

Číslo smlouvy dodavatele: **S-2010-2203**

Číslo smlouvy objednatele:

Zakázka číslo:

Zakázka číslo:

SERVISNÍ SMLOUVA**I. Smluvní strany**

1. Dodavatel	2. Objednavatel
Název BBM spol. s r. o.	Název Národní technická knihovna
Sídlo Kocínova 5, 397 01 Písek, Česká republika	Sídlo Technická 6, 160 80 Praha 6, Česká republika
Spis.zn. 386/C zaps. u OR v Č.Budějovicích dne 3.11.1991	zřízen Zřizovací listinou STK se sídlem v Praze č.j. 12170/91-3 MŠMT, ve znění Změny zřizovací listiny č.j. 33078/2000-3 MŠMT ze dne 20.12.2000
IČ 407 555 92	IČ 61387142
DIČ CZ 40755592	DIČ CZ 61387142
Zastoupen Ing. Zdeněk Mareš, jednatel	Zastoupen Ing. Martin Svoboda, ředitel

uzavřely v souladu s rámcovou smlouvou č. F-2203 ze dne 27.3.2003 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 příspěvkové organizace v rozsahu modulů: <ul style="list-style-type: none"> • Správce a Číselníky • Účetnictví – Hlavní kniha • Finance – Pokladna, Banka, Závazky, Pohledávky, Saldo, DPH • Rozpočet • Majetek • Sklady
2	Rozšíření iFIS-PS, RS	Datová rozhraní a funkční rozšíření na straně iFIS pro provoz v rámci Platebního systému (PS) a rezervačního systému (RS) NTK: <ul style="list-style-type: none"> • Prodej zásob za hotové • Prodej zásob s úhradou z účtu PS • Prodej zásob s úhradou platební bankovní kartou • Pokladní operace dobíjení a vybíjení účtů PS • Bezhotovostní dobíjení účtů PS • Zaúčtování obrátů PS • Přebírání pohledávek z RS

Verze Software: Další Verzi 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	Výsledek
A	Havárie systému	Za havárií 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 neobtěžuje provozní obtíže.

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

Den: Pracovní den.

Či/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/Ukon	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 rozvoje aplikací iFIS.	Ano	Nová verze 1x ročně, Nové vydání dle potřeby
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
1.1.6.	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.	Ano	Podle přílohy č.2
1.1.7.	Instalace nových Verzí aplikačního Software	Ano	Max. 24 hod Instalačních prací ročně
1.1.8.	Doškolení Objednatele k novým Verzím a Vydáním Software	Ano	Max. 16 hod školení ročně

1.2. Podpora a údržba technologického software Oracle

Odstavec	Služba/Úkon	Je/Není součástí paušálních služeb a rozsah plnění	
1.2.1.	Poskytování uživatelských práv k novým verzím a vydáním produktů Oracle v termínech uvolnění společností Oracle.	Ne	Viz Další služby
1.2.2.	Instalace nových Verzí a Vydání technologického Software Oracle	Ne	Viz Další služby
1.2.3.	Monitoring a správa databázového serveru Oracle	Ne	Viz Další služby
1.2.4.	Monitoring a správa aplikačního serveru Oracle iAS	Ne	Viz Další služby

1.3. Podpora a údržba aplikačního software třetích stran

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

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	
2.1.	Instalace nových Verzí aplikačního Software	Ne	Je součástí paušálních služeb
2.2.	Instalace nových Verzí a Vydání technologického Software Oracle	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.3.	Doškolení Objednatele k novým Verzím a Vydáním Software	Ne	Je součástí paušálních služeb
2.4.	Dodávky, služby implementace a školení nových modulů Software	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.5.	Služby doškolení nových uživatelů Software	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.6.	Analytické a vývojové práce při přípravě, zhotovení, testování a instalaci speciálních zakázkových úprav či rozšíření Software pro Objednatele	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.7.	Zásahy do dat Objednatele vyjma oprav dat způsobených chybami Software	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.8.	Zálohování databází a aplikací a jejich obnova po havárii technických prostředků	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.9.	Zakázková tvorba dokumentace k Software	Ano	V rozsahu přijatých objednávek

2.10.	Správa databázového serveru Oracle	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.11.	Správa aplikačního serveru Oracle IAS	Ano	V rozsahu přijatých objednávek
2.12.	Správa operačních systémů serverů Oracle	Ano	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. **Doškolování uživatelů**
Objednatel provádí doškolování 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.

