Servisní smlouva: Software VERSO a OBD

číslo smlouvy Poskytovatele: SS-[anonymizováno] číslo smlouvy Uživatele: [anonymizováno]

Související LU (čís. Zhotovitele): [anonymizováno]

Související Smlouva o dílo (číslo Zhotovitele): [anonymizováno]

Smluvní strany:

Masarykův onkologický ústav
Žlutý kopec 7, 656 53 Brno
IČO: 00209805, DIČ: CZ00209805
ID datové schránky: 7vqnyc6
zástupce: prof. MUDr. Jan Žaloudík, CSc., ředitel
(dále jen „**Uživatel**“)

DERS s. r. o.
Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové
IČO: 25924362, DIČ: CZ25924362
registrace: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vložka 14855
ID datové schránky: acayn8g
zástupce: Ing. Jan Mach, jednatel
(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

I. Předmět smlouvy

1.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Uživateli služby servisní podpory a rozvoj pro níže uvedené produkty platformy VERSO a OBD dodané Poskytovatelem (dále také „Produkt“) vymezené dále ve Smlouvě (dále také Služby“).

1.2 Uživatel se za řádně prováděné Služby zavazuje hradit ve Smlouvě sjednanou cenu.

1.3 Podrobné členění Produktu:

SW / Modul	Licenční smlouva, Smlouva o dílo, Objednávka
OBD - REPORT, STATISTIC, PUBLIC, IMPORT	[anonymizováno]
VERSO platforma	[anonymizováno]

Konkrétní specifikace Produktu je uvedena ve dříve uzavřených smlouvách mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

1.4 Účelem poskytování Služeb je zabezpečení řádného provozu Produktu.

II. Období platnosti a účinnosti smlouvy

2.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření, tj. dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

III. SPECIFIKACE SLUŽEB A DALŠÍCH SLUŽEB

3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Služby v následujícím rozsahu:

- přístup na HelpDesk Poskytovatele,
- odstraňování vad Produktu,
- aplikace legislativních změn dotýkajících se Produktu,
- aktualizace / update Produktu,
- HotFix Produktu,
- Databáze znalostí.

3.2 Služby a podmínky jejich poskytování Služeb jsou dále uvedeny a upřesněny v níže uvedené tabulce a v Příloze č. 1 Smlouvy.

Kód služby	Název služby
D8×5	Dostupnost 8×5 (8:00–16:00; Po–Pá)
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou – blocker, critical
DOZB36H	Doba odstranění Chyby/závady – blocker 36 hodin
DOZC56H	Doba odstranění Chyby/závady – critical 56 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro Chyby s nízkou prioritou – major, minor, trivial
DOZM240H	Doba odstranění Chyby/závady – major 240 hodin (30 dnů)
DOZT480H	Doba odstranění Chyby/závady – minor a trivial v rámci další nasazované verze
AKTUL	aktualizace, alespoň 1× ročně, vždy však nejméně tolikrát a tak, aby byla zajištěna souladnost Produktu s legislativními požadavky

3.3 Klasifikace chyb:

	Popis
Blocker	Blokuje práci (Produkt nelze spustit nebo nefunguje jeho klíčová funkcionalita – nelze úspěšně projít celým procesem). Chyba neumožňuje ani omezený provoz programových prostředků.
Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele. Chyba znemožňuje běžný provoz, ale umožňuje provoz v omezené míře.
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.

3.4 HelpDesk poskytovatele je dostupný na https://jira.ders.cz 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.

3.5 Smluvní strany se v souvislosti s poskytováním Služeb a Dalších služeb zavazují komunikovat přednostně prostřednictvím níže uvedených osob:

Na straně Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
[anonymizováno]	konzultant	[anonymizováno]

Na straně Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
[anonymizováno]	správce Produktu	[anonymizováno]
správci sítě	konfigurace a správa	[anonymizováno]

Uživatele	sítě Uživatele	

3.6 Uživatel se zavazuje zajistit potřebnou součinnost k poskytování Služeb.

3.7 Poskytovatel se nad rámec Služeb vymezených Smlouvou dále zavazuje poskytovat služby spočívající v rozvoji a úpravách Produktu dle požadavků Uživatele (dále také „Další služby“) vymezené zejména v příloze č. 2 Smlouvy (Ceník). Poskytování Dalších služeb bude řešeno mimo režim Smlouvy.

