



## Nabídka

### "Servis, údržba a rozvoj aplikačního softwaru iFIS"

#### Zadavatel

Univerzita Karlova v Praze, Praha 1, Ovocný trh 3/5, 116 36  
1. lékařská fakulta, Praha 2, Kateřinská 1660/32, 121 08  
IČ 00216208  
DIČ CZ00216208  
zast. jménem prof. MUDr. Aleksi Šedo, DrSc., děkan 1.LF UK

#### Uchazeč (dále Zhotovitel)

**BBM spol. s r.o.**  
Kochova 5, Písek, 397 01  
IČ 40755592  
DIČ CZ40755592  
zaps. v OR. v Č. Budějovicích, spis.zn. 386/C ze dne 3.10.1991  
zast. jménem Ing. Zdeněk Mareš, jednatel

Datum ukončení  
zadávací lhůty 14.1.2013, 08:00 hod.

Datum zpracování 2.1.2013

Podpis statutárního  
zástupce


Ing. Zdeněk Mareš  
jednatel BBM spol. s r.o.



## OBSAH

<b>OBSAH</b> .....	2
<b>1. KRYCÍ LST NABÍDKY</b> .....	3
<b>2. DOKLADY K PROKÁZÁNÍ KVALIFIKACE</b> .....	4
<b>3. PŘEDMĚT NABÍDKY</b> .....	4
3.1. BLIŽŠÍ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU NABÍDKY .....	5
3.2. DODACÍ PODMÍNKY .....	6
3.3. NABÍDKOVÁ CENA .....	7
3.4. OBRCHODNÍ PODMÍNKY .....	8
3.5. PŘÍLOHY .....	8

## 1. Krycí list nabídky

<b>Nádlímní veřejná zakázka</b>			
Veřejná zakázka v jednacím řízení bez uveřejnění v souladu s §23 odst.4 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách.			
<b>Název:</b>	<b>"SERVIS, ÚDRŽBA A AROZVOJ APLIKAČNÍHO SOFTWARE IFS"</b>		
<b>Základní identifikační údaje</b>			
<b>Zadavatel</b>	<b>Univerzita Karlova v Praze</b>		
<b>Název</b>	<b>1.lékařská fakulta</b>		
<b>Sídlo/místo podnikání:</b>	<b>Praha 1, Ovocný trh 3/5, 116 36</b>		
<b>IC DPC:</b>	<b>Praha 2, Kalašská 1660/32, 121 08</b>		
<b>Osoba oprávněná jednat, měnem zedat/aklele:</b>	<b>00216208; CZ00216208</b>		
<b>Kontaktní osoba</b>	<b>prof. MUDr. Aleksi Sedo, DiSc. děkan 1.LF UK</b>		
<b>Účastníci (kde Zhotovitel)</b>	<b>1</b>		
<b>Název:</b>	<b>BBM spol. s r. o.</b>		
<b>Sídlo/místo podnikání:</b>	<b>Kochinova 5/138, Písek, 397 01</b>		
<b>Tel/Fax:</b>			
<b>IC DPC:</b>	<b>40755592; CZ40755592</b>		
<b>Osoba oprávněná jednat, měnem Kntaktní osoba</b>	<b>Ing. Zdenek Mareš jednatel</b>		
	<b>Ing. Zdenek Mareš jednatel</b>		
<b>Nabídková cena za celé přímé veřejné zakázky v CZK</b>			
<b>Cena celkem bez DPH</b>	<b>Samostatně DPH (sazba 21%):</b>	<b>Samostatně DPH (sazba 15%):</b>	<b>Cena celkem včetně DPH:</b>
<b>10 998 388,- Kč</b>	<b>2 309 661,- Kč</b>	<b>0,-Kč</b>	<b>13 308 049,- Kč</b>
<b>Osoba oprávněná za přiznání jednát</b>			
<b>Podpis oprávněné osoby</b>			
<b>Titul, jméno, příjmení, funkce</b>	<b>Ing. Zdenek Mareš, jednatel</b>		

## 2. Doklady k prokázání kvalifikace

Dle Písémné výzvy k jednání bod č.7 zadavatel nepožaduje prokázání kvalifikace zhotovitele. Čestně prohlášení k bodu 5.2 a 5.3 zadávací dokumentace je předmětem přílohy č. 1 nabídky.

