

## Smlouva o dílo: dodání modulu Nepřítomnosti a Docházka

číslo smlouvy Zhotovitele: SOD-012/24

číslo smlouvy Objednatele: 2024L-0004

### Smluvní strany:

#### DERS Group s.r.o.

sídlo: Řehořova 932/27, Žižkov, 130 00 Praha 3  
IČO: 27513149  
DIČ: CZ27513149  
zapsaný: OR Městský soud v Praze, oddíl C, vložka  
205820  
ID datové schránky: vxmxbxh  
Banka: UniCredit Bank CZ, a.s.  
číslo účtu: 1387687584/2700  
zástupce: Ing. Jan Mach, jednatel  
(dále jen „Zhotovitel“)

#### Univerzita Karlova

Sídlo: Ovocný trh 560/5, Staré Město, 116 36  
Praha 1  
Týká se součásti: 1. lékařská fakulta,  
Kateřinská 1660/32, Nové Město, 121 08 Praha  
2  
IČO: 00216208  
DIČ: CZ00216208  
ID datové schránky: piyj9b4  
zástupce: ing. Tereza Fussgänger, tajemnice  
1. lékařské fakulty  
(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“), jež upravuje vztahy Smluvních stran na základě veřejné zakázky malého rozsahu s názvem:  
Elektronické vedení nepřítomnosti a docházky zadávané v souladu se směrnici pro zadávání veřejných zakázek  
Objednatele a nabídky Zhotovitele ze dne 23. listopadu 2023

Univerzita Karlova	17916
Vytvořeno: 21.03.2024 v 12:17:15	Odkaz
Č.j.: UKILF/151964/2024	110
Č.dop.:	Zprac.
Listů: 19 Příloh: 0	
Druh: písemné	



U K F L F 1 0 0 4 7 3 8 6 9 3

## I PŘEDMĚT PLNĚNÍ

---

I.1 Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele dodat:

- **system Nepřítomnosti (NEP) a Docházka (DOCH) a Stravenkové paušály včetně poskytnutí licence** – (evidence NEP, schválení, uzavření období, export do EGJE, šablony PD jsou evidovány a přebírány v EGJE)
- **analýza** – vytvoření dokumentu – Cílový koncept, který bude závazný pro obě Smluvní strany a bude dle něho provedena implementace a konfigurace Díla,
- **Integrace** – EGJE kalendáře,
- **Instalace** – zřízení služby v prostředí zákazníka, (zahrnuje produkční i validační/testovací prostředí)
- **Implementace** – konfigurace aplikace v rozsahu 40 čh, (zahrnuje produkční i validační/testovací prostředí)
- **Školení** – v rozsahu 4čh (školící hodina má 45 min.), zaškolení uživatelů, prezenčně nebo on-line či více termínů, vše dle požadavku Objednatele,
- **Poskytování záruční servisní podpory**
  - a
- **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 za vytvoření resp. dodání Díla a poskytování servisní podpory cenu stanovenou v kapitole VII. této Smlouvy, a to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.

I.3 Smlouva neobsahuje platby ani smluvní vztahy k 3. stranám.

## II ZÁVAZKY ZHOTOVITELE

---

II.1 Zhotovitel odpovídá po dobu 12 měsíců od okamžiku převzetí Díla jako celku Objednatelem za to, že Dílo nebude mít Vady ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku, této Smlouvy a požadavků Objednatele uvedených v poptávce Objednatele a na ni navazující nabídce Zhotovitele, které se Zhotovitel zavazuje dodržet. Za Vadu nelze považovat vadu, která 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.

**Na poskytování záručního servisu se přiměřeně vztahují podmínky servisní podpory upravené Přílohou č. 2 této Smlouvy, avšak pouze v takovém rozsahu, který nevylučuje závazek Zhotovitele podle tohoto odstavce.**

II.2 Zhotovitel odpovídá za časové a obsahové plnění této Smlouvy, pokud Objednatel včas splní své závazky dle této Smlouvy, zejména závazky uvedené v kapitole III.

