

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Cisek.

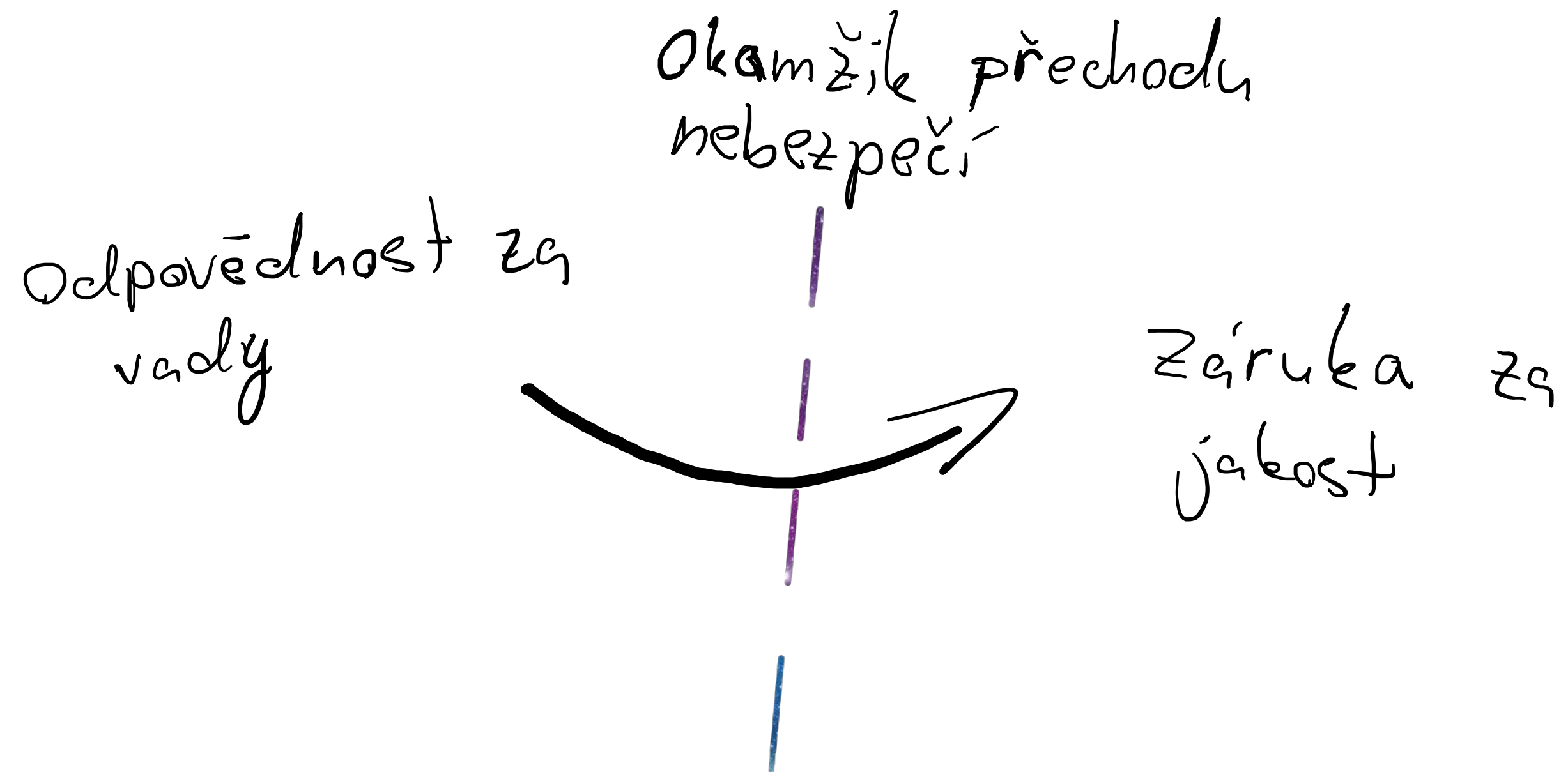
Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Význam servisní smlouvy

- Odstranění nedostatků právní úpravy odpovědnosti za vady / záruky
- Výpočet investice a její ochrana
- Zajištění řádného chodu software
- Zajištění customizace a dalšího rozvoje
- Prevence před vendor lock-inem

