

Smlouva o dílo s nemotným výsledkem

uzavřená podle § 2586 a násl. a § 2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "občanský zákoník"), mezi:

Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 545

se sídlem: Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava

IČO: 476 72 234

DIČ: není plátcem DPH

zastoupena: JUDr. Petr Vaněk, Ph.D., generální ředitel

(dále jen „**ČPZP**“, nebo „**Objednatel**“)

a

MULTIMA a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 4058,

se sídlem: Radlická 714/113a, Jinonice, 158 00 Praha 5

IČO: 25056051

DIČ: CZ25056051

zastoupena: Ing. Jindra Tumová, předsedkyně představenstva

(dále jen „**Zhotovitel**“)

Objednatel a Zhotovitel společně dále jako "**Smluvní strany**" nebo "**Strany**" a každý jednotlivě jako "**Smluvní strana**" nebo "**Strana**"

1. Účel smlouvy

- 1.1. Objednatel touto smlouvou o dílo s nemotným výsledkem (dále jen jako „**Smlouva**“) požaduje po Zhotoviteli vytvoření aplikace Service Desk a její následný provoz a průběžný rozvoj Zhotovitelem v součinnosti s Objednatelem tak, aby byla v souladu s nejnovějšími technologickými a uživatelskými standardy a aby byla vyvíjena na základě dalších požadavků Objednatele.
- 1.2. Aplikace Service Desk bude sloužit pro řízení prací a požadavků v rámci incident a change managementu IT Objednatele, interní komunikaci Objednatele a zároveň pro komunikaci Objednatele s dodavateli v oblasti ICT. Aplikace Service Desk bude také zabezpečovat evidenci a

aktuální dokumentaci změn informačních systémů včetně posouzení významné změny informačních systémů.

- 1.3. Součástí plnění této smlouvy je migrace dat stávající aplikace Service Desk do nově vytvořené aplikace.
- 1.4. Účelem Smlouvy je i převedení všech nezbytných práv k aplikaci Service Desk (dále jen „**Service Desk**“) na Objednatele tak, aby Objednatel byl neomezeně časově a teritoriálně schopen udělovat licence k užití dalším uživatelům, do Service Desku zasahovat, měnit ho, případně těmito změnami pověřit jakoukoli jinou odborně způsobilou třetí stranu, a to při zajištění exkluzivity těchto práv Objednateli, tedy tak, aby tyto práva neměl Zhotovitel či kterýkoliv jiný subjekt.

Objednatel hodlá výše uvedené realizovat tak, ať jsou i v budoucnu možné další úpravy, ať už Zhotovitelem, nebo třetí osobou.

2. Definice pojmů

Akceptační řízení nebo také **Akceptace** – je postup, ve kterém Zhotovitel předá Objednateli a Objednatel formou podpisu „**Akceptačního protokolu**“, jehož vzor je v příloze číslo 3 této Smlouvy, převezme dílčí část plnění této Smlouvy. Akceptační řízení spočívá v posouzení, zda dílčí plnění bylo provedeno úplně, řádně a včas v souladu s touto Smlouvou a Dokumentací. Akceptační řízení sestává z:

- posouzení úplnosti předaného dílčího plnění a jeho souladu s Dokumentací;
- provedení funkčních ověření s cílem zjištění případné Chyby;
- provedení výkonnostních ověření s cílem zjištění chování v plné zátěži;
- posouzení úplnosti Vývojové dokumentace.

Bezpečnostní incident - je stav, kdy Service Desk vykazuje zranitelnost, nebo kdy došlo nebo by mohlo dojít k narušení důvěrnosti, dostupnosti nebo integrity Service Desku.

Chyba – má pro účely této Smlouvy stejný význam jako Vada. Pojem Chyba je zaveden ve Stávajícím Service Desk Objednatele a bude zaveden i v Service Desk. Chyby jsou kategorizovány svým stupněm naléhavosti takto:

- **Chyba, v Service Desku označena stupněm naléhavosti Havárie**, je Chyba, která znemožňuje fungování Service Desku u podstatné části uživatelů nebo znemožňuje provádění stěžejních operací Service Desku pro jednotlivé uživatele nebo skupiny uživatelů nebo znemožňuje komunikaci s dodavatelskými Service Desky.
- **Chyba, v Service Desku označena stupněm naléhavosti Problém**, je Chyba, která znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce Service Desku. Jedná se o Chyby, které odhalují nedostatek funkcionality.
- **Chyba, v Service Desku označena stupněm naléhavosti Vada**, je Chyba, která komplikuje řádné fungování určité funkce Service Desku.

- **Chyba, v Service Desku označena stupněm naléhavosti Drobná vada**, je drobná funkční Chyba, která nebrání používání aplikace, a dále jsou to Chyby v dokumentaci.

Dokumentace – je písemná dokumentace, jejíž součástí je Zadávací dokumentace veřejné zakázky, na základě které byla uzavřena tato Smlouva, vypracovaná Objednatelem, dále Nabídka Zhotovitele a Provozní řád Service Desku, který v rámci plnění této smlouvy vypracovává Zhotovitel.

Funkční a technická specifikace – dokument, který je součástí této Smlouvy jako její příloha. Popisuje základní požadované chování a funkce nového Service Desku. Jsou zde definována rozhraní na externí dodavatelské Service Desky. Popisuje detailněji části týkající se migrace, infrastruktury nového Service Desku.

Infrastruktura Service Desku – je systém hardware a software ČPZP, na kterém je provozováno Ostré prostředí a Testovací prostředí Service Desku.

Man Day (MD) – „člověkodén“ (ČD) znamená jeden pracovní den v rozsahu 8 hodin jednoho pracovníka Zhotovitele.

Man Hour (MH) – „člověkohodina“ (ČH) znamená jednu pracovní hodinu jednoho pracovníka Zhotovitele.

Nabídka Zhotovitele – veškerá dokumentace předložená Zhotovitelem v rámci veřejné zakázky, na jejímž základě byl Zhotovitel vybrán

Oprávněné osoby – osoby uvedené v příloze č.1 Smlouvy.

Ostré prostředí – slouží k běhu ostrého Service Desku. Provozuje jej ČPZP, je využíváno běžnými uživateli a je napojeno na ostrá prostředí okolních dodavatelských Service Desků. Obsahuje všechny funkční části Service Desku, které byly na testovacím prostředí schváleny k nahrání do Ostrého prostředí.

Požadavek – písemný požadavek Objednatele zaznamenaný v Service Desk na dílčí plnění Zhotovitele v souladu s touto Smlouvou. Požadavky budou Objednatelem označeny dle priority na:

- **Urgentní požadavek** – požadavek vysoké priority se zásadním významem pro Objednatele;
- **Běžný požadavek** – jakýkoli jiný požadavek na plnění Zhotovitele.

Pracovní doba – je pro účely této Smlouvy doba od 8:00 do 16:30 v pracovní den.

Provozní řád Service Desku – základní dokument upravující detailně vztah mezi Zhotovitelem a Objednatelem v průběhu realizace díla.

Repair Time – je „*doba vyřešení Chyby*“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného nahlášení Chyby ze strany Objednatele Zhotoviteli nebo časem, odkdy byl Service Desk prokazatelně nedostupný, nebo časem, kdy byl identifikován Bezpečnostní incident a časem prokazatelného vyřešení Chyby, nedostupnosti nebo Bezpečnostního incidentu Zhotovitelem.

Response Time – je „*doba reakce*“ a znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Chyby, nebo Požadavku Objednatelem Zhotoviteli, a časem prokazatelné reakce Zhotovitele na toto nahlášení. Reakcí Zhotovitele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní Chybu či

Požadavek řešit, ne pouze administrativní reakce, v případě Vývojového požadavku Objednatele pak potvrzení jeho přijetí Zhotovitelem.

Stávající Service Desk – stávající aplikace provozovaná Objednatelem sloužící pro zadávání, sledování a řízení Chyb a Požadavků ze strany Objednatele během vývoje nové aplikace Service Desk. Pro účely plnění této Smlouvy závazný a prokazatelný způsob komunikace mezi Zhotovitelem a Objednatelem do doby než bude zprovozněna nová aplikace Service Desk.

Service Desk – nově vytvořená aplikace, která je předmětem plnění (dílo) dle této Smlouvy.

SLA (Service Level Agreement) – sjednané parametry služeb poskytovaných v rámci plnění této Smlouvy.

Testovací prostředí – je prostředí testovacího Service Desku, které není dostupné běžným uživatelům a je napojeno na testovací prostředí okolních dodavatelských Service Desků. Testovací prostředí bude využíváno Objednatelem pro ověření nově vyvinutých funkcí před jejich vydáním do Ostrého prostředí.

Vada - Vadou se rozumí rozpor mezi Zhotovitelem zrealizovaným plněním, zejména vlastností nebo chováním Service Desku, s vlastnostmi sjednanými touto Smlouvou a Dokumentací. Dále jsou Vadou jakékoli právní vady autorských právních děl vytvořených Zhotovitelem, a to těch, které vzniknou jako předmět plnění této Smlouvy. Dále jsou Vadou nedodržení sjednaných SLA, bezpečnostní slabiny Service Desku, Bezpečnostní incidenty Service Desku, nesoulad s platným právním řádem České republiky. Vada musí být objektivně zjištěna; neexistenci Vady je povinen prokázat Zhotovitel.

Vyřešení Chyby – je okamžik prokazatelného zprovoznění opravené verze Service Desku na Ostrém prostředí Service Desku, obnovení Dostupnosti Service Desku na Ostrém prostředí, vyřešení Bezpečnostního incidentu, odstranění nepřiměřeně dlouhých odezev nebo obnovení řádného fungování určité funkce.

Vývojová dokumentace – je písemná dokumentace, která vzniká v průběhu plnění této Smlouvy a kterou vytváří Zhotovitel. Vývojovou dokumentaci tvoří zejména komentované zdrojové kódy, analytická dokumentace, dokumentované vývojové postupy, technický popis jednotlivých funkcí, technický popis případných rozhraní na okolní informační systémy a případná administrátorská dokumentace pro Objednatele, pokud bude pro dané dílčí plnění nezbytná. Pokud není sjednáno v konkrétním případě Smluvními stranami jinak, Zhotovitel vypracovává Vývojovou dokumentaci i pro každý Vývojový požadavek Objednatele. Forma Vývojové dokumentace bude sjednána v Provozním řádu Service Desku.

Vývojový požadavek – je specifický typ Požadavku, kterým Objednatel po Zhotoviteli poptává vývoj či úpravu Service Desku. Pro stanovení priority Vývojového požadavku se použijí stejná pravidla, jako pro Požadavek.

Zadávací dokumentace výběrového řízení – soubor dokumentů, které jsou součástí zadání veřejné zakázky, na jejímž základě byl vybrán Zhotovitel. Součástí Zadávací dokumentace výběrového řízení je i tato Smlouva.

3. Předmět smlouvy, způsob provádění díla

- 3.1. **Předmětem smlouvy** je závazek Zhotovitele za podmínek sjednaných touto Smlouvou a v souladu s pokyny Objednatele a při vynaložení veškeré odborné péče, na svůj náklad a nebezpečí provést (vytvořit), rozvíjet a provozovat pro Objednatele řádně a včas níže v této Smlouvě specifikované dílo (dále též jen „**Dílo**“ nebo „**Předmět plnění**“), a dále závazek Objednatele řádně provedené Dílo převzít a zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu dle této Smlouvy. Dílo bude Zhotovitelem prováděno v souladu s vymezeními obsaženými v této Smlouvě, Dokumentací a v souladu s pokyny Objednatele. Předmětem Smlouvy je také zajištění bezproblémového převodu provozu Service Desku na infrastrukturu Objednatele či Objednatelem určené třetí strany při ukončení platnosti této Smlouvy, to vše za podmínek sjednaných touto Smlouvou.
- 3.2. Tato Smlouva dále upravuje vzájemná práva a povinnosti Zhotovitele a Objednatele při udělení oprávnění k výkonu práva užít Service Desk, udělení všech nezbytných práv a oprávnění Zhotovitelem Objednateli tak, aby Objednatel nabyl veškerá nezbytná práva nejen k užítí Service Desku, ale aby Objednatel byl oprávněn provádět zásahy do celistvosti Service Desku, oprávněn provádět změny, úpravy a rozšiřovat funkcionalitu Service Desku, včetně udělení těchto práv Objednatelem třetí osobě. To vše v souladu s podmínkami sjednanými touto Smlouvou a s přihlédnutím k ochraně autorských práv poskytované platnou právní úpravou České republiky.
- 3.3. **Předmětem plnění** je vytvoření aplikace Service Desk a migrace dat ze Stávajícího Service Desku. Předmětem plnění je rovněž zajištění součinnosti na bezproblémovém provozu Service Desku v Ostrém prostředí i Testovacím prostředí na Infrastrukturu Objednatele.
- Dále je Předmětem plnění dodržování Objednatelem schváleného Provozního řádu Service Desku, s prioritním odstraňováním Chyb, včetně dodržení sjednaných provozních parametrů a SLA.
- 3.4. Dílo bude dle této Smlouvy prováděno Zhotovitelem formou těchto **dílčích plnění**:
- 3.4.1. **Vytvoření Service Desku včetně vytvoření grafického návrhu Service Desku**, a to dle Funkční a technické specifikace, která je přílohou č. 2 této Smlouvy. Zhotovitel se v rámci tohoto dílčího plnění zavazuje:
- 3.4.1.1. sestavit společný projektový tým Objednatele a Zhotovitele, vytvořit detailní analýzu a návrh řešení Service Desku, včetně harmonogramu projektových prací a testování;
- 3.4.1.2. poskytnout součinnost pro zprovoznění Testovacího prostředí Service Desku, vytvořit a řádně otestovat Service Desk, provést testovací migraci dat, předat Service Desk Objednateli k Akceptaci, poskytnout součinnost Objednateli při provedení Akceptačních testů v souladu s Dokumentací a
- 3.4.1.3. poskytnout Objednateli veškerá oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví k Service Desku specifikovaná v této Smlouvě. Součástí předání tohoto dílčího plnění je rovněž předání kompletní Vývojové dokumentace Zhotovitelem Objednateli;

