

Smlouva o dílo na Dodávku řešení pro integraci manažerských a uživatelských pohledů do centrálních informačních systémů PŘF UK a příslušného workflow, včetně implementace

Číslo smlouvy Zhotovitele: SD-003/13;

číslo smlouvy Objednatele:

MESAC s. r. o.

Velké náměstí 28/38, 500 03 Hradec Králové

IČ: 27513149, DIČ: CZ27513149

registrace: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vložka 23481

zástupce: **MUDr. Kamil Sýkora**, jednatel

bankovní spojení: 2661527001/5500

(dále jen „Zhotovitel“)

a

Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta,

Albertov 6, 128 43 Praha 2

IČ: 00216208, DIČ: CZ00216208

zástupce: Prof. RNDr. Bohuslav Gaš, CSc., děkan fakulty

bankovní spojení: 38533021/0100

(dále jen „Objednatel“)

(Zhotovitel a Objednatel každý jednotlivě dále také jen „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“)

uzavírají dle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „Obchodní zákoník“) tuto

SMLOUVU O DÍLO

(dále jen „Smlouva“)

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje na vlastní náklady a nebezpečí pro Objednatele vytvořit a dodat řešení pro integraci manažerských a uživatelských pohledů do centrálních informačních systémů PŘF UK a příslušného workflow, včetně implementace (dále jen „Dílo“) a Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli za řádné vytvoření a dodání díla sjednanou cenu, to vše za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.2 Dílo, které se Zhotovitel zavazuje pro Objednatele vytvořit a Objednateli dodat, bude splňovat veškeré požadavky stanovené ve Výzvě k podání nabídky a k prokázání kvalifikace pro veřejnou zakázku malého rozsahu dle §6 a §18 odst. 5 zákona č. 137/2006 Sb. ze dne 12.10.2012 a její Příloze č. 1 - Požadované technické parametry veřejné zakázky.
- 1.3 Bližší specifikace předmětu Smlouvy je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

II. ZÁVAZKY ZHOTOVITELE

- 2.1 Zhotovitel zaručuje, že činnosti prováděné z jeho strany na základě Smlouvy a vytvořené Dílo podle této Smlouvy budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu a platným obecně závazným právním předpisům a technickým normám.
- 2.2 Zhotovitel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění předmětu Smlouvy na pracovištích Objednatele dodržovat vnitřní normy a vnitřní předpisy Objednatele, se kterými je Objednatel seznámí.
- 2.3 Zhotovitel odpovídá za časové a obsahové plnění této Smlouvy, pokud Objednatel včas splní své závazky dle této Smlouvy, zejména závazky uvedené v kapitole III.
- 2.4 Zhotovitel odpovídá od data protokolárního převzetí Díla jako celku Objednatelem po dobu 36 měsíců za to, že Dílo bude vykonávat funkce, které jsou uvedeny v kapitole I této Smlouvy. Záruka se nevztahuje na případy, kdy vada byla způsobena:
 - z důvodu průkazně zkreslených informací ze strany Objednatele, nebo
 - použitím hardwarových a softwarových prostředků nevyhovujících doporučení Zhotovitele, nebo
 - úpravou Díla Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravu písemně schválenou Zhotovitelem nebo
 - změnou funkcionality či konfigurace použitých či jinak napojených hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) prostředků třetích stran, pokud toto nebylo dříve písemně odsouhlaseno Zhotovitelem.
- 2.5 Zhotovitel neodpovídá za poruchy způsobené třetí stranou nebo událostí, za kterou tato strana odpovídá, nebo za poruchy způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku.
- 2.6 Zhotovitel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené selháním Díla, pokud k němu došlo vlivem třetích stran, jimž umožní Objednatel k Dílu přístup, chyby nebo nedbalosti Objednatele, nevhodného používání Díla včetně jakýchkoliv úprav Díla, používání Díla způsobem, pro který není určeno nebo příčin mimo Dílo (např. přerušení dodávky elektrické energie).

III. ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- 3.1 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit Zhotoviteli za řádně a včas vytvořené a dodané Dílo cenu stanovenou v kapitole X této Smlouvy.
- 3.2 Pro úspěšný průběh realizace Díla se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Zhotovitele. Součinnost Objednatele zahrnuje zejména:
 - jmenování manažera projektu, případně i klíčového uživatele (konzultanta) s pravomocí rozhodovat ve všech záležitostech týkajících se této Smlouvy s výjimkou podpisu jejích změn ve formě Dodatku ke Smlouvě, odbornou kompetencí a přiměřenou pravidelnou časovou dispozicí dle dohody zástupců obou Smluvních stran,

- zajištění kompletní technické a uživatelské dokumentace HW a SW prostředků Objednatele a třetích stran v Díle použitých či jinak napojených,
 - vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně Objednatele pro všechny úkony předpokládané touto Smlouvou nebo s ní související,
 - umožnění konzultací s budoucími faktickými uživateli a administrátory Díla u Objednatele,
 - spolupráci na přípravě testovacích scénářů a provádění a vyhodnocení testů Díla,
 - organizační a technické zabezpečení školení správců aplikací a klíčových uživatelů aplikací. Celé školení týkající se jedné aplikace bude zorganizováno v jeden pracovní den v prostorách Objednatele,
 - spolupráci při předání a akceptaci Díla dle kapitoly IX.
- 3.3 Objednatel připraví či umožní vytvoření validačního/testovacího prostředí HW + SW, které bude svými vlastnostmi a nastavením odpovídat produkčnímu prostředí, na kterém bude Objednatel Dílo provozovat, v termínu určeném Zhotovitelem. Tento termín se zavazuje Zhotovitel písemně sdělit Objednateli s dostatečným předstihem (nejméně 3 pracovních dnů) tak, aby Objednatel objektivně mohl svůj závazek splnit. Nesplněním tohoto závazku vzniká Zhotoviteli právo žádat, aby Objednatel uzavřel se Zhotovitelem Dodatek ke Smlouvě, ve kterém budou specifikovány vícepráce Zhotovitele spojené s nasazováním/implementací Díla nad rámec sjednaný touto Smlouvou a současně i stanovena jejich cena, jejíž zdůvodněnou kalkulaci je povinen Zhotovitel Objednateli předložit.
- 3.4 Pro činnosti, které bude Zhotovitel provádět na pracovištích Objednatele, vytvoří Objednatel pro Zhotovitele v termínu určeném Zhotovitelem a v předstihu Objednateli Zhotovitelem sděleném potřebné pracovní podmínky (zejména pracovní stůl a připojení do počítačové sítě) a předem seznámí Zhotovitele se všemi vnitřními normami a vnitřními předpisy, k jejichž dodržování je potom Zhotovitel zavázán.

