

## **Rámcová smlouva na údržbu a rozvoj aplikačního software VERSO č. 1247/17**

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku  
podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění  
a ve smyslu § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, v platném znění

mezi níže uvedenými smluvními stranami:

### **Objednatel:**

**Název:** Univerzita Pardubice  
veřejná vysoká škola zřízená zákonem  
**Se sídlem:** Studentská 95, Pardubice 2, 532 10  
**IČ:** 00216275  
**DIČ:** CZ00216275  
**Zastoupen:** ██

dále také „Objednatel“

a

### **Zhotovitel:**

**Název:** DERS s. r. o.  
**Se sídlem:** Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové  
**Obchodní rejstřík:** Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vložka 14855  
**IČ:** 25924362  
**DIČ:** CZ25924362  
**Bankovní spojení:** ██  
**Číslo účtu:** ██  
**Zastoupen:** ██  
**Osoba oprávněna jednat ve  
věcech provozně-technických:** ██  
**Tel.:** ██  
**Fax:** ██  
**E-mail:** [ders@ders.cz](mailto:ders@ders.cz)

dále také „Zhotovitel“

**Definice a pojmy**

**Software:** Pro účely této smlouvy se pojmem „software“ rozumí Integrovaný informační systém VERSO Portál ekonomických systémů (Výrobce: DERS s.r.o.) a jeho technická zhodnocení provedená v rámci integrace do informačního systému Univerzity Pardubice pro zpracování agendy Objednatel na všech jeho součástech. Konkrétně se jedná o oblasti:

1. Manažerský informační systémy
2. Provozní a ekonomické systémy
3. Řízení VaV, vykazování výsledků

**Verze Software:** Další Verzi Software se rozumí nový Software nebo Software významným způsobem změněný v technologii řešení nebo v chování směrem k uživateli.

**Vydání Software:** Vydáním Software jsou opravy chybných částí Software nebo rozšíření částí Software nebo dílčí úpravy částí Software.

**Kategorie chyb:** Pro účely této smlouvy jsou stanoveny následující kategorie chyb:

**Tab. 1: Kategorie chyb**

Kategorie	Název	Vymezení
A	Havárie systému	Za havárii systému se považuje stav, kdy nelze systém jako celek vůbec používat.
B	Závažná chyba	Závažná chyba zásadně brání používání části Software nebo Objednateli hrozí z důvodu chyby Software nebezpečí ztrát.
C	Lehká chyba	Lehká chyba zásadně nebrání používání systému, působí však provozní obtíže jako např. podstatně zvýšenou pracnost při zpracování dat.
D	Nevýznamná chyba	Za nevýznamnou chybu se považuje chyba, která zásadně nebrání používání Software ani nepůsobí provozní obtíže.

**Pracovní doba:** Pracovní dobou se pro účely této smlouvy rozumí pondělí až pátek od 8:00 do 16:00.

**Den:** Pracovní den.

**Či/den:** Jednotka pracovního výkonu jednoho pracovníka Zhotovitele při plnění předmětu podle této smlouvy po dobu 8 hodin bez rozdílu místa výkonu ve vztahu k Pracovní době.

**Den zahájení rutinního užívání:** Den následující po dni ukončení zkušebního provozu. Týká se pouze nového Software.

**Projektový tým:** Odborní pracovníci Zhotovitele pověřeni implementací nových funkcí Software a kontrolou dodržování pravidel užívání Software.

### 1. Prohlášení Zhotovitele a Objednatel

- 1.1. Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené údaje jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 1.2. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
- 1.3. Zhotovitel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn vykonávat majetková práva k dílu – programovému produktu, jehož poskytnutí Objednatel je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě rozmnoženiny.
- 1.4. Zhotovitel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky Objednatel vymezené pro řádné plnění závazků Zhotovitele plynoucích z této smlouvy.
- 1.5. Zhotovitel potvrzuje, že překontroloval podklady a dokumentaci, které zabezpečil Objednatel, a že Objednatel mu umožnil před předložením nabídky poskytnutí dodatečných informací a údajů, které má Objednatel k dispozici a které jsou, popř. by mohly být významné pro řádné plnění této smlouvy. Zhotovitel dále potvrzuje, že Objednatel mu umožnil prohlídku místa budoucího plnění.
- 1.6. Má se za to, že Zhotovitel se řádně seznámil s doplňujícími údaji a informacemi poskytnutými Objednatel, prověřil si místo budoucího plnění, a tak získal všechny dostupné informace v míře, která ho uspokojí ve vztahu ke stanovení nákladů a doby potřebné k provedení dodávky. Před odevzdáním nabídky se Zhotovitel přesvědčil s ohledem na svoje odborné znalosti a zkušenosti o její správnosti a dostatečnosti včetně cenové specifikace. Zjištění případných nedostatků po podpisu této smlouvy nemá vliv na změnu termínů plnění ani zvýšení ceny.

- 1.7. Objednatel prohlašuje, že pokud budou zejména v rámci implementace a ostatních souvisejících činností shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí před zahájením prací potřebný souhlas těchto třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.
- 1.8. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této rámcové smlouvě poskytovat nové verze systému VERSO a pozáruční údržbu systému VERSO. Součástí těchto služeb je i údržba souvisejících datových rozhraní. Tyto činnosti se nazývají Paušální služby a zahrnují služby podle tabulky 2. Dohodnutým dílčím předmětem plnění Zhotovitele podle této smlouvy jsou dále ostatní služby související s vývojem a implementací dalších rozšiřujících modulů systému VERSO. Tyto ostatní služby definované podle tabulky 3 budou prováděny pouze na základě objednávek Objednatele a budou hrazeny podle skutečných výkonů Zhotovitele. Ostatní služby uvedené podle tabulky 3 budou poskytovány nad rámec paušálních služeb podle cen sjednaných v této smlouvě na základě objednávek Objednatele v termínech zvlášť sjednaných pro každý případ.

**Tab. 2: Paušální služby Zhotovitele v rámci údržby a nových verzí**

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí paušálních služeb a rozsah plnění	
2.1.1.	Poskytování služby HelpDesk podle přílohy č. 2 této smlouvy včetně e-mailových a telefonních konzultací k provozu VERSO, zejména k nestandardnímu chování a při mimořádných situacích.	Ano	Podle přílohy č. 2. Počet konzultací není omezen.
2.1.2.	Poskytování uživatelských práv ke všem budoucím verzím a vydáním VERSO realizovaných na základě Zhotovitelem akceptovaných požadavků uživatelů VERSO z prostředí veřejných vysokých škol a Akademie věd ČR a na základě změn vynucených změnami právních norem ČR, které souvisí s podporovaným software. Právo předkládat náměty na změny, rozšíření rozvoj aplikací VERSO.	Ano	
2.1.3.	Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím VERSO.	Ano	Přístup v elektronické podobě (Wikipedia)
2.1.4.	Odstraňování chyb v aplikacích VERSO a související opravy dat.	Ano	Pro poslední a předposlední uvolněnou verzi Software
2.1.5.	Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty v rozsahu podle skutečné implementace podle přílohy č. 1 této smlouvy, a to i pro budoucí verze VERSO.	Ano	Podle přílohy č. 1
2.1.6.	Instalace nových verzí aplikačního Software	Ano	Nové vydání dle potřeb
2.1.7.	Doškolení Objednatele k novým verzím a Vydáním Software	Ano	Základní školení pro správce aplikace

**Tab. 3: Ostatní služby Zhotovitele**

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí ostatních služeb a rozsah plnění	
2.1.8.	Poskytování konzultačních a poradenských služeb k provozu aplikací VERSO	Ano	V rozsahu přijatých objednávek

