

bee obj: 107 15/07

Číslo smlouvy dodavatele: **S-2007-1597**

Číslo smlouvy objednatele:

Zakázka číslo:

Zakázka číslo:

## SERVISNÍ SMLOUVA

### I. Smluvní strany

1. Dodavatel	2. Objednatel
Název <b>BBM s.r.o.</b>	Název <b>Univerzita Karlova v Praze Přírodovědecká fakulta</b>
Sídlo Kocínova 5, 397 01 Písek, Česká republika	Sídlo Albertov 6, 128 43 Praha 2
Spis.zn. 386/C zaps. u OR v Č.Budějovicích dne 3.11.1991	IČO 00216208 DIČ CZ 00216208
IČO 407 555 92 DIČ 097-40755592	Zastoupen CSc., děkan
Zastoupen jeanarel	

uzavřely v souladu se smlouvou č. F-1597 a dále dle ustanovení § 269 a následujících zákona číslo 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů tuto servisní smlouvu následujícího znění:

### Definice a pojmy

**Software:** Pro účely této smlouvy se pojmem „software“ rozumí tyto produkty poskytnuté objednateli na základě shora uvedené smlouvy:

Poř.č.	Označení	Název, obsah
1	iFIS	Finanční informační systém Internet FIS pro zpracování účetních agend Objednatele na všech jeho součástech. Moduly: Účetnictví, Finance, Majetek, Rozpočet, Objednávky, Registr smluv Výrobce: BBM s.r.o.
2	Oracle	Informační technologie Oracle (Runtime) pro provoz komponent IS Objednatele: Oracle databáze, Standard Edition 2CPU Oracle aplikační server, Enterprise Edition 1CPU ASFU

**Verze Software:** Další Verzí Software se rozumí nový Software nebo Software významným způsobem změněný v technologii řešení nebo v chování směrem k uživateli.

**Vydání Software:** Vydáním Software jsou opravy chybných částí Software nebo rozšíření částí Software nebo dílčí úpravy částí Software.

**Kategorie chyb:** Pro účely této smlouvy jsou stanoveny následující kategorie chyb:

Kategorie	Název	Vymezení
A	Havárie systému	Za havárii systému se považuje stav, kdy nelze systém jako celek vůbec používat.
B	Závažná chyba	Závažná chyba zásadně brání používání části Software nebo Objednateli hrozí z důvodu chyby Software nebezpečí ztrát.
C	Lehká chyba	Lehká chyba zásadně nebrání používání systému, působí však provozní obtíže jako např. podstatně zvýšenou pracnost při zpracování dat.
D	Nevýznamná chyba	Za nevýznamnou chybu se považuje chyba, která zásadně nebrání používání Software ani nepůsobí provozní obtíže.

**Pracovní doba:** Pracovní dobou se pro účely této smlouvy rozumí pondělí až pátek od 8:00 do 16:00.

**Den:** Pracovní den.

**Čl/den:** Jednotka pracovního výkonu jednoho pracovníka Dodavatele při plnění předmětu podle této smlouvy po dobu 8 hodin bez rozdílu místa výkonu.

**Den zahájení rutinního užívání:** Den následující po dni ukončení zkušebního provozu. Týká se pouze nového Software.

**Projektový tým:** Odborní pracovníci Objednatele pověřeni implementací nových funkcí Software a kontrolou dodržování pravidel užívání Software.

## Článek I. Předmět smlouvy

### 1. PAUŠÁLNÍ SLUŽBY DODAVATELE

Dohodnutým dílčím předmětem plnění Dodavatele podle této smlouvy jsou paušální služby podpory a údržby Software. Tento dílčí předmět plnění a je definován následující tabulkou:

#### 1.1. Podpora a údržba aplikačního software iFIS

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí paušálních služeb a rozsah plnění	
1.1.1.	Poskytování služby HelpDesk BBM podle přílohy č.1 této smlouvy včetně e-mailových a telefonních konzultací k provozu iFIS, zejména k nestandardnímu chování a při mimořádných situacích.	Ano	Podle přílohy č.1. Počet konzultací není omezen.
1.1.2.	Poskytování uživatelských práv ke všem budoucím verzím a vydáním iFIS realizovaných na základě Dodavatelem akceptovaných požadavků uživatelů iFIS z prostředí veřejných vysokých škol a Akademie věd ČR a na základě změn vynucených změnami právních norem ČR zejména v oblasti účetnictví a DPH. Právo předkládat náměty na změny, rozšíření rozvoj aplikací iFIS.	Ano	Nová verze 1x ročně, Nové vydání dle potřeb
1.1.3.	Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím iFIS.	Ano	1x v elektronické podobě na CD
1.1.4.	Údržba a aktualizace Dodavatelem dodávaných číselníků	Ano	Globální parametry Lokální parametry Číselník sítí Číselník úloh Číselník relací Číselník ek. Jednotek Konstanty-Domény Číselník států Číselník Měn Algoritmus pro DPH Daňové odp. plány Kategorie majetku Dokladové čís. řady
1.1.5.	Odstraňování chyb v aplikacích iFIS a opravy dat způsobených chybami v aplikacích iFIS.	Ano	Pro poslední a předposlední uvolněnou verzi Software

<b>1.1.6.</b>	Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty v rozsahu podle skutečné implementace podle přílohy č.2 této smlouvy, a to i pro budoucí verze iFIS.	<b>Ano</b>	Podle přílohy č.2
<b>1.1.7.</b>	Instalace nových Verzí aplikačního Software	<b>Ne</b>	Viz další služby
<b>1.1.8.</b>	Doškolování Objednatele k novým Verzím a Vydáním Software	<b>Ne</b>	Viz další služby

### 1.2. Podpora a údržba technologického software Oracle

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí paušálních služeb a rozsah plnění	
<b>1.2.1.</b>	Poskytování uživatelských práv k novým verzím a vydáním produktů Oracle v termínech uvolnění společností Oracle.	<b>ANO</b>	Uživatelská práva na každou další verzi produktu a opravná vydání pro Oracle Aplikační server.
<b>1.2.2.</b>	Instalace nových Verzí a Vydání technologického Software Oracle	<b>Ne</b>	Viz další služby
<b>1.2.3.</b>	Monitoring a správa databázového serveru Oracle	<b>Ano</b>	Telefonické konzultace k provozu a chybám produktu, návody na odstranění problému pro Oracle databázi a Aplikační server Oracle.
<b>1.2.4.</b>	Monitoring a správa aplikačního serveru Oracle iAS	<b>Ne</b>	Viz další služby

### 1.3. Podpora a údržba aplikačního software třetích stran

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí paušálních služeb a rozsah plnění	
<b>1.3.1.</b>	Není sjednáno	<b>Ne</b>	

Součástí služeb, uvedených v odstavci 1. a hrazených v rámci paušálních plateb, jsou dále i všechny výrobky a služby, z nichž se plnění skládá (z nichž sestává) a kterých bude použito k jeho realizaci, jakož i veškeré práce, dodávky, výkony, služby a náklady, kterých je dočasně nebo trvale třeba k řádnému zahájení prací, k provedení, dokončení a předání předmětu plnění.