IV. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

4.1 V období záruky se zavazuje Zhotovitel poskytovat služby v následujícím rozsahu:

Kód služby	Název služby
D5X8	Dostupnost 5x8 (Po-Pá; 8:00-16:00)
RD8H	Reakční doba 8 hodin pro závadu typu blocker
DOZB80H	Doba odstranění závady - blocker 24 hodin
RD24H	Reakční doba 24 hodin pro závadu typu critical a major
DOZCVER	Doba odstranění závady – critical 80 hodin
DOZMVER	Doba odstranění závady - major 480 hodin

- 4.2 Další podmínky záruční podpory jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 4.3 V době záruky definované v kapitole II odst. 2.4 této Smlouvy nejsou poskytovány žádné bezplatné Aktualizace systému Zadavatelem.
- 4.4 Hodinová sazba za práce Zhotovitele nad rámec Záruky definované v kapitole II. Smlouvy a Záručních podmínek definovaných v kapitole IV. Smlouvy je stanovena na 1.250,- Kč bez DPH, náklady na dopravné a čas strávený na cestě se Objednateli neúčtují.
- 4.5 Pokud je uzavřena mezi Zhotovitelem a Objednatelem platná a účinná Servisní smlouva v době Záruky definované v kapitole II odst. 2.4 Smlouvy, jsou Zhotovitelem poskytovány služby (mimozáruční servisní podpora) definované v této Servisní smlouvě.
- 4.6 Za každý byt jen započatý den prodlení s odstraněním záruční vady Díla oproti termínům stanoveným v kapitole IV. odst. 4.1 Smlouvy v rámci záruční doby stanovené v kapitole II. Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny Díla, tj. 1.163,- Kč. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody, která Objednateli vznikla jako následek porušení smluvní povinnosti Zhotovitele, jejíž splnění je smluvní pokutou zajištěno.

V. AUTORSKÁ PRÁVA K DÍLU

- 5.1 Majetková a osobnostní práva k Dílu se řídí touto Smlouvou, licenčními podmínkami uvedenými níže, a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, (dále jen „Autorský zákon“). Smluvní strany sjednávají, že ustanovení § 58 Autorského zákona se na jejich smluvní vztah nepoužije.
- 5.2 Objednatel bere na vědomí, že touto Smlouvou vymezený Zhotovitelem distribuovaný software pod obchodním označením Žádanky a objednávky (ZAD), Manažerský informační systém (MIS) – MIS Ekonomika, MIS Personalistika, MIS Výzkum a vývoj a MIS Majetek, Legislativa (LEG), Moje služby (MOSL) je autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, (dále jen „Autorský zákon“). Uživatel se zavazuje dodržovat veškeré licenční podmínky sjednané v této Smlouvě.
- 5.3 Autorským dílem, k němuž se vztahují práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy, se rozumí software distribuovaný Zhotovitelem pod obchodním označením Žádanky a objednávky (ZAD), Manažerský informační systém (MIS) – MIS Ekonomika, MIS Personalistika, MIS Výzkum a vývoj a MIS Majetek, Legislativa (LEG), Moje služby (MOSL) a produktová dokumentace k tomuto software (dále jen „Dílo“).
- 5.4 Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat autorská majetková práva k Dílu a poskytnout Uživateli předmětnou Licenci k Dílu. V případě, že by se toto prohlášení ukázalo být nepravdivým, zavazuje se uhradit Uživateli škody tím prokazatelně vzniklé.
- 5.5 Zhotovitel tímto uděluje Objednateli nevýhradní a časově a místně neomezenou licenci k užívání rozmnoženiny Díla po jeho vytvoření ke všem v tomto rozsahu:

Kód	Název modulu	Počet Licencí
ZAD	Žádanky a objednávky (ZAD)	neomezeně
MIS	Manažerský informační systém (MIS):	
	MIS Ekonomika	neomezeně
	MIS Personalistika	neomezeně
	MIS Výzkum a vývoj	neomezeně
	MIS Majetek	neomezeně
LEG	Legislativa (LEG)	neomezeně
MOSL	Moje služby (MOSL)	neomezeně

- 5.6 Licence se uděluje pouze k užívání rozmnoženiny Díla a neopravňuje Objednatele s Dílem jinak nakládat (dále jen „Licence“). Zhotoviteli zůstávají zachována veškerá autorská majetková i osobnostní práva k Dílu v plném rozsahu. Užívat rozmnoženinu Díla v rozsahu stanoveném touto Smlouvou je oprávněn pouze Objednatel. Objednatel může dále v rámci své organizační struktury pověřit faktickým výkonem svých uživatelských práv k jednotlivým částem Díla pouze své zaměstnance. Objednatel není oprávněn poskytnout licenci k užití Díla třetí osobě. Právo užívat Dílo i pro jiné osoby může být na žádost Objednatele za úplaty zřízeno pouze písemným dodatkem k této Smlouvě.
- 5.7 Objednatel je povinen dbát autorské ochrany Díla, zejména do něho nezasahovat, ani jej neměnit, nepokoušet se o zpětnou kompilaci, bránit jeho neoprávněnému používání, zveřejnění, šíření nebo pořizování kopií, nevyhotovovat odvozené práce vycházející z Díla, sám jej nepředávat třetím osobám, ani jej jinak nešířit. Objednatel je povinen zabránit třetím osobám v přístupu ke zdrojovému kódu Díla nebo jeho částí.
- 5.8 Objednatel není oprávněn Dílo či udělenou Licenci převádět, pronajímat, poskytovat na leasing, půjčovat, či prodat jako součást podniku nebo jeho částí.

- 5.9 Objednatel bere na vědomí, že podmínkou výkonu Licence je úhrada plné výše sjednané ceny Díla, úplata za udělení Licence je již zahrnuta ve sjednané ceně, která činí ==544.500== Kč bez DPH, cena včetně DPH činí ==653.400== Kč, DPH ve výši 20% činí 108.900,- Kč.

Název modulu	Počet licencí	Cena bez DPH v Kč	Cena vč. DPH v Kč
Žádanky a objednávky (ZAD)	neomezeně	100.500,-	120.600,-
Manažerský informační systém (MIS):		333.000,-	399.600,-
MIS Ekonomika	neomezeně	104.250,-	125.100,-
MIS Personalistika	neomezeně	86.250,-	103.500,-
MIS Výzkum a vývoj	neomezeně	69.000,-	82.800,-
MIS Majetek	neomezeně	73.500,-	88.200,-
Legislativa (LEG)	neomezeně	45.000,-	54.000,-
Moje služby (MOSL)	neomezeně	66.000,-	79.200,-
Celková cena licencí		544.500,-	653.400,-

VI. SPOLUPRÁCE OBJEDNATELE A ZHOTOVITELE

- 6.1 Každá ze Smluvních stran tímto jmenuje svého zplnomocněného zástupce (dále jen „Manažer projektu“ nebo „MP“), který ji bude výlučně zastupovat ve smluvních, obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

Manažer projektu za Objednatele (MPO): Michal Šatal, RNDr. Milan Richter

Manažer projektu za Zhotovitele (MPZ): Ing. Martin Lamr

- MPO a MPZ jsou oprávněni jednat o změnách smluvních podmínek ve smyslu posunu termínů a změny ceny v souvislosti se změnou požadavků na Dílo nejsou však oprávněni smlouvu měnit a podepisovat Dodatky ke Smlouvě.
- MPO akceptuje Dílo či jeho jednotlivou samostatnou část a dává pokyn k uvolnění níže specifikovaných finančních prostředků, jsou-li tyto vázány na akceptaci.
- MPZ odpovídá na straně Zhotovitele za úplné a správné provedení Díla dle této Smlouvy.