- 3.4.1.4. vypracovat písemný návrh Provozního řádu Service Desku a předat jej Objednateli k Akceptaci. Po Akceptaci Objednatelem se Provozní řád Service Desku stává součástí Dokumentace. Provozní řád Service Desku bude sestávat zejména z těchto částí:
- 3.4.1.4.1. návrh podmínek provozu pro zajištění dostupnosti Service Desku, zejména servisní okna, zálohovací politika;
 - 3.4.1.4.2. návrh struktury systému předávání Vývojové dokumentace, jejího verzování a ukládání;
 - 3.4.1.4.3. návrh přístupových a administrátorských práv, způsob jejich přidělování;
 - 3.4.1.4.4. návrh systému obnovy Service Desku po havárii;
 - 3.4.1.4.5. návrh systému publikace nových a upravených verzí Service Desku;
 - 3.4.1.4.6. návrh Infrastruktury Service Desku, včetně uvedení nezbytného software třetích stran pro vývoj a provoz Service Desku, který Zhotovitel při plnění této smlouvy užije;
- 3.4.1.5. na vyzvání Objednatele bude provedena migrace dat ze Stávajícího Service Desku do nové aplikace Service Desk. Po ukončení migrace dat Zhotovitel protokolárně smaže data ve svém prostředí.
- 3.4.1.6. zprovoznit Ostré prostředí a zahájit ostrý provoz nově vytvořeného Service Desku na Ostrém prostředí;
- 3.4.2. **Následný rozvoj Service Desku** Zhotovitelem. Zhotovitel je povinen průběžně evidovat čerpání MH v rámci tohoto dílčího plnění v Service Desku, a to v členění po jednotlivých samostatných Vývojových požadavcích a dále v členění po jednotlivých kalendářních čtvrtletích. V rámci tohoto dílčího plnění Zhotovitel provádí:
- 3.4.2.1. vývoj a úpravy Service Desku dle Vývojových požadavků Objednatele a ve lhůtách sjednaných kontrakčním postupem dle této Smlouvy. Nedílnou součástí vývoje a úprav Service Desku je vždy řádné otestování;
 - 3.4.2.2. poskytnutí součinnosti při publikaci všech nových a upravených verzí Service Desku do Ostrého prostředí;
 - 3.4.2.3. předání kompletní Vývojové dokumentace ke všem upraveným a novým verzím Service Desku Objednateli, a to způsobem sjednaným touto Smlouvou;
 - 3.4.2.4. poskytnutí součinnosti Objednateli u provedení Akceptačních testů;
- 3.4.3. **Poskytnutí dalších služeb na vyžádání Objednatele**, přičemž Zhotovitel je povinen průběžně evidovat čerpání tohoto dílčího plnění v MH v systému Service Desk, a to v členění po jednotlivých samostatných Požadavcích a dále v členění po jednotlivých kalendářních čtvrtletích. V rámci tohoto dílčího plnění Zhotovitel provádí:

- 3.4.3.1. odstranění Chyb, které Zhotovitel oprávněně překvalifikoval na Požadavek, a to dle touto Smlouvou sjednaných SLA pro stupeň naléhavosti dané Chyby. Pokud Zhotovitel prokáže, že není objektivně schopen sám, bez Objednatele, tento Požadavek vyřešit ve lhůtách sjednaných pro daný stupeň naléhavosti, poskytne Objednatel Zhotoviteli nezbytnou součinnost k jeho vyřešení; součástí odstranění Chyby je rovněž předání kompletní Vývojové dokumentace, pokud v rámci odstranění Chyby Zhotovitel Vývojovou dokumentaci jakkoli upravoval;
 - 3.4.3.2. poskytnutí konzultací týkajících se Předmětu plnění nebo s ním souvisejících na vyžádání Objednatele nad rozsah sjednaný v odst. 3.4.4.2. této Smlouvy; tyto konzultace budou Objednatelem vždy vyžádány formou Požadavku zapsaného v systému Service Desk;
 - 3.4.3.3. provedení školení souvisejícího s provozem a rozvojem Service Desku v rozsahu a obsahu poptaném Objednatelem formou Požadavku; školení bude dle požadavku Objednatele provedeno v některém z míst plnění uvedených v článku 5., odst. 5.5. této Smlouvy;
 - 3.4.3.4. poskytnutí dalších služeb v souvislosti s vývojem, údržbou a provozem Service Desku, které si Objednatel v souladu s touto Smlouvou formou Požadavku vyžádá;
- 3.4.4. Součinnost při zajištění bezproblémového provozu Service Desku s definovanou Dostupností a řešením Bezpečnostních incidentů na infrastruktuře Objednatele, a to jak Ostrého tak Testovacího prostředí, a poskytnutí servisní podpory Service Desku, což pro účely této Smlouvy znamená průběžné poskytování zejména těchto služeb Zhotovitelem:**
- 3.4.4.1. Součinnost při zajištění bezproblémového provozu Service Desku v Ostrém prostředí a Testovacím prostředí na infrastruktuře Objednatele v touto Smlouvou sjednaných parametrech SLA, a to dle Objednatelem schváleného Provozního řádu Service Desku. Dostupnost Testovacího prostředí bude sjednána v Provozním řádu Service Desku;
 - 3.4.4.2. poskytnutí konzultací na vyžádání Objednatele v rozsahu 3 MD v každém kalendářním čtvrtletí, kdy tyto konzultace budou Objednatelem vyžádány formou Požadavku zapsaného v systému Service Desk, přičemž čerpání těchto konzultací bude evidováno v jedné samostatné položce v systému Service Desk pro každé kalendářní čtvrtletí;
 - 3.4.4.3. poskytnutí reakcí na Požadavky Objednatele ve sjednaných SLA;
 - 3.4.4.4. prioritní Vyřešení Chyb dle touto Smlouvou sjednaných SLA; součástí tohoto dílčího plnění je i plnění Zhotovitele v souvislosti s překvalifikací případné Chyby na Požadavek; součástí Vyřešení Chyby je rovněž předání kompletní Vývojové dokumentace, pokud v rámci Vyřešení Chyby Zhotovitel Vývojovou dokumentaci jakkoli upravoval;
 - 3.4.4.5. identifikace a řešení Bezpečnostních incidentů Zhotovitelem;

3.4.5. Poskytnutí veškeré nezbytné součinnosti při převzetí provozu a vývoje Service Desku
Objednatel nebo třetí osobou pověřenou Objednatel (tzv. „exit plán“). Zhotovitel provede migraci dat do infrastruktury Objednatel nebo Objednatel zvolené třetí strany, včetně provedení migrace dat v použité struktuře, a to v případě ukončení platnosti této Smlouvy, bude-li to Objednatel požadovat.

3.4.5.1. Poskytnutí součinnosti při ukončení provozu aplikace Service Desk. Zhotovitel předá zadavateli veškerou dokumentaci, nastavení, zdrojové kódy a znalosti nutné k přenosu Service Desk do jiného srovnatelného prostředí do 30 dnů od ukončení provozu aplikace Service Desk.

3.4.5.2. Po ukončení provozu aplikace Service Desk předá Zhotovitel Objednateli veškerá data ze Service Desku ve srozumitelném a dokumentovatelném formátu pro účely archivace Objednatel do 30 dnů od ukončení provozu aplikace Service Desk.

3.5. Vlastnosti předmětu díla:

3.5.1. Provozní a Testovací **prostředí Service Desku** bude Zhotovitelem provozováno na infrastruktuře ČPZP. Vývojové prostředí **Service Desku** zhotovitele bude provozováno na infrastruktuře Zhotovitele.

3.6. Smluvní strany sjednávají tyto SLA:

3.6.1. Repair time pro Chybu a Bezpečnostní incident:

| Stupeň naléhavosti | Repair time |
|--------------------|-------------------------|
| Havárie | 24 hodin |
| Problém | 48 hodin v pracovní dny |
| Vada | 8 pracovních dnů |
| Drobná vada | 30 pracovních dnů |

3.6.1.1. V případě, kdy Zhotovitel oprávněně překvalifikuje Chybu na Požadavek a není objektivně schopen tento Požadavek vyřešit, nevztahuje se na tento konkrétní Požadavek Repair time sjednaný odstavcem 3.6.1. Tuto skutečnost uvede Zhotovitel do Service Desk a Objednatel ji oprávněnou osobou potvrdí.

3.6.2. Response Time pro Chybu:

| Stupeň naléhavosti | Response time |
|--------------------|-------------------------|
| havárie | 8 hodin |
| problém | 8 hodiny v pracovní dny |

| | |
|-------------|-------------------------|
| vada | 48 hodin v pracovní dny |
| drobná vada | 48 hodin v pracovní dny |

3.6.3. Response Time pro Požadavek:

| Stupeň naléhavosti | Response time |
|--------------------|---------------------------|
| Urgentní požadavek | 24 hodiny v Pracovní době |
| Běžný požadavek | 72 hodin v pracovní dny |

3.6.4. Provozní parametry Ostrého prostředí Smluvní strany sjednávají takto:

3.6.4.1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout součinnost při provádění průběžné zálohy Service Desku, jím zpracovávaných dat a Ostrého prostředí v souladu s Provozním řádem Service Desku, součinnost při obnovení stavu Service Desku ke stavu, v jakém se nacházel maximálně 24 hodin před havárií.

3.7. Realizační tým:

3.7.1. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy disponovat realizačním týmem, který bude odpovídat požadavkům na technickou kvalifikaci dodavatele uvedeným v Zadávací dokumentaci výběrového řízení, tj.:

3.7.1.1. minimálně jedna osoba na pozici vedoucí pracovník realizace zakázky s minimálně 3 letou praxí s řízením projektů v oblasti IT s více členy realizačního týmu, která se podílela na pozici vedoucího pracovníka nebo obdobné pozici alespoň na 2 různých projektech v posledních 3 letech před zahájením zadávacího řízení, které spočívaly v tvorbě a testování aplikací;

3.7.1.2. minimálně jedna osoba na pozici SW architekt s minimálně 2 letou praxí v oblasti tvorby a testování aplikací, která se podílela na pozici SW architekta nebo obdobné pozici alespoň na 2 různých projektech v posledních 3 letech před zahájením zadávacího řízení, které spočívaly v tvorbě a testování aplikací;

3.7.1.3. minimálně dvě osoby na pozici vývojář Sharepoint s minimálně 2 letou praxí v oblasti tvorby a testování aplikací, které se podílely na pozici vývojáře Sharepoint nebo obdobné pozici alespoň na 2 různých projektech v posledních 3 letech před zahájením zadávacího řízení, které spočívaly v tvorbě a testování aplikací na platformě Sharepoint.

3.7.2. V případě odchodu kteréhokoliv pracovníka týmu bude tento bezodkladně nahrazen novým, který bude splňovat výše uvedený požadavek na praxi. Jména a kontakty na členy realizačního týmu oznámí Zhotovitel písemně (postačí elektronicky) Objednateli bezodkladně po uzavření této rámcové dohody a jakékoli změny pak vždy bezodkladně poté, co k nim dojde.

4. Kontrakční postup, Akceptační řízení, způsob odstraňování chyby, řešení smluvních požadavků

- 4.1. Do okamžiku spuštění nové aplikace Service Desk bude pro účely plnění této Smlouvy využívána komunikace ve Stávajícím Service Desku Objednatele. V případě, kdy bude Stávající Service Desk nedostupný, je sjednán náhradní postup komunikace, a to e-mailem na adresu Zhotovitele support@multima.cz a na adresu Objednatele servicedesk@cpzp.cz nebo hot-line na tel. čísle Zhotovitele +420 840 111 121. Tím je dodržen požadavek písemné formy, s výjimkou případů, kdy jinak požadavek na písemnou formu kogentně stanoví zákon a dále s výjimkou úpravy a změn textů veškerých smluvních ujednání mezi Smluvními stranami, kde pro zachování požadavku písemné formy je zapotřebí podpisů oprávněných zástupců Smluvních stran na listině.
- 4.2. Pro realizaci Vývojových požadavků Objednatele je mezi Zhotovitelem a Objednatelem sjednán tento kontrakční postup, který se pro vyžádání dílčích plnění formou Požadavků použije přiměřeně:
 - 4.2.1. **Zadání Vývojového požadavku Objednatelem:**
 - 4.2.1.1. Objednatel předá Zhotoviteli Vývojový požadavek formou zápisu do Service Desk oprávněnou osobou Objednatele a stanoví prioritu Vývojového požadavku;
 - 4.2.2. **Reakce na Vývojový požadavek a nabídka Zhotovitele:**
 - 4.2.2.1. Zhotovitel má právo si vyžádat od Objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace Vývojového požadavku;
 - 4.2.2.2. na základě zadání Vývojového požadavku vypracuje Zhotovitel nabídku (návrh realizace), kterou předá Objednateli formou zápisu do Service Desk a která bude obsahovat zejména tyto části:
 - 4.2.2.2.1. analýzu a návrh způsobu řešení Vývojového požadavku v rozsahu návrhu řešení, včetně popisu algoritmu, pokud to je pro rozsah Vývojového požadavku nezbytné;
 - 4.2.2.2.2. rozsah a obsah požadované součinnosti Objednatele;
 - 4.2.2.2.3. termíny realizace Vývojového požadavku;
 - 4.2.2.2.4. způsob předání a akceptační kritéria;
 - 4.2.2.2.5. pracnost realizace (v člověkohodinách) Vývojového požadavku;
 - 4.2.3. **Objednání Vývojového požadavku:**
 - 4.2.3.1. Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu objedná realizaci formou zápisu oprávněnou osobou v Service Desk;
 - 4.2.4. **Zpracování Vývojového požadavku:**

- 4.2.4.1. Zhotovitel je oprávněn a povinen zahájit plnění v okamžiku objednání Vývojového požadavku Objednatelem v systému Service Desk, pokud není Smluvními stranami dohodnut jiný termín;
- 4.2.4.2. Zhotovitel řeší Vývojový požadavek a provádí evidenci časové náročnosti jeho řešení v Service Desk;
- 4.2.4.3. Zhotovitel je povinen zdokumentovat postup vyřešení Vývojového požadavku v Service Desku a zápisem v Service Desk vyzvat Objednatele k zahájení Akceptačního řízení, pokud Vývojový požadavek podléhá Akceptaci, a to v souladu s Akceptačním postupem dle této Smlouvy;
- 4.2.4.4. Zhotovitel je povinen jako nedílnou součást plnění Vývojového požadavku předat Objednateli Vývojovou dokumentaci k Vývojovému požadavku; Vývojovou dokumentaci předává Zhotovitel nejpozději při zahájení Akceptačního řízení, pokud není Smluvními stranami dohodnuto jinak;

4.2.5. Akceptační řízení:

- 4.2.5.1. k zahájení Akceptačního řízení vyzve Zhotovitel Objednatele zápisem v Service Desk;
- 4.2.5.2. Objednatel bez zbytečného odkladu zahájí Akceptační řízení, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění Vývojového požadavku a akceptačních kritérií v součinnosti se Zhotovitelem a existenci případných Chyb;
- 4.2.5.3. v případě souhlasu s vyřešením Vývojového požadavku Objednatel potvrdí Akceptační protokol formou zápisu v Service Desk; Zhotovitel je zároveň povinen připravit vždy na konci kalendářního čtvrtletí Akceptační protokol, ve kterém uvede soupis všech Objednatelem Akceptovaných Požadavků a plnění za dané čtvrtletí a který oprávněná osoba Objednatele stvrdí svým podpisem;
- 4.2.5.4. Objednatel není povinen splnění Vývojového požadavku akceptovat, pokud vykazuje v okamžiku Akceptace jednu nebo více Chyb libovolné kategorie. V případě, že Objednatel přesto akceptuje splnění Vývojového požadavku s výhradami týkajícími se Chyb v době Akceptace, je Zhotovitel povinen odstranit tyto nejpozději ve lhůtě sjednané Objednatelem a Zhotovitelem při Akceptaci.
- 4.2.5.5. Potvrzení Akceptačního protokolu v Service Desk Objednatelem zakládá Zhotoviteli právo fakturovat akceptovaný Vývojový požadavek ve zúčtování dílčích plnění na konci daného kalendářního čtvrtletí, přičemž bude Objednateli účtovat reálně odpracované člověkohodiny na Vývojovém požadavku, nejvýše však do výše uvedené v příslušné objednávce.