## 2. OSTATNÍ SLUŽBY DODAVATELE

Dohodnutým dílčím předmětem plnění Dodavatele podle této smlouvy jsou dále ostatní služby nezahrnuté v odstavci 1., které budou prováděny pouze na základě objednávek Objednatele a budou hrazeny podle skutečných výkonů Dodavatele:

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí ostatních služeb a rozsah plnění	
<b>2.1.</b>	Instalace nových Verzí aplikačního Software	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.2.</b>	Instalace nových Verzí a Vydání technologického Software Oracle	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.3.</b>	Doškolování Objednatele k novým Verzím a Vydáním Software	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.4.</b>	Dodávky, služby implementace a školení nových modulů Software	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.5.</b>	Služby doškolování nových uživatelů Software	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.6.</b>	Analytické a vývojové práce při přípravě, zhotovení, testování a instalaci speciálních zakázkových úprav či rozšíření Software pro Objednatele	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.7.</b>	Zásahy do dat Objednavatele vyjma oprav dat způsobených chybou Software	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.8.</b>	Zálohování databází a aplikací a jejich obnova po	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých

	<i>havárii technických prostředků</i>		<i>objednávek</i>
<b>2.9.</b>	<i>Zakázková tvorba dokumentace k Software</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.10.</b>	<i>Správa databázového serveru Oracle</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.11.</b>	<i>Správa aplikačního serveru Oracle iAS</i>	<b>Ano</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>
<b>2.12.</b>	<i>Správa operačních systémů serverů Oracle</i>	<b>Ne</b>	<i>V rozsahu přijatých objednávek</i>

**Služby uvedené v odstavci 2. budou poskytovány nad rámec paušálních plateb podle platného ceníku Dodavatele na základě objednávek Objednatele v termínech zvlášť sjednaných pro každý případ.**

### 3. PŘEDMĚT PLNĚNÍ OBJEDNATELE

**Objednatel se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti, převzetí předmětu smlouvy a k zaplacení ceny za podmínek dále v této smlouvě uvedených. Součinností se pro účely této smlouvy rozumí, že Objednatel provádí zejména tyto činnosti:**

#### 3.1 Správa uživatelů, uživatelských kont a přístupových práv

Objednatel přiděluje přístupová práva do systému podle skutečných potřeb uživatelů s ohledem na jejich pracovní náplň a rozsah zaškolení. Objednatel neumožní aktivní přístup do systému neproškolenému uživateli.

#### 3.2 Údržba uživatelských číselníků

Objednatel spravuje a aktualizuje parametry a číselníky, jež nejsou součástí předmětu plnění na straně Dodavatele.

#### 3.3 Údržba technického vybavení a sítí

Objednatel zajišťuje provoz a údržbu veškerého technického vybavení (servery včetně operačních systémů, zálohovací zařízení, koncové stanice) a sítí.

#### 3.4 Zálohování databáze

Objednatel provádí zálohování databáze způsobem a na takovém místě, že i v případě úplného zničení technického vybavení provozních serverů bude možno provést rekonstrukci databáze do poslední provedené zálohy.

#### 3.5 Doškolení uživatelů

Objednatel provádí doškolení uživatelů samostatně nebo tuto službu objednává s předstihem 4 týdnů u Dodavatele.

#### 3.6 Hlášení chyb

Objednatel prostřednictvím správce aplikace nebo jiné pověřené a proškolené osoby předává Dodavateli požadavky na zásah způsobem popsaným v příloze č.1 této smlouvy.

#### 3.7 Licence a nové verze Oracle databáze

Objednatel zajišťuje centrálně za UK licence k databázi Oracle včetně dodávek licencí k novým verzím a vydáním databáze Oracle.

## Článek II. Termíny plnění

### 1. DOBA REAKCE (TERMÍNY PLNĚNÍ)

**Dodavatel se zavazuje k reakční době na přijatá hlášení od Objednatele v termínech podle závažnosti chyby takto:**

#### 1.1. Opravy chyb aplikačního software a havárií systému

Dodavatel se zavazuje odstranit chyby podle závažnosti v následujících termínech:

Kat.		Pro hlášení přijatá v pracovní dobu	Pro hlášení přijatá mimo pracovní dobu
A	Zahájení odstraňování havárie	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení	Nejpozději do 12 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení	Nejpozději do 16 hodin od nahlášení
Do doby na zprovoznění se nezapočítává čas reakce třetích stran, jež jsou vázány k odstraňování havárií podle jiných smluv s Objednatelem nebo čas trvání vyšší moci.			

	<i>havárii technických prostředků</i>		<i>objednávek</i>
<b>2.9.</b>	Zakázková tvorba dokumentace k Software	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.10.</b>	Správa databázového serveru Oracle	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.11.</b>	Správa aplikačního serveru Oracle iAS	<b>Ano</b>	V rozsahu přijatých objednávek
<b>2.12.</b>	Správa operačních systémů serverů Oracle	<b>Ne</b>	V rozsahu přijatých objednávek

**Služby uvedené v odstavci 2. budou poskytovány nad rámec paušálních plateb podle platného ceníku Dodavatele na základě objednávek Objednatele v termínech zvlášť sjednaných pro každý případ.**

### 3. PŘEDMĚT PLNĚNÍ OBJEDNATELE

**Objednatel se zavazuje k poskytnutí potřebné součinnosti, převzetí předmětu smlouvy a k zaplacení ceny za podmínek dále v této smlouvě uvedených. Součinností se pro účely této smlouvy rozumí, že Objednatel provádí zejména tyto činnosti:**

#### 3.1 Správa uživatelů, uživatelských kont a přístupových práv

Objednatel přiděluje přístupová práva do systému podle skutečných potřeb uživatelů s ohledem na jejich pracovní náplň a rozsah zaškolení. Objednatel neumožní aktivní přístup do systému neproškolenému uživateli.

