

Servisní smlouva: Aplikační moduly VERSO, servisní podpora 2025

číslo smlouvy Poskytovatele:

číslo smlouvy Uživatele: UKFFS/1737/2024

Smluvní strany:

DERS s. r. o.

Polákova 737/1, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec
Králové
IČO: 25924362, DIČ: CZ25924362
Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vl. 14855
Datová schránka: **acayn8g**
zástupce: **Ing. Jan Mach**, jednatel společnosti
(dále jen „**Poskytovatel**“)

Univerzita Karlova Filozofická fakulta

nám. Jana Palacha 1/2, 116 38 Praha 1
IČO: 00216208, DIČ: CZ 00216208
zástupce: **Mgr. Eva Lehečková, Ph.D.**,
děkanka fakulty
(dále jen „**Uživatel**“)

(Poskytovatel a Uživatel každý jednotlivě dále také „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“) uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“):

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- I.1 Předmětem Smlouvy jsou níže specifikované závazky Poskytovatele a závazek Uživatele uhradit za toto plnění Poskytovatele sjednanou cenu. Poskytovatel se zavazuje provést pro Uživatele činnosti spočívající v poskytnutí servisní mimozáruční a pozáruční podpory pro produkty VERSO – Aplikační moduly dodané Poskytovatelem (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole II. Smlouvy, a to v rozsahu stanoveném v kapitole III. Smlouvy a dále specifikovaném v příloze č. 1 Smlouvy.

I.2 Podrobné členění Produktu:

SW/Modul	Licenční smlouva Smlouva o dílo Objednávka
Koncentrátor plateb včetně dodatečně zhotoveného webového rozhraní pro platby bankovní kartou na http://online.ff.cuni.cz	LS-001/13
eObchod (EOC)	LS-001/13
NEP	SOD-005/15
MOSL - Moje služby	SD-013/13
LEG – Legislativa	SD-013/13
LL – Likvidační listy	SOD-004/18
MIS – Manažerský informační systém	SOD-004/18
SLŘ – Služby řešitelům	SOD-004/18
SML - Smlouvy	SOD-004/18
ZAD – Žádanky	SOD-004/18

- I.3 Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionality vytvořená na zakázku). Účelem servisní podpory je zabezpečení provozu Produktu v celé jeho funkcionalitě.
- I.4 Smlouva upravuje poskytování servisní podpory spočívající v připravenosti a schopnosti Poskytovatele řešit problémy, které se v souvislosti s Produktem vyskytnou, podmínky jejich odstranění a podmínky poskytování dalších služeb v této Smlouvě specifikovaných.

II. OBDOBÍ ÚČINNOSTI SMLOUVY

- II.1 Tato Smlouva se uzavírá na období od 01. 01. 2025 do 31. 12. 2025 včetně.
- II.2 V případě, že účinnost Smlouvy nastane v roce 2025, smluvní strany souhlasně prohlašují, že činnost spočívající v plnění předmětu Smlouvy, byla poskytována na základě ústní dohody uzavřené mezi Smluvními stranami od 01. 01. 2025.

III. SERVISNÍ PODPORA

- III.1 Servisní podpora pro Produkt se pro období uvedené v kapitole II. Smlouvy stanovuje takto:

Kód služby	Název služby
	Moduly VERSO
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.16
RD6H	Reakční doba 6 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZB18H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 18 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.20
DOZC18H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 18 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19

Kód služby	Název služby
DOZM80H	Doba odstranění Chyby/závady - major 80 hodin (10 dnů)
DOZT240H	Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze
AKTUL	Hotfix aktualizace – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.28