II.3 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.4 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.5 Zhotovitel jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „PM“), který jej 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 řádně zhotovené Dílo cenu stanovenou v kapitole VII této Smlouvy.
- III.2 Pro úspěšný průběh realizace Díla se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti, kterou od něj lze oprávněně očekávat, podle důvodných písemných požadavků Zhotovitele uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy s uvedením lhůty, která nesmí být stanovena kratší než 10 pracovních dnů. Poskytnutí součinnosti může zahrnovat i 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 NEP/DOCH/STRAV\_P, především zajištění přístupů pro zaměstnance Zhotovitele, vyhrazení dostatečných kapacit, 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 Dílo mohly mít negativní vliv.
- III.5 Objednatel jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „PM“), který jej bude výlučně zastupovat v realizačních záležitostech souvisejících s plněním , této smlouvy:
- Manažer projektu za Objednatele: jméno a příjmení, tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED].
- III.6 Objednatel bere na vědomí a bez výhrad souhlasí, že termíny uvedené v Příloze 3 této Smlouvy se automaticky posunou o dobu, po kterou Objednatel Zhotoviteli neposkytl potřebnou součinnost uvedenou v této kapitole v odst. III.1 až III.4. Takovýto posun harmonogramu nebude řešen samostatným dodatkem a Objednatel není oprávněn po Zhotoviteli požadovat odpovídající smluvní pokutu v kapitole VII. odst. VII.9 této Smlouvy.

### 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. Na poskytnutou licenci byla ze strany Zhotovitele poskytnuta sleva 30 % z ceny ==243.000== Kč bez DPH. Úplata za Licenci je již zahrnuta ve sjednané ceně uvedené v kapitole VII. odst. VII.1. Cena za poskytnutí Licence činí ==170.100== Kč bez DPH.

