

# Servisní smlouva: Aplikační modul VERSO – RISK, servisní podpora od 01.01.2018 do 31.12.2022

číslo smlouvy Poskytovatele: SS – 014/18

Související Smlouva o dílo (číslo Zhotovitele): SoD ze dne 16.5.2006

## DERS s. r. o.,

Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové  
IČ: 25924362, DIČ: CZ25924362  
regi.: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vl. 14855  
ID datové schránky: acayn8g  
zástupce: **Ing. Jan Mach**, jednatel společnosti  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy Uživatele: SML1020768

## Statutární město Ústí nad Labem,

Velká Hradební 8, 401 00 Ústí nad Labem,  
schránka 100  
IČ: 00081531, DIČ: CZ00081531  
zástupce: **Ing. Martin Kohl**  
vedoucí Odboru kultury, sportu a sociálních služeb  
města Ústí nad Labem ve věcech smluvních  
a  
[redacted]  
[redacted]  
[redacted]  
(dále jen „**Uživatel**“)

### Smluvní strany:

(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

- 1.1 Předmětem Smlouvy jsou níže specifikované závazky Poskytovatele a závazek Uživatele uhradit za toto plnění Poskytovatele sjednanou cenu. Poskytovatel se zavazuje provést pro Uživatele tyto činnosti spočívající v Poskytnutí mimozáruční servisní podpory pro produkty VERSO – Aplikační moduly dodané Poskytovatelem (dále jen „Produkt“) pro období uvedené v kapitole II a to v rozsahu stanoveném v této Smlouvě.
- 1.2 Podrobné členění Produktu:

SW/Modul

Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka

VERSO – RISK	Smlouva o dílo ze dne 16. 05. 2006
--------------	---------------------------------------

- 1.3 Konkrétní specifikace funkcionality Produktu, ke které je poskytována mimozáruční servisní podpora, vyplývá z uzavřených licenčních smluv, smluv o dílo či objednávek (funkcionality vytvořená na zakázku). Účelem mimozáruční servisní podpory je zabezpečení provozu Produktu na vyjmenovaných Instancích.
- 1.4 Smlouva upravuje poskytování mimozáruční 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 PLATNOSTI SMLOUVY

- 2.1 Tato Smlouva se uzavírá na období od 01.01.2018 do 31.12.2022 včetně.

## III. MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORA

- 3.1 Mimozáruční servisní podpora pro Produkt se pro období uvedené v kapitole II. Období platnosti Smlouvy stanovuje takto:

Kód služby	Název služby
	<b>Moduly VERSO</b>
D8x5	Dostupnost 8x5 (8:00 – 16:00; Po-Pá) – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.16
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.20
DOZC56H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – viz příloha č. 1 kapitola II. Terminologie, odst. 2.19
DOZM240H	Doba odstranění Chyby/závady - major 240 hodin (30 dnů)
DOZT480H	Doba odstranění Chyby/závady - minor a trivial v rámci další nasazované verze

- 3.2 Poskytovatel nijak neodpovídá za nedostupnost Aplikace způsobenou 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.
- 3.3 Uživatel je v případě uplatnění nároku vůči Poskytovateli z titulu nedostupnosti Aplikace povinen prokázat, že veškeré výše uvedené technologie fungovaly správně a že za nedostupnost Aplikace je odpovědný Poskytovatel.
- 3.4 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, v platném znění.



- 3.5 Další podmínky mimozáruční servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.  
 3.6 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
██████████	Konzultant	██████████

Za Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
██████████	Vedoucí IT	██████████
██████████	Jednotné kontaktní místo	██████████

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

- 3.7 Kalkulace ceny mimozáruční servisní podpory:

Rok	Název služby	Cena za 1 rok v Kč bez DPH	Cena za 1 rok v Kč včetně DPH
<b>Servisní podpora k modulu VERSO - RISK</b>			
2018	Mimozáruční servisní podpora modulu VERSO – RISK (Produkční instance) Aktualizace systému I.: Aktualizace systému, Katalog základní verze	284.000 Kč	343.640 Kč
2019	Mimozáruční servisní podpora modulu VERSO – RISK (Produkční instance) Aktualizace systému II.: Zvýšená podpora, Katalog finální verze	206.000 Kč	249.260 Kč
2020	Mimozáruční servisní podpora modulu VERSO – RISK (Produkční instance) + 12 hodin rozvojových prací navíc	167.000 Kč	202.070 Kč
2021	Mimozáruční servisní podpora modulu VERSO – RISK (Produkční instance) + 12 hodin rozvojových prací navíc	167.000 Kč	202.070 Kč
2022	Mimozáruční servisní podpora modulu VERSO – RISK (Produkční instance)	147.000 Kč	177.870 Kč
	<b>Mimozáruční servisní podpora celkem</b>	<b>971.000 Kč</b>	<b>1.174.910 Kč</b>

- 3.8 Podmínky dalšího rozvoje a úprav Produktu:

- 3.8.1 Dalším rozvojem je míněn rozvoj nad rámec paušálních (předplacených) hodin (jsou-li Uživatelem objednány).  
 3.8.2 Další rozvoj, úpravy a změny Produktu budou provedeny na základě objednávek.  
 3.8.3 Hodinová sazba pro objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou (odst. 3.1) je stanovena na 1.450 Kč bez DPH.