- III.2 V případě nedostupnosti Aplikace způsobené technologiemi (hardware, software),
- na nichž je Aplikace provozována a/nebo
 - které slouží pro připojení k Aplikaci a/nebo k technologiím, na nichž je Aplikace provozována, pokud tyto nebyly poskytnuty Poskytovatelem za účelem provozování Aplikace, nebo pokud takto Poskytovatelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany Poskytovatele pro provozování Aplikace autorizována, je Poskytovatel povinen analyzovat chybu a informovat o možnostech jejího řešení Uživatele.
- III.3 V případě uplatnění nároku Uživatele vůči Poskytovateli z titulu nedostupnosti Aplikace se Poskytovatel zbaví odpovědnosti, pokud prokáže, že nedostupnost Aplikace je způsobena technologiemi uvedenými v předchozím odstavci Smlouvy a zároveň je splněna informační povinnost o možnostech řešení definovaná v předchozím odstavci Smlouvy.
- III.4 Poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou třetí stranou, nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo k níž došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost, jak jsou vymezeny v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- III.5 Další podmínky servisní podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy.
- III.6 Pro případ nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou stanoveny tyto osoby:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
x	manažer projektu	X x hlášení prostřednictvím HelpDesk JIRA

Za Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
x	kontaktní osoba za Uživatele	x

Tuto osobu bude Poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a Uživatel se zavazuje zajistit její plnou součinnost.

IV. CENA

- IV.1 Cena za servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období uvedené výše v kapitole II. Smlouvy stanovena na:

Cena bez DPH v Kč: **==386.811,50==**(slovy: tři sta padesát tisíc tři sta sedmdesát devět)

Sazba DPH v %: **21** (slovy: dvacet jedna)

DPH v Kč: **==81.230,42==**(slovy: sedmdesát tři tisíc pět set osmdesát)

Cena včetně DPH v Kč: **==468.041,92==** (slovy: čtyři sta dvacet tři tisíc devět set padesát devět)

Podrobná kalkulace ceny tvoří přílohu č. 2 Smlouvy. Součástí přílohy č. 2 Smlouvy je i Ceník Poskytovatele.

- IV.2 Cena dle odst. IV.1 bude uhrazena ve dvou rovnoměrných splátkách, a to na základě faktur vystavených ke dni 28. 3. 2025 a 30. 09. 2025.
- IV.3 Cena je splatná na základě faktury se 30 denní splatností od dne prokazatelného doručení Uživateli. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury se 30 denní splatností od dne prokazatelného doručení Uživateli. Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti obchodní listiny dle ustanovení § 435 občanského zákoníku.
- IV.4 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti, je Uživatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat předepsané náležitosti a tuto skutečnost zjistí až příslušný správce daně či jiný orgán oprávněný k výkonu kontroly, nese veškeré následky z tohoto pochybení Poskytovatel.

V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

V.1 Poskytovatel se zavazuje:

- V.1.a dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách;
- V.1.b sdělit písemně Uživateli veškeré požadavky na součinnost při plnění Smlouvy, a to bezodkladně poté, co potřebu součinnosti mohl Poskytovatel zjistit;
- V.1.c zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u Uživatele přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu Uživatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;
- V.1.d postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu s nařízením 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), a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů; Poskytovatel se zavazuje uzavřít s Uživatelem smlouvu o zpracování osobních údajů, pokud již taková smlouva není mezi Smluvními stranami uzavřena a současně zajistit její účinnost po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- V.1.e postupovat s odbornou péčí a včas Uživatele upozorňovat na možné chyby Aplikace způsobené nejen Aplikací, ale i SW a HW třetích stran.
- V.1.f Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelem v rámci této Smlouvy v rozsahu dle kapitoly III. této Smlouvy.

- V.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:
- V.2.a zaplatit sjednanou cenu;
 - V.2.b umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a poskytnout potřebnou součinnost pro plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy na vyžádání Poskytovatele (např. poskytnutí přístupů, zajištění konfigurace integrovaných SW Uživatелеm a další);
 - V.2.c spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců Uživatele, pokud má Uživatel tuto službu objednanou nebo si ji dodatečně objedná;
 - V.2.d umožnit realizaci dálkové administrace serveru Uživatele, v případě, že ji má Uživatel objednanou nebo si ji dodatečně objedná, a poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost požadovanou Poskytovatelem za tímto účelem;
 - V.2.e zachovat důvěrnost všech informací, jež mu Poskytovatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy sdělil a prokazatelně je označil jako důvěrné, a to za podmínky, že tyto informace nejsou obecně známé nebo se obecně známými stanou bez zavinění Uživatele nebo že tyto informace Uživatel nezískal nezávisle na Poskytovateli. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy.

