

Smlouva o dílo a poskytování servisní podpory

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 36 Plzeň

IČ: 663 627 17

bankovní spojení: xxx

Jednající: Ing. Luděk Šantora, ředitel

Dále pro účely této smlouvy jako objednatel

a

WDFs.r.o.

se sídlem: Lazarská 13/8, Nové Město, 120 00 Praha 2

IČ: 248 36 974

bankovní spojení: xxx

Jednající: Vojtěch Strnad, Ing. Stanislav Birčák, Roman Smola, jednatelé

Dále pro účely této smlouvy jako zhotovitel a poskytovatel

objednatel a zhotovitel, poskytovatel též společně označováni jako smluvní strany, nebo účastníci smlouvy

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 2586 a násl. a v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o dílo a smlouvu o servisní podpoře.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Ke zhotovení díla tj. dodávce a implementaci programu chatbot (v rozsahu dle přílohy č.1 této smlouvy).
- 1.2. K poskytování servisních služeb k dílu uvedenému v bodě 1.1. (dle přílohy č.1 této smlouvy/
- 1.3. K poskytování vývojových služeb k dílu uvedenému v bodě 1.1. (dle přílohy č.1 této smlouvy/
- 1.4. Objednatel se touto smlouvou zavazuje vyvinout součinnost nejméně v rozsahu stanoveném touto smlouvou a dále se zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou odměnu (cenu).

2. TERMÍN DODÁNÍ

Zhotovitel se zavazuje ke splnění předmětu smlouvy

- 2.1. K dodání díla dle bodu 1.1. do 120 kalendářních dnů od účinnosti této smlouvy.
- 2.2. K poskytování servisních a vývojových služeb dle bodů 1.2 a 1.3. této smlouvy v termínech uvedených v samostatných objednávkách těchto služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 2.3. Dodání díla, provedení servisních či vývojových služeb bude mezi účastníky smlouvy vždy vzájemně odsouhlaseno předávacím protokolem podepsaným zástupcem objednatele i zhotovitele.

3. MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Místem dodání a plnění je sídlo objednatele
- 3.2. Společně se zhotovením a dodáním díla chatbot se zhotovitel zavazuje předat objednateli veškeré doklady potřebné k převzetí a k užívání díla.

4. OPRAVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

- 4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.
 - 4.1.1. oprávněné osoby objednatele:
Ing. Tomáš Benedikt, [xxx](#)
 - 4.1.1. oprávněné osoby poskytovatele Vojtěch Strnad, [xxx](#) Jan Dvořák, [xxx](#)
- 4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.
- 4.3. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě a která mají být na základě této Smlouvy učiněna v písemné podobě, musí být druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak
- 4.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.
- 4.5. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.6. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 4.7. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky Objednatele.

5. CENA

- 5.1. Cena díla dle bodu 1.1. byla stanovena veřejnou zakázkou s názvem: Dodávka a implementace Chatbot pro město Plzeň (opakovaná zakázka) a činí 1.266.800,- Kč bez DPH. Cena uvedená v tomto článku zahrnuje i materiál, dopravné a další náklady, které zhotovitel vynaloží ke splnění účelu dle bodu 1.1. této smlouvy.
- 5.2. Denní sazba servisních služeb prací dle bodu 1.2. činí: 9.600,- Kč bez DPH
- 5.3. Denní sazba vývojových služeb dle bodu 1.3. činí: 9.600,- Kč bez DPH.
- 5.4. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči zhotoviteli.

6. FAKTURACE A PLATBA

- 6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 6.2. Faktura za dodávku díla dle bodu 1.1. bude vystavena po úspěšné přejímce a sepsání předávacího protokolu.
- 6.3. Faktura za servisní či vývojové služby dle bodu 1.2. a 1.3 bude vystavena po úspěšné přejímce a sepsání předávacího protokolu těchto služeb
- 6.4. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 6.5. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6.6. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 6.7. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu objednatele.
- 6.8. Zhotovitel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: [xxx](#)
- 6.9. Zhotovitel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla

číslo smlouvy SITMP:2019/SITMP/....

bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve zhotovitele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.

