

Číslo smlouvy Objednatele:

002/01/2011

Číslo smlouvy Poskytovatele:

S110042

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

Smluvní strany

Městská část Praha 14

Sídlo: Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9
Zastoupena/Jednající:
IČ: 00231312
DIČ: CZ-00231312
(dále jen „Objednatel“)

AiP Safe s.r.o.

Sídlo: Talichova 807, 266 01, Beroun 2
Jednající: Ing. Jan Mottl, jednatel
IČ: 26128012
DIČ: CZ26128012
Bankovní spojení: ČSOB a.s.
Číslo účtu: 161790816/0300
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72599
(dále jen „Poskytovatel“)

(dále označovány společně jako „strany této Smlouvy“ nebo „smluvní strany“)

uzavřely v souladu s ustanovením § 262 odst. 1 a za použití ustanovení § 269 odst.2. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) na základě vzájemného a úplného souhlasu o všech níže uvedených ustanoveních tuto Smlouvu o poskytování technické podpory (dále jen „Smlouva“).

1 Definice

Pro účely této Smlouvy se zavádějí následující termíny, které jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem:

„Podrobná specifikace poskytovaných služeb“ (dále také „jen PSPS“) znamená přílohu nebo pozdější dodatky této Smlouvy, které specifikují, jaký druh služeb technické podpory byl Smluvními stranami kontrahován pro konkrétní časové období.

„Hardware“ znamená technické zařízení potřebné pro provoz Software.

„Software“ znamená počítačový program (včetně každé jeho části), který je součástí Objednatelem zakoupené konfigurace systému SAFE (viz Příloha č. 4 této smlouvy), jeho dokumentaci a instalační médium.

„Aktualizace Software“ znamená takovou verzi Software, která je distribuována Poskytovatelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstraněné ZKZ a technická vylepšení.

„Dokumentace Software“ znamená dokument(y), obsahující popis Software a podmínky pro

provoz Software.

„Uživatelská dokumentace“ znamená dokument(y), obsahující uživatelský návod k užívání Software.

„Místo plnění“ je místo s adresou určené dohodou Smluvních stran pro výkon služby v rámci této Smlouvy. Není-li uvedeno jinak, jsou Místem plnění provozovny Objednatele a Poskytovatele.

„Závada“ označuje takový stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že omezují Objednatele v provozování Software.

„Kritická závada“ označuje stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že zabraňují celkovému provozování Software.

„ZKZ“ zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu.

„Informační systém hlášení“ (dále jen ISH) je informační systém Poskytovatele určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem Software. ISH je přístupný pro jednoho pracovníka Objednatele na internetové adrese <https://support.aipsafe.cz>, který centrálně pro Objednatele zajišťuje veškerá Hlášení. Jméno, vstupní heslo a příručku pro práci s ISH obdrží Objednatel do 5 pracovních dní po podpisu této Smlouvy.

„Hlášení“ znamená zápis Objednatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro nahlášení ZKZ na kontaktní adresy technické podpory Poskytovatele uvedené v Příloze č. 1 zprávu elektronické pošty. Zasláná zpráva elektronické pošty jako náhradní zpráva ISH musí obsahovat minimálně tyto údaje:

a) v hlavičce zprávy:

- *identifikaci zprávy* (text „Náhradní zpráva ISH“ a pořadové číslo náhradní zprávy ISH v běžném roce);

b) v těle zprávy

- *identifikaci Objednatele* - název společnosti a Nahlašovatel;
- *typ hlášení* - Závada, Kritická závada, Rozvojová úloha, Změna;
- *text hlášení* - přesné znění Hlášení;
- *typ instalace* - k jakému typu instalace Software se Hlášení vztahuje: provozní, testovací;
- *očekávané datum vyřešení* - Objednatel uvede jím předpokládané datum řešení Hlášení.

„Změna“ znamená jakoukoliv úpravu existujících vlastností Software. Existující vlastnosti Software jsou popsány v Dokumentaci Software a Uživatelské dokumentaci.

„Rozvojová úloha“ znamená požadavek na realizaci nových funkčních vlastností Software.

„Nahlašovatel“ znamená osobu pověřenou Objednatelem k nahlašování ZKZ a osobu pověřenou k užívání služby Telefonická podpora.

„Dispečer TP“ znamená osobu pověřenou Poskytovatelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídicí a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory dle smluvních podmínek.

„Řešitel“ znamená osobu přidělenou Dispečerem TP k řešení ZKZ nebo poskytování konzultací.

„Doba nahlášení“ znamená datum a čas, kdy bylo Hlášení přijato na kontaktních adresách technické podpory Poskytovatele.

„Doba odezvy“ znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení do okamžiku, kdy Poskytovatel oznámí Nahlašovateli přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Poskytovatel kontaktuje Nahlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení.

„Doba nástupu na odstranění závady“ znamená časový interval, který uplyne od Doby

nahlášení do okamžiku, kdy se Řešitel:

- a) fyzicky dostaví k výkonu služby na Místo plnění, pokud je to pro odstranění ZKZ potřebné,
- b) začne řešit ZKZ pomocí vzdáleného přístupu do počítačové sítě Objednatele.

„**Doba ukončení servisního zásahu**“ znamená časový interval, který uplyne od Doby nahlášení ZKZ do okamžiku, kdy Poskytovatel:

- a) odstraní ZKZ Trvalým řešením,
- b) odstraní ZKZ náhradním řešením a přitom bez prodlení pokračuje v odstraňování ZKZ trvalým řešením.

„**Trvalé řešení**“ znamená Nahlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ.

„**Náhradní řešení**“ znamená Nahlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení nebo opatření, jehož výsledkem je:

- a) dočasné odstranění ZKZ pro umožnění užívání Software náhradním způsobem nebo
- b) definování způsobu předcházení ZKZ
- c) dočasné realizování Změny nebo
- d) přijetí dočasného opatření, jehož výsledkem je požadovaná Změna.

„**Běžná pracovní doba**“ znamená standardní pracovní dobu Objednatele. Není-li v PSPS určeno jinak, je Běžná pracovní doba v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 hodin.