VI. SANKCE

- VI.1 Uživatel může po Poskytovateli požadovat při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento výraz definován v příloze č. 1 Smlouvy) stanovených v kapitole III., odst. 3.1 Smlouvy smluvní pokutu ve výši 1000 Kč bez DPH za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Uživatele na náhradu škody do výše 10.000.000 Kč.
- VI.2 Poskytovatel se zproští povinnosti uhradit smluvní pokutu, pokud prokáže, že dodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu bylo Poskytovateli znemožněno z důvodů porušení povinností Uživatele dle kapitoly V. odst. V.2 (především bodů V.2.b, V.2.c a V.2.d) a také pokud se jednalo o chybu způsobenou třetí stranou, jak je definováno v Kapitole III. odst. III.2 a odst. III.4.
- VI.3 Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši stanovené právním předpisem.
- VI.4 Splatnost sankce je 30 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli nebo Poskytovateli.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- VII.1 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí českým právem, zejména občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy účinnými ke dni uzavření Smlouvy, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- VII.2 Uzavírá-li se Smlouva v listinné podobě, vyhotovují se dvě vyhotovení s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom. Uzavírá-li se Smlouva v elektronické podobě, sdílejí Smluvní strany originální vyhotovení, ke kterému jsou připojeny elektronické podpisy obou Smluvních stran, a to podpisy zaručené založené na kvalifikovaném certifikátu nebo podpisy kvalifikované.
- VII.3 Nedílnou součástí této Smlouvy je její příloha č. 1 – Servisní podmínky a příloha č. 2 – Kalkulace ceny. Uživatel výslovně potvrzuje, že je seznámen se Servisními podmínkami i s Kalkulací ceny a

- podpisem této Smlouvy s nimi vyslovuje svůj souhlas. Smluvní strany dále sjednávají, že v případě nesrovnalostí či kontradikcí mají ustanovení čl. I. až VII. Smlouvy přednost před ustanoveními příloh.
- VII.4 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti zveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Smluvní strany berou výslovně na vědomí a souhlasí s tím, že plnění dle této Smlouvy může nastat až po nabytí její účinnosti. Uživatel se zavazuje informovat Poskytovatele o provedení registrace Smlouvy zasláním kopie potvrzení správce registru smluv na e-mailovou adresu uvedenou v kapitole III. odst. 3.6 Smlouvy.
- VII.5 Smluvní strany souhlasně prohlašují, že ve Smlouvě nejsou údaje podléhající obchodnímu tajemství, ani údaje, jejichž uveřejněním by došlo k neoprávněnému zásahu do práv a povinností Smluvních stran, jejich zástupců nebo jejich zaměstnanců, a souhlasí s uveřejněním Smlouvy jako celku. Uživatel je nicméně oprávněn v případě potřeby ze Smlouvy před jejím zveřejněním odstranit informace, které se podle zákona o registru smluv neuveřejňují nebo uveřejňovat nemusejí. V případě, že by přesto uveřejněním Smlouvy došlo k neoprávněnému zásahu do práv a povinností Smluvních stran, jejich zástupců či zaměstnanců, odpovídá každá Smluvní strana za újmu způsobenou pouze jí samé a jejím vlastním zástupcům nebo zaměstnancům.
- VII.6 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- VII.7 Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě prodlení Poskytovatele se splněním termínů reakční doby a doby odstranění závady stanovené v odst. 3.1 Smlouvy o více než 8 hodin u Chyb s vysokou prioritou ve vztahu k Dostupnosti Poskytovatele a o více než 48 hodin u Chyb s nízkou prioritou ve vztahu k Dostupnosti Poskytovatele, pokud k takovému porušení smluvních podmínek došlo alespoň třikrát. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Zrušení závazků ze Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy Poskytovateli. Odstoupením od Smlouvy není dotčen nárok Uživatele na zaplacení smluvní pokuty a náhradu škody.
- VII.8 Smlouvu lze také ukončit dohodou nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po ukončení smlouvy provedou vzájemné vyrovnání závazků. Poskytovateli náleží poměrná část z ceny uvedené v kapitole IV. Smlouvy za měsíce, v nichž Smlouva skutečně trvala. Poskytovatel vystaví na poměrnou část odměny fakturu s 30 denní splatností ode dne prokazatelného doručení faktury Uživateli. V případě, že cena dle kapitoly IV. Smlouvy byla již Uživatelem uhrazena, vystaví Poskytovatel opravný daňový doklad s 30 denní splatností ode dne prokazatelného doručení dokladu Uživateli, kterým Uživateli vrátí poměrnou část odměny za měsíce, v nichž nebyla Smlouva realizována.
- VII.9 Všechny spory vyplývající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní vzniklé, se Smluvní strany zavazují přednostně řešit jednáním s cílem dosáhnout vyřešení sporu dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory předány k rozhodnutí místně a věcně příslušnému soudu. Rozhodčí řízení se vylučuje.
- VII.10 Smluvní strany výslovně prohlašují, že si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy byly jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z budoucí praxe zavedené mezi Smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.