## 3. Předmět nabídky

Předmětem veřejné zakázky „Servis, údržba a rozvoj aplikací softwaru IFS“ jsou:

- A) poskytování pozáručních servisních služeb (**maintenance**) k aplikacím IFS a souvisejícím datovým rozhraním v rámci IS 1, LF UK. Služby maintenance IFS zahrnují odstraňování pozáručních vad softwaru a opravy dat způsobených vadou softwaru, dodávky a instalace opravných patch softwaru, dodávky a instalace nových verzí softwaru s úpravami dle požadavků souvisejících právních norem ČR, dodávky elektronické dokumentace a základního školení k novým verzím a poskytování služby HelpDesk k softwaru na 4 roky.
- B) poskytování dalších zadavatelem požadovaných služeb **údržby pro zajištění provozu IS 1, LF UK** (školení, dokumentace a konzultace k provozu a rozvoji IS 1, LF UK, úpravy a rozšiřování datových rozhraní, vývoj a dodávky nových či upravených SW funkcí dle specifikace zadavatele) v rozsahu do 1.000 hodin/4 roky.
- C) poskytování **upgrade IFS, rozšiřování licencí a technického zhodnocení aplikací IFS** s právem zadavatele zadné z dole uvedených plnění neobjednat:
- C-1 upgrade IFS/VZ z listinného na elektronické zadávací řízení (eVZ) včetně instalace, implementace a záruky,
  - C-2 rozšíření užitvacích práv ASFU k Oracle DB max o 2 CPU a k IAS max. o 100 USER včetně související technické podpory,
  - C-3 rozšíření užitvacích práv k aplikacím SW IFS o moduly Inventarizace, Saldó studentů, Interní platební systém, ISDOC, výměna dokumentů, Rezervace, Abonent, Prodejna, E-prodej, Koncentrátor bezhotovostních plateb,
  - C-4 rozšíření užitvacích práv k aplikacím IFS ze 30 až na 150 současně pracujících uživatelů a
  - C-5 investiční dodávky zákazových vývojových prací - technické zhodnocení SW IFS v rozsahu max. 1000 hodin/4 roky.



### 3.1 Blíží specifikace předmětu nabídky

Podrobné podmínky plnění veřejných zakázek jsou uvedeny v návrhu Rámcové smlouvy, bod 3. mezi Zadavatelem 1, lékařskou fakultou Univerzity Karlovy v Praze a Zhotovitelem BBM spol. s r.o., která je medionou součástí této nabídky.

Stručný popis nabídky rozšiřujících funkcionalit je popsán v následující tabulce:

Pop	Obsah	Stručný popis funkcionality
C-1	Elektronické zadávání veřejných zakázek (eVZ)	Centrifugovaný elektronický nástroj pro zadávání veřejných zakázek elektronickou formou včetně certifikačního profilu zadavatele, zveřejňování zadávací dokumentace, elektronická komunikace a uchování včetně možnosti elektronického podávání nabídek (šifrování a dešifrování elektronických nabídek), elektronická aukce a další funkce. Součástí dodávky jsou integrované rozhraní na ostatní moduly IFIS (Spisová služba, Registr smluv a Finanice) a šablony pro metodiku zadávání veřejných zakázek dle aktuální platné legislativy.
C-3a	Saldo studentů a datové rozhraní na studijní systémy (SALDO)	Funkcionalita modulu SALDO STUDENTA zajišťuje obousměrnou komunikaci mezi studijními systémy (Typicky ISIS/STAG a KOS) a účetními moduly IFIS. Saldo studenta umožňuje sledovat samostatně všechny závazky a pohledávky studentů, jak jsou generovány ze studijního agend a jejich úhrady, jak jsou prováděny bankovními převody, postovními složenkami (AAKUS), bezhotovostními převody ve propočedchna vrub platebního systému (FPS) či v hotovosti na pokladně. Dodávka nezahrnuje přípravné integrační práce nutné na straně studijního systému zadavatele.
C-3b	Interní platební systém - zúčtování plateb identifikacími kartami (FPS)	Rozšíření funkcionality Salda studentů o nástroj pro bezhotovostní platby za služby poskytované vysokou školou či jeho smluvními partnery v rámci kampusu. Finanční prostředky studentů a zaměstnanců (Klientů FPS) jsou sledovány v samostatné databázi Oracle. Čerpání a dobíjení prostředků z účtu Klientů je prováděno prostřednictvím identifikace s osobní dipovou kartou. Součástí dodávky jsou kromě vlastního platebního systému také aplikace pro přístup klientů k účtům přes internet a standardní transakční rozhraní (T2S) pro připojení všech ostatních aplikací systémů v rámci kampusu (účetní SW, tiskový systém, pokladniční systém, dobíjecí automaty atd.) Dodávka nezahrnuje přípravné integrační práce nutné na straně software poskytovatele služeb.
C-3c	ISDOC výměna dokumentů	Datové rozhraní a související funkcionalita pro elektronickou výměnu faktur a dodacích listů mezi účetními subjekty ve formátu ISDOC (standard SPIS.CZ 5.02). Datový kanál je také využitelný pro výměnu účetních dokumentů mezi součástmi univerzity nebo pro import skenovaných faktur s vyžehlenými účetními daty (OCR).
C-3d	Rezervace	Rozšiřující modul pro rezervaci zdrojů (prostor a majetku) k dlouhodobému či krátkodobému pronájmu a zpoplacení nájmů formou záloh, fakturace nebo bezhotovostní úhrady z účtu studentazaměstnávance FPS. Součástí dodávky jsou rozhraní na fakturační moduly IFIS, transakční rozhraní FPS a konvertor bezhotovostních plateb.
C-3e	Abonent	Speciální aplikace pro rezervace parkovacích míst – pro krátkodobé stání i dlouhodobé pronájem. Aplikace obsahuje datová rozhraní na platební systém FPS, fakturační moduly IFIS a na přístupový systém K4 (IMA s.r.o.). Součástí dodávky není SW ani HW příslušového systému, platební automaty a

