

Evidenční číslo poskytovatele: PAS-2010-Z041
Evidenční číslo objednatel: S/2010/K/023

S m l o u v a

o zajištění podpory jednotného informačního systému

kterou uzavřely podle obchodního zákoníku (zák.č. 513/1991 Sb. v platném znění)
dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Česká republika – Energetický regulační úřad
se sídlem: Jihlava, Masarykovo nám 91/5, PSČ 586 01
jejímž jménem jedná: Ing. Josef Fiřt, předseda Energetického regulačního úřadu
IČ: 70894451
,DIČ: CZ70894451 (není plátce daně z přidané hodnoty)
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 2421001/0710

jako objednatel na straně jedné

a

AutoCont CZ a.s.
se sídlem: Moravská Ostrava, Nemocniční 12, Ostrava
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 814 jednající
prostřednictvím: Ing. Petra Suntycha, člena představenstva
bankovní spojení: Citibank a.s., číslo účtu 2021301100 / 2600

jako poskytovatel na straně druhé

takto:

I.

Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o dílo:

Termín / zkratka	Význam
Zástupce poskytovatele	Pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna: <ul style="list-style-type: none"> • Spolu se zástupcem objednatele vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu služeb • Jednat se zástupcem objednatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy
Klíčový uživatel	Jedná se o zaměstnance objednatele, kteří jsou odběrateli služeb dle katalogu služeb. Klíčoví uživatelé jsou oprávněni: <ul style="list-style-type: none"> • Nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu • Potvrzovat provedení služeb
Zástupce objednatele	Jedná se o pověřeného zaměstnance objednatele, který je oprávněn: <ul style="list-style-type: none"> • Spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu • Jednat se zástupcem poskytovatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy • Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb dle katalogu • Objednávat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy
Katalog služeb	Soupis definovaných služeb včetně jejich parametrů
Specifikace prvku služby	
Název skupiny služeb	Název skupiny služeb
Číslo prvku	Identifikace prvku služby
Název prvku	Krátký název prvku služby
Popis služby	Definice obsahu služby
Odezva	Čas mezi iniciací procesu (telefonní ohlášení, odeslání e-mail, založení do support systému) a získání příslušného výstupu (potvrzení transakce, telefonní odpověď, odpověď na e-mail).
Doba do opravy	Definice času do kterého je nutné provést službu od doby jejího nahlášení.
Doplnění	Případná doplnění dalších parametrů pro prvek služby

II.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat služby, dle katalogu služeb uvedeného v příloze č.1 této smlouvy, pro zabezpečení provozu a rozvoje jednotného informačního systému objednatele (dále jen JIS), jehož popis a rozsah jeho podpory je uveden v příloze č. 6.
2. Poskytovatel se zavazuje 1x za 3 měsíce pravidelně vykazovat sledování úrovně poskytovaných služeb.
3. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po podpisu této smlouvy provést analýzu prostředí JIS objednatele a na základě znalosti aplikačního prostředí objednatele zahájit požadované služby (v odpovídající kvalitě a čase) ve lhůtě do 1 měsíce od podpisu této smlouvy. Způsob a náročnost převzetí JIS ze strany poskytovatele jsou popsány v příloze č. 8 – Způsob převzetí JIS.
Povinnost poskytovatele uvedená výše se považuje za splněnou v případě, že v rámci řízení poskytování služeb (čl. IV., odst. 5) bude z projednání první měřené periody zřejmé, že poskytovatel do 1 měsíce od podpisu smlouvy funkčně převzal JIS (skutečně zahájil poskytování servisních služeb podle této smlouvy).
4. Poskytovatel je povinen nejpozději do 30. 11. 2010 zajistit pro objednatele správu licence Microsoft Dynamics AX dle podmínek společnosti Microsoft a za cenových podmínek platných pro objednatele (subjekt veřejné správy), a tím zajistit i nadále podporu licencí a nových verzí Microsoft Dynamics AX pro objednatele.

III.

Požadavky na služby

Obecné zásady

1. Poskytovatel bude zajišťovat požadovanou úroveň služeb definovanou pro jednotlivé prvky služeb a jejich uživatele v této smlouvě a jejich přílohách.
2. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.
3. Poskytovatel bude v předstihu informovat objednatele a klíčové uživatele v případě nutných přerušení a omezení v poskytování služeb.
4. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem.
5. Klíčový uživatel nebo zástupce objednatele potvrdí řádné provedení služby a funkčnost celkového systému.

6. Postup plnění bude závislý na charakteru služby.
7. V případě vývoje nových modulů se poskytovatel zavazuje dodržovat standardy norem ISVS – informačních standardu veřejné správy.
8. Poskytovatel při plnění této smlouvy bude postupovat s odbornou péčí a s využitím dostupných odborných znalostí.

Zásady sledování úrovně služeb

1. Každá služba je definována v Katalogu služeb - příloha č. 1 a poskytována v dohodnutém místě.
2. Pro poskytované služby budou specifikovány zejména následující položky (viz. Katalog služeb příloha č.1) :
 - Číslo prvku
 - Název prvku
 - Popis služby
 - Odezva
 - Doba opravy do
3. Změny specifikace jsou možné po vzájemné dohodě. Poskytovatel zavede dohodnuté změny nejpozději do patnácti pracovních dnů po odsouhlasení specifikace. Do zavedení změny zůstává v platnosti dosavadní specifikace.
4. Pro sledování vykazování úrovně poskytovaných služeb byla dohodnuta perioda 3 měsíce.

IV.

Organizace a řízení poskytování služeb

1. Role a zodpovědnosti poskytovatele

Zástupce poskytovatele

Poskytovatel definuje svého zástupce - viz. příloha č. 4.

Tento zástupce je zodpovědný vůči objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupcem objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur
- udržení dohodnuté úrovně služeb
- včasné a kvalitní vykazování dosahované úrovně služeb
- styk se zástupcem objednatele
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od klíčových uživatelů

2. Role a zodpovědnosti objednatele

Klíčoví uživatelé

Uživatelé využívají služby poskytované na základě této smlouvy a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy.

Zástupce objednatele

Objednatel definuje svého zástupce pro služby - viz. příloha č. 4.

Zástupce objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s poskytovatelem služeb v rámci této smlouvy, účastní se pravidelných tří měsíčních hodnocení poskytovaných služeb a předkládá za objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování této smlouvy.

3. Pravidla pro hlášení požadavků

Objednatel se zavazuje při hlášení požadavků postupovat dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v příloze č. 5.

4. Místo poskytování služeb

Místa, ve kterých budou poskytovány služby dle předmětu smlouvy:

- sídlo objednatele: Jihlava, Masarykovo nám. 91/5
- odloučené pracoviště: Jihlava, Palackého 18
- dislokované pracoviště objednatele: Praha 7, Partyzánská 1/7.

5. Řízení poskytování služeb

Sledování (měření) úrovně poskytovaných služeb zajišťuje poskytovatel. Rozsah potřebné spolupráce objednatele musí být předem dohodnut pro každý prvek služby. Poskytovatel rozesílá zástupci objednatele pravidelně do 10 pracovních dnů po skončení měřené periody výkazy o úrovni služeb specifikované v příloze č.2.

Poskytovatel zajišťuje konání pravidelných schůzek svého zástupce pro služby se zástupcem objednatele vždy do 15 pracovních dnů po skončení měřené periody. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- plnění předmětu smlouvy (viz čl. II.) za minulé období;
- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy;
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

6. Připojení do JIS objednatele

Pro možnost poskytování služeb ze strany poskytovatele objednatel umožní přístup pracovníků poskytovatele k databázi JIS a poskytne nezbytnou součinnost k zajištění přímého i vzdáleného přístupu k JIS.