- 6.2 Každá ze Smluvních stran je oprávněna v případě potřeby pověřit jinou osobu za svou Smluvní stranu, aby v době nepřítomnosti zastupovala Manažera Projektu ve výkonu jeho funkce.

- 6.3 Smluvní strany jsou oprávněny osobu jmenovanou svým zplnomocněným zástupcem změnit, jsou však povinny o takové změně druhou Smluvní stranu písemně informovat, a to nejméně 3 pracovní dny přede dnem, kdy taková změna bude vůči druhé Smluvní straně účinná.

VII. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 7.1 Smluvní strany spolu budou komunikovat:

- písemně poštou na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy a elektronickou poštou s elektronicky ověřeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky Smluvních stran, a to i pro případy související s úpravou smluvních vztahů,

- přes internetovou aplikaci JIRA (HelpDesk), a to pro případy související s řízením a realizací projektu (zápisy z jednání, úkoly vzniklé z jednání, testování, hlášení chyb, požadavků apod.). Pro tyto účely zřídí Zhotovitel Manažeru projektu za Objednatele přístup do aplikace, a to do 5 dnů od zahájení přípravy Díla. V případě potřeby vytvoření dalších přístupů pro další pracovníky Objednatele, bude toto sděleno přes aplikaci JIRA jako úkol.
 - osobně prostřednictvím Manažerů projektu nebo jiných k tomu zmocněných zástupců.
- 7.2 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musejí být učiněna v písemné podobě.

VIII. HARMONOGRAM TERMÍNŮ PLNĚNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ

- 8.1 Místem plnění je adrese Objednatele – Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta, Albertov 6, Praha 2, PSČ: 128 43.
- 8.2 Zahájení plnění Díla je stanoveno ihned po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 8.3 Celé Dílo se zavazuje Zhotovitel dokončit a Objednateli protokolárně předat nejpozději do 15.12.2012.
- 8.4 Jednotlivé etapy (části) Díla:
- Žádanky a objednávky (ZAD)
 - Manažerský informační systém (MIS)
 - Legislativa (LEG)
 - Moje služby (MOSL)
 - Licence k Dílu
- se zavazuje Zhotovitel dokončit a Objednateli protokolárně předat nejpozději do 15.12.2012.
- 8.5 Předání a akceptace Díla bude probíhat dle podmínek sjednaných v této Smlouvě.
- 8.6 Za každý byť jen započatý den prodlení s předáním Díla oproti termínu stanovenému v kapitole VIII. je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny Díla, tj. ve výši 1 163,- Kč. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody, která Objednateli vznikla jako následek porušení smluvní povinnosti Zhotovitele, jejíž splnění je smluvní pokutou zajištěno.

IX. PŘEJÍMACÍ POSTUPY

- 9.1 Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli Dílo či jeho jednotlivou samostatnou část určenou k akceptaci nebo její doplnění či úpravu stanovené v této Smlouvě nejpozději v termínech stanovených v této Smlouvě v místě plnění uvedeném v kapitole VIII., odst. 8.1. Smlouvy a Objednatel se zavazuje převzít Dílo nebo jeho část k akceptaci v souladu s pravidly a v termínech sjednaných v této Smlouvě. Zhotovitel je oprávněn předat Dílo nebo jeho část i před sjednaným termínem a Objednatel se zavazuje takové plnění převzít.
- 9.2 Pokud Objednatel neposkytne Zhotoviteli, aniž by mu v tom bránily okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku, potřebnou součinnost k převzetí Díla či jeho části nejpozději do 5 pracovních dnů od výzvy Zhotovitele, bude se Dílo považovat za řádně předané, převzaté a také za akceptované bez výhrad uplynutím tohoto pátého dne.
- 9.3 Zhotovitel oznámí Objednateli dokončení každé jednotlivé části Díla, která je uvedena v harmonogramu jako část určená k akceptaci, její doplnění či úpravu na základě Závazných požadavků (jak je tento termín definován níže) po původní akceptaci a dokončení Díla pro předání v termínech stanovených touto Smlouvou. Poté proběhne za účasti obou Smluvních stran akceptační řízení. O převzetí a akceptačním řízení budou pořízeny písemné protokoly, a to předávací protokol a akceptační protokol. Protokoly budou podepsány oprávněnými osobami stanovenými v

této Smlouvě. Současně je Zhotovitel povinen předat oprávněné osobě Objednatele uživatelskou dokumentaci k Dílu nebo jeho jednotlivé části.