		kartové centrum.
C-3f	Prodejna	Rozšiřující funkcionalita skladového modulu IFIS o aplikace pro přímý prodej zboží na prodejní. Aplikace zahrnuje SW řešení pokladny pomocí běžného PC, podporu práce s čárovými kódy, možnost rezervace a postupně expedice zboží, zpracování DPH a vedení pokladni novovosti, integrované rozhraní na platební systém FPS a certifikované rozhraní na bankovní terminály INGENICO společnosti GPE. Dodávka nezahrnuje HW – PC pokladny, tiskárna a čteček čár.kódů, dipových karet ani terminály bankovních platebních karet.
C-3g	E-prodej	Nástroj pro řešení internetového obchodu integrovaného do systému IFIS. Aplikace je nadstavbou modulu FIS/Prodejna a umožňuje zveřejnění zásob z prodávajících skladů FIS, registraci a správu zákaznicků, příjem objednávek, výpočet poplatků, vystavování platebních obkladů a zprostředkování platebních transakcí.
C-3h	Koncentrátor bezhotovostních plateb	Koncentrátor plateb je vybudován jako platební portál, který nabízí jednotné rozhraní pro všechny aplikace provozované v organizaci, které umožňují online platbu ať už pomocí bankovní platební karty nebo pomocí karty interního platebního systému. Dále koncentrátor dle správcem zadáné konfigurace komunikuje s platebním systémem banky (např. GP WebPay) nebo organizace (Interní platební systém), kde uživatel provádí samotnou transakci. Zpětně je přes koncentrátor doručena z platebního systému informace o výsledku transakce. Výraznou předností koncentrátoru je možnost zápisu pohledávky přímo do IFIS okamžitě po úspěšném zaplacení transakce uživatelem. Vygenerované pohledávky s variabilním symbolem z aplikace, kde vznikl požadavek na online platbu, lze pak jednoduše párovat proti výpisu z účtu organizace (kde jsou transakce označeny stejným variabilním symbolem).

### 3.2 Dodací podmínky

Termín zahájení poskytování služeb: **ihned po podpisu Rámcové smlouvy**  
Termín ukončení poskytování služeb: **31.12.2016**

### 3.3 Nabídková cena

Cena přednětu veřejné zakázky je v souladu s ustanovením §2 zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je stanovena včetně daně z přidané hodnoty, dále jen „DPH“ DPH je účtována v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Cena přednětu smlouvy je cenou nejvýše připustnou a závaznou po dobu realizace přednětu smlouvy.

Součástí cen jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění přednětu veřejné zakázky, včetně veškerých nákladů spojených s účasí zhotovitele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se přednětu plnění veřejné zakázky.

Nabídková cena je zpracována v souladu se zadávacími podmínkami a je stanovena jako nejvýše přípustná.