## V HARMONOGRAM TERMÍNŮ PLNĚNÍ

---

- V.1 Plnění Díla bude zahájeno do 5 pracovních dní od nabytí účinnosti smlouvy (dále také „zahájení Díla“). Detailní postup projektu je uveden v Příloze č. 3-Harmonogram projektu.
- V.2 Celé Dílo definované v kapitole I. odst. I.1 bude předáno **do 30 týdnů** od nabytí účinnosti této Smlouvy. Změna harmonogramu i konečného termínu dodání uvedeného v odst. V.2 je možná po dohodě Smluvních stran bez nutnosti uzavírat dodatek, nebo z důvodů uvedených v odst. III.6.
- 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 termínu uvedeném v kapitole V. odst. V.2 této Smlouvy. Současně s předáním díla bude Objednateli předána také uživatelská dokumentace k Dílu. 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 30 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 je Zhotovitel povinen jednotlivé výhrady resp. důvody neakceptace odstranit. Lhůta se stanovuje na základě dohody obou Smluvních stran, v případě nemožnosti dohody je lhůta minimálně 15 pracovních dnů. Po odstranění výhrad, resp. důvodů neakceptace se opakuje proces stanovený v odst. VI.4 až odst. VI.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 a/nebo okamžikem, kdy je Dílo považováno 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 a kapitole IV. Odst. IV.5 této Smlouvy činí **==435.090== Kč bez DPH**. K této ceně bude připočtena DPH ve výši 21%, tedy ve výši **==91.368,90== Kč**. Cena vč. DPH činí **==526.458,90== Kč**.
- VII.2 Cena uvedená v odst. VII.1 bude fakturována po akceptaci Díla dle kapitoly VI. Přijímací postupy.
- VII.3 Cena za poskytování servisní podpory definované touto Smlouvou činí **==62.532== Kč bez DPH** za 2 roky resp. 24 po sobě jdoucích měsíců. K této ceně bude připočtena DPH ve výši 21% tedy ve výši **==13.131,72== Kč**. Cena vč. DPH činí **==75.663,72== Kč**.
- VII.4 Cena uvedená v odst. VII.3 bude Objednatelům uhrazena Zhotoviteli ve dvou totožných splátkách-. První faktura bude vystavena po předání resp. akceptaci Díla. Následující rok bude faktura vystavena k prvnímu pracovnímu dni následujícímu po dni výročí -akceptace Díla podle kapitoly VI. odst. VI.7 této Smlouvy.
- VII.5 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah servisní podpory sjednané touto Smlouvou a jejími přílohami je stanovena na **==1.650== Kč bez DPH**. Každé plnění Zhotovitele v režimu úhrady podle tohoto článku musí být Objednatelům předem písemně schváleno.
- VII.6 Faktura vystavená Zhotovitelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad. Součástí faktury je evidenční číslo smlouvy, které smlouvě přiřadil Objednatel a v případě faktury ceny plnění podle odst. VII.1 také kopie Akceptačního protokolu. Splatnost faktury bude 14 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli na elektronickou adresu: [podatelna@lf1.cuni.cz](mailto:podatelna@lf1.cuni.cz). Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsána na účet Zhotovitele uvedený na příslušné faktuře. Fakturu, která nemá náležitosti daňového dokladu či je jinak chybná nebo vadná, je Objednatel oprávněn ve lhůtě splatnosti vrátit Zhotoviteli k přepracování. Lhůta splatnosti se přerušuje a Objednateli běží nová ode dne doručení opravené, bezchybné faktury.
- VII.7 Zhotovitel se zavazuje zajistit v případě zájmu Objednatelů po skončení této Smlouvy Objednatelům servis za hodinovou sazbu dle svého ceníku aktuálního v době objednání servisu, s tím, že tato sazba však musí být v místě a čase obvyklá
- VII.8 Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu ve sjednané lhůtě splatnosti. V případě prodlení Objednatelů se zaplacením faktury se Objednatel zavazuje z dlužné částky uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem-. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody způsobené prodlením Objednatelů.
- VII.9 V případě prodlení Zhotovitele s předáním Díla se Zhotovitel zavazuje uhradit Objednatelům smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny Díla podle odst. VII.1 bez DPH za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Objednatelů na náhradu škody způsobené prodlením Zhotovitele.
- VII.10 V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním výhrady Objednatelů vyčtené v Akceptačním protokolu se Zhotovitel zavazuje uhradit Objednatelům smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny Díla podle odst. VII.1 bez DPH za každou vadu a den prodlení. Tím není dotčen nárok Objednatelů na náhradu škody způsobené prodlením Zhotovitele.
- VII.11 V případě, že je Zhotovitel v prodlení z důvodu nedodržení reakční doby dle Přílohy 2, čl. 1.1 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny Díla bez DPH za každý den prodlení.
- VII.12 V případě, že je Zhotovitel v prodlení s odstraněním Chyby s vysokou prioritou dle Přílohy 2, čl. 1.1 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny Díla bez DPH za každý den prodlení .
- VII.13 V případě, že je Zhotovitel v prodlení s odstraněním Chyby priority Major dle Přílohy 2, čl. 1.1 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,025 % z ceny Díla bez DPH za každý den prodlení.
- VII.14 Uplatněním smluvní pokuty podle odst. VII. 11 a VII.12 není dotčen nárok Objednatelů na náhradu škody způsobené prodlením Zhotovitele, avšak Smluvní strany se dohodly, že náhrada škoda je limitována částkou 20.000.000,- Kč.
- VII.15 S ohledem na podmínky Směrnice pro zadávání veřejných zakázek objednatelů si smluvní strany sjednávají maximální limit do částky 500.000,- Kč bez DPH uhrazené objednatelům zhotoviteli za plnění poskytnuté na základě této smlouvy.





## 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 Důvěrnými informacemi jsou dle odst. VIII.3 této kapitoly rovněž osobní údaje ve smyslu čl. 4 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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), ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „obecné nařízení“), které se Dodavatel dozví a/nebo které mu Objednatel zpřístupní na základě Smlouvy, jakož i sama existence takových údajů. Osobními údaji jsou veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, přičemž fyzická osoba je identifikovatelná, když ji lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
- VIII.3 Ve vztahu k důvěrným informacím podle odst. VIII.2 vystupuje Zhotovitel jako zpracovatel osobních údajů.
- VIII.4 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.5 Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- VIII.6 Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé Smluvní strany, její obchodní tajemství, obchodní značky a ochranné známky.
- VIII.7 Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze Smluvních stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.