4.3. Povinnosti Zhotovitele při řešení Vývojových požadavků:

- 4.3.1. Veškeré změny a rozšíření Service Desku Zhotovitel nejprve poskytne Objednateli na Testovací prostředí, po schválení Objednatelem je Zhotovitel umístí na Ostré prostředí;

4.3.2. Zhotovitel u jakékoli změny Service Desku a pro každý Vývojový požadavek předá Objednateli Vývojovou dokumentaci. Podrobnosti budou sjednány v Provozním řádu Service Desku.

4.4. Smluvní strany sjednávají tento postup při odstranění Chyb a řešení Bezpečnostních incidentů:

4.4.1. Chyby, Bezpečnostní incidenty (za jejichž identifikaci odpovídá Zhotovitel), jejich výskyt, kategorizaci, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení budou oběma Smluvními stranami zaznamenávány v Service Desk; při zadání budou označeny jako Chyby; případnou překvalifikaci Chyby na Požadavek provede Zhotovitel pouze v případě, kdy prokáže, že se nejedná o Chybu a Objednatel tuto překvalifikaci schválí;

4.4.2. V případě Chyby se stupněm naléhavosti Havárie je Objednatel povinen současně (bez zbytečného odkladu) se záznamem do Service Desku nahlásit tuto Chybu na telefonní číslo hot-line Zhotovitele;

4.4.3. V případě, kdy není Service Desk funkční nebo není z nějakého důvodu pro danou osobu dostupný, je Objednatel oprávněn Chybu nahlásit na telefonní číslo hotline Zhotovitele s tím, že Zhotovitele explicitně upozorní na tuto skutečnost a Objednatel po obnovení funkčnosti nebo dostupnosti Service Desk bez zbytečného odkladu zaznamená tento požadavek do Service Desk, přičemž uvede, že se jedná o hlášení dodatečné, a obě strany si v Service Desk potvrdí původní čas (telefonického) přijetí hlášení Chyby;

4.4.4. Zhotovitel má povinnost provést verifikaci obsahu a klasifikaci Chyby a má právo reklamovat klasifikaci Chyby stanovenou Objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Zhotovitel povinen zahájit řešení Chyby;

4.4.5. Objednatel připouští postupné řešení Chyb, a to tak, že z vyšší kategorie je možné pomocí náhradního postupu navrženého Zhotovitelem ve sjednané době snížit kategorizaci na nižší, takové řešení je však podmíněno souhlasem Objednatele a nesmí navýšit cenu předmětu plnění ani další náklady Objednatele, ani znamenat podstatné ztížení užívání pro uživatele;

4.4.6. Zhotovitel zdokumentuje postup vyřešení Chyby a ten přiloží k příslušnému záznamu hlášení Chyby v Service Desk;

4.4.7. Objednatel má právo ověřit vyřešení Chyby a v případě nesouhlasu s tímto řešením uplatnit u Zhotovitele reklamaci. Tato reklamace obnovuje řešení Chyby. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.

4.4.8. Pokud Objednatel s řešením Chyby souhlasí, akceptuje ho zápisem do Service Desk;

4.4.9. Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Chyby se Zhotovitel s Objednatelem mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však písemně a oprávněnými osobami obou Smluvních stran;

5. Doba, způsob a místo plnění

- 5.1. Zhotovitel se zavazuje zahájit provádění Díla a jeho dílčích částí bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy.
- 5.2. Zhotovitel se zavazuje provádět Dílo dle této Smlouvy po jednotlivých dílčích plněních a v tomto článku sjednaných termínech. Dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno. Dokončené Dílo a jeho dílčí části je Zhotovitel povinen předat Objednateli v této Smlouvě sjednaným způsobem. Termíny provedení jednotlivých dílčích plnění jsou sjednány takto:
 - 5.2.1. Dílčí plnění dle odst. 3.4.1. provede Zhotovitel do 180 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, a to takto:
 - 5.2.1.1. dílčí plnění dle odst. 3.4.1.1. a 3.4.1.3 provede Zhotovitel do 30 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy;
 - 5.2.1.2. dílčí plnění dle odst. 3.4.1.2. provede Zhotovitel do 150 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy;
 - 5.2.1.3. dílčí plnění dle odst. 3.4.1.4. a 3.4.1.5. provede Zhotovitel do 180 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
 - 5.2.2. Samostatná dílčí plnění dle odst. 3.4.2. a 3.4.3. sjednaná v souladu s kontraktačním postupem sjednaným touto Smlouvou Zhotovitel provede v termínech sjednaných pro tato samostatná dílčí plnění.
 - 5.2.3. Dílčí plnění dle odst. 3.4.4. bude Zhotovitel provádět průběžně počínaje čtvrtletím, v němž proběhla Akceptace dílčího plnění dle odst. 3.4.1.
 - 5.2.4. Dílčí plnění dle odst. 3.4.5. (poskytnutí veškeré nezbytné součinnosti při převzetí provozu a vývoje Service Desku) je Zhotovitel povinen provést bezodkladně při ukončení účinnosti této Smlouvy, bude-li to Objednatel požadovat.
- 5.3. Zhotovitel není v prodlení s prováděním Díla nebo jeho dílčích částí, chybí-li potřebná součinnost k plnění ze strany Objednatele, a to taková, kterou si Zhotovitel v souladu s touto Smlouvou vyžádal a uvedl ji do návrhu řešení Požadavku. Zhotovitel není v prodlení s prováděním Díla pro překážky způsobené Objednatelem. Chybí-li potřebná součinnost Objednatele, je-li Objednatel v prodlení s dodáním věcí potřebných k provedení Díla nebo jeho dílčí části nebo pro další překážky na straně Objednatele, prodlužuje se doba provedení této dílčí části (termín předání dílčí části díla nebo Požadavku Objednateli) o tuto dobu prodlení Objednatele. Po tuto dobu není Zhotovitel v prodlení se splněním své povinnosti provést Dílo nebo jeho dílčí část.
- 5.4. V případě výskytu mimořádné nepředvídatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Zhotovitele při provádění Díla nebo jeho dílčí části (kupříkladu generální stávka, živelní pohroma, mobilizace, embargo, povstání apod.), které Zhotoviteli omezují možnost Dílo nebo jeho dílčí část včas provést (ne však překážky vzniklé ze Zhotovitelových osobních poměrů, překážky vzniklé v době, kdy už byl Zhotovitel v prodlení s prováděním Díla, či překážky, které měl Zhotovitel dle této Smlouvy překonat), je Zhotovitel po dohodě s Objednatelem oprávněn přiměřeným způsobem

dobu provádění a předání Díla nebo konkrétní dílčí části díla prodloužit bez toho, že by se tím dostal do prodlení, případně je Zhotovitel oprávněn navrhnout jiný adekvátní postup. O vzniku mimořádné nepředvídatelné překážky bránící včasnému provedení Díla nebo jeho dílčí části je Zhotovitel povinen Objednateli bez prodlení písemně informovat. O případném prodloužení termínů pro provedení Díla uvedených v odst. 5.2.1. tohoto článku Smlouvy bude mezi Smluvními stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě, o prodloužení ostatních termínů plnění bude mezi Smluvními stranami sepsán zápis, který bude zaznamenán v Service Desk.

- 5.5. Místo plnění (provádění díla) je sídlo Objednatel – Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava, budova Objednatel nacházející se na adrese Zalužanského 1189, Vítkovice, 703 00 Ostrava, a pobočka Objednatel nacházející se na adrese Anglická 82/26, Vinohrady, 120 00 Praha 2.
- 5.6. Sjednává se, že Zhotovitel splní svůj závazek provést Dílo nebo jakoukoli jeho dílčí část dle této Smlouvy jeho řádným a včasným dokončením, předáním a akceptací Objednatel. Dílo je dokončeno, je-li předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu, a to úspěšnou Akceptací. Je dále sjednáno, že Dílo bude sloužit svému účelu zejména tehdy, bude-li dosahovat při jeho dokončení takových vlastností, které odpovídají této Smlouvě a Dokumentaci.

6. Licence a autorská práva

- 6.1. Smluvní strany pro účely této Smlouvy činí nesporným a sjednávají, že:
 - 6.1.1. Je-li výsledkem nebo součástí Díla výtvar, který je zaměstnaneckým autorským dílem, Zhotovitel ručí Objednateli za to, že vykonavatelem majetkových práv autorů je výhradně Zhotovitel ve smyslu ustanovení § 58 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn tato práva postoupit třetím osobám i bez svolení autorů a je oprávněn dále plnit své povinnosti (jako je udělování licencí apod.) dle následujících odstavců tohoto smluvního článku.
 - 6.1.2. Zhotovitel se zavazuje zajistit, aby Dílo provedené dle této Smlouvy ani žádná ustanovení této Smlouvy nebo jejich aplikace neoprávněně nezasáhla do práv duševního nebo průmyslového vlastnictví jakýchkoliv třetích osob požívajících právní ochrany dle právního řádu jakéhokoliv státu. Zhotovitel se dále zavazuje zajistit, aby v důsledku případného porušení této povinnosti na straně Zhotovitele nedošlo k jakémukoliv poškození Objednatel, příp. jiné osoby. Zhotovitel se výslovně zavazuje nahradit Objednateli veškerou škodu vzniklou porušením těchto povinností a dále veškerou škodu a náklady, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli.
 - 6.1.3. Je-li výsledkem nebo součástí Díla výtvar, který je předmětem práv autorských, práv souvisejících s právem autorským nebo předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, zejména autorské dílo (dále jen „Předměty ochrany podle autorského zákona“), náleží Objednateli ode dne Akceptace Díla nebo jeho dílčího plnění Objednatel na dobu

trvání práva k Předmětům ochrany podle autorského zákona, resp. na dobu ochrany, a to pro území celého světa včetně České republiky, výhradní neomezené právo k užití těchto Předmětů ochrany podle autorského zákona. Zhotovitel touto Smlouvou převádí na Objednatele uvedené výhradní právo k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona, a to ke splnění účelu této Smlouvy a v souladu s ní, a to bez časového omezení a pro všechny způsoby užití. Oprávnění k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona získává Objednatel jako převoditelná s právem podlicence a postupitelná. Pro tyto účely Zhotovitel souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn postoupit licenci k užívání Předmětů ochrany podle autorského zákona třetí osobě. Zhotovitel není oprávněn Předměty ochrany podle autorského zákona užit, ani jinému udělit oprávnění k jejich užití a odpovídá za to, že tak neučiní ani autor díla či jiná osoba. Zhotovitel prohlašuje, že Předměty ochrany podle autorského zákona nebyly dosud veřejně užity a ani žádné osobě nebylo uděleno Zhotovitelem oprávnění k jejich užití. Předchozí věta se nepoužije pro části Díla obsahujícího obecně použitelné vývojové knihovny Zhotovitele, které však neobsahují know-how a myšlenkové postupy ve smyslu tohoto odstavce, neobsahují Předměty ochrany podle autorského práva ani Ostatní předměty právy duševního vlastnictví. Právo k Předmětům ochrany podle autorského zákona se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, úpravy a případně překlady Předmětů ochrany podle autorského zákona dodané Zhotovitelem. Zhotovitel dále poskytuje Objednateli právo upravovat a/nebo překládat Předměty ochrany podle autorského zákona, zejména pak autorské dílo, včetně práva Objednatele zadat vývoj a provedení těchto úprav a/nebo překladů třetím osobám. Licenční poplatek je zahrnut v ceně za Dílo.

- 6.1.4. Je-li výsledkem nebo součástí Díla výtvar, který je předmětem práv duševního vlastnictví, vyjma práv uvedených v odstavcích 6.1.2, 6.1.3. této Smlouvy, přičemž jde zejména o know-how či nezapsaná označení, (dále jen „Ostatní předměty duševního vlastnictví“), převádí touto Smlouvou Zhotovitel na Objednatele veškerá práva k Ostatním předmětům duševního vlastnictví. Práva k Ostatním předmětům duševního vlastnictví se převádějí ode dne Akceptace Díla nebo jeho dílčího plnění Objednatelem a Objednatel je oprávněn zejména Ostatní předměty duševního vlastnictví neomezeně využívat na území celého světa včetně České republiky. Úhrada za převod práv je zahrnuta v ceně za Dílo.
- 6.1.5. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví včetně práv autorských zahrnutých v Díle a nakládat s nimi v souladu s touto Smlouvou a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání Díla Objednatelem včetně zajištění souhlasů autorů děl v souladu s autorským zákonem. Zhotovitel je povinen Objednateli uhradit jakékoliv majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl Dílo nebo jeho části užívat řádně a nerušeně.
- 6.1.6. Kromě výše uvedených záruk se Zhotovitel zavazuje zajistit, aby součástí Díla nebyla taková část, která by byla předmětem open-source licence, jejíž nedílnou podmínkou by v případě užití, byť i jen části, byla povinnost zajistit volné šíření, jehož by byl předmět open-source licence součástí (tzv. „Copyleft Effect“).