Číslo pozice	Popis	Podst. MJ	Cena MJ bez DPH	1 rokový sazba DPH	Sazba DPH	DPH	4 roky s DPH	
A	Poskytnutí podpory a údržba IFS pro 30 uživatelů na serveru DB 2 CPU a 145 50 USER:	4	590 877	23%	2 363 508	21%	496 337	2 859 845
A1	Poskytnutí údržby aplikací IFS provozovaných před 1.1.2013		273 345					
A2	Poskytnutí údržby nových aplikací IFS (implementace)		12 000					
A3	Poskytnutí údržby dotových nástrojů provozovaných před 1.1.2013		21 000					
A4	Poskytnutí údržby nových dotových nástrojů (konference, eTV)		12 000					
A5	Poskytnutí údržby Oracle ASRU DB SE 2 CPU		76 372					
A6	Poskytnutí údržby Oracle ASRU IAS FORMS 50 USER		51 160					
A7	Poskytnutí údržby OLJ Alfresco včetně nastavení IFS a VERSO		45 000					
A8	Poskytnutí údržby e42 včetně nastavení IFS a CUL		100 000					
B	Další konzultace, analytické a programátorské služby k provozu IFS za 4 roky	1000	1 400	21%	1 400 000	21%	294 000	1 694 000
C	Poskytnutí upgrade IFS, rozšíření licencí a technického zmodernizování aplikací IFS celkem max		7 234 896	21%	1 519 325	21%	8 754 205	
C1	upgrade IFS/NET z listového na elektronické rozložení (eVZ) včetně instalace, implementace a zálohy		1 200 000	21%	252 000	21%	1 452 000	
C2	nastavení úložnosti pro ASRU k Oracle DB max o 2 CPU a IAS max 100 USER včetně konfigurační technické podpory		1 474 896	21%	309 725	21%	1 784 605	
C2.1	nastavení úložnosti pro ASRU k Oracle DB max o 2 CPU včetně související technické podpory		637 120					
C2.2	nastavení úložnosti pro ASRU k Oracle IAS max o 100 USER včetně konfigurační technické podpory		837 760					
C3	nastavení úložnosti pro aplikaci SW IFS o množství 5000 studijní interní portál systém, 15000 vnitřní dokumenty, Rezervace, Absence, Prádelna, E-spolek, Rozcestní blok bezhospodářské práce		2 920 000	21%	613 200	21%	3 533 200	
C4	nastavení úložnosti pro aplikaci IFS ze 30 až na 150 současně pracujících uživatelů	120	2 000	21%	50 400	21%	290 400	
C5	Investiční dodávky zálohových výměnových prostředků zmodernizování SW IFS v rozsahu max. 1000 hodin/roků	1000	1 400	21%	294 000	21%	1 694 000	

### 3.4 Obchodní podmínky

Veškeré obchodní podmínky plnění veřejné zakázky jsou uvedeny v návrhu Rámcové smlouvy, mezi Zadavatelem 1, lékařskou fakultou Univerzity Karlovy v Praze a Zhotovitelem BBM spol. s r.o., která je nedílnou součástí této nabídky.

Uchazez akceptuje všechny podmínky v rozsahu a podle zadávací dokumentace veřejné zakázky.

### 3.5 Přílohy

- Příloha č. 1 Čestné prohlášení dle zadávací dokumentace, bod 5.2 a 5.3.
- Příloha č. 2 Podpisy návrh Rámcové smlouvy
- Příloha č. 3 Helpdesk BBM, popis služby
- Příloha č. 4 Seznam aktivních vazeb FIS na jiné systémy



Příloha č.1:

**Čestné prohlášení dle Zadávací dokumentace, bod 5.2. a 5.3.**

1. Uchazeč tímto čestně prohlašuje, že se sám ani osoba jemu blízká, ani žádný jeho zaměstnanec nepodílel na zpracování zadávacích podmínek ani nezpracoval nabídku v součinnosti s jiným dodavatelem, který nabídku podal.
2. Uchazeč tímto zároveň čestně prohlašuje, že je držitelem veškerých zdrojových kódů a oprávnění provádět zásahy do aplikačního softwaru IFS včetně souvisejících datových rozhraní na okrajní aplikace v rámci IS 1.LF UK.

**Čestné prohlášení dle § 68 odst. 3 dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů**

Uchazeč tímto zároveň čestně prohlašuje, že:

1. nemá žádné statutární orgány nebo členy statutárních orgánů, kteří v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek byli v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele,
2. nemá formu akciové společnosti,
3. neuzavřel a neuzavře zakázanou dohodu podle zvláštního právního předpisu v souvislosti se zadávanou veřejnou zakázkou.

Podpis statutárního orgánu

Ing. Zdeněk Mareš  
jednatel BBM spol. s r.o.

Ing. Jan Pomáňáč  
jednatel BBM spol. s r.o.

**BBM HelpDesk**  
Popis služby, 2012

**1. Definice pojmů**

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

- Dodavatel** Společnost BBM s.r.o., servisní pracoviště a pracovníci podpory produktů společnosti BBM nebo jejích subdodavatelů
- Zákazník** Objednatel uvedený v servisní smlouvě
- Klient** Pracovník pověřený realizací servisní smlouvy na straně zákazníka
- Uživatel** Pracovník objednatel nebo jiné uživatelské SW aplikace definované v servisní smlouvě
- Produkt** SW aplikace nebo prvky IT definované v servisní smlouvě

**2. Určení služby BBM Helpdesk**

Při provozování informačního systému (produktu) se zákazník může z nejrůznějších důvodů setkat s potřebou servisní podpory. Klíčovým momentem spojení s poskytovatelem servisní podpory je kvalitní komunikace zákazníka a dodavatele. Kvalitu takové komunikace určují zejména následující parametry: Jednoduchost, spolehlivost, dostupnost, rychlost, průkaznost, přehlednost.