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Odpovědnost za vady, záruka



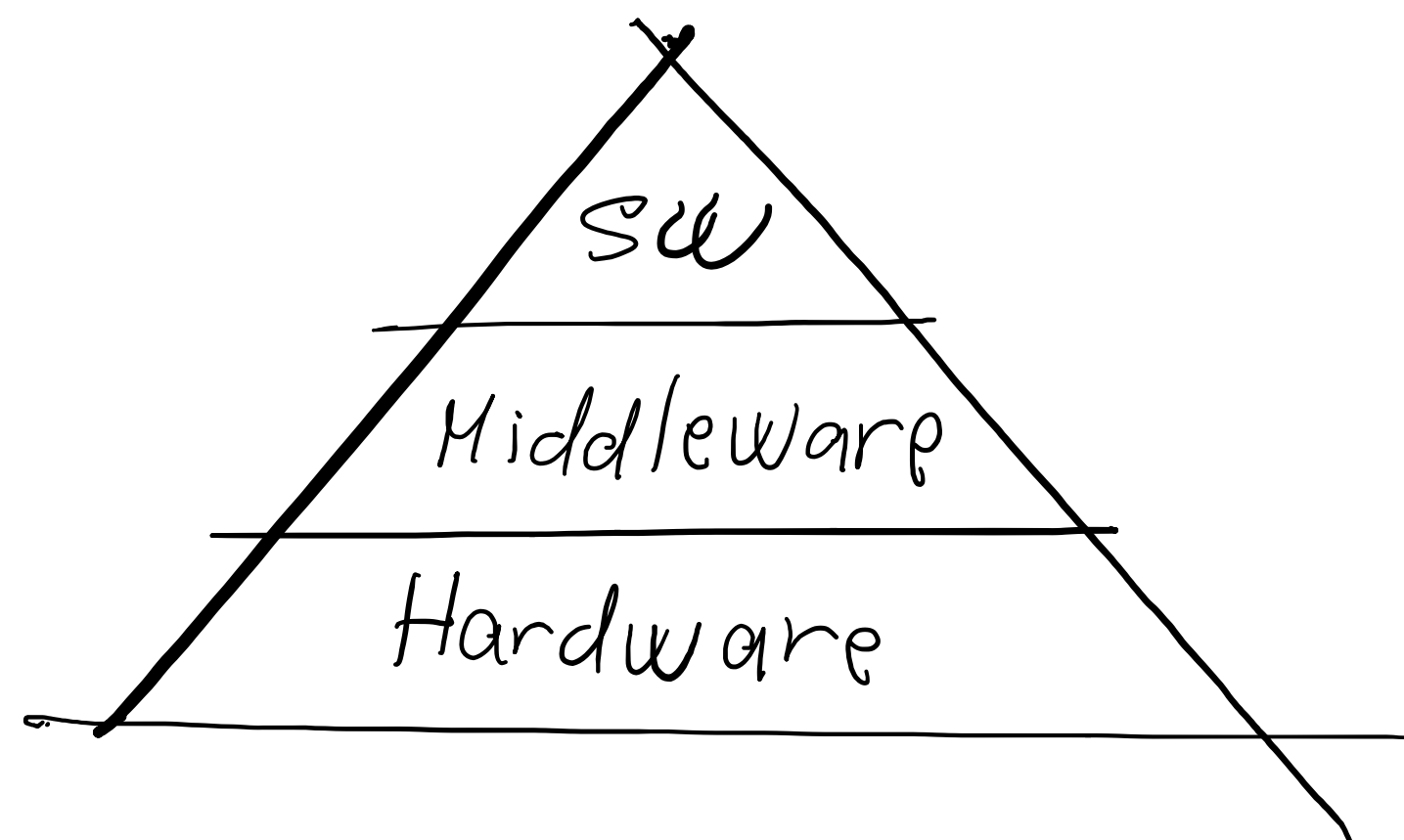
Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Záruka za jakost

- Bezvadné dílo nejen v okamžiku přechodu nebezpečí, ale i po nějakou dobu poté
- V případě software však **nedochází k opotřebení**
- Pokud má software vady:
 - tyto vady zřejmě měl již v okamžiku předání, nebo
 - nejedná se o vady, ale chyby způsobené selháním závislostí