VII.11 Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Hradci Králové 18.12.2024

V Praze 18.12.2024

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

.....
Mgr. Eva Lehečková, Ph.D., děkanka
fakulty

Příloha č. 1 Servisní smlouvy: Servisní podmínky

I. PREAMBULE

- 1.1. Poskytovatel se vždy snaží poskytovat služby v co nejkratším možném termínu a všechny svoje Produkty testuje s náležitou pečlivostí, aby nedocházelo k výskytu Incidentů a Chyb. Nicméně Chyby mohou vzniknout i vlivem změny prostředí Uživatele nebo změnou napojených informačních systémů třetích stran.
- 1.2. Smlouva proto ošetřuje případy, kdy dojde k Incidentu (problémové události), který může být způsoben Chybou Produktu, neinformovaností Uživatele nebo změnou okolních podmínek.
- 1.3. Cena Smlouvy je mimo jiné hrazena za připravenost Poskytovatele řešit Incidentsy a zahrnuje řešení Chyb v dohodnutých lhůtách.
- 1.4. Smlouva a cena předmětu Smlouvy nepokrývá rozvoj Aplikace nebo Produktu. Standardně je rozvoj Informačního systému realizován na základě samostatné Objednávky nebo Smlouvy o dílo, případně Licenční smlouvy, ve které jsou požadavky Uživatele specifikovány a k nimž je vytvořena samostatná cenová kalkulace.
- 1.5. Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Aplikace provozované na technologiích Objednatele nebo třetí strany, pokud se na nich vyskytne technická závada nebo je na nich provedena neohlášená změna ovlivňující provoz Aplikace.

II. TERMINOLOGIE

- 2.1. **Smlouva** = Servisní smlouva.
- 2.2. **Aplikace = Produkt** je výsledkem práce vývojového týmu Poskytovatele, který je následně předán Uživateli k užívání. Jde tedy o informační systém jako celek nebo jeho libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) – dle kontextu. Uživateli je dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu.
- 2.3. **Instance** je samostatná instalace Produktu se specifickou konfigurací a účelem, za kterým je provozována. Synonymem pro Instanci je výraz "Prostředí", užíván také v HelpDesk Poskytovatele. Pokud Smlouva Instance nijak nespecifikuje, je předmětem Smlouvy Produkt ve významu Produkční instance.
- 2.4. **Produkční instance** Produktu slouží k reálnému provozu a účelu, za kterým byl Produkt zakoupen. Synonymem pro Produkční instanci je výraz "Ostrá".
- 2.5. **Demonstrační instance** Produktu slouží k prezentaci a ke školení koncových uživatelů Uživatele na verzi Produktu shodné s verzí na instanci produkční. Synonymem pro Demonstrační instanci je výraz "Demo".
- 2.6. **Akceptační instance** Produktu slouží k testování a akceptaci nových verzí Produktu (Upgrade, Update, Hotfix) v prostředí a s daty Uživatele. Synonymem pro Akceptační instanci je výraz "Test" - z pohledu Uživatele, neboť jeho pověření koncoví uživatelé na této instanci testují. Finální akceptace probíhá po přenosu a otestování na Produkční instanci.
- 2.7. **Testovací instance** produktu slouží k vývoji a testování nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a může být Uživateli přístupná dle pravidel sjednaných mimo Smlouvu.
- 2.8. **Vývojová instance** Produktu slouží k vývoji nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a je Uživateli nepřístupná.
- 2.9. **HelpDesk** je aplikace Poskytovatele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky, ...) vzniklých v rámci používání Produktu, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidentsy, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk Poskytovatele

