Smlouva o dílo: dodání OBD 3

číslo smlouvy Zhotovitele: SOD-008/24

**Smluvní strany:**

DERS Group s.r.o.

sídlo: Řehořova 932/27, Žižkov, 130 00 Praha 3 IČ: 27513149

DIČ: CZ27513149

zapsaný: OR Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 205820

ID datové schránky: vzxmbxh Banka: číslo účtu: zástupce: , jednatel (dále jen „**Zhotovitel**“)

číslo smlouvy Objednatele:

**> « Z ■ Z Z \_ V ■ V» V Z**

Výzkumný ústav živočišné výroby, v.v.i.

Sídlo: Přátelství 815, 104 00 Praha Uhříněves

IČ: 00027014

DIČ: CZ00027014

ID datové schránky: 2fhnzkw zástupce: , ředitel (dále jen „**Objednatel**“)

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

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

**SMLOUVU O DÍLO**

(dále jen „Smlouva“)

I PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele dodat:

* **Implementace a integrace prostředí VERSO** - (aplikační server, napojení na zdrojové systémy - osoby, pracoviště, uživatele, přihlášení SSO, LDAP)**,**
* **systém OBD 3.0 včetně poskytnutí licence** - OBD 3 vč. modulů report, statistic, public
* **Implementace OBD 3.0:**
* Instalace, nastavení forem, napojení na infrastrukturu Objednatele,
* Instalace atestačního dotazníku a jeho napojení,
* Funkce institucionálního repozitáře výsledků tvůrčí činnosti.
* **Migrace dat z RIV XML** - standardizovaný import dat z XML, která byla odeslána do RVVI, XML poskytne Objednatel.
* **Školení v rozsahu 1 školícího dne** (max. 6 školících hodin, 1 školící hodina = 45min.), těchto 6 školících hodin bude rozděleno na školení pro správce (2,5 školící hodiny), školení pro IT administrátory (1 školící hodina) a školení pro uživatele (2,5 školící hodiny),
* **Poskytování mimozáruční servisní podpory** - podmínky poskytování mimozáruční servisní podpory upravuje Příloha č. 2: Servisní podmínky
* **Zálohování** - podmínky zálohování upravuje příloha č. 2: Zálohování postupem dle 4.1.1.
* **Podpora a provedení nezbytných úkonů při ukončení smlouvy - exitu:**
* předání veškeré zpracované technické a provozní dokumentace softwarové služby;
* poskytnout zadavateli export dat a zálohu systému z databáze aplikace do datových uložišť Objednatele - do 5 pracovních dnů od podání žádosti, ve formátu a rozsahu exportní dávky pro RIV.

(dále také Dílo) a to v rozsahu stanoveném Nabídkou plnění, která tvoří Přílohu č. 1 této Smlouvy.

1. 2 Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli cenu za vytvoření resp. dodání Díla a poskytování údržby Podlicence

stanovenou v kapitole VII. této Smlouvy a to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.

II Závazky Zhotovitele

1. 1 Zhotovitel odpovídá od data převzetí Díla jako celku nebo jeho části Objednatelem po dobu 12 měsíců za to, že

Dílo bude vykonávat funkce, které jsou uvedeny ve Smlouvě a Příloze č. 1 této Smlouvy. Záruční doba běží od předání Díla. Záruka se nevztahuje na případy, kdy vada byla způsobena:

* z důvodu průkazně zkreslených informací ze strany Objednatele předaných Objednatelem při uzavření smlouvy či v průběhu provádění díla, nebo
* použitím hardwarových a softwarových prostředků nevyhovujících doporučení Zhotovitele, nebo
* úpravou Díla Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravu písemně schválenou Zhotovitelem nebo
* změnou funkcionality či konfigurace použitých či jinak napojených hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) prostředků třetích stran, pokud toto nebylo dříve písemně odsouhlaseno Zhotovitelem.