„**Doba pohotovosti**“ znamená pracovní dobu Poskytovatele, během které je pro potřeby Objednatele povinen zabezpečit služby poskytované podle této Smlouvy.

„**Třetí strana**“ znamená subjekt (obchodní společnost nebo fyzickou osobu), která spolupracuje s některou ze Smluvních stran v souvislosti s předmětem této Smlouvy, nebo jejíž zařízení nebo programové vybavení některé ze Smluvních stran využívá.

2 Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele služby technické podpory související se zabezpečením provozu Software u Objednatele, Změn a Rozvojových úloh Software.
- 2.2 Poskytované služby se dělí na **Základní služby technické podpory**, které jsou popsány v kapitole 3 této smlouvy a jsou hrazeny formou paušálního poplatku, a **Rozšiřující služby technické podpory**, které jsou popsány v kapitole 4 této smlouvy a jsou zajišťovány z pracovních hodin, které si Objednatel předplatí u Poskytovatele.
- 2.3 V kapitole 5 této smlouvy jsou popsány služby, které může Poskytovatel poskytnout Objednateli nad rámec základních a rozšiřujících služeb technické podpory, a které nejsou hrazeny z paušálních poplatků.
- 2.4 Rozsah a parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v Příloze č.2 (PSPS) této smlouvy.
- 2.5 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a jejími PSPS.

3 Základní služby technické podpory

Základní služby technické podpory jsou:

3.1 Odstraňování Závad a Kritických závad

- 3.1.1 Poskytovatel zajistí odstranění nahlášených ZKZ formou Hlášení tak, aby uvedl Software do souladu s vlastnostmi popsány v Dokumentaci Software a Uživatelské dokumentaci.
- 3.1.2 Přijaté Hlášení bude Poskytovatelem zaevidováno, ověřeno a zpětně potvrzeno Objednateli podle podmínek Doby odezvy, které jsou uvedeny v PSPS.
- 3.1.3 Poskytovatel v rámci Doby pohotovosti přiřadí prostřednictvím Dispečera TP Řešitele na výkon odstranění nahlášené ZKZ podle podmínek Doby zahájení řešení, která je uvedena v PSPS.
- 3.1.4 Poskytovatel prostřednictvím Dispečera TP zabezpečí, aby Řešitel zahájil výkon služby na odstranění nahlášené ZKZ neprodleně bez zbytečných odkladů podle podmínek Doby nástupu na odstranění závady, která je uvedena v PSPS.
- 3.1.5 Řešitel nahlášené ZKZ přijímá takový způsob odstranění závady, aby splnil podmínky specifikované v PSPS.

3.2 Telefonická podpora (dále jen TELP)

- 3.2.1 Poskytovatel zajistí po Dobu pohotovosti službu TELP, jejíž náplní bude:
 - a) zabezpečení konzultací pro nahlašování ZKZ,
 - b) zabezpečení konzultací k postupům uvedeným v Uživatelské dokumentaci.
- 3.2.2 Na službu TELP je oprávněn obracet se výhradně Nahlašovatel.

3.3 Inovace Software

- 3.3.1 Poskytovatel po dobu platnosti Smlouvy zajistí:
 - a) informovanost Objednatele o uvolněných Aktualizacích Software a o ukončení technické podpory na předchozí verze Software,
 - b) zabezpečení dodávek Aktualizací Software stejné licenční úrovně (viz Příloha č.4), které uvolní jako součást zlepšování vlastností Software a ukončení technické podpory na předchozí verze Software.
- 3.3.2 Objednatel se po dobu platnosti Smlouvy zavazuje bez zbytečného prodlení přijmout všechny takové Aktualizace Software, které Poskytovatel označí jako odstraňující riziko, že se Software dostane do stavu, kdy bude vykazovat ZKZ.
- 3.3.3 Poskytovatel může ukončit technickou podporu spolupráce Software s takovými produkty třetích stran, jejichž vlastní technická podpora byla ukončena.

4 Rozšiřující služby technické podpory

4.1 Posuzování a garance Změn (dále PGZ)

- 4.1.1 PGZ spočívá v:
 - a) závazku Poskytovatele kvalifikovaně posoudit a připomínkovat všechny nahlášené Změny formou Hlášení,
 - b) závazku Poskytovatele schválit či odůvodněně zamítnout požadavek na realizaci nahlášené Změny,
 - c) garantování dosažení záměru či zadání při schválení a realizování nahlášené Změny,

- d) zabezpečení řešitelských kapacit potřebných na realizaci a implementaci Změny v dohodnutém termínu a kvalitě,
- e) vzdálenou nebo po dohodě na místě provedenou koordinaci, asistenci a předem dohodnutou součinnost při realizaci Změny.

4.2 Komplexní dohled na provoz Software (KDS)

4.2.1 KDS obsahuje komplexní dohled nad provozováním Software spočívající v:

- a) pravidelném dohledu, asistenci a kontrole provozu Software nebo jeho částí,
- b) pravidelné kontrole výkonnosti Software.

5 Služby technické podpory placené nad rámec paušální ceny

- 5.1 Technická podpora, která není zpoplatněna v rámci paušální ceny zahrnuje služby spojené s:
- a) odstraňováním ZKZ, které byly způsobeny nesprávným užíváním Software,
 - b) odstraňováním ZKZ, které byly způsobeny realizací neodsouhlasených Změn,
 - c) realizací volitelných služeb technické podpory podle článku 4 Smlouvy, pokud rozsah těchto služeb prokazatelně překročil rozsah paušálně placených služeb definovaných v PSPS,
 - d) výkonem součinnosti při odstraňování ZKZ produktů třetích stran dle odstavce 6.5 článku 6 Smlouvy.