## IV. CENA

- 4.1 Cena za servisní podporu Produktu ze strany Poskytovatele dle této Smlouvy je na období uvedené výše v kapitole II. stanovena na **==971.000==** Kč bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů.
- 4.2 Cena je splatná na základě faktury se 14 denní splatností vystavené k 01.03. příslušného kalendářního roku poskytování servisní podpory dle odst. 3.7. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury se 14 denní splatností vystavené ke dni doručení objednávky Uživatele, případně ke dni platnosti smlouvy sjednané ohledně tohoto plnění. 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 stanovené pro daňový doklad.

## **V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN**

---

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje:
  - 5.1.1 dodržet podmínky uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách;
  - 5.1.2 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;
  - 5.1.3 postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů;
  - 5.1.4 Poskytovatel odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatелеm v rámci této Smlouvy v rozsahu dle kapitoly III. této Smlouvy;
- 5.2 Uživatel se v rámci této Smlouvy zavazuje:
  - 5.2.1 zaplatit sjednanou cenu v pravidelných ročních splátkách vždy k 01.03. příslušného kalendářního roku na základě faktury vystavené Poskytovatelem, se 14denní splatností. Daňový doklad (faktura) bude mít všechny náležitosti stanovené zákonem. V případě, že faktura nebude mít náležitosti stanovené zákonem, je Uživatel oprávněn zaslat ji Poskytovateli zpět k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu;
  - 5.2.2 umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy;
  - 5.2.3 spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců Uživatele, pokud má Uživatel tuto službu objednanou nebo si ji dodatečně objedná;
  - 5.2.4 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;
- 5.3. Smluvní strany jsou seznámeny se skutečností, že Statutární město Ústí nad Labem (Uživatel), jako orgán územní samosprávy, je povinen poskytovat informace vztahující se k jeho působnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že žádný údaj v této Smlouvě, včetně jejích příloh, není označen za obchodní tajemství;

- 5.4 Uživatel je oprávněn, pokud postupuje podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, poskytovat veškeré informace o této Smlouvě a o jiných údajích tohoto závazkového právního vztahu, pokud nejsou v této Smlouvě uvedeny (např. o daňových dokladech či jiných písemnostech);
- 5.5 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré údaje uvedené v této Smlouvě, popř., které jsou použity v rámci tohoto závazkového právního vztahu, a to i pokud jsou získány od třetích osob, nepodléhají povinnosti mlčenlivosti nebo jinému postupu směřujícímu k ochraně před zneužitím a zveřejněním.

## **VI. VZÁJEMNÝ STYK A DORUČOVÁNÍ**

---

- 6.4 Pro doručování písemností dle této smlouvy se sjednává, že Smluvní strany budou veškeré písemnosti primárně zasílat prostřednictvím datové schránky, případně doporučeně na adresu druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo tyto písemnosti předají druhé Smluvní straně osobně. Jakékoli oznámení, které má být podle této Smlouvy podáno, se bude považovat za doručené jeho převzetím nebo odmítnutím převzetí nebo pátým dnem uložení písemnosti na poště, a to podle toho, která ze skutečností nastane dříve. Písemnost se považuje za doručenou i v případě, že se již druhá Smluvní strana na adrese uvedené v záhlaví této Smlouvy nezdržuje, nebo když změnila sídlo nebo bydliště, ale neoznámila druhé Smluvní straně písemně takovou změnu adresy pro doručování písemností.

## **VII. SANKCE**

---

- 7.4 Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento termín definován v Příloze č. 1 Smlouvy) uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05% ze sjednané ceny dle této Smlouvy za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodne jinak. Tím není dotčen nárok Uivatele na náhradu škody.
- 7.5 Úhrady prováděné Uživatelem Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem připsání celé částky na účet Poskytovatele specifikovaný v příslušné faktuře. Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši 0,05% z této částky za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody či její výše.
- 7.6 Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli nebo Poskytovateli.