1. 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.
2. 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).
3. Zhotovitel jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „MP“), který ji bude výlučně zastupovat v obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním smlouvy:

Manažer projektu za Zhotovitele: , e-mail: [@ders.cz,](mailto:crhonkova@ders.cz) tel.:

1. ZÁVAZKY OBJEDNATELE
   1. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Zhotoviteli za zhotovené Dílo cenu stanovenou v kapitole VII této Smlouvy.
   2. Pro úspěšný průběh realizace Díla se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Zhotovitele a k zajištění součinnosti třetí strany. Součinnost zahrnuje zejména:

**•** zajištění kompletní technické a uživatelské dokumentace HW a SW prostředků Objednatele a třetích stran v Díle použitých či jinak napojených,

**•** příprava virtuálních serverů pro instalaci VERSO a OBD 3.0, především zajištění přístupů pro zaměstnance Zhotovitele, vyhranění dostatečných kapacit a další, dle požadavků Zhotovitele,

**•** součinnost při integraci díla,

**•** vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele pro všechny úkony předpokládané touto Smlouvou nebo s ní související,

**•** umožnění konzultací s budoucími faktickými uživateli a administrátory Díla u Objednatele,

**•** spolupráci na přípravě testovacích scénářů a provádění a vyhodnocení testů Díla,

**•** organizační a technické zabezpečení školení faktických uživatelů a zajištění jejich účasti na tomto školení,

**•** spolupráci při předání a akceptaci Díla dle kapitoly VI.

* 1. 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.
  2. Objednatel nese výhradní odpovědnost za posouzení a zhodnocení vhodnosti Díla pro své potřeby, za zhodnocení, zda bude moci Dílo vhodně využívat, a za zajištění, že všechny HW a SW prostředky používané ve spojení s Dílem jsou vyhovující a bez chyb, které by na něho mohly mít negativní vliv.
  3. Objednatel jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „MP“), který ji bude výlučně zastupovat v smluvních, obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním smlouvy:

Manažer projektu za Objednatele: jméno a příjmení, tel.: ., e-mail:  [@vuzv.cz,](mailto:koukolova.veronika@vuzv.cz) tel.:

1. AUTORSKÁ PRÁVA K DÍLU
2. 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.
3. 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 úplatu zřízeno pouze písemným dodatkem k této Smlouvě.
4. 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.
5. 4 Objednatel není oprávněn Dílo či udělenou Licenci převádět, pronajímat, poskytovat na leasing, půjčovat, či prodat jako součást závodu nebo jeho části.

IV.5 Objednatel bere na vědomí, že podmínkou výkonu Licence a dalších práv vyplývajících ze Smlouvy je úhrada plné výše sjednané ceny za poskytnutou Licenci. Bude-li Objednatel v prodlení s platbou sjednané ceny za poskytnutou Licenci, je Zhotovitel oprávněn znepřístupnit rozmnoženinu Díla Objednateli po dobu trvání prodlení a znemožnit mu její užívání. Zhotovitel je povinen opětovně umožnit Objednateli užívání rozmnoženiny Díla bezodkladně poté, co mu bude sjednaná cena za poskytnutou Licenci připsána na jeho účet. Úplata za Licenci **je již zahrnuta ve sjednané ceně** uvedené v kapitole VII. odst. VII.1. Cena za poskytnutí Licence činí **==260.000== Kč bez DPH**, tj. ==314.600== Kč vč. DPH.

1. HARMONOGRAM TERMÍNŮ PLNĚNÍ
2. 1 Zahájení plnění Díla je stanoveno po nabytí účinnosti smlouvy.
3. 2 Celé Dílo definované v kapitole I. odst. I.1 bude předáno do 30.11.2023, přibližný harmonogram Díla

* Instalace, integrace a základní nastavení do 30.10.2023,
* Implementace a předání do testovacího provozu do 30.10.2023,
* Předání a akceptace díla do 30.11.2023.
* Poskytování mimozáruční servisní podpory od akceptace Díla počínaje 1.1.2024.
* Harmonogram se v průběhu plnění díla může měnit dle postupu prací a domluvy s Objednatelem.