6 Povinnosti a práva Poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel je po dobu poskytování technické podpory povinen zajistit řešení odstranění ZKZ. Pokud bude v rámci Doby ukončení servisního výkonu zrealizováno Náhradní řešení, je povinností Poskytovatele následně bez zbytečné prodlevy zajistit Trvalé řešení.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje použít k odstranění Kritické závady všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy Software není v provozu, bylo zkráceno na minimum.
- 6.3 Poskytovatel neodpovídá za ZKZ, které mohou vzniknout neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek uvedených v Příloze č.3 této Smlouvy, Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci Software ze strany Objednatele nebo třetí strany, s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou za svých povinností dle této Smlouvy.
- 6.4 Poskytovatel není odpovědný za ZKZ Software, pokud je Software používán jinak než v souladu s licenčními právy.
- 6.5 Poskytovatel není odpovědný za ZKZ produktů třetích stran, které jsou součástí Software. Výkonem technické podpory je však zavázán k výkonu součinnosti vedoucí k úplnému zprovoznění Software. Práce vykonaná v rámci takovéto podpory je hrazena jako vícepráce dle platných jednotkových cen Poskytovatele.
- 6.6 Poskytovatel je povinen vést evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládat je na vyžádání Objednateli.
- 6.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb Objednateli, jestliže Objednatel v rozporu s některým ustanovením Smlouvy neplní závazky plynoucí z této Smlouvy déle než 20 dní od písemného upozornění Poskytovatele na takový stav, a to do doby odstranění rozporu nebo splnění požadovaných závazků. Takto vzniklé zdržení se považuje za zdržení vzniklé vinou Objednatele.

- 6.8 Poskytovatel není odpovědný za ZKZ, jestliže jejich příčina spočívá v provedení Změn Objednatelem nebo třetí stranou, s výjimkou třetí strany, na kterou Poskytovatel přenesl některou za svých povinností dle této Smlouvy, bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Způsobí-li realizace takovéto Změny ZKZ, je veškerý potřebný výkon služeb Poskytovatele spojených s odstraněním takových ZKZ předmětem placených služeb nad rámec paušálních poplatků.
- 6.9 Poskytovatel není odpovědný za obsah dat Objednatele včetně dat zálohovaných. Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo poškození těchto dat, pokud ke ztrátě nebo poškození nedojde prokazatelně vinou Poskytovatele.
- 6.10 Poskytovatel je oprávněn s respektováním nezbytných bezpečnostních opatření Objednatele vyslat svého zástupce na Místo plnění za účelem kontroly plnění provozních podmínek stanovených Dokumentací Software.
- 6.11 Poskytovatel je oprávněn požadovat na Objednateli úhradu veškerých nákladů vzniklých neposkytnutím požadované součinnosti Objednatele (viz odstavec 7.6 článku 7 Smlouvy a článek 8 Smlouvy).
- 6.12 Poskytovatel upozorní Objednatele, pokud by při jeho zásahu hrozila ztráta dat nebo konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a dohodne se s Objednatelem na způsobu a rozsahu zálohy.

7 Povinnosti a práva Objednatele

- 7.1 Objednatel zabezpečí pro Software odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci Software.
- 7.2 Požadavek Objednatele na jakýkoliv výkon technické podpory musí být vždy proveden formou Hlášení, a to Nahlašovatelem. Jiný pracovník Objednatele není oprávněn užívat jakýchkoliv služeb technické podpory.
- 7.3 Nahlašovatel kontaktuje telefonicky nebo v případě nedostupnosti formou SMS, Dispečera TP v případě, že neobdrží od Poskytovatele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na výkon technické podpory, aby tak ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na výkon služby technické podpory. Pokud takovýto výpadek způsobí nedoručení požadavků na výkon služby technické podpory, je Poskytovatel zproštěn odpovědnosti za dodržení plnění časových lhůt uvedených v PSPS.
- 7.4 V případě, že si Objednatel zamýšlí provést jakékoliv Změny Software vlastními silami (eventuálně třetí stranou), má povinnost k zamýšlené Změně získat souhlas Poskytovatele. Takovou Změnu zaznamená Nahlašovatel formou Hlášení.
- 7.5 Za zabezpečení a zálohování svých dat je odpovědný Objednatel.
- 7.6 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost podle článku 8 Smlouvy.
- 7.7 Smluvní strany uvádějí, že pro vyloučení pochybností se v případě uvedeném v odstavci 7.3 tohoto článku, lhůty pro odstraňování ZKZ uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy počítají od okamžiku, kdy byla prokazatelně Nahlašovatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.

8 Požadovaná součinnost Objednatele

- 8.1 Objednatel zabezpečí zpřístupnění Software tak, aby bylo možné kdykoliv podle potřeby Poskytovatele vykonávat služby technické podpory podle smluvních podmínek. Pokud tato součinnost nebude poskytnuta nebo bude-li poskytnuta s časovou prodlevou, zaniká Poskytovateli povinnost vykonat službu technické podpory dle smluvních podmínek definovaných v PSPS.

- 8.2 Objednatel zajistí Poskytovateli po dobu výkonu služby u Objednatele následující:
- a) stůl a židli pro vykonavatele technické podpory,
 - b) přístup k Hardware a Software,
 - c) přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedených v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně,
 - d) přístup k síti Internet protokolem http, https a ftp,
 - e) přístup nebo spojení se správci: počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele,
 - f) možnost předem dohodnuté bezplatné konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele pro ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá. Nemá-li Objednatel takové specialisty, je povinen bezplatně zajistit Poskytovateli specialisty třetích stran.
- 8.3 Objednatel zabezpečí vytvoření chráněného vzdáleného přístupu k Software z pracoviště Poskytovatele do počítačové sítě Objednatele, včetně zřízení přístupových práv potřebných pro administraci Software. Chráněný vzdálený přístup bude Poskyvateli k dispozici kdykoliv v Běžné pracovní době a bude vykazovat po celou dobu využívání Poskytovatelem následující parametry: minimální šířka pásma bude garantovaných 256kb/s a doba odezvy (tzv. ping) bude menší než 400ms.
- 8.4 Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě s Poskytovatelem zajistí odstávku¹ Software v Běžné pracovní době tak, aby mohl Poskytovatel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 8 hodin v Běžné pracovní době v jednom kalendářním měsíci.