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Maximální cena Předmětu plnění této Smlouvy je sjednána ve výši **4 000 000 Kč**, slovy čtyři milióny korun českých, přičemž tato cena je konečná a nejvýše přípustná. Cena jednotlivých dílčích plnění je sjednána takto:
- 7.1.1. cena dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.1. – vytvoření Service Desku se sjednává ve výši **921 150 Kč**, slovy devět set dvacet jedna tisíc sto padesát korun českých;
 - 7.1.2. cena za jednu hodinu práce jednoho pracovníka Zhotovitele pro výpočet ceny dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.2. a odst. 3.4.3. se sjednává ve výši **1 275 Kč**, slovy jeden tisíc dvě stě sedmdesát pět korun českých;
 - 7.1.3. cena dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.4. – servisní podpora a bezproblémový provoz Service Desku se sjednává ve výši **144 000 Kč**, slovy sto čtyřicetčtyři tisíc korun českých za jeden rok, tj. ve výši **36 000 Kč**, slovy třicet šest tisíc korun českých za kalendářní čtvrtletí pro účely fakturace;
 - 7.1.4. cena dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.5. – poskytnutí veškeré nezbytné součinnosti při převzetí provozu a vývoje Service Desku se sjednává ve výši **120 000 Kč**, slovy jedno sto dvacet tisíc korun českých;
- 7.2. Všechny ceny uvedené v předchozím odstavci tohoto článku této Smlouvy jsou uvedeny bez DPH.
- 7.3. Smluvní strany sjednávají tyto platební podmínky:
- 7.3.1. **cenu dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.1.** – vytvoření Service Desku uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Zhotovitelem po úspěšné Akceptaci tohoto dílčího plnění Objednatelem;
 - 7.3.2. **cenu dílčích plnění sjednaných odst. 3.4.2. a odst. 3.4.3.** – následný rozvoj Service Desku a služby na vyžádání Objednatele bude Objednatel hradit postupně čtvrtletně, a to vždy za Objednatelem Akceptovaná dílčí plnění v příslušném kalendářním čtvrtletí, pokud se pro dané dílčí plnění konkrétního Požadavku Smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu s vyúčtováním Objednatelem akceptovaných dílčích plnění vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí;
 - 7.3.3. **cenu dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.4.** – servisní podpora a provoz Service Desku Objednatel uhradí vždy za příslušné kalendářní čtvrtletí zpětně. V případě plnění v prvním, případně posledním, kalendářním čtvrtletí platnosti této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat poměrnou část ceny tohoto dílčího plnění. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu s vyúčtováním tohoto dílčího plnění vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí. Prvním čtvrtletím se pro tyto účely rozumí čtvrtletí, v němž proběhne Akceptace plnění dle 3.4.1;

- 7.3.4. **cenu dílčího plnění sjednaného odst. 3.4.5.** – poskytnutí veškeré nezbytné součinnosti při převzetí provozu a vývoje Service Desku Objednatel uhradí, bude-li toto plnění po Zhotoviteli vyžadovat, na základě faktury vystavené Zhotovitelem po úspěšné Akceptaci tohoto dílčího plnění Objednatelem;
- 7.4. K ceně bude vždy připočtena daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.5. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s výší ceny Předmětu plnění této Smlouvy podle odstavce 7.1. tohoto článku Smlouvy. Pro vyloučení veškerých pochybností tímto Smluvní strany výslovně prohlašují, že žádná ze Smluvních stran se necítí být sjednanou výší ceny předmětu plnění této Smlouvy neúměrně zkrácena ve smyslu § 1793 občanského zákoníku a v tom smyslu se vzdávají práva požadovat zrušení smlouvy a navrácení všeho do původního stavu dle § 1793 odst. 1 občanského zákoníku.
- 7.6. Zhotoviteli vzniká právo na zaplacení ceny Díla okamžikem provedení sjednané dílčí částí Díla, tedy jeho řádným dokončením, předáním a Akceptací Objednatele.
- 7.7. Vyúčtování každé dílčí části Díla bude provedeno daňovým dokladem (fakturou) se splatností třicet (30) dnů od doručení faktury Objednateli elektronicky na adresu fakturacecpzp@cpzp.cz. Faktura bude vystavována ve prospěch bankovního účtu Zhotovitele v českých korunách (Kč). Lhůta splatnosti bude dodržena, pokud v její poslední den bude peněžní částka reprezentující cenu odepsána z účtu Objednatele. Nedílnou součástí faktury budou také Objednatelem podepsané příslušné Akceptační protokoly pro fakturovaná plnění.
- 7.8. Faktury budou obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.9. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti nebo má jiné závady v obsahu podle této Smlouvy nebo příslušných právních předpisů. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.
- 7.10. Zálohové platby Objednatel neposkytuje.
- 7.11. Zhotovitel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Zhotovitel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Zhotovitel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Zhotovitel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se Zhotovitel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Zhotoviteli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Zhotoviteli až po písemném doložení Zhotovitele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

8. Práva a povinnosti smluvních stran

- 8.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za to, že Dílo bude vykazovat vlastnosti a kritéria sjednaná touto Smlouvou, že jím poskytovaná plnění na základě této Smlouvy budou uskutečňována s odbornou péčí, v souladu s podnikatelským oprávněním Zhotovitele, v souladu s účinnými závaznými právními předpisy a Zhotovitel rovněž zaručuje, že Dílo bude provedeno řádně, tedy nejméně v kvalitě odpovídající obecně uznávaným standardům v České republice.
- 8.2. Objednatel se zavazuje spolupracovat při provádění Díla se Zhotovitelem a dále se zavazuje dohodnutým způsobem, řádně, včas a bezvadně provedené Dílo převzít a zaplatit jeho cenu způsobem sjednaným v této Smlouvě.
- 8.3. Pro realizaci Díla se Objednatel zavazuje k poskytnutí nezbytné a rozumně požadovatelné součinnosti Zhotoviteli, podle požadavků Zhotovitele předaných Objednateli způsobem sjednaným touto Smlouvou. Zhotovitel se zavazuje vyžádat součinnost vždy minimálně 5 pracovních dnů dopředu, pokud nebude Objednatel souhlasit se zkrácením této lhůty v každém konkrétním případě, přičemž v požadavku k součinnosti je Zhotovitel povinen uvést rozsah a obsah vyžadované součinnosti. Lhůta pro vyžádání součinnosti se nevyužije v případě nutné a nezbytné součinnosti Objednatele potřebné k odstranění Chyb, řešení Bezpečnostních incidentů či nedostupnosti Service Desku.
- 8.4. Zhotovitel se zavazuje po ukončení smluvního vztahu dle této Smlouvy vrátit bez zbytečného odkladu Objednateli vše, co z jeho majetku použil při plnění této Smlouvy.

9. Odpovědnost za škodu

- 9.1. Zhotovitel odpovídá za to, že Dílo (včetně následných aktualizací Díla) bude prosté vad a Chyb.
- 9.2. Objednatel a Zhotovitel berou na vědomí, že o právech Objednatele z vadného plnění Zhotovitele platí obdobně příslušná ustanovení občanského zákoníku o kupní smlouvě. V případě, že budou Objednatelem po převzetí Díla zjištěny vady, má Objednatel právo uplatnit vůči Zhotoviteli práva z vadného plnění v souladu a postupem dle § 2615 a násl. občanského zákoníku, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 9.3. Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené vadným užitím Díla Objednatelem či uživatelem.
- 9.4. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že ji poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená Strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
- 9.5. V otázkách náhrady majetkové újmy (škody) a jiné újmy a odpovědnosti Zhotovitele či Objednatele za újmu (delikt ní odpovědnost) Smluvní strany dále plně odkazují na úpravu občanského zákoníku.

10.Ochrana informací a osobních údajů

- 10.1. Ochrana informací je řešena Smluvními stranami samostatně uzavřenou smlouvou o vzájemné ochraně informací.
- 10.2. Ochrana osobních údajů v souladu s požadavky Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a dalších závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů je řešena Smluvními stranami samostatně uzavřenou smlouvou o spolupráci při zpracování osobních údajů.

11.Smluvní sankce, pokuty a úroky z prodlení

- 11.1. Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu za nedodržení SLA sjednaných touto Smlouvou takto:
- 11.1.1. Pro případ nedodržení sjednaných lhůt Repair Time je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši:

| Kategorie Chyby | Sankce při nedodržení Repair Time |
|-----------------------|---|
| Kategorie Havárie | 5 000 Kč každý započatý kalendářní den prodlení |
| Kategorie Problém | 3 000 Kč každý započatý kalendářní den prodlení |
| Kategorie Vada | 1 500 Kč každý započatý pracovní den prodlení |
| Kategorie Drobná vada | 500 Kč každý započatý pracovní den prodlení |

- 11.2. V případě nedodržení lhůty Response Time zaviněné Zhotovitelem je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 500 Kč za každý jednotlivý případ.
- 11.3. V případě, že Zhotovitel nedodrží termín dokončení dílčího plnění sjednaného v odst. 3.4.1. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,25% z ceny daného dílčího plnění za každý započatý den prodlení.
- 11.4. V případě, že Zhotovitel nedodrží termín dokončení dílčího plnění sjednaného v odst. 3.4.2. nebo odst. 3.4.3. této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,25% z ceny daného dílčího plnění za každý započatý den prodlení. V tomto případě se cenou daného dílčího plnění rozumí konečná cena, kterou Objednatel zaplatí Zhotoviteli za vyřešení příslušného jednoho Požadavku evidovaného v Service Desku.

- 11.5. Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vyúčtované ceny je Zhotovitel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.6. Jestliže se prohlášení Zhotovitele v odstavci 6.1.5. této smlouvy ukáže nepravdivým nebo Zhotovitel poruší jiné povinnosti podle čl. 6. této smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 11.7. V případě, že Zhotovitel nesplní svou povinnost stanovenou v poslední větě odst. 12.12. této smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení jednorázové smluvní pokuty ve výši 500 000 Kč.
- 11.8. Nárok na zaplacení sjednané smluvní pokuty vzniká v případě každého jednotlivého porušení povinnosti. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejímu uhrazení povinné Smluvní straně.
- 11.9. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy není právo Objednatele na náhradu škody jakkoliv dotčeno. Oba nároky je Objednatel oprávněn uplatňovat samostatně vedle sebe a sjednání smluvní pokuty nemá vliv na odpovědnost za škodu, její uplatňování, výši a právo na její náhradu.

12. Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy

- 12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do doby, kdy součet všech dílčích plnění vyúčtovaných Zhotovitelem Objednateli dosáhne maximální ceny Předmětu plnění sjednané dle odst. 7.1. této Smlouvy.
- 12.2. Tuto Smlouvu je možné ukončit zejména písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí ze strany Objednatele bez uvedení důvodu, doručenou Zhotoviteli s tím, že výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Zhotoviteli.
- 12.3. Poruší-li Smluvní strana tuto Smlouvu podstatným způsobem, může druhá Strana bez zbytečného odkladu od této Smlouvy odstoupit. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž Strana porušující smlouvu již při uzavření Smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 12.4. Smluvní strana může rovněž od této Smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co z chování druhé Strany nepochybně vyplývá, že poruší Smlouvu podstatným způsobem, a nedá-li na výzvu oprávněné Strany přiměřenou jistotu.
- 12.5. Objednatel je oprávněn až do provedení Díla od této Smlouvy odstoupit:

- 12.5.1. zjistí-li, že Zhotovitel porušuje svou povinnost provádět Dílo nebo jeho dílčí části včas a řádným způsobem a Zhotovitel ani v přiměřené době podle § 2593 občanského zákoníku neučiní nápravu, pokud by postup Zhotovitele nepochybně vedl k podstatnému porušení smlouvy, nebo
 - 12.5.2. při prodlení Zhotovitele s provedením Díla nebo jeho dílčí části v případě, kdy prodlení trvalo déle než 30 dní,
 - 12.5.3. byl soudem zjištěn úpadek Zhotovitele, nebo na majetek Zhotovitele byla soudem prohlášena exekuce nebo výkon rozhodnutí, nebo
 - 12.5.4. z ostatních důvodů uvedených v občanském zákoníku a dalších účinných závazných právních předpisech.
- 12.6. Zhotovitel má právo odstoupit od Smlouvy:
- 12.6.1. je-li k provedení Díla nutná součinnost Objednatele, uplyne-li marně lhůta dle § 2591 občanského zákoníku a Objednatel neposkytne tuto součinnost ani po předchozím upozornění Zhotovitele na možnost odstoupení od Smlouvy, nebo
 - 12.6.2. trvá-li Objednatel na provedení Díla podle zřejmě nevhodného jeho pokynu nebo s použitím zřejmě nevhodné věci i po Zhotovitelově upozornění,
 - 12.6.3. při prodlení Objednatele se zaplacením ceny nebo její části v případě, kdy prodlení trvalo déle než 30 dnů,
 - 12.6.4. z ostatních důvodů uvedených v občanském zákoníku.
- 12.7. Odstoupením od Smlouvy se tato Smlouva zrušuje od okamžiku doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 12.8. Plnila-li Smluvní strana (dlužník) zčásti, může druhá strana (věřitel) od Smlouvy odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro věřitele význam, může věřitel od Smlouvy odstoupit ohledně celého plnění.
- 12.9. Oznámení o odstoupení musí být učiněno písemně a odesláno doporučeně na adresu druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví této Smlouvy; účinnosti nabývá odstoupení dnem jeho doručení. Ve všech případech odstoupení od Smlouvy jsou strany povinny vrátit si vzájemná plnění, která nebyla v okamžiku odstoupení akceptována, a to v rozsahu a za podmínek stanovených občanským zákoníkem.
- 12.10. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Strany i po odstoupení od Smlouvy. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy ani zajištění.
- 12.11. Smluvní strany sjednávají, že i v případě odstoupení od této Smlouvy nebo její výpovědi Objednatelem podle odst. 12.2. tohoto článku Smlouvy zůstávají v platnosti práva Objednatele sjednaná v čl. 6 této Smlouvy.