- 9.4 Zhotovitel je povinen vyzvat Objednatele nejméně 2 pracovní dny předem k převzetí každé jednotlivé části Díla a nejméně 3 pracovní dny předem k převzetí kompletně dokončeného Díla.
- 9.5 Objednatel stvrdí převzetí Díla podpisem předávacího protokolu, v němž bude uveden seznam předávaných částí Díla, dokumentů a potvrzení, že byla předvedena funkčnost a kompletnost předávaného Díla nebo jeho částí, a bude uvedeno datum zahájení akceptačního řízení. Dnem podpisu předávacího protokolu začíná běžet akceptační lhůta, která trvá 10 pracovních dnů (dále jen „Akceptační lhůta“).
- 9.6 V rámci akceptačního řízení je Objednatel povinen přezkoumat, zda předané Dílo nebo jeho část (dále jen „Předmět akceptace“) splňuje požadavky specifikované v této Smlouvě (dále jen „Závazné požadavky“).
- 9.7 Objednatel akceptuje Předmět akceptace, bude-li v souladu se Závaznými požadavky a nebude-li vykazovat vady a nedodělky, bude tedy bezvadné. Výsledek přezkoumání shody Předmětu akceptace se Závaznými požadavky je Objednatel povinen zaznamenat do akceptačního protokolu předaného mu Zhotovitelem na začátku akceptačního řízení (dále jen „Akceptační protokol“). V případě, že Předmět akceptace vykazuje vady a nedodělky, Objednatel tyto zaneše do Akceptačního protokolu tak, že uvede, kterého konkrétního požadavku se vada nebo nedodělek týká (jednoznačným odkazem na požadavek nebo jeho kompletním přepisem), a stručný popis důvodu neshody Předmětu akceptace se Závaznými požadavky (dále jen „Neshoda s požadavky“). Důvod Neshody s požadavky musí být konkrétní, formulace „požadavek nesplněn“ nebo jí obdobná se nepovažuje za Neshodu s požadavky.
- 9.8 Nejpozději v den ukončení Akceptační lhůty předá Objednatel Zhotoviteli Akceptační protokol, ve kterém uvede výsledek přezkoumání v jednom ze tří možných stavů: „Akceptováno“, „Akceptováno s výhradami“ nebo „Neakceptováno“.
- 9.9 Stav „Akceptováno“ znamená, že Předmět akceptace je řádně akceptován Objednatelem bez vad a nedodělků, tedy, že je Předmět akceptace bezvadný, a uvolněn do provozu u Objednatele. „Akceptováno s výhradami“ znamená, že Předmět akceptace je řádně akceptován Objednatelem a uvolněn do provozu u Objednatele, ale Zhotovitel je povinen odstranit uvedené Neshody s požadavky ve lhůtě 25 pracovních dnů (dále jen „Opravná lhůta“). „Neakceptováno“ znamená, že Předmět akceptace není uvolněn do provozu u Objednatele a Zhotovitel je povinen opravit uvedené Neshody s požadavky v Opravné lhůtě. V případě, že je akceptační řízení uzavřeno stavy Neakceptováno nebo Akceptováno s výhradami, je povinen Objednatel uvést konkrétní Neshody s požadavky. Nejsou-li Neshody s požadavky v Akceptačním protokolu uvedeny, je Předmět akceptace akceptován bez ohledu na uvedený stav (míněno Akceptováno, Akceptováno s výhradami, Neakceptováno). Není-li Akceptační protokol prokazatelně předán Objednatelem Zhotoviteli nejpozději do uplynutí Akceptační lhůty z důvodů jiných, než že Zhotovitel neposkytl Objednateli k předání Akceptačního protokolu obvyklou součinnost, je Předmět akceptace považován uplynutím Akceptační lhůty za akceptovaný Objednatelem bez výhrad.
- 9.10 Smluvní strany se dohodly, že platí, že Předmět akceptace splňuje všechny požadavky uvedené v rámci Závazných požadavků, které nejsou uvedeny v Akceptačním protokolu jako Neshody s požadavky. Požadavky, které Předmět akceptace splňuje, se dále označují jako „Shodné požadavky“.
- 9.11 Zhotovitel se zavazuje zapracovat všechny Neshody s požadavky do Předmětu akceptace v Opravné lhůtě.
- 9.12 Opravený Předmět akceptace předá Zhotovitel v Opravné lhůtě opětovně Objednateli do následného akceptačního řízení. V následných akceptačních řízeních již nejsou Objednatelem přezkoumávány Shodné požadavky. To znamená, že Objednatel posuzuje pouze ty požadavky, u nichž byla stanovena v předchozích akceptačních řízeních Neshoda s požadavky a tato byla protokolárně zdokumentována v Akceptačním protokolu. Pokud se proto bude jakákoliv výhrada Objednatele týkat Shodného požadavku, k takové výhradě se nepřihlíží, považuje se za neuplatněnou a nebude na ni Zhotovitelem nijak reagováno v rámci akceptačního řízení.
- 9.13 Změnové řízení se týká změn Závazných požadavků a úpravy Předmětu akceptace po jeho předešlé akceptaci. Zhotovitel se zavazuje zapracovat změny Závazných požadavků nebo změny akceptovaného Předmětu akceptace na základě změnového řízení. V rámci změnového řízení bude mezi Smluvními stranami dohodnuta cena a termín realizace změny. Změna je realizována na základě dodatku k této Smlouvě. Změnové řízení lze uskutečnit i v průběhu realizace Předmětu akceptace, pokud se na tom Smluvní strany dohodnou.

- 9.14 Dnem podpisu Akceptačního protokolu ve stavu Akceptováno, přechází nebezpečí škody k Předmětu akceptace na Objednatele a začíná běžet sjednaná záruční doba.
- 9.15 Vadou se pro účely této Smlouvy rozumí odchylka v kvalitě, rozsahu nebo parametrech Předmětu akceptace stanovených Závaznými požadavky. Nedodělkem se rozumí nedokončená práce oproti Závazným požadavkům.
- 9.16 Zhotoviteli vzniká nárok na zaplacení celé ceny Díla nebo ceny samostatné části Díla po podpisu závěrečného akceptačního protokolu celého Díla nebo dané samostatné části s výsledkem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradami a/nebo okamžikem, kdy jsou Dílo nebo jeho část považovány v souladu s touto Smlouvou za akceptované bez výhrad.

X. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

10.1 Celková cena plnění Zhotovitele dle této Smlouvy činí ==969.300== Kč bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů.

10.2 Cena za jednotlivé části Díla činí:

Název	Cena bez DPH v Kč	20% DPH v Kč	Cena vč. 20% DPH v Kč
Žádanky a objednávky (ZAD)	50.400,-	10.080,-	60.480,-
Manažerský informační systém (MIS)	259.200,-	51.840,-	311.040,-
Legislativa (LEG)	57.600,-	11.520,-	69.120,-
Moje služby (MOSL)	57.600,-	11.520,-	69.120,-
Licence k Dílu	544.500,-	108.900,-	653.400,-
Celková cena	969.300,-	193.860,-	1.163.160,-

10.3 Tato cena již zahrnuje slevu ve výši 25%. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná, zahrnuje všechny náklady Zhotovitele nutné k vytvoření Díla, jeho dodání a předání Objednateli.

10.4 Faktura vystavená Zhotovitelem 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 a účetní doklad. Splatnost faktury bude 30 kalendářních dnů od prokazatelného doručení faktury Objednateli. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsána na účet Zhotovitele uvedený na příslušné faktuře. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu k úhradě ceny za Dílo až po podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem ve stavu Akceptováno a nebo Akceptováno s výhradami.

10.5 Nesprávně nebo neúplně vyplněnou fakturu je Objednatel oprávněn vrátit Zhotoviteli k opravě ve lhůtě splatnosti. V takovém případě se staví běh lhůty splatnosti faktury, po obdržení bezchybné faktury počíná běžet nová lhůta splatnosti.

10.6 Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu ve stanovené lhůtě splatnosti. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení stanovený Nařízením vlády č. 142/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu skutečné škody tím prokazatelně způsobené.

XI. DŮVĚRNÉ INFORMACE

11.1 Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze Smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy, jejího plnění a informace obsažené v informačních systémech Objednatele. Dále se považují za informace důvěrného charakteru takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze Smluvních stran označeny a informace definované v odst. 11.2 této Smlouvy.