BBM Helpdesk umožňuje právě tyto výše uvedené parametry komunikace výrazně zlepšit.

Služba BBM Helpdesk je určena pro ty zákazníky společnosti BBM, kteří jsou oprávněni čerpat služby BBM Helpdesk na smluvním základě (servisní smlouva).

Službu BBM Helpdesk jsou oprávněni použít pouze pověřeni pracovníci uživatelé určení v servisní smlouvě (klient).

Reakční doby pro poskytování služby BBM Helpdesk jsou určeny v servisní smlouvě.

**3. Přehled služeb BBM Helpdesk**

Pracovníci služby BBM Helpdesk mohou být klientem prováděny následující úkony:

**3.1 Koncept hlášení**

Tuto službu klient může, ale nemusí využít pro přípravu nového hlášení, nebo pro evidenci hlášení od koncových uživatelů, které vyzývá klient bez pomoci dodavatele. Koncepty hlášení nevstupují do procesu zpracování služby BBM Helpdesk a jsou pouze v kompetenci klienta. Klient může koncept hlášení kdykoliv uzavřít nebo převést do stavu běžného hlášení a předat ke zpracování dodavateli.

**3.2 Hlášení chyby**

Tuto službu klient využije, pokud dojde k závěru, že produkt obsahuje vadu, nebo že produkt způsobil chybu v datech zákazníka.

Hlášení chyby provede klient zápisem nového záznamu k produktu s kategorií hlášení „CHYBA“. O postupu zpracování je klient informován. Veškerá komunikace stran je dokumentována, postup řešení je přehledný a průkazný.

**3.3 Ostatní hlášení**

**3.3.1 Založení požadavku**

Jestliže klient navrhuje vytvoření nové funkčnosti produktu nad rámec stávající funkčnosti, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „POŽADAVEK“. Dodavatel posoudí předložený požadavek a informuje zákazníka o možnosti zařazení požadavku do plánu vývoje standardu produktu, o možnosti realizace jako zakázkového rozšíření produktu, nebo o odložení požadavku do stavu „Náhrtek“. Požadavky ve stavu „Náhrtek“ jsou evidovány v samostatném sloupci na hlavní stránce „Statistika hlášení“ a dodavatel je v případě realizace přesune zpět do plánu vývoje standardu produktu, nebo jako zakázkové rozšíření produktu.

**3.3.2 Oprava dat**

Jestliže klient požaduje zásah do dat zákazníka a nejedná se o hlášení chyby, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „OPRAVA DAT“. Dodavatel navrhne zákaznickou podmínku realizace. V odůvodněných případech dodavatel zásah odmítne.

**3.3.3 Objednání zákazkové služby**

Jestliže klient požádá o poskytnutí ostatních služeb nad rámec servisní smlouvy, založí nový záznam k produktu s kategorií: hlášení „ZAKÁZKOVÁ SLUŽBA“. Dodavatel narovná zákaznickou podmínku realizace zákazkové služby.

**3.4 Doplnění hlášení**

Tuto službu klient využije, je-li vyzván dodavatelem nebo na základě vlastního rozhodnutí. Doplnění hlášení provede klient přidáním další zprávy k původnímu hlášení nebo změnou některého z parametrů původního hlášení.

**3.5 Opětovné podání**

Tuto službu klient využije, je-li hlášení chyby/požadavku/opravy dat/zákazkové služby dodavatel odmítl nebo klient tuto odpověď neakceptuje.

**3.6 Uzavření hlášení**

Tuto službu klient využije v těchto případech:

- a) po ověření, že chyba byla odstraněna, nebo
- b) po ověření, že požadavek/oprava dat/zákazková služba byla realizována, nebo
- c) hlášení bylo dodavatelem odmítnuto a klient tuto odpověď akceptuje, nebo
- d) hlášení chyby/požadavku/opravy dat/zákazkové služby bere klient zpět

**4. Přístup na BBM Helpdesk**

Přístup na službu BBM Helpdesk je realizován výhradně prostřednictvím internetového připojení na internetovou adresu [www.bbmservis.cz](http://www.bbmservis.cz). Přístup do systému je otevírán 24 hodin 7 dní v týdnu. Zpracování nových hlášení pak trvá ..... době 8-16 hodin.