<b>2.1.9.</b>	<i>Poskytování vyžádaných zásahů do dat aplikací VERSO nad rámec paušálních služeb</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.1.10.</b>	<i>Doškolení Objednatele nad rámec paušálních služeb</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.1.11.</b>	<i>Analytické a práce při přípravě změn v provozu IS zadavatele</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.1.12.</b>	<i>Součinnost při obnově systémů po havárii technických prostředků ze záloh</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.1.13.</b>	<i>Zakázková tvorba dokumentace k Software</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.1.14.</b>	<i>Konfigurace Software v oblastech, kde byl Objednatel proškolen.</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.1.15.</b>	<i>Zakázkové rozšíření a úpravy modulů VERSO</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>

- 2.2.** *Součástí předmětu smlouvy jsou také všechny výrobky a služby, z nichž se plnění skládá (z nichž sestává) a kterých bude použito k jeho realizaci, jakož i veškeré práce, dodávky, výkony a služby, kterých je dočasně nebo trvale třeba k řádnému zahájení prací, k provedení, dokončení a předání předmětu plnění a k jeho úspěšnému uvedení do rutinního provozu se zvýšenou podporou v souladu s jeho účelovým určením.*
- 2.3.** *Objednatel si vyhrazuje právo nevyužít Paušální služby po celých 24 měsících. Objednatel může poskytování Paušálních služeb ukončit a nevyužitý finanční objem použít na nákup Ostatních služeb od Zhotovitele.*
- 2.4.** *Produkty a výsledky dodané Zhotovitelem Objednateli budou splňovat požadavky a podmínky této smlouvy, specifikace nabídky Zhotovitele a požadavky veškerých zákonných a právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.*
- 2.5.** *Zhotovitel se zavazuje, že jím dodaná plnění budou způsobilá pro použití ke smlouvenému účelu, tj. že budou funkční dle veškeré dodané dokumentace a dle specifikací dohodnutých mezi stranami a že si po dobu provozu zachovávají smlouvené vlastnosti.*
- 2.6.** *Předmětem plnění na straně Objednatele je poskytnutí potřebné součinnosti Zhotoviteli, převzetí předmětu plnění a zaplacení ceny.*

### **3. Součinnost Objednatele**

- 3.1.** *Objednatel se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti, převzetí předmětu smlouvy a k zaplacení ceny za podmínek dále v této smlouvě uvedených. Součinností se pro účely této smlouvy rozumí, že Objednatel provádí zejména tyto činnosti:*
- *Správa uživatelů, uživatelských kont a přístupových práv*  
*Objednatel přiděluje přístupová práva do systému podle skutečných potřeb uživatelů s ohledem na jejich pracovní náplň a rozsah zaškolení. Objednatel neumožní aktivní přístup do systému neproškolenému uživateli.*
  - *Údržba uživatelských číselníků*  
*Objednatel spravuje a aktualizuje parametry a číselníky, jež nejsou součástí předmětu plnění na straně Zhotovitele.*
  - *Údržba technického vybavení a sítí*  
*Objednatel zajišťuje provoz a údržbu veškerého technického vybavení (servery včetně operačních systémů, zálohovací zařízení, koncové stanice) a sítí.*
  - *Zálohování databáze*  
*Objednatel provádí zálohování databáze způsobem a na takovém místě, že i v případě úplného zničení technického vybavení provozních serverů bude možno provést rekonstrukci databáze do poslední provedené zálohy.*
  - *Doškolení uživatelů*  
*Objednatel provádí doškolení uživatelů samostatně nebo tuto službu objednává s předstihem 4 týdnů u Zhotovitele.*
  - *Hlášení chyb*  
*Objednatel prostřednictvím správce aplikace nebo jiné pověřené a proškolené osoby předává Zhotoviteli požadavky na zásah způsobem popsáním v příloze č. 2 této smlouvy.*

**4. Termíny plnění, dílčí plnění, místo plnění****4.1. Paušální služby**

Zhotovitel bude poskytovat paušální služby k systému VERSO podle bodu 2.1 této smlouvy průběžně po celou dobu platnosti této smlouvy a to v těchto závazných reakčních termínech:

**4.1.1. Opravy chyb aplikačního software a havárií systému**

Zhotovitel se zavazuje odstranit chyby podle závažnosti v následujících termínech:

**Tab. 4: Reakční termíny Zhotovitele**

Kat.	Pro hlášení přijatá		
	v pracovní dobu	mimo pracovní dobu	
A	Zahájení odstraňování havárie	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení	Nejpozději do 12 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení	Nejpozději do 24 hodin od nahlášení
Do doby na zprovoznění se nezapočítává čas reakce třetích stran, jež jsou vázány k odstraňování havárií podle jiných smluv s Objednatelem nebo čas trvání vyšší moci.			
B	Verifikace a zahájení odstraňování chyby	Nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení	
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 24 hodin od nahlášení v pracovní dny	
C	Verifikace chyby a stanovení plánu odstranění	Do 3 dnů od nahlášení	
	Odstranění chyby	V termínu podle plánu sjednaném při verifikaci chyby	
D	Odstranění chyby	V následující Verzi nebo Vydání po přijetí hlášení	

**4.1.2.** Lhůty shora uvedené jsou pro Zhotovitele závazné za podmínky, že Zhotovitel nebude rušen zásahy třetích osob a že Objednatel umožní přístup pracovníkům Zhotovitele vzdálený přístup do informačního systému Objednatele ze servisních pracovišť Zhotovitel při zachování všech požadovatelných bezpečnostních pravidel.

**4.1.3. Instalace Vydání VERSO při změně legislativy**

Zhotovitel se zavazuje poskytnout příslušné Vydání vynucené změnou legislativy ČR včetně instalace Software v termínu nejpozději ke dni účinnosti právní normy. Při zpětné či okamžité účinnosti od data uveřejnění pak Zhotovitel provede příslušnou úpravu a její instalaci u Objednatele v nejbližším technicky možném termínu.

**4.1.4. Poskytování nových a rozšířených verzí VERSO**

Zhotovitel poskytne nové a rozšířené funkcionality systému VERSO a seznámí Objednatele s rozsahem změn.

Zhotovitel bude poskytovat ostatní služby podle čl. 2. průběžně po celou dobu platnosti této smlouvy a to v režimu samostatných objednávek – výzev k poskytnutí plnění, jak je stanoveno dále:

**4.2. Výzva k poskytnutí plnění**

**4.2.1.** Objednatel je povinen předat Zhotoviteli Výzvu k poskytnutí plnění nejpozději **30 kalendářních dnů** před požadovaným zahájením prací formou objednávky. Objednávka musí obsahovat přesnou specifikaci dílčího plnění a požadovaný termín plnění (dále jen Specifikace).

**4.2.2.** Zhotovitel je povinen nejpozději do **14-ti dnů** po obdržení Výzvy dle bodu 4.2.1. předloženou Specifikaci Objednateli písemně potvrdit nebo specifikaci vrátit zpět Objednateli s požadavkem na upřesnění či doplnění a to i opakovaně.

**4.3. Termín zahájení**

Zhotovitel je povinen zahájit práce na části každého díla nejpozději v termínu sjednaném a potvrzeném ve Specifikaci akceptované dle odstavce 4.2.

**4.4. Termín dokončení**

Zhotovitel je povinen řádně dokončit práce na každé části díla v termínech sjednaných v každé Specifikaci akceptované podle odstavce 4.2.

#### 4.5. Dílčí plnění

**4.5.1.** Zhotovitel realizuje předmět smlouvy postupně po logických celcích dle Specifikací podle odstavce 4.2.

**4.5.2.** Akceptace dílčích částí předmětu smlouvy probíhá samostatně za každé dílčí plnění. Případné odmítnutí jednoho dílčího plnění není důvodem k odmítnutí ostatních dílčích plnění.

#### 4.6. Místo plnění

Místem všech plnění je sídlo Objednatele.