1. 3 Předání a akceptace Díla bude probíhat dle podmínek sjednaných v této Smlouvě.
2. PŘEJÍMACÍ POSTUPY
3. 1 Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli Dílo nejpozději v termínech stanovených v této Smlouvě. Zhotovitel je oprávněn předat Dílo i před sjednaným termínem a Objednatel se zavazuje takové plnění převzít.
4. 2 O předání Díla bude sepsán Předávací protokol, který bude podepsán oběma smluvními stranami.
5. 3 Od předání Díla, resp. ode dne podpisu Předávacího protokolu začíná běžet akceptační lhůta 10 pracovních dnů, která slouží Objednateli k otestování Díla, zda Dílo odpovídá požadavkům stanoveným ve smlouvě (kapitola I. Odst. I.1).
6. 4 Nejpozději v den ukončení akceptační lhůty předá Objednatel Zhotoviteli Akceptační protokol. Akceptace může být s výsledek: „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“.
7. 5 Výsledek „Akceptováno“ znamená akceptováno bez výhrad. V případě výsledku „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“ bude akceptační protokol obsahovat výčet výhrad, resp. důvody neakceptace a lhůtu, do kdy budou jednotlivé výhrady res. důvody neakceptace odstraněny. Po odstranění výhrad, resp. důvodů neakceptace se opakuje proces stanovený v odst. VII.4 až odst. VII.6.
8. 6 Dílo se považuje za předané, převzaté a akceptované s výsledkem „Akceptováno“, pokud objednatel v akceptační lhůtě dle odst. VI.3. nepředá Zhotoviteli akceptační protokol. Zhotoviteli pak vzniká nárok na zaplacení Díla dle kapitoly VII. této smlouvy.

VI.7 Zhotoviteli vzniká nárok na zaplacení ceny Díla po podpisu akceptačního protokolu s výsledkem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradami a/nebo okamžikem, kdy jsou Dílo nebo jeho část považovány v souladu s touto Smlouvou za akceptované bez výhrad.

1. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY
2. 1 Cena za plnění Zhotovitele definovaná v kapitole I. odst. I.1 dle této Smlouvy činí **==492.800== Kč bez DPH**. K této ceně bude připočtena DPH ve výši 21%, tedy ve výši ==103.488== Kč. Cena vč. DPH činí **==596.288==** Kč.
3. 2 Cena uvedená v odst. VII.1 bude fakturována po akceptaci Díla dle kapitoly VI. Přejímací postupy.
4. 3 Cena za poskytování servisní podpory činí **==91.182== Kč bez DPH** za 1 rok resp. 12 po sobě jdoucích měsíců. K této ceně bude připočtena DPH ve výši 21% tedy ve výši ==19.148,22== Kč. Cena vč. DPH činí ==110.330,22== Kč.
5. 4 Cena uvedená v odst. VII.3 bude fakturována jednou za rok. První faktura bude vystavena po předání Díla. Následující roky bude faktura vystavena vždy k prvnímu pracovnímu dni následujícímu po dni výročí předání Díla.
6. 5 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou a jejími přílohami je stanovena na ==1.650== Kč bez DPH.
7. 6 Faktura vystavená Zhotovitelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad. Splatnost faktury bude 14 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsána na účet Zhotovitele uvedený na příslušné faktuře.

VII.7 Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu ve stanoveném termínu. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu škody tím způsobené.

VII.8 V případě prodlení Zhotovitele s předáním Díla se Zhotovitel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny díla včetně DPH za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody tím způsobené.

VII.9 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 včetně DPH za každý den prodlení. Prodlení se počítá od prvního pracovního dne, který následuje po uplynutí Doby pro odstranění Chyby pro Chybu s vysokou prioritou.