- 6.10. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o zhotoviteli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby zhotoviteli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto zhotoviteli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

7. SANKČNÍ USTANOVENÍ

- 7.1. Smluvní pokuta zhotovitele:
- 7.1.1. za prodlení s termínem dodání díla dle bodu 1.1. činí 500,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení
 - 7.1.2. Za prodlení s termínem dodání servisních či vývojových služeb dle bodů 1.2. a 1.3. (termín dodání je vždy uvedený v samostatné objednávce těchto služeb dle přílohy č. 1 smlouvy) činí 250,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení
- 7.2. Objednatel má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že předmět jejího plnění nebude odpovídat dohodnutým termínům a parametrům uvedeným v této smlouvě. Objednatel však není oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže vady díla neoznámil včas zhotoviteli, tj. nejpozději před podpisem předávacího protokolu dle bodu 2. 3. této smlouvy.
- 7.3. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí zhotoviteli částku ve výši 500,- za každý pracovní den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

8. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 8.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro dodání a montáž díla.
- 8.2. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.
- 8.3. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

9. POVINNOSTI ZHOTOVITELE, POSKYTOVATELE

- 9.1. Dodat dílo - předmět smlouvy v rozsahu, kvalitě a termínu stanoveném touto smlouvou.
- 9.2. Poskytovat servisní a vývojové služby.

10. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA

- 10.1. Zhotovitel poskytuje na dílo dle bodu 1.1. této smlouvy záruku v délce 12 měsíců, která počíná běžet první den následující po podpisu předávacího protokolu díla.
- 10.2. Objednatel je povinen reklamovat zjevné vady kvality a rozsahu služeb a prací dle možností okamžitě při jejich zjištění, nejpozději ovšem do data vypršení záruční doby. Zhotovitel však

neodpovídá za vady vzniklé nedodržením podmínek při provozu zařízení nebo jeho provozem v nevhodných podmínkách nebo při zásahu třetí osoby (zejména krádeží poškozením) popř. vyšší moci. Záruční doba uvedená výše začíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu a převzetí díla objednatelem.

10.3. Zhotovitel odpovídá za vady díla, jež jsou patrné při převzetí nebo se objeví během záruční doby, pokud byly způsobeny porušením jeho povinností nebo neodstranil po jejich urgenci objednatelem při předání. Zhotovitel je povinen tyto vady odstranit na své náklady.

10.4. V případě výskytu záruční vady je zhotovitel povinen nejpozději do 48 hodin zjistit příčinu této vady a v co nejkratším termínu ji bezplatně odstranit.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

11.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

7.1. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli jedné ze smluvních stran (§ 2913 Občanského zákoníku).

11.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

12. OCHRANA INFORMACÍ

12.1. Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

12.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:

13.2.1 Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana a aniž by ke zveřejnění došlo porušením právních předpisů;

12.2.2 Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, že ji nenabyla v rozporu se zákonem a že užitím této informace neporuší své smluvní a zákonné povinnosti;

12.2.3 Obdrží Smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, a to i dodatečně.

12.2.4 Je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

12.2.5 Poskytovatel poskytuje informace své mateřské společnosti.

12.3. Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Poskytovatele, poskytovatelů jejich licencí nebo Objednatele.

12.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné

užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou stranou.

- 12.5. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že veškeré důvěrné informace, které si v rámci plnění předmětu této Smlouvy sdělí, považují za obchodní tajemství a budou je v této souvislosti chránit i po lhůtě dle předchozí věty. Ochrana osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. není časově omezena.
- 12.6. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývajících z tohoto článku ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.0, - Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé nikoli nepodstatné porušení takové povinnosti, a to do třiceti (30) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv a platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
- 13.2. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit či vypovědět smlouvu:
- 13.2.1. Dohodou smluvních stran.
 - 13.2.2. Objednatel má právo kontrolovat provádění díla. Zjistí-li, že zhotovitel porušuje svou povinnost, může požadovat, aby zhotovitel zajistil nápravu a prováděl dílo řádným způsobem. Neučiní-li tak zhotovitel ani v přiměřené době (tj. je-li Zhotovitel je v prodlení s dokončením díla dále než jeden měsíc a nezjedná nápravu ani do patnácti dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení) může objednatel odstoupit od smlouvy, vedl-li by postup zhotovitele nepochybně k podstatnému porušení smlouvy.
 - 13.2.3. Zhotovitel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu s účinností k datu doručení písemné výpovědi objednateli v případě, že Objednatel se stane nesolventním či ohlásí úpadek.
 - 13.2.4. Ve vztahu k předmětu plnění dle bodu 1.2 a 1.3. jsou smluvní strany oprávněny vypovědět smlouvu i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet prvním kalendářním dnem po doručení výpovědi.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 14.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 15.2. Zhotovitel souhlasí s tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem obsah této smlouvy.
- 15.3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.