#### 4.7. Opravy chyb aplikačního Software, instalace Verze nebo Vydání Software

Místem plnění je sídlo Objednatele, práce mohou být provedeny pomocí vzdáleného přístupu k serverům Objednatele z pracovišť Zhotovitele nebo subdodavatele.

#### 4.8. Poskytování konzultací k provozu aplikačního Software

Místem plnění pro službu koncovým uživatelům HelpDesk jsou pracoviště Objednatele, připouští se řešení umístění serverové části mimo pracoviště objednatel.

Místem plnění pro osobní konzultace je sídlo Objednatele.

### 5. Komunikace

#### 5.1. Způsob komunikace

Způsob komunikace, adresy a spojení jsou předmětem přílohy č. 2. této smlouvy „HelpDesk, popis služby“.

#### 5.2. Kontaktní osoby Objednatele

Dále uvedené osoby jsou oprávněny jednat za Objednatele při realizaci předmětu smlouvy v oblastech:

**Tab. 5: Kontaktní osoby Objednatele**

Oblast	Kontaktní osoby	Spojení
Správa HW serverů, OS a zálohování.		
Administrace modulů Verso		
Administrace modulu OBD		
Objednávání dalších služeb		

### 6. Cena předmětu smlouvy

#### 6.1. Cena paušálních služeb

podle čl. 2. se sjednává jako cena pevná a nepřekročitelná a platná po celou dobu účinnosti smlouvy podle následující tabulky. Objednatel si vyhrazuje právo nevyužít paušální služby na celé období 24 měsíců a ani nevyužít paušální služby v celém rozsahu (pro všechny aplikace, rozhraní,..). Cena je stanovena následovně:

**Tab. 6: Ceny paušálních služeb Zhotovitele**

Paušální podpora a údržba	Měsíčně Kč bez DPH	SUMA/12 měsíců Kč bez DPH	SUMA/24 měsíců Kč bez DPH	SUMA/24 měsíců Kč s DPH
Objednávky	2.229,-	26.748,-	53.496,-	64.730,-
Cestovní příkazy	3.665,-	43.980,-	87.960,-	106.432,-
IPOS	3.800,-	45.600,-	91.200,-	110.352,-
eShop	1.870,-	22.440,-	44.880,-	54.305,-
Granty a projekty	2.692,-	32.304,-	64.608,-	78.176,-
OBD	6.321,-	75.852,-	151.704,-	183.562,-
IGA	2.692,-	32.300,-	64.600,-	78.166,-
Smluvní výzkum	396,-	4.750,-	9.500,-	11.495,-
<b>Celkem všechny aplikace a rozhraní</b>	<b>23.665,-</b>	<b>283.974,-</b>	<b>567.948,-</b>	<b>687.217,-</b>

**6.2. Cena doplňkových služeb****Tab. 7: Ceny doplňkových služeb Zhotovitele**

Doplňkové služby	Cena za 12 měsíců bez DPH	Cena za 12 měsíců s DPH
Konference VšeVěd a setkání správců OBD/1 osoba	9.000,-	10.980,-
Správa číselníků forem RIV a liter. forem	34 800,-	42 108,-

**6.3. Cena za ostatní služby**

Cena za ostatní služby objednané a dodané podle čl. 2 této smlouvy je stanovena v hodinových sazbách podle kategorie pracovníků Zhotovitele podle následující tabulky. Cena se zaokrouhuje na půlhodiny nahoru. Cena zahrnuje náklady na cestovné. K ceně bude připočtena DPH.

**Tab. 8: Cena za ostatní služby Zhotovitele**

Pracovník – typ služby	Kč/hod	Kč/den	Kč/den vč. DPH
Konzultant, školitel	1.450,-	11.600,-	14.036,-
Analytik, programátor	1.450,-	11.600,-	14.036,-
Systémový inženýr LINUX, ORACLE	1.450,-	11.600,-	14.036,-

- 6.4.** Ceny jsou sjednány jako maximální po celou dobu platnosti této smlouvy. Cena předmětu smlouvy je sjednána v souladu s ustanovením §2 zákona č.526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Cena předmětu smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po dobu realizace předmětu smlouvy.
- 6.5.** Součástí cen sjednaných v této smlouvě jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí Zhotovitele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se předmětu plnění smlouvy. Součástí cen jsou i práce, dodávky a služby, které ve výzvě, v zadávací dokumentaci nebo v této smlouvě uvedeny nejsou a Zhotovitel jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl vědět.
- 6.6.** Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

**7. Platební podmínky**

- 7.1.** Objednatel bude hradit cenu na základě faktur – daňových dokladů takto:
- 7.1.1.** Cena za paušální služby podle čl. 6 odst. 2. bude hrazena ve čtvrtletních splátkách. Zhotovitel fakturuje k 15. dni druhého měsíce čtvrtletí.
- 7.1.2.** Cena za ostatní služby podle čl. 6 odst. 3 bude uhrazena po odsouhlasení výkazu z evidence těchto výkonů Objednatелеm. Zhotovitel fakturuje k poslednímu dni následujícího kalendářního měsíce se splatností 14 dní.
- 7.2.** Zhotovitel je povinen na daňový doklad rozepsat předmět plnění na základě vystavené objednávky.
- 7.3.** Splatnost faktur, které budou současně daňovým dokladem, činí 14 kalendářních dnů, ode dne jejich prokazatelného doručení Objednateli do sídla Objednatele uvedeného v záhlaví smlouvy. Veškeré doklady prokazující oprávněnost fakturace Zhotovitele budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele.
- 7.4.** Každý z daňových dokladů (faktur) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle § 29 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb. o DPH. Cena s DPH se upraví podle aktuálních předpisů.
- 7.5.** Objednatel může fakturu vrátit do data její splatnosti, jestliže obsahuje nesprávné či neúplné údaje. Vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti fakturované částky a nová lhůta splatnosti začíná běžet ode dne doručení opravené faktury.

**8. Práva a povinnosti smluvních stran, součinnost**

- 8.1.** Objednatel **není povinen** podle této smlouvy objednat žádné služby a dodávky. Objednatel má právo objednat služby a dodávky do maximálního sjednaného rozsahu a za sjednané ceny.

- 8.2. Zhotovitel se zavazuje, že veškeré práce, dodávky a služby provede pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má Zhotovitel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
- 8.3. Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
- 8.4. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, nebo telefonem, elektronickou poštou či prostřednictvím HelpDesku Zhotovitele.
- 8.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů od změny. Pokud takto neučiní, byly písemnosti zaslané na původní adresu doručeny řádně.
- 8.6. V případě změny údajů v seznamu pověřených pracovníků uvedených je po celou dobu účinnosti smlouvy Zhotovitel povinen ihned o takové změně informovat Objednatele.
- 8.7. Informace poskytnuté Objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění předmětu veřejné zakázky obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany, budou zpracovány podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Povinnosti se zhotovitel nemůže zprostit.
- 8.8. Veškerý software (vč. použitých knihoven a software třetích stran) musí být pravidelně aktualizován Zhotovitelem tak, aby byly ošetřeny všechny známé či zveřejněné bezpečnostní problémy tohoto software, a to do jednoho týdne od zjištění závady či uveřejnění řešení daného bezpečnostního problému.
- 8.9. Možná bezpečnostní rizika v software a relevantních bezpečnostních rizicích v knihovnách či software třetích stran (vč. použitých knihoven) budou Objednateli oznámeny včetně informací o způsobu řešení.