3.8 Poskytovatel nijak neodpovídá za nedostupnost Produktu způsobenou technologiemi třetích stran nebo vlastní sítě Uživatele (hardware, software),

- na nichž je Produkt provozován a/nebo
- které slouží pro připojení k Produktu a/nebo k technologiím, na nichž je Produkt provozován,

pokud tyto nebyly poskytnuty Poskytovatelem za účelem provozování Produktu nebo pokud takto Poskytovatelem poskytnuty byly, avšak byla na nich provedena změna, jež nebyla ze strany Poskytovatele pro provozování Produktu odsouhlasena.

3.9 Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost Produktu způsobenou třetí stranou nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo k níž došlo z důvodu překážek vylučujících odpovědnost vymezených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, v platném znění.

IV. CENA SLUŽEB

4.1 Cena za poskytování Služeb činí 70.500 Kč bez DPH / 1 rok (dále jen „Cena“). K Ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů.

4.2 Podrobná kalkulace ceny Služeb:

Název služby	Cena za 1 rok v Kč bez DPH
Servisní podpora k modulům VERSO	9.500 Kč
Servisní podpora k modulu OBD	61.000 Kč

Cena Dalších služeb je uvedena v příloze č. 2 Smlouvy (Ceník).

4.3 Cena je splatná na základě faktury s 30denní splatností vystavené ke dni zahájení platnosti Smlouvy. Cena za případná plnění ze strany Poskytovatele za objednávky a servisní zásahy mimo rozsah sjednaný touto Smlouvou je splatná na základě faktury s 30denní splatností vystavené ke dni předání objednané služby nebo servisního zásahu Uživateli. Úhrady prováděné Uživatelem Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem připsání celé částky na účet Poskytovatele specifikovaný v příslušné faktuře. Faktura vystavená Poskytovatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH dle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené pro daňový doklad.

4.4 Bude-li k datu uskutečnění zdanitelného plnění nebo k datu poskytnutí úplaty za takové plnění Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoDPH“), nebo bude-li na faktuře uveden bankovní účet nezveřejněný v souladu s § 109 odst. 2 písm. c) ZoDPH, je Uživatel oprávněn postupovat dle § 109a ZoDPH, tj. uhradit část ceny odpovídající výši vypočtené daně z přidané hodnoty přímo na bankovní účet příslušného správce daně (jako úhradu daně za poskytovatele zdanitelného plnění z takového zdanitelného plnění), přičemž se tímto považuje daná část ceny za uhrazenou.

4.5 Poskytovatel je oprávněn v každém roce (počínaje rokem 2019) zvýšit Cenu o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, nejvýše však o 5 %, a to i v případě, že

míra inflace za předchozí kalendářní rok bude vyšší. V případě záporné míry inflace se cena nesnižuje. Zvýšení Ceny je účinné od okamžiku doručení písemného oznámení Poskytovatele Uživateli, nejdříve však od 1. dubna příslušného kalendářního roku. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou Cenu a podrobnosti výpočtu jejího zvýšení.

V. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

5.1 Poskytovatel:

- se zavazuje dodržet podmínky uvedené ve Smlouvě a jejích přílohách;
- se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech informacích, se kterými při provádění servisní podpory dle této Smlouvy u Uživatele přišel do styku, a postupovat při provádění podpory vždy tak, aby zachoval bezpečnost a důvěrnost všech dat, jež mu Uživatel v souvislosti s prováděním servisní podpory dle této Smlouvy poskytl. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této Smlouvy;
- se zavazuje postupovat při nakládání s osobními údaji v souladu s předpisy upravujícími ochranu osobních údajů;
- odpovídá pouze za služby výslovně uvedené a předplacené Uživatelem v rámci této Smlouvy v rozsahu dle kapitoly III. této Smlouvy;
- odpovídá Uživateli za jakoukoliv újmu vzniklou v souvislosti se Smlouvou v celkovém souhrnu pouze do výše Ceny a uhrazené Uživatelem Poskytovateli. Uživatel se svého případného nároku na náhradu újmy vzniklé v souvislosti se Smlouvou co do zbytku vzdává.

5.2 Uživatel se zavazuje:

- zaplatit sjednanou cenu v jedné splátce na základě faktury vystavené Poskytovatelem s 30denní splatností;
- umožnit Poskytovateli komunikaci s klíčovými pracovníky Uživatele a poskytnout všechny další nezbytné informace pro zajištění chodu Produktu a poskytnout potřebnou součinnost pro plnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy na vyžádání Poskytovatele (např. poskytnutí přístupů, zajištění konfigurace integrovaných SW Uživatelem a další);
- spolupracovat při organizaci školení zaměstnanců Uživatele, pokud si jej objedná;
- umožnit Poskytovateli vzdálený přístup na server Produktu pro poskytování služeb dle Smlouvy. Vzdálený přístup bude uskutečněn přes koncetrátor Uživatele za podmínek stanovených ve Smlouvě o vzdáleném přístupu, kterou Poskytovatel uzavře s Uživatelem.
- zachovat důvěrnost všech informací, jež mu Poskytovatel v souvislosti s poskytováním Služeb sdělil, povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení Smlouvy.