## IX PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

---

- IX.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do uplynutí 24 měsíců ode dne akceptace Díla podle kapitoly VI. odst. VI.7 této Smlouvy.
- IX.2 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem Smluvních stran a účinnosti uveřejněním 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), ve znění pozdějších předpisů. Smlouvu v registru smluv zveřejní Objednatel bez zbytečného odkladu a o uveřejnění Smlouvy bude informovat Zhotovitele prostřednictvím automatických funkcí Informačního systému datových schránek.
- 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 výpovědi činní výpovědní doba pro obě Smluvní strany tři (3) měsíce. Účinky výpovědi nastávají prvním dnem kalendářního měsíce následujícího pod doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
- 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 bez hodnoty licence podle kapitoly IV odst. IV.5 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 V případě rozporu mezi obsahem této Smlouvy, kterou se pro účely tohoto ujednání rozumí Smlouva samotná v rozsahu kapitol I až X, a jejích příloh, se postupuje podle ustanovení této Smlouvy.
- X.3 Zhotovitel bere na vědomí, že se podpisem této smlouvy stává v souladu s ustanovením § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory.
- X.4 Zhotovitel není osobou, na niž by se vztahovaly (i) sankční režimy zavedené Evropskou unií na základě nařízení Rady (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině, stejně jako na základě nařízení Rady (ES) č. 765/2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska, a dále (ii) české právní předpisy, zejména zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, v platném znění, navazující na nařízení EU uvedená v tomto odstavci.
- X.5 Zhotovitel je povinen zaregistrovat všechny své bankovní účty, na které by měly být poukazovány platby od Objednatele, u příslušného správce daně, aby se Objednatel nedostal do pozice ručitele za DPH účtované Zhotovitelem v souladu s § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „zákon o dani z přidané hodnoty“). Objednatel poukáže jakoukoli platbu pouze na bankovní účty registrované tímto způsobem u správce daně, a to pouze na účty vedené u bankovních subjektů v České republice (dále jen „Bezpečný účet“). Pokud bude požadováno poukázání platby na jakýkoli jiný účet, je Objednatel oprávněn zadržet tuto platbu až do doby, kdy Zhotovitel sdělí Objednateli číslo Bezpečného účtu. V případě zadržetí splatnost plateb začne běžet až ode dne sdělení čísla Bezpečného účtu. Pokud bude do -doby splatnosti podle této Smlouvy Objednatel vyzván k úhradě DPH z takové zadržené platby v pozici ručitele, bude DPH přímo uhrazena příslušnému správci daně a bezprostředně poté dojde k úhradě části platby bez DPH Zhotoviteli. Pokud dojde k indikaci naplnění jakýchkoli jiných podmínek ručení Objednatele za DPH účtovanou Zhotovitelem v souladu s § 109 zákona o dani z přidané hodnoty (v případné vazbě na další související ustanovení), je Objednatel oprávněn zadržet z každé příslušné platby daň z přidané hodnoty a tuto na výzvu správce daně uhradit v pozici ručitele přímo na účet příslušného správce daně. Dojde-li k pozdržení případně neuhrazení jakýchkoli plateb nebo jejich částí z výše uvedených důvodů, nevzniká Zhotoviteli žádný nárok na úhradu případných úroků z prodlení, penále, náhrady škody nebo jakýchkoli dalších sankcí vůči Objednateli, a to ani v případě, že by Zhotoviteli podobné sankce byly vyměřeny správcem daně.
- X.6 Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé z této Smlouvy přednostně vzájemnou dohodou.
- X.7 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 sjednanou v podobě vzestupně číslovaných dodatků k této Smlouvě.
- X.8 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 tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, a na důkaz své pravé, svobodné a vážné vůle pak připojují své podpisy jejich oprávnění zástupci.

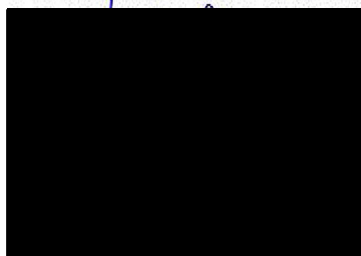
X.9 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 – Nabídka evidence a schvalování nepřítomností a docházky a napojení na EGJE pro 1. lékařskou fakultu UK ze dne 23.11.2023.