9 Záruka

- 9.1 Záruční doba na služby vykonané v rámci technické podpory je 6 měsíců.

10 Platební podmínky

- 10.1 Všechny ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/90 Sb., o cenách, v platném znění.
- 10.2 Kalkulace cen bez daně z přidané hodnoty (DPH) je uvedena v jednotlivých PSPS. K těmto cenám bude při platbě vždy připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) ve výši podle aktuálně platných daňových předpisů.
- 10.3 Veškeré platby za technickou podporu budou hrazeny ze strany Objednatele na základě daňového dokladu (dále též „faktury“) vystaveného Poskytovatelem každé 3 měsíce, a to na 3 měsíce dopředu. První měsíc je pro účely této Smlouvy měsíc, v němž nabyla účinnosti tato Smlouva.
- 10.4 Splatnost faktury je 20 dní ode dne doručení Objednateli.
- 10.5 V případě, že Objednatel nezaplatí fakturu včas, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení ve výši 0,05% z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- 10.6 V případě prodlení Poskytovatele, z důvodů nespočívajících na straně Objednatele ani ve vyšší moci specifikované v odstavci 10.7 článku 10 Smlouvy, se splněním kterékoliv povinnosti dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení. Úhradou smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu škody.

1 Odstávkou rozumíme nedostupnost Software pro Objednatele.

- 10.7 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany (vyšší moc) a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

11 Odpovědnost smluvních stran za škodu

- 11.1 Pro odpovědnost za škodu a způsob jejího uplatnění platí ustanovení § 373 a násl. obchodního zákoníku.
- 11.2 Vznikne-li Objednateli v souvislosti s porušením povinností Poskytovatele povinnost platit pokuty či se podrobit jiným sankcím, je Poskytovatel povinen uložené pokuty nebo škodu vzniklou v důsledku jiných sankcí uhradit objednateli maximálně do výše 500 000,- Kč.
- 11.3 Bude-li pracovníky Poskytovatele způsobena škoda na majetku či zdraví osob Objednatele nebo třetí strany, je Poskytovatel povinen o tom neprodleně informovat Objednatele s tím, že Poskytovatel odpovídá za prokázanou škodu maximálně do výše 500 000,- Kč.

12 Platnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu a uzavírá se na dobu neurčitou.
- 12.2 Platnost a účinnost této Smlouvy končí:
- dohodou Smluvních stran, která musí mít písemnou formu, a jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
 - písemnou výpověď bez uvedení důvodů s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - Odstoupením v těchto případech:
 - Odstoupením Objednatele pokud Poskytovatel neplní opakovaně² lhůty pro řešení Hlášení, přestože Objednatel poskytuje požadovanou součinnost dle článku 8 Smlouvy,
 - Odstoupením Poskytovatele pokud Objednatel je v prodlení s placením dle článku 10 Smlouvy déle než 15 dnů.
- 12.3 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V tomto případě nebudou smluvní strany aplikovat ustanovení § 351 odst. 2 Obchodního zákoníku v platném znění a jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy odstoupením.

13 Řešení sporných otázek

- 13.1 Jestliže bude mít Objednatel jakékoliv výhrady, ať již ve vztahu k poskytovaným službám nebo k pracovníkům Poskytovatele, sdělí je důvěrným způsobem Poskytovateli.

-
- 2 Opakovaně znamená pro účely této Smlouvy následující: Poskytovatel překročil sjednané termíny pro řešení Hlášení v průběhu 12 měsíců alespoň třikrát o více než 30% a Objednatel jej na tuto skutečnost písemně upozornil.

- 13.2 Jestliže spor nebude moci být vyřešen způsobem uspokojivým pro obě smluvní strany, jmenují obě smluvní strany po jednom vedoucím pracovníkovi, kteří budou oprávněni vyvolat jednání a s vynaložením veškeré dobré vůle vyřešit spornou záležitost. Jednání se musí uskutečnit v přiměřeně krátké době po písemném vyzvání jedné ze smluvních stran.
- 13.3 Probíhající řešení sporných otázek není pro Poskytovatele důvodem k pozastavení plnění předmětu smlouvy. Pozastavení plnění je možné jenom v případě, že Objednatel nedodrží své povinnosti vyplývající pro něho z této Smlouvy v takové míře, že Poskytovatel není schopen pokračovat v plnění, přestože o konkrétní potřebě jeho součinnosti Objednatele včas uvědomil.
- 13.4 Nedojde-li k dohodě do 60 dnů od zahájení řešení sporů, smluvní strany budou případné spory mezi sebou řešit v souladu s obchodním zákoníkem.

14 Obecná ustanovení

- 14.1 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může při poskytnutí servisních služeb pověřit provedením díla třetí stranu. Toto pověření musí být předem Poskytovatelem oznámeno a Objednatelem odsouhlaseno.
- 14.2 Objednatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se Poskytovatele a jeho činnosti, o kterých se dozví při plnění závazků z této Smlouvy. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč. Tím není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Toto ustanovení se nevztahuje na poskytování informací pracovníkům Poskytovatele a na poskytování informací ze zákonných důvodů.
- 14.3 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, týkajících se Objednatele a jeho činnosti, o kterých se dozví při plnění závazků z této Smlouvy. Závazek mlčenlivosti je Poskytovatel povinen přenést na třetí stranu, kterou pověřil provedením díla. Poskytovatel se zavazuje seznámit třetí stranu s podmínkami outsourcingové činnosti pro Objednatele. Poruší-li Poskytovatel nebo třetí strana, kterou pověřil provedením díla, povinnost mlčenlivosti, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody. Toto ustanovení se nevztahuje na poskytování informací pracovníkům Objednatele a na poskytování informací ze zákonných důvodů.
- 14.4 Závazek mlčenlivosti zaniká pro obě Smluvní strany 3 roky po ukončení účinnosti této Smlouvy s výjimkou osobních údajů, kde je mlčenlivost trvalá.
- 14.5 Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze v písemné formě a po vzájemné dohodě obou Smluvních stran.
- 14.6 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 - Kontaktní adresy
Příloha č. 2 - PSPS - Podrobná specifikace poskytovaných služeb
Příloha č. 3 - Popis instalace testovacího a produkčního prostředí Software
Příloha č. 4 - Specifikace dodávaného programového vybavení Software