12.12. Zhotovitel je povinen v případě ukončení Smlouvy předat Objednateli veškeré podklady a Vývojovou dokumentaci atd. do 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy.

13. Rozhodné právo, řešení sporů

- 13.1. Je sjednáno, že tato Smlouva, práva a povinnosti a právní poměry z ní vyplývající, vznikající a související, stejně jako i otázky, které v této Smlouvě nejsou upraveny vůbec nebo jsou upraveny toliko částečně, se řídí výlučně právem země Objednatele, tedy českým hmotným právem, zejména pak českým občanským zákoníkem, při současném vyloučení kolizních norem.
- 13.2. Je sjednáno, že všechny spory vyplývající z této Smlouvy či v souvislosti s ní vzniklé budou Smluvní strany řešit především jednáním s preferováním dosažení vzájemné dohody. Nedojde-li k dohodě, budou spory rozhodnuty výlučně a s konečnou platností českým věcně a místně příslušným soudem podle českého procesního práva. Smluvní strany zvolily, podle ust. § 89a českého občanského soudního řádu, za místně příslušný pro projednání všech věcí z této smlouvy vzniklých Okresní soud v Ostravě a nebude-li dána jeho věcná příslušnost, pak výslovně zvolily jako místně příslušný Krajský soud v Ostravě.

14. Ostatní a závěrečná ujednání

- 14.1. Obě Smluvní strany, při znalosti svých hospodářských a právních poměrů, prohlašují, že nejsou slabší smluvní stranou ve smyslu občanského zákoníku, a Zhotovitel tímto prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá v rámci své podnikatelské činnosti.
- 14.2. Smluvní strany dále prohlašují, že si při jednání o uzavření Smlouvy sdělily navzájem všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž vědí nebo vědět musí tak, aby se každá ze Stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Stran zřejmý její zájem Smlouvu uzavřít.
- 14.3. Obě Smluvní strany prohlašují, že se měly možnost seznámit se všemi doložkami a přílohami odkazujícími mimo vlastní text Smlouvy a s jejich významem.
- 14.4. Zhotovitel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění této Smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro řádné provedení plnění této Smlouvy.
- 14.5. Zhotovitel dále prohlašuje, že má se svými zaměstnanci a případně třetími stranami sjednána veškerá potřebná práva tak, aby byl schopen předat Dílo Objednateli včetně veškerých práv sjednaných touto Smlouvou.
- 14.6. Zhotovitel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit pohledávku/y vzniklou/é na základě této Smlouvy či v souvislosti s touto Smlouvou ani postoupit tuto Smlouvu jako celek či převést povinnosti plynoucí z této Smlouvy na třetí osobu ani učinit

jakékoliv právní jednání, v důsledku, něhož by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy. Zhotovitel není oprávněn provést jednostranné započtení proti pohledávkám za Objednatelem z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní. Zhotovitel se zavazuje, že žádným způsobem nezatíží své pohledávky za Objednatelem z této Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní zástavním právem ve prospěch třetí osoby.

- 14.7. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma Stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle Smlouvy, jsou povinny se o tom bez zbytečného prodlení informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání.
- 14.8. Tato Smlouva včetně příloh může být měněna a doplňována pouze písemnými dodatky, takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou, po dohodě smluvních stran, a podepsanými oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 14.9. Pokud oddělitelné ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. V takovém případě se Strany této Smlouvy zavazují uzavřít do 10 pracovních dnů od výzvy druhé ze Stran této Smlouvy dodatek k této Smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této Smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.
- 14.10. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran ohledně závazků a vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením Smlouvy, je právně irelevantní a mezi Stranami platí jen to, co je dohodnuto ve Smlouvě.
- 14.11. Smluvní strany výslovně vylučují dispozitivní úpravu občanského zákoníku tam, kde je v této Smlouvě sjednáno oproti úpravě občanského zákoníku jinak. Práva a povinnosti výslovně touto Smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, autorského zákona a dalších právních předpisů České republiky. Smluvní strany se dohodly, že pro závazkový vztah z této Smlouvy vylučují použití těchto ustanovení občanského zákoníku: ust. § 558 odst. 2, ust. § 1978 odst. 2 a ust. § 2609 občanského zákoníku.
- 14.12. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
- 14.13. Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této Smlouvy v plném rozsahu včetně jejich příloh a dodatků v Registru smluv. Plněním povinnosti uveřejnit tuto Smlouvu podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, je pověřen Objednatel. Zhotovitel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších parametrů Smlouvy včetně dohodnuté ceny.
- 14.14. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a podepsána Smluvními stranami elektronicky.

14.15. Oprávněné osoby Smluvních stran si Smlouvu přečetly, prohlašují, že smlouvě rozumí, že byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy, a to i jako deklaraci svých platných jednatelských oprávnění.

14.16. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto její přílohy, které budou takto označeny a o nichž Strany prohlašují, že je mají k dispozici:

- 14.16.1. Příloha číslo 1: Seznam oprávněných zaměstnanců ČPZP a Zhotovitele
- 14.16.2. Příloha číslo 2: Funkční a technická specifikace
- 14.16.3. Příloha číslo 3: Vzory Akceptačních protokolů

Za Objednatele:

**JUDr. Petr
Vaněk, PhD.**

Digitálně podepsal
JUDr. Petr Vaněk,
PhD.
Datum: 2022.04.25
11:24:55 +02'00'

.....
JUDr. Petr Vaněk, Ph.D.
generální ředitel
Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

Za Zhotovitele:

**Ing. Jindra
Tumová**

Digitálně podepsal Ing.
Jindra Tumová
Datum: 2022.04.21 14:52:12
+02'00'

.....
Ing. Jindra Tumová
předsedkyně představenstva
MULTIMA a.s.

Příloha č. 1

Seznam oprávněných zaměstnanců ČPZP a Zhotovitele včetně uvedení míry a rozsahu jejich oprávnění

1. Osoby oprávněné jednat ve věci změn smluvního vztahu:

| |
|--|
| Zástupce České průmyslové zdravotní pojišťovny |
| generální ředitel |

| |
|-------------------------------------|
| Zástupce Zhotovitele |
| předseda představenstva, prokurista |

2. Osoby oprávněné jednat ve věci koordinace poskytování služeb ve smyslu schvalování metodiky a osoby objednatele oprávněné akceptovat a přebírat plnění:

| |
|--|
| Zástupce České průmyslové zdravotní pojišťovny |
| |
| |
| |

| |
|----------------------|
| Zástupce Zhotovitele |
| |

3. Osoby Objednatele oprávněné používat Hotline a předávat požadavky zadané v Service Desku k řešení zhotoviteli:

| Jméno | e-mail | Telefon |
|-------|--------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |

4. Osoby Objednatele oprávněné schvalovat změnové požadavky:

| Jméno | e-mail | Telefon |
|-------|--------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |

5. Osoby Zhotovitele určené pro plnění smlouvy:

| Jméno | e-mail | Telefon |
|-------|--------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |

Příloha č. 2

Funkční a technická specifikace

1. Technická specifikace Service Desku

Stávající Service Desk (dále též „SD“) slouží pro řízení požadavků v rámci incident a change managementu IT ČPZP, pro interní komunikaci v ČPZP a zároveň pro komunikaci ČPZP s dodavateli v oblasti ICT. Pomocí SD jsou dále odbavovány přístupy do informačních systémů, přidělována koncová zařízení, mobilní zařízení.

SD zabezpečuje evidenci aktuální dokumentace změn informačních systémů, posuzují se zde významné změny informačních systémů.

SD kompletně dokumentuje komunikaci týkající se každého požadavku včetně předkládaných příloh. V požadavku probíhá také efektivní komunikace v rámci podpory aplikací (mezi zaměstnanci ČPZP a externími dodavateli).

SD umožňuje samostatně spravovat různé typy požadavků. V rámci požadavků jsou schválena zadání, návrhy řešení, pracnosti. Uživatelům jsou generovány úkoly ke schválení.

Jednotlivé role uživatelům je možné přiřadit podle funkce či pravomoci. Service Desk obsahuje silné filtrovací nástroje, statistické pohledy a fulltextové vyhledávání.

Stávající aplikace SD bude migrována z prostředí WSS 3.0 do prostředí Microsoft SharePoint 2016 On-Premises a budou provedeny úpravy podle požadavků ČPZP.

Aplikace bude Zhotovitelem vyvinuta v nativních prvcích Microsoft SharePoint 2016 On-Premises (seznamy a knihovny), pro vývoj vstupních formulářů bude využit SharePoint Framework (SPFx).

Předpokládá se, že základní struktura seznamů (požadavky, číselníky) se převezme s malými úpravami ze současného řešení.

1.1. Základní technické parametry

1. Infrastruktura Stávajícího Service Desku:
Windows Sharepoint Services 3.0, Microsoft SQL Server verze 2005 Express, Windows Server 2003, Nintex Workflow 2007
2. Nové řešení Service Desku poběží na platformě Sharepoint 2016 (již v ČPZP využívané).
3. Stávající aplikace Service Desku bude zmigrována a následně upravena, základní struktura zůstane stejná.
4. ČPZP předpokládá existenci testovacího a ostrého prostředí ve verzi SharePoint 2016 Feature Pack 2, které budou mít v rámci možností stejnou konfiguraci. Instalaci a konfiguraci těchto prostředí má ve správě ČPZP. Vývojové prostředí bude u Zhotovitele.
5. Ostré i testovací prostředí bude napojeno na externí systémy řízení prací dodavatelů.
6. V rámci vývoje bude vytvořena nová webová aplikace a kolekce webů, do které bude migrován Stávající Service Desk.
7. Dále bude konfigurován aplikační katalog pro SPFX komponenty.
8. Bude vytvořeno vývojové prostředí v prostředí Zhotovitele, kde budou vyvíjeny nové komponenty.
9. Pro vývoj napojení na externí systémy řízení dodavatelů, interní informační systémy ČPZP (JIRA, KMITS HD, Manažerský IS) bude využito testovacího prostředí.
10. Produkt Nintex Workflows již nebude z licenčních důvodů v novém řešení používán a bude nahrazen novou technologií. Základní požadavky na použitelnost jsou, že schvalovatelé budou jako doposud informováni o nových úkolech emailem a zároveň jim bude umožněno schvalovat úkoly nad požadavky přímo v SharePoint prostředí. Dále bude možné úkoly ručně delegovat na jiné uživatele. V současné době se používá 13 pracovních postupů vyvinutých v Nintex Workflow
11. Pro přepracování pracovních postupů bude využito technické řešení Sharepoint Designer Workflow a WWF Workflows ve Visual Studiu.

2. Návrh úprav aplikace Service Desku

Jednotlivé komponenty v aplikaci Service Desk, které bude nutné upravit nebo vyvinout. Tyto úpravy se dají rozdělit do následujících částí:

1. Nové formuláře pro zadávání a editaci požadavků
2. Implementace pracovních postupů
3. Vylepšená práce s přílohami
4. Úprava přidělování oprávnění k požadavkům
5. Upgrade Service Desk řešení (wsp)
6. Napojení na externí webové služby dodavatelů
7. Synchronizační a archivační služby

2.1. Nové formuláře pro zadávání a editaci požadavků

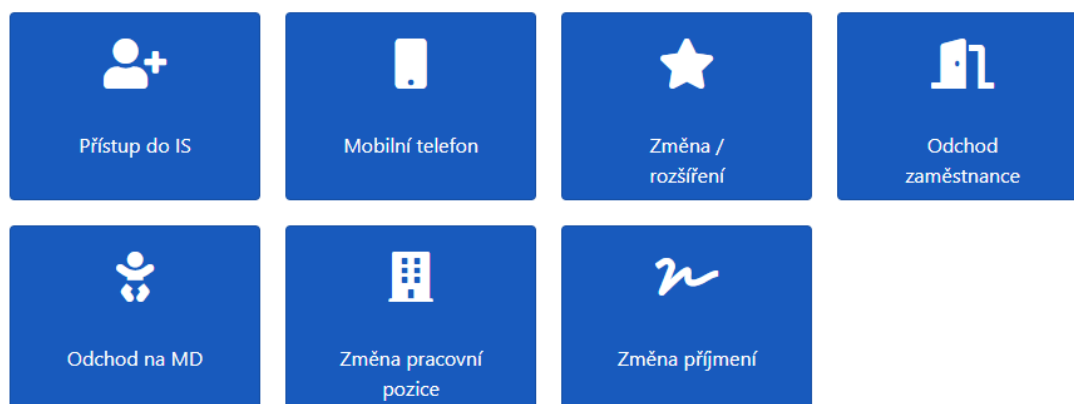
Existující formuláře pro zadávání a editaci požadavků budou nahrazeny novými formuláři (SharePoint SPFX Webpart), které budou více uživatelsky přívětivé a umožní vizuální strukturování informací o požadavku. Tyto formuláře budou konfigurovatelné přes uživatelské rozhraní SharePoint. V současné době se používá 8 různých vstupních formulářů.

Tyto formuláře jsou:

1. Obecný požadavek
2. Přístup do IS
3. Mobilní telefony
4. Požadavek na ostatní úseky
5. Odchod zaměstnance
6. Změna příjmení
7. Odchod na MD/RD
8. Změna pracovní pozice


Jednou z možností, jak zpřehlednit zadávání, je dát možnost volby, jaký požadavek chce uživatel vytvořit, již na úvodní obrazovce Service Desku. Viz obrázek:

Vytvořit novou žádost



Po kliknutí na tlačítko se zobrazí průvodce, který uživateli umožní jednoduše vytvořit nový požadavek. Úvodní formulář může vypadat pro požadavek na nový mobilní telefon takto:


Základní údaje > Informace o uživateli

 Nadpis *

Mobilní telefon pro pana Nováka

Naléhavost

Standardní

 Požadovaný termín

19.2.2021

 Popis

Mobilní telefon pro pana Nováka

Zrušit

Další

Po kliknutí na tlačítko Další se zobrazí další stránka průvodce, která umožní zadat další podrobné informace o požadavku, viz obrázek:

Základní údaje > Informace o uživateli

 Uživatel

 Vojtech Nadvornik 

Nákladové středisko

Středisko 1

Požadovaný typ

iPhone

Hlasový tarif

Neomezený

Datový tarif

5GB

Zpět

Dokončit

Po kliknutí na tlačítko Dokončit se vytvoří nový požadavek a spustí se nad ním požadované procesy.