- je provozován prostřednictvím JIRA na <https://jira.ders.cz> a je Uživateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- 2.10. **Databáze znalostí** je aplikace Poskytovatele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Produktu a spolupráce Uživatele a Poskytovatele. Databáze znalostí je Uživateli dostupná bezplatně na <https://wiki.ders.cz> 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
- 2.11. **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
- 2.12. **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují podporu v Záruční době.
- 2.13. **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Uživatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.
- 2.14. **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Uživatelem pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna Poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- 2.15. **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.
- 2.16. **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i webová Aplikace; dostupnost se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době garantované dostupností se tedy Uživatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost je dána počtem dní v týdnu a počtem hodin v každém dni. Zapisuje se jako Počet hodin v každém dni x Počet dnů v týdnu. **Například** dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci Poskytovatele jsou Uživateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
- 2.17. **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu).
- Oznámení chyby musí vždy obsahovat:
- datum zjištění chyby,
 - jméno modulu software a číslo jeho verze, je-li Uživateli známo,
 - slovní popis chyby,
 - znění prvního chybového hlášení (pokud existuje) a případných dalších,
 - popis činnosti Uživatele, která předcházela zjištění chyby,
 - snímek obrazovky software v okamžiku zjištění chyby, je-li jej možné pořídit.
- Pokud jsou Uživateli známy, sdělí zároveň tyto další informace:
- je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu, jak chybu vyvolat a výpis chybového logu,
 - zda se chyba projevuje např. jen jednomu uživateli,
 - zda chyba závisí na použitém PC,
 - případné další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.
- 2.18. **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- 2.19. **Reakční doba (také RD)** je lhůta, do které bude Uživatel informován o zahájení jednání Poskytovatele směřujícího k vyřešení Incidentu typu Chyba. Reakční doba je odvislá od priority (závažnosti) Chyby. Pro RD jsou uvažovány dvě skupiny Chyb – Chyby s vysokou prioritou (blocker a critical) a Chyby s nízkou prioritou (major, minor a trivial), přičemž kategorie Chyby s vysokou prioritou mají v zásadě kratší RD. Začátek reakční doby je stanoven přijetím Hlášení Incidentu, které se v případě použití HelpDesku rovná

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

- 2.20. **Doba odstranění Závady (také DOZ)** je doba, za kterou má být daná Chyba či jiná závada odstraněna. DOZ je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOZ však definují maximální dobu, za kterou je Poskytovatel povinen Chybu odstranit. DOZ začíná běžet v okamžiku potvrzení Poskytovatelem, že má k dispozici všechny informace potřebné pro její odstranění a případně i zajištění potřebnou součinnost ze strany Uživatele (typicky pro integrace na systémy třetích stran). Jde o explicitní krok potvrzení ve workflow, který je zaznamenán v historii Hlášení incidentu. DOZ se vždy počítá ve vztahu k Dostupnosti. Poskytovatel je povinen v rámci RD provést toto potvrzení, nebo v případě, kdy nemá všechny potřebné informace či zajištěnou součinnost na tuto skutečnost Uživatele upozornit a potřebné informace si vyžádat.