- 11.2 Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Zhotovitel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.3 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v této kapitole výslovně sjednáno jinak. Smluvní strany se tímto zavazují, že podniknou všechny kroky k zabezpečení utajení těchto informací.
- 11.4 Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.5 Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé Smluvní strany, její obchodní tajemství, obchodní značky a ochranné známky.
- 11.6 Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze Smluvních stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných obecně závazných právních předpisů.

XII. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření Smluvními stranami.
- 12.2 Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni odstoupit od této Smlouvy v případě podstatného porušení některého ujednání této Smlouvy druhou Smluvní stranou, pokud na toto porušení příslušná Smluvní strana písemně upozorní druhou Smluvní stranu a porušující Smluvní strana do 20 kalendářních dnů neodstraní vzniklé porušení. Smlouva je v tomto případě ukončena okamžikem uplynutí této lhůty 20 kalendářních dnů po prokazatelném doručení písemného sdělení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 12.3 V případě skončení Smlouvy zanikají práva Smluvních stran založená touto Smlouvou vyjma příslušných ujednání v kapitole IV. a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají přetrvat i po skončení této Smlouvy. V případě skončení Smlouvy je Objednatel povinen neprodleně vrátit Zhotoviteli veškeré podklady či jiné plnění, které mu bylo Zhotovitelem v souvislosti s touto Smlouvou poskytnuto a které do té doby Objednatel neuhradil. V případě předčasného ukončení Smlouvy má Zhotovitel právo na poměrnou část sjednané ceny odpovídající práci, kterou již na přípravě a realizaci Díla do doby skončení Smlouvy odvedl a kterou Objednateli jako částečné plnění protokolárně předal.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Smluvní strany se ve smyslu § 262 Obchodního zákoníku dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí Obchodním zákoníkem. Výkon autorských a souvisejících práv z této Smlouvy se ve věcech, které výslovně Smlouva neupravuje, řídí Autorským zákonem. Smluvní strany současně sjednávají, že pro jejich smluvní vztah vylučují použití ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) Autorského zákona.
- 13.2 Bude-li některé z ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, nemá taková skutečnost vliv na platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy od něho oddělitelných a Smluvní strany se zavazují neprodleně nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které se svým smyslem a účelem nejvíce blíží takovému neplatnému či nevymahatelnému ustanovení.
- 13.3 Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení. Smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou obou Smluvních stran.
- 13.4 Obě Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy a zároveň prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že jejímu obsahu v celé šíři rozumějí. Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranné nevýhodných podmínek, a na důkaz své pravé, svobodné a vážné vůle pak připojují své podpisy.
- 13.5 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 – Záruční podmínky

Příloha č. 3 – Požadované technické parametry veřejné zakázky

V Praze dne 15.11.2012



Prof. RNDr. Bohuslav Gaš, CSc., děkan

Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta

UNIVERZITA KARLOVA v Praze
Přírodovědecká fakulta
Albertov 6, 128 43 Praha 2
IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208
UK-I

V Hradci Králové dne 19.11.2012



MUDr. Kamil Sýkora, jednatel

Mesac s. r. o.

Mesac s.r.o., Velké nám. 28/38
500 03 Hradec Králové, DIČ CZ27513149
RB HK 2661527001/5500 (4)
Krajský soud v HK, oddíl C, vložka 23481

Příloha č. 1 Smlouvy o dílo – Specifikace předmětu plnění

Předmětem Smlouvy je dodávka webových aplikací:

- Žadanky a objednávky (ZAD),
- Manažerský informační systém (MIS),
- Legislativa (LEG)
- Moje služby (MOSL).

Zhotovitel provede školení v rozsahu 1čd na každou aplikaci (celkem 4čd školení), v rámci kterého je kalkulován čas na přípravu školitele a čas na cestu do místa objednatele. Na školení je určeno maximálně pro 10 osob z řad klíčových uživatelů a správců.

Výše uvedené aplikace Zhotovitel zasadí do infrastruktury PŘF UK a integruje na již provozované systému PŘF UK (iFIS, EGJE, OBD a GaP), tak aby byly zpřístupněny informace uložené v těchto jednotlivých systémech formou manažerských přehledů. Zhotovitel dále zajistí implementaci rozhraní při zápisu schválených oběhových dokumentů do ostatních systémů.

Zhotovitelem se zavazuje, že jím dodané aplikace budou splňovat veškeré požadavky stanovené v Výzvě k podání nabídky a k prokázání kvalifikace pro veřejnou zakázku malého rozsahu dle §6 a §18 odst. 5 zákona č. 137/2006 Sb. ze dne 12.10.2012, její Příloze č. 1 - Požadované technické parametry veřejné zakázky a v nabídce Zhotovitele ze dne 25.10.2012.

Příloha č. 2 Smlouvy o dílo – Záruční podmínky

I. PREAMBULE

- 1.1 Zhotovitel 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 Aplikace je vždy uživateli dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu.
- 1.3 Helpdesk je vždy uživateli dostupný 24hodin denně 7 dnů v týdnu.
- 1.4 Databáze znalostí je vždy uživateli dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu.
- 1.5 Pracovníci Zhotovitele se vždy vynasnaží vyřešit vzniklé problémy vzniklé v souvislosti s provozem Díla v nejkratším možném čase. Pokud mají být ale tyto lhůty odpovědně a závazně stanoveny, smluvně deklarovány a na jejich nesplnění má být navázáno uplatnění sankcí ze strany Objednatele, je třeba k nim stanovit adekvátní cenu.
- 1.6 Záruční podmínky neřeší rozvoj aplikace, pokud není kryt cenou paušálních, předplacených hodin servisní podpory. Standardně je rozvoj Informačního systému řešen formou Objednávky nebo Smlouvy o dílo a případně Licenční smlouvy.
- 1.7 Smlouva o dílo a záruční podmínky tak, jak jsou definovány a kalkulovány, nezávisí na objemu finančních prostředků vložených Objednatelem do rozvoje produktu, protože nejsou kalkulovány procentem z ceny produktu, ale jsou dány úrovní poskytovaných služeb.

II. TERMINOLOGIE

- 2.1 **Incident** (viz níže) je záznam problémové události v HelpDesku týkající se dodaného Díla či souvisejících služeb. Primárně jej pořizuje odpovědný pracovník Objednatele, ve výjimečných případech také pracovníci Zhotovitele.
- 2.2 **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.
- 2.3 **Hlášení incidentu** je činnost, kterou Objednatel informuje Zhotovitele o výskytu Incidentu.
- 2.4 **Dostupnost** 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 se týká konkrétních osob, nikoliv technologií. V době garantované dostupnosti se tedy Objednatel může spolehnout na to, že bude moci svůj problém řešit s pracovníkem odpovědným za podporu. Dostupnost je definována jako pomyslný součin dvou čísel. Například 5x8. První číslice znamená počet dnů v týdnu a druhá číslice znamená počet hodin v každém dni. Například uvedená dostupnost 5x8 znamená, že pracovníci Zhotovitele jsou Objednateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.

