

Smlouva o poskytování servisní podpory, údržby a uživatelská podpory softwarové aplikace č. 2018/01772/OSR/DSM

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Olomoucký kraj

se sídlem Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc

IČ: 60609460

Zastoupený: Ladislavem Oklešťkem, hejtnanem Olomouckého kraje

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., pobočka Olomouc

Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

DERS s.r.o.

se sídlem Polákova 737/1, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové

IČ: 25924362

DIČ: CZ 25924362

Obchodní rejstřík: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vložka 14855, zápis
proveden dne 20. července 1999

Zastoupený: Ing. Janem Machem, jednatelem

Bankovní spojení: Unicredit Bank, a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

dále společně jen jako „smluvní strany“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku
tuto smlouvu:



I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli správu a údržbu spočívající v připravenosti a schopnosti zhotovitele aplikace řešit problémy, které se v souvislosti s produktem, rozvojem a aktualizací KISSoS – Krajský informační systém sociálních služeb (dále jen „KISSoS“) a všech modulů aplikace vyskytnou. Obsahem správy a údržby a předmětem plnění dle této smlouvy bude poskytnutí servisní podpory pro produkty - aplikační moduly KISSoS dle uzavřené smlouvy o dílo č. 2018/01771/OSR/DSM.

II. Specifikace služeb, které jsou předmětem této smlouvy

Servisní podpora, údržba a uživatelská podpora softwarové aplikace v rozsahu:

- a) Servisní, systémová a technická podpora provozu „Aplikace, Produktu“, sestávající z činností periodická aktualizace (minimálně jedenkrát ročně vždy do 30. května), dále servisní, systémová a technická podpora vyjmenovaných aplikačních modulů dle uzavřené smlouvy o dílo č. 2018/01771/OSR/DSM, správu serveru jako službu v rozsahu Základního dohledu, moduly:
 - Krajská síť sociálních služeb,
 - Benchmarking,
 - Dotační řízení,
 - Podpora výpočtu vyrovnávací platby,
 - Reporty,
 - MPSV Výkaznictví,
 - Dotační řízení obcí a
 - Elektronický katalog sociálních služeb poskytovaných na území Olomouckého kraje
 - Plánování sociálních služeb
 - Evidence žadatelů a uživatelů sociálních služeb
 - Obce - potřebnost sociálních služeb“
 - Mapa trhu sociálních služeb a sociálních jevů (nepříznivých sociálních situací) v Olomouckém kraji
- b) Uživatelská podpora, sestávající z činností:
 - Hot-line, tedy poskytnutí rad uživatelům aplikace, ohledně používání „Aplikace, Produktu“. Podpora bude poskytována převážně prostřednictvím Helpdesku (požadavky na oprávnění pro osoby Objednatele mající přístup na Helpdesk jsou uvedeny v Příloze č. 1), popřípadě telefonicky a e-mailem.
 - Zdokonalení „Aplikace, Produktu“ v rámci verze uvedené a platné v aktuálně probíhajícím ročním období pro administraci modulů. A úpravy „Aplikace, Produktu“ na základě změn legislativy na národní úrovni. Ustanovení tohoto



odstavce neplatí, s výjimkou úprav na základě odst. 1 c) tohoto článku smlouvy, pro specifické úpravy vyžádané Objednatelem nebo vyplývající ze specifík metodiky poskytování a administrace modulů, resp. legislativních úprav na úrovni kraje.

c) Aktualizace a dodatky k uživatelské dokumentaci.

S každou novou verzí modulů je Poskytovatel povinen písemně dodat Objednateli aktualizovanou uživatelskou dokumentaci k „Applikaci, Produktu“.