## **VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

---

- 8.4 Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 8.5 Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, jeden stejnopis obdrží Poskytovatel a dva stejnopisy Uživatel.
- 8.6 Nedílnou součástí této Smlouvy je její Příloha č. 1 – Servisní podmínky. Uživatel výslovně potvrzuje, že je seznámen se Servisními podmínkami a podpisem této Smlouvy s nimi vyslovuje svůj souhlas.
- 8.7 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami 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, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv).



- Poskytovatel bere na vědomí, že Uživatel je subjektem povinným uveřejňovat uzavřené smlouvy dle uvedeného zákona. Poskytovatel s uveřejněním této smlouvy, včetně případných navazujících právních dokumentů, způsobem a v rozsahu dle uvedeného zákona souhlasí. Uživatel se zavazuje zajistit splnění této povinnosti v zákonem stanovené lhůtě.
- 8.8 Uživatel má povinnost před zveřejněním smlouvy v registru smluv nechat si od Zhotovitele schválit rozsah textu smlouvy, kterou do registru zveřejní. Zhotovitel má právo zamezit zveřejnění těch částí smlouvy a dodatků, které obsahují jeho know-how, obchodní tajemství nebo osobní údaje. V případě, že Uživatel poruší toto ustanovení a smlouvu zveřejní bez schválení, nebo zveřejní části smlouvy, které Zhotovitel označil za nežádoucí ke zveřejnění, zaplatí Uživatel smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý případ. Tímto není dotčena případná náhrada škody, která vznikne zveřejněním citlivých údajů.
- 8.9 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.
- 8.10 Tato Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou v kapitole 2.1.
- 8.11 Smlouvu lze 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 se 14 denní splatností ode dne vystavení faktury. V případě, že cena dle kapitoly IV. Smlouvy byla již Uživatelem uhrazena, vystaví Poskytovatel Opravný daňový doklad se 14 denní splatností ode dne vystavení dokladu, kterým Uživateli vrátí poměrnou část odměny za měsíce, v nichž nebyla Smlouva realizována.
- 8.12 Smluvní strany shodně prohlašují, že povinnost uveřejnění této smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) bude splněna ze strany Statutárního města Ústí nad Labem.
- 8.13 Tato smlouva je uzavírána na základě usnesení Rady města Ústí nad Labem č. 777/17, ze dne 13. 12. 2017.

V Hradci Králové .....

V Ústí nad Labem .....

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

.....  
**Ing. Martin Kohl, vedoucí Odboru kultury,**  
sportu a sociálních služeb, Magistrátu  
města Ústí nad Labem ve věcech  
smluvních

# 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.
- 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 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 níže).
- Oznámení chyby musí vždy obsahovat:
- datum zjištění chyby,
  - jméno modulu software a číslo jeho verze, je-li Objednateli 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 Objednateli 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,
  - případně 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 zaznamenan 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: 8 hodin
DOZ	pro chyby s prioritou Critical: 24 hodin

Incident typu Chyba s prioritou Critical byl Uživatelé 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

- 2.20 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.
- 2.21 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Uživatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.
- 2.22 **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 2.23 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- 2.24 **Aktualizace systému** udává frekvenci, s jakou bude Produkt aktualizován formou Update. Aktualizace nemusí být předmětem Smlouvy a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Uživatele. Ve Smlouvě však mohou být Poskytovatelem garantované aktualizace v intervalech 1x ročně, až 4 x ročně. Aktualizací se rozumí Update systému tj. změna verze na prvé pozici za desetinnou tečkou.
- 2.25 **Upgrade** je změna verze Produktu na první číselné pozici tj. Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0. Upgrade není předmětem Mimozáruční servisní podpory a není obsažen v ceně Smlouvy. Upgrade obsahuje rozsahem významné nové funkce, anebo je zčásti či zcela přepracován funkčně či vizuálně, případně dojde ke změně architektury nebo technologie.
- 2.26 **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5*, automaticky není součástí smlouvy a není zahrnuta v ceně. Update zahrnuje kumulativní