Dostupnost	Od-do	Poznámka
5x8	8:00 – 16:00 (Pondělí -Pátek)	
5x10	7:00 – 17:00 (Pondělí -Pátek)	
5x12	6:00 – 18:00 (Pondělí -Pátek)	
7x12	6:00 – 18:00 (Pondělí - Neděle)	
7x24	Nonstop (Pondělí - Neděle)	

- 2.5 **Reakční doba (RD)** je lhůta, do které bude Objednatel informován o zahájení jednání Zhotovitele, které směřuje k vyřešení Incidentu. Začátek reakční doby je stanoven přijetím hlášení Incidentu, které se v případě

použití HelpDesku rovná automaticky zaznamenanému datu a hodině vzniku Incidentu (tyto údaje jsou snadno dostupné i pro Objednatele). Reakční doba se vztahuje k Dostupnosti, která je definována výše.

- 2.6 **Chyba** je termín označující závadu nebo poruchu Díla (viz klasifikace incidentu níže).
- 2.7 **Odstranění Chyby** je její kompletní odstranění nebo vytvoření alternativního řešení, kterým bude chyba překlenuta a nedojde k funkčnímu omezení systému.
- 2.8 **Doba odstranění Chyby** je doba, za kterou je daná závada odstraněna. Doba odstranění závady je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) chyby. Chyba je obvykle odstraněna v nejkratším možném termínu. Doby odstranění chyby však definují maximální dobu, za kterou je Zhotovitel povinen Chybu odstranit. Překročení této doby je spojeno se sankcionováním Zhotovitele.
- 2.9 **Poučení Objednatele** je informování Objednatele o funkcionalitě Díla, která je popsána v dokumentaci, nebo opakované poučení Objednatele k témuž problému.
- 2.10 **Konzultace** je poskytování znalostí o možných způsobech použití či vnitřním fungování Díla a o informační podpoře procesů Objednatele, a to i nad rámec běžné dokumentace Díla.
- 2.11 **Správce** je pracovník Objednatele pověřený rutinním udržováním Díla v chodu, a který je oprávněný zastupovat Objednatele v jednáních o úpravách Díla ovlivňujících jeho činnost.
- 2.12 **HelpDesk** je aplikace Zhotovitele, která slouží pro evidenci a řešení incidentů vzniklých v rámci používání Díla, jehož podpora je předmětem plnění této Smlouvy. HelpDesk je hlavním oficiálním komunikačním kanálem mezi Zhotovitelem a Objednatelem. Zhotovitel si vyhrazuje právo nereagovat na Incidenty, které nejsou evidovány v HelpDesku.
- 2.13 **Dílo** je výsledkem práce vývojového týmu Zhotovitele, který je následně předán Objednateli k užívání. Jde tedy o aplikaci (informační systém) jako celek nebo její libovolnou část dodávanou samostatně (modul, agenda) – dle kontextu.
- 2.14 **Dokumentace Díla** je souhrn veškerých dokumentů, textů a materiálů popisujících vzhled, funkcionalitu, vlastnosti a chování Díla. Jedná se zejména analytický model (procesní model, uživatelské scénáře), kontextovou nápovědu přímo v Díle, slovníček pojmů atd.
- 2.15 **Mimozáruční servisní podpora** se rozumí veškeré služby, které časově nebo rozsahem překračují služby záruční definované například ve smlouvě o dílo či v licenční smlouvě.
- 2.16 **Záruční podpora** je definována v rámci této Smlouvy o dílo.
- 2.17 **Aktualizace systému** udává frekvenci, s jakou bude Dílo aktualizováno formou Update. Aktualizace nemusí být předmětem servisní podpory a může být vždy dohodnuta v závislosti na potřebách Objednatele. V servisní podpoře však mohou být Zhotovitelem garantované aktualizace v intervalech 1x ročně, až 4 x ročně. Aktualizací se rozumí Update systému tj. změna verze na první pozici za desetinnou tečkou.
- 2.18 **Update** je změna verze Díla na prvním místě za desetinnou tečkou. *Například: update verze 1.4 na verzi 1.5.*
- 2.19 **Upgrade** je změna verze Díla na první číselné pozici tj. Upgrade z verze 1.8 na verzi 2.0
- 2.20 **Hotfix** je změna verze na třetí a nižší číselné pozici. Hotfix je vydáván vždy po opravě chyb a je vždy zahrnut v ceně servisní podpory (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 1.5.4. 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.
- 2.21 **Paušální hodina** je označení hodiny, která je předplacena v rámci servisní podpory.
- 2.22 **Hodina nad rámec paušálu** je každá hodina spotřebovaná Objednatelem na poskytování konzultační podpory nebo vylepšení aplikace nad rámec předplacených Paušálních hodin. Ve smlouvě se definuje cena této hodiny, která je vždy cenově zvýhodněna proti standardní ceně hodiny konzultačních nebo vývojových prací.
- 2.23 **Provoz aplikace na technologiích zhotovitele** je služba, kdy aplikace je provozována na serverech Zhotovitele. Zvolený server má svoji technologickou konfiguraci danou garantovaným výpočetním výkonem (počet procesorů) garantovanou pamětí (RAM) a garantovanou velikostí datového úložiště (velikost Hard-disku).

- 2.24 **Garantovaný výpočetní výkon** udává kolik procesorů je pro danou aplikaci vyhrazeno. Čím více procesorů tím je vyšší výpočetní výkon a tím i odezvy aplikace.
- 2.25 **Vyhrazená RAM** definuje velikost paměti RAM vyhrazeného pro běh aplikace. Vyšší paměť zaručuje rychlejší odezvy aplikace a vyšší rychlost zpracování dat. Některé technologie například Java vyžadují pro svůj bezproblémový běh vyšší kapacitu RAM.
- 2.26 **Vyhrazená kapacita úložiště** udává velikost diskového prostoru určeného pro aplikaci a/nebo databázi aplikace. Datově náročnější aplikace, například datové sklady nebo aplikace pracující s digitálními dokumenty nebo multimediálními soubory mají vyšší nároky na datová úložiště.
- 2.27 **Provoz na technologiích SLA** udává garantovanou dostupnost hardwarových technologií (nesouvisí s chybami aplikace). SLA tj. úroveň služeb, anglicky „Service Level Agreement“ je standardně charakterizována trojicí čísel, udávajících jakou dobu může být daná technologie nedostupná, aniž by byl Zhotovitel sankcionován. První číslo charakterizuje maximální délku výpadku v období jednoho roku, druhá číslice maximální délku výpadku v období jednoho měsíce a třetí udává maximální délku výpadku v období jednoho dne. Přičemž porušení SLA dochází při překročení alespoň jedné z deklarovaných hodnot.