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 včetně DPH za každý den prodlení. Prodlení se počítá od prvního pracovního dne, který následuje po uplynutí Doby pro odstranění Chyby pro Chybu priority Major. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody tím způsobené, avšak Smluvní strany se domluvily, že škoda nepřevýší 20.000.000,- Kč

1. DŮVĚRNÉ INFORMACE
2. 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.
3. 2 Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Zhotovitel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 110/2018 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
4. 3 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v této kapitole výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany se tímto zavazují, že podniknou všechny kroky k zabezpečení utajení těchto informací.
5. 4 Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
6. 5 Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé Smluvní strany, její obchodní tajemství, obchodní značky a ochranné známky.
7. 6 Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze Smluvních stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.
8. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
9. 1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
10. 2 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem Smluvních stran a účinnosti zveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smlouvu v registru smluv zveřejní Objednatel bez zbytečného odkladu a o zveřejnění Smlouvy bude informovat Zhotovitele.
11. 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.
12. 4 Obě Smluvní strany jsou oprávněny ukončit Smlouvu písemnou výpovědí druhé Smluvní straně nebo dohodou Smluvních stran. V případě jednostranné výpovědi činní výpovědní lhůta pro obě Smluvní strany tři (3) měsíce.
13. 5 V případě skončení Smlouvy zanikají práva Smluvních stran založená touto Smlouvou vyjma příslušných ujednání v kapitole IV., kapitole VIII. a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají přetrvat i po skončení této Smlouvy. V případě skončení Smlouvy je Objednatel povinen neprodleně vrátit Zhotoviteli veškeré podklady či jiné plnění, které mu bylo Zhotovitelem v souvislosti s touto Smlouvou poskytnuto. V případě předčasného ukončení Smlouvy má Zhotovitel právo na poměrnou část sjednané ceny Díla odpovídající práci, kterou již na přípravě Díla do doby skončení Smlouvy odvedl.
14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
15. 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.

1. 2 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.
2. 3 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.
3. 4 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. 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 zadržení splatnost plateb začne běžet až ode dne sdělení čísla Bezpečného účtu. Pokud bude do té doby 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

ders

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 mu podobné sankce byly vyměřeny správcem daně.

1. 5 Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Strany se zavazují řešit případné spory vzniklé z této smlouvy přednostně vzájemnou dohodou.

X.6 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení. Smlouva může být podepsána také elektronicky. Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou obou Smluvních stran.

X.7 Obě Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy a zároveň prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že jejímu obsahu v celé šíři rozumějí. Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v tísni ani za jednostranně nevýhodných podmínek, a na důkaz své pravé, svobodné a vážné vůle pak připojují své podpisy.

X.8 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 - Nabídka OBD 3 pro Výzkumný ústav živočišné výroby, v.v.i.

Příloha č. 2 - Servisní podmínky

V Praze dne

V Hradci Králové dne



Elektronický podpis -

Příloha č. 1: Nabídka OBD 3 pro VUZV

*O*

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: Městsky soud v Praze oddíl C vložka 205820 »

Nabídka je platná do: 30.9.2023

**ders-**

*Za* správnost odpovídá:

***Indikativni nabídka OBD 3 pro Výzkumný ústav živočišné výroby***

**Specifikace poptávky:**

Výzkumný ústav živočišné výroby poptává softwarovou podporu pro evidenci výsledků tvůrčí činnosti, jeji výkaznictví, sledováni a včetně migrace dat z RIV.

**Nabídka:**

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

**VERSO**

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

**OBD 3**

* aplikace pro evidenci tvůrčí činnosti, výkaznictví (RIV), přehledy citaci (REPORT), statistické přehledy (STATISTIC), publikace výstupu na webu s vyhledáváním (PUBLIC) a jeho implementace **OBD 3 - repozitář výsledků**
* OBD 3 umožňuje Harvestovat data přes OAI-PMH standard.
* OBD 3 při uložení záznamu do stavu pro Public, dogeneruje příslušnou URL pro přístup k záznamu a tato URL je uložena u záznamu jako odkaz na plný text dila a zpřístupni přiložené soubory dle vynačené licence Open Access.