Přihlašovací jméno a heslo klienta pro využívání služby BBM Helpdesk je vázáno na konkrétního pracovníka zákazníka podle servisní smlouvy a je nepřenosné. Po prvním přihlášení zákazníka na BBM Helpdesk si klient musí změnit své přihlašovací heslo.

Služba BBM Helpdesk obsahuje on-line aktuální informace o stavu řešení jednotlivých hlášení přijatých od všech klientů přihlášeného zákazníka v třídění podle produktů, typu hlášení a stavu řešení.

O postupu řešení jednotlivých hlášení je také klient informován automaticky generovanými zprávami do e-mailové schránky, která je určena v systému BBM Helpdesk.

**4.1 Postup při zápisu nového hlášení**

Tento postup se použije při zakládání nového záznamu u všech typů hlášení.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
1.	Přihlásí se na BBM Helpdesk uvedením svého jména a hesla	Po úspěšném přihlášení se zobrazí informace o přístupových právech klienta, menu funkce a přehled počtu registrovaných hlášení podle produktů a stavu řešení hlášení („Statistika hlášení“)
2.	Vybere v menu volbu „Nové hlášení“ Ve formuláři „Nové hlášení“ postupně vyplní/vybere z nabídky následující údaje: <b>Produkt</b> (z nabídky v seznamu)	Zobrazí se formulář pro zápis nového hlášení s interaktivním předvyplněným údajem podle preferencí klienta Seznam obsahuje jména produktů instalovaných u zákazníka, k nimž má klient právo přístupu. Povinné pole.
2.b)	<b>Instalace</b> (z nabídky v seznamu)	Seznam s verzí aktualizací instalovaných systémů u zákazníka, typický jedním instalací. Povinné pole.
2.c)	<b>Přednět – anotace</b> (skrutky a výstřední popis pro rychlé dohledání)	Povinné pole.
2.d)	<b>Kategorie hlášení</b> (z nabídky v seznamu) podle pravidel v kapitole 3.	Seznam obsahuje přistoupe typy hlášení. Povinné pole.
2.e)	<b>Část produktu</b> (z nabídky v seznamu). Poле vyplní povinně při hlášení chyby.	Seznam obsahuje seznam modulů a jejich částí vyrobeného produktu. Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné části produktu.
2.f)	<b>Místo výskytu</b> : Vyplní povinně číslo funkce nebo číslo reportu v případě hlášení chyby.	Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné funkci produktu.
2.g)	<b>Ekonomické jednotky</b> (seznamem v seznamu): V případě instalace s více ekonomickými jednotkami musí povinně být ekonomické jednotky, jichž se hlášení týká.	Seznam obsahuje ekonomické jednotky implementované u zákazníka na produktu.

2.h)	<b>Navrhované priority</b> (z nabídky v seznamu): Vybere prioritu pro hlášení chyby podle kategorizace v servisní smlouvě nebo podle významnosti ostatních hlášení z pohledu zákazníka.	Seznam obsahuje definici priority společně pro všechny zákazníky. Údaj může být následně revidován.
2.i)	<b>Váše oznámení</b> : Vyplní v případě návaznosti na vlastní dlešení radu hlášení evidovanou u zákazníka.	Žádný význam pro další zpracování.
2.j)	<b>Podávaný termín</b> : Vyplní navrhované datum realizace služby, případně ostatních hlášení.	
2.k)	<b>Pouze koncept ?</b> Označí nebo ponechá prázdné.	Hlášení označená jako „koncept“ se nezahrnují do zpracování na straně dodavatele.
2.l)	<b>Podrobný popis</b> : Povinné pole. Vyplní podrobnou specifikaci hlášení chyby nebo rozsah obecnějších hlášení či požadavku na rozšíření funkcionality. Specifikace chyby obsahuje: Poskytnout co nejvýstižnější popis problému: - popis vadného chování - popis činnosti, postupu a situaci, které vedou k vzniku problému - zda problém lze nebo nelze uměle navodit, pokud ano, pak jakým postupem - zda se problém vyskytne i po přihlášení pod jiným uživatelem a na jiných na jiných pracovních stanicích - případně jakékoliv další informace, které by mohly usnadnit řešení	Text v původním znění bude trvale archivován a může být změněn pouze doplněním uživatelského textu.
2.m)	<b>Přípouň souboj</b> Jedni soustředí hlášení opsy obzavovek či podrobné specifikace zrodni jiné služby, lze volit 1-2 soubojy příloh	Přílohy jsou trvale uloženy v systému. Další 1-2 přílohy lze volit u každé další komunikace připojené k původnímu hlášení.
3.	Uloží nové hlášení tlačítkem pro uložení.	Po vyplnění všech povinných polí a uložení záznamu systémem - předešlá identifikaci číslo hlášení - přidání stav „zápisná“ - zobrazí přehled všech hlášení k produktu a - předeš k výzvěsní generovaným dodavatelem