2.2. Vylepšená práce s přílohami

V současném řešení jsou přílohy požadavku vkládány jako přílohy k položce v SharePoint seznamu. V novém řešení je předpokládáno nahrazení řešením, které umožní uživatelům přílohy řadit podle data změny, vytvoření a autora a editora. Pro tyto funkce je zvoleným řešením využití dokumentové knihovny. Oprávnění uživatelů na přílohy požadavku budou stejné jako na samotný požadavek.

2.3. Úprava přidělování oprávnění požadavkům

V současném řešení mají všechny požadavky přiřazené stejné oprávnění, to má za důsledek, že uživatelé mohou přistupovat k požadavkům, na které by neměli mít právo. V novém řešení se při vytvoření nového požadavku nastaví požadované oprávnění. Oprávnění se mohou měnit i během životního cyklu požadavku. V tuto chvíli jsou nastaveny oprávnění na pohledy nad seznamem požadavků, tato funkcionality nebude zachována, protože vzhledem k novému systému oprávnění nebude zapotřebí.

Poznámka

Doporučený limit SharePointu oprávnění nad jedním seznamem je maximálně 50 000 unikátních oprávnění. Vzhledem k aktuálnímu počtu položek v seznamu by toto nemělo představovat problém.

2.4. Migrace Service Desku - správa budov

Paralelně ke Stávajícímu Service Desku existuje i miniaplikace Service Desku - Správa budov. Tato aplikace používá pouze standardní možnosti SharePoint a SharePoint Designer Workflows a obsahuje jednoduchý custom kód a neobsahuje řešení třetích stran. Tato aplikace bude pouze migrována.

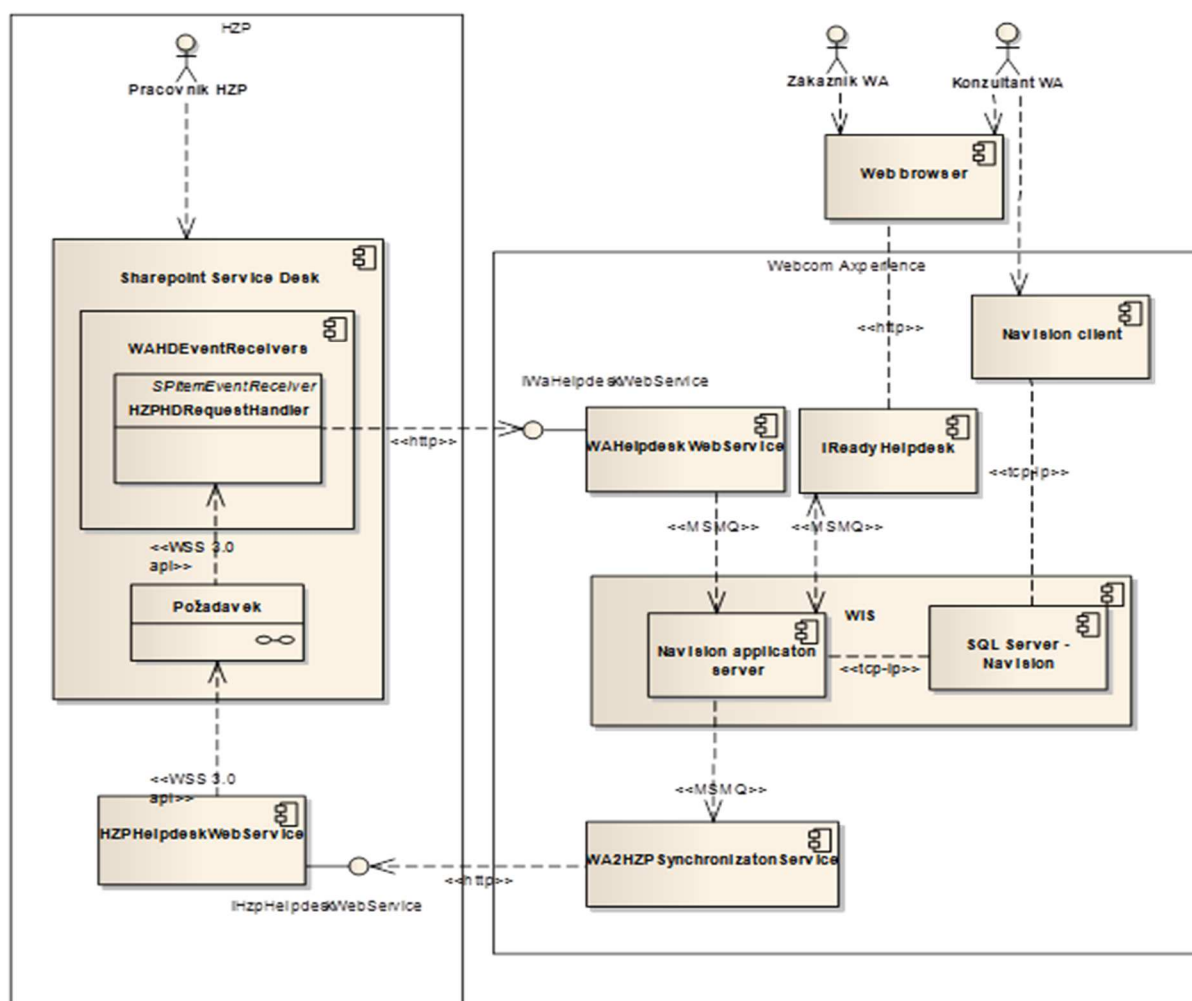
2.5. Upgrade Service Desk řešení (wsp)

V současném řešení existuje SharePoint wsp, který bude nutno zmigrovat do SharePoint 2016 a odebrat kód s nepotřebnou funkcionalitou.

2.6. Napojení na externí webové služby dodavatelů

V současném řešení existuje pro určité typy požadavků synchronizace se dvěma externími webovými službami pro komunikaci s dodavateli (JIRA, WA), tato funkcionalita je implementována pomocí webových služeb. Tato funkcionalita bude zachována, při migraci na SharePoint 2016 je nutné zkompilovat kód webových služeb pro zajištění funkčnosti.

HD KMITS (WA)



Rozhraní HZPHelpdeskWebService (Dodavatel KMITS)

Rozhraní pro zápis požadavků do aplikace Service Desk ze strany Helpdesku WA (Dodavatel KMITS).

Rozhraní je implementováno ve webové službě, která běží na serveru v ČPZP. Slouží k aktualizaci požadavku na straně SP, k aktualizaci přílohy na straně SP.

Rozhraní WAHelpdeskWebService (Dodavatel KMITS)

Rozhraní pro zápis požadavků do Helpdesku KMITS (WA) ze strany aplikace Service Desk.

Rozhraní je implementováno ve webové službě, která běží na serveru ve KMITS (WA).

Slouží k vytvoření nového požadavku na straně WA.

Integrace s helpdeskem JIRA (Dodavatel Medical Systems a.s.)

Řešeno pomocí HTTP/HTTPS REST API. Ze SD do JIRY je umožněno vytvořit, aktualizovat požadavky.

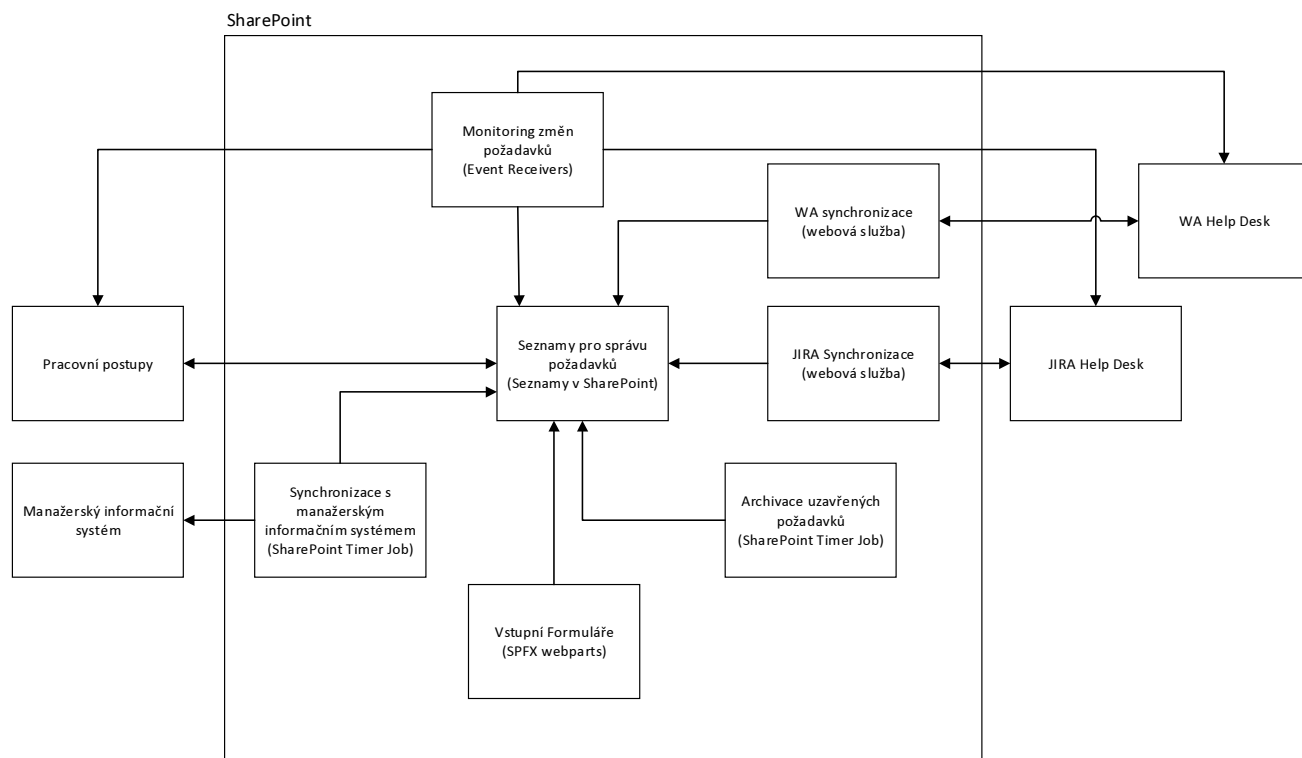
Z JIRY do SD je umožněno aktualizovat požadavky.

2.7.Synchronizační a archivační služby

V současném řešení probíhá synchronizace s manažerským systémem, pomocí exportu do datového souboru. Tato funkcionality bude zachována. Dále existuje služba, která periodicky archivuje staré požadavky, tato funkcionality bude také zachována. Tyto služby jsou nyní ve formátu konzolové aplikace ve správě ČPZP. Po migraci je nutné tyto konzolové aplikace upravit, aby fungovaly s novým prostředím. Navrhovaným řešením je převést tyto konzolové aplikace do SharePoint timer job.

3. Design současné aplikace

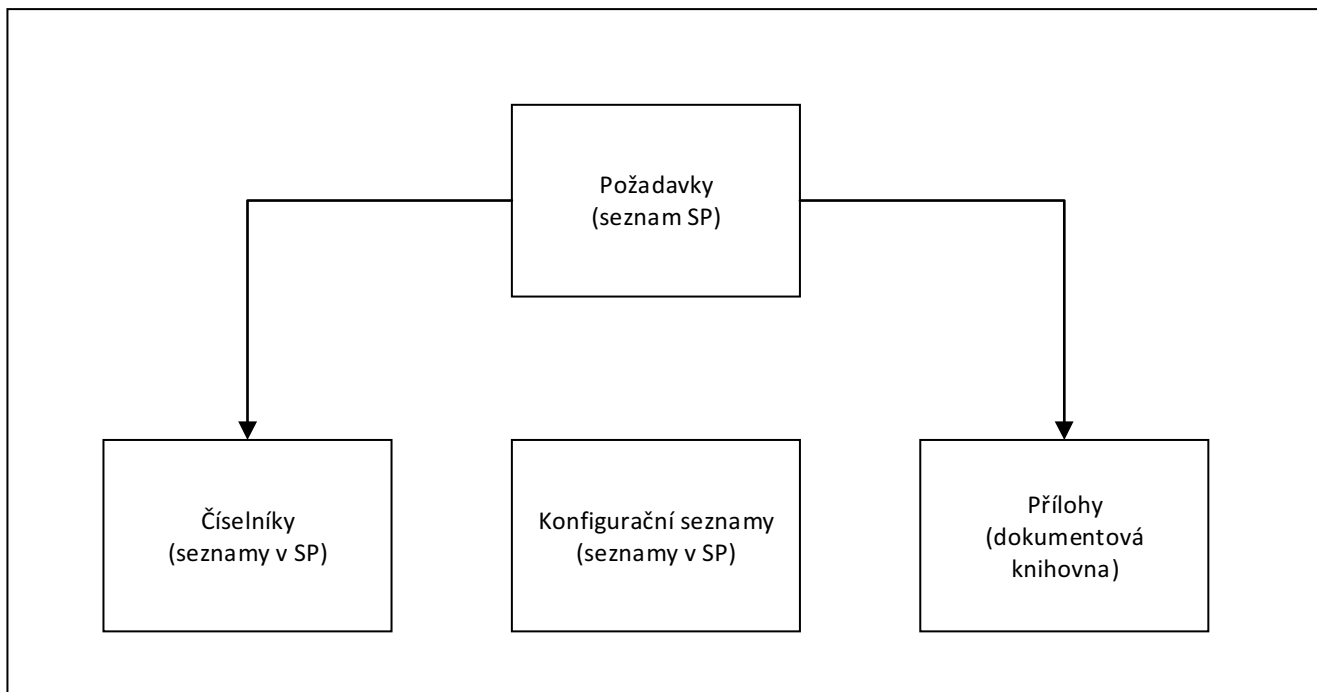
Před zahájením implementačních a vývojových prací je nutná analytická část projektu pro popis aktuálního stavu z důvodu možné rozdílnosti způsobené dodatečným vývojem. Tato aplikace bude zmigrována a následně upravena, základní struktura zůstane stejná. Zde je schéma popisující strukturu systému v SharePointu a jeho napojení na externí systémy.