SLA	Maximální délka výpadku		
	za rok	za měsíc	za den
80%	90 dní	8 dní	9 hodin
85%	70 dní	6 dní	5 hodin
90 %	36,52 dní	3,04 dne	2,39 hodin
95 %	18,26 dní	1,52 dne	71,91 minut
97 %	10,96 dní	21,92 hodin	43,21 minut
98 %	7,3 dní	14,6 hodin	28,78 minut
99 %	3,65 dní	7,3 hodin	14,39 minut
99,5 %	43,83 hodin	3,65 hodin	7,19 minut
99,9 %	8,76 hodin	43,8 minut	86,33 sekund
99,99 %	52,59 minut	4,38 minut	8,63 sekund
99,999 %	316 sekund	26,34 sekund	0,87 sekund

- 2.28 **Zálohování** je provádění záložních kopií aplikace na jiné lokalitě, než jsou umístěna primární data. Zálohování se týká jak aplikace, tak jejího nastavení, databáze a dat. Frekvence provádění zálohování je závislá na dynamice změn dat nebo dynamice změn v nastaveních nebo zdrojových kódech aplikace. Vyšší frekvence zálohování má vyšší nároky na vyhrazenou kapacitu úložiště. Zálohování je vždy nastaveno tak, aby probíhalo v časech, kdy je aplikace minimálně zatížena. K zálohům má Objednatel vždy plný přístup a může je kdykoliv použít pro testování obnovy.
- 2.29 **Odpovědnost za škodu.** Ve standardní licenční smlouvě i smlouvě o dílo je klauzule, že Zhotovitel neodpovídá za škody způsobené používáním nebo nemožností používat dané Dílo. Pokud Objednatel požaduje, aby Zhotovitel převzal odpovědnost za škody způsobené používáním nebo nemožností použít dané dílo, lze zvolit vyšší odpovědnosti za škodu. V takovém případě Zhotovitel uhradí prokázanou škodu uživateli do dohodnuté výše.
- 2.30 **Smluvní pokuta za prodlení.** Standardně je v rámci vyvážených smluvních podmínek poskytována smluvní pokuta za den prodlení v plnění podmínek servisní podpory ve výši 0,1 % z ceny servisní podpory. Recipročně je zpravidla stanovena stejná smluvní pokuta Objednateli při prodlení v dohodnutých platbách. Objednatel však může zvolit vyšší penalizaci, což se projeví v upřednostnění a „prioritizaci“ dané servisní podpory v případě konfliktu vytížení zdrojů při řešení požadavků Objednatele. Specificky je vhodné tuto možnost využít u aplikací životně důležitých, kde je jejich provoz pro Objednatele klíčový a výpadky aplikace mají velké důsledky.

III. KLASIFIKACE INCIDENTU

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

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

Změnu typu Incidentu je Zhotovitel povinen zdůvodnit.

Pro snížení priority Incidentu Zhotovitel popíše postup práce, kterým lze Dílo použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.

Objednatel má právo změnu Klasifikace Incidentu zpochybnit a objednat nezávislou expertizu složitosti Chyby. Expertiza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.

3.2 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).

Typ incidentu	Popis
Chyba	je nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality Díla. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci Díla resp. takové, které je uvedeno ve smlouvě o dílo jako závazný požadavek. Chybou není neznalost Objednatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci Díla. Zhotovitel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Zhotovitele.
Vylepšení	je požadavek na změnu existující funkcionality Díla.
Nová funkce	je požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality Díla.
FAQ (častý dotaz)	je Incident nevyžadující žádný opravný zásah do Díla tzn. jedná se o vlastnost Díla nebo je Incident způsoben jinými důvody než na straně Zhotovitele / dodaného Díla. Nejčastěji vzniká z existujících Incidentů opravou klasifikace typu, má tedy charakter dotazu (opakovaného). Jeho řešení je známe a bývá poskytnuto formou komentáře, odkazu nebo konzultace.

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

3.3 Priority Incidentů

Priorita Incidentu je klasifikací incidentu, která určuje zejména reakční dobu a dobu na jeho vyřešení.

Priorita incidentu	Popis
Blocker	Blokuje práci (Produkt nebo modul nejde například vůbec spustit)
Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Objednatele
Major	Znesnadňuje práci, lze obejít (např. za cenu výrazného navýšení režie Objednatele)
Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
Trivial	Ostatní, nejčastěji přejmenování položek apod.

IV. KONZULTAČNÍ SLUŽBY

- 4.1 Zhotovitel se zavazuje Objednateli poskytovat konzultace v telefonické, písemné formě nebo při osobní návštěvě, a to na základě písemně doručeného požadavku (email, poštou, osobně). Požadavek musí obsahovat
- 4.1.1 jméno a pracoviště žadatele o konzultaci
 - 4.1.2 téma (předmět) konzultace
- 4.2 Konzultační služby jsou vždy hrazeny z předplacených paušálních hodin nebo jsou účtovány dle ceny hodin nad rámec paušálu či dle ceny hodiny nad rámec Záruky.
- 4.3 Mezi konzultační služby jsou počítány konzultace s uživateli v osobní, telefonické nebo elektronické formě. Do konzultačních služeb patří také řešení Chyby, jejíž příčina není v nefunkčnosti aplikace, ale v neznalosti obsluhy nebo ve změně konfigurace technologického prostředí Objednatele nebo Informačních systémů třetích stran. Z hlediska dodržení smluvních lhůt bude Zhotovitel vždy jednat s cílem odstranit závadu bez ohledu na to, kde je předpokládána příčina. V případě, že příčina bude mimo Dílo, bude čas účtován jako konzultační služby.

V. PŘÍSTUP NA HELPDESK

- 5.1 Zhotovitel se zavazuje umožnit Objednateli přístup do aplikace HelpDesk s dostupností 24x7. Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
- 5.1.1
 - 5.1.2 detailní Klasifikace incidentu při založení významně urychluje jeho řešení (typ, priorita)
 - 5.1.3 kompletní historie Incidentu včetně kontroly Reakční doby a doby na Vyřešení chyby
 - 5.1.4 možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat)
 - 5.1.5 komfortní komentování Incidentů, přikládání souborů
 - 5.1.6 možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply)
 - 5.1.7 automatické notifikace při všech akcích s incidentem
 - 5.1.8 online dokumentace k HelpDesku
- 5.2 Postup zadání Incidentu je definován v Příručce pro uživatele HelpDesku, která je umístěna po přihlášení do HelpDesku nahoře.