7. Nahrávání oprav a nových aplikačních vrstev

Poskytovatel se zavazuje provádět nahrávání nových oprav a aplikačních vrstev dle dohody s objednatelem dle níže uvedeného postupu:

- ukončené požadavky nahrát do testovací aplikace
- předat seznam nově nahraných požadavků klíčovým uživatelům

- následuje testování klíčovými uživateli
- odsouhlasení konkrétních požadavků zástupcem objednatele následuje
- uzavření požadavku a podle vzájemné dohody objednatele s poskytovatelem nahrání do ostré aplikace
- okamžikem nahrání do ostré aplikace vzniká oprávnění poskytovatele zahrnout odsouhlasený požadavek do fakturace za dané období

V.

Ochrana důvěrných informací

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích objednatele.
2. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran, jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy a dále v případech, kdy povinnost poskytnout a zpřístupnit tyto informace vyplývá smluvní straně ze zvláštních právních předpisů.
6. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele a objednatele v obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

VI.

Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích objednatele.
2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích objednatele.
3. Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.
4. Poskytovatel upozorní objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků objednatele nebo dalších osob.
5. Poskytovatel upozorní objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
6. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména, že nepředá tyto třetí straně.

VII.

Cena a platební podmínky

1. Cena za měsíčně poskytované služby zajišťující předmět smlouvy dle čl. II této smlouvy je na základě dohody smluvních stran stanovena paušálním poplatkem dle přílohy č. 3 této smlouvy.
2. Pokud čerpaný rozsah servisních služeb v jednotlivých měsících nedosáhne počtu hodin sjednaných v paušálu, zvýší se rozsah prací v paušálu pro následující měsíc o nevyčerpaný počet hodin.
3. Cena za služby objednané objednatelem v souladu s touto smlouvou a poskytnuté poskytovatelem nad rámec měsíčního paušálu je dána násobkem jednotkové ceny poskytnuté služby dle přílohy č. 7 této smlouvy – Ceník služeb poskytnutých nad rámec měsíčního paušálu a objednatelem potvrzeného rozsahu provedených prací.
4. Cenu dle čl. VII. odst. 1 a 3 této smlouvy uhradí objednatel na základě vystavené faktury poskytovatelem s dobou splatnosti 21 dnů ode dne doručení objednateli. Fakturovanými položkami budou:
 - a) paušální poplatek za ukončené období dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy
 - b) částky za jednotlivé služby dle čl. VII. odst. 2 této smlouvy

Nedílnou součástí faktury bude vždy výkaz práce odsouhlasený objednatelem, který bude obsahovat seznam dokončených a zástupcem objednatele odsouhlasených požadavků, ze kterého bude zřejmé kolik hodin za analytické a programátorské práce bylo čerpáno a za jaké

služby (v rámci paušálu nebo nad jeho rámec) a kolik hodin analytických a programátorských prací včetně případného převodu z minulých období se převádí do paušálu pro další období.

5. Cena za provedení prvotní analýzy JIS dle přílohy č.8 – Způsob převzetí JIS je stanovena ve výši 28 000Kč bez DPH a 33 600Kč včetně DPH. Fakturu je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve po projednání první měřené periody (čl.II. odst. 3 smlouvy) a jen v případě, že z projednání bude zřejmé, že poskytovatel funkčně převzal JIS (skutečně zahájil servisní služby ve lhůtě do 1 měsíce ode dne podpisu smlouvy). Splatnost faktury je 21 dní ode dne jejího doručení objednateli a nedílnou součástí faktury musí být doklad o splnění povinnosti poskytovatele.
6. Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti této faktury se posune o počet dnů odpovídající počtu dnů, které uběhly ode dne, kdy objednatel obdržel tuto fakturu, která nesplňovala náležitosti daňového dokladu, do dne, kdy objednatel obdržel od poskytovatele opravenou fakturu, která náležitosti daňového dokladu splňovala, s výjimkou uvedenou v další větě tohoto odstavce smlouvy. Termín splatnosti faktury dle předchozí věty tohoto odstavce smlouvy se neposune a zůstane stejný v případě, že poskytovatel doručí opravenou fakturu objednateli do pěti dnů ode dne, kdy mu objednatel fakturu vrátil. Přílohou faktury bude vždy objednatelům podepsaný protokol o provedených službách.
7. V cenách jsou již zahrnuty všechny hotové výdaje poskytovatele, zejména poštovné, cestovní náklady, nocležné, čas na cestě, stravné atd.
8. Poskytovatel je oprávněn zvýšit paušální cenu za poskytované servisní služby uvedenou v odstavci 1 o roční míru inflace za předchozí kalendářní rok vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřující procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) a vyhlášenou Českým statistickým úřadem po dohodě s objednatelům. Změna ceny může být takto provedena nejdříve k 1. 1. 2012. Změnu ceny na základě inflační doložky musí poskytovatel dohodnout s objednatelům nejpozději do 31. 3. příslušného roku, jinak zůstává cena nezměněna.
9. Cenu je možné dále zvýšit v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH, pokud k nim v průběhu plnění smlouvy dojde, a to jen na základě písemného dodatku ke smlouvě, akceptovaného oběma smluvními stranami.

VIII.

Autorská práva a vlastnictví JIS

1. Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a poskytovatel provádět servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software objednatelům nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.
2. Pokud dojde v rámci zajišťování podpory JIS podle této smlouvy k jakémukoliv rozšíření existujícího informačního systému, budou objednatelům příslušet veškerá práva užívat takto vytvořený informační systém k volné ruce, tento informační systém vyvíjet, doplňovat či

měnit dle svých požadavků a potřeb, to vše bez jakýchkoli omezení. Smluvní strany výslovně prohlašují, že veškeré nároky poskytovatele vůči objednateli vyplývající ze změn vytvoření informačního systému a jeho užívání tak, jak je výše v tomto odstavci smlouvy či v kterýchkoli jiných ujednáních této smlouvy uvedeno, jsou vyčerpány v ceně za plnění poskytovatele uvedené v čl. VII. této smlouvy a poskytovatel nebude žádné další nároky vůči objednateli ani vůči osobám, kterým budou příslušet stejná práva jako objednateli tak, jak je výše v tomto odstavci smlouvy uvedeno, vznášet.

IX.

Smluvní sankce

Každé hodnotící období dle čl. II této smlouvy bude provedeno vyhodnocení splnění kvalitativních požadavků na paušálně poskytované služby jmenovitě dle katalogu služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy.

1. V případě, že nebudou ze strany poskytovatele splněny parametry definované v příloze č. 1 Katalog služeb, týkající se doby odstranění nahlášené chyby z důvodů opoždění plnění na straně poskytovatele, kterou objednatel nahlásil dle pravidel uvedených v příloze č.5 - Popis support systému a pravidla hlášení požadavků, je objednatel oprávněn účtovat a poskytovatel povinen do 15 dnů zaplatit smluvní pokutu dle následující tabulky:

Kategorie	Smluvní pokuta (Kč) za jednotku prodlení	Jednotka prodlení
Kritická	1000,--	hodina
Vysoká	12000,--	den
Střední	4800,--	den
Nízká	2400,--	den

2. Opozdí-li se objednatel s poukázáním platby dle čl. VII. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0.05% z měsíčního paušálního poplatku za každý, i započatý den prodlení.
3. V případě, že poskytovatel poruší svoji povinnost uvedenou v čl. II. odst. 3 - neprovede analýzu prostředí JIS a nepřevzme JIS uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč.
4. V případě, že poskytovatel nezajistí správu licence Microsoft Dynamics AX dle článku II. odst. 4, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč.
5. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady a právo na náhradu škody.

X.

Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání objednateli, jednak poskytovatel odpovídá objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad.
3. Záruční doba činí 24 měsíců od dodání podle této smlouvy.
4. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má objednatel vůči poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady.
5. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem oznámení o odstranění vady ze strany objednatele.
6. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí zejména nefunkčnost vytvořeného informačního systému (jeho části), tj. stav, že informační systém nebude řádně plnit funkce.
7. V případě, že objednatel bude u poskytovatele reklamovat vadu, avšak poskytovatel objednateli prokáže, že nejde o vadu, za kterou poskytovatel odpovídá, bude objednatel povinen nahradit poskytovateli účelně vynaložené náklady spojené se zjišťováním, zda jde o vadu, za kterou poskytovatel odpovídá či nikoli.

XI.

Salvátorská klauzule

Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

XII.

Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností, pokud ze strany poskytovatele dojde k porušení čl. II. odst. 3, čl. II. odst. 4, čl. V a VI. této smlouvy.
3. Jestliže kterákoliv ze smluvních stran nedodrží své závazky dané touto smlouvou a v takovém jednání pokračuje po dobu 1 měsíce po obdržení písemného upozornění na tuto skutečnost s poukazem na toto ustanovení, druhá strana může odstoupit od této smlouvy v

celku nebo v souvisejících částech, aniž by se tím zbavovala jakýchkoliv jiných práv. Odstoupení je účinné od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní strany.

4. Tuto smlouvu může kterákoliv ze smluvních stran ukončit výpovědí. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet 1. dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně.
5. Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
6. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
7. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení obchodního zákoníku v platném znění a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
8. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
9. Tato smlouva byla vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou. Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy podepsané oběma smluvními stranami:
 - a) příloha č.1 – Katalog služeb
 - b) příloha č.2 – Přehled reportů za období dle článku II.
 - c) příloha č.3 – Ceník služeb
 - d) příloha č.4 – Seznam kontaktů
 - e) příloha č.5 – Popis support systému a pravidla hlášení požadavků
 - f) příloha č.6 – Popis jednotného informačního systému objednatele – JIS a obsah jeho podpory
 - g) příloha č.7 – Ceník služeb poskytovaných nad rámem měsíčního paušálu
 - h) příloha č.8 – Způsob převzetí JIS

V Jihlavě dne: 30. 06. 2010

Vdne.....18 -06- 2010

za objednatele

za poskytovatele

Katalog služeb

Název skupiny služeb	Číslo prvku	Název prvku	Popis služby	Odezva	Doba do opravy	Doplnění
Poskytnutí support systému – administrace a řešení požadavků	SS1.1	Support systém	Poskytovatel zajišťuje příjem, registraci, potvrzení požadavků objednatele a vedení těchto požadavků včetně způsobu jejich vyřešení s možností zadávání a sledování stavu požadavků v on-line režimu.			
	SS1.2	Hlášení přes e-mail	V případě nedostupnosti support systému je možné nahlásit požadavky na e-mail: projekt.eru@autocont.cz			
	SS1.3	Telefonní hlášení	V případě kritické chyby je možné mimo využití support systému nahlásit telefonicky na číslo: +420 251 022 755			
Podpora provozu a rozvoje JIS	PP1.1	Měsíční podpora	V rámci měsíční podpory jsou poskytovány služby řešení chyb a nových požadavků v rozsahu a) 32 hodin analytické a konzultační práce b) 32 hodin programátorské práce	1 hodina	Max do 24 hodin	Provedené práce jsou potvrzovány na výkaze ze strany objednatele. Nevyčerpané hodiny jsou převáděny do dalšího období.
	PP1.2	Řešení chyb	Kritická <ul style="list-style-type: none"> • systém nebo jeho část není možné spustit • došlo ke ztrátě dat • chyba ve funkci systému, nezbytné pro zabezpečení průběžného provozu objednatele <p>Vysoká</p>	1 hodina	Max do 48	

			hodin	
	<ul style="list-style-type: none"> částečná nefunkčnost systému. Vada způsobuje nefunkčnost části systému, případně nefunkčnost důležité funkce systému. 	4 hodiny	Max do 10 dnů	
	<p>Střední</p> <ul style="list-style-type: none"> vada nemá zásadní vliv na provoz systému. Chybu je možné vyřešit jiným způsobem, případně vadou nejsou dotčeny důležité funkce systému. 	8 hodin	Max do 20 dnů	
	<p>Nízká</p> <ul style="list-style-type: none"> Nemá vliv na provoz systému 	8 hodin	Max do 20 dnů, nedohodn ou-li se strany výslovně jinak	Poskytovatel odborně posuzuje nový požadavek a dbá na to, aby nebyla vyvíjena funkcionálita, kterou je možné realizovat již současnou funkcností systému, nebo aby nezapříčinila zpomalování chodu systému a snížení využitelnosti aplikace v jejím celku, nebo jejích částech.
PP1.3	<p>Nové požadavky</p> <p>Poskytovatel navrhuje požadované úpravy s uvedením pracnosti a rozsahu nového požadavku. V případě odsouhlasení návrhu objednatel tento realizuje a dle dohodnutých postupů implementuje do JIS.</p> <p>Zpracování nových požadavků je v souladu se vzájemně odsouhlasenou pracností primárně realizováno v rámci hodin zahrnutých v měsíčním paušálu, teprve po vyčerpání příslušného konta hodin jsou zbylé práce oceňovány hodinovou sazbou dle přílohy č. 8 – Ceník služeb poskytovaných nad rámec paušálu</p>			
PP1.4	<p>Monitorování, údržba systému a databáze</p> <p>Zajišťování provozuschopnosti a bezpečnosti JIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kontrola systémových a aplikačních logů Kontrola aplikačních procesů a služeb Kontrola přihlášených uživatelů Kontrola výkonu Kontrola spouštění případných dávkových úloh 			Služba bude poskytována pravidelně 1x / týden

			<ul style="list-style-type: none"> • kontrola systémového protokolu • kontrola alertmonitorů • kontrola diskové kapacity (zapiňování prostorů pro databázové a aplikační logy, prostorů pro data) • kontrola tabulek a indexů • kontrola záloh • další kontroly vycházející z obvyklých postupů při správě databáze <p>Odstraňování případných nedostatků zjištěných monitoringem</p>	1 hodina	Max do 24 hodin	Kompletní zálohu dat JIS si zajišťuje objednatel a zodpovídá za její existenci. Poskytovatel společně s objednatелеm vytvoří krizový plán obnovy dat, dle kterého se bude postupovat v případě potřeby obnovy systému.
PP1.5	Obnova systému	<ul style="list-style-type: none"> • aplikační software • databáze • veškerá data • testování obnovených dat <p>testování konfigurace celého JIS po jeho obnově</p>	Slouží k zabezpečení obnovy systému v případě kritické chyby. Vlastní provedení obnovy všech dat JIS dle dohody s objednatелеm, především pak:			

Veškeré služby jsou plněny v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin.

Příloha č. 2

Přehled reportů za období dle čl. II smlouvy

- Celkový počet poskytovaných služeb dle katalogu a vyhodnocení dodržení kvalitativních podmínek poskytovaných služeb,
- Výkazy práce prvku služeb Nové požadavky
- Výkazy poruchovosti jednotlivých částí JIS s návrhy na opatření

Příloha č. 3

Paušální poplatek za měsíčně poskytované služby

Zde je uveden měsíční paušál za poskytované služby podle této smlouvy. V tabulce je uvedena skladba služeb obsažená v měsíčním paušálu a jejich ocenění.