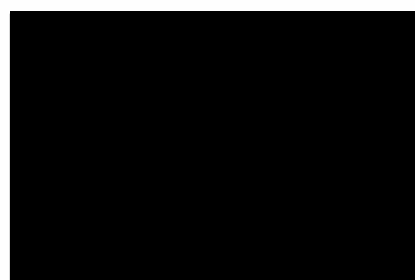
Příloha č. 2 – Servisní podmínky

Příloha č. 3 – Harmonogram projektu

V Hradci Králové dne *15. 3. 2024*



V Praze dne *29. 2. 2024*







ders

Smlouva o dílo

## **Příloha č. 1: Nabídka DOCH, NEP a Stravenkové paušály**

---



ders

Smlouva o dílo



ders

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 >

Za správnost odpovídá:



Nabídka je platná do:

31.3.2024

&gt;&gt;

**1LF UK - nepřítomnosti a docházka****Specifikace poptávky:**

1.LF UK poptává evidenci a schvalování nepřítomností, docházky a napojení na EGJE.

Předmětem nabídky nejsou platby 3. stranám.

Termín dodání: **30 týdnů od nabytí účinnosti smlouvy**

Specifikace produktu	Cena bez DPH	Cena s DPH	Poznámka
analýza	82 500 Kč	99 825 Kč	dokument - cílový koncept
NEP + DOCH licence+ Stravenkové paušály - licence	243 000 Kč	294 030 Kč	základní licence - evidence PD, evidence NEP, schválení, uzavření období, export do EGJE, šablony PD jsou evidovány a přebírány v EGJE.
integrace	59 400 Kč	71 874 Kč	EGJE - kalendáře
instalace	26 400 Kč	31 944 Kč	zřízení služby v prostředí zákazníka
implementace	66 000 Kč	79 860 Kč	konfigurace aplikace v rozsahu 40h
školení	6 600 Kč	7 986 Kč	v rozsahu 4h
řízení projektu	24 090 Kč	29 149 Kč	
sleva 30%	-72 900 Kč	-88 209 Kč	z licence pro UK

**Cena celkem****435 090 Kč****526 459 Kč**

Cena celkem neobsahuje servisní podporu.

**Servisní podpora**Servisní podpora na 24  
měsíců

62 532 Kč

75 664 Kč platba 1x ročně

**Volitelná rozšíření**

Výkazy na projekty - licence

0 Kč

0 Kč není předmětem dodávky

V Praze dne 23. 11. 2023 vypracoval:



## Příloha č. 2: Servisní podmínky

### I. PARAMETRY ZÁRUČNÍ A MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORY

I.1 Podpora pro předmět Smlouvy uvedený v kapitole I. Smlouvy se 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 (dále také „RD“) 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou/ ovlivňuje-li zpracování mezd 4 hodiny
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady (dále také „DOZ“) – blocker 36 hodin/ ovlivňuje-li zpracování mezd 8 hodin
DOZC56H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin/ ovlivňuje-li zpracování mezd budou mít 8 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 – jen mimozáruční
ZALH	Základní zálohování dle odst. 4.1.1. Smluvních podmínek
AKTUL	Hotfix aktualizace
SKOLOBD	Výjezdní školení/setkání správců OBD – 3dny/2noc

- I.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 řádně odůvodněných případech případně změnit.
- I.3 RD a DOZ se vždy počítají a vztahují k dostupnosti.
- I.4 Pro případ nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu ve smyslu čl. II odst. 2.2. této Přílohy v chodu jsou stanoveny tyto kontaktní osoby:
- I.5 Za Zhotovitele:

Za Objednatele:



- I.6 Osoby podle odst. 1.4 a 1.5 bude Zhotovitel v případě potřeby kontaktovat a Objednatel se zavazuje zajistit plnou součinnost svých kontaktních osob.