3.1.Seznamy

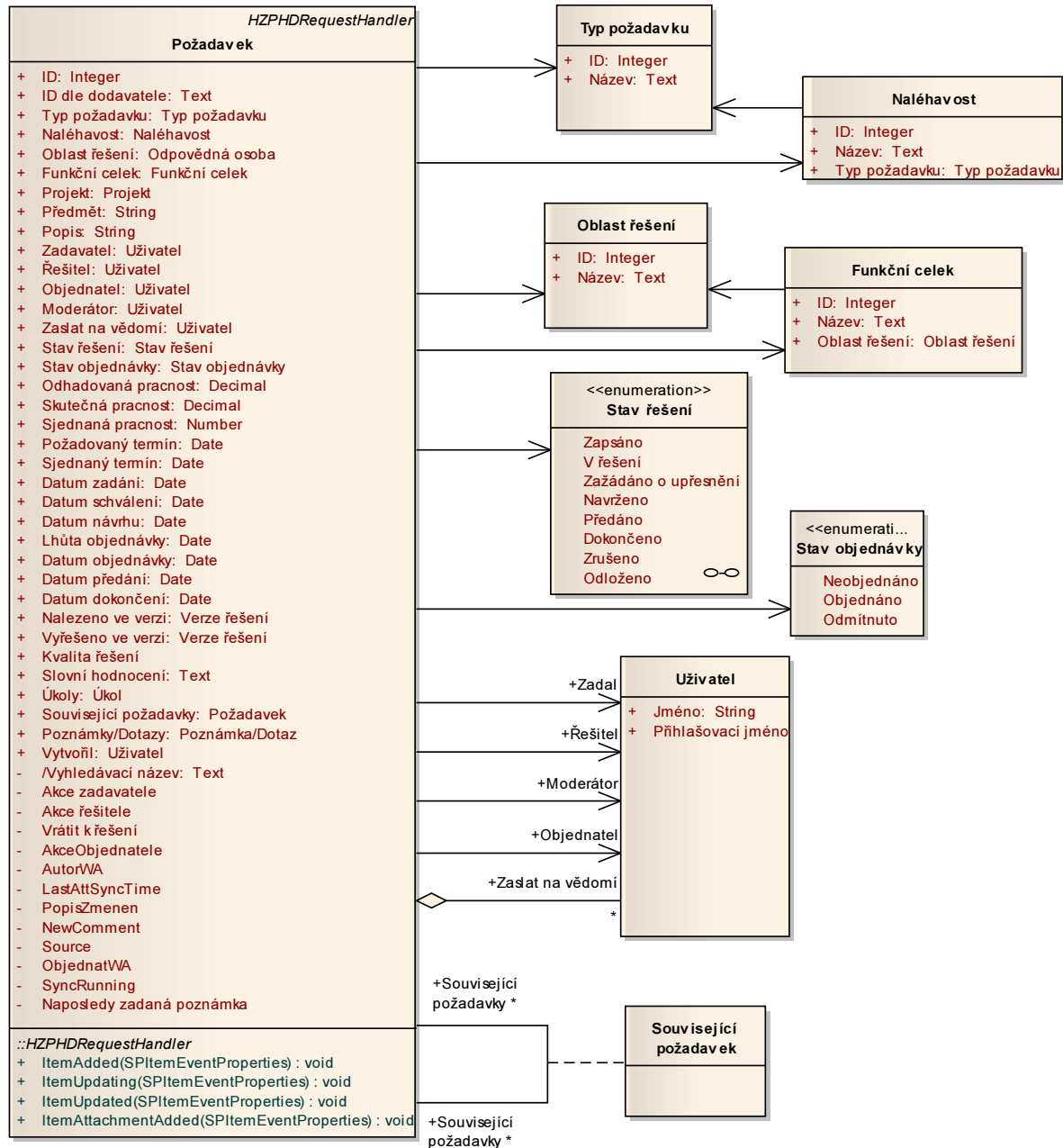
V tuto chvíli aplikace SD vychází z několika SharePoint seznamů. V těchto seznamech jsou uložena veškerá data nutná pro běh aplikace, včetně správy oprávnění na zobrazení pohledu, přístupu do aplikace či informací o životním cyklu požadavku. Detail seznamů a jejich propojení v SharePoint je uveden níže.

Seznamy pro správu požadavků



3.2. Požadavek

Základní entita sloužící k zaznamenání libovolného problému, chyby apod. umožňující následnou kategorizaci a sledování způsobu a stavu jeho řešení. Toto schéma bylo převzato ze stávajícího systému a jednotlivá pole mohou být upravena nebo odstraněna během vývoje.



Atributy

| Název | Typ | Popis |
|-------------------|---------|--|
| ID | Integer | Jednoznačný identifikátor požadavku. |
| ID dle dodavatele | Text | V případě, že požadavek je sdílen s externím helpdeskem dodavatele, obsahuje pole jednoznačný identifikátor, pod kterým je požadavek veden u dodavatele. |

| | | |
|----------------------------|-----------------|---|
| Typ požadavku | Typ požadavku | Slouží ke kategorizaci požadavku. |
| Naléhavost | Naléhavost | Určuje naléhavost řešení. Naléhavost je závislá na typu požadavku, tzn. pro každý typ požadavku je definována nezávislá stupnice naléhavosti. |
| Oblast řešení | Odpovědná osoba | Kategorizuje požadavek z hlediska věcného obsahu, resp. tematické oblasti, které se požadavek týká. |
| Funkční celek | Funkční celek | Upřesňuje zařazení požadavku v rámci dané oblasti řešení. |
| Projekt | Projekt | Umožňuje zařadit požadavek do projektu. Požadavky lze v případě potřeby sdružovat do větších řešitelských celků pomocí jednoduchého číselníku projektů. |
| Předmět | String | Stručná charakteristika požadavku. |
| Popis | String | Podrobný popis požadavku (vyplňuje se v případě, že popis v poli Předmět nestačí k zadání požadavku). |
| Zadavatel | Uživatel | Osoba, která požadavek zadala. Systém nastavuje automaticky na osobu, která požadavek zapsala do systému, pole může být dodatečně upraveno řešitelem požadavku, tzn. zadavatel může být různý od osoby, která zapsala (např. v případě zápisu požadavku na telefonickou žádost). |
| Řešitel | Uživatel | Osoba, která odpovídá za vyřešení požadavku. Pole je doplněno automaticky z číselníku Odpovědné osoby na základě kombinace zadaných kategorizačních parametrů Oblast řešení/Funkční celek/Typ požadavku. |
| Objednatel | Uživatel | Osoba, která je oprávněna objednat požadavek u dodavatele. Pole je doplněno automaticky z číselníku Odpovědné osoby na základě kombinace zadaných kategorizačních parametrů Oblast řešení/Funkční celek/Typ požadavku. |
| Moderátor | Uživatel | Osoba, která je oprávněna nastavovat, resp. měnit řešitele požadavku (v případě nedostupnosti řešitele, chybného zařazení požadavku apod.). Pole je doplněno automaticky z číselníku Odpovědné osoby na základě kombinace zadaných kategorizačních parametrů Oblast řešení/Funkční celek/Typ požadavku. |
| Zaslat na vědomí | Uživatel | Seznam osob, kterým je zasílán notifikační email při změně požadavku (tzn. notifikační email je zasílán řešiteli, zadavateli a osobám uvedeným v tomto seznamu). |
| Stav řešení | Stav řešení | Stav, ve kterém se daný požadavek nachází – viz výčet stavů požadavku. |
| Stav objednávky | Stav objednávky | Stav objednání požadavku – může nabývat tří hodnot – Neobjednáno, Objednáno, Odmítnuto. Nastavuje se ve stavu řešení Navrženo. |
| Odhadovaná pracnost | Decimal | Před objednáním se do pole uvádí navrhovaná pracnost řešení. Po objednání požadavku se pole propíše do needitovatelného pole Sjednaná pracnost, která bude fakturována po dokončení požadavku. Udává se v hodinách. |

| | | |
|--------------------------|--------------|---|
| Skutečná pracnost | Decimal | Pole, do kterého lze pro účely evidence uvést skutečnou pracnost požadavku. Udává se v hodinách. |
| Sjednaná pracnost | Number | Needitovatelné pole, do kterého se v okamžiku objednání propíše obsah pole Odhadovaná pracnost. |
| Požadovaný termín | Date | Nepovinné pole, do kterého může zadavatel uvést datum, do kterého požaduje vyřešení požadavku. |
| Sjednaný termín | Date | Závazný termín, do kterého musí být požadavek vyřešen. V případě, že pro určitou kombinaci parametrů Oblast řešení/Funkční celek/Typ požadavku/Naléhavost je smluvně zajištěna maximální doba pro vyřešení požadavku, doplní systém sjednaný termín automaticky dle číselníku Sjednané doby řešení. Závazný termín může být upravován řešitelem požadavku, systém však při ukládání požadavku zajistí, aby termín byl vždy menší nebo roven max. datu dle číselníku Sjednané doby řešení. |
| Datum zadání | Date | Systém automaticky uloží datum, kdy byl požadavek zapsán. |
| Datum schválení | Date | Datum, kdy došlo ke schválení zadání požadavku. Od tohoto data se následně počítá sjednaný termín vyřešení požadavku, je-li v systému nastavena lhůta pro vyřešení požadavku. |
| Datum návrhu | Date | Datum, kdy byl požadavek naposledy převeden do stavu Navrženo. |
| Lhůta objednávky | Date | Lhůta, do které je třeba navržený požadavek objednat. Zatím je pole pouze nastavováno externími systémy. |
| Datum objednávky | Date | Datum, kdy byl požadavek naposledy objednán, tzn. v případě opakování návrhu a následného objednání se datum přepisuje posledním datem. |
| Datum předání | Date | Datum, kdy požadavek naposledy uveden do stavu Předáno. |
| Datum dokončení | Date | Datum, kdy byl požadavek označen za dokončený. |
| Nalezeno ve verzi | Verze řešení | Verze, ve které byl požadavek identifikován (týká se hlavně chyb). Pro každou oblast řešení je možno vést číselník verzí. Číselník má smysl pro oblasti, které reprezentují IS, jehož dodavatel dodržuje pravidla pro řízení konfigurace, dodává systém v definovaných verzích. Pak lze u každého požadavku vést evidenci verze, v rámci, které se požadavek vyskytl (hlavně při evidenci problémů a chyb) a dále evidovat verzi, v rámci, které byl požadavek vyřešen. |
| Vyřešeno ve verzi | Verze řešení | Verze systému, ve které byl požadavek vyřešen. Pro každou oblast řešení je možno vést číselník verzí. Číselník má smysl pro oblasti, které reprezentují IS, jehož dodavatel dodržuje pravidla pro řízení konfigurace, dodává systém v definovaných verzích. Pak lze u každého požadavku vést evidenci verze, v rámci, které se požadavek vyskytl (hlavně při evidenci problémů a chyb) a dále evidovat verzi, v rámci které byl požadavek vyřešen. |

| | | |
|------------------------------|----------------|--|
| Kvalita řešení | | Parametr, pomocí kterého nastaví zadavatel hodnocení své spokojenosti s vyřešením požadavku. |
| Slovní hodnocení | Text | Parametr sloužící k slovnímu vyjádření hodnocení spokojenosti, resp. k doplnění komentáře k hodnocení spokojenosti. |
| Úkoly | Úkol | Seznam úkolů připojených k požadavku. V případě, že se řešení požadavku má účastnit současně více osob, může jednotlivým osobám definovat řešitel požadavku úkoly a ty připojit k požadavku. Do předmětu a popisu úkolu lze pak specifikovat, jaké činnosti má vlastník úkol v rámci požadavku vykonat. |
| Související požadavky | Požadavek | V případě potřeby lze požadavky navzájem propojovat (informace typu Požadavek A je řešen v rámci požadavku B apod.) |
| Poznámky/Dotazy | Poznámka/Dotaz | Komentáře, popř. dotazy k požadavku. Zadané poznámky a komentáře jsou zobrazovány na formuláři požadavku spolu s datem vytvoření komentáře a autorem komentáře. |
| Vytvořil | Uživatel | |
| Vyhledávací název | Text | Systémem vytvářený název požadavku, který je tvořen kombinací ID požadavku a Předmětu. Slouží k identifikaci požadavku v seznamu při propojování požadavků navzájem (související požadavky), popř. při připojování požadavků k úkolům. |
| Akce zadavatele | | Výčet akcí, které může s požadavkem provádět ve stavu Zažádáno o upřesnění provádět zadavatel. |
| Akce řešitele | | Výčet akcí, které může se požadavkem provádět řešitel. |
| Vrátit k řešení | | Výčet akcí, které může s požadavkem provádět zadavatel ve stavu Předáno. |
| AkceObjednatele | | Výčet akcí, které může s požadavkem provádět ve stavu Navrženo objednatel. |
| AutorWA | | ID autora požadavku vedeného v systému externího dodavatele jako oprávněná osoba. Pod touto identitou se požadavek objevuje v externím helpdesku dodavatele. ID autora je automaticky doplněno systémem při vytvoření požadavku. Systém hledá nejprve v seznamu kontaktů a snaží se získat id autora z kontaktu, který požadavek vytvořil, resp. který je uveden na požadavku jako zadavatel. Nepodaří-li se najít oprávněnou osobu v přímo v kontaktech, bere se oprávněná osoba z kontaktu, který je nastaven v číselníku funkčních celků, resp. oblastí řešení. |
| LastAttSyncTime | | Interní atribut obsahující datum a čas poslední synchronizace příloh s externím systémem. Dle hodnoty tohoto atributu se rozhoduje, které přílohy již byly synchronizovány a které je třeba odeslat do externího helpdesku. |
| PopisZmenen | | Interní atribut signalizující, že došlo ke změně popisu, kterou je třeba následně zohlednit při provedení synchronizace s externím helpdeskem. |

| | | |
|----------------------------------|--|--|
| NewComment | | Interní atribut signalizující, že k požadavku byl přidán komentář, který je třeba synchronizovat s externím helpdeskem. |
| Source | | Semafor, který je používám při zpracování event receiverů jako signál o tom, kdo aktivoval update požadavku. zatím nabývá tří stavů: SP – sharepoint WA – synchronizační služba externího helpdesku WA SYS – systémový zápis - update se má provést bez aktivace event recieverů. |
| ObjednatWA | | Interní přepínač signalizující, že do externího helpdesku WA se má odeslat stav objednáno. |
| SyncRunning | | Interní přepínač signalizující, zda pro daný požadavek je nastaveno propojení s externím helpdeskem, tzn., probíhá již synchronizace. Přepínač je nastaven na Ano v okamžiku, kdy dojde k úspěšnému vytvoření obrazu požadavku na straně externího helpdesku a jeho propojení s požadavkem na straně SP. |
| Naposledy zadaná poznámka | | Pomocné pole sloužící k zobrazení zadané poznámky/komentáře v historii požadavku. Pole vždy obsahuje naposledy zadaný komentář. |