#### 3.2 Údržba uživatelských číselníků

Objednatel spravuje a aktualizuje parametry a číselníky, jež nejsou součástí předmětu plnění na straně Dodavatele.

#### 3.3 Údržba technického vybavení a sítí

Objednatel zajišťuje provoz a údržbu veškerého technického vybavení (servery včetně operačních systémů, zálohovací zařízení, koncové stanice) a sítí.

#### 3.4 Zálohování databáze

Objednatel provádí zálohování databáze způsobem a na takovém místě, že i v případě úplného zničení technického vybavení provozních serverů bude možno provést rekonstrukci databáze do poslední provedené zálohy.

#### 3.5 Doškolení uživatelů

Objednatel provádí doškolení uživatelů samostatně nebo tuto službu objednává s předstihem 4 týdnů u Dodavatele.

#### 3.6 Hlášení chyb

Objednatel prostřednictvím správce aplikace nebo jiné pověřené a proškolené osoby předává Dodavateli požadavky na zásah způsobem popsaným v příloze č.1 této smlouvy.

#### 3.7 Licence a nové verze Oracle databáze

Objednatel zajišťuje centrálně za UK licence k databázi Oracle včetně dodávek licencí k novým verzím a vydáním databáze Oracle.

## Článek II. Termíny plnění

### 1. DOBA REAKCE (TERMÍNY PLNĚNÍ)

**Dodavatel se zavazuje k reakční době na přijatá hlášení od Objednatele v termínech podle závažnosti chyby takto:**

#### 1.1. Opravy chyb aplikačního software a havárií systému

Dodavatel se zavazuje odstranit chyby podle závažnosti v následujících termínech:

Kat.	Pro hlášení přijatá v pracovní dobu	Pro hlášení přijatá mimo pracovní dobu
A	Zahájení odstraňování havárie	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 16 hodin od nahlášení
Do doby na zprovoznění se nezapočítává čas reakce třetích stran, jež jsou vázány k odstraňování havárií podle jiných smluv s Objednatelem nebo čas trvání vyšší moci.		

	Verifikace a zahájení odstraňování chyby	Nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení
<b>B</b>	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 48 hodin od nahlášení v pracovní dny
	Verifikace chyby a stanovení plánu odstranění	Do 3 dnů od nahlášení
<b>C</b>	Odstranění chyby	V termínu podle plánu sjednaném při verifikaci chyby
<b>D</b>	Odstranění chyby	V následující Verzi nebo Vydání po přijetí hlášení

### 1.2. Lhůty shora uvedené

jsou pro Dodavatele závazné za podmínky, že Dodavatel nebude rušen zásahy třetích osob a že Objednatel umožní přístup pracovníkům Dodavatele vzdálený přístup do informačního systému Objednatele ze servisních pracovišť Dodavatel při zachování všech požadovatelných bezpečnostních pravidel.

### 1.3. Instalace Vydání iFIS při změně legislativy

Dodavatel se zavazuje poskytnout příslušné Vydání vynucené změnou legislativy ČR včetně instalace Software v termínu nejpozději ke dni účinnosti právní normy. Při zpětné či okamžité účinnosti od data uveřejnění pak Dodavatel provede příslušnou úpravu a její instalaci u Objednatele v nejbližším technicky možném termínu.

### 1.4. Poskytování nových a rozšířených verzí iFIS

Dodavatel poskytne nové a rozšířené Verze iFIS a seznámí Objednatele s rozsahem změn průběžně v termínech uvolnění Verze (1x ročně).

### 1.5. Poskytování nových a verzí a vydání Oracle

Dodavatel poskytne nové Verze a Vydání produktů Oracle průběžně v termínech uvolnění výrobcem Oracle Corporation. Termín vlastní instalace bude předmětem zvláštní dohody Objednatele a Dodavatele.

### 1.6. Poskytování služeb podpory a údržby aplikačního software třetích stran

**Není sjednáno**

## Článek III. Místo plnění

### 1. Místo plnění

Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy nebo pracoviště Dodavatele nebo jeho subdodavatele podle povahy poskytované služby.

#### 1.1. Opravy chyb aplikačního Software, instalace Verze nebo Vydání Software

Místem plnění je sídlo Objednatele, práce mohou být provedeny pomocí vzdáleného přístupu k serverům Objednatele z pracovišť Dodavatele nebo subdodavatele.

#### 1.2. Poskytování konzultací k provozu aplikačního Software

Místem plnění pro službu HelpDesk BBM (iFIS) jsou pracoviště Dodavatele BBM s.r.o..  
Místem plnění pro osobní konzultace je sídlo Objednatele.

## Článek IV. Komunikace

### 1. Způsob komunikace

Způsob komunikace, adresy a spojení jsou předmětem přílohy č.1. této smlouvy „Popis služby HelpDesk BBM“.

### 2. Kontaktní osoby Objednatele

Dále uvedené osoby jsou oprávněny jednat za Objednatele při realizaci předmětu smlouvy v oblastech:

Oblast	Kontaktní osoby	Spojení
Správa HW serverů, OS a zálohování	Ing. Jaroslava Chyská	Chyska@natur.cuni.cz, 2 2195 1020
Správa sítě a koncových stanic		
Administrace iFIS		
Objednávání dalších služeb		

e-mail:

## Článek V. Cena

Cena předmětu smlouvy, jehož rozsah je vymezen v článku I. této smlouvy, se sjednává dohodou smluvních stran takto:

- 1. Cena služeb paušální podpory** podle čl.I. odst. 1. se sjednává jako cena pevná a nepřekročitelná a platná po celou dobu účinnosti smlouvy podle následující tabulky:

Předmět plnění	Rozsah	Sazba	Ročně Kč	Kč s DPH
Paušální podpora a údržba iFIS pro moduly	Odst. 1.1.1. až 1.1.6. Účetnictví, Finance, Rozpočet, Majetek, Objednávky			
Paušální podpora a údržba iFIS pro moduly	Odst. 1.1.1. až 1.1.6. Registr smluv			
<b>CELKEM paušální podpora iFIS</b>	<b>Odst. 1.1</b>		<b>234 960</b>	<b>279 602</b>
Paušální podpora a údržba IT Oracle Databáze	Odst. 1.2.3. - - konzultace a návody k provozu Oracle Databáze 2CPU			
Paušální podpora a údržba IT Oracle Aplikační server EE 1 CPU	Odst. 1.2.1. - uživatelská práva k novým verzím a vydáním Oracle iAS EE 1 CPU Odst. 1.2.3. - konzultace a návody k provozu Oracle iAS EE 1 CPU			
<b>CELKEM paušální podpora IT Oracle</b>	<b>Odst. 1.2.</b>		<b>90 146</b>	<b>107 274</b>
<b>CELKEM paušální podpora aplikací třetích stran</b>	<b>není sjednáno</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>CELKEM paušální podpora</b>	<b>čl.I.</b>		<b>325 106</b>	<b>386 876</b>

U nově instalovaných modulů se cena se účtuje počínaje dnem následujícím po ukončení zkušebního provozu.

## 2. Cena za ostatní zakázkové služby

Cena za další služby objednané a dodané podle čl.I. odst. 2 této smlouvy je stanovena v hodinových sazbách podle kategorie pracovníků Dodavatele podle následující tabulky. Cena se zaokrouhluje na půlhodiny nahoru. Cena zahrnuje náklady na cestovné. K ceně bude připočtena DPH.

Pracovník – typ služby	Kč/hod	Kč/den	Kč/den vč.DPH
Konzultant, školitel FIS	1 200	2 400	2 880
Analytik, programátor FIS			
Systémový inženýr LINUX, ORACLE			

K ceně za speciální školení bude připočtena přírážka ve výši až 60% na přípravu školicí databáze a dokumentace.

Uvedené ceny platí pro služby poskytované v pracovní dobu. Služby prováděné na výslovné vyžádání mimo pracovní dobu budou účtovány s 50% přírážkou.

## Článek VI. Platební podmínky

1. Objednatel bude hradit cenu na základě faktur – daňových dokladů takto:
  - 1.1. Cena za paušální služby podle čl. V, odst. 1. bude hrazena v rovnoměrných čtvrtletních splátkách. Dodavatel fakturuje k 15. dni **druhého** měsíce čtvrtletí.
  - 1.2. Cena za další zakázkové služby podle čl. V, odst. 2. bude uhrazena po odsouhlasení výkazu z evidence těchto výkonů Objednatелеm. Dodavatel fakturuje k poslednímu dni kalendářního měsíce nebo čtvrtletí se splatností 14 dní.
2. Splatnost faktur, které budou současně daňovým dokladem, činí 14 kalendářních dnů, s možností prodloužení splatnosti faktur v ojedinělých, předem dohodnutých případech, na 90 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli do sídla Objednatele uvedeného v záhlaví smlouvy. V pochybnostech se má za to, že faktura byla Objednateli doručena třetího dne po jejím odeslání na adresu Objednatele uvedenou shora, den odeslání v to nepočítaje. Veškeré doklady prokazující oprávněnost fakturace Dodavatele předá Dodavatel Objednateli vždy ve dvou vyhotoveních, která budou sloužit výhradně pro potřeby Objednatele.
3. Každý z daňových dokladů (faktur) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle § 28, odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb. o DPH. Cena s DPH se upraví podle aktuálních předpisů.
4. Objednatel může fakturu vrátit do data její splatnosti, jestliže obsahuje nesprávné či neúplné údaje. Vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti fakturované částky a nová lhůta splatnosti začíná běžet ode dne doručení opravené faktury.
5. Bude-li Objednatel doporučovat změnu fakturované částky, informuje písemně o této změně a důvodech pro ni Dodavatele bez zbytečného prodlení.

## Článek VII. Práva a povinnosti Objednatele

1. Zjistí-li Objednatel, že Dodavatel provádí služby v rozporu s touto smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat u Dodavatele odstranění vady vzniklé vadným prováděním a vyžadovat provádění služeb řádným způsobem. Jestliže Dodavatel vadu neodstraní v přiměřené lhůtě stanovené Objednatелеm, je Objednatel oprávněn uplatnit sankce podle článku XI. této smlouvy.
2. Objednatel seznámí Dodavatele se všemi okolnostmi, které by podstatným způsobem mohly ovlivnit způsob provádění prací, resp. se skutečnostmi, které by mohly bránit řádnému provádění prací Dodavatelem.
3. Objednatel umožní Dodavateli nepřerušovaný přístup do informačního systému Objednatele za účelem plnění předmětu této smlouvy formou vzdáleného přístupu komunikačními prostředky.

## Článek VIII. Práva a povinnosti Dodavatele

1. Dodavatel je povinen provádět důslednou kontrolu nakupovaných věcí potřebných pro plnění předmětu této smlouvy a vyžadovat od výrobců a dodavatelů atesty, prohlášení o shodě, certifikáty, záruční dokumentaci a návody k obsluze podle této smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje, že bude při plnění předmětu smlouvy postupovat s maximální odbornou péčí. Zavazuje se dodržovat obecně závazné předpisy, technické normy a ustanovení této smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje provést předmět smlouvy vlastním jménem a na vlastní nebezpečí. Dodavatel je oprávněn zajistit provádění částí předmětu smlouvy dle této smlouvy třetími, k tomu odborně způsobilými, osobami, není však oprávněn zadat plnění předmětu díla třetím osobám jako celek.
4. Dodavatel prohlašuje, že zná účel této smlouvy, a je si vědom skutečnosti, že na jejím včasném a řádném plnění je závislý provoz Objednatele a též jeho plnění vůči třetím subjektům. Dodavatel dále prohlašuje, že je mu dostatečně znám důsledek porušení jeho povinností.
5. Dodavatel si je vědom, že odpovídá i za škodu způsobenou okolnostmi, které mají původ v povaze přístroje nebo jiné věci, jichž bylo při plnění jeho závazků použito a že se této povinnosti nemůže zprostit.
6. Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoliv změny na zařízeních či věcech, které jsou ve vlastnictví Objednatele nebo které jsou v jeho držení, správě, nájmu apod.