Příklad výpočtu DOZ ve vztahu k RD a Dostupnosti:

Ve smlouvě jsou SLA parametry definovány takto:

SLA parametr	Hodnota
Dostupnost	5x8 (8:00 – 16:00)
RD	pro chyby s prioritou Critical: 6 hodin
DOZ	pro chyby s prioritou Critical: 18 hodin

Incident typu Chyba s prioritou Critical byl Uživatелеm nahlášen v pondělí ve 14:00 >>> Poskytovatel musel zareagovat nejpozději do 14:00 následujícího pracovního dne (úterý) a potvrdit, že má zajištěny všechny podmínky na straně Uživatele pro její odstranění. Uživatel však při nahlášení Chyby neposkytl všechny potřebné informace. Poskytovatel jej tedy na tuto skutečnost v termínu daném RD (tzn. úterý 14:00) upozornil. Uživatel potřebné informace doplnil ve středu v 9:00. Poskytovatel potvrdil (středa 10:00), že jsou splněny všechny podmínky pro odstranění Chyby. Od tohoto okamžiku začala běžet DOZ a Poskytovatel byl povinen Chybu odstranit do pondělí (následujícího týdne) do 10:00.

- 2.21 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k těmto problémům.
- 2.22 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Uživatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.
- 2.23 **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 2.24 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- 2.25 **Aktualizace systému** udává frekvenci, s jakou bude Produkt aktualizován formou Update. Aktualizace nemusí být předmětem Smlouvy a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Uživatele. Ve Smlouvě však mohou být Poskytovatelem garantované aktualizace v intervalech 1x ročně, až 4 x ročně. Aktualizací se rozumí Update systému tj. změna verze na první pozici za desetinnou tečkou.
- 2.26 **Upgrade** je změna verze Produktu na první číselné pozici tj. Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0. Licence Upgrade je předmětem servisní podpory a je obsažena 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. Práce spojené s implementací Upgrade budou samostatně zpoplatněny na základě kalkulace předložené Poskytovatelem Uživateli. Upgrade automaticky zahrnuje rozvoj Aplikace nebo Produktu financovaný jinými Uživateli a Uživatel hradí jen náklady na práci spojenou s implementací

- Upgrade do jeho Produktu. Upgrade bude proveden pouze na základě vzájemného souhlasu obou Smluvních stran.
- 2.27 **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5*, automaticky je součástí smlouvy a je 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. Práce spojené s implementací Update mohou být samostatně zpoplatněny na základě kalkulace předložené Poskytovatelem Uživateli. Update automaticky zahrnuje rozvoj Aplikace nebo Produktu financovaný jinými Uživateli a Uživatel hradí jen náklady na práci spojenou s implementací Update do jeho Produktu.
- 2.28 **Hotfix** je změna verze na třetí a nižší číselné pozici. Hotfix je vydáván vždy po opravě Chyb a je vždy zahrnut v ceně Smlouvy (není tedy dán zvláštní ceníkovou položkou). Například hotfix verze 1.5.3 na verzi 1.5.4 znamená, že ve verzi 1.5.4 jsou zapracovány opravy Chyb, které se projeví ve verzi 1.5.3. Do Hotfix se zapracovávají obvykle Chyby s prioritou Blocker, Critical a Major, pokud není jejich oprava objednána v další verzi. Potom jsou tyto opravy Chyb dodávány s další verzí podle objednané frekvence verzování.
- 2.29 **Paušální (předplacená) hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory. Je levnější, ale nevyčerpané hodiny nejsou převoditelné. Při automatickém prodloužení smlouvy vzniká nárok na čerpání paušálních hodin v původně sjednaném rozsahu.
- 2.30 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Uživatелеm na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.
- 2.31 **Provoz Aplikace na technologiích Poskytovatele** je služba, kterou si může v rámci servisní podpory Uživatel objednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech Poskytovatele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou pamětí (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).
- 2.32 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
- 2.33 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
- 2.34 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
- 2.35 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
- 2.36 **Správa Produktu (Aplikace)** je zásah v případě výpadku Aplikace, chyby aplikace. Vylepšení Aplikace jen na objednávku za úplat. Neobsahuje správu HW, které je ve vlastnictví Uživatele. V rámci Správy Produktu není prováděno zálohování Aplikace.
- 2.37 **Správa databáze** je služba, kterou poskytuje Poskytovatel Uživateli za ceníkovou cenu v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Poskytovatel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků vč. virtuálních, na kterých je instalována Databáze, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, aby mohla být služba poskytnuta. Jestliže je umožněn přístup do databáze třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmny jimi způsobené.
- 2.38 **Správa serveru je** služba, kterou poskytuje Poskytovatel Uživateli za ceníkovou cenu v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Poskytovatel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků vč. virtuálních, na kterých je instalovaná Aplikace nebo databáze, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Jestliže je umožněn přístup na server třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmny jimi způsobené.
- 2.39 **Základní dohled** je prováděn Poskytovatelem v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli

potřebnou součinnost pro plnění povinností vyplývajících z definice Základního dohledu, resp. Správy serveru.

- 2.40 **Zálohování** je provádění záložních kopií Aplikace a dat. Frekvence provádění zálohování je závislá na podmínkách stanovených Smlouvou a touto přílohou. Zálohování je vždy nastaveno tak, aby probíhalo v časech, kdy je Aplikace minimálně zatížena.

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). V případě nesouhlasu se změnou klasifikace je Uživatel oprávněn vznést námitku. Do vyřešení námitky zůstává v platnosti původní klasifikace Uživatele. V případě, že se po vyřešení námitky ukáže klasifikace Uživatele neoprávněná, budou veškeré práce účtovány hodinovou sazbou (z předplacených hodin nebo nad rámec Smlouvy).

Uživatel provede primární klasifikaci **typem** Incidentu a jeho **prioritou** (viz dále).

- Změnu klasifikace Incidentu je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
- 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.
- Uživatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertízu složitosti Chyby a tuto zaslat Poskytovateli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.

3.1 Typy Incidentů

Typ Incidentu je základní Klasifikací Incidentu. Jedná se o hlášení Chyb, požadavky na 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 pohledu 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 řídicích procesů Poskytovatele při implementaci a servisu dodaného Produktu.

3.2 Priority Incidentů

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

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
Chyby s vysokou prioritou	Blocker	Blokuje práci (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionality - nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků.
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatelů. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.
s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na 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.

IV. ZÁLOHOVÁNÍ

- 4.1 Poskytování služby Zálohování Uživateli je závislé na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytovatel standardně zálohování dat a Aplikací neprovádí, vyjma:
- 4.1.a. Poskytovatel provádí zálohování dat a Aplikací 1x denně v případě, že jsou umístěny na Technologiích Poskytovatele a Zálohování je sjednáno ve Smlouvě. Zálohy jsou uchovávány po dobu jednoho týdne na jiném odděleném serveru, než na kterém je umístěna Aplikace a data. Zálohy jsou Uživateli k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy Uživateli do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.
 - 4.1.b. Poskytovatel provádí Základní zálohování v rámci Správy serveru, pokud je sjednána ve Smlouvě. Poskytovatel zálohuje data a Aplikace 1x denně a záloha je ukládána na stejný server, na kterém běží Produkt a uchovávána po dobu jednoho týdne. Poskytovatel doporučuje Uživateli vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou Uživateli volně dostupné.
- 4.2 Pokud není zálohování zajišťováno Poskytovatelem je Uživatel povinen zajistit Zálohování dat a Aplikací svépomocí, popř. třetí stranou tak, aby v případě havárie a/nebo výpadku jakékoliv části Produktu a/nebo hardware byl Poskytovatel na základě žádosti Uživatele schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se Uživatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Konzultace v telefonické, písemné formě nebo při osobní návštěvě, a to na základě požadavku (záznam v HelpDesku). Požadavek musí obsahovat (obojí zajistí standardní mechanismy HelpDesku):
- 5.1.a. jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
 - 5.1.b. téma (předmět) Konzultace