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 přijata v pracovní dobu	Pro hlášení přijata 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
B	Verifikace a zahájení odstraňování chyby	Nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení	
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 48 hodin od nahlášení v pracovní dny	
C	Verifikace chyby a stanovení plánu odstranění	Do 3 dnů od nahlášení	
D	Odstranění chyby	V termínu podle plánu sjednaném při verifikaci chyby	
	Odstranění chyb	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 Dodavatele při zachování všech požadovaných 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 internetovou 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

- 1.1. Pro aplikace iFIS a technologie Oracle:** 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
Administrace iFIS		
Objednávání dalších služeb iFIS		
Kontaktní osoby pro provoz souvisejících systémů		
Správa HW serverů, OS a zálohování		
Správa sítě a koncových stanic		
Správa uživatelů, registru karet		
Správa mzdového systému		
Správa platebního systému		
Správa rezervačního systému		

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	Roční Kč	Roční Kč s DPH
Paušální podpora a údržba iFIS pro moduly	Odst. 1.1.1. až 1.1.6. Správce, Číselníky, Účetnictví, Finance, Majetek, Sklady, Rozpočet			
	Odst. 1.1.1. až 1.1.6. Funkční rozšíření iFIS a datová rozhraní iFIS na PS a RS			
	Odst. 1.1.7. - Instalace 24 hod/rok	...-/hod		
	Odst. 1.1.8. - Doškolení 16 hod/rok	...-/hod		
CELKEM paušální podpora iFIS	Odst. 1.1			
CELKEM paušální podpora IT Oracle	Odst. 1.2.	Žádné služby	0	0
CELKEM paušální podpora aplikací třetích stran	Odst. 1.3.	Žádné služby	0	0
CELKEM paušální podpora ročně	čl.I.			

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 hodnotných sazbách podle kategorie pracovníků Dodavatele podle následující tabulky. Cena se zaokrouhuje na příhodný 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
Analytik, programátor FIS
Systémový inženýr LINUX, ORACLE
Další vyžádané služby pro PaM Efanor

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

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 **třetího** měsíce čtvrtletí.
- 1.2. Cena za další zakázkové služby podle čl. V, odst. 2. bude uhrazena po odsouhlasení výkazu z evidence těchto výkonů Objednatelem. 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 Objednatelem 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 Objednatel, 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 odborné 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 jakékoli 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**
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 funkcionální, která není v dokumentaci k Software popsána.
8. Za vadu předmětu plnění se nepovažuje, jestliže k chybě došlo následkem nedodržení 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 prodloužení Objednatele s termínem úhrady faktur je Dodavatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení.
2. V případě prodloužení 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 [REDAKCE], - Kč za každou i započatou hodinu prodloužení.
3. V případě prodloužení 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 [REDAKCE], - Kč za každý i započatý kalendářní den prodloužení.
4. V případě prodloužení 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 [REDAKCE] Kč za každý i započatý kalendářní den prodloužení.
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 Dodavatele 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, nepřístupní 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 **počínaje dnem 1.7.2010 a konče dnem 31.12.2011 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. Změna osob se nepovažuje za změnu smlouvy.
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 svobodně vůle smluvních stran a nebyla uzavřena v tísni 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. Popis aktivních vazeb iFIS na jiné systémy
 3. Konfigurace koncové stanice pro provoz iFIS

V Brně, dne 30.6.2010

za dodavatele
Ing. Zdeněk Mareš
jednatel společnosti

V Praze, dne 30.6.2010

za objednatele
Ing. Martin Svoboda
ředitel

NTK

50°6'14.043"N, 14°23'29.483"E
Národní technická knihovna
National Technical Library

Technická 7
160 60 Praha 6

BBM HelpDesk

Popis služby, leden 2007

1. Definice pojmů

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

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

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 Opětné 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	Cinnost 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)	Produkt (z nabídky v seznamu)	Seznam obsahuje jména produktů instalovaných u zákazníka, k nimž má klient právo přístupu. Povinné pole.
2.b)	Instalace (z nabídky v seznamu)	Seznam s verzí aktuálně instalovaných systémů u zákazníka, typicky jediná instalace. Povinné pole.
2.c)	Předmět – anotace (stručný a výstižný popis pro rychlé dohledání)	Povinné pole.
2.d)	Kategorie hlášení (z nabídky v seznamu) podle pravidel v kapitole 3.	Seznam obsahuje přípustné typy hlášení. Povinné pole.
2.e)	Část produktu (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)	Místo výskytu: Vyplní povinné číslo funkce nebo číslo reportu v případě hlášení chyby.	Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné funkci produktu.
2.g)	Ekonomické jednotky (označením v seznamu): V případě instalace s více ekonomickými jednotkami označí povinně ty ekonomické jednotky, jichž se hlášení týká.	Seznam obsahuje ekonomické jednotky implementované u zákazníka na produktu.
2.h)	Navrhovaná priorita (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)	Vaše označení: Vyplní v případě návaznosti na vlastní číselnou řadu hlášení evidovanou u zákazníka.	Žádný význam pro další zpracování.