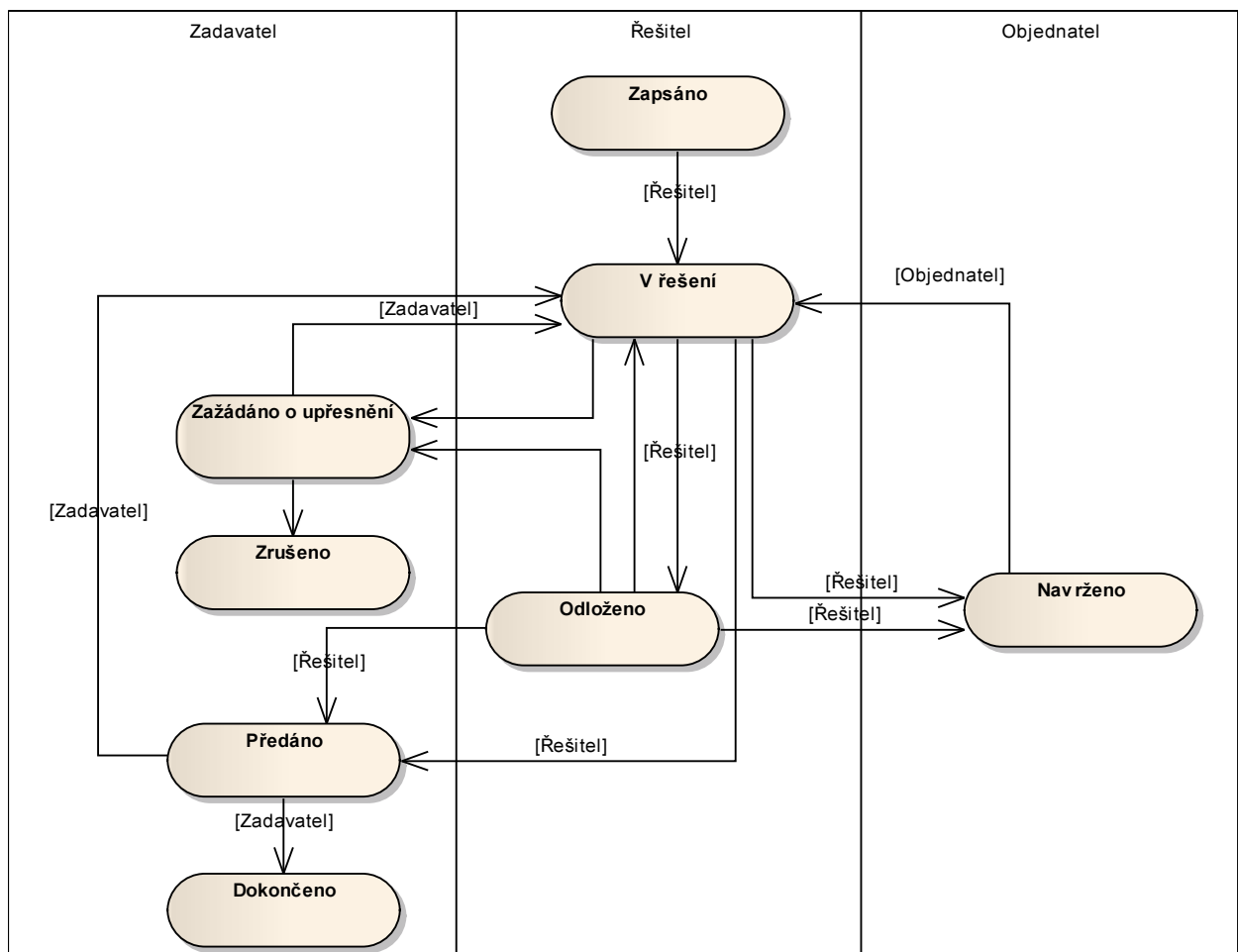
3.3. Výčet stavů řešení požadavku

| Název | Popis | Oprávnění – editace |
|-----------------------------|---|----------------------------|
| Zapsáno | Výchozí stav, ve kterém se požadavek nachází po zapsání. Pokud je požadavek ve stavu Zapsáno (tzn., zatím nezačalo jeho řešení), může jej zadavatel znovu otevřít a upravovat zadání požadavku (předmět, popis, klasifikace). | Zadavatel |
| V řešení | Stav, ve kterém se požadavek nachází po dobu jeho řešení. Do stavu V řešení přesunuje požadavek řešitel požadavku. Pokud je požadavek v tomto stavu, nemůže být již zadavatelem upravován. V případě, že řešitel požaduje upřesnění požadavku zadavatelem, převede jej do stavu Zažádáno o upřesnění. | Řešitel |
| Zažádáno o upřesnění | Stav, ve kterém může zadavatel na žádost řešitele doplnit do požadavku informace. V tomto stavu může zadavatel upravovat pole popis. | Zadavatel |
| Navrženo | V případě, že požadavek je řešen externím dodavatelem za úhradu, převádí jej řešitel do stavu Navrženo – spolu s navrhaným řešením a pracností. Objednatel může v tomto stavu požadavek objednat nebo odmítnout (dojde k nastavení pole Stav objednávky na hodnotu Objednáno nebo Odmítnuto). | Objednatel |
| Předáno | Stav, kterým řešitel signalizuje dokončení realizace požadavku a vyzývá zadavatele k převzetí požadavku. | Zadavatel |

| | | |
|------------------|---|---------|
| | Zadavatel může v tomto stavu požadavek převzít (označit jako Dokončeno), nebo odmítnout (vrátit do stavu V řešení). Zároveň uživatel v tomto stavu vyplňuje hodnocení spokojenosti s kvalitou vyřešení požadavku. | |
| Dokončeno | Koncový stav, který signalizuje uzavření požadavku. Stav může nastavit pouze zadavatel. Při nastavení stavu Dokončeno systém automaticky vyplní datum dokončení. | Nikdo |
| Zrušeno | Koncový stav, který nastavuje zadavatel v případě, že dojde ke stažení požadavku, tzn., požadavek se nebude realizovat. | Nikdo |
| Odloženo | Pomocný stav určený pro řešitele požadavku. Řešitel může tímto stavem označit požadavky, jejichž řešení je dočasně pozastaveno. | Řešitel |

Výčet stavů řešení požadavků. Jednotlivé stavy včetně možných přechodů mezi nimi jsou zobrazeny na následujícím diagramu.

Zjednodušený diagram stavů řešení požadavku SD.



4. Migrace dat ze SharePoint 2007 do 2016

Před migrací je nutné identifikovat produkty třetích stran, které nebudou migrovány. Pokud migraci nelze provést přímo ze SP 2007 do SP 2016, je nutné migrovat přes verze 2010 a 2013. Migrace bude provedena skrze prostředí Zhotovitele (SP2010 a SP2013).

Migrace Nintex Workflow nebude provedena, tato workflow budou nahrazena novou technologií, data a stavy pracovních postupů nebudou migrovány. ČPZP zajistí, aby před migrací bylo v systému pouze minimum otevřených požadavků. U požadavků, které budou otevřeny, se nastavení stavů pracovních postupů provede manuálně, případně se požadavky vytvoří znovu.

4.1. Migrace Help Desku správy budov

Paralelně k aktuálnímu IT helpdesku existuje i miniaplikace HelpDesk-Správa budov. Tato aplikace používá pouze standardní možnosti SharePoint a SharePoint Designer Workflows a neobsahuje žádný vlastní kód případně řešení třetích stran. Tato aplikace bude pouze zmigrována vybraným způsobem.

4.2. Migrace oprávnění nad požadavky Požadavek

V současném IT Help Desku není problematika oprávnění nad požadavky řešena. V novém řešení bude mít každý požadavek unikátní oprávnění v závislosti na různých parametrech (řešitel, zadavatel, oblast řešení). Během migrace existujících požadavků bude vytvořen migrační skript, který oprávnění nad otevřenými požadavky nastaví.

4.3. Migrace příloh

V současném řešení jsou dokumenty související s požadavkem uloženy jako přílohy přímo u položky seznamu. Toto bude změněno a přílohy budou ukládány v dedikované knihovně. Je nutné vytvořit skript, který během migrace tuto strukturu zkonvertuje.

4.4. Velikost dat

Tato část má pouze informativní charakter pro upřesnění rozsahu dat pro migraci. V současnosti je v aplikaci přibližně 800 aktivních požadavků s přílohami a 6000 požadavků celkem, staré vyřešené požadavky jsou automaticky archivovány do jiného seznamu.

5. Pracovní postupy

Produkt Nintex Workflows již nebude z licenčních důvodů v novém řešení používán a bude nahrazen novou technologií. Základní požadavky ČPZP na použitelnost jsou, že schvalovatelé budou jako doposud informováni o nových úkolech emailem a zároveň jim bude umožněno schvalovat úkoly nad požadavky přímo v SharePoint prostředí. Dále bude možné úkoly ručně delegovat na jiné uživatele. V současné době se používá 13 pracovních postupů vyvinutých v Nintex Workflow.

Pro přepracování pracovních postupů bude využito technické řešení Sharepoint Designer Workflow a WWF Workflows ve Visual Studiu.

6. Infrastruktura

Pro vývoj předpokládáme existenci testovacího a produkčního prostředí ve verzi SharePoint 2016 Feature Pack 2, které budou mít v rámci možností stejnou konfiguraci. Instalaci a konfiguraci těchto prostředí má ve správě zákazník. Produkční i testovací prostředí bude napojeno na externí systémy. V rámci vývoje bude vytvořena nová webová aplikace a kolekce webů, do které bude zmigrován Help Desk. Dále bude konfigurován aplikační katalog pro SPFX komponenty. Bude vytvořeno vývojové prostředí v prostředí Dodavatele, kde budou vyvíjeny nové komponenty. Pro vývoj proti externím komponentám (JIRA, WA, Manažerský IS) bude nutné u zákazníka mít k dispozici vývojové prostředí, případně umožnit vývoj na testovacím prostředí.

7. Přehled požadovaných činností:

| Oblast řešení | Popis |
|-----------------------|---|
| Cílový koncept | Schůzky s klíčovými uživateli a vypracování cílového konceptu |
| Service Desk | Nové vstupní a editační formuláře |
| | Technické hodnocení a výběr nejlepšího workflow nástroje |
| | Implementace pracovních postupů |
| | Vylepšená práce s přílohami |
| | Úprava přidělování oprávnění k požadavkům |
| | Migrace Service Desk - správa budov |
| | Upgrade Service Desk řešení (wsp) |
| | Napojení na externí webové služby dodavatelů |
| | Synchronizační a archivační služby |
| | Testování |
| Migrace dat | Migrace webu Service Desk WSS 3.0 -> SP2016 |
| | Migrace Service Desk- správa budov |
| | Migrace oprávnění nad existujícími požadavky |
| | Migrace příloh |
| Infrastruktura | Konfigurace testovacího prostředí |
| | Instalace lokálního vývojového prostředí s daty Service Desku |
| Administrativní úkony | Uživatelská dokumentace |
| | Administrátorská dokumentace |
| | Uživatelské školení |
| | Administrátorské školení |
| | Projektové vedení |

Příloha č. 3

Vzory Akceptačních protokolů

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

(vzorový pro optimalizaci dle 3.4.1 případně pro 3.4.5)

| | | | |
|-----------------------|---------------------------------------|---------------|--|
| Identifikace smlouvy: | | | |
| Objednatel: | Česká průmyslová zdravotní pojišťovna | | |
| Zhotovitel: | | | |
| Protokol sestavil: | | Datum vydání: | |

Předmět akceptace:

Seznam vad:

| ID vady | Název/popis vady | Termín odstranění |
|---------|------------------|-------------------|
| | | |
| | | |

| | |
|-------------------------------|---|
| Stanovisko k akceptaci plnění | BEZ VÝHRAD / S VÝHRADAMI / NEAKCEPTOVÁNO |
|-------------------------------|---|

Podpisy:

| Za Zhotovitele | | Za Objednatele | |
|------------------|--|------------------|--|
| Datum: | | Datum: | |
| Příjmení, jméno: | | Příjmení, jméno: | |
| Funkce: | | Funkce: | |
| Podpis: | | Podpis: | |

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

(vzorový pro kvartální plnění dle 3.4.2 a 3.4.3)

| | | | |
|-----------------------|---------------------------------------|---------------|--|
| Identifikace smlouvy: | | | |
| Objednatel: | Česká průmyslová zdravotní pojišťovna | | |
| Zhotovitel: | | | |
| Protokol sestavil: | | Datum vydání: | |

Předmět akceptace:

Seznam požadavků dle 3.4.2:

| ID požadavku | Název požadavku | Počet člověkohodin |
|--------------|-----------------|--------------------|
| | | |
| | | |

Seznam požadavků dle 3.4.3:

| ID požadavku | Název požadavku | Počet člověkohodin |
|--------------|-----------------|--------------------|
| | | |
| | | |

Podpisy:

| Za Zhotovitele | | Za Objednatele | |
|------------------|--|------------------|--|
| Datum: | | Datum: | |
| Příjmení, jméno: | | Příjmení, jméno: | |
| Funkce: | | Funkce: | |
| Podpis: | | Podpis: | |