5.3 Uživatel se dále zavazuje provozovat Produkt na koncových klientských stanicích splňujících níže uvedené požadavky:

- Operační systém MS Windows 7, 8, 10 a webový prohlížeč Internet Explorer 11 s níže uvedeným nastavením:
  - povolený Javascript,
  - povolené cookies,
  - povolená pop-up (vyskakovací) okna,
  - povoleny java applety Poskytovatele.
- Doporučená minimální HW konfigurace:
  - taktovací frekvence CPU – 1 GHz a vyšší,
  - RAM – minimálně 1 GB,
  - monitor – rozlišení 1280 × 1024 a lepší.

- Ostatní kombinace nejsou explicitně testovány.

VI. SANKCE

6.1 Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení incidentu typu Chyba stanovených v kapitole III., odst. 1 této Smlouvy uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % ze sjednané ceny dle kapitoly IV. odst. 1 této Smlouvy za každý den prodlení, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodne jinak.

6.2 Uživatel se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky ve výši 0,05 % z této částky za každý den prodlení.

6.3 Zaplacením shora uvedených sankcí není dotčen nárok Smluvních stran na náhradu škody či její výše.

6.4 Splatnost sankce je 14 dní od doručení jejího písemného vyúčtování Uživateli nebo Poskytovateli.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Závazkový vztah založený Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, pokud není ve Smlouvě stanoveno výslovně jinak.

7.2 Poskytovatel bere na vědomí, že Uživatel je subjektem povinným uveřejňovat uzavřené soukromoprávní smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním Smlouvy, včetně případných navazujících právních dokumentů, způsobem a v rozsahu dle uvedeného zákona souhlasí. Uživatel se zavazuje zajistit splnění této povinnosti v zákonem stanovené lhůtě.

7.3 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

7.4 Nedílnou součástí Smlouvy je její Příloha č. 1 – Servisní podmínky a Příloha č. 2 – Ceník.

7.5 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky uzavřenými mezi Smluvními stranami.

7.6 Smlouvu lze ukončit dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí jedné ze Smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet 1. dne kalendářního měsíce následujícího měsíci, ve kterém došlo k doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany po ukončení Smlouvy provedou vzájemné vyrovnání závazků. Poskytovateli náleží poměrná část z ceny Služeb za období, v nichž byly Služby skutečně poskytovány. Poskytovatel vystaví na poměrnou část odměny fakturu s 30denní splatností ode dne doručení faktury. V případě, že cena Služeb byla již Uživatelem uhrazena, vystaví Poskytovatel opravný daňový doklad s 30denní splatností ode dne doručení dokladu, kterým Uživateli vrátí poměrnou část odměny za měsíce, v nichž nebyly Služby poskytovány.

7.7 Poskytovatel si je vědom toho, že v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Poskytovatel se zavazuje poskytnout kontrolním orgánům při provádění kontroly maximální součinnost. Poskytovatel je zároveň povinen zavázat své poddodavatele, aby tito spolupůsobili při provádění kontroly a poskytovali kontrolním orgánům při provádění kontroly maximální součinnost.

7.8 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakoukoli pohledávku ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Uživatele.

7.9 Smluvní strany se zavazují veškeré spory vzniklé ze Smlouvy primárně řešit smírnou cestou.

7.10 Smluvní strany se v souladu s § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád ve znění pozdějších předpisů dohodly, že místně příslušným soudem je Městský soud v Brně.

7.11 Pokud jakékoliv ustanovení Smlouvy netvořící její podstatnou náležitost je nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení Smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních ustanovení ze Smlouvy, Smluvní strany se zavazují v rámci Smlouvy nahradit prostřednictvím dodatku ke Smlouvě toto neplatné nebo nevymahatelné oddělené ustanovení takovým novým platným a vymahatelným ustanovením, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního odděleného ustanovení. Pokud však jakékoliv ustanovení Smlouvy tvořící její podstatnou náležitost je nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, Smluvní strany nahradí neplatné nebo nevymahatelné ustanovení v rámci nové smlouvy takovým novým platným a vymahatelným ustanovením, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního ustanovení obsaženému ve Smlouvě.

