloučením množstevního 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. 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.
	4. Licence se vztahuje automaticky i na všechny nové verze, úpravy a překlady příslušných Autorských děl, které vzniknou během plnění této smlouvy.
	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.
	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:
		1. Informace pro účely výběru dodavatele služeb servisu a podpory budou považovány za informace důvěrné povahy ve smyslu ustanovení § 36 odst. 8 ZZVZ;
		2. 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;
		3. 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
		4. Objednatel po ukončení zadávacího řízení bez zbytečného odkladu písemně uvědomí 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.
	7. Dojde-li k porušení povinností podle předchozího odstavce Objednatelem 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.
	8. Licenci není Objednatel povinen využít, a to ani zčásti.
	9. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že licenční poplatek za výše uvedená oprávnění k příslušným Autorským dílům je zahrnut v ceně Servisu či Rozvoje (popř. u nového Software/Modulů bude zahrnut v Objednávce), tj. Poskytovatel nebude nárokovat žádné další poplatky za poskytnutí licence.
1. 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:
	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.
	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 takovéhoto softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do

zdrojových kódů takovéhoto softwaru anebo proto, že případné nahrazení takovéhoto softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele.

* 1. 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“)

1. 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.
2. 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.
3. Udělení veškerých práv uvedených v této příloze nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti této smlouvy.
4. 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.
5. 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.
6. Poskytovatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl Software/Moduly užívat řádně a nerušeně z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem.

**Příloha č. 3: Služby exitu**

1. **Služba exitu**
	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.
	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.
	3. Služby exitu zahrnují zejména:
		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;
		2. provedení analýzy a vypracování dokumentace vymezující postup provedení Služeb exitu (dále jen „**Exitový plán**“);
		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;
		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;
		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.
	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**
	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. 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.
	3. Zdrojový kód bude Poskytovatelem předán dohodnutou formou. O předání dat bude sepsán

a podepsán písemný předávací protokol.

* 1. 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.
1. **Migrace dat, služba migrace dat**
	1. Služby migrace dat zahrnují zejména:
		1. Stanovení odpovědné osoby v procesu migrace za Objednatele, Poskytovatele a třetích osob.
		2. Stanovení harmonogramu migrace dat.
		3. Vymezení rozsahu migrace dat, smyslem a cílem migrace dat je dosáhnout nového řešení poskytování Servisu s dohodnutou historií dat z předchozího zpracování.
		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:
			1. 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.
			2. 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.
		5. Migrace dat musí zajišťovat veškeré konverze číselníků, katalogů a dat podporující parametrizaci dat a aplikačního řešení.
		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.
		7. Ke všem migračním procesům dat budou zpracovány migrační protokoly. Obsah migračních protokolů z pohledu metodiky záznamu bude stanoven dohodou smluvních stran.
	2. Objednatel se zavazuje poskytnout pro zajištění migrace dat a poskytnutí služby migrace dat

Poskytovateli potřebnou součinnost a příp. zajistit součinnost třetích stran.

* 1. Možné případy migrace:
		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.
		2. Objednatel využije současné řešení a pouze změní 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.

Příloha č. 4 - Služby Servisu (seznam modulů podléhající servisu a údržbě a ostatní služby podpory)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **pol. č.** | **Servis (servisní podpora a údržba SW/Modul)** | **Verze** | **Cena za 1 rok v Kč****bez DPH** |
| 1 | VERSO (AS, redakční systém, Framework, detailyosoby a pracovišť) | VERSO1 | 50 000,00 Kč |
| 2 | Registr interních směrnic s webovým přístupem(Legislativa) | VERSO1,3 | 56 280,00 Kč |
| 3 | VERSO – Tvorba rozpočtu | VERSO1 | 121 177,00 Kč |
| 4 | VERSO – IGA (Interní grantová agentura) | VERSO3 | 120 000,00 Kč |
| 5 | VERSO – GaP | VERSO2,3 | 240 000,00 Kč |
| 6 | VERSO SZ (zpracování podzakázek v rámci procesudoplňkové činnosti a smluvního výzkumu) | VERSO3 | 47 035,00 Kč |
| 7 | OBD v. 3.0 | VERSO2 | 192 779,00 Kč |
| 8 | OBD Report | VERSO2 | 27 288,00 Kč |
| 9 | OBD Statistic | VERSO2 | 23 352,00 Kč |
| 10 | Propojení číselníků OBD a WoS, Scopus | VERSO2 | 39 363,00 Kč |
| 11 | Tajné hlasování/volby | VERSO3 | 29 247,00 Kč |
| 12 | Integrace OBD a DSpace | VERSO2 | 21 005,00 Kč |
| 13 | OOD - Obecný oběh dokumentu | VERSO3 | 63 720,00 Kč |
| **Ostatní služby** |
| 14 | Výjezdní školení správců VERSO – 3 dny pro 2 osoby | VERSO(1,2,3) | 21 970,00 Kč |
| 15 | Výjezdní školení správců OBD – 3 dny pro 4 osoby | VERSO2 | 39 945,00 Kč |
| 16 | Správa číselníků forem RIV: Správa literárních forem | VERSO2 | 31 800,00 Kč |
| **Servis celkem za 1 rok** | 1 124 961,00 Kč |