Název služby	Identifikace prvku (ID)	Název prvku služby	Cena bez DPH	Cena včetně DPH
<i>Poskytnutí Support systému – administrace a řešení požadavků</i>	SS1			
	SS1.1	Support systém	14 000Kč	16 800Kč
	SS1.2	Hlášení přes e-mail	1 000Kč	1 200Kč
	SS1.3	Telefonní hlášení	1 000Kč	1 200Kč
<i>Podpora provozu a rozvoje JIS</i>	PP1			
	PP1.1	Měsíční podpora	48 000Kč	57 600Kč
		Připravenost na řešení chyb dle PP1.2	10 000Kč	12 000Kč
		Připravenost na realizaci nových požadavků dle PP1.3	5 000Kč	6 000Kč
	PP1.4	Monitorování, údržba systému a databáze	1 000Kč	1 200Kč
		Připravenost na obnovu systému dle PP1.5	2 000Kč	2 400Kč
Cena Celkem			82 000Kč	98 400 Kč

V měsíčním paušálu jsou již zahrnuty všechny hotové výdaje poskytovatele spojené s poskytováním podpory JIS, zejména poštovné, cestovní náklady, nocležné, čas na cestě, stravné atd.

V řádcích, kde je uvedeno „připravenost“ poskytovatel ocenil skutečnost, že je po dobu trvání smlouvy připraven tuto službu poskytnout v daném čase. Vlastní služba se zaplatí až v okamžiku, kdy bude na základě požadavku objednatele provedena.

Příloha č. 4

Seznam kontaktů

Support System - Centrální servisní dispečink:	
Telefon:	
Telefon GSM brána:	
Fax:	
e-mail:	

Možnost telefonického kontaktu se servisním dispečinkem je umožněn v době od 7:00 do 17:00 hodin 5 dnů v týdnu.

Zástupce poskytovatele				
Jméno příjmení	Pracovní zařazení	Telefon:	Mobil:	e-mail:

Zástupce objednatele				
Jméno příjmení	Pracovní zařazení	Telefon:	Mobil:	e-mail:

Klíčoví uživatelé objednatele				
Jméno příjmení	Pracovní zařazení	Telefon:	Mobil:	e-mail:

Popis support systému a pravidla pro hlášení požadavků

NÁSTROJ SERVIDESK

Nástroj Servisdesk zajišťuje řízený proces servisní podpory a vyhodnocování servisních činností.

Místo k nahlášení požadavku

Požadavky na podporu nebo rozvoj systému Microsoft Dynamics AX (dále jen DAX) budou evidovány pouze v systému Servisdesk.

Telefonické dotazy, které lze bez přístupu do systému ihned vyřešit je možné řešit mimo ServiceDesk. Konzultant má přesto možnost požádat garanta o založení nového požadavku v Servisdesku, pokud vyhodnotí, že požadavek nebude vyřešen telefonicky a bude potřebný přístup do systému pro jeho řešení.

Pro určení stavu řešení, ve kterém se daný požadavek nachází jsou využívány tzv. fáze servisu. Písmena uvedená ihned za číselnou hodnotou (třetí znak) uvádí kdo aktuálně na požadavku pracuje (A = AutoCont, Z = zákazník). Fáze servisu mění AutoCont na základě pokynů ERÚ (odsouhlasení návrhu řešení, odsouhlasení funkčnosti, apod.).

Založení požadavku (fáze servisu: 01A_ZADAN)

Nový požadavek založí odpovědná osoba ERÚ (garanti, pan Procházka, pan Karbus) dle níže uvedeného návodu.

Při každém založení nového požadavku (servisní zakázky) uvede vždy odpovědná osoba ERÚ servisní smlouvu č. xxx (bude přidělena po zahájení servisního provozu)

V případě, že se jedná o požadavek typu reklamace (tedy ERÚ reklamuje funkcionalitu systému) uvede odpovědná osoba ERÚ při založení nové servisní zakázky Servisní úlohu 21-Reklamace. V případě, že se jedná o dotaz na používání systému, konzultace, požadavek na novou úpravu, apod. ponechá ERÚ pole Servisní úloha prázdné. V poli *Vytvoření (datum)* systém zapíše aktuální datum, ke kterému byla servisní zakázka založena.

V této fázi požadavek řeší AUTOCONT

Žádost o upřesnění požadavku (fáze servisu: 12Z_UPRESN)

Pro upřesnění požadavku zadají konzultanti žádost o upřesnění požadavku formou *Komunikace k servisní zakázce* (první bude klíčové slovo **Upřesnění**). Informace o vyžádaném doplnění informací bude odeslána Kontaktní osobě uvedené na servisní zakázce (dále SZ) i mailovou formou.

V této fázi požadavek řeší ERÚ

Zpracování návrhu řešení a případné ocenění požadavku (fáze servisu: 05A_NAVRH)

Zpracování návrhu řešení a cenové nabídky provádí konzultanti, v tomto období je servisní zakázka evidována ve stavu zpracování návrhu řešení (05A_NAVRH).

V této fázi požadavek řeší AUTOCONT

Čtení návrhu řešení a případného ocenění požadavku (fáze servisu: 10Z_NABIDK)

Návrh řešení bude konzultanty předán formou *Komunikace k servisní zakázce* (první slovo v komunikaci bude **Návrh**). Současně o zpracovaném a předaném návrhu a cenové nabídce bude Kontaktní osoba uvedená na servisní zakázce (dále SZ) informována mailem. Informace o cenové nabídce budou zobrazeny v řádcích daného požadavku, konkrétně v oblasti webového formuláře

nad komunikací k danému požadavku. Do pole *Plánované vyřešení* (v detailu servisní zakázky, záložka *Termíny*) uvede AutoCont termín, do kterého předpokládá vyřešení požadavku. Do pole *Plánované zahájení* (v detailu servisní zakázky, záložka *Termíny*) uvede AutoCont termín, do kterého požaduje ze strany ERÚ odsouhlasení návrhu řešení a případné cenové nabídky, aby byl splněn termín plánovaného vyřešení.

V této fázi požadavek řeší ERÚ

Odsouhlasení návrhu řešení a cenové nabídky (fáze servisu: 20A_SCHVAL)

Odsouhlasení návrhu řešení provádí garant za svou oblast. Odsouhlasení cenové nabídky provádí pouze pan Procházka nebo jím pověřený zástupce. Obě odsouhlasení (návrh řešení i cenová nabídka) uvede garant i pan Procházka pomocí *Komunikace k servisní zakázce* (první slovo v komunikaci bude **Odsouhlasení**). Systém automaticky mailovou formou informuje konzultanta o korespondenci k danému požadavku ze strany ERÚ. Do pole *Datum zahájení* (v detailu servisní zakázky, záložka *Termíny*) uvede AutoCont skutečné datum, kdy byl návrh řešení a cenová nabídka odsouhlasena ze strany ERÚ.

V této fázi požadavek řeší ERÚ

Realizace požadavku (fáze servisu: 22A_REALIZ nebo 25A_V RESE)

Po odsouhlaseném návrhu řešení a cenové nabídce je požadavek připraven k realizaci. První uvedená fáze servisu říká, že požadavek čeká ve frontě k vývoji, druhý požadavek říká, že je již požadavek do vývoje zařazen – vývoj probíhá.

V této fázi požadavek řeší AUTOCONT

Předání požadavku (fáze servisu: 30Z_PREDAN)

Po ukončení vývoje předá AutoCont ERÚ provedené úpravy systému do testovací společnosti k ověření správné funkčnosti. Informace o předání proběhne pomocí *Komunikace k servisní zakázce* (první slovo v komunikaci bude **Předání**). Do pole *Datum vyřešení* (v detailu servisní zakázky, záložka *Termíny*) uvede AutoCont skutečné datum, kdy byl požadavek vyřešen, resp. předán k ověření ERÚ.