7.12 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz výše uvedeného připojují své vlastnoruční podpisy.

V Hradci Králové dne: 28. 11. 2018

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

V Brně dne: 28. 11. 2018

prof. MUDr. Jan Žaloudík, CSc., ředitel
Masarykův onkologický ústav

Příloha č. 1 Smlouvy: Servisní podmínky

I. PREAMBULE

1.1 Poskytovatel se vždy snaží poskytovat Služby v co nejkratším možném termínu a všechny svoje Produkty testuje s náležitou pečlivostí, aby nedocházelo k výskytu Incidentů a Chyb. Nicméně Chyby mohou vzniknout i vlivem změny prostředí Uživatele nebo změnou napojených informačních systémů třetích stran.

1.2 Smlouva proto ošetřuje případy, kdy dojde k Incidentu (problémové události), který může být způsoben Chybou Produktu, neinformovaností Uživatele nebo změnou okolních podmínek.

1.3 Cena Služeb mimo jiné zahrnuje připravenost Poskytovatele řešit Incidenty a řešení Chyb v dohodnutých lhůtách.

1.4 Smlouva a Cena Služeb nepokrývá rozvoj Produktu. Standardně je rozvoj Produktu realizován na základě samostatné objednávky nebo smlouvy o dílo, případně licenční smlouvy, ve které jsou požadavky Uživatele specifikovány a k nimž je vytvořena samostatná cenová kalkulace.

1.5 Poskytovatel neodpovídá za dostupnost Produktu provozované na technologiích Objednatele nebo třetí strany, pokud se na nich vyskytne technická závada nebo je na nich provedena neohlášená změna ovlivňující provoz Produktu.

II. TERMINOLOGIE

2.1 **Smlouva** = tato Servisní smlouva.

2.2 **Aplikace = Produkt** je výsledkem práce vývojového týmu Poskytovatele, který je následně předán Uživateli k užívání. Jde tedy o informační systém jako celek nebo jeho libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) – dle kontextu. Uživateli je dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu.

2.3 **Instance** je samostatná instalace Produktu se specifickou konfigurací a účelem, za kterým je provozována. Synonymem pro Instanci je výraz "Prostředí", užíván také v HelpDesk Poskytovatele. Pokud Smlouva Instance nijak nespecifikuje, je předmětem Smlouvy Produkt ve významu Produkční Instance.

2.4 **Produkční instance** Produktu slouží k reálnému provozu a účelu, za kterým byl Produkt zakoupen. Synonymem pro Produkční Instanci je výraz "Ostrá".

2.5 **Demonstrační instance** Produktu slouží k prezentaci a ke školení koncových uživatelů Uživatele na verzi Produktu shodné s verzí na instanci produkční. Synonymem pro Demonstrační instanci je výraz "Demo".

2.6 **Akceptační instance** Produktu slouží k testování a akceptaci nových verzí Produktu (Upgrade, Update, Hotfix) v prostředí a s daty Uživatele. Synonymem pro Akceptační instanci je výraz "Test" – z pohledu Uživatele, neboť jeho pověření koncoví uživatelé na této Instanci testují.

2.7 **Vývojová instance** Produktu slouží k vývoji nových verzí, není předmětem Smlouvy, zpravidla existuje pouze v prostředí Poskytovatele a je Uživateli nepřístupná.

2.8 **HelpDesk** je aplikace Poskytovatele, která slouží pro evidenci a řešení Incidentů (hlášení chyb, dotazy, požadavky, …) vzniklých v rámci používání Produktu, jehož podpora je předmětem plnění Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Poskytovatel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku. HelpDesk poskytovatele je provozován prostřednictvím JIRA na https://jira.ders.cz a je Uživateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.

2.9 **Databáze znalostí** je aplikace Poskytovatele založená na principu WIKI, ve které jsou dostupné informace a dokumenty týkající se Produktu a spolupráce Uživatele a Poskytovatele. Databáze znalostí je Uživateli dostupná na https://wiki.ders.cz 24 hodin denně 7 dnů v týdnu mimo oznámené výpadky na webových stránkách Poskytovatele nebo výpadky, které nemůže Poskytovatel ovlivnit.

2.10 **Záruční podpora** je definována v rámci Smlouvy o dílo nebo Licenční smlouvy. Jedná se o dobu a rozsah podpory Záruky na vady díla.