## Článek IX. Odpovědnost za škodu

### 1. NÁHRADA ŠKODY

1. Náhrada škody se řídí ustanovením § 373 a následujících obchodního zákoníku, není-li dále dohodnuto v této smlouvě jinak.
2. V případě spoluzavinění Dodavatele a Objednatele při vzniku škody se podílejí na náhradě škody obě strany poměrně podle míry zavinění. Nedohodnou-li se o výši jednotlivých podílů, platí, že odpovídají rovným dílem.
3. Dodavatel je povinen chránit majetek Objednatele a je zodpovědný za škody, které vzniknou porušením jeho povinností z této smlouvy při provádění činností v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.
4. Možnost poskytnutí náhrady škody cestou pojistného plnění z příslušné pojistky Dodavatele není dotčeno.

## Článek X. Odpovědnost za vady

1. Předmět smlouvy, Software nebo kterákoliv z jeho částí má vady, jestliže Software nemá vlastnosti stanovené technickou dokumentací k Software, dále vlastnosti stanovené právními předpisy, technickými normami a v případě, že vlastnosti nejsou takto stanoveny, pak vlastnosti obvyklé.
2. Záruční doba činí 12 měsíců ode dne předání každého výkonu podle této smlouvy. Záruka se nevztahuje na závady způsobené násilně, zásahy třetích osob a vyšší mocí.
3. Dodavatel odpovídá za vady, které má předmět smlouvy.
4. Dodavatel neodpovídá za vady způsobené dodržáním nevhodných pokynů daných mu Objednatelem, jestliže Dodavatel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a Objednatel na jejich dodržování trval nebo jestliže Dodavatel tuto nevhodnost nemohl zjistit.
5. Objednatel je oprávněn reklamovat vady předmětu smlouvy písemně u Dodavatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. V reklamaci bude popsáno, ve které části systému se vady nacházejí a jak se projevují.
6. Dodavatel je povinen vady předmětu plnění odstranit bezplatně.
7. Za vadu Software se nepovažuje, jestliže Software neobsahuje funkcionalitu, která není v dokumentaci k Software popsána.
8. Za vadu předmětu plnění se nepovažuje, jestliže k chybě došlo následkem nedodržení provozních podmínek nebo postupů daných výrobcem, dokumentací k Software a obecně platnými právními normami ČR. Odstraňování následků takových pochybení uživatele je předmětem plnění podle čl. I. odst. 2.

## Článek XI. Sankce

1. V případě prodlení Objednatele s termínem úhrady faktur je Dodavatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. V případě **prodlení Dodavatele se zahájením odstraňování oprávněně reklamované vady Kategorie A až C** v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v článku II. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu **ve výši 500,- Kč** za každou i započatou hodinu prodlení.
3. V případě **prodlení Dodavatele s odstraněním chyby** (alespoň náhradním řešením) **Kategorie A až B** v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v článku II. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu **ve výši až 1000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení.
4. V případě **prodlení Dodavatele s odstraněním chyby Kategorie C** v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v článku II. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu **ve výši až 1000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení.
5. Oprávněná smluvní strana je oprávněna požadovat i náhradu škody způsobené porušením povinností smluvní strany povinné, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
6. Úhrnná výše všech smluvních pokut uplatněných Objednatelem na Dodavatelei nesmí převýšit cenu uvedenou v čl. V. odst. 1.

## Článek XII. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva bude ukončena uplynutím sjednané smluvní doby a splněním všech závazků obou smluvních stran nebo písemnou dohodou obou smluvních stran.
2. Smlouvu může také ukončit jednostranně kterákoliv ze smluvních stran výpovědí z dole uvedených důvodů s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Lhůta začne běžet první den následujícího měsíce po doručení výpovědi.
3. Kterákoliv smluvní strana může vypovědět smlouvu, jestliže druhá smluvní strana opakovaně poruší závažným způsobem nebo neodstranitelným způsobem své závazky vyplývající z této smlouvy a jestliže v případě odstranitelného porušení nesjedná nápravu do 10 dnů od doručení písemného upozornění druhé smluvní strany, které bude obsahovat popis porušení závazku a požadavek na nápravu.
6. Práva a povinnosti smluvních stran vzniklé do okamžiku účinnosti ukončení smlouvy nejsou dotčena.
7. Doručením výpovědi začne běžet záruční lhůta u provedených částí předmětu smlouvy. Dodavateli zůstává zachována odpovědnost za vady u provedených částí předmětu smlouvy.

## Článek XIII. Ochrana informací

1. Objednatel má v souladu se zákonem číslo 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, povinnost poskytnout informaci o rozsahu a příjemci prostředků z rozpočtu Objednatele, to je zejména (nikoliv však pouze) informaci o ceně předmětu smlouvy a název a sídlo Dodavatele. Dodavatel prohlašuje, že je seznámen se skutečností, že poskytnutí těchto informací se dle citovaného zákona nepovažuje za porušení obchodního tajemství a s jejich zveřejněním tímto vyslovuje svůj souhlas.
2. Objednatel a Dodavatel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhého smluvního partnera a neužijí těchto informací pro jiné účely než pro plnění předmětu této smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje, že při plnění předmětu této smlouvy bude dodržovat veškerá ustanovení zákona číslo 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.

### 4. OCHRANA PRÁV K PRŮMYSLOVÉMU A DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

Dodavatel je povinen při realizaci této smlouvy náležitě respektovat práva k průmyslovému a duševnímu vlastnictví, která by mohla být v souvislosti s tím dotčena a nese plnou odpovědnost za vypořádání veškerých práv a nároků všech třetích osob, které by mohly být v této souvislosti vůči Objednateli vzneseny. Dodavatel je povinen zajistit příslušnou právní ochranu uvedených práv i v závazkových právních vztazích ke svým subdodavatelům.