15 Závěrečná ustanovení

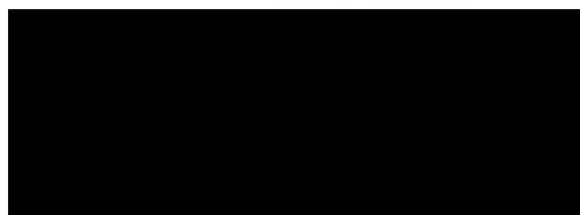
- 15.1 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních s platností originálu. Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a Objednatel obdrží tři vyhotovení..
- 15.2 Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou jsou podřízeny právní úpravě obsažené v Obchodním zákoníku.
- 15.3 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech ustanoveních této dílčí Smlouvy připojují své podpisy.

V Praze dne 25.3.2011



Za AIP Sale s.r.o.
Ing. Jan Mottl
jednatel společnosti

V Praze dne 22.3.2011



Ing. Jaromír Klíčka
vedoucí odboru informatiky

Příloha číslo 1

ke Smlouvě o technické podpoře

Kontaktní adresy

Internetová adresa ISH pro veškerá Hlášení: <https://support.aipsafe.cz/>

Uživatelské jméno: umcp14.support

Email pro alternativní zasílání elektronických formulářů Hlášení: umcp14@aipsafe.cz

Fax pro alternativní zasílání papírových formulářů Hlášení: 257 322 033

Smluvní strany se dohodly využívat k zasílání Hlášení elektronickou poštou nebo fax pouze v případě prokazatelné nedostupnosti ISH. V jiných případech Poskytovatel nebude řešení takto zaslanych hlášení zajišťovat.

Nahlašovatel

Adresa pro **listovní zásilky**: Kořenského 7, 150 00 Praha 5, Česká republika

V Praze dne

25. 3. 2011



Ing. Jan Mottl
jednatel společnosti

V Praze dne

28. 3. 2011



za MC Praha 14
Ing. Jaromír Klička
vedoucí odboru informatiky

Příloha číslo 2

ke Smlouvě o technické podpoře

Podrobná specifikace poskytovaných služeb (též PSPS)

Parametry základních služeb technické podpory

Technická podpora bude poskytována podle článku 3 Smlouvy o poskytování **Základních služeb technické podpory** za těchto upřesněných podmínek:

Odstraňování Závad a Kritických závad (ZKZ)

Parametr	Hodnota
Běžná pracovní doba	Pracovní dny 9.00 hod až 17.00 hod.
Doba pohotovosti	5x8 , to je nepřetržitě 8 hodin denně v pracovní dny v Běžné pracovní době.
Doba odezvy	Do 8 hodin v rámci Běžné pracovní doby.
Doba nástupu na odstranění závady	U Kritické závady do 12-ti hodin v rámci Doby pohotovosti. U Závady do 3 pracovních dnů v rámci Doby pohotovosti.
Doba ukončení servisního zásahu	U Kritické závady do 3 dnů od Doby nástupu na odstranění závady v rámci Doby pohotovosti. Náhradní řešení bude Poskytovatelem dodáno do konce Běžné pracovní doby následujícího pracovního dne. Do smlouvené doby u nahlášené Závady.

Telefonická podpora (TELP)

Parametr	Hodnota
Zabezpečení konzultací pro nahlásování ZKZ	V rámci Doby pohotovosti.
Zabezpečení konzultací k postupům uvedených v Uživatelské dokumentaci	V rámci Doby pohotovosti zajistí Dispečer TP předání požadavku na konzultaci.

Parametr	Hodnota
Informovanost Objednatele o uvolněných Aktualizacích Software	Aktualizace, které Poskytovatel označí jako odstraňující riziko, že se Software dostane do stavu, kdy bude vykazovat ZKZ, zavede Poskytovatel do Software bezplatně. U ostatních aktualizací Poskytovatel nejprve předloží Objednateli odhad pracnosti zavedení aktualizace do Software a provede ji až po jeho souhlasu jako Změnu nad rámec paušální podpory podle odrážky c) odstavce 5.1 článku 5 Smlouvy.
Informovanost Objednatele o ukončení podpory konkrétní verze Software	Poskytovatel bude informovat o ukončení technické podpory na konkrétní verzi Software užívanou Objednatelům nejpozději 12 měsíců před termínem ukončení podpory.

Parametry rozšiřujících služeb technické podpory

Technická podpora bude poskytována podle článku 4. Smlouvy o poskytování **Rozšiřujících služeb technické podpory** za těchto upřesněných podmínek:

Posuzování a garance Změn (PGZ) bude prováděna za těchto upřesněných podmínek:

Parametr	Hodnota
Doba odezvy na nahlášenou Změnu	Do 24 hodin od nahlášení v rámci Běžné pracovní doby.
Doba pro posouzení (schválení nebo zamítnutí) požadované Změny	Do 5-ti pracovních dnů v rámci Běžné pracovní doby.

Komplexní dohled na provoz Software (KDS) bude prováděn za těchto upřesněných podmínek:

Parametr	Hodnota
Dohled a kontrola nad provozem Software	Poskytovatel zajistí dohled a kontrolu Software v pravidelných 3 měsíčních intervalech. Součástí kontroly budou: <ul style="list-style-type: none"> - Standardní kontrola logů a jejich následné odstranění (včetně případného uložení), - Standardní kontrola importních a konverzních adresářů, - Standardní kontrola vybraných parametrů přiděleného databázového prostoru, - Specifická kontrola předmětného Software, které vyplynou ze zkušeností s jeho provozováním. <p>O provedené kontrole vyhotoví souhrnnou zprávu, kterou předá Nahlašovateli do 5 pracovních dní od provedení výkonu.</p>

Cena a rozsah technické podpory

- 3.1 **Základní služby technické podpory** jsou po dobu prvních 2 let platnosti PSPS poskytovány za paušální úplatu ve výši:

Služba	Cena bez DPH za 1 kalendářní čtvrtletí (i započaté)
Odstraňování ZKZ a telefonická podpora a Inovace Software	14 645, - Kč

Paušální úplata za služby „Odstraňování ZKZ a telefonická podpora (TELP)“ a „Inovace Software“ zahrnuje dodaný Software podle přílohy 4 Smlouvy.