III. Cena služeb

1. Poplatky za servisní, systémovou, technickou a za uživatelskou podporu provozu „Applikace, Produktu“ za předmět smlouvy dle specifikace služeb, které jsou předmětem této smlouvy v článku II., odst. a), b), c), budou Poskytovatelem fakturovány Objednateli vždy k prvnímu dni následujícího kalendářního měsíce ve výši 500,- Kč bez DPH, tj. 605,- Kč s DPH.
2. Celková cena služeb je cenou nejvýše přípustnou. Poskytovatel prohlašuje, že se předem seznámil se všemi okolnostmi a podmínkami, které by mohly mít jakýkoliv vliv na stanovení ceny služeb. Celková cena uvedená u jednotlivých poskytovaných služeb obsahuje veškeré náklady Poskytovatele nezbytné k jejich poskytování. Tato cena obsahuje předpokládané zvýšení ceny v závislosti na čase plnění, předpokládaný vývoj cen vstupních nákladů.
3. Poplatky za servisní, systémovou, technickou a za uživatelskou podporu a poplatky uvedené v odst. 1. a 2. tohoto článku smlouvy budou hrazeny prostřednictvím měsíčních plateb k poslednímu dni příslušného měsíce příslušného roku na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Všechny faktury Poskytovatele vystavené na základě této smlouvy musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout dnem doručení opravené nebo oprávněně vystavené faktury Objednateli. Doba splatnosti faktur je minimálně 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení Objednateli. Objednatel si vyhrazuje právo na prodloužení doby splatnosti v případě aktuálního nedostatku finančních prostředků na účtu Objednatele. V tomto případě bude splatnost stanovena na 14 dnů od přijetí platby od Ministerstva práce a sociálních věcí ČR za podmínky, že jsou tyto finanční prostředky již zapojeny v rozpočtu Objednatele; v opačném případě bude splatnost stanovena na 14 dnů od zapojení platby do rozpočtu Objednatele, tj. schválení rozpočtového opatření Radou Olomouckého kraje. Objednatel informaci o nedostatku finančních prostředků na účtu a o prodloužení splatnosti oznámí neprodleně Dodavateli. Dnem zaplacení je den odepsání finančních prostředků z účtu Objednatele.



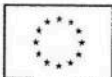
4. Faktury budou kromě náležitostí daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, obsahovat také tyto údaje:
 - a. název projektu „Podpora plánování sociálních služeb a sociální práce na území Olomouckého kraje v návaznosti na zvyšování jejich dostupnosti a kvality“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0005690;
 - b. číslo smlouvy Objednatele;
 - c. účel výdaje: výdaj musí být vynaložen na aktivity v souladu s předmětem této smlouvy;
 - d. datum uskutečnění zdanitelného plnění, které musí vzniknout v době trvání smlouvy mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
 - e. název/obchodní firma/jméno, sídlo/místo podnikání, identifikační číslo a bankovní spojení Poskytovatele (číslo bankovního účtu, na který má být zaplacen),
 - f. název/sídlo/identifikační číslo Objednatele a označení odboru (Odbor strategického rozvoje kraje), který fakturu likviduje,
 - g. jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, vč. kontaktního telefonu,
 - h. informaci o tom, že je výdaj financovaný z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost

IV. Čas a místo plnění

1. Místem poskytování podpory dle této smlouvy je sídlo Objednatele.
2. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to od okamžiku jejího podpisu do 31. 12. 2019.

V. Poskytování údržby a uživatelské podpory

1. Na základě této smlouvy, počne Poskytovatel následujícího dne po předání a převzetí díla dle smlouvy o dílo č. 2018/01771/OSR/DSM plnit předmět této smlouvy.
2. Povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli podle ustanovení čl. I. této smlouvy a závazek Objednatele platit za tyto služby poplatky dle čl. III zaniká ukončením této smlouvy podle článku VIII. této smlouvy
3. Poskytovatel poskytuje Objednateli Správu serveru jako službu v rozsahu Základního dohledu, což znamená vyřešení incidentů aplikace. Poskytovatel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků, na kterých je instalovaná „Aplikace, Produktu“, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele.



Jestliže je umožněn přístup na server třetím osobám anebo zaměstnancům Objednatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za újmy jimi způsobené.

4. Poskytovatelem je prováděn Základní dohled v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
5. Zálohování je provádění záložních kopií „Aplikace, Produktu“ a dat. Frekvence provádění zálohování je denní.
6. Zaměstnanci Poskyvatele budou dostupní prostřednictvím HelpDesku (online aplikace) 24hodin denně 7 dnů v týdnu a jsou dostupní (Dostupnost) 8x5, což znamená, že pracovníci Poskyvatele budou Objednateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin, prostřednictvím emailu, telefonu a HelpDesku.