- 5.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Paušálních hodin, pokud jsou objednány).
- 5.3 Mezi konzultační služby jsou počítány Konzultace s uživateli v osobní, telefonické nebo elektronické formě. Do konzultačních služeb patří také řešení Incidentu primárně označeného jako Chyba, jehož příčina není v nefunkčnosti Aplikace, ale v neznalosti obsluhy nebo ve změně konfigurace technologického prostředí Uživatele nebo Informačních systémů třetích stran. Z hlediska dodržení smluvních lhůt bude Poskytovatel vždy jednat s cílem odstranit závadu bez ohledu na to, kde je předpokládána příčina. V případě, že příčina bude mimo Produkt, bude čas účtován jako konzultační služby a po odstranění hlášených závad při vyřešení incidentu bude příslušný Incident v HelpDesku překlasifikován dle zásad uvedených výše (viz kapitola III. této přílohy).

VI. PŘÍSTUP NA HELPDESK

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

VII. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ

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

VIII. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

- 8.1 Školení zaměstnanců Uživatele na místě:
- 8.1.a. Školení zaměstnanců Uživatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci Uživatele současně);
 - 8.1.b. Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a účastníky školení;
 - 8.1.c. školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání školení;

- 8.1.d. cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele). Školení mohou být hrazena z Paušálních předplacených hodin.
- 8.2 Výjezdní školení správců VERSO
 - 8.2.a. Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní školení pro správce Uživatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném Poskytovatelem. Toto školení je organizováno pro zástupce všech zákazníků využívajících systém VERSO;
 - 8.2.b. třídní školení pro správce si Uživatel může být hrazeno z Paušálních předplacených hodin. Cena školení je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele).

Příloha č. 2 Servisní smlouvy: Kalkulace ceny

Základní služby VERSO	
Cena SW díla (licence, smlouvy o dílo):	
eObchod (LS - 001/13)	
• vylepšení: úpravy dle obj. v roce 2021 (21VF087, 21VF097, 21VF165, 21VF186)	
Koncentrátor plateb KOPLA (LS - 001/13)	
• vylepšení: rozhraní pro platby ban. Kartou 13VF257	
Docházka NEP (SOD-005/15)	
MOSL - Moje služby (SD-013/13)	
LEG - Legislativa (SD-013/13)	
LL – Likvidační listy (SOD-004/18)	
MIS – Manažerský informační systém (SOD-004/18)	
SLŘ – Služby řešitelům (SOD-004/18)	
SML - Smlouvy (SOD-004/18)	
• vylepšení: úpravy dle obj. (22VF096, 22VF125, 22VF169, 23VF011) v roce 2022	
ZAD – Žádanky (SOD-004/18)	
• vylepšení: úpravy dle obj. (21VF109, 21VF139) v roce 2021	
• vylepšení: úpravy dle obj. 2300101215(23VF212) v roce 2023	
Procento paušálu za základní služby	
Cena základních služeb ("roční paušál") v roce 2024	
• vylepšení: úpravy dle obj. 2300103162 (24VF160) v roce 2024	
Procento paušálu za základní služby	
Cena základních služeb ("roční paušál") v roce 2025	386 811,50 Kč
DPH 21%	81 230,42 Kč

Doplňkové služby		počet	jednotková cena za rok	jednotka
Školení				
školení uživatelů na místě	- Kč	0	███ Kč	den
výjezdní školení VERSO (3 dny)	- Kč	0	███ Kč	osoba
hodinová sazba prací na objednávku	- Kč	0	███ Kč	hodina
Cena doplňkových služeb celkem	- Kč			
DPH 21%	- Kč			

Kalkulace celkové ceny	
Servisní smlouva platná od:	1/1/2025
do:	12/31/2025
Cena základních služeb za rok	386 812 Kč
Cena doplňkových služeb za období	- Kč
Cena servisní smlouvy celkem bez DPH	386 812 Kč
DPH 21 %	81 230,42 Kč
Cena servisní smlouvy (včetně DPH)	468 041,92 Kč