**Volitelné doplňkové moduly**

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Specifikace produktu** | **Cena bez DPH** | **Cena s DPH** | **Poznámka i** |
| *VERSO - licence*  *VERSO - integrace* | 50 *000 Kč*  *46 400 Kč* | 60 500 *Kč*  *56 144 Kč* | aplikační server  napojení na zdrojové systémy - osoby pracoviště uživatele, přihlášeni (SSO, LDAP) |
| *OBD 3.0 ■ licence*  *OBD 3.0 - implementace*  *OBD 3.0- institucionální repozitář - licence* | *260 000 Kč*  *95 000 Kč*  *69 400 Kč* | *314 600 Kč*  *114 950 Kč*  *83 974 KČ* | OBD 3 - včetně modulů report, statistic public instalace nastaveni forem, napojeni na instrastrukturu objednatele  Doplnění OBD 3 o funkce institucionálního repozitáře výsledku tvůrčí činnosti |
| *školení*  *VERSO - licence - sleva* | *12 000 Kč -50 000 Kč* | *14 520 Kč -60 500 Kč* | cena za 1 den školeni |
| I *Cena celkem* | *482 800 Kč* | *584 188 Kč* |  |
| *Cena celkem neobsahuje servisní podporu* | | | |
| *| Mtgrace dat |* | | | |
| *migrace dat z RIV XML* | *10 000 Kč* | *12 100 Kč* | Standardizovaný imfiort dat z XML, která byla odeslána do RWI XML poskytne VŮRV. |

*Servisní podpora*

Příloha č. 2: Servisní podmínky

1. PARAMETRY MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORY

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Kód služby** | **Název služby** |
|  |  |
| D8x5 | Dostupnost 8x5 (8:00 - 16:00; Po-Pá) - viz kapitola II. Terminologie, odst. 2.6 této přílohy |
| RD8H | Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou |
| DOZB36H | Doba odstranění Chyby/závady - blocker 36 hodin |
| DOZC56H | Doba odstranění Chyby/závady - critical 56 hodin |
| RD24H | Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou |
| DOZM240H | Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů) |
| DOZT480H | Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze |
| ZALH | Základní zálohování dle odst. 4.1.1: Smluvních podmínek |
| AKTUL | Hotfix aktualizace |
| SKOLOBD | Výjezdní školení/setkání správců OBD - 3dny/2noci |

1. Všechny chyby je Objednatel povinen hlásit prostřednictvím HelpDesku na [https://jira.ders.cz](https://jira.ders.cz/) a to klasifikací Chyba a určením její priority. Prioritu chyby je Zhotovitel oprávněn přezkoumat a v odůvodněných případně změnit.
2. RD a DOZ se vždy počítají a vztahují k dostupnosti.
3. Pro případ nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou stanoveny tyto osoby:
4. Za Zhotovitele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Odpovědnost** | **Kontakt a způsob hlášení požadavku** |
|  | HelpDesk,oddělení DODO | [@ders.cz,](mailto:kresliku@ders.cz) tel.: Hlášení primárně přes HELPDES v JIRA |
|  | vedení projektu | [@ders.cz](mailto:crhonkova@ders.cz), tel.: |

Za Objednatele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Odpovědnost** | **Kontakt a způsob hlášení požadavku** |
|  | vedení projektu  správce IT  klíčový uživatel OBD  podpora (zástup) klíčového uživatele OBD |  |