VI. Záruky a závazky

1. Poskytovatel prohlašuje, že má oprávnění k „Aplikaci, Produktu“, která je předmětem této smlouvy, a neporušuje žádná autorská práva ani jiná práva duševního vlastnictví, či vlastnická práva žádné třetí strany.
2. Poskytovatel zaručuje, že „Aplikace, Produkt“ bude pracovat spolehlivě v souladu se specifikacemi uvedenými v dokumentaci k „Aplikaci, Produktu“, a to po celou dobu účinnosti této smlouvy. Tato záruka se nevztahuje na závady, které vznikly užíváním „Aplikace, Produktu“ v rozporu s podmínkami k užívání uvedenými v dokumentaci. Objednatel nemá v tomto případě nárok na bezplatné odstranění závady ze strany Poskyvatele.
3. Poskytovatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení závad, k nimž bude vyzván. Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci.
4. Objednatel provede písemně primární klasifikaci typem Incidentu a jeho prioritou. (dle Přílohy č.3 – Klasifikace incidentu). Závady klasifikuje Objednatel dle jejich závažnosti a provozních podmínek. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Poskyvatele. O této změně musí být Objednatel písemně informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).
5. Závada je primárně hlášena na HelpDesk, v případě naléhavosti na níže uvedený telefonní kontakt; v případě nedostupnosti uvedeného čísla, je závada nahlášena na e-mailovou adresu.
 - a) Telefon: [REDACTED]
 - b) E-mail: [REDACTED]
6. Závadu je oprávněna hlásit pouze oprávněná osoba. Seznam oprávněných osob Objednatele je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Oprávněné osoby



zastupují smluvní strany ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.

7. Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení Objednatele o závadě „Aplikace, Produktu“ zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky:

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Chyba s vysokou prioritou	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 3 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Chyba s nízkou prioritou	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě

8. V případě Chyby s vysokou prioritou se může Poskytovatel dohodnout s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se Poskytovatel nezříká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě písemné dohody s Objednatelem. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad.
9. Po obdržení hlášení o závadě je Poskytovatel povinen v pracovní době do 24 hodin prokazatelným způsobem informovat Objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.
10. Poskytovatel neodpovídá za závady „Aplikace, Produktu“ vzniklé v důsledku provedených změn či modifikací, s nimiž Poskytovatel nevyslovil předchozí písemný souhlas, a závady vzniklé v důsledku živelných událostí. Odstranění takto vzniklých závad hradí Objednatel.
11. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v průběhu plnění předmětu smlouvy a dodržovat povinnosti uložené právními osobám z. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (bude-li některá z činností při plnění předmětu smlouvy vykazovat znaky zpracování osobních údajů dle tohoto zákona).

VII. Sankce

1. Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba (jak je tento výraz definován v Příloze č. 3 Smlouvy) uhradit Objednateli smluvní pokutu za prodlení ve výši 0,1 % ze sjednaného celkového ročního poplatku dle čl. III., odst. 1. této Smlouvy za



každý den prodlení pokud se Poskytovatel s Objednatelém nedohodne písemně jinak.

2. V případě porušení povinností dle čl. VI. odst. 11. je Objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinností.
3. Smluvní strany dále sjednaly, že smluvní pokuty uvedené v tomto článku odstavci prvním smlouvy se nedotýkají práva Objednatele domáhat se náhrady škody vzniklé porušením smluvní povinností Poskytovatele, ke které se peněžitá smluvní pokuta vztahuje.
4. Úhrady prováděné Objednatelém Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem odepsání celé částky z účtu Objednatele. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.

VIII. Ukončení smlouvy

1. Smluvní strany mohou tuto smlouvu kdykoli vypovědět doručením písemné výpovědi s šedesátidenní výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi.
2. Poskytovatel může okamžitě vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty písemným oznámením druhé straně, jestliže jakákoli částka, jež je Objednatel dle této smlouvy povinen zaplatit, zůstane neuhrazena po dobu delší než třicet (30) dnů ode dne její splatnosti.

IX. Další ujednání

1. Smluvní strany se zavazují mezi sebou komunikovat způsobem, který nezavádá příčiny pochybnostem a nedorozuměním. Případné rozpory budou přednostně řešeny smírnou cestou.
2. Tuto smlouvu lze platně měnit nebo doplňovat pouze formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva a právní vztahy z ní vyplývající se řídí zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 4.1.Příloha č. 1: Seznam oprávněných osob Objednatele
 - 4.2.Příloha č. 2. Oprávněné osoby Poskytovatele (realizační tým)
 - 4.3.Příloha č. 3: Klasifikace incidentů
 - 4.4.Příloha č. 4: Terminologie
 - 4.5.Příloha č. 5: Přístup na Helpdesk
5. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, přičemž každá strana obdrží po dvou vyhotoveních.



6. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s případným zveřejněním obsahu této smlouvy v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
7. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, které provede Objednatel.
8. O uzavření této smlouvy rozhodla Rada Olomouckého kraje svým usnesením č. UR/29/69/2017 ze dne 27. 11. 2017.