- opravy chyb (verze Hotfix), legislativní změny, a zapracované nové požadavky Uživatele nebo jiných uživatelů v případě společného rozvoje Produktu.
- 2.27 **Hotfix** je změna verze na třetí a nižší číselné pozici. Hotfix je vydáván vždy po opravě Chyb a je vždy zahrnut v ceně Smlouvy (není tedy dán zvláštní ceníkovou položkou). Například hotfix verze 1.5.3 na verzi 1.5.4 znamená, že ve verzi 1.5.4 jsou zapracovány opravy Chyb, které se projevily ve verzi 1.5.3. Do Hotfix se zapracovávají obvykle Chyby s prioritou Blocker, Critical a Major, pokud není jejich oprava objednána v další verzi. Potom jsou tyto opravy Chyb dodávány s další verzí podle objednané frekvence verzování.
- 2.28 **Paušální (předplacená) hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory. Je levnější, ale nevyčerpané hodiny nejsou převoditelné. Při automatickém prodloužení smlouvy vzniká nárok na čerpání paušálních hodin v původně sjednaném rozsahu.
- 2.29 **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.
- 2.30 **Provoz Aplikace na technologiích Poskytovatele** je služba, kterou si může v rámci Mimozáruční servisní podpory Uživatel objednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech Poskytovatele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou pamětí (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).
- 2.31 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.
- 2.32 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
- 2.33 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.
- 2.34 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.
- 2.35 **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, na kterých je instalovaná Aplikace, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Jestliže je umožněn přístup na server třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmý jimi způsobené.
- 2.36 **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.
- 2.37 **Zálohování** je provádění záložních kopií Aplikace a dat. Frekvence provádění zálohování je závislá na podmínkách stanovených Smlouvou a touto přílohou. Zálohování je vždy nastaveno tak, aby probíhalo v časech, kdy je Aplikace minimálně zatížena.
- 2.38 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek stanovena pro Poskytovatele **smluvní pokuta za den prodlení** v plnění podmínek servisní smlouvy ve výši 0,05 % z ceny servisní smlouvy. Recipročně je zpravidla stanovena stejná smluvní pokuta Uživateli při prodlení v dohodnutých platbách. Uživatel však může zvolit vyšší penalizaci. Specificky je vhodné tuto možnost využít u aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro Uživatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky. V případě, že bude Uživatel požadovat penalizaci vyšší než 0,05% z ceny servisní smlouvy, je toto navýšení penalizace zpoplatněno a navyšuje cenu servisní smlouvy.

### III. KLASIFIKACE INCIDENTU

Základní Klasifikace Incidentu je provedena ihned při jeho vzniku, a to odpovědným pracovníkem Uživatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku JIRA. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Poskytovatele. O této změně musí být Uživatel informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s příslušnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).

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

1. Změnu typu Incidentu je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
2. Pro přeřazení Incidentu z kategorie Chyby s vysokou prioritou do kategorie Chyby s nízkou prioritou Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Uživatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertízu složitosti Chyby a tuto zaslat Poskytovateli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.

#### 3.1 Typy Incidentů

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

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

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

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

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

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

#### V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Konzultace v telefonické, písemné formě nebo při osobní návštěvě, a to na základě požadavku (záznam v HelpDesku). Požadavek musí obsahovat (obojí zajistí standardní mechanismy HelpDesku):
- 5.1.1 jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci
- 5.1.2 téma (předmět) Konzultace
- 5.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Paušálních hodin, pokud jsou objednány).
- 5.3 Mezi konzultační služby jsou počítány Konzultace s uživateli v osobní, telefonické nebo elektronické formě. Do konzultačních služeb patří také řešení Incidentu primárně označeného jako Chyba, jehož příčina není v nefunkčnosti Aplikace, ale v neznalosti obsluhy nebo ve změně konfigurace technologického prostředí Uživatele nebo Informačních systémů třetích stran. Z hlediska dodržení smluvních lhůt bude Poskytovatel vždy jednat s cílem odstranit závadu bez ohledu na to, kde je předpokládána příčina. V případě, že příčina bude mimo Produkt, bude čas účtován jako konzultační služby a příslušný Incident v HelpDesku překlasifikován dle zásad uvedených výše (viz kapitola III. této přílohy).

## VI. PŘÍSTUP NA HELPDESK

---

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

## VII. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ

---

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Uživatele přístup do své Databáze znalostí na <https://wiki.ders.cz> s dostupností 24x7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Uživatel získává následující přidanou hodnotu:
- 7.1.1 Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Uživatele,
  - 7.1.2 Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem;
  - 7.1.3 Dokumentace Produktu je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf);
  - 7.1.4 možnost komentování článků s využitím 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:
- 8.1.1 Školení zaměstnanců Uživatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci Uživatele současně);
  - 8.1.2 Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence;
  - 8.1.3 školící den se skládá z 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min), přípravy lektora na školení a cesty na místo konání školení;
  - 8.1.4 cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele). Školení si Uživatel může sjednat a předplatit již ve Smlouvě.
- 8.2 Výjezdní školení správců VERSO
- 8.2.1 Poskytovatel pořádá 1x ročně třídní školení pro správce Uživatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném Poskytovatelem. Toto školení je organizováno pro zástupce všech zákazníků využívajících systém VERSO;
  - 8.2.2 třídní školení pro správce si Uživatel může sjednat a předplatit ve Smlouvě. Cena školení je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele).

## **IX. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY PRO KLIENTY OBD**

---

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