## 9. Sankční ujednání

### 9.1. Sankce za neplnění dohodnutých termínů

- 9.1.1. V případě prodlení Zhotovitele **se zahájením odstraňování chyby Kategorie A a B** ve lhůtě uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši 500,- Kč** za každou i započatou hodinu prodlení.
- 9.1.2. V případě prodlení Zhotovitele **s odstraněním chyby** (alespoň náhradním řešením) **Kategorie A až B** ve lhůtě uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši až 500,-Kč** za každý i započatou hodinu prodlení.
- 9.1.3. V případě prodlení Zhotovitele **se zahájením odstraňování chyby Kategorie C** ve lhůtě uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši až 1000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 9.1.4. V případě prodlení Zhotovitele **s odstraněním chyby** (alespoň náhradním řešením) **Kategorie C** ve lhůtě uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši až 1000,-Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 9.1.5. V případě prodlení Zhotovitele bez zavinění Objednatele je Objednatel oprávněn vyúčtovat k tíži Zhotovitele smluvní pokutu **ve výši 2000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení **při nedodržení termínů dokončení dílčích plnění** dle čl. 4.4.
- 9.1.6. Oprávněná smluvní strana je oprávněna požadovat i náhradu škody způsobené porušením povinností smluvní strany povinné, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

### 9.2. Úrok z prodlení

- 9.2.1. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury vystavené zhotovitelem, je tento oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.

### 9.3. Lhůta splatnosti sankcí, související náhrada škody

- 9.3.1. Strana povinná je povinna uhradit vyúčtované sankce nejpozději do čtrnácti dnů ode dne obdržení příslušného vyúčtování.
- 9.3.2. Stejná lhůta se vztahuje i na úhradu úroku z prodlení.
- 9.3.3. Zaplacením sankce (smluvní pokuty) není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti Zhotovitele, na niž se sankce vztahuje a kterou lze vymáhat samostatně, nezávisle i na výši škody.
- 9.3.4. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn započíst proti částce fakturované zhotovitelem s tím, že kontaktní osoba objednatele bude o případné výši smluvní pokuty informovat elektronicky kontaktní osobu zhotovitele. Zhotovitel podpisem této smlouvy uděluje k takovému postupu souhlas.



#### **9.4. Náhrada škody**

- 9.4.1.** Uplatňování nároků na náhradu škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Nároky na náhradu škody budou předkládány poškozenou stranou v písemné formě bez zbytečného prodlení po zjištění takové škody.
- 9.4.2.** Zhotovitel je povinen až na případy, které tato smlouva upravuje odlišně, odškodnit Objednatele za všechny ztráty a nároky uplatněné v souvislosti se ztrátou nebo škodou na jakémkoliv majetku, která může vzniknout v důsledku provádění nebo dokončování prací a dodávek při provádění předmětu smlouvy nebo při odstraňování vad a nedodělků.
- 9.4.3.** Zhotovitel se zároveň zavazuje odškodnit Objednatele v souvislosti s jakýmkoliv nároky, řízeními, škodami a náklady, s výjimkou spoluzavinění Zhotovitele a Objednatele. Pak se stanoví odpovědnost obou stran poměrně.

#### **9.5. Ochrana majetku Objednatele**

- 9.5.1.** Zhotovitel bude chránit majetek Objednatele a bude zodpovědný za škody, které mohou vzniknout z jeho činnosti v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.
- 9.5.2.** Způsobí-li Zhotovitel při plnění předmětu této smlouvy škodu na majetku Objednatele, bude zodpovědný za nápravu takové škody na vlastní náklady. Možnost poskytnutí náhrady cestou pojistného plnění z příslušné pojistky Zhotovitele tím není dotčeno.

### **10. Provádění díla**

#### **10.1. Řízení prací**

- 10.1.1.** Při provádění předmětu smlouvy postupuje Zhotovitel samostatně. Tímto není dotčeno oprávnění Objednatele kontrolovat provádění služeb a za tím účelem ukládat závazné pokyny. Zhotovitel se zavazuje respektovat veškeré pokyny Objednatele v souladu s touto smlouvou týkající se řádné realizace předmětu smlouvy a upozorňující na možné porušování smluvních povinností Zhotovitele.
- 10.1.2.** Zhotovitel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou (nesprávnou) povahu věcí převzatých od Objednatele nebo na nevhodnost (nesprávnost) pokynů daných mu Objednatelem k provedení předmětu smlouvy, jestliže Zhotovitel mohl tuto nevhodnost (nesprávnost) zjistit při vynaložení veškeré odborné péče, jinak odpovídá za škodu tímto Objednateli způsobenou.

#### **10.2. Ostatní podmínky provádění předmětu smlouvy**

- 10.2.1.** Zhotovitel není odpovědný, není-li touto smlouvou stanoveno jinak, za dokumentaci, kterou nezpracovává a nedodává. Za ostatní dokumentaci, kterou Zhotovitel zpracoval nebo dodal a k jejímuž zpracování a dodání je oprávněn nebo povinen podle zákona či této smlouvy, nese plnou zodpovědnost.
- 10.2.2.** S ohledem na dodržování harmonogramu podle ustanovení předchozích odstavců se Zhotovitel zavazuje pro všechny fáze provádění prací zajistit dostatečný počet pracovníků tak, aby nebyly zdrženy termíny plnění.
- 10.2.3.** Zhotovitel postupuje s odbornou péčí, řídí se právními a ostatními předpisy vztahujícími se na sjednaný předmět plnění včetně platných technických norem. Důsledně chrání práva a oprávněné zájmy Objednatele, které mu jsou nebo by mu mohly být známy. Respektuje ochranu osobních údajů (zejm. zákon č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- 10.2.4.** Zhotovitel je povinen průběžně informovat Objednatele o průběhu realizace předmětu plnění ve sjednaných lhůtách, na požádání Objednatele bezodkladně.
- 10.2.5.** U dodávky programového vybavení třetích stran platí, že Objednatel je oprávněn počítačový program (licenci) nerušeně užívat po dobu autorskoprávní ochrany. Objednatel z titulu nabyvatele licence není povinen licenci využít.
- 10.2.6.** Zhotovitel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o změně údajů týkajících se jeho identifikace, jakož i o změně ostatních údajů rozhodných pro řádné plnění této smlouvy. Obdobně postupuje Objednatel.
- 10.2.7.** Zhotovitel je povinen být účasten platného pojištění z odpovědnosti za škodu v minimální výši 50 000 000,- Kč způsobenou při realizaci předmětu plnění a zavazuje se být takto pojištěn po celou dobu platnosti této smlouvy.
- 10.2.8.** Objednatel umožní Zhotoviteli nepřerušovaný přístup do informačního systému Objednatele za účelem provádění servisní činnosti formou vzdáleného přístupu komunikačními prostředky.

### **11. Předání výsledků plnění smlouvy, akceptační řízení**

- 11.1.** O převzetí předmětu plnění nebo jeho části bude sepsán předávací protokol.

**11.2.** Objednatel není povinen převzít dílo, které vykazuje vady a nedodělky.

## **12. Záruka za jakost díla**

### **12.1. Odpovědnost za vady**

**12.1.1.** Vadou pro účely této smlouvy rozumí odchylná funkce software od oboustranně odsouhlaseného písemného zadání.

**12.1.2.** Vadou se pro účely této smlouvy rozumí také jakékoliv chování systému, které neumožňuje provozovat krátkodobě či dlouhodobě některou úlohu systému nebo způsobuje chování systému, které je v rozporu s obvyklou praxí nebo způsobuje nesprávné výsledky. Vadou se rozumí i odezva systému delší než odezva uživatelsky přijatelná pro rutinní práci.

**12.1.3.** Zhotovitel se své odpovědnosti zproští, prokáže-li, že vada byla způsobena poskytnutím prokazatelně nevhodných pokynů nebo informací neodpovídajících skutečnosti Objednatelem nebo neodborným zásahem do dat, softwaru, hardwaru či systémového prostředí ze strany Objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem Objednatele se rozumí případ když:

**12.1.3.1.** Objednatel umožní přístup do systému neproškolenému uživateli, správci nebo cizí osobě,

**12.1.3.2.** Objednatel umožní zápis do dat mimo aplikace a nástroje dodané a výslovně schválené Zhotovitelem.

### **12.2. Délka záruční doby**

**12.2.1.** Zhotovitel poskytne Objednateli záruku na všechny dodávky a služby v délce 12 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem protokolárního převzetí předmětu smlouvy nebo jeho částí, bez vad a nedodělků.