V této fázi požadavek řeší ERÚ

Odsouhlasení funkčnosti požadavku (fáze servisu: 40A_AKCEPT)

Odsouhlasení funkčnosti bude potvrzeno odpovědnou osobou ERÚ pomocí *Komunikace k servisní zakázce* (první slovo v komunikaci bude **Akceptace**). V případě, že ERÚ neakceptuje vyřešení požadavku, uvede garant své připomínky pomocí *Komunikace k servisní zakázce* (první slovo v komunikaci bude **Připomínky**). V takovém případě změní AutoCont fázi servisu na příslušnou fázi servisní zakázky (01A_ZADAN, 05A_NAVRH, 12Z_UPRESN, 22A_REALIZ nebo 25A_V RESE). Současně AutoCont provede aktualizaci termínů (*Datum vyřešení*, v případě úprav zadání i *Datum zahájení*).

V této fázi požadavek řeší AUTOCONT

Uzavření požadavku (fáze servisu: 90X_UZAV)

Po předání provedených úprav do ostré společnosti provedou garanti ověření funkčnosti v ostré společnosti. Odsouhlasení funkčnosti v ostré společnosti potvrdí garant pomocí *Komunikace k servisní zakázce* (první slovo v komunikaci bude **Uzavřít**). AutoCont na základě tohoto potvrzení uzavře požadavek v systému.

Komunikace k servisní zakázce

Pro následující činnosti bude využívána tzv. funkcionalita *Komunikace k servisním zakázkám*, popsána níže. Tato funkcionalita bude uchovávat celou historii korespondence k danému

požadavku a probíhá v průběhu celého vývoje řešení požadavku. Jakmile ERÚ nebo AutoCont zadá do komunikace nový záznam, bude o této skutečnosti odpovědná osoba ERÚ nebo konzultant mailovou formou automaticky informována.

Činnosti evidované v komunikaci k požadavku

- upřesnění požadavku, návrhu řešení, cenové nabídky, dotazů k požadavku, apod.
- předání návrhu řešení a případné cenové nabídky
- odsouhlasení nebo připomínkování návrhu řešení
- odsouhlasení nebo připomínkování cenové nabídky
- požadavek na změnu původního zadání
- odsouhlasení nebo připomínkování funkčnosti dodaného řešení

TERMÍNY POUŽITÉ NA SERVISNÍ ZAKÁZCE

Na servisních zakázkách budou používány následující termíny

- **Plánované zahájení** – v tomto poli je uveden termín, do kterého musí ERÚ schválit návrh řešení/cenovou nabídku, aby byl splněn navrhovaný termín vyřešení požadavku.
- **Plánované vyřešení** – v tomto poli je uveden termín, do kterého AutoCont navrhuje vyřešení požadavku.
- **Datum zahájení** – v tomto poli je uveden termín, ve kterém ERÚ schválil návrh řešení/cenovou nabídku
- **Datum vyřešení** – v tomto poli je uveden termín, kdy byl požadavek skutečně vyřešen (předán ERÚ do testovací společnosti)

REKLAMACE PŘEDANÉHO POŽADAVKU

V případě, že se projevila chyba na již akceptovaném požadavku (nahraném do ostré databáze) má odpovědná osoba ERÚ možnost tento požadavek znovu otevřít pro nahlášení reklamace (nefunkční části předaného požadavku). Nahlášení reklamace provede odpovědná osoba ERÚ pomocí *Komunikace k servisní zakázce* (první slovo v komunikaci bude **Reklamace**). V *Komunikaci k servisní zakázce* uvede odpovědná osoba ERÚ konkrétní pojmenování reklamované části (odkaz na místo či způsob jak reklamovanou funkcionalitu nasimulovat či na jakém dokladu se vada projevila). Reklamaci je možno zadat jak pro požadavek ve fázi 40A_AKCEPT tak i ve fázi 90X_UZAV. Po zaevidování reklamace změní AutoCont fázi servisu na příslušnou fázi servisní zakázky (10A_ZADAN, 05A_NAVRH, 12Z_UPRESN, 22A_REALIZ nebo 25A_V RESE).

FÁZE SERVISU A JEJICH VÝZNAM

Fáze servisu	Popis	Aktuální řešitel
01A_ZADAN	ERÚ zadal požadavek nebo vrátil navržené řešení s připomínkami	AutoCont
05A_NAVRH	AutoCont zpracovává návrh řešení a oceňuje požadavek	AutoCont
10Z_NABIDK	AutoCont předal návrh řešení nebo cenovou nabídku ERÚ a čeká na jeho odsouhlasení	ERÚ
12Z_UPRESN	AutoCont požádal ERÚ o upřesnění požadavku (doplnění informací)	ERÚ
20A_SCHVAL	ERÚ odsouhlasil návrh řešení případně cenovou nabídku AutoContu	AutoCont
22A_REALIZ	Požadavek je zařazen do fronty k řešení na straně AutoCont	AutoCont

25A_V RESE	Probíhá realizace požadavku (programování, testování, apod.)	AutoCont
28A_PRIPR	Vývoj požadavku byl dokončen a je připraven k předání ERÚ	AutoCont
30Z_PREDAN	Požadavek byl předán do testovací firmy ERÚ a čeká na jeho otestování a schválení ERÚem	ERÚ
40A_AKCEPT	ERÚ schválil vyřešení požadavku	AutoCont
90X_UZAV	Požadavek je finálně ukončen, AutoCont přenesl úpravy do ostré firmy ERÚ k plnému používání	ERÚ
91X_ZRUS	Požadavek byl zrušen	Zrušeno
92X_MICROS	Interní stav AutoContu, tento požadavek je stále v řešení na straně AutoContu	AutoCont
93X_POZAST	Řešení požadavku bylo pozastaveno	Pozastaveno

PŘIHLÁŠENÍ DO SYSTÉMU

https://aportal.autocont.cz/weby/DMZ_EP01_ACC/default.aspx

Login je potřeba zadat včetně `axportal\loginuzivatele`



MODUL SERVIS

Všechny funkce pro práci se servisními zakázkami jsou dostupné pod záložkou **Servis**.

Na úvodní obrazovce jsou v levé části základní funkce/odkazy pro práci se servisními zakázkami. V hlavním okně je pak zobrazen **Přehled servisních zakázek dle fáze servisu**.

Portál společnosti AutoCont CZ a.s.

AutoCont Portál společnosti AutoCont CZ a.s.

Domovská stránka Servis


Přehled servisních zakázek dle stavu

Servisní smlouva	Popis	Fáze servisu	Popis	Poslední modifikace	Počet
SS00172	Testovací SS	10_ZADANI	Zadání	25.5.2009	1
SS00172	Testovací SS	80_VYRESEN	Vyřešeno	25.5.2009	1

Běžné úlohy

- Vytvořit servisní zakázku ✓
- Jiná místa
- Servisní zakázky ✓
- Servis zakázky - Filtr ✓

MODUL SERVIS – ZÁKLADNÍ POPIS

Přehled servisních zakázek dle stavu zobrazuje seznam servisních zakázek (dále jen SZ) seskupených podle Servisní smlouvy (dále jen SS) a fáze servisní zakázky. Sloupec **Počet** zobrazuje množství SZ na dané SS a v dané Fázi. Po kliknutí na symbol  vedle uvedeného počtu, se níže zobrazí všechny SZ vybrané SS a Fáze.

Portál společnosti AutoCont CZ a.s.

AutoCont Portál společnosti AutoCont CZ a.s.

Domovská stránka Servis

Servisní zakázky

Přehled servisních zakázek dle stavu

Servisní smlouva	Popis	Fáze servisu	Popis	Poslední modifikace	Počet
SS00172	Testovací SS	10_ZADANI	Zadání	25.5.2009	1
SS00172	Testovací SS	80_VYRESEN	Vyřešeno	25.5.2009	1

Servisní zakázka	Název servisní zakázky	Referenční číslo	Fáze servisu	Servisní úloha	Název servisní úlohy	Vytvoření (datum)	Vytvoření (čas)	Poslední vyřešení (datum)	Poslední vyřešení (čas)	Vyřešení (datum)	Vyřešení (čas)	Uzavřeno
SP00049430	Testovací SZ	1234	80_VYRESEN			12.3.2009	15:56:32	00:00:00		19.5.2009	21:28:34	25

Běžné úlohy

- Vytvořit servisní zakázku ✓
- Jiná místa
- Servisní zakázky
- Servis zakázky - Filtr

VYTVORENÍ NOVE SZ

Klikněte na **Vytvořit servisní zakázku** a následně vyberte číslo SS. Pokud má zákazník jen jednu servisní smlouvu, číslo SS se automaticky předvyplní.