- 3.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo cenu uvedenou v odstavci 3.1 tohoto článku této přílohy Smlouvy měnit pro následná období takto:

a/ navýšením o poměrnou část odpovídající velikosti inflace za předchozích 12 kalendářních měsíců spočítané a zveřejněné Českým statistickým úřadem v dotčeném období;

b/ dohodnutým navýšením v závislosti na ceně dodatečně dodaných licencí Software v dotčeném období a ceně dodatečných implementačních prací provedených jako rozšiřující služby technické podpory (viz odstavec 3.5 tohoto článku této přílohy Smlouvy) nebo jako placené služby technické podpory nad rámec paušálu (viz odstavec 3.9 tohoto článku této přílohy Smlouvy) v dotčeném období.

- 3.3 Při změně výše ceny podle odstavce 3.2 tohoto článku této přílohy Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli oznámit novou výši poplatku nejméně čtyři týdny před zamýšleným uplatněním předmětné změny.
- 3.4 Každou následující změnu předmětné ceny uplatní Poskytovatel ne dříve než za 12 měsíců od předchozí změny.

- 3.5 **Měsíční rozsahy služeb a paušální poplatky** za rozšiřující služby technické podpory činí:

Počet předplacených hodin/měsíc	Paušální poplatek bez DPH/měsíc
0 hodin	0,- Kč

Předplacené hodiny jsou vázány na období dané periodou plateb za technickou podporu stanovenou v článku 10 Smlouvy, na které je Objednatel zaplatí. Předplacené hodiny nevyčerpané v předmětném období lze převést do prvního kalendářního měsíce následujícího období. Pokud nebudou nevyčerpané předplacené hodiny pro předmětné období vyčerpány v tomto kalendářním měsíci, nemůže je Objednatel již nikdy čerpat.

- 3.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo poplatek uvedený v odstavci 3.5 tohoto článku této přílohy Smlouvy měnit pro následná období, tak aby mohl být navýšen o poměrnou část odpovídající velikosti inflace za předchozích 12 kalendářních měsíců období spočítané a zveřejněné Českým statistickým úřadem.
- 3.7 Při změně výše poplatku podle odstavce 3.6 tohoto článku této přílohy Smlouvy je


Poskytovatel povinen Objednateli oznámit novou výši poplatku nejméně čtyři týdny před zamýšleným uplatněním předmětné změny.

- 3.8 Každou následující změnu předmětného poplatku uplatní Poskytovatel ne dříve než za 12 měsíců od předchozí změny.
- 3.9 **Jednotková cena za placené služby technické podpory nad rámec paušálu po dobu prvních 2 let platnosti PSPS činí:**

Služba TP	Cena za 1 hodinu bez DPH
Projektový manažer (ve výkazech PM)	2 500 Kč
Konzultant analytik (ve výkazech KA)	2 200 Kč
Konzultant (ve výkazech K)	2 000 Kč
Konzultant zákaznické podpory (ve výkazech KZP)	2 000 Kč
Programátor / Analytik (ve výkazech PRGA)	3 000 Kč
Programátor Customizace (ve výkazech CUST)	2 000 Kč
Dokumentarista (ve výkazech DOC)	2 000 Kč
Školitel (ve výkazech EDU)	2 500 Kč
Tester (ve výkazech TES)	1 800 Kč
Analytik (ve výkazech ANA)	2 500 Kč
Programátor (ve výkazech PRG)	2 100 Kč

- 3.10 Poskytovatel si vyhrazuje právo jednotkové ceny za placené služby uvedené v odstavci 3.9 tohoto článku této přílohy Smlouvy měnit pro následná období, tak aby mohly být navýšeny o poměrnou část odpovídající velikosti inflace za předchozích 12 kalendářních měsíců spočítané a zveřejněné Českým statistickým úřadem.
- 3.11 Při změně výše jednotkových cen za placené služby podle odstavce 3.10 tohoto článku této přílohy Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli oznámit novou výši jednotkových cen nejméně čtyři týdny před zamýšleným uplatněním předmětné změny.
- 3.12 Každou následující změnu předmětných jednotkových cen za placené služby uplatní Poskytovatel ne dříve než za 12 měsíců od předchozí změny.

V Praze dne^{25.3.2011}.....



za AiP Safe s.r.o.
Ing. Jan Mottl
jednatel společnosti

V Praze dne^{28.3.2011}.....



za MČ Praha 14
Ing. Jaromír Klička
vedoucí odboru informatiky

Příloha číslo 3

ke Smlouvě o technické podpoře

Popis instalace testovacího a produkčního prostředí Software (8.3.2011)

Obecně

Instalační adresáře Software jsou na disku D serveru 192.168.1.246. Domovským adresářem je adresář AiPSafe (D:\AiPSafe). Tento je následně rozdělen do podadresářů dle příslušnosti k produkčnímu nebo testovacímu prostředí.

Instalaci Software včetně podpůrných programů provedli pracovníci Poskytovatele.

Systém pracuje nad databází Microsoft SQL Server, která již byla na uvedeném serveru nainstalována.

Java - jelikož Software pracuje na platformě Java, byla provedená instalace této aplikace na uvedený server. Instalace je v C:\Program Files\Java\jdk1.6.0_17 a jsou nastavené systémové proměnné.

1. Verze podpůrných aplikací

Java – 1.6.0_17
Tomcat – 6.0.26

2. Testovací prostředí

2.1 Intranetový přístup

Webový přístup k Software je <http://192.168.1.246:9090/safe-test>, přístup přes SOAP služby je <http://192.168.1.246:9090/safe-soapentrypoint-test>.