VI. PŘÍSTUP DO DATABÁZE ZNALOSTÍ

- 6.1 Zhotovitel se zavazuje umožnit Objednateli přístup do své Databáze znalostí s dostupností 24x7. Objednatel získává následující přidanou hodnotu:
- 6.1.1 Databáze znalostí je dostupná neomezeně pro všechny pracovníky Objednatele
 - 6.1.2 Databáze znalostí je přímo propojena s HelpDeskem
 - 6.1.3 silný vyhledávací engine
 - 6.1.4 Dokumentace Díla je online s možností exportu do běžných formátů (doc, pdf)
 - 6.1.5 pravidelná aktualizace Dokumentace Díla při změně s automatickou notifikací Objednatele
 - 6.1.6 Zhotovitel aktivně řeší proces distribuce znalostí za Objednatele
 - 6.1.7 možnost komentování článků s využitím vláknové technologie – spojení výhod diskuzního fóra a publikačního systému
 - 6.1.8 historie verzí

VII. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

- 7.1 Školení uživatelů na místě

- 7.1.1 Školení uživatelů je výuka základních principů a vlastností Díla. Výuka probíhá hromadně (jsou školení více než 3 uživatelé současně).
- 7.1.2 Školení je uskutečněno na základě požadavku Objednatele vzneseného písemně nejméně tři týdny před zahájením školení. Objednatel zajistí školicí prostory, výpočetní techniku a školence.
- 7.1.3 Cena školení je v rámci této služby kalkulována na základě školících dnů, které se skládají ze 6 vyučovacích hodin (tzn. 6 x 45 min).

7.2 Výjezdní školení správců VERSO

- 7.2.1 Zhotovitel pořádá 1x ročně třídení školení pro správce Objednatele, které se uskuteční na místě a v termínu předem stanoveném. Toto školení je organizováno pro zástupce všech zákazníků využívajících systém VERSO.

Příloha č. 3 Smlouvy o dílo – Požadované technické parametry veřejné zakázky

Obecně – předmět dodávky

Předmětem poptávky je informační systém pro oběh elektronických dokumentů, jejich správu a manažerské nadstavby pro podporu práce uživatelů a podporu rozhodování vedení instituce. Informační systém bude zasazený do infrastruktury PFF UK, v rámci které už je provozován ekonomický systém iFIS, studijní systém Erudio, personální systém EGJE, či systémy pro sběr a vykazování publikační aktivity OBD nebo systém pro evidenci grantových záměrů a projektů GaP. Zadavatel předpokládá, že dodavatel požadovaného informačního systému bude provádět integrační práce, které spočívají ve zpřístupnění informací uložených v jednotlivých systémech formou manažerských přehledů a implementaci rozhraní při zápisu schválených oběhových dokumentů do ostatních systémů.

Dalšími požadavky na poptávaný informační systém jsou:

- Licence na neomezený počet uživatelů, nebo počet plně pokrývající uživatele (studenty a zaměstnance) PFF UK
- Webová aplikace – systém bude koncipován jako webová aplikace, tzn., že k jeho použití není třeba instalace žádného programu; uživateli stačí běžný webový prohlížeč a připojení do Intranetu nebo Internetu
- Databáze na platformě Oracle – vzhledem k tomu, že PFF UK vlastní licence k databázím Oracle a nechce dále rozměňovat používané a spravované technologie, tak preferuje využití stávající technologie

Elektronické schvalování objednávek

Předmětem poptávky je informační systém pro elektronický oběh objednávek, který bude splňovat následující požadavky:

- Pořizování požadavků nákupu pomocí předpřipraveného formuláře
- Podpora přebírání údajů evidovaných v ekonomickém systému při editaci (zdroj financování, číselník dodavatelů, způsob úhrady, schvalovatelé, atd.)
- Schvalování bude probíhat dvoukrokově - prvním schvalovatelem je příkazce operace, druhým správce rozpočtu
- Konfigurovatelný schvalovací proces – implementovaný schvalovací proces lze konfiguračně změnit bez závislosti na dodavateli
- Řízení přístupů – pro přístup k záznamům jsou užívána uživatelská oprávnění, která jsou konfigurována správcem aplikace
- On-line zápis schválené objednávky do ekonomického systému – po schválení posledním schvalovatelem
- Vícezdrojové schvalování – objednávka může být hrazena z více zdrojů, každý zdroj má své schvalovatele
- Zobrazení rozpočtu zdroje financování – po výběru zdroje financování je uživateli zobrazen rozpočet včetně čerpání a blokáci; zobrazení rozpočtu lze řídit v závislosti na uživatelském oprávnění
- Přílohy – k objednávce je možné přiložit libovolný počet binárních příloh

Manažerský informační systém

Předmětem poptávky je informační systém nebo jeho modul, který oprávněným uživatelům zobrazí agregované přehledy a sestavy v oblasti ekonomiky, personalistiky, studijní agendy a výzkumu a vývoje. Předmět musí splňovat následující požadavky:

- Manažerské sestavy ve formě tabulek a kontingenčních tabulek
- Podpora přehledových grafů
- Nastavování dimenzí a parametrů sestavy

- Předpřípravení výstupů pomocí datových pump realizovaných na aplikačním nebo databázovém serveru
- Řízení oprávnění k jednotlivým oblastem a sestavám podle uživatelského oprávnění a příslušnosti uživatele k jednotce organizační struktury
- Export vytvořených sestav a grafů minimálně ve formátu xls, doc, pdf a html
- Realizace datových pump nad objekty ekonomického systému a majetku
- Realizace datových pump nad objekty personálního systému
- Realizace datových pump nad objekty z oblasti výzkumu a vývoje

Portál legislativy, směrnic, norem a dalších dokumentů

Předmětem poptávky je informační systém nebo modul pro sběr a zveřejňování elektronických dokumentů organizace. Systém musí minimálně splňovat následující požadavky:

- Jednotná evidence elektronických digitálních dokumentů
- Nástěnka pro sledování zveřejněných dokumentů
- Digitální dokument obsahuje minimálně metadata název, popis, mimetype, typ, působnost, viditelnost
- Na základě působnosti budou dokumenty dostupné uživatelům systému na základě jejich uživatelského oprávnění
- Fulltextové vyhledávání
- Připravenost řešení pro uložení dokumentu vně poptávaného systému – v rámci samostatného DMS (systém pro ukládání a řízení dokumentů)

Rozcestník uživatele

Předmětem poptávky je informační systém nebo modul, který bude sloužit jako rozcestník uživatele v systému. Systém musí minimálně splňovat následující požadavky:

- Rozcestník bude dostupný po přihlášení uživatele do systému jako úvodní stránka
- Slouží pro zobrazení informací o uživateli z ostatních systémů
 - Personální systém – moje dovozená a výplatní páska
 - Ekonomický systém – moje smlouvy
 - Oblast VaV – moje publikace a granty
 - Elektronický oběh objednávek - objednávky čekající na mé schválení
- Pokud je to možné, tak záznamy zobrazené na rozcestníku slouží jako odkaz do patřičné agendy (např. zobrazení detailu schvalované objednávky)
- Export zobrazených dat do xls, doc nebo pdf
- Přehledné zobrazení – sledované oblasti budou zobrazeny strukturovaně v ucelených blocích nebo záložkách