## Článek XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou **1 rok a to počínaje dnem 1.1.2007 a konče dnem 31.12.2007** včetně.
2. Pokud tato smlouva obsahuje povinnosti pro Dodavatele má se za to, že tyto povinnosti se vztahují i na subdodavatele Dodavatele a ten je povinen jejich plnění u svých subdodavatelů zajistit.
3. Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí ustanovením § 269 odst. 2 obchodního zákoníku. Pokud se strany odchýlily od některých ustanovení obchodního zákoníku, využily tím vědomě oprávnění dané ustanovením § 263 obchodního zákoníku.
4. Pokud pozbude z jakéhokoliv důvodu některé ustanovení této smlouvy platnosti, nečiní tato skutečnost neplatnou celou smlouvu. V takovém případě jsou smluvní strany povinny neplatné ustanovení nahradit novým platným, jenž bude odpovídat smyslu a účelu smlouvy, a to do 15 dnů od takového zjištění.
5. Strany prohlašují, že předmět veškerých svých závazků určených touto smlouvou považují za dostatečně určený.
6. Pokud není v této smlouvě výslovně uvedeno jinak, předkládá Dodavatel Objednateli veškeré písemné dokumenty vždy ve dvou vyhotoveních, která budou sloužit pro vnitřní potřeby Objednatele.
7. Změnu oprávněných osob nebo změnu rozsahu oprávnění těchto osob je nutno oznámit druhé smluvní straně doporučeným dopisem. Účinnost má takováto změna dnem doručení.
8. Dodavatel není oprávněn převést bez předchozího písemného souhlasu Objednatele svá práva a závazky, vyplývající z této smlouvy na třetí osobu.
9. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, označenými jako dodatek s pořadovým číslem ke smlouvě a potvrzenými oběma smluvními stranami.
10. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží Objednatel a Dodavatel.
11. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců smluvních stran.

12. Smluvní strany se dohodly, že jejich smluvní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
13. Smluvní strany shodně a výslovně prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu smlouvy a že je jim obsah smlouvy dobře znám v celém jeho rozsahu s tím, že smlouva je projevem vážné, pravé a svobodné vůle smluvních stran a nebyla uzavřena v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy, jak následuje.
14. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  1. HelpDesk BBM, popis služby
  2. Seznam aktivních vazeb iFIS na jiné systémy

V Praze, dne 2. 2. 2007

V Písku, dne 10. 1. 2007

děkan

UNIVERZITA KARLOVA v Praze  
Přírodovědecká fakulta  
Albertov 6, 128 43 Praha 2  
IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208  
UK-1

jednatel společnosti



BBM spol. s r.o.  
Kocínova 5/136  
Písek 397 01  
Česká republika  
DIČ CZ40755599  
IČO: 25220000

## BBM HelpDesk

Popis služby verze 1.0.05, leden 2006

### 1. Definice pojmů

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

<b>Dodavatel</b>	Společnost BBM s.r.o., servisní pracoviště a pracovníci podpory produktů společnosti BBM nebo jejich subdodavatelů
<b>Zákazník</b>	Objednatel uvedený v servisní smlouvě
<b>Klient</b>	Pracovník pověřený realizací servisní smlouvy na straně zákazníka
<b>Uživatel</b>	Pracovník objednatele rutinně užívající SW aplikace definované v servisní smlouvě
<b>Produkt</b>	SW aplikace nebo prvky IT definované v servisní smlouvě

### 2. Určení služby BBM Helpdesk

Při provozování informačního systému (produktu) se zákazník může z nejrůznějších důvodů setkat s potřebou servisní podpory. Klíčovým momentem spojeným s poskytováním servisní podpory je kvalita komunikace zákazníka a dodavatele. Kvalitu takové komunikace určují zejména následující parametry: jednoduchost, spolehlivost, dostupnost, rychlost, průkaznost, přehlednost

BBM HelpDesk umožňuje právě tyto výše uvedené parametry komunikace výrazně zlepšit.

Služba BBM Helpdesk je určena pro ty zákazníky společnosti BBM, kteří jsou oprávněni čerpat služby BBM Helpdesk na smluvním základě (servisní smlouva).

Službu BBM Helpdesk jsou oprávněni použít pouze pověřeni pracovníci uživatele určení v servisní smlouvě (klient).

Reakční doby pro poskytování služby BBM Helpdesk jsou určeny v servisní smlouvě.

Služba BBM Helpdesk je poskytována prostřednictvím internetového připojení.

### 3. Přehled služeb BBM Helpdesk

Prostřednictvím služby BBM Helpdesk mohou být klientem prováděny následující úkony:

#### 3.1 Koncept hlášení

Tuto službu klient může ale nemusí využít pro přípravu nového hlášení, nebo pro evidenci hlášení od koncových uživatelů, které vyřizuje klient bez pomoci dodavatele. Koncepty hlášení nevstupují do procesu zpracování služeb BBM Helpdesk a jsou pouze v kompetenci klienta. Klient může koncept hlášení kdykoliv uzavřít nebo převést do stavu běžného hlášení a předat ke zpracování dodavateli.

#### 3.2 Hlášení chyby

Tuto službu klient využije, pokud dojde k závěru, že produkt obsahuje vadu, nebo že produkt způsobil chybu v datech zákazníka.

Hlášení chyby provede klient zápisem nového záznamu k produktu s kategorií hlášení „CHYBA“. O postupu zpracování je klient informován. Veškerá komunikace stran je dokumentována, postup řešení je přehledný a průkazný.

#### 3.3 Ostatní hlášení

##### 3.3.1 Založení požadavku

Jestliže klient navrhuje vytvoření nové funkčnosti produktu nad rámec stávající funkčnosti, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „POŽADAVEK“. Dodavatel posoudí předložený požadavek a informuje zákazníka o možnosti zařazení požadavku do plánu vývoje standardu produktu nebo o možnosti realizace jako zakázkového rozšíření produktu.

##### 3.3.2 Oprava dat

Jestliže klient požaduje zásah do dat zákazníka a nejedná se o hlášení chyby, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „OPRAVA DAT“. Dodavatel navrhne zákazníkovi podmínky realizace. V odůvodněných případech dodavatel zásah odmítne.

**3.3.3 Objednání zakázkové služby**

Jestliže klient požaduje poskytnutí ostatních služeb nad rámec servisní smlouvy, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „ZAKÁZKOVÁ SLUŽBA“. Dodavatel navrhne zákazníkovi podmínky realizace zakázkové služby.

**3.4 Doplnění hlášení**

Tuto službu klient využije, je-li vyzván dodavatelem nebo na základě vlastního rozhodnutí. Doplnění hlášení provede klient přidáním další zprávy k původnímu hlášení nebo změnou některého z parametrů původního hlášení.

**3.5 Opětvné podání**

Tuto službu klient využije, je-li hlášení chyby/požadavku/opravy dat/zakázkové služby dodavatel odmítnuto a klient tuto odpověď neakceptuje.