1. Tuto osobu bude Zhotovitel v případě potřeby kontaktovat a Objednatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.
2. TERMINOLOGIE
3. **Smlouva** = Servisní smlouva.
4. **Aplikace = Produkt** je výsledkem práce vývojového týmu Poskytovatele, který je následně předán Uživateli k užívání. Jde tedy o informační systém jako celek nebo jeho libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) - dle kontextu. Uživateli je aplikace dostupná 98% času kalendářního roku. Do nedostupnosti aplikace se nezapočítávají předem hlášené odstávky systému, výpadky způsobné třetí stranou (výpadek proudu, porucha na zařízeních, kde Aplikace běží a nejsou v majetku Poskytovatele, atd.) a odstávky na žádost Objednatele.
5. **Instance** je samostatná instalace Produktu se specifickou konfigurací a účelem, za kterým je provozována. Synonymem pro Instanci je výraz "Prostředí", užíván také v HelpDesk Poskytovatele. Pokud Smlouva Instance nijak nespecifikuje, je předmětem Smlouvy Produkt ve významu Produkční Instance.
6. **Produkční instance** Produktu slouží k reálnému provozu a účelu, za kterým byl Produkt zakoupen. Synonymem pro Produkční Instanci je výraz "Ostrá".
7. **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".
8. **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.
9. **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.
10. **Vývojová instance** Produktu slouží k vývoji nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a je Uživateli nepřístupná.
11. **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://j ders.cz](%20https://j%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20ders.cz%20) a je Uživateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
12. **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 n [https:// ders.cz](%20https://%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20ders.cz%20) 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
13. **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
14. **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují podporu v Záruční době.
15. **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Uživatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.
16. **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.
17. **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v.
18. **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i webová Aplikace; dostupnost se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době garantované dostupností se tedy Uživatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost je dána počtem dní v týdnu a počtem hodin v každém dni. Zapisuje se jako Počet hodin v každém dni x Počet dnů v týdnu. **Například** dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci Poskytovatele jsou Uživateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
19. **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu níže).
20. **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
21. **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.
22. **Doba odstranění Závady (také DOZ)** je doba, za kterou má být daná Chyba či jiná závada odstraněna. DOZ je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOZ však definují maximální dobu, za kterou je Poskytovatel povinen Chybu odstranit. Doba odstranění Závady začíná běžet/počítat se až od okamžiku potvrzení její reprodukovatelnosti Operátorem HelpDesku Dodavatele, který ověří, že incident obsahuje všechny **Povinné náležitosti**, jak je definováno v kapitole III.3. této Přílohy. V případě, že Uživatel neuvedl Povinné náležitosti při zadávání Incidentu, považuje se Chyba za 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.

1. **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
2. **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.
3. **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
4. **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.
5. **Aktualizace systému** udává frekvenci, s jakou bude Produkt aktualizován formou Update. Aktualizace nemusí být předmětem Smlouvy a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Uživatele. Ve Smlouvě však mohou být Poskytovatelem garantované aktualizace v intervalech 1x ročně, až 4 x ročně. Aktualizací se rozumí Update systému tj. změna verze na prvé pozici za desetinnou tečkou.
6. **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.
7. **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.
8. **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.
9. **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.
10. **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Uživatelem na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.
11. **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).
12. **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
13. **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
14. **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
15. **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
16. **Správa Produktu (Aplikace)** je zásah v případě výpadku Aplikace, chyby aplikace. Vylepšení Aplikace jen na objednávku za úplatu. Neobsahuje správu HW, které je ve vlastnictví Uživatele. V rámci Správy Produktu není prováděno zálohování Aplikace.
17. **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/újmy jimi způsobené.
18. **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/újmy jimi způsobené.
19. **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.
20. **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.
21. **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.
22. 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.
   1. **Typy Incidentů**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ Incidentu** | **Popis** |
| **Chyba** | Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Produktu. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Produktu resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Uživatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Produktu.  Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Poskytovatele. |
| **Vylepšení** | Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality Produktu.\*. |
| **Nová funkce** | Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Produktu.\* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále. |
| **Příběh** | Definice nové funkcionality Produktu z poledu použití Uživatelem (scénáře a způsoby použití).\* |
| **FAQ (častý dotaz)** | Incident nevyžadující žádný opravný zásah do Produktu tzn. jedná se o vlastnost Produktu nebo je Incident způsoben jinými důvody než na straně Poskytovatele / dodaného Produktu. Nejčastěji vzniká z existujících Incidentů opravou klasifikace typu, má tedy charakter dotazu (opakovaného). Jeho řešení je známé a bývá poskytnuto formou komentáře, odkazu nebo Konzultace.\* |

