

## 6) Jaké smlouvy se využívají při servisu, údržbě a poskytování podpory k software? Vyjmenujte jejich obsahové náležitosti a účel uzavření.

- SW se sám od sebe nekazí, jsou pouze problémy s kompatibilitou
- Definice incidentu (vada SW, provádí poskytovatele) a vada (odpovědnost za vadu)
- Účel: bezvadný provoz – i prevence
- Kompatibilita různých SW (aktualizace a úpravy) + možný rozvoj (hybrid s vývojem a implementací)
- Typ smlouvy: Smlouva o dílo (kombinace v případě licence)

- 
- Smlouva o servisu:
    - Tato smlouva obsahuje podrobnosti o tom, jaký druh servisu bude poskytován, jaké jsou podmínky, jakou úroveň podpory očekáváte a jaká je cena.
    - Servis může být proaktivní (preventivní checky), nebo reaktivní
    - Servis se může vztahovat na celý systém, nebo jen na poskytovanou část (Servis, správa a údržba SW)
  - Smlouva o údržbě:
    - Tento typ smlouvy je obvykle uzavřen s dodavatelem softwaru a zahrnuje informace o tom, jaký druh údržby bude prováděn, jaké jsou podmínky, které budou platit a jaká je cena.
  - Smlouva o podpoře softwaru:
    - Tato smlouva specifikuje, jakou úroveň podpory lze očekávat od dodavatele softwaru, včetně jakéhokoli zajištění, jaké jsou podmínky podpory a jaká je cena.

### Obsahové náležitosti:

- Specifikace stávajícího SW a HW
- Specifikace servisní činnosti SW a HW (Service level description, co a za co odpovědnost)
- Specifikace údržby SW (remote/on-site)
- Servisní odměna a platební podmínky
- Definice/kategorizace(severity) vad (incidentů), reakční doby a doby odstranění a sankcí
- Součinnost a komunikace (Oznamování vad – identifikace/popis/způsob)
- Response/repair time

Prodlení s plněním (odstranění vady) – nároky: smluvní pokuta, nárok na náhradu škody, odstoupení