**3.6 Uzavření hlášení**

Tuto službu klient využije v těchto případech:

- po ověření, že chyba byla odstraněna, nebo
- po ověření, že požadavek/oprava dat/zakázková služba byla realizována, nebo
- hlášení bylo dodavatelem odmítnuto a klient tuto odpověď akceptuje, nebo
- hlášení chyby/požadavku/opravy dat/zakázkové služby bere klient zpět

**4. Přístup na BBM Helpdesk**

Přístup na službu BBM Helpdesk je realizován výhradně prostřednictvím internetového připojení na internetovou adresu <http://www.bbm.cz/hd>. Přístup do systému je otevřen 24 hodin 7 dní v týdnu. Zpracování nových hlášení pak probíhá v pracovní dny v době 8-16 hodin.

Přihlašovací jméno a heslo klienta pro využívání služby BBM Helpdesk je vázáno na konkrétního pracovníka zákazníka podle servisní smlouvy a je nepřenosné. Po prvním přihlášení zákazníka na BBM Helpdesk si klient musí změnit své přihlašovací heslo.

Služba BBM Helpdesk obsahuje on-line aktuální informace o stavu řešení jednotlivých hlášení přijatých od všech klientů příslušného zákazníka v třídění podle produktů, typu hlášení a stavu řešení.

O postupu řešení jednotlivých hlášení je také klient informován automaticky generovanými zprávami do e-mailové schránky, která je uložena v systému BBM Helpdesk.

**4.1 Postup při zápisu nového hlášení**

Tento postup se použije při zakládání nového záznamu u všech typů hlášení.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
1.	Přihlásí se na BBM Helpdesk uvedením svého jména a hesla.	Po úspěšném přihlášení se zobrazí informace o přístupových právech klienta, menu funkcí a přehled počtu registrovaných hlášení podle produktů a stavu řešení hlášení („Statistika hlášení“)
2.	Vybere v menu volbu „Nové hlášení“. Ve formuláři „Nové hlášení“ postupně vyplní/vybere z nabídky následující údaje:	Zobrazí se formulář pro zápis nového hlášení s některými předvyplněnými údaji podle preferencí klienta.
2.a)	<b>Produkt</b> (z nabídky v seznamu)	Seznam obsahuje jména produktů instalovaných u zákazníka, k nimž má klient právo přístupu. Povinné pole.
2.b)	<b>Instalace</b> (z nabídky v seznamu)	Seznam s verzí aktuálně instalovaných systémů u zákazníka, typicky jediná instalace. Povinné pole.
2.c)	<b>Předmět – anotace</b> (stručný a výstižný popis pro rychlé dohledání)	Povinné pole.
2.d)	<b>Kategorie hlášení</b> (z nabídky v seznamu) podle pravidel v kapitole 3.	Seznam obsahuje přípustné typy hlášení. Povinné pole.
2.e)	<b>Část produktu</b> (z nabídky v seznamu). Pole vyplní povinně při hlášení chyby.	Seznam obsahuje seznam modulů a jejich částí vybraného produktu. Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné části produktu.
2.f)	<b>Místo výskytu:</b> Vyplní povinně číslo funkce nebo číslo reportu v případě hlášení chyby.	Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné funkci produktu.
2.g)	<b>Ekonomické jednotky</b> (označením v seznamu): V případě instalace s více ekonomickými jednotkami označí povinně ty ekonomické jednotky, jichž se hlášení týká.	Seznam obsahuje ekonomických jednotek implementovaných u zákazníka na produktu.

2.h)	<b>Navrhovaná priorita</b> (z nabídky v seznamu): Vybere prioritu pro hlášení chyby podle kategorizace v servisní smlouvě nebo podle významnosti ostatních hlášení z pohledu zákazníka.	Seznam obsahuje definici priority společně pro všechny zákazníky. Údaj je významný pro sledování doby reakce. Údaj může být následně revidován.
2.i)	<b>Vaše označení:</b> Vyplní v případě návaznosti na vlastní číselnou řadu hlášení evidovanou u zákazníka.	Žádný význam pro další zpracování.
2.j)	<b>Požadovaný termín:</b> Vyplní navrhované datum realizace služby případně ostatních hlášení.	
2.k)	<b>Pouze koncept ?</b> Označení nebo ponechá prázdné.	Hlášení označená jako „Koncept“ se nezahrnují do zpracování na straně dodavatele.
2.l)	<b>Podrobný popis:</b> Povinné pole. Vyplní podrobnou specifikaci hlášení chyby nebo rozsah objednávaných služeb či požadavku na rozšíření funkcionality. Specifikace chyby obsahuje: Poskytnout co nejvýstižnější popis problému: - popis vadného chování - popis činnosti, postupů a situací, které vedou k vzniku problému - zda problém lze nebo nelze uměle navodit, pokud ano, pak jakým postupem - zda se problém vyskytne i po přihlášení pod jiným uživatelem a na jiných na jiných pracovních stanicích - případně jakékoli další informace, které by mohly urychlit řešení	Text v původním znění bude trvale archivován a může být změněn pouze doplněním upřesňujícího textu.
2.m)	<b>Připojit soubory</b> Jsou-li součástí hlášení opisy obrazovek či podrobná specifikace zadání jiné služby, lze vložit 1-2 soubory příloh.	Přílohy jsou trvale uloženy v systému. Další 1-2 přílohy lze vložit u každé další komunikace připojené k původnímu hlášení.
3.	Uloží nové hlášení tlačítkem pro uložení.	Po vyplnění všech povinných polí a uložení záznamu systémem - přidělí identifikační číslo hlášení - přidělí stav „Zapsáno“ - zobrazí přehled všech hlášení k produktu a zákazníkovi včetně nového hlášení - předá k vyřízení pracovníkům dodavatele

#### 4.1.1 Formulář Nové hlášení

10702 - Nové hlášení

Uživatel: Ing. Šabaka Alois    Organizace: UJEP    Pozice: Správce IFIS    Přístup: Zákazník    Stav: Aktivní

:: Nové hlášení ::
Uložit    Vymazat formulář

Produkt: internetFIS

Instalace: UJEP - 6.4.28

Předmět - anotace: \_\_\_\_\_

Kategorie hlášení: Požadavek

Část produktu: vyberte hodnotu...

Místo výskytu: \_\_\_\_\_

Navrhovaná priorita: Běžná

Vaše označení: \_\_\_\_\_

Požadovaný termín: \_\_\_\_\_

Pouze koncept:

Podrobný popis: \_\_\_\_\_

**Ek. jednotky**

- všechny -

Připojit soubory

Procházet...  
Procházet...