Běžné úlohy

- Vytvořit servisní zakázku ✓
- Jiná místa
- Servisní zakázky
- Servis zakázky - Filtr

Jiná místa
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servisní zakázky ▪ Servis zakázky - Filtr

Vyberte servisní smlouvu, kterou chcete použít pro založení servisní zakázky

Servisní smlouva > Dokončit

Servisní smlouva:

Servisní smlouvu vyberete kliknutím na ikonu a výběrem řádku se zvolenou Servisní úlohou. Jde o službu dle smlouvy, kterou může zákazník požadovat.
Pozn.: Tento krok se nemusí zobrazit vždy. Závisí na charakteru servisní smlouvy.

Jiná místa
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servisní zakázky ▪ Servis zakázky - Filtr

Vyberte výchozí servisní úlohu pro servisní zakázku

Servisní smlouva > Servisní úloha > Dokončit

Servisní úloha:

Servisní úloha	Popis
01	Incident management

Pokračujte kliknutím na tlačítko **Další**

Jiná místa
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servisní zakázky ▪ Servis zakázky - Filtr

Vyberte výchozí servisní úlohu pro servisní zakázku

Servisní smlouva > Servisní úloha > Dokončit

Servisní úloha:


Doplňte další údaje k SZ – Popisy, Kontakty, případně referenci.

Kliknutím na tlačítko **Dokončit** vytvoříte novou SZ a zobrazí se její detail.

DETAIL SZ

Detail SZ se zobrazí po dokončení průvodce založením nové SZ, nebo kliknutím na číslo SZ v přehledu SZ.

V detailu SZ se zobrazí:

1. **Popis SZ** – v jednotlivých záložkách najdete informace o SZ, které jste zadali při zadání SZ, případně informace, které dopisují při řešení jednotliví technici (Záložka Popisy/Popis provedení práce)
2. **Komunikace k servisním zakázkám** – jde o „chat“, kde lze navázat komunikaci mezi zákazníkem a servisní střediskem. Zprávu zapište do dialogového okna **Zpráva** a odešlete ji tlačítkem **Odeslat**. Kliknutím na symbol  lze ke zprávě přiložit přílohu.
3. **Historie fází servisní zakázky** – záznam změn stavů dané SZ

Historie fází servisní zakázky - Kód důvodu fáze: ,



Servisní zakázka	Fáze servisu	Popis	Uživatelské jméno	Datum vytvoření
SP00049430	80_VYRESEN	Vyřešeno	Portatl project manager	19.5.2009
SP00049430	10_ZADANI	Zadání	TestEP ACC 2	12.5.2009
SP00049430	60_RESENI	V řešení	Frömmel Daniel	12.5.2009

ČTENÍ SZ

Z přehledu servisních zakázek lze zobrazit detail daného požadavku (servisní zakázky) tak, že kliknete na číslo dané servisní zakázky.

Prohlížet servisní zakázku

- Historie fází servisní zakázky
- Dězné úlohy**
- Vytvořit servisní zakázku
- Jiná místa**
- Servisní zakázky
- Servisní zakázky - Filtr

Servisní zakázka - Servisní zakázka: SP00057845, Ověřit možnost předvyplnění řádků sériovými čísly na arch na

Obecné

Servisní zakázka: SP00057845

Reference zákaznika: 007/011

Popis: Ověřit možnost předvyplnění řádků s

Servisní zakázka

Servisní smlouva: SS00133

Projekt: PJ01451-03

Účet odběratele: CZ26055813

Název:

ID kontaktu: KN0041557

Kontaktní osoba: Otýpka Martin

Termíny

Datum

Fáze servisu: 30Z_PREDAN

Adresa

Popisy

Zodpovědnosti

Osoba zodpovědná za servis: haki

Parametry servisní zakázky

Servisní úloha:

Popis servisní úlohy:

Podřízená položka

Fáze podřízeného servisu:

Komunikace k servisním zakázkám

Datum	Čas	Jméno	Přílohy	Zpráva
23.7.2009	18:14:42	Chovanec Dušan		Ověřit možnost předvyplnění řádků sériovými čísly na arch na zakázku

Přidat novou zprávu

Zpráva:

Záložka Obecné – hlavními informacemi v záložce obecné jsou fáze servisu, odpovědná osoba na straně AutoContu a kontaktní osoba na straně ERÚ.

Záložka Termíny – záložka termíny obsahuje informace o termínech, ve kterých bude nebo je daný požadavek řešen.

Plánované zahájení – v tomto poli je uveden termín, do kterého musí ERÚ schválit návrh řešení/cenovou nabídku, aby byl splněn navrhovaný termín vyřešení požadavku.

Plánované vyřešení – v tomto poli je uveden termín, do kterého AutoCont navrhuje vyřešení požadavku.

Datum zahájení – v tomto poli je uveden termín, ve kterém ERÚ schválil návrh řešení/cenovou nabídku

Datum vyřešení – v tomto poli je uveden termín, kdy byl požadavek skutečně vyřešen (předán ERÚ do testovací společnosti)

Záložka Popisy – záložka popisy obsahuje jednak celý popis požadavku a jednak popis provedení práce.

FILTROVÁNÍ SZ

V zobrazených polích je možné nastavit filtr a omezit tak zobrazované položky.

Běžné úlohy

- Vytvořit servisní zakázku
- Jiná místa
- Servisní zakázky
- Servisní zakázky - Filtr

Přehled servisních zakázek dle stavu

Id	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt
SS00172	Testovací SS	10_ZADANI	Zadání	23.5.2009	1	
SS00172	Testovací SS	80_VYRESEN	Vyřešeno	23.5.2009	1	

Id	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt
SP00049430	Testovací SZ	1234	80_VYRESEN		12.5.2009	15:56:32		00:00
SP00030258	Test	reference	10_ZADANI	01	Incident management	19.5.2009	20:43:42	00:00

Na obrázku je v poli Fáze servisu nastaven filtr !10* - toto znamená, že se zobrazí všechny SZ, jejichž fáze nezačíná znaky 10.

Jiná místa

- Servisní zakázky
- Servisní zakázky - Filtr

Filtr servisních zakázek

Identifikace: Datum: Řečné:

Projekt: Datum vytvoření: Servisní úloha:

Servisní zakázka: Požadované datum vyřešení: Referenční číslo:

Servisní smlouva: Datum vyřešení:

Fáze servisu: Popis:

Popis požadavku:

Běžné úlohy

- Vytvořit servisní zakázku
- Jiná místa
- Servisní zakázky
- Servisní zakázky - Filtr

Přehled servisních zakázek dle stavu

Id	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt
SS00172	Testovací SS	10_ZADANI	Zadání	23.5.2009	1
SS00172	Testovací SS	80_VYRESEN	Vyřešeno	23.5.2009	1

Id	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt	Objekt
SP00049430	Testovací SZ	1234	80_VYRESEN		12.5.2009	15:56:32	