2.11 **Mimozáruční servisní podporou** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem/kvalitou překračují podporu v Záruční době.

2.12 **Incident** je záznam v HelpDesku různého typu (viz dále) týkající se dodaného Produktu či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Uživatele, ve výjimečných případech také pracovníci Poskytovatele.

2.13 **Klasifikace Incidentu** je ohodnocení Incidentu pořizujícím Uživatelem pomocí **typu** a **priority**, v odůvodněných případech i následná změna Poskytovatelem. Detailní přehled a popis obou klasifikací je uveden níže.

2.14 **Hlášení Incidentu** je činnost, kterou Uživatel informuje Poskytovatele o výskytu Incidentu prostřednictvím HelpDesku v JIRA.

2.15 **Dostupnost** je časové období, během kterého jsou k dispozici zaměstnanci Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku nebo telefonicky. Aplikace HelpDesk je dostupná vždy nepřetržitě, stejně tak i webová Aplikace; dostupnost se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době garantované dostupností se tedy Uživatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za servisní podporu. Dostupnost je dána počtem dní v týdnu a počtem hodin v každém dni. Zapisuje se jako Počet hodin v každém dni x Počet dnů v týdnu. **Například** dostupnost 8x5 znamená, že pracovníci Poskytovatele jsou Uživateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.

2.16 **Chyba** je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu (viz Klasifikace Incidentu).

Oznámení chyby musí vždy obsahovat:

a) datum zjištění chyby,

b) jméno modulu software a číslo jeho verze, je-li Uživateli známo,

c) slovní popis chyby,

d) znění prvního chybového hlášení (pokud existuje) a případných dalších,

e) popis činnosti Uživatele, která předcházela zjištění chyby,

f) snímek obrazovky software v okamžiku zjištění chyby, je-li jej možné pořídit.

Pokud jsou Uživateli známy, sdělí zároveň tyto další informace:

g) je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu jak chybu vyvolat a výpis chybového logu,

h) zda se chyba projevuje např. jen jednomu uživateli,

i) zda chyba závisí na použitém PC,

j) případné další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.

2.17 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude Chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.

2.18 **Reakční doba (také RD)** je lhůta, do které bude Uživatel informován o zahájení jednání Poskytovatele směřujícího k vyřešení Incidentu typu Chyba. Reakční doba je odvislá od priority (závažnosti) Chyby. Pro RD jsou uvažovány dvě skupiny Chyb – Chyby s vysokou prioritou (blocker a critical) a Chyby s nízkou prioritou (major, minor a trivial), přičemž kategorie Chyby

s vysokou prioritou mají v zásadě kratší RD. Začátek reakční doby je stanoven přijetím Hlášení Incidentu, které se v případě použití HelpDesku rovná automaticky zaznamenanému datu a času vzniku Incidentu (tyto údaje jsou snadno dostupné i pro Uživatele). Reakční doba se vztahuje k Dostupnosti, která je definována výše. **Příklad výpočtu RD**: Nahlášení Incidentu ve 14:00, smluvní Dostupnost je 8×5 (8:00 – 16:00), smluvní RD 8 hodin pro Chyby s vysokou prioritou, Poskytovatel musí reagovat nejpozději do 14:00 druhého pracovního dne.

2.19 **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 zajištěnu potřebnou součinnost ze strany Uživatele (typicky pro integrace na systémy třetích stran). Jde o explicitní krok potvrzení ve workflow, který je zaznamenán v historii Hlášení incidentu. DOZ se vždy počítá ve vztahu k Dostupnosti. Poskytovatel je povinen v rámci RD provést toto potvrzení, nebo v případě, kdy nemá všechny potřebné informace či zajištěnou součinnost na tuto skutečnost Uživatele upozornit a potřebné informace si vyžádat.

2.19.1 Příklad výpočtu DOZ ve vztahu k RD a Dostupnosti:

2.19.2 Ve smlouvě jsou SLA parametry definovány takto:

SLA parametr	Hodnota
Dostupnost	5×8 (8:00 – 16:00)
RD	pro chyby s prioritou Critical: 8 hodin
DOZ	pro chyby s prioritou Critical: 24 hodin

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

2.20 **Poučení Uživatele** je informování Uživatele o funkcionalitě Produktu, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Uživatele k témuž problému.

2.21 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Produktu a o informační podpoře procesů Uživatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Produktu.

2.22 **Správce** je pracovník Uživatele pověřený rutinním udržováním Produktu v chodu, a který je oprávněný zastupovat Uživatele v jednáních o úpravách Produktu ovlivňujících jeho činnost.