## 4.2 Stavby řešení

Klient je průběžně informován o stavu řešení všech hlášení formou zpráv elektronické pošty s možností on-line přístupu do systému BBM Helpdesk. Hlášení se generují automaticky při změně stavu řešení:

### 4.2.1 Zapsáno

Stav zapsáno znamená, že hlášení od klienta bylo systémem BBM Helpdesk zaevidováno a čeká na převzetí od obsluhy na straně dodavatele. Zpráva se klientovi negeneruje.

### 4.2.2 V řešení

Stav v řešení znamená, že pracovník Helpdesku dodavatele přijal hlášení a zahájil jeho zpracování. Klientovi se generuje zpráva „**HelpDesk: č. \_\_ Hlášení bylo převzato k řešení**“

### 4.2.3 K doplnění

Stav k doplnění znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval jako úplné a vyžaduje od klienta jeho doplnění či upřesnění. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Po doplnění hlášení bude následovat stav zapsáno.

Klientovi se generuje zpráva „**HelpDesk: č. \_\_ Bylo vyžádáno doplnění zadání**“

### 4.2.4 Odmítnuto

Stav odmítnuto znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval a navrhuje jeho vyřazení. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Na straně zákazníka lze hlášení doplnit a znovu podat (stav zapsáno) nebo akceptovat návrh dodavatele na vyřazení (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „**HelpDesk: č. \_\_ Hlášení bylo odmítnuto**“

### 4.2.5 Vyřešeno

Stav vyřešeno znamená, že dodavatel opravu/službu realizoval a předává zákazníkovi k ověření skutečnosti. Na straně zákazníka lze řešení odmítnout a znovu podat (stav zapsáno) nebo potvrdit (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „**HelpDesk: č. \_\_ Hlášení bylo vyřešeno/předáno**“

### 4.2.6 Uzavřeno

Stav uzavřeno znamená, že zákazník zpracování procesu definitivně ukončil. Pokud operaci „uzavření“ neprovádí klient ale pracovník dodavatele, generuje se klientovi zpráva: „**HelpDesk: č. \_\_ Hlášení bylo předčasně uzavřeno**“

## 4.3 Náhradní komunikace

Pro případy výpadku, nedostupnosti či údržby systému BBM Helpdesk jsou zřízeny tyto záložní komunikační kanály pro hlášení chyb a ostatních hlášení:

### 4.3.1 E-mailová schránka

### 4.3.2 Telefonicky, faxem

Písek:

## 4.4 Eskalace problémů

Pro případy hrozících škod způsobených pozdní reakcí služby BBM Helpdesk oproti termínům stanoveným v servisní smlouvě jsou stanoveny 3 úrovně eskalace (tj. urgency vyřízení):

### 4.4.1 Eskalace 1. úrovně

Provádí se e-mailem na adresu Helpdesk. Urgence musí obsahovat:

- heslo „1. ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk.

. Zprávu obdrží všichni pracovníci dodavatele zapojení do služby

### 4.4.2 Eskalace 2. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 1. úrovně a to e-mailem na adresu vedoucího oddělení zákaznické podpory \_\_\_\_\_, Urgence musí obsahovat:

- heslo „2. ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- kopii neúspěšné eskalace 1. úrovně.

#### 4.4.3 Eskalace 3. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 2. úrovně a to všemi dostupnými komunikačními prostředky na adresu jednatele společnosti: , mobil: adresa: 397 01 Písek, Kocínova 5.

Urgence musí obsahovat:

- d) heslo „3. ESKALACE“ a
- e) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- f) datum provedení neúspěšné eskalace 2. úrovně.

#### 4.5 Ochrana informací

Každé obdržené hlášení zákazníka je uloženo v původním tvaru a není jej možno měnit. Tatáž zásada platí pro další doplňování informací. Ke každému hlášení může prostřednictvím služby BBM Helpdesk jak dodavatel, tak zákazník provádět doplňování informací, ale nelze již dříve uložené informace jakkoliv měnit. Veškeré další informace jsou ukládány po stejném identifikačním číslem jako původní hlášení s uvedením data a času uložení.

Každé hlášení se považuje za privátní, tzn., že nebude zpřístupněno jinému zákazníkovi. V případě, že hlášení jednoho zákazníka spravuje více klientů, mají všichni klienti jednoho zákazníka přístupy k záznamům ostatních klientů téhož zákazníka (s omezeními podle přístupu klientů k produktům).

Dodavatel má v odůvodněných případech právo vybrané záznamy (vybraná hlášení a vybrané komunikace) zveřejnit všem zákazníkům a zapojit tak více zákazníků zejména do diskusí o obsahu a rozvoji produktů.





Oblast	Popis	Import	Export	Aktivace (User=U, Automat=A)	Název externí aplikace	Dodavatel externí aplikace	Tabulky / View na rozhraní iFIS / Package	Vlastník objektu rozhraní iFIS	Funkce iFIS
<b>Rozpočet</b>									
rozpočty	Rozpočet a jeho čerpání								
rezervace zdrojů	Předběžné čerpání rozpočtu								
<b>Identifikační karty</b>									
evidence karet	Příjem požadavku na novou kartu ze stud. syst.								
evidence karet	Příjem požadavku na novou kartu z per. syst.								
evidence karet	Export požadavku do kartového centra								
evidence karet	Tiskárna karet								
evidence karet	Kamera - fotografie na průkaz								
evidence karet	Napojení na přístupový systém								
evidence karet	Napojení knihovního systému								
<b>Ubytovací služby</b>	<b>Ubytovací služby</b>								
organizace	Informace o obchodních partnerech						PARTNER_VW	VYMENIK	
saldo	Informace o neuhrazeném saldu						PARTNER_SALDO_VW	VYMENIK	
pohledávky	Informace o dokladech za ubytování						DOKLADY_ISKAM_VW	VYMENIK	
banka	Informace o přijatých platbách a úhradách						PLATBY_ISKAM_VW	VYMENIK	
fakturace	Podklady pro fakturaci						PACKAGE_IMP_ODFA	VYMENIK	
<b>Obchod</b>									
<b>Spisová služba</b>									
<b>Registr smluv</b>									
<b>Manažerské informace</b>									
<b>Inventarizace</b>									
<b>Discoverer</b>									

Verze :

1.2.

Zpracoval:

Datum aktualizace :

16.1.2007