V Olomouci dne 4-6-2018

V HEŘPACI, KRAĀLOVĚ dne 07-06-2018

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Olomoucký kraj

Ladislav Okleštěk
hejtman

Ing. Jan Mach
jednatel



Příloha č. 1: Seznam oprávněných osob Objednatele

1. Oprávněné osoby Objednatele

Jméno a příjmení: [redacted]	rozsah hlášení (smluvní, technické, uživatelské):
Telefon: [redacted]	
E-mail: [redacted]	smluvní, technické, uživatelské

Jméno a příjmení: [redacted]	rozsah hlášení (smluvní, technické, uživatelské):
Telefon: [redacted]	
E-mail: [redacted]	technické, uživatelské

Jméno a příjmení: [redacted]	rozsah hlášení (smluvní, technické, uživatelské):
Telefon: [redacted]	
E-mail: [redacted]	technické, uživatelské



Příloha č. 2: Oprávněné osoby Poskytovatele (realizační tým)

1. Specialista analytik sociálních služeb:

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

2. Specialista analýz, hodnocení a plánování sociálních služeb:

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

3. Specialista řízení informačních systémů v oblasti sociálních služeb:

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

4. IT specialista vývojář, technolog:

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

5. IT specialista (přenosy dat do GIS):

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

6. IT specialista geografických informačních systémů, analytik, správce dat:

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

7. IT specialista, technolog GIS:

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

8. Specialista vývojář GIS:

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]

9. Specialista ekonomických analýz, ekonom:

Jméno příjmení: [REDACTED]

Kontaktní údaje: e-mail: [REDACTED] mobil: [REDACTED]



Příloha č. 3: Klasifikace incidentů

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

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

1. Změnu typu Incidentu je Poskytovatel povinen písemně zdůvodnit.
2. Pro snížení priority Incidentu Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Objednatel má právo změnu Klasifikace Incidentu písemně 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.

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 služby dle článku III. odstavce 1. (dále také „ceně základní Smlouvy“) je zahrnuto pouze řešení Incidentu typu Chyba.

Typ incidentu	Popis
1. Chyba	<ol style="list-style-type: none">1. Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality „Aplikace, Produktu“. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci „Aplikace, Produktu“, resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo č. 2018/01771/OSR/DSM jako závazný požadavek.2. Chybou není neznalost Uživatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci „Aplikace, Produktu“.3. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Poskytovatele.
2. Vylepšení	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality „Aplikace, Produktu“.*
3. Nová funkce	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality „Aplikace, „Produktu“.* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále.
4. Příběh	Definice nové funkcionality „Aplikace, Produktu“ z pohledu použití Uživatelem (scénáře a způsoby použití).*
5. FAQ	Incident nevyžadující žádný opravný zásah do „Aplikace,



	Produktu", tzn. jedná se o vlastnost „Aplikace, 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

Priority Incidentů

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

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Incidentu pro DOZ	Popis
Chyby s vysokou prioritou	Blocker	Blokuje práci („Aplikace, Produkt“ nebo modul nejde například vůbec spustit).
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele.
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.



Příloha č. 4: Terminologie

1. **Smlouva** = Servisní smlouva.
2. **Aplikace** = Produkt („Aplikace, Produkt“) je výsledkem práce vývojového týmu Poskytovatele, 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 Objednatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
3. **HelpDesk** je aplikace Poskytovatele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky,...) vzniklých v rámci používání „Aplikace, Produktu“, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Objednatelem. HelpDesk Poskytovatele je Objednateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.
4. **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo č. 2018/01771/OSR/DSM. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky a závazky.
5. **Servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují Záruční podporu.
6. **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodané „Aplikace, Produktu“, či souvisejících služeb. Primárně jej poživuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.
7. **Klasifikace Incidentu** je písemné ohodnocení Incidentu poživujícím Objednatelem pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna Poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden v příloze č. 3.
8. **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Objednatel písemně informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku. V naléhavých případech i telefonicky nebo i e-mailem.
9. **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky, e-mailem. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i webová „Aplikace, Produkt“; dostupnost se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době garantované dostupností se tedy Objednatel 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 týdnu x Počet hodin v každém dni. **Například** dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci Poskytovatele jsou Objednateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
10. **Chyba** je typ Incidentu označující závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu v Příloze č. 3).