číslo smlouvy SITMP:2019/SITMP/....

- 15.5. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha č. 1: technické podmínky

V Plzni 22.2.2019

Ing. Luděk Šantora, MBA Ředitel

V Praze dne 30.1.2019

Vojtěch Strnad

jednatel, CEO

Ing. Stanislav Birčák

Jednatel, CFO

Roman Smola, Jednatel

Příloha č. 1 smlouvy o dílo a poskytování servisní podpory

1 Předmět a účel přílohy smlouvy

Touto přílohou smlouvy je definován předmět smlouvy o dílo na vývoj a implementaci programů chatbot pro web města Plzně.

2 Rozsah předmětu plnění

Vývoj a implementace, viz. bod 3.

Další požadavky, viz bod 4.

Testovací provoz, viz. bod 5.

3 Popis požadovaného stavu

Cílovým stavem je vývoj a implementace technologie chatbot k automatizované komunikaci se zákazníky prostřednictvím textových zpráv dvou komunikačních kanálů:

- Facebook Messenger
- vlastního okna chatu na webu města Plzně

Tyto kanály nebudou vzájemně propojeny a komunikace na nich bude zcela oddělená. Historie komunikace se bude uchovávat jen pro Facebook messenger.

Chatbot se rozhoduje na základě klíčových slov a připravených tlačítek. Klíčová slova a texty budou dodány zadavatelem.

Vývoj a implementace proběhnou nejprve na testovacím prostředí a po úspěšném provedení testů budou převedeny zhotovitelem na produkční prostředí.

V prostředí zadavatele běží redakční systém na serveru s operačním systémem Windows 2012 R2. Je zde web server IIS s technologiemi ASP, .NET a PHP. Databázové servery jsou MS SQL 14 a Mariadb 10.

Testovací i produkční řešení bude provozováno v provozovaném prostředí zadavatele.

3.1 Facebook messenger

Uživatelé budou mít možnost začít s chatbotem komunikovat přímo přes messenger (chatbot bude mít své jméno). Tuto komunikaci může uživatel zahájit i přes facebook stránky. Tímto komunikačním kanálem se také budou rozesílat případné novinky.

Facebook stránky jsou existující oficiální stránky města.

3.2 Vlastní okno chatu na webových stránkách

Návštěvník stránek bude mít možnost bez jakékoliv autentifikace začít s chatbotem komunikovat.

Chatbot bude disponovat veškerou logikou a inteligencí, kterou bude mít ve variantě pro Facebook messenger.

3.3 Rozesílání notifikačních zpráv do Facebook Messengeru

Pro rozesílání zpráv bude vytvořeno administrační rozhraní. V rozhraní půjde zadat zprávu a nastavit základní filtrování skupiny adresátů.

Chatbot bude uživatele navigovat stromem, který se bude skládat ze 4 hlavních agend, dále rozložených na cca 40 konkrétních situací, každá situace na další části. Jednotlivé větve navíc můžou mít své odlišnosti a nabízet uživateli jiné možnosti.

Implementace bude pro 4 základní agendy xxx popsané na webu města Plzně:

o Občanský průkaz, cestovní pas

o Vydání občanského průkazu o Vydání cestovních dokladů o Evidence občanů

o Hlášení trvalého pobytu o

Rušení trvalého pobytu o

Hlášení adresy pro

doručování

o Výdej údajů z evidence obyvatel a zprostředkování kontaktu • Oblast registru řidičů a vozidel

o Vydání řidičského průkazu o Vydání mezinárodního řidičského průkazu o Vydání

paměťové karty vozidla o Vydání paměťové karty řidiče o Vydání paměťové karty dílny o

Výpis z evidenční karty řidiče o Žádost o přestavbu silničního vozidla o Žádost o zápis

vozidla do registru silničních vozidel o Žádost o zápis změny vlastníka nebo provozovatele o