### **12.3. Způsob uplatnění reklamace**

**12.3.1.** Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Písemná forma je dodržena i v případě použití elektronické pošty, elektronické služby HelpDesk. Oznámení (reklamaci) odešle na adresu Zhotovitele uvedenou v oddíle Smluvní strany uvedené v úvodu této smlouvy. V reklamaci musí být vady popsány nebo musí být uvedeno, jak se vady projevují.

**12.3.2.** Zhotovitel je povinen si popis výkladu závady ověřit u odpovědné osoby Objednatele tak, aby byla vyloučena jiná interpretace popisované závady.

**12.3.3.** Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční lhůty, přičemž i reklamace odeslaná Objednatelem v poslední den záruční lhůty se považuje za včas uplatněnou.

### **12.4. Podmínky odstranění reklamovaných vad**

**12.4.1.** Zhotovitel je povinen bezodkladně nastoupit k odstranění reklamované vady po obdržení reklamace. Náklady na odstranění reklamované vady nese Zhotovitel i ve sporných případech až do rozhodnutí. V případě, že se prokáže, že se nejednalo o vadu způsobenou Zhotovitelem, nese náklady Objednatel.

**12.4.2.** V případě Vady předmětu plnění, kterou nezpůsobil svým jednáním Objednatel a tato Vada způsobí nefunkčnost předmětu plnění nebo jeho částí, se Zhotovitel zavazuje realizovat na vlastní náklady náhradní zpracování v místě Instalace díla s cílem minimalizovat ztráty vzniklé Objednateli a nahradit mu vzniklou škodu.

**12.4.3.** Bude-li zjištěna neodstranitelná vada Díla, která představuje podstatné porušení povinností stanovených touto smlouvou, ale zároveň Objednatel nevyužije svého práva od této smlouvy odstoupit, má Objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny.

**12.4.4.** Objednatel je povinen uplatnit nárok na odstranění vad na Díle bez zbytečného odkladu.

**12.4.5.** Zhotovitel zaručuje, že předané Dílo nemá právní vady, zejména není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Zhotovitel se zavazuje odškodnit Objednatele za všechny nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Zhotovitele podle této smlouvy.

**12.4.6.** Zhotovitel ručí za soulad předmětu plnění s platnou legislativou v okamžiku předání díla.

**12.4.7.** Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup do informačního systému a do prostor nezbytných pro odstranění vady. Pokud tak neučiní, není Zhotovitel v prodlení s termínem nastoupení na odstranění vady ani s termínem pro odstranění vady.

## **13. Výkon a převod majetkových práv**

### **13.1. Licence software**

**13.1.1.** Je-li součástí zakázky dílo nebo vznikne-li při plnění zakázky dílo podléhající ochraně podle zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), přechází práva užití k tomu dílu na Objednatele dnem jeho protokolárního předání Objednateli v rozsahu sjednaném dále v této smlouvě. Ostatní majetková práva spojená s tímto dílem na Objednatele nepřecházejí.

**13.1.2.** Objednatel předáním a převzetím díla nebo jeho části se stává Nabyvatelem licence a získává nevýhradní právo na užití díla časově a teritoriálně neomezené, právo na užití díla výhradně pro provoz v rámci svého informačního systému, právo provádět záložní a kopie díla a kopie díla pro účely školení uživatelů a testování díla.

**13.1.3.** Objednatel není oprávněn dílo dále šířit, půjčovat, rozmnožovat, pronajímat nebo postoupit výkon majetkových práv k tomuto dílu na jinou třetí osobu.

### **13.2. Zdrojové tvary software**

**13.2.1.** Za situace, kdy je Zhotovitel v prodlení se splněním nějaké povinnosti podle této smlouvy déle než 90 dnů a nejedná-li se o případ vyšší moci, nebo kdy byl na Zhotovitele prohlášen konkurz, nebo kdy se Zhotovitel ocitl v likvidaci, vstupuje v účinnost následující ujednání: Zhotovitel přenechává bezplatně Objednateli **zdrojové tvary modulů VERSO** s právem toto dílo jakkoli měnit, nebo od něj odvozovat vlastní díla, a to výhradně pro vlastní potřebu.

## **14. Změna smlouvy**

### **14.1. Forma změny smlouvy**

**14.1.1.** Jakákoliv změna nebo doplnění smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za Objednatele a Zhotovitele jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými.

**14.1.2.** Změny (doplnění) smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny (doplnění) smlouvy.

**14.1.3.** Předloží-li některá ze smluvních stran návrh na změnu formou písemného dodatku ke smlouvě, je druhá smluvní strana povinna se k návrhu vyjádřit nejpozději do patnácti dnů ode dne následujícího po doručení návrhu dodatku.

### **14.2. Převod práv a povinností ze smlouvy (smluvní cesse)**

**14.2.1.** Zhotovitel není oprávněn převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající ani celou tuto smlouvu na jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

## **15. Platnost a účinnost smlouvy, ukončení**

**15.1.** Smlouva se uzavírá **na 24 měsíců ode dne 1.1.2018** .

**15.2. Smluvní vztah lze předčasně ukončit:**

**15.2.1.** dohodou,

**15.2.2.** Smluvní strany mohou uzavřenou smlouvu kdykoliv vypovědět. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.

**15.2.3.** Odstoupením kterékoliv ze smluvních stran z dále uvedených důvodů podstatného porušení smluvních povinností. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

**15.3. Podstatné porušení:**

**15.3.1.** Zhotovitel je opakovaně (2x a více) v prodlení s plněním paušálních služeb o více než 5 pracovních dní.

**15.3.2.** Zhotovitel je v prodlení s dílčím plněním déle než 1 měsíc.

**15.3.3.** Zhotovitel opakovaně (2x a více) realizuje plnění dle této Smlouvy v rozporu se standardy a normami, které jsou relevantní pro plnění dle této Smlouvy a Objednatel na tuto skutečnost opakovaně a bezvýsledně písemně upozorňoval.

**15.3.4.** Objednatel nemůže pokračovat v plnění po dobu delší, než 30 dnů z důvodů, jež nejsou na jeho straně.

**15.4.** V případě odstoupení kterékoli ze smluvních stran vyřeší strany stávající závazky vzájemnou dohodou.

**15.5.** V případě předčasného ukončení této Smlouvy způsobem stanoveným touto Smlouvou však v žádném případě nejsou dotčeny povinnosti Zhotovitele týkající se poskytování služeb záručního servisu, které se týkají systému/řešení dodaného na základě této Smlouvy. V ostatním platí příslušná ustanovení občanského zákoníku, pokud se strany nedohodnou v případě dispozitivních ustanovení tohoto zákona jinak.