11. **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
12. **Reakční doba (také RD)** je lhůta, do které bude Objednatel 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 Objednatele). 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.
13. **Doba odstranění závady (také DOZ)** je doba, za kterou je daná Chyby 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 Poskytovatel povinen Chybu odstranit. DOZ se počítá od okamžiku nahlášení Chyby Poskytovateli ve vztahu k Dostupnosti. **Příklad výpočtu DOZ:** Nahlášení Incidentu v 14:00, smluvní Dostupnost je 5x8 (8:00 – 16:00), smluvní DOZ 32 hodin, Poskytovatel musí reagovat nejpozději do 14:00 pátého pracovního dne.
14. **Poučení Objednatele** je písemné informování Objednatele o funkcionalitě „Aplikace, Produktu“, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Objednatele k témuž problému.
15. **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování „Aplikace, Produktu“ a o informační podpoře procesů Objednatele, a to i nad rámec běžné dokumentace „Aplikace, Produktu“.
16. **Správce** je pracovník Objednatele pověřený rutinním udržováním „Aplikace, Produktu“ v chodu, a který je oprávněný zastupovat Objednatele v jednáních o úpravách „Aplikace, Produktu“ ovlivňujících jeho činnost.
17. **Dokumentace „Aplikace, Produktu“** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování „Aplikace, Produktu“. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, objednatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.
18. **Aktualizace systému** udává frekvenci, s jakou bude „Aplikace, Produkt“ aktualizován formou Update. Aktualizace nemusí být předmětem Smlouvy a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Uživatele (Objednatele). Ve Smlouvě však mohou být Poskytovatelem garantované aktualizace v intervalech 1x ročně, až 4 x ročně. Aktualizací se rozumí Update systému tj. změna verze na první pozici za desetinnou tečkou.



19. **Upgrade** je změna verze Produktu na první číselné pozici, tj. například: Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0. Upgrade není předmětem Mimozáruční servisní podpory a není obsažen v ceně Smlouvy.
20. **Update** je změna verze Produktu na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5.*
21. **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 cenikovou položkou). Například hotfix verze 1.5.3 na verzi 1.5.4 znamená, že ve verzi 1.5.4 jsou zapracovány opravy Chyb, které se projeví ve verzi 1.5.3. Do Hotfix se zapracovávají obvykle Chyby s prioritou Blocker, Critical a Major, pokud není jejich oprava objednána v další verzi. Potom jsou tyto Chyby dodávány s další verzí podle objednané frekvence verzování.
22. **Provoz „Aplikace, Produktu“ na technologiích Objednatele** je služba, kterou si může v rámci Smlouvy Objednatel s Poskytovatelem dojednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech Objednatele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou pamětí (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).
23. **Technologie Objednatele** jsou servery a síťové prvky Objednatele zajišťující chod, dohled a zálohování „Aplikace, Produktu“.
24. **Garantovaný výpočetní výkon** udává, kolik procesorů je pro danou „Aplikaci, Produkt“ vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.
25. **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh „Aplikace, Produktu“.
26. **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro „Aplikaci, Produkt“ a/nebo databázi Aplikace.
27. **Správa serveru** je služba, kterou poskytuje Poskyvatel Objednateli v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Poskyvatel 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 Poskyvatel odpovědnost za škody/újmny jimi způsobené.
28. **Základní dohled** je prováděn Poskytovateli v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
29. **Zálohování** je provádění záložních kopií „Aplikace, Produktu“ 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.
30. Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek poskytována **smluvní pokuta za den prodlení** v plnění podmínek servisní smlouvy ve výši 0,1 % z ceny celkového ročního poplatku. Specificky je vhodné tuto možnost využít u



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro Uživatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky.



Příloha č. 5: Přístup na HelpDesk

1. Poskytovatel se zavazuje umožnit vybraným oprávněným osobám Objednatele přístup do aplikace HelpDesk s dostupností 24x7 (přístup je zahrnut v ceně Smlouvy). Objednatel získá následující přidanou hodnotu:
 - 1.1. detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita),
 - 1.2. kompletní historii Incidentu včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby,
 - 1.3. možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat),
 - 1.4. komfortní komentování Incidentů, přikládání souborů,
 - 1.5. možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply),
 - 1.6. automatické notifikace při všech akcích s Incidentem,
 - 1.7. online dokumentace k HelpDesku.
2. Přístup pro jednotlivé oprávněné osoby Objednatele bude zřízen na základě písemné žádosti Objednatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.
3. Postup zadání Incidentu bude definován v Příručce pro uživatele HelpDesku, která bude viditelně umístěna po přihlášení do HelpDesku.

OLOMOUCKÝ KRAJ
41