V Software je definován defaultní administrátor systému:

Uživatelské jméno: "admin"
Heslo: *****

V Software je definován uživatel pro přístup a zakládání dokumentů Agendio:

Uživatelské jméno: „agendio“
Heslo: *****

2.2 Instalační adresář a jeho členění

Domovský adresář pro přístup k testovacímu modelu je D:\AiPSafe\test_model. Pro instalaci jsou použity následující balíčky:

safe_2010-05-01-rev33_MCPraha14
safepackage-utils-2011-02-18-hudson-33
safepackage-utils-2011-02-18-hudson-33
safepackage-agendio-2011-03-08-hudson-01

Domovský adresář pro přístup k testovacímu Tomcatu je D:\AiPSafe\test_tomcat.

2.3 Úložiště metadat

Popisná data dokumentů Software jsou uložena v databázi Microsoft SQL Server na stejném serveru, jako je instalace celého systému

jméno databáze: safe_test
heslo do databáze: *****

2.4 Úložiště souborů

Soubory jsou uloženy na file systému, konkrétně:

F:\storage\storage_test

2.5 Služby

Software je nainstalován jako windowsová služba s automatickým spouštěním:

jméno služby modelu: AiPSafe Server Test
jméno služby tomcatu: Apache Tomcat TomcatTest9090

3. Produkční prostředí

3.1 Intranetový přístup

Webový přístup k Software je <http://192.168.1.246:8080/safe>, přístup přes SOAP služby je <http://192.168.1.246:8080/safe-soapentrypoint>.

V Software je definován defaultní administrátor systému:

Uživatelské jméno: "admin"
Heslo: *****

V Software je definován uživatel pro přístup a zakládání dokumentů Agendio:

Uživatelské jméno: „agendio“
Heslo: *****

3.2 Instalační adresář a jeho členění

Domovský adresář pro přístup k testovacímu modelu je D:\AiPSafe\produkce_model
safe_2010-05-01-rev33_MCPraha14
safepackage-utils-2011-02-18-hudson-33
safepackage-utils-2011-02-18-hudson-33
safepackage-agendio-2011-03-08-hudson-01

Domovský adresář pro přístup k testovacímu tomcatu je D:\AiPSafe\produkce_tomcat.

3.3 Úložiště metadat

Popisná data dokumentů Software jsou uložena v databázi Microsoft SQL Server na stejném serveru, jako je instalace celého systému

jméno databáze: safe_prod
heslo do databáze: *****

3.4 Úložiště souborů

Soubory jsou uloženy na file systému, konkrétně:

F:\storage\storage_prod

3.5 Služby

Software je nainstalován jako windows služba s automatickým spouštěním

jméno služby modelu: AiPSafe Server Produkce
jméno služby tomcatu: Apache Tomcat TomcatProdukce8080

3.6 Vzdálený přístup

Vzdálený přístup je umožněn přes vzdálenou plochu:

193.86.30.170:3389
uživatel: aip
heslo: *****

Příloha číslo 4

ke Smlouvě o technické podpoře

1. Specifikace dodávaného Software

SAFE Licence		
Vyjmenování uživatelé	150	Celkový počet uživatelů SAFE.
SAFE Úložiště		
Celkem pro počet současných uživatelů	10	Celkový počet uživatelů SAFE, kteří mohou se SAFE pracovat současně.
Archiv Server (základní služby)	Ano	<ul style="list-style-type: none">- Základní služby (jádro) systému SAFE zajišťující:- Webové uživatelské rozhraní, využití protokolů http a https- Ověření uživatele při přihlášení do systému jménem a heslem nebo autentizací vůči doméně.- Správa uživatelských práv- Zavádění dokumentů do systému, vkládání a editace jejich popisných dat a připojených souborů (za pomoci asociované aplikace).- Evidence a kategorizace dokumentů a jejich systematické rozčlenění, povinná a nepovinná popisná data dokumentu.- Automatické verzování dokumentů, možnost návratu k předchozím verzím, nastavení počtu uchovávaných verzí.- Vyhledání a třídění dokumentů (dle typu a kategorie dokumentu a dle popisných dat.)- Tisk seznamu dokumentů, jejich popisných dat a připojených souborů dokumentů
Importní služba	Ne	Modul pro import objektů z XML souborů v předem definovaném formátu do SAFE a validaci importovaných dat.
Konverzní modul	Ne	Modul pro úpravu vstupních dat do tvaru optimálního pro realizaci importu dat do SAFE.
Datové úložiště typu File systém	Ano	Modul pro ukládání datových souborů, které jsou součástí dokumentů v SAFE, do souborového systému (filesystem).
Datové úložiště typu Databáze	Ne	Modul pro ukládání datových souborů, které jsou součástí dokumentů v SAFE, do databáze.
Datové úložiště typu Kontejnery	Ne	Modul podle vybraných pravidel (počet, objem, čas) vytváří „kontejnery“ jako metastruktury pro ukládání datových souborů.
Migrace dat na pásky	Ne	Modul pro řízené ukládání souborů na magnetické pásky a jejich zpětné načítání do SAFE. Soubory jsou uloženy v kontejnerech vytvořených nástroji zálohovacího systému Legato, který není součástí dodávky modulu.