2.23 **Dokumentace Produktu** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Produktu. Jedná se zejména o analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), uživatelskou příručku, kontextovou nápovědu přímo v Produktu, slovníček pojmů atd.

2.24 **Aktualizace systému** je provedení Update Produktu. Aktualizace nemusí být předmětem Smlouvy a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Uživatele. Ve Smlouvě však mohou být Poskytovatelem garantované aktualizace v intervalech 1× ročně, až 4× ročně. Aktualizací se rozumí Update systému, tj. změna verze na prvé pozici za desetinnou tečkou.

2.25 **Upgrade** je změna verze Produktu na první číselné pozici tj. Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0. Upgrade není předmětem Mimozáruční servisní podpory a není obsažen v ceně Smlouvy.

Upgrade obsahuje rozsahem významné nové funkce, anebo je zčásti či zcela přepracován funkčně či vizuálně, případně dojde ke změně architektury nebo technologie.

2.26 **Update** je změna verze Produktu (za desetinnou tečkou). *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5.* Update zahrnuje kumulativní opravy chyb (verze Hotfix), legislativní změny, a zapracované nové požadavky Uživatele nebo jiných uživatelů v případě společného rozvoje Produktu.

2.27 **Hotfix** je změna verze na třetí a nižší číselné pozici. Hotfix je vydáván vždy po opravě Chyb a je vždy zahrnut v ceně Smlouvy (není tedy dán zvláštní ceníkovou položkou). Například hotfix verze 1.5.3 na verzi 1.5.4 znamená, že ve verzi 1.5.4 jsou zapracovány opravy Chyb, které se projevily ve verzi 1.5.3. Do Hotfix se zapracovávají obvykle Chyby s prioritou Blocker, Critical a Major, pokud není jejich oprava objednána v další verzi. Potom jsou tyto opravy Chyb dodávány s další verzí podle objednané frekvence verzování.

2.28 **Paušální (předplacená) hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory. Je levnější, ale nevyčerpané hodiny nejsou převoditelné. Při automatickém prodloužení smlouvy vzniká nárok na čerpání paušálních hodin v původně sjednaném rozsahu.

2.29 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Uživatelem na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení Aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve Smlouvě se definuje cena této hodiny.

2.30 **Provoz Aplikace na technologiích Poskytovatele** je služba, kterou si může v rámci Mimozáruční servisní podpory Uživatel objednat. Jedná se o provozování Aplikace na serverech Poskytovatele. Server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů), garantovanou pamětí (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).

2.31 **Technologie poskytovatele** jsou servery a síťové prvky Poskytovatele zajišťující chod, dohled a zálohování Aplikace.

2.32 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou Aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon.

2.33 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh Aplikace.

2.34 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro Aplikaci a/nebo databázi Aplikace.

2.35 **Správa Produktu (Aplikace)** je zásah v případě výpadku Aplikace, chyby aplikace. Vylepšení Aplikace jen na objednávku za úplatu. Neobsahuje správu HW, které je ve vlastnictví Uživatele. V rámci Správy Produktu není prováděno zálohování Aplikace.

2.36 **Správa databáze** je služba, kterou poskytuje Poskytovatel Uživateli za ceníkovou cenu v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Poskytovatel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků vč. virtuálních, na kterých je instalována Databáze, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, aby mohla být služba poskytnuta. Jestliže je umožněn přístup do databáze třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmy jimi způsobené.

2.37 **Správa serveru je** služba, kterou poskytuje Poskytovatel Uživateli za ceníkovou cenu v rozsahu Základního dohledu, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy. Poskytovatel nezodpovídá za provoz hardwarových prostředků vč. virtuálních, na kterých je instalovaná Aplikace nebo databáze, pokud není umístěno na technologiích Poskytovatele. Jestliže je umožněn přístup na server třetím osobám a/nebo zaměstnancům Uživatele, nenese Poskytovatel odpovědnost za škody/újmy jimi způsobené.

2.38 **Základní dohled** je prováděn Poskytovatelem v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Uživatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro plnění povinností vyplývajících z definice Základního dohledu resp. Správy serveru.

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

2.40 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek stanovena pro Poskytovatele **smluvní pokuta za den prodlení** v plnění podmínek servisní smlouvy ve výši 0,05 % z ceny servisní smlouvy. Recipročně je zpravidla stanovena stejná smluvní pokuta Uživateli při prodlení v dohodnutých platbách. Uživatel však může zvolit vyšší penalizaci. Specificky je vhodné tuto možnost využít u aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro Uživatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky. V případě, že bude Uživatel požadovat penalizaci vyšší než 0,05% z ceny servisní smlouvy, je toto navýšení penalizace zpoplatněno a navyšuje cenu servisní smlouvy.