Syntaxe-nejpoužívanější tvary filtrů

Syntaxe	Popis znaku	Popis	Příklad
<i>hodnota</i>	Rovno zadané hodnotě.	Zadejte hodnotu, kterou chcete vyhledat.	Smith vyhledá "Smith".
!hodnota (vykřičník)	Není rovno zadané hodnotě.	Před hodnotu, kterou chcete vyloučit, zadejte vykřičník.	!Smith vyhledá všechny hodnoty kromě hodnoty "Smith".
Od hodnota..Do hodnota (dvě tečky)	Mezi dvěma zadanými hodnotami oddělenými dvěma tečkami.	Zadejte hodnotu Od, pak dvě tečky a nakonec hodnotu Do.	1..10 vyhledá všechny hodnoty od 1 do 10. Avšak v poli řetězců A..C vyhledá všechny hodnoty začínající na "A" a "B" a hodnoty přesně rovny "C" (například "Ca" nebude nalezena). Chcete-li vyhledat všechny hodnoty od "A*" do "C*", napište A..D.
..hodnota (dvě tečky)	Méně nebo rovno zadané hodnotě.	Zadejte dvě tečky a pak hodnotu.	..1000 vyhledá libovolné číslo menší nebo rovné hodnotě 1000: například "100", "999,95" a 1.000.

hodnota.. (dvě tečky)	Větší nebo rovno zadané hodnotě.	Zadejte hodnotu a pak dvě tečky.	Hodnota 1000.. vyhledá číslo větší nebo rovno hodnotě 1000: například "1.000", "1.000,01" a "1.000.000".
>hodnota (větší než)	Větší než zadaná hodnota.	Zadejte znaménko "větší než" a pak hodnotu.	>1000 nalezne libovolné číslo větší než 1000: například "1.000,01", "20.000" a "1.000.000".
<hodnota (menší než)	Menší než zadaná hodnota.	Zadejte znaménko "menší než" a pak hodnotu.	<1000 nalezne libovolné číslo menší než 1000: například "999,99", "1" a "-200".
hodnota* (hvězdička)	Začít zadanou hodnotou.	Zadejte počáteční hodnotu a pak hvězdičku.	S* nalezne libovolný řetězec začínající na S, jako například "Stockholm", "Sydney" nebo "San Francisco."
*hodnota (hvězdička)	Skončit zadanou hodnotou.	Zadejte hvězdičku a pak konečnou hodnotu.	*východ nalezne řetězec končící na "východ", jako například "severovýchod" nebo "jihovýchod."
hodnota (hvězdička)	Obsahuje zadanou hodnotu.	Zadejte hvězdičku, pak hodnotu, a nakonec opět hvězdičku.	*ch* nalezne libovolný řetězec obsahující "ch", jako například "severovýchod" nebo "jihovýchod."
? (otazník)	Obsahující jeden nebo více neznámých znaků	Zadejte do hodnoty místo neznámého znaku otazník.	Sm?th nalezne "Smith" a "Smyth"
hodnota,hodnota (čárka)	Shoduje se se zadanými hodnotami oddělenými čárkou.	Zadejte veškerá vaše kritéria oddělená čárkou.	A, D, F, G nalezne přesně "A", "D", "F" a "G". 10, 20, 30, 100 nalezne přesně "10, 20, 30, 100".

Příloha č. 6

Popis jednotného informačního systému objednatele - JIS a rozsah jeho podpory

POPIS JIS

Jednotný informační systém zadavatele byl vytvořen na základě smlouvy o dílo. Na základě této smlouvy vlastní zadavatel zdrojové kódy a veškerou dokumentaci k užívanému systému, zadavatel má veškerá majetková práva k jednotnému informačnímu systému a je oprávněn tento systém užít ke své volné ruce. Cokoliv bude v rámci servisní smlouvy vyvinuto stane se nedílnou součástí jednotného informačního systému zadavatele.

Jednotný informační systém zadavatele je vybudován v technickém prostředí Microsoft Dynamics AX2009. JIS se skládá z některých základních modulů, které Microsoft Dynamics AX2009 obsahuje a z modulů, které byly naprogramovány podle požadavků zadavatele. Zadavatel má celkem 100 uživatelů, kteří jsou rozmístěni ve třech lokalitách – 2 v Jihlavě, 1 v Praze. Aplikace jsou typu klient –server, přičemž server je umístěn v sídle zadavatele.

Základem JIS ERÚ jsou moduly v prostředí MS Dynamics AX2009, které byly vyvinuty na zakázku dle požadavků ERÚ:

- Modul Subjektů a osob
 - Správa ekonomických a dalších subjektů, podnikajících na energetickém trhu
- Modul Licencí
 - Procesní systém pro vydávání a údržbu licencí pro podnikání v energetice
- Modul Řízení činností
 - Workflow systém pro řešení správních řízení ERÚ
- Modul Spisové služby
 - Zpracování došlé a odesílané pošty včetně napojení na ISDS
- Modul ERF
 - Agenda správy a doplňování Energetického regulačního fondu
- Modul Archivní služby
 - Správa archivace dokumentů spisové služby
- Modul Výkaznictví
 - Sběr a zpracování výkazů ERÚ
- Modul Reporting

Stručný popis jednotlivých modulů

Modul subjektů a osob

- Evidence subjektů (držitelé licencí, dodavatelé, ...)
 - Provedeno sjednocení a migrace duplicitních subjektů a osob
- Evidence osob (kontaktní osoby subjektů, zástupci subjektů, veřejnost, apod.)
- Evidence vztahů mezi subjekty a osobami
 - Evidence statutárních orgánů
 - Kontrola vícenásobných vztahů
- Kontrola a vyplňování adres pomocí celostátní databáze UIR-ADR
 - Ověřování existence správnosti zadané adresy
 - Vazba ověřené adresy na geografický IS (do internetové mapy s vyznačenými technicko-energetickými zařízeními)
- Automatické doplňování čísel datových schránek
 - Vazba na webové rozhraní systému ISDS

Modul licencí

- Evidence udělených licencí pro podnikání v energetice
- Sledování a definování struktury technicko-energetických zařízení (TEZ) držitelů licencí a jejich změny
- Správní řízení vyřizování žádostí o licence nebo jejich změn
- Sledování více správních řízení v rámci jedné licence současně
- Komunikace s držitelem resp. žadatelem (subjektem)
- Tisk originálu licence
- Vazba na modul řízení činností pro zajištění správného postupu správního řízení
- Export do webového rozhraní přehledu licencí

Modul řízení činností

- Správní řízení
 - Sledování a řízení nutných kroků správních řízení
 - Evidence Sporů
 - Hlídkání povinných termínů
 - Možnost úkolování referentů a sledování plnění úkolů
- Uživatelská definice a postup kroků různých činností
 - Šablony typických postupů
 - Možnost nastavení oprávnění jednotlivých kroků
 - Možnost zastupitelnosti k provedení kroku
 - Využití elektronického podpisu ke schvalování interních dokumentů

- Přehled řešených úkolů
 - Snadné zobrazení aktuálních kroků řešení
 - Přímé ovládání stavů jednotlivých kroků
 - Vazba nesplněných úkolů na emailové upozornění

Modul spisová služba

- Podatelna
 - Příjem a odesílání korespondenčních zásilek
 - Skenování papírových dokumentů
 - Připojování elektronických dokumentů
- Podací deník
 - Zákonná evidence došlých a odesílaných dokumentů
 - Vedení a uzavírání spisů
 - Příruční spisovny
 - Předávání pošty mezi jednotlivými uzly
 - Interní pošta a oběžníky
- Napojení ke všem ostatním agendám
 - Automatizované odesílání dokumentů pomocí kroků činnosti
 - Propojení šablon MS Office odesílaných dokumentů s dalšími moduly

Modul archivní služba

- Sledování archivních termínů
 - Evidence doby archivace
 - Typy skartačních znaků
- Předávání dokumentů a spisů z příručních spisoven
 - Nastaven procesní postup přípravy a předávání archivovaných spisů a dokumentů
- Využití čárového kódu
 - Označení umístění dokumentů v archivu
 - Označení boxů s archiváliemi
- Vedení zápůjček
 - Sledování osob a zapůjčených dokumentů
- Zajištění likvidace
 - Funkce skartace
 - Funkce odeslání do NA