Migrace dat do archivu SAFE	Ne	Modul pro migraci dat do jiného systému SAFE.
LDAP modul	Ano	Modul pro synchronizaci uživatelů SAFE s ostatními systémy prostřednictvím protokolu LDAP (ukládání a přístup k datům na adresářovém serveru).
Kerberos - autentifikace	Ne	Modul pro autentifikaci a autorizaci uživatelů prostřednictvím síťového autentizačního protokolu Kerberos.
Konektor LUCENE	Ne	Konektor na fulltextový engine LUCENE
Fulltextové vyhledávání v připojených souborech (LUCENE)	Ne	Modul umožňující zapojení utilit LUCENE pro indexaci a vyhledávání v datových souborech vybraných typů uložených jako součást dokumentů v SAFE.
Fulltextové vyhledávání v metadatech (LUCENE)	Ne	Modul umožňující zapojení utilit LUCENE pro indexaci a vyhledávání v metadatech dokumentů uložených v SAFE.
Dávkové vyhledávání	Ne	Modul pro hromadné vyhledání dokumentů na základě souboru obsahujícího definovaný výčet metadat.
Dávkový export	Ne	Modul pro export objektů vybraných dle předdefinovaných kritérií do různých výstupních formátů (např. XML, HTML, ZIP nebo PDF).
Export do PDF	Ne	Modul pro export dokumentu uloženého v systému SAFE ve formátu PDF.
Export do PDF s digitálním podpisem	Ne	Modul pro export dokumentu uloženého v systému SAFE ve formátu PDF s digitálním podpisem.
Odesílání objektu(ů) e-mailem	Ne	Modul umožňující zařadit dokumenty uložené v SAFE do „Mého výběru“ a odeslat na e-mailovou adresu uživatele.
Multijazyčnost	Ne	Možnost využívat systém v různých jazykových mutacích
Grafické statistiky – rozhraní	Ne	Rozhraní na program Jasper Reports, který umožňuje vytváření a tisk sestav ze systému SAFE. Sestavy jsou vytvářeny dle zadaných výběrových kritérií a mohou být v SAFE uchovávány.
Složky - stromeček	Ne	Modul umožňující zobrazování dokumentů v hierarchicky vytvářených adresářových složkách.
Přímá editace souborů	Ne	Modul umožňující uživateli v prostředí SAFE rezervovat v SAFE uložený soubor, editovat ho z prostředí editoru spuštěného na pracovní stanici a soubor následně z tohoto editoru uložit přímo do úložiště SAFE.
Složky - skupiny zobrazení	Ne	Modul umožňující zobrazování dokumentů ve virtuálně vytvářených složkách.
Adresář	Ne	Modul umožňující ukládání a práci s informacemi o osobách a subjektech (organizacích).
Zastupování	Ne	Modul umožňující využívat absolutní zastupování uživatelů pro práci s dokumenty uloženými v SAFE.
View integrace	Ne	Rozhraní SAFE na databázové pohledy (view) využívané pro integraci s jinými aplikacemi.

IIOP CORBA rozhraní	Ne	Rozhraní SAFE na IIOP CORBA, tj. na jazykově nezávislý objektový model včetně specifikace pro vývojové rozhraní distribuovaných aplikací.
SOAP WebServices rozhraní	Ano	Rozhraní systému SAFE na SOAP WebServices, tj. na protokol pro výměnu zpráv založených na XML přes protokol http, využívané pro integraci s jinými aplikacemi.
SAFE Workflow		
Celkem pro počet současných uživatelů	0	Celkový počet uživatelů SAFE, kteří mohou v prostředí SAFE využívat řízení pracovních toků (workflow).
WF server	Ne	Jádro systému SAFE umožňující realizaci řízení procesů (workflow).
WorkFlow modul	Ne	Procesní modul řešící definovanou množinu úkolů (typicky agenda smluv, agenda faktur, agenda ISO dokumentace).
Podpisy	Ne	Modul implementující řešení workflow metodou „Podpisů (razítek)“ systému SAFE.
Hlídací pes	Ne	Modul pro plánování jednorázových a pravidelně opakovaných úkolů, vytvořený úkol promítne zpracovateli do jeho pracovní složky s možností upozorňování na úkol e-mailem.
Safe tree	Ne	Modul implementující řešení workflow metodou „SafeTree“ systému SAFE.
Odesílání avíza e-mailem	Ne	Modul pro generování souhrnných zpráv o úkolech uživatele do jednoho e-mailu.
Odesílání souhrnného avíza e-mailem	Ne	Modul pro upozorňování uživatele SAFE na úkol odesláním e-mailu.
Zastupování	Ne	Modul umožňující využívat zastupování uživatelů v rámci workflow implementovaných v SAFE.
SOAP - WebServices rozhraní	Ne	Rozhraní workflow implementovaných v SAFE na SOAP WebServices, tj. na protokol pro výměnu zpráv založených na XML přes protokol http, využívané pro integraci s jinými aplikacemi.
SAFE Aplikace		
Online skenování	Ne	Modul pro skenování přímo z prostředí systému SAFE.
Vytěžovací a rozpoznávací aplikace / čárový kód	Ne	Modul pro vytěžování a rozpoznávání čárového kódu v naskenovaných obrazech dokumentů.
Vytěžovací a rozpoznávací aplikace OCR	Ne	Modul pro vytěžování a rozpoznávání znaků v naskenovaných obrazech dokumentů.
Vytěžování e-mailů	Ne	Modul pro vytěžování příchozích e-mailů v jedné schránce elektronické pošty.
Zpracovávané e-mailové schránky	Ne	Modul rozšiřující vytěžování příchozích e-mailů na více než jednu schránku elektronické pošty (pokud je použit, udává se počet dodatečných e-mailových schránek).

příchozí odchozí pošta	Ne	Modul pro evidenci příchozí a odchozí pošty organizace.
Spisovna (neautorizovaná)	Ne	Modul pro správu spisovny organizace.
Podepisování souborů osobním certifikátem	Ne	Modul pro podepisování souborů osobním certifikátem přímo z prostředí systému SAFE.
SAFE DS (včetně jednoho konektoru k ISDS)	Ne	Modul komunikace s informačním systémem datových schránek (ISDS) a správa zákaznickovy datové schránky.
Další konektory k ISDS	Ne	Modul rozšiřující komunikaci s datovými schránkami na více než jednu datovou schránku (pokud je použit, udává se počet dodatečných datových schránek).

2. Přehled podporovaných řešení

Popis agendy/rozšíření
Dokumentové úložiště SAFE pro ukládání z PROXIO/Agendio, bez podpory workflow

Detailní specifikace řešení obsahují nabídky, projektová dokumentace a zejména akceptované implementační analýzy.