## **16. Ochrana informací, Ochrana osobních údajů a Informací**

- 16.1.** *Objednatel má v souladu se zákonem číslo 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, povinnost poskytnout informaci o rozsahu a příjemci prostředků z rozpočtu Objednatele, to je zejména (nikoliv však pouze) informaci o ceně předmětu smlouvy a název a sídlo Zhotovitele. Zhotovitel prohlašuje, že je seznámen se skutečností, že poskytnutí těchto informací se dle citovaného zákona nepovažuje za porušení obchodního tajemství a s jejich zveřejněním tímto vyslovuje svůj souhlas.*
- 16.2.** *Objednatel a Zhotovitel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhého smluvního partnera a neuzijí těchto informací pro jiné účely než pro plnění předmětu této smlouvy.*
- 16.3.** *Zhotovitel se zavazuje, že při plnění předmětu této smlouvy bude dodržovat veškerá ustanovení zákona číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.*
- 16.4.** *ochrana práv k průmyslovému a duševnímu vlastnictví*
- 16.5.** *Zhotovitel je povinen při realizaci této smlouvy náležitě respektovat práva k průmyslovému a duševnímu vlastnictví, která by mohla být v souvislosti s tím dotčena a nese plnou odpovědnost za vypořádání veškerých práv a nároků všech třetích osob, které by mohly být v této souvislosti vůči Objednateli vzneseny. Zhotovitel je povinen zajistit příslušnou právní ochranu uvedených práv i v závazkových právních vztazích ke svým subdodavatelům.*

## **17. Závěrečná ustanovení**

- 17.1.** *Pokud tato smlouva obsahuje povinnosti pro Zhotovitele, má se za to, že tyto povinnosti se vztahují i na subdodavatele Zhotovitele a ten je povinen jejich plnění u svých subdodavatelů zajistit.*
- 17.2.** *V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů platných na území České republiky, zejména občanským zákoníkem a ostatními právními předpisy vztahujícími se k předmětu této smlouvy.*
- 17.3.** *Veškeré spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem České republiky.*
- 17.4.** *Objednatel je oprávněn, resp. stanoví-li tak právní předpis povinen, uzavřenou smlouvu zveřejnit na profilu zadavatele a/nebo na internetových stránkách Univerzity Pardubice.*
- 17.5.** *Zhotovitel se zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, je zhotovitel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služby z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory. Zhotovitel se zavazuje stejným způsobem zavázat i svoje subdodavatele.*
- 17.6.** *Zhotovitel je povinen uchovávat všechny doklady a dokumenty po dobu a způsobem stanoveným platnými právními předpisy (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, v platném znění).*
- 17.7.** *Pokud pozbude z jakéhokoli důvodu některé ustanovení této smlouvy platnosti, nečiní tato skutečnost neplatnou celou smlouvu. V takovém případě jsou smluvní strany povinny neplatné ustanovení nahradit novým platným, jenž bude odpovídat smyslu a účelu smlouvy, a to do 15 dnů od takového zjištění.*
- 17.8.** *Strany prohlašují, že předmět veškerých svých závazků určených touto smlouvou považují za dostatečně určený.*
- 17.9.** *Změnu oprávněných osob nebo změnu rozsahu oprávnění těchto osob je nutno oznámit druhé smluvní straně doporučeným dopisem. Účinnost má takováto změna dnem doručení.*
- 17.10.** *Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, označenými jako dodatek s pořadovým číslem ke smlouvě a potvrzenými oběma smluvními stranami.*
- 17.11.** *Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž po dvou obdrží Objednatel a Zhotovitel.*
- 17.12.** *Tato 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). Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel je subjektem povinným uveřejňovat uzavřené soukromoprávní smlouvy dle uvedeného zákona. Zhotovitel s uveřejněním této smlouvy, včetně případných navazujících právních dokumentů, způsobem a v rozsahu dle uvedeného zákona souhlasí. Objednatel se zavazuje zajistit splnění této povinnosti v zákonem stanovené lhůtě.*
- 17.13.** *Smluvní strany shodně a výslovně prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu smlouvy a že je jim obsah smlouvy dobře znám v celém jeho rozsahu s tím, že smlouva je projevem vážné, pravé a svobodné vůle smluvních stran a nebyla uzavřena v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy, jak následuje.*
- 17.14.** *Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:*
- 1.** *Popis základních oblastí systému VERSO a souvisejících datových rozhraní*

2. HelpDesk, Popis služby – doplní uchazeč

V Pardubicích, dne 12. 12. 2017

V Hradci Králové, dne 20 -12- 2017



za Objednatele



za Zhotovitele



DERS S. R. O. ®  
Polákova 737/1  
500 02 Hradec Králové  
DIČ CZ29924362  
www.ders.cz

**Příloha č. 1**

## **Popis základních oblastí systému VERSO a souvisejících datových rozhraní**

předmětu dle této smlouvy. Objednatelem jsou specifikovány požadavky na servis a rozvoj systému VERSO. Součástí přílohy je popis základních oblastí systému VERSO a základní popis propojení na ostatní systémy provozované na Univerzitě Pardubice (dále jen „UPa“).

### **Základní oblasti systému VERSO:**

#### **1. Manažerský informační systém**

MIS poskytuje manažerské výstupy z oblasti studium, ekonomika, majetek, personalistika. Je určen vedoucím pracovníkům včetně vedení Univerzity. Data pro MIS jsou ve stanovený čas 1x denně čerpána offline z provozních systémů, pro vybrané výstupy jsou získávána online. Při nemožnosti přímého napojení na provozní systém je řešen import dat prostřednictvím souborů. Výstupy MIS se zobrazují na základě zadání povinných a nepovinných parametrů oprávněným uživatelem. Obsah nabídek (výstupů) modulu, číselníků a výsledný obsah výstupu je variabilní dle přístupových práv přiřazených roli uživatele a / nebo jiných evidovaných vlastností uživatele či zobrazovaných dat. Přidělování rolí je prováděno jak automaticky (dle dat napojených systémů), tak manuálně administrátorem dle funkce osoby v organizaci. Manažerské sestavy je možné exportovat do souboru pdf, doc a xls.

#### **2. Provozní a ekonomické systémy**

##### **2.1 Centrální registr**

Centrální registr denně čerpá data z centrálního registru osob Univerzity Pardubice (CR) – informace o osobách, pracovních poměrech, studiích, pracovních zařazeních a struktuře organizace. Tato data zpřístupňuje dalším systémům (iFIS) nebo přímo provádí synchronizaci/plnění dat v některých dalších systémech (VERSO, OBD, Intranet UPa, ATTIS, AMI, e-SHOP).

Systém dále umožňuje zpřístupnit a vyhledávat v datech z CR podle přístupových oprávnění. Zároveň zpřístupňuje data z některých dalších systémů (osobní údaje, foto, informaci o pracovních poměrech a studiích, informace o uživatelském kontu v systémech VERSO, OBD, iFIS, STAG).

##### **2.2 Rezervace místností**

Rezervace místností je napojena na evidenci místností ve studijním informačním systému (STAG). Ze systému STAG čerpá číselník budov a místností a do STAGu ukládá schválené rezervace místností. Umožňuje vyplnit a odeslat ke schválení žádost o rezervaci místnosti (jednodenní, vícedenní, opakovaná) a správce místnosti má možnost žádost schválit nebo zamítnout. Žadatelé a správci místností jsou automaticky odesílány emaily. Systém kontroluje kolize v obsazení místností a nedovolí schválit rezervaci, která by kolizi způsobila.

##### **2.3 Pohledy do SafeQ**

Řeší on-line pohledy do provozního systému SafeQ evidujícího náklady na tiskové a kopírovací služby. Sestavy pro jednotlivé osoby nebo pracoviště nabízejí agregované údaje (období, středisko) s možností víceúrovňového rozkliknutí detailu jednotlivých položek (středisko -> osoba -> realizovaná služba). Hromadné přehledy obsahují sestavy z jednotlivých pokladen, výnosy na střediska, přehled připojených zařízení případně seznam dlužníků. V modulu je možné nastavit uživatelům přístupová oprávnění v úrovních: svoje záznamy, záznamy za pracoviště, všechny záznamy.

##### **2.4 Evidence mobilních čísel**

Evidence čísel služebních mobilních telefonů a datových modemů. Systém eviduje pro každé číslo osobu, pracoviště, tarif, doplňkové služby, datum dotace, stav a cenu. Dále je možné evidovat typ telefonu nebo modemu včetně přihlašovacích hesel. Ke každému číslu je evidována historie změn. Změny v evidenci jsou odeslány emailem na nastavené emailové adresy.