III. KLASIFIKACE INCIDENTU

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

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

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

3.1 Typy Incidentů

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

Typ Incidentu	Popis
Chyba	Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Produktu. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Produktu resp. takové, které je uvedeno ve Smlouvě o dílo jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Uživatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Produktu. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Poskytovatele.
Vylepšení	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality Produktu.*.
Nová funkce	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Produktu.* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Incidentu Příběh, viz dále.
Příběh	Definice nové funkcionality Produktu z pohledu použití Uživatelem (scénáře a způsoby použití).*
FAQ (častý dotaz)	Incident nevyžadující žádný opravný zásah do Produktu tzn., jedná se o vlastnost Produktu nebo je Incident způsoben jinými důvody než na straně Poskytovatele /

	dodaného Produktu. Nejčastěji vzniká z existujících Incidentů opravou klasifikace typu, má tedy charakter dotazu (opakovaného). Jeho řešení je známé a bývá poskytnuto formou komentáře, odkazu nebo Konzultace.*

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

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

3.2 Priority Incidentů

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

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

IV. ZÁLOHOVÁNÍ

4.1 Poskytování služby Zálohování Uživateli je závislé na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě. Poskytovatel standardně zálohování dat a Aplikací neprovádí, vyjma:

4.1.1 Poskytovatel provádí zálohování dat a Aplikací 1× denně v případě, že jsou umístěny na Technologiích Poskytovatele a Zálohování je sjednáno ve Smlouvě. Zálohy jsou uchovávány po dobu jednoho týdne na jiném odděleném serveru, než na kterém je umístěna Aplikace a data. Zálohy jsou Uživateli k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy Uživateli do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.

4.1.2 Poskytovatel provádí Základní zálohování v rámci Správy serveru, pokud je sjednána ve Smlouvě. Poskytovatel zálohuje data a Aplikace 1× denně a záloha je ukládána na stejný server, na kterém běží Produkt a uchovávána po dobu jednoho týdne. Poskytovatel doporučuje Uživateli vyhradit zvláštní prostor na jiném serveru pro ukládání záloh. Zálohy jsou Uživateli volně dostupné.

4.2 Pokud není zálohování zajišťováno Poskytovatelem je Uživatel povinen zajistit Zálohování dat a Aplikací svépomocí popř. třetí stranou tak, aby v případě havárie a/nebo výpadku jakékoliv části Produktu a/nebo hardware byl Poskytovatel na základě žádosti Uživatele schopen obnovit provoz Produktu. Zároveň se Uživatel zavazuje poskytnout potřebnou součinnost při obnově.

V. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

5.1 Poskytovatel se zavazuje Uživateli poskytovat Konzultace v telefonické, písemné formě nebo při osobní návštěvě, a to na základě požadavku (záznam v HelpDesku). Požadavek musí obsahovat (obojí zajistí standardní mechanismy HelpDesku):

5.1.1 jméno a pracoviště žadatele o Konzultaci

5.1.2 téma (předmět) Konzultace

5.2 Konzultační služby jsou účtovány dle ceny sjednané ve Smlouvě (mohou být hrazeny z Paušálních hodin, pokud jsou objednány).

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

VI. PŘÍSTUP NA HELPDESK

6.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit Uživateli přístup do aplikace HelpDesk na https://jira.ders.cz s dostupností 24×7. Uživatel získává následující přidanou hodnotu:

6.1.1 detailní Klasifikace Incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita);

6.1.2 kompletní historie Incidentu včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby;

6.1.3 možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat);

6.1.4 komfortní komentování Incidentů, přikládání souborů;

6.1.5 možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply);

6.1.6 automatické notifikace při všech akcích s Incidentem;

6.1.7 online dokumentace k HelpDesku.

6.2 Poskytovatel se zavazuje zřídit Uživateli (resp. jeho pracovníkům) přístup do aplikace HelpDesk do tří dnů ode dne doručení žádosti Uživatele Poskytovateli.

6.3 Postup zadání Incidentu do HelpDesku je popsán v Příručce pro uživatele HelpDesku dostupné po přihlášení v prostředí HelpDesku.

