**Příloha č. 3 – Vzory protokolů**

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

**Akceptační protokol k převzetí díla**

**do rutinního provozu**

**Objednatel potvrzuje ukončení etapy dle Smlouvy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** |  | **Ze dne:** |  |
| **Bod:** |  |

**Název etapy:**

|  |
| --- |
|  |

Objednatel potvrzuje, že připomínky akceptované oběma Stranami v průběhu zkušebního provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla uvedenému ve Smlouvě a/nebo dílčí smlouvě, byly zapracovány a schváleny Objednatelem.

Případné závady nebránící uvedení díla do rutinního provozu jsou uvedeny ve Formuláři pro evidenci záznamů o neshodě, který je přílohou tohoto protokolu.

**Termíny přebíracího řízení:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zahájení převzetí díla:** |  |
| **Datum převzetí díla:** |  |
| **Za Objednatele:** |  | **Za Poskytovatele:** |
|  |  |  |
|  |  |  |

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

|  |
| --- |
| **Protokol o předání díla****do testovacího provozu** |

**Objednatel potvrzuje převzetí etapy dle Smlouvy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** |  | **Ze dne:** |  |
| **Bod:** |  |

**Název etapy:**

|  |
| --- |
|  |

V souladu se Smlouvou a/nebo příslušnou dílčí smlouvou bylo Poskytovatelem předáno dílo v rozsahu dané etapy.

Objednatel potvrzuje předání díla.

Objednatel potvrzuje, že proběhlo zaškolení použití díla v rozsahu daném Smlouvou a/nebo dílčí smlouvou.

Objednatel potvrzuje, že byla předána dokumentace v rozsahu daném Smlouvou a/nebo dílčí smlouvou.

**Součástí převzetí je následující dokumentace:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** |  |
| **2.** |  |

**Termíny zpracování připomínek:**

|  |  |
| --- | --- |
| Připomínky k předanému dílu budou zpracovány Objednatelem a předány Poskytovateli do: |  |
| Připomínky Objednatele budou zapracovány Poskytovatelem do předávaného díla do: |  |

**Termíny předávacího řízení:**

|  |  |
| --- | --- |
| Datum zahájení předávacího řízení: |  |
| Datum ukončení předávacího řízení: |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za Objednatele: |  | Za Poskytovatele: |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

|  |
| --- |
| **Protokol o převzetí díla****do zkušebního provozu** |

**Objednatel potvrzuje převzetí díla dle Smlouvy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** |  | **Ze dne:** |  |
| **Bod:** |  |

**Název etapy:**

|  |
| --- |
|  |

Do zkušebního provozu je dílo přebíráno po ukončení testovacího provozu. Průběh kvalifikačního testování je zaznamenán v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování Software/Software třetích stran s přílohami, který je nedílnou součástí tohoto protokolu.

Schválením dokumentu Protokol o kvalifikačním testování Software/Software třetích stran s přílohami, objednatel potvrzuje že:

* předané dílo odpovídá předmětu Smlouvy a/nebo dílčí smlouvy,
* s pomocí testovacích scénářů a testovacích případů je ověřen soulad plnění dle Smlouvy se zadáním,
* připomínky akceptované oběma Stranami v průběhu testovacího provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla uvedenému ve Smlouvě a/nebo dílčí smlouvě, byly zapracovány a schváleny Objednatelem,
* dílo je možno předat do rutinního provozu. Případné závady nebránící uvedení díla do zkušebního provozu jsou uvedeny v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování Software/Software třetích stran. Dílo je tímto převzato do zkušebního provozu v rutinním prostředí.

Délka zkušebního provozu odpovídá harmonogramu dle Smlouvy a/nebo dílčí smlouvy.

**Termíny přebíracího řízení:**

|  |  |
| --- | --- |
| Zahájení převzetí díla: |  |
| Datum převzetí díla: |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za Objednatele:  |  | Za Poskytovatele: |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

|  |
| --- |
| **Protokol o EVIDENCI ZÁZNAMŮ O NESHODĚ** |
| **<SMLOUVA>**  |  | **Etapa <číslo>** | **Datum verze protokolu** | **<dd.mm.rr>** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Pořadové číslo** | **Datum zápisu neshody** | **Aplikace /modul** | **Popis** | **Tester** | **Kategorie dle Objednatele** | **Datum oznámení neshody Poskytovateli** | **Kategorie dle Poskytovatele** | **Akceptovaná Kategorie** | **Datum akceptace neshody** | **Plánovaný termín řešení neshody** | **Skutečný termín řešení neshody** | **Plánovaný termín otestování neshody** | **Skutečný termín otestování neshody** | **Datum akceptace řešení neshody** | **Pozn.** |
| 1. |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

Kategorie neshody: [[1]](#footnote-1)

A - neshoda se zadáním nebo chyba, která brání ve využití díla a znemožňuje jeho nasazení do provozu,

B - neshoda se zadáním nebo chyba, která při vynaložení vyššího úsilí, nebo přijetím organizačních opatření umožňuje využití díla v omezené míře - nebrání uvedení do provozu,

C - neshoda se zadáním nebo chyba, která nebrání uvedení do provozu (formální chyby v úpravě, textech, ergonomie),

D - požadavek na změnu, nebo rozšíření vlastností oproti zadání[[2]](#footnote-2).

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

**Akceptační protokol**

**zvýšené servisní podpory / Servisní podpory (SLA)**

**Objednatel potvrzuje poskytnutí Servisní podpory Poskytovatelem s následujícími parametry:**

|  |  |
| --- | --- |
| Období poskytování služeb: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Byly služby dle bodu 3.1.1 3.1.2 Smlouvy poskytovány v režimu 7x24x365? | ANO / NE |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Zvýšená servisní podpora dle bodu 3.1.1 Smlouvy | Skutečný Response time (hod.) | Skutečný Fix time (hod.) | Splněno |
|  |  |  |  | Ano / ne |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Servisní podpora dle bodu 3.1.2 Smlouvy | Skutečný Response time (hod.) | Skutečný Fix time (hod.) | Splněno |
|  |  |  |  | Ano / ne |

Služby dle odst. 8.1 Smlouvy

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Servisní podpora dle bodu 3.1.2 Smlouvy | Skutečné provedení | Splněno |
|  |  |  | Ano / ne |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za Objednatele: |  | Za Poskytovatele: |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Akceptovaná kategorie je vyhodnocení příslušné neshody, přičemž dle dohody Stran rozhodné a závazné pro zařazení příslušné neshody do kategorie A, B, C či D do akceptované kategorie je stanovisko Objednatele, který v rámci něho vezme do úvahy případné stanovisko Poskytovatele. [↑](#footnote-ref-1)
2. Neshoda není po analýze identifikována jako neshoda kategorie A, B anebo C, ale Objednatel požaduje předmětnou úpravu, je dále řešeno jako požadavek v rámci služby Podpora Software. [↑](#footnote-ref-2)