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

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

* 1. **Priority Incidentů**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie Chyby pro RD** | **Priorita Incidentu pro DOZ** | **Popis** |
| **Chyby s vysokou prioritou** | **Blocker** | Blokuje práci (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionalita - nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků. |
| **Critical** | Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře. |
| **Kategorie Chyby pro RD** | **Priorita Incidentu pro DOZ** | **Popis** |
| **Chyby s nízkou prioritou** | **Major** | Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení. |
| **Minor** | Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít. |
| **Trivial** | Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod. |

* 1. **Povinné náležitosti**

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

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

IV. ZÁLOHOVÁNÍ

1. Poskytování služby Zálohování Uživateli je závislé na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytovatel standardně zálohování dat a Aplikací neprovádí, vyjma:
2. Poskytovatel provádí zálohování dat a Aplikací 1x denně v případě, že jsou umístěny na Technologiích Poskytovatele a Zálohování je sjednáno ve Smlouvě. Zálohy jsou uchovávány po dobu jednoho týdne na jiném odděleném serveru, než na kterém je umístěna Aplikace a data. Zálohy jsou Uživateli k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy Uživateli do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.
3. Poskytovatel provádí Základní zálohování v rámci Správy serveru, pokud je sjednána ve Smlouvě. Poskytovatel zálohuje data a Aplikace 1x denně a záloha je ukládána na stejný server, na kterém běží Produkt a uchovávána po dobu jednoho týdne. Poskytovatel doporučuje Uživateli vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou Uživateli volně dostupné.
4. 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

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):

1. jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
2. téma (předmět) Konzultace
3. Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Paušálních hodin, pokud jsou objednány).
4. 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

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

VII. Přístup do Databáze znalostí

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

VIII. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

1. Školení zaměstnanců Uživatele na místě:
2. Školení zaměstnanců Uživatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou

školeni více než 3 zaměstnanci Uživatele současně);

1. Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením

školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence;

1. školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání

školení;

1. cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele). Školení si Uživatel může sjednat a předplatit již ve Smlouvě.
2. Výjezdní školení správců VERSO
3. Poskytovatel pořádá 1x ročně třídenní 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;
4. třídenní školení pro správce si Uživatel může sjednat a předplatit ve Smlouvě. Cena školení je dána Ceníkem (na

vyžádání u Poskytovatele).

IX. Doplňkové služby pro klienty OBD

9.1 Níže uvedené služby si může Uživatel sjednat ve Smlouvě, cena jednotlivých služeb je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele):

1. Výjezdní školení správců OBD: Poskytovatel pořádá 1x ročně třídenní setkání pro správce Uživatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném. Mj. je diskutována problematika vykazování do RIV. Školení může být spojeno s konferencí pro odbornou veřejnost zaměřenou na problematiky vykazování a hodnocení výstupů vědy a výzkumu.
2. Číselníky RIV: Správa centrálních číselníků RIV vč. aktualizace.
3. Správa číselníků forem RIV, správa literárních forem: Správa a kontrola literárních forem odevzdávaných do RIV.
4. Správa a načítání impakt faktorů: Lze dodat pouze v případě, že klient má přístup do Web of Science, z důvodů

dodržení licenčních podmínek.

1. Poradenství k metodice RIV: Deset konzultačních hodin poskytnutých správci OBD na straně Uživatele k metodice

RIV elektronickou nebo telefonickou formou ve vztahu k smluvní Dostupnosti.

1. Podpora při komunikaci s RVVI: Podpora při řešení rozporů a vyřazených výsledků z hodnocení RV