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Pyramida závislosti



Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Vztah záruky a podpory s údržbou

- Podpora a údržba by měla zásadně začít po:
 - Odstranění vad plnění
 - Skončení záruční doby (pokud byla nějaká sjednána)
- Podpora a údržba je z pohledu businessu výhodnější, než spoléhat se na záruku

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Service Level Agreement

- SLA není servisní smlouva, ale konkrétní ve smlouvě dohodnutá úroveň nějaké služby

$$SLA = \frac{SLO}{SLI}$$

service level objectives

service level indicators

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Ukázka SLI a SLO

Incidenty, a tedy incidentem přísluší kategorie.

č.	Incident kategorie A pokud není splněno	Incident kategorie B pokud není splněno
1	Dostupnost libovolného serveru v Produkčním prostředí je zjišťována každých 60 sekund a nenastanou dvě chyby po sobě.	
2		Využití úložiště Produkčního prostředí je měřené v intervalu nejdéle 60 minut a nestoupne nad 75 % kapacity.
3	Podíl požadavků na Frontend, které končí odpovědí s chybovým stavem 404, netvoří více než 10 % všech požadavků za posledních 24 hodin. Výpočet je prováděn každých 10 minut.	Podíl požadavků na Frontend, které končí odpovědí s chybovým stavem 404, netvoří více než 0.1 % všech požadavků za posledních 24 hodin. Výpočet je prováděn každých 10 minut.
4	Podíl požadavků na Produkční prostředí, které končí odpovědí s chybovým stavem 500-599, netvoří více než 0.1 % všech požadavků za posledních 24 hodin. Výpočet je prováděn každých 10 minut.	Podíl požadavků na Produkční prostředí, které končí odpovědí s chybovým stavem 500-599, netvoří více než 0.015 % všech požadavků za posledních 24 hodin. Výpočet je prováděn každých 10 minut.

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Měření dosahování SLA

- Bez měření SLA je dohoda o úrovni zbytečná, vyhozené investice
- Lidské měření nefunguje
- Smlouva by měla obsahovat vždy službu monitoringu, s pomocí SW nástrojů 3. stran, nebo SW nástrojů poskytovatele

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Řešení sporu o dosažení SLA

- Základ řešení sporu jsou podklady a důkazy
- Kritické je disponovat **výstupy z reportingu**
- Nedoporučujeme penalizovat nedodržení SLAs slevami z ceny služby: jakmile poskytovatel dosáhne 0, nevyplatí se vůbec pokoušet o obnovu
- Další smluvní úprava je otázka procesní síly a důkazního břemene: **kdo žaluje, dokazuje**
- Strany se mohou dohodnout na tom, že spor mezitímně rozhodne expert, aniž by se jednalo o překážku věci rozsouzené

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Povaha výsledků plnění služeb

- **Výsledky plnění servisních služeb mohou být předměty ochrany duševního vlastnictví:**
 - Analýzy, návrhy řešení
 - Přípravné koncepční materiály
 - Počítačové programy (updates, upgrades, customizace)
 - Databáze
- Vznikají know-how, obchodní tajemství, autorská díla a jiné předměty ochrany autorských práv a potenciálně další předměty ochrany duševního vlastnictví
- Poskytovatelé ne zřídka pracují také s doménovými jmény objednatele

Zmluvy o podpore a údržbe softvéru

Práva k výsledkům plnění služeb

- Servisní smlouva by měla obsahovat **licenční ujednání**
- Dále je vhodné řešit práva k obchodnímu tajemství a know-how
- Pokud s poskytovatelem existuje NDA, vyřešit vztah k ní
- V některých případech, zejména v oblasti e-commerce, by servisní smlouva měla řešit také používání chráněných označení objednatele a disponování s doménovými jmény
- **Exit strategie, převod práv a vrácení nehmotných výsledků**

Cisek.

Cisek, advokátní kancelář s.r.o.

Jana Babáka 2733/11
612 00 Brno

Kontaktujte nás.



office@akcisek.cz



+420 735 147 001



www.akcisek.cz



Ďakujem za pozornosť

Cisek.