VII. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ

7.1 Poskytovatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Uživatele přístup do své Databáze znalostí na https://wiki.ders.cz s dostupností 24×7 (zahrnuto v ceně Smlouvy). Uživatel získává následující přidanou hodnotu:

7.1.1 Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Uživatele,

7.1.2 Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem;

7.1.3 Dokumentace Produktu je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf);

7.1.4 možnost komentování článků s využitím vláknové technologie – spojení výhod diskuzního fóra a publikačního systému.

7.2 Přístup bude zřízen na základě žádosti Uživatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti.

VIII. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

8.1 Školení zaměstnanců Uživatele na místě:

8.1.1 Školení zaměstnanců Uživatele je výuka základních principů a vlastností Produktu. Výuka probíhá hromadně (jsou školeni více než 3 zaměstnanci Uživatele současně);

8.1.2 Školení je uskutečněno na základě požadavku Uživatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Uživatel zajistí školící prostory, výpočetní techniku a školence;

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

8.1.4 cena školícího dne je stanovena Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele). Školení si Uživatel může sjednat a předplatit již ve Smlouvě.

8.2 Výjezdní školení správců VERSO

8.2.1 Poskytovatel pořádá 1× ročně třídenní školení pro správce Uživatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném Poskytovatelem. Toto školení je organizováno pro zástupce všech zákazníků využívajících systém VERSO;

8.2.2 třídenní školení pro správce si Uživatel může sjednat a předplatit ve Smlouvě. Cena školení je dána Ceníkem (na vyžádání u Poskytovatele).

IX. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY PRO KLIENTY OBD

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

9.1.1 Výjezdní školení správců OBD: Poskytovatel pořádá 1× ročně třídenní setkání pro správce Uživatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném. Mj. je diskutována problematika vykazování do RIV. Školení může být spojeno s konferencí pro odbornou veřejnost zaměřenou na problematiky vykazování a hodnocení výstupů vědy a výzkumu.

9.1.2 Číselníky RIV: Správa centrálních číselníků RIV vč. aktualizace.

9.1.3 Správa číselníků forem RIV, správa literárních forem: Správa a kontrola literárních forem odevzdávaných do RIV.

9.1.4 Správa a načítání impakt faktorů: Lze dodat pouze v případě, že klient má přístup do Web of Science, z důvodů dodržení licenčních podmínek.

9.1.5 Poradenství k metodice RIV: Deset konzultačních hodin poskytnutých správci OBD na straně Uživatele k metodice RIV elektronickou nebo telefonickou formou ve vztahu k smluvní Dostupnosti.

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

Příloha č. 2 Servisní smlouvy: Ceník

Doplňkové služby	jednotková cena*	jednotka
Dostupnost 5×9 (Po–Pá; 8:00 – 17:00)	116 000 Kč	rok
Dostupnost 5×9 (Po–Pá; 8:00 – 17:00)	19 350 Kč	měsíc
Reakční doba 6 hodin	87 000 Kč	rok
Reakční doba 6 hodin	14 500 Kč	měsíc
Doba odstranění závady – blocker 16 h	56 700 Kč	rok
Doba odstranění závady – blocker 16 h	9 450 Kč	měsíc
Doba odstranění závady – blocker 8 h	81 600 Kč	rok
Doba odstranění závady – blocker 8 h	13 600 Kč	měsíc
Doba odstranění závady – critical 24 h	34 800 Kč	rok
Doba odstranění závady – critical 24 h	5 800 Kč	měsíc
Doba odstranění závady – critical 16 h	46 500 Kč	rok
Doba odstranění závady – critical 16 h	7 750 Kč	měsíc
Doba odstranění závady – major 120 h (15 dnů)	17 400 Kč	rok
Správa databáze	29 000 Kč	rok
Správa aplikace	29 000 Kč	rok
Správa serveru	29 000 Kč	rok
Zálohování databáze	23 200 Kč	rok
Zálohování aplikace	23 200 Kč	rok
Zálohování databáze a aplikace	23 200 Kč	rok
Aktualizace systému (nad rámec Smlouvy)	17 400 Kč	aktualizace
Správa číselníků forem RIV a literárních forem	34 800 Kč	rok
Poradenství k metodice RIV	14 500 Kč	rok
Podpora při komunikaci s RVVI	60 900 Kč	rok
Školení uživatelů na místě	11 600 Kč	den
Výjezdní školení VERSO (3 dny)	9 900 Kč	osoba
Výjezdní setkání správců OBD a Konference VšeVěd (3 dny)	9 000 Kč	osoba
Další služby nad rámec smlouvy	1 450 Kč	hodina

*Jednotkové ceny jsou uvedeny bez DPH