## 2.5 Evidence certifikátů

Modul řeší evidenci kvalifikovaných osobních certifikátů (elektronický podpis). Pro každý certifikát je evidována osoba, pracoviště, stav a platnost. Eviduje se i historie provedených změn. Modul automaticky odesílá upozornění formou emailu, pokud se blíží konec platnosti certifikátu.

## 2.6 ATTIS

Systém VERSO poskytuje systému ATTIS data z centrálního registru CR. Součástí poskytování dat je také mapování pracovních pozic ze systematizace na procesní role vedené v systému ATTIS. Administrátor systému ATTIS, který je zároveň správcem modulu ATTIS, má přesné informace o přenášných datech mezi systémy.

## 2.7 Datové zásuvky

Jedná se o nastavbu nad systémem AMI, který na univerzitě slouží pro facility management. Datové zásuvky evidují všechny datové a telefonní zásuvky na univerzitě, tak jak jsou zásuvky umístěny na patch panelu v rack skříně. Danou zásuvku lze lokalizovat na konkrétní místnost v kampusu univerzity. S lokalizací zásuvky je zajištěno i grafické vykreslení konkrétní místnosti, kde se daná zásuvka nachází. K patch panelu je možné nahrát libovolný obrázek.

## 2.8 AMI

Systém pro sledování nákladů na budovy UPa. Systém je propojen se systémem AMI, z kterého jsou přebírána potřebná data o budovách.

## 2.9 Objednávky

Modul řeší proces vystavení a schválení objednávky včetně dotazu do provozního ekonomického systému (iFIS) na aktuální čerpání zdroje, ze kterého je požadována úhrada. Pro každou objednávku je možné určit jeden nebo více zdrojů (NS – nákladové středisko /TA – typ akce/A – akce, zakázka/KP-komplexní položka) se stanovením podílu úhrady. Ze systému iFIS jsou pomocí online propojení převzaty číselníky dodavatelů a zakázek pro zvolené středisko.

Součástí modulu je číselník příkazců a správců rozpočtu, který spravuje administrátor modulu. Po vyplnění objednávky a odeslání objednávky ke schválení je automaticky vygenerován email schvalovatelům – příkazci a správci rozpočtu. Po schválení objednávky příkazcem a správcem rozpočtu je v iFIS vygenerována objednávka včetně blokace prostředků zdrojů financování.

Informace o výši blokace se projeví v ostatních modulech v aktualizaci stavu čerpání rozpočtů zakázek. Schvalovatel tak má v danou chvíli nejpřesnější informaci o tom, kolik zbývá z rozpočtu čerpat. Dojde-li ke spárování objednávky s došlou fakturou, je blokace v iFIS v okamžiku zaúčtování dokladu nahrazena skutečným čerpáním. Uživatelé tak mají přehled o svých objednávkách, stavu schválení, ale i o stavu vyřízení následné objednávky (zpětná vazba z iFIS).

Schválené objednávky je možné zařazovat do předdefinovaných kategorií a pomocí sestavy je možné zobrazit soupis objednávek za zvolený rok, měsíc a kategorii. Sestavu je možné vyexportovat do formátů xls, doc a pdf.

## 2.10 Cestovní příkazy

Modul řeší zpracování tuzemských a zahraničních cestovních příkazů (CP) pro pracovní cesty a proces jejich schvalování. Stejně jako u modulu Objednávky lze i u CP určit jeden nebo více zdrojů. Při určení příkazce a správce zdroje je přebírán číselník schvalovatelů z modulu Objednávky. Po vyplnění všech potřebných informací a odeslání CP ke schválení, je modulem odeslán email všem schvalovatelům uvedeným v CP. Schválený CP je následně přenášen do systému iFIS v podobě objednávky a blokace v rozpočtu příslušného zdroje (zakázky). Po ukončení cesty je prováděn výpočet cestovních náhrad a vyúčtování celkových nákladů dle zákona č. 262/2006 Sb. Zákonník práce. Vyúčtování CP je ve formě závazku či pohledávky za zaměstnancem přenášeno do systému iFIS. Dotčení uživatelé jsou při změnách stavu cesty obesíláni e-mailem. Hlavní funkcí modulu je automatický výpočet náhrad, pro který jsou použita veškerá pravidla vyplývající ze zákona.

Ke schválení cesty a čerpání zdrojů CP je stanovena konečná množina osob (schvalovatel-nadřízený, příkazce operace, správce rozpočtu, odpovědná osoba autoprovozu, pokud je na cestu požadováno vozidlo). Součástí modulu je správa souvisejících číselníků (schvalovatele osob, stravné tuzemské, stravné zahraničí, sazby náhrad za km, sazby náhrad PHM, Státy a měny, CP studenti, ...). Dále je využíván společný číselník vozidel z modulu Autoprovoz (z CP je generována žádost odpovědné osobě v AP o schválení využití služebního vozidla).

Součástí modulu jsou sestavy, které umožňují oprávněným osobám dle jejich přístupových práv získávat informace z modulu CP. Výsledky sestav lze vyexportovat ve formátu xls, doc a pdf.

### 2.11 Dovolené

Modul slouží pro evidenci a schválení dovolených, vyplnění a schválení rozvrhu čerpání dovolené (RČD) a kontrolu čerpání dovolených zaměstnanců. Zaměstnanec vyplní v modulu žádost a vedoucí tuto dovolenou schválí nebo zamítne. Modul automaticky generuje emailové notifikace vedoucím i žadatelům. Součástí modulu je i číselník schvalovatelů, kde jsou nadefinováni schvalovatelé (podle středisek nebo podle osob). Zdrojem tohoto číselníku je modul Cestovní příkazy

V modulu je také evidence zdrojů pro čerpání dovolené. Tajemník fakulty může pro každého zaměstnance nastavit finanční zdroj (zakázku), ze kterého bude hrazena dovolená.

Jednou měsíčně administrátor modulu vyexportuje záznamy o schválených dovolených za uplynulý měsíc do souboru. Tento soubor je naimportován do personálního a mzdového systému VEMA.

Po zaúčtování mezd je ze systému VEMA vygenerován soubor, kde je uveden mj. zbývající počet dní čerpání dovolené, loňská nevyčerpaná dovolená atd. Tento soubor je administrátorem modulu naimportován zpět do systému VERSO. Data s informacemi o čerpáních jsou prostřednictvím sestav zpřístupněna zaměstnancům i vedoucím (podle nastavených přístupových práv).

Data o aktuálně probíhající dovolené jsou pomocí datové pumpy jednou denně přenášena do intranetu Univerzity.

### 2.12 Stravenky

Modul řeší celý proces spojený s výdejem, korekcí a schvalováním vydaných stravenek. Po výdeji stravenek dochází ke korekci stravenek vždy na konci měsíce a následnému schválení nadřízeným schvalovatelem. Číselník schvalovatelů je přebírán z modulu Cestovní příkazy. Změny stavu jsou doprovázeny odesláním notifikací. Modul má v sobě zabudovanou ochranu, která neumožní odběr stravenek, dokud nedojde ke schválení předešlého výdeje. Jednou měsíčně administrátor modulu vyexportuje záznamy o vydaných stravenkách za uplynulý měsíc do souboru. Tento soubor je naimportován do personálního a mzdového systému VEMA. Součástí modulu jsou sestavy přístupné uživatelům dle přístupových práv.

### 2.13 IPOS

Interní poptávkový a objednávkový systém (IPOS) je vnitřní elektronický obchod, který je propojen s ekonomickým systémem iFIS a systémem pro zadávání veřejných zakázek eGORDION. Umožňuje uživateli/žadateli vybírat dle nadefinovaných komodit, kdy u každé komodity je evidovaná osoba (zbožíznalec), která za danou komoditu odpovídá a má potřebné informace, které mohou uživateli při jeho výběru pomoci.

Pokud není možné vyhovět z uvedené nabídky komodit, je možné využít systém pro definování žádosti o veřejnou zakázku, která následně bude publikovaná v systému eGORDION.