**4.1.1 Formulář Nové hlášení**



#### 4.2 Stavby řešení

Klient je průběžně informován o stavu řešení všech hlášení formou zpráv elektronické pošty s možností on-line přístupu do systému BBM Helpdesk. Hlášení se generují automaticky při změně stavu řešení:

##### 4.2.1 Zapsáno

Stav zapsáno znamená, že hlášení od klienta bylo systémem BBM Helpdesk zaregistrováno a čeká na převezetí od obsluhy na straně dodavatele. Zpráva se klientovi neregeneruje.

##### 4.2.2 Násnět

Stav námět znamená, že požadavek klienta je evidován k pozdějšímu zařazení do plánu vývoje standardu produktu, nebo k realizaci jako zákazkového rozšíření produktu. Zpráva se klientovi neregeneruje.

##### 4.2.3 V řešení

Stav v řešení znamená, že pracovník Helpdesku dodavatele přijal hlášení a zahájil jeho zpracování. Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č.\_\_\_\_ Hlášení bylo převezato k řešení“

##### 4.2.4 K doplnění

Stav k doplnění znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval jako úplné a vyžaduje od klienta jeho doplnění či upřesnění. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zakazníka. Po doplnění hlášení bude následovat stav zapsáno.

##### 4.2.5 Odmítnuto

Stav odmítnuto znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval a navrhuje jeho vyřazení. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zakazníka. Na straně zakazníka lze hlášení doplnit a znovu podat (stav zapsáno) nebo akceptovat návrh dodavatele na vyřazení (stav uzavřeno).

##### 4.2.6 Vyřešeno

Stav vyřešeno znamená, že dodavatel opravu/službu realizoval a předává zakazníkovi k ověření skutečnosti. Na straně zakazníka lze řešení odmítnout a znovu podat (stav zapsáno) nebo potvrdit (stav uzavřeno).

##### 4.2.7 Uzavřeno

Stav uzavřeno znamená, že zakazník zpracování procesu definitivně ukončil. Pokud operac „uzavření“ neprovádí klient ale pracovník dodavatele, generuje se klientovi zpráva: „HelpDesk: č.\_\_\_\_ Hlášení bylo předčasné uzavřeno“

#### 4.3 Náhradní komunikace

Pro případy výpadku, nedostupnosti či údržby systému BBM Helpdesk jsou zřízeny tyto záložní komunikační kanály pro hlášení chyb a ostatních hlášení:

##### 4.3.1 E-mailová schránka

##### 4.3.2 Telefonní...

Psěk: ..... Praha: ..... 3x dto, .....

#### 4.4 Eskalace problémů

Pro případy prozích škod způsobených pozdní reakcí služby BBM Helpdesk oproti termínům stanoveným v servisní smlouvě jsou stanoveny 3 úrovně eskalace (U, urgencye vyřizení):

##### 4.4.1 Eskalace 1. úrovně

Provádí se e-mailem na adresu: Helpdesk. Urgence musí obsahovat.....

- heslo „1.ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk.

Zprávu obdrží všichni pracovníci dodavatele zapojení do služby

#### 4.4.2 Eskalace 2. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 1. úrovně a to e-mailem na adresu vedoucího oddělení zákaznické podpory. Urgence musí obsahovat:

- heslo „2.ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- kopii neúspěšné eskalace 1. úrovně.

#### 4.4.3 Eskalace 3. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 2. úrovně a to všemi dostupnými komunikačními prostředky na adresu jednatel společnosti: Ing. Zdeněk M. Kocinova 5. Urgence musí obsahovat:

- heslo „3.ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- datum provedení neúspěšné eskalace 2. úrovně.

#### 4.5 Ochrana informací

Každé obdržené hlášení zakazníka je uloženo v původním tvaru a není jej možno měnit. Takéž zásada platí pro další doplňování informací. Ke každému hlášení může prostřednictvím služby BBM Helpdesk jak dodavatel, tak zákazník provádět doplňování informací, ale netre již dříve uložené informace jakkoliv měnit. Veškeré další informace jsou ukládány pod stejným identifikačním číslem jako původní hlášení s uvedením data a času uložení. Každé hlášení se považuje za privátní, tzn., že nebude zpřístupněno jinému zakazníkovi. V případě, že hlášení jednoho zakazníka spravuje více klientů, mají všichni klienti jednoho zakazníka přístup k záznamům ostatních klientů téhož zakazníka (s omezeními podle přístupu klientů k produktům).