Modul Energetického regulačního fondu

- Sledování tržeb a nákladů subjektů
 - Propojení s modulem řízení činností

- Sledování povinnosti vykázat tržby
- Automatizovaná hromadná korespondence se subjektem
- Sledování stavu ERF
 - Porovnávání stavu ERF s požadovaným stavem
- Propojení s platebním modulem AX
 - Čerpání z ERF a párování s výplatami z ERF
 - Plnění ERF a párování došlých příspěvků na účet ERF
- Propojení stavu tržeb s výkazy modulu Výkaznictví

Modul Výkaznictví

- Vykazovací povinnost
 - Automatizované generování a sledování vykazovací povinnosti subjektů
 - Napojení na modul řízení činností při příjmu výkazů
- Definice a sběr výkazů
 - Filler 602
 - Uživatelská definice struktury výkazu
 - Odesílání subjektem do ERÚ v zakódovaném stavu
 - Sledování a porovnávání verzí došlých výkazů
 - Excel
 - Možnost využití formátu výkazu v Excelu
 - Export vykázaných dat do výstupního excelového souboru
- Dotazový nástroj
 - Možnost vyhledávat dat ze všech výkazů a let najednou dle nastavených atributů a hodnot vykázaných položek

Modul Reporting

- Dotazový nástroj
 - Možnost vyhledávat data ze všech výkazů a let najednou dle nastavených atributů a hodnot vykázaných položek
 - Rozpad výstupních dávek dle zvolených kritérií do formátu vhodných pro zpracování dat nástroji typu OLAP
- Reportovací nástroj
 - Vytváření uživatelských dávek pro vytváření speciálních reportů, které jsou určeny buď k tisku nebo k napojení do jiného prostředí (Excel, OSQL, LAP,...)
 - Možnost automatického exportu vyhledaných nebo vykázaných dat do zvolené šablony Excelu
 - Programátorská příprava úzce specializovaných reportů

Ceska republika-Energeticky regulacni urad
Microsoft Business Solution Dynamics AX,
Version 2009 Enduser license AXAPTA ENT Basepack

Base Package:

1 users
5 x COM Clients
1 x Application Object Servers
Company Accounts
Domains
3 x Dimensions
Database Log
Record Level Security
Windows MorphX Development Suit
VAR Layer Runtime
Alerts
RFID

Modules:

Financials I
Fixed Assets
Sales Force Automation
Sales Management
Marketing Automation
Telemarketing
Trade
Quotations
Logistics
Master Planning
Human Resource I (150 Employers)

Languages:

Czech (cs)

ROZSAH PODPORY JIS

Objednatel požaduje:

Garance servisu

Technologie

Mezi požadované servisní služby jsou zahrnuty:

- Vývoj aplikace v prostředí Microsoft Dynamics AX2009 a následujících verzí
- Realizace požadavků, které přímo komunikují s produkty Microsoft SQL Server, Microsoft BizTalk Server, Microsoft Windows SharePoint Services, Microsoft Visual Studio a Microsoft Office.

Servisní podpora

- Tvorba uživatelských sestav dle potřeb ERÚ

- Programové úpravy dle požadavků ERÚ
- Zapracovávání legislativních úprav
- Záruka na dodané a spravované funkcionality
- Zajištění služby konzultanta na telefonu (Hot-line)
- Případná pomoc při dohledávání a opravách dat
- Součinnost při realizaci dalších IT projektů s vazbou na JIS

Garance dalšího rozvoje – Dynamics AX

- Standardní moduly
 - Kromě specializovaných modulů objednatel předpokládá správu a provoz standardních modulů MS Dynamics AX a na implementaci, správu a provoz dalších standardních modulů MS Dynamics AX 2009
- Finanční moduly
 - Nákupní procesy
 - Závazky a pohledávky
 - Pokladny, banky
 - Majetek
 - Podpora místních zákonných a účetních požadavků
- Portálová řešení
 - Samoobslužné weby pro subjekty
 - On-line komunikace s JIS ERÚ
- Řízení lidských zdrojů
 - Organizační grafy a registrace zaměstnanců
 - Mapování dovedností a nábor

Využití Portálového modulu

Objednatel předpokládá požadavek na publikaci informací z jednotného informačního systému do portálového prostředí, určeného pro veřejnost, která

- umožní publikovat dokumenty uložené v JIS i vytvořené mimo něj
- Nabídne možnost on-line sledování vybraných dat JIS
 - Stavby licenčních žádostí s termíny jejich řešení
 - Formuláře a termíny požadovaných výkazů
 - Sledování řešení sporů
- Umožnit publikovat informace z JIS ERÚ ke konkrétnímu přístupovému jménu:
 - Konkrétní subjekty
 - Další jednotky státní správy
 - Konkrétní občané

- Umožnit vyplňování dat přímo do JIS ERÚ
- Vyplňování a opravy výkazů přímo z pracoviště subjektu

Využití technologie SharePoint Server 2007

Objednatel předpokládá požadavek na začlenění technologie SharePoint do portálového řešení ERÚ

- Předpokládá se využití jako prezentační portál pro ostatní technologie Microsoft
 - Microsoft Dynamics AX
 - Microsoft Office
 - Microsoft Project Server
 - Microsoft Performance Point Server
- Předpokládá se požadavek na poskytovatele na vytvoření jednoho místa v organizaci, kde mohou uživatelé najít hledané informace, ať již jsou vytvořeny v SharePointu, nebo v jiných modulech JIS nebo ostatních informačních systémech.

Trvalý rozvoj JIS ERÚ

- Instalace nových verzí, upgrade prostředí MS Dynamics AX
- Napojení a příprava potřebných dalších modulů
- Propojování s IS dalších subjektů státní správy
- Zajištění podpory pro napojení na projekt a služby eGovernment (projekt státní pokladny, základní registry atd.)

Příloha č. 7

Ceník služeb poskytovaných nad rámec měsíčního paušálu

Oblast aplikačního software				
číslo	Popis služby	jednotka	Cena / jednotku bez DPH	Cena / jednotku včetně DPH
1.	Služby odborného konzultanta – konzultační a analytické práce	hodina	2 250Kč	2 700Kč
2.	Služby programátora	hodina	2 000Kč	2 400Kč
Ostatní				
3.	Obnova systému JIS dle prvku PP1.5	Za jednorázovou kompletní obnovu JIS ze zálohy	2 000Kč	2 400Kč

V cenách jsou již zahrnuty všechny hotové výdaje poskytovatele, zejména poštovné, cestovní náklady, nocležné, čas na cestě, stravné atd.

Příloha č. 8

Způsob převzetí JIS

Uchazeč do této přílohy doplní způsob, kterým se zaváže, jakým bude organizovat proces převzetí JIS objednatele, součástí tohoto procesu bude definice požadovaného rozsahu spolupráce ze strany zaměstnanců objednatele.

Uchazeč uvede jednoznačně a srozumitelně metodiky a postupy procesu převzetí jednotného informačního systému (včetně předpokládaného harmonogramu), ocení provedení analýzy převzetí JIS (viz tabulka).

Způsob převzetí JIS					
číslo	Popis služby	jednotka	Počet hodin	Cena / bez DPH	Cena / včetně DPH
1.	Analýza prostředí JIS – konzultační a analytické práce	hodina	12	24 000 Kč	28 800 Kč
2.	Analýza naprogramovaných aplikací JIS - služby programátora	hodina	1	2 000 Kč	2 400 Kč
3.	Analýza databáze - služby databázového specialisty	hodina	1	2 000 Kč	2 400 Kč
Cena celkem				28.000 Kč	33.600 Kč