2.j)	Požadovaný termín: Vyplní navrhované datum realizace služby případě ostatních hlášení.	
2.k)	Pouze koncept ? Označí nebo ponechá prázdné.	Hlášení označená jako „Koncept“ se nezahrnují do zpracování na straně dodavatele.
2.l)	Podrobný popis: Povinné pole. Vyplní podrobnou specifikaci hlášení chyby nebo rozsah objednaných služeb či požadavku na rozšíření funkcionality. Specifikace chyby obsahuje: Poskytnout co nejdůležitější popis problému: <ul style="list-style-type: none"> - 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)	Připojit soubory Jsou-li součástí hlášení oplaty 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 systém <ul style="list-style-type: none"> - 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: LIEP Pozice: Správce iFIS Prístup: Zákazník Strana: Aktivní

Nové hlášení ::

Produkt: interníFIS

Instalace: LIEP - 4 26

Předmět: anomálie

Kategorie hlášení: Požadavek

Část produktu: vyberte hodnotu

Místo výskytu:

Navrhovaná priority: Běžná

Váše označení:

Požadovaný termín:

Pouze koncept:

Podrobný popis:

Připravit soubory

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: 382 209 111, fax 128, Praha: 255 700 852, fax dtto., Ostrava: 597 464 365, fax 366

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 ██████████. Zprávu obdrží všichni pracovníci dodavatele zapojení do služby Helpdesk. Urgence musí obsahovat:

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

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: Ing. Zdeněk Mareš ██████████, mobil: ██████████, adresa: ██████████. 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. Tatož 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.

Konfigurace a nastavení koncové stanice iFIS

verze iFIS 10.7 (2010), verze dokumentu prosinec 2009

1. Minimální HW konfigurace

Pro provoz aplikací iFIS je požadována tato minimální konfigurace HW koncové stanice:

Podporovaný OS	Procesor	RAM	Monitor (režim iFIS)
MS Windows 2000	s taktovací frekvencí 1GHz a vyšší	256 MB	
MS Windows XP	s taktovací frekvencí 1GHz a vyšší	512 MB	1024 x 768 (L)
MS Vista	s taktovací frekvencí 1,8 GHz a vyšší	2 GB	1200 x 1024 (XL)
MS Windows 7	s taktovací frekvencí 1GHz a vyšší	1 GB	1920 x 1200 (XXL)

rodina **LINUX** (po konzultaci s BBM)

Pro provoz iFIS současně s dalšími jinými aplikacemi je doporučeno rozšířit RAM podle požadavků těchto dalších aplikací.

2. SW konfigurace

Provoz aplikací iFIS je podporován v následujícím softwarovém prostředí na koncové stanici:

Oblast	Podmínky provozu
Operační systém	Seznam podporovaných OS viz tab. 1. Omezení:
Technologie	<ul style="list-style-type: none"> • Nelze použít českou diakritiku ve jménu počítače. Instalovaná JAVA 1.6 (mín. JRE) Nastavení:
Uživatel	<ul style="list-style-type: none"> • Odznačit možnost „Enable the next generation Java plug-in“ Běžný uživatel nemusí mít práva administrátora. Omezení:
Browser	<ul style="list-style-type: none"> • Nelze používat českou diakritiku ve jménech uživatelů. MS Internet Explorer ver. 6 a vyšší nebo FireFOX ver.3.0 a vyšší Nastavení: <ul style="list-style-type: none"> • Prohlížeč instalován vždy s doplňkem Java 1.6 update 13 a vyšší (Ke stažení na vstupní stránce iFIS -Instalace). • Při prvním spuštění je nutné odsouhlasit certifikát BBM (grant always trust). • Zakázat blokování automaticky otevřených oken • Povolit automatické dotazování při stahování souborů Pozor na použití doplňků Exploreru od jiných firem. Mohou zablokovat tisk z aplikace iFIS, popř. celou aplikaci. Je nutná kompatibilita s Java 1.6 a nesmí blokovat automaticky otevřená okna.
HTTPS	Pro certifikaci serverů je doporučeno použít jen obecně známou certifikační autoritu. V opačné případě je nutné importovat soukromou cert. autoritu na každé jednotlivé koncové PC.
Reporty	Sestavy z aplikace iFIS jsou generované do souborů (ve formátu): .pdf(pdf 1.2) .doc(rt) .xls(SYLK) .html Pro čtení a tisk výše uvedených formátů je nutné mít nainstalovaný prohlížeč nebo editor , který je schopen uvedené formáty interpretovat: například Adobe Reader pro .pdf, MS Office pro .doc a .xls. a MS IE nebo FireFox pro .html
Čárové kódy	Pro tisk sestav obsahujících čárový kód ve formátu pro WORD, je nutné na koncové PC instalovat fonty 3of9 a CODE128 . Font je ke stažení na vstupní stránce iFIS - instalace.
Desetinná tečka	Aplikace iFIS vyžaduje použít desetinnou tečku při psaní číselných údajů. Standardní ovladač české klávesnice však vkládá čárku po stisku desetinné tečky na numerické klávesnice. a) Pro Windows 2000 a Windows XP je k dispozici zázipovaný balíček iFISkeyb.zip pro MS installer. Po jeho rozbalení spusťte iFISKeyb.msi. Do systému se doinstaluje česká klávesnice označená iFIS (s desetinnou tečkou na numerické klávesnici). Uživatelé ji zpřístupníte přes ovládací panely. b) Pro Windows Vista a WIN7 je určen Instalační balíček iFISkbd.exe