Žádost o vyřazení silničního vozidla z provozu o Žádost zápisu zániku silničního vozidla

o Žádost o povolení výroby jednotlivého silničního vozidla a rozhodnutí o technické

způsobilosti jednotlivě vyrobeného silničního vozidla o Žádost o schválení technické způsobilosti

jednotlivě dovezeného vozidla o Žádost o zápis historického a sportovního vozidla do registru

historických a sportovních vozidel a o uznání testování silničního vozidla o Žádost o poskytnutí

údajů z registru silničních vozidel o Výpis záznamů bodového hodnocení z registru řidiče

o Oznámení o ztrátě, zničení nebo odcizení tabulky s přidělenou registrační značkou o

Žádost o vydání zvláštní registrační značky pro manipulační provoz o Žádost o vydání zvláštní registrační značky za účelem jízdy z místa prodeje do místa registrace

o Žádost o zápis změn ostatních údajů v registru silničních vozidel o Žádost o vydání tabulky s registrační značkou na vývoz

o Žádost o vydání nového dokladu (z důvodu ztráty, odcizení, poškození či zničení)

o Žádost o vydání tabulky s registrační značkou (z důvodu poškození tabulky s přidělenou registrační značkou nebo registrační značkou na přání) o Žádost o vydání tabulky s registrační značkou (k umístění na nosné zařízení připojitelné k silničnímu vozidlu) o Žádost o přidělení registrační značky na přání o Žádost o rezervaci registrační značky na přání • Živnostenský úřad

o Žádost o koncesi pro právnické osoby o

Žádost o koncesi pro fyzické osoby o

Ohlášení živnosti pro fyzické osoby o

Ohlášení živnosti pro právnické osoby

o Zemědělský podnikatel - Žádost při z.č. 252/1997 sb., o zemědělství, v pl. znění, o zápisu do evidence zemědělského podnikatele o Jednotné kontaktní místo - podnikání v EU, přeshraniční poskytování služeb

4 Další požadavky

Zhotovitel po úspěšném zprovoznění chatbotu dodá objednateli jako součást předmětu plnění

podrobnou dokumentaci dodávaného systému, včetně kompletního popisu, nastavení a konfigurace daného řešení tak, aby jej bylo možné nadále provozovat a udržovat.

Objednatel požaduje dodání dokumentace v následující logické struktuře:

- provozní dokumentace v českém jazyce
- administrátorská příručka

Součástí této dokumentace musí být popis instalace a konfigurace chatbotu v takovém rozsahu a detailu, který umožní znovu zprovoznit celý systém v nově nainstalovaném čistém prostředí bez pomoci zhotovitele.

Dokumentace bude dodána ve formátu MS Office 2013 a vyšší tak, aby umožňovala následnou editaci objednatelem.

Dokumentace musí kromě obecné práce se systémem obsahovat i specifické informace o konkrétní implementaci a konfiguraci řešení nasazené u objednatele.

5 Testovací provoz

Testovací provoz je zahájen objednatelem na základě celkového zprovoznění chatbota.

Délka testovacího provozu objednatelem je stanovena na 7 kalendářních dnů

Testovací provoz slouží k ověření bezchybného chodu systému v reálném provozu.

Testovací provoz obsahuje provedení komplexních testů dle testovacích scénářů objednatele.

Objednatel a zhotovitel o průběhu testování vyhotoví testovací protokol.

Ode dne ukončení testování objednatelem je zhotovitel povinen nejpozději do 5 kalendářních dnů odstranit veškeré závady zjištěné v průběhu testování a uvedené v testovacím protokolu.

6 Servisní služby

Jednotlivé požadavky na servisní služby budou samostatně poptávány po zhotoviteli a objednávány na základě ocenění pracnosti. A to formou samostatných objednávek, ve kterých bude uvedeno: Popis a rozsah požadovaných servisních služeb Cena

Termín dodání

7 Vývojové služby

Jednotlivé požadavky na vývojové služby budou samostatně poptávány po zhotoviteli a objednávány na základě ocenění pracnosti. A to formou samostatných objednávek, ve kterých bude uvedeno: Popis a rozsah požadovaných vývojových služeb Cena

Termín dodání