Vzhledem k propojenosti systému mají uživatelé (nakupující, zbožíznalec, referent,...) přehled o žádostech, fakturách, objednávkách, blokacích, smlouvách, veřejných zakázkách,....

Komunikace v rámci systému je zajištěna zasláním notifikací.

### 2.14 eShop

Modul řeší standardní elektronické obchodování s komoditami, které jsou jako skladové položky uloženy v iFIS. Uživatelé se registrují běžným způsobem (externí). Zaměstnanci a studenti UPa jsou automaticky přebírány ze systému VERSO (interní). Zobrazení v katalogu i možnosti odběru komodity lze omezovat ve správě modulu. Pro jednotlivé typy uživatelů lze nastavovat jak ceníky, tak i povolené kombinace způsobů platby a dopravy. Pro vytvořené objednávky skladových položek jsou automaticky zakládány záznamy v iFIS\*Objednávky, které mohou být obsluhou ihned odbavovány.

## 3. Řízení VaV, vykazování výsledků

### 3.1 Granty a projekty (GAP)

Modul pro kompletní řešení životního cyklu grantů a projektů včetně financování. Umožňuje správu základních informací o projektech, evidenci navázaných osob a pracovišť (editor, řešitel, interní spolupracovníci, externí řešitelé a spoluřešitelé), stavů projektu včetně historie změn, projektové dokumentace (úložiště souborů) a dalších souvisejících informací (přehled). Součástí modulu je i evidence pracovních výkazů (tzv. timesheety). Evidence čerpá z personálního a mzdového systému VEMA informace o nepřítomnosti (nemoci, dovolené ...).



V oblasti financí umožňuje roční plánování požadovaných prostředků včetně vícezdrojového financování a členění dle typu prostředků (IV/NIV).

Online propojením na provozní ekonomický systém (např. iFIS) zobrazuje stav čerpání projektu ve zvolené struktuře (poskytovatele) v porovnání proti plánovanému rozpočtu. Napojením na provozní systém výsledků VaV (OBD) zobrazí navázané výsledky (publikace). Modul obsahuje agendu výstupů, sestav a poskytuje data do intranetu Univerzity.

Smluvní výzkum je rozšiřující funkcionalitou modulu Granty a projekty, která slouží pro vykazování dat o smluvním výzkumu.

### **3.2 Interní grantová agentura (IGA)**

Interní grantová agentura je obecný nástroj pro proces vypsání soutěže, podání žádostí o projekt, vyhodnocení žádostí a schválení žádostí. Interní grantová agentura je modul VERSO, který vytváří interní grantovou agenturu instituce. Ve spojení s modulem Granty a Projekty představuje ucelený nástroj pro sledování grantů a projektů, zajišťuje přípravu, hodnocení, schválení a monitorování projektů a přidělených finančních podpor. Interní grantová agentura slouží k tvorbě, správě a provozování interní grantové agentury instituce. Je nastavitelná pro různé požadavky na průchod žádosti o projekt grantovou agenturou. Pro jednotlivá období IGA umožňuje nastavit několik soutěží. Projekty se vždy přihlašují k soutěži. Každá soutěž může mít svůj vlastní proces schvalování žádostí a svá vlastní specifika.

### **3.3 OBD**

Systém OBD zajišťuje pracovníkům a studentům UPa evidenci jejich publikační činnosti přes webové rozhraní. Systém umožní následnou kontrolu dle metodiky Rady pro výzkum, vývoj a inovace. Přidanou hodnotou systému je export dávky obsahující publikační činnost za UPa do RIV (Rejstřík informací o výsledcích).

## Příloha č. 2

## Popis služeb HelpDesku

### I. TERMINOLOGIE

- 1.1 **Smlouva** = Servisní smlouva.
- 1.2 **Aplikace = Produkt** je výsledkem práce vývojového týmu Zhotovitele, který je následně předán Objednateli k užívání. Jde tedy o informační systém jako celek nebo jeho libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) – dle kontextu. Objednateli je dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Zhotovitele nebo výpadky, které nemůže Zhotovitel ovlivnit.
- 1.3 **HelpDesk** je aplikace Zhotovitele, 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 Zhotovitelem a Objednatelem. Zhotovitel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk Zhotovitele je provozován na <https://jira.ders.cz> a je Objednateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Zhotovitele nebo výpadky, které nemůže Zhotovitel ovlivnit.
- 1.4 **Databáze znalostí** je aplikace Zhotovitele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Produktu a spolupráce Objednatele a Zhotovitele. Databáze znalostí je Objednateli dostupná na <https://wiki.ders.cz> 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Zhotovitele nebo výpadky, které nemůže Zhotovitel ovlivnit.
- 1.5 **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.
- 1.6 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují Záruční podporu.
- 1.7 **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Zhotovitele.
- 1.8 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Objednatelem pomocí **typu a priority**, v odůvodněných případech i následná změna Zhotovitelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.
- 1.9 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Objednatel informuje Zhotovitele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.
- 1.10 **Dostupnost=pracovní doba** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Zhotovitele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i webová Aplikace; dostupnost/pracovní doba se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době dostupnosti/pracovní doby se tedy Objednatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost/pracovní doba je dána každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
- 1.11 **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 pořídít.
- 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,
  - případné další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.

- 1.12 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- 1.13 **Reakční doba (také RD)** je lhůta, do které bude Objednatel informován o zahájení jednání Zhotovitele směřujícího k vyřešení Incidentu typu Chyba. Reakční doba je odvislá od priority (závažnosti) Chyby. Začátek reakční doby je stanoven přijetím Hlášení Incidentu, které se v případě použití HelpDesku rovná automaticky zaznamenanému datu a času vzniku Incidentu (tyto údaje jsou snadno dostupné i pro Objednatele). Reakční doba se vztahuje k Dostupnosti/pracovní době, která je definována výše.
- 1.14 **Doba odstranění závady (také DOZ)** je doba, za kterou je daná Chyba či jiná závada odstraněna. Doba odstranění závady je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOZ však definují maximální dobu, za kterou je Zhotovitel povinen Chybu odstranit. DOZ se počítá od okamžiku nahlášení Chyby Zhotoviteli ve vztahu k Dostupnosti/pracovní době.
- 1.15 **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 Uživatelé (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 Uživatelé 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 musí zareagovat nejpozději do 14:00 následujícího pracovního dne (úterý) a potvrdit, že má zajištěny všechny podmínky na straně Uživatelé pro její odstranění. Uživatelé však při nahlášení Chyby neposkytl všechny potřebné informace. Poskytovatel jej tedy na tuto skutečnost v termínu daném RD (tzn. úterý 14:00) upozornil. Uživatelé potřebné informace doplnil ve středu v 9:00 Poskytovatel neprodleně (středa 10:00) potvrdil, že jsou splněny všechny podmínky pro její odstranění. Od tohoto okamžiku začíná běžet DOZ a Poskytovatel je povinen Chybu odstranit do pondělí (následujícího týdne) do 10:00.

- 1.1 **Poučení Objednatele** je informování Objednatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Objednatele k těmto problémům.
- 1.2 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Objednatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.
- 1.3 **Správce** je pracovník Objednatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Objednatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.
- 1.4 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, Objednatelské scénáře), Objednatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
- 1.5 **Zálohování** jen tehdy, když je sjednáno ve smlouvě. Jedná se o 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.
- 1.6 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek poskytována **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 Objednateli při prodlení v dohodnutých platbách. Objednatel však může zvolit vyšší penalizaci. Specificky je vhodné tuto možnost využít u aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro Objednatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky. V případě, že bude Objednatel požadovat penalizaci vyšší než 0,05% z ceny servisní smlouvy, je toto navýšení penalizace zpoplatněno a navýšuje cenu servisní smlouvy.