

Příloha č. 1 Podrobná specifikace Díla

Dodání Software602 Form Flow pro 50 uživatelů, spisové služby a implementace do připraveného prostředí TA ČR, napojení na systém ISDS, zaškolení uživatelů.

- Instalace Software602 Form Flow pro 50 uživatelů, spisové služby na připravený HW (hardware), operační systém (OS) a databázi (DB) Objednatele
- napojení spisové služby na systém ISDS (informační systém datových schránek)
- synchronizace uživatelů se službou AD (active directory)
- Předání manuálů
- Zaškolení uživatelů

Implementace - povinnosti zhotovitele a objednatele

Zhotovitel se zavazuje zajistit realizaci všech nezbytných kroků, které povedou k tomu, že Objednatel bude moci k smluvně dohodnutému termínu plnohodnotně pracovat s dodaným Dílem.

Objednatel se zavazuje zajistit následující podmínky pro úspěšný průběh implementace:

- a) Poskytnout Implementačním týmům **plnou podporu managementu** a vedení společnosti.
- b) **Definovat zodpovědné osoby** - pro každou oblast určí zodpovědnou osobu s dostatečnou znalostí problematiky a pravomocemi pro řízení implementace. Tyto osoby vytvoří jednotný implementační tým s pracovníky dodavatele.
- c) **Připravenost určených pracovníků** na jednotlivá jednání a splnění dílčích úkolů stanovených v předchozích konzultacích. Včetně včasné deklarace požadavků na opakování nepochopené problematiky.
- d) **Vymezení dostatku časové kapacity** pracovníků, kteří se účastní konzultací a školení - hlavně koordinátora implementace.
- e) **Zvýšené pracovní nasazení** dotčených pracovníků v době implementace.
- f) Předá zhotoviteli **informace o skutečnostech**, které by mohly narušit průběh implementace podle odsouhlaseného harmonogramu a specifikace.
- g) **Funkční a zkontrolovaný HW** - servery, stanice, tiskárny, počítačová síť v termínech realizace jednotlivých fází implementace.
- h) **Příprava stávajících dat** - v případě požadavku na převedení dat připraví všechna potřebná data a zajistí k nim přístup pro zhotovitele. Nedílnou součástí takto připravených dat je také popis jejich datové struktury.

V průběhu realizace projektu je bezpodmínečně nutné všechny požadavky nad rámec specifikace Díla, upozornění a připomínky činit výhradně písemně.

Konzultace - a vícepráce

V případě zajištění dodatečných konzultací a v případě vícepráce nezaviněné Zhotovitelem jsou sazby odměny Zhotovitele dohodnuty ve výši 1.200,- Kč na hodinu bez DPH.

Příloha č. 2 Technická podpora Díla

Cena Technické podpory za jeden rok je dohodnuta oběma stranami ve výši 55 000,- Kč bez DPH podle odstavce 3.1 článku c) Smlouvy a bude zaplacená na základě faktury vystavené vždy s použitím odstavců 3.4 až 3.9 Smlouvy.

1. PODPORA DÍLA ZAHRNUJE:

- 1.1 informování TAČR o příslušných legislativních změnách a jejich včasné zapracování do dodaného produktu,
- 1.2 poskytování nových verzí produktů nejpozději do 30-ti dnů ode dne uvolnění nové verze,
- 1.3 poskytování technické podpory a servisní zásahy v rozsahu 20 člověkohodin/rok,
- 1.4 poskytováním školení pro 2 pracovníky Objednatele podle dohody jednou ročně v prostorách Zhotovitele v rozsahu nejvýše 6 hodin,
- 1.5 instalace v sídle a na počítači Objednatele, instalace může být po dohodě provedena vzdáleně,
- 1.6 přístup k hlášení událostí a požadavků, a to na adrese <http://ifs.602.cz>, jméno/heslo a vedení evidence událostí,

2. GARANTOVANÁ SMLUVNÍ SAZBA

- 2.1 poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Zhotovitele nad rámec bodu 1 přílohy č. 2 Smlouvy o dílo 1.200,- Kč bez DPH,

3. MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1 Místem plnění je sídlo Objednatele dle podmínek této Smlouvy.
- 3.2 Plnění dle bodu 1 přílohy č. 2 Smlouvy, bude plně provedeno specialisty Zhotovitele, přednostně vzdáleným přístupem, případně podle povahy plnění osobně na pracovištích Objednatele nebo písemnou, e-mailovou, faxovou, resp. ústní (telefonicky) formou po jejich vyžádání Objednatelem.
- 3.3 Požadavky dle bodu 1 přílohy 2 Smlouvy budou zapisovány do systému pro sledování událostí a požadavků na adrese <http://ifs.602.cz>. Přístup do systému jen pod přihlašovací jménem a heslem.
- 3.4 Na produkty je poskytnuta záruka v délce 12 měsíců ode dne řádného předání Díla, či ode dne jejich uvedení do rutinního provozu u Objednatele, a to podle toho, která z událostí nastane dříve.
- 3.5 Vady, které vzniknou v záruční době, je Zhotovitel povinen odstranit v místě instalace na své náklady.
- 3.6 Objednatel je povinen oznámit vady vzniklé Zhotoviteli bez zbytečného odkladu do systému pro sledování událostí a požadavků nebo e-mailem na kontaktní adresy Zhotovitele. V případě elektronického oznámení je vyžadováno potvrzení příjemcem.
- 3.7 Požadavky na servisní zásahy dle bodu 1 odstavce 1.3 a dle bodu 3 odstavce 3.5 přílohy č. 2 Smlouvy jsou hodnoceny jako závady a klasifikovány následovně:
 - a) **Havárie** - závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabraňující provozu).
 - b) **Porucha** - závady způsobující problémy při užívání a provozování zákaznické aplikace nebo jeho části, ale umožňujících provoz, vzniklé problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození

- 3.8 Zhotovitel se zavazuje řešit nahlášené závady dle článku 3.7 shora nejpozději v následujících garantovaných lhůtách:

Stav služby (Závada)	Zaslání potvrzení nahlášení závady	Zahájení servisního zásahu od nahlášení	odstranění závady od nahlášení (je-li to objektivně možné)
Havárie	2 hodiny	8 hodin	36 hodin
Porucha	2 hodiny	20 hodin	48 hodin

Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době Zhotovitele, a to od 8:30 do 17 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků, dnů pracovního klidu apod., tzn., pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Zhotovitele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Zhotovitele nejbližší následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo.

- 3.9 V závažných případech je možné individuálně písemně dohodnout prodloužení stanovených lhůt. Souhlas s prodloužením lhůty v případě písemné dohody zapíše pověřený pracovník Objednatele formou komentáře k požadavku do systému událostí a požadavků.
- 3.10 Lhůta pro vyřízení dotazu dle bodu 1.6 přílohy č. 2 Smlouvy je maximálně do jednoho pracovního dne následujícího po dni obdržení dotazu.
- 3.11 Lhůty pro řešení požadavků dle bodu 1 přílohy č. 2 Smlouvy, mimo odst. 1.3 shora, budou stanoveny dohodou pověřených pracovníků Objednatele a Zhotovitele s přihlédnutím k rozsahu a technické náročnosti příslušného plnění. Dohodnutá lhůta řešení bude zapsána do prostředí událostí a požadavků.

4. SLUŽBY POSKYTOVANÉ NAD RÁMEC SMLOUVY:

- 4.1 **Servis v sídle firmy objednatele** - servis u zákazníka - běžná servisní činnost technika mimo práce popsané výše, prováděná na místech stanovených objednatelem na jeho vyžádání
- 4.2 **Instalace** - práce spojené s instalací nových produktů, implementační práce související s rozšířením stávajícího řešení.
- 4.3 **Drobné úpravy software** - práce prováděné pracovníkem servisu, programátorem nebo analytikem na úpravě či rozšíření programového prostředku, nebo jiné speciální a odborné práce s tím související
- 4.4 **Poskytování součinnosti třetím stranám** - práce vyžádané objednatelem nebo jinými subjekty spolupracujícími s objednatelem, při nichž je potřebná přítomnost pracovníka zhotovitele a jeho případná spolupráce při činnostech prováděných třetí stranou na prostředcích výpočetní techniky objednatele, vyjma zásahů typu programování
- 4.5 **Konzultace** - podpora při zavádění dalších procesů
- 4.6 **Doprava** - vyúčtovává se na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Zhotovitele na místo servisního zásahu a zpět