## II. TERMINOLOGIE

- II.1 **Smlouva** = Smlouva o dílo
- II.2 **Aplikace = Produkt** je výsledkem práce vývojového týmu Zhotovitele (dále také „Poskytovatel“), který je následně předán Objednateli (dále také „Uživatel“) 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.
- II.3 **Instance** je samostatná instalace Produktu se specifickou konfigurací a účelem, za kterým je provozována. Synonymem pro Instanci je výraz "Prostředí", užíván také v HelpDesk Poskytovatele. Pokud Smlouva Instance nijak nespécifikuje, je předmětem Smlouvy Produkt ve významu Produkční Instance.
- II.4 **Produkční instance** Produktu slouží k reálnému provozu a účelu, za kterým byl Produkt zakoupen. Synonymem pro Produkční Instanci je výraz "Ostrá".
- II.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".
- II.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.
- II.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.
- II.8 **Vývojová instance** Produktu slouží k vývoji nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a je Uživateli nepřístupná.
- II.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 Uživatelem. 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 24 hodin denně a 7 dnů v týdnu s výjimkou výpadků oznámených na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadků, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- II.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 a 7 dnů v týdnu kromě výpadků oznámených na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadků, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- II.11 **Podpora** je definována v rámci Smlouvy a se rozumí se jí veškeré služby nutné k bezproblémovému provozu Díla po dobu trvání Smlouvy.
- II.12 **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořízuje odpovědný pracovník Uživatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.
- II.13 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Uživatelem pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna Poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- II.14 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.

- II.15 **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 dostupnosti 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.
- II.16 **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
- II.17 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- II.18 **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.
- II.19 **Doba odstranění Závady (také DOZ)** je doba, za kterou má být daná Chyba či jiná závada odstraněna. DOZ je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOZ však definují maximální dobu, za kterou je Poskytovatel povinen Chybu odstranit. Doba odstranění 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 nevedl 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 Uživatелеm, 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.
- II.20 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
- II.21 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Uživatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.
- II.22 **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- II.23 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- II.24 **Aktualizace systému** udává frekvenci, s jakou bude Produkt aktualizován formou Update. Aktualizace nemusí být předmětem Smlouvy a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Uživatele. Ve Smlouvě však mohou být Poskytovatelem garantované aktualizace v intervalech 1x ročně, až 4 x ročně. Aktualizací se rozumí Update systému tj. změna verze na první pozici za desetinnou tečkou.
- II.25 **Upgrade** je změna verze Produktu na první číselné pozici tj. Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0. Upgrade není předmětem Mimozáruční servisní podpory a není obsažen v ceně Smlouvy. Upgrade obsahuje rozsahem významné nové funkce, anebo je zčásti či zcela přepracován funkčně či vizuálně, případně dojde ke změně architektury nebo technologie.
- II.26 **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5*, automaticky není součástí smlouvy a není zahrnuta v ceně. Update zahrnuje kumulativní opravy chyb (verze





- Hotfix), legislativní změny, a zapracované nové požadavky Uživatele nebo jiných uživatelů v případě společného rozvoje Produktu.
- II.27 **Hotfix** je změna verze na třetí a nižší číselné pozici. Hotfix je vydáván vždy po opravě Chyb a je vždy zahrnut v ceně Smlouvy (není tedy dán zvláštní ceníkovou položkou). Například hotfix verze 1.5.3 na verzi 1.5.4 znamená, že ve verzi 1.5.4 jsou zapracovány opravy Chyb, které se projevily ve verzi 1.5.3. Do Hotfix se zapracovávají obvykle Chyby s prioritou 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.
- II.28 **Paušální (předplacená) hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory. Je levnější, ale nevyčerpané hodiny nejsou převoditelné. Při automatickém prodloužení smlouvy vzniká nárok na čerpání paušálních hodin v původně sjednaném rozsahu.
- II.29 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Uživatelé na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.
- II.30 **Provoz Aplikace na technologiích Poskytovatele** je služba, kterou si může v rámci Mimozáruční servisní podpory Uživatel objednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech Poskytovatele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou pamětí (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).
- II.31 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
- II.32 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
- II.33 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
- II.34 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
- II.35 **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.
- II.36 **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.
- II.37 **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.
- II.38 **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.
- II.39 **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.
- II.40 **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.

#### III.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
<b>Chyba</b>	Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Produktu. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Produktu resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Uživatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Produktu. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Poskytovatele.
<b>Vylepšení</b>	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality Produktu.*.
<b>Nová funkce</b>	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Produktu.* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále.
<b>Příběh</b>	Definice nové funkcionality Produktu z poledu použití Uživatelem (scénáře a způsoby použití).*
<b>FAQ (častý dotaz)</b>	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.

#### III.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
<b>Chyby s vysokou prioritou</b>	<b>Blocker</b>	Blokuje práci (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionality - nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků.



Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
	<b>Critical</b>	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatelů. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.
Chyby s nízkou prioritou	<b>Major</b>	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatelů poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	<b>Minor</b>	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	<b>Trivial</b>	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

### III.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:

- 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.
- 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.
- Stručný popis** - v čem je hlavní problém, co přesně je Uživatelů znemožněno, co Uživatel očekával a nedostal apod.
- Zdůvodněný návrh priority řešení** - s ohledem na dopady, který Chyba vyvolala (dle množství zasažených Uživatelů, klíčových procesů, navázaných integrací apod.).
- Popis činnosti Uživatelů před zjištěním Chyby a **přesné kroky**, která vedly k vyvolání Chyby pro zajištění reprodukovatelnosti.
- Závislosti a kontexty**: zda se Chyba projevuje jen jednomu konkrétnímu Uživatelů, na jednom konkrétním záznamu nebo na všech apod.
- Přesné znění chybového hlášení (pokud existuje) - lze nahradit i screenshotem, viz dále.
- Snímek obrazovky (screenshot) názorně demonstrující hlavní problém.
- Výpis chybového logu, pokud je Uživatelů, který Chybu vyvolal, k dispozici.
- Případné další okolnosti zjištění/vzniku Chyby (např. výpadek sítě apod.).

## IV. ZÁLOHOVÁNÍ

IV.1 Poskytování služby Zálohování Uživatelů je závislé na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytovatel standardně zálohování dat a Aplikací neprovádí, vyjma:

- Poskytovatel provádí zálohování dat a Aplikací 1x denně v případě, že jsou umístěny na Technologiích Poskytovatelů a Zálohování je sjednáno ve Smlouvě nebo čl. 1.1.. Zálohy jsou uchovávány po dobu jednoho týdne na jiném odděleném serveru, než na kterém je umístěna Aplikace a data. Zálohy jsou Uživatelů k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy Uživatelů do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.
- 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 Uživatelů vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou Uživatelů volně dostupné.



- IV.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

---

- V.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):
- V.1.a Jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
  - V.1.b téma (předmět) Konzultace
- V.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Paušálních hodin, pokud jsou objednány).
- V.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

---

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

## VII. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ

---

- VII.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:
- VII.1.a Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Uživatele,
  - VII.1.b Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem;
  - VII.1.c Dokumentace Produktu je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf);
  - VII.1.d možnost komentování článků s využitím vláknové technologie – spojení výhod diskuzního fóra a publikačního systému.
- VII.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Uživatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.



## VIII. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

---

### VIII.1 Školení zaměstnanců Uživatele na místě:

- VIII.1.a Školení zaměstnanců Uživatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci Uživatele současně);
- VIII.1.b Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence;
- VIII.1.c školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání školení;
- VIII.1.d cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele). Školení si Uživatel může sjednat a předplatit již ve Smlouvě.

### VIII.2 Výjezdní školení správců VERSO

- VIII.2.a Poskytovatel pořádá 1x ročně týdenní 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;
- VIII.2.b týdenní školení pro správce si Uživatel může sjednat a předplatit ve Smlouvě. Cena školení je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele).

**Příloha č. 3: Harmonogram**

<b>Etapa</b>	<b>Výstupy</b>	<b>Zahájení</b>	<b>Dokončení</b>
0. Nastavení projektu	1. Zakládací listina projektu (kick-off projektu) 2. Zajištění nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele	T0 = Do 5. pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy	T0 + 2 týdny = T1
1. Příprava prostředí	1. Připravené testovací a produkční prostředí pro instalaci NEP/DOCH/STRAV_P objednatel - především zajištění síťových přístupů, zpřístupnění datových sad..	T1	T1 + 2 týdny = T2
2. Analýza	1. Zápisy z Analytických pravidelných schůzek 2. Cílový koncept (implementační analýza)	T2	T2 + 6 týdnů = T3
3. Implementace	1. Nakonfigurovaný systém na testovacím prostředí 2. Prezenční listina školení 3. Uživatelská dokumentace k dílu 4. Předávací protokol	T3	T3 + 20 týdnů = T4
4. Akceptační období	1. Akceptační protokol 2. Fakturace	T4	T4 + 30 pracovních dnů