Dodavatel má v obdržených případech právo vybrat záznamy (vybrané hlášení a vybrané komunikace) zveřejnit všem zakazníkům a zapojit tak více zakazníků zejména do diskusí o obsahu a rozvoji produktů.



Příloha č. 4: Seznam aktivních rozhraní IFIS

1. lékařská fakulta UK v

Oblast	Popis	Provozovaná agendy A/N	Import	Export	Aktivace (UserU, Automat=A)	Nazev externí aplikace	Dodavatel externí aplikace	Tabulky / View na rozhraní IFIS / Package	Vlastník objektu rozhraní IFIS	Funkce IFIS	Ekonomické jednotky	Poznámky k implementaci
<b>Pořadatelská činnost</b>	<b>Výpisy a příkazy</b>											
zdroje financování	Export zdrojů financování do ACVZ	A		X	A	ACVZ*Konference	IMP	ACVZ_ZDR_FIN_VW	VYMENIK			
pohledávky	Import ostatních pohledávek - předpis poplatků	A	X		A	ACVZ*Konference	IMP	AQ fronty <-> TEK,JP	VYMENIK			
stav salda pohledávek	Zjišťování stavu uhrazenosti pohledávek	A		X	A	ACVZ*Konference	IMP	pa033_info	FIS_01			
<b>Banka</b>	<b>Výpisy a příkazy</b>	A									1EJ	
příkazy	Export platebních příkazů do banky	A		X	U			TEKHPRIK, TEKRPRIK		03262		
výpisy	Import výpisů z banky	A	X		U			TEKBÁVYP,TEKBAPOL		03112		
<b>Účetnictví</b>	<b>Účetní doklady</b>	A										
zúčtovací listina mezd	Přenos zúčtovací listiny mezd	A	X		U	UNIKOS	ECOMA			98906		
zúčtovací listina stipendií	Přenos zúčtovací listiny stipendií	A	X		U	SIS	ERUDIO			98906		
daňové doklady	Export daňových dokladů	A		X	U					98907		
účetní doklady	Přenos podkladů pro vytvoření BÚD	N										
<b>Saldo - výplaty</b>	<b>Rozhraní pro výplatu a párování mezd a stipendií</b>	A										
stipendia	Soupis stipendií k výplatě	N										
mzdy	Soupis mezd k výplatě	A	X		U	UNIKOS	ECOMA	TEKMZSAL	VYMENIK			
studentské poplatky	Přehled příj. plateb (výpisy, složenky pokl. dokl.)	A		X	A	SIS	ERUDIO	STD_PLATBY_VW	VYMENIK			
<b>Číselníky</b>	<b>Aktualizace číselníků</b>	A										
kurzovní lístek	Denní kurzy ze serveru ČNB	A	X		A		ČNB	J_KRS	JADRO_FAES			
organizace	Aktualizace číselníku organizací	N										
osoby	Aktualizace číselníku osob	A	X		A/U	WHOIS	RUJ	ELA_OSB, ELA_VZTAHY, ELA_SPJ	VYMENIK			
zakázky	Aktualizace číselníku zakázek-projektů	N										
zakázky	Export zakázek	N										
<b>Správce</b>	<b>Aktualizace DBA TEST</b>	A			X	U						
aktualizace uživatelů	Autorizace uživatelů proti jiným systémům	N								SYNCT		
<b>Objednávky</b>	<b>Podklady pro zápis objednávek</b>	A										
žadanky	Podklady pro zápis objednávek	N										
<b>Finance</b>	<b>Přenos dokladů mezi ekonomickými jednotkami</b>	N										

<b>Majetek</b>		A										
inventarizace	Pohledy do dat IFIS	N										
doklady	Převod dokladů mezi EJ	N										
<b>Pasportizační systém</b>	<b>Pasportizační systém</b>	A										
lokality	Pasport majetku	N	X		A	EFA Pasportizace	UK RUK	LOKALITY_VW	VYMENIK			
majetek	Detaily o položkách majetku s vazbou na lokality	N		X	A	EFA Pasportizace	UK RUK	MAJETEK_VW	VYMENIK			
<b>Rozpočet</b>		A										
rozpočty	Rozpočet a jeho čerpání	N										
rezervace zdrojů	Předběžné čerpání rozpočtu	N										
<b>Identifikační karty</b>		N										
evidence karet	Příjem požadavku na novou kartu ze stud. syst.	N										
evidence karet	Příjem požadavku na novou kartu z per. syst.	N										
evidence karet	Export požadavku do kartového centra	N										
evidence karet	Tiskárna karet	N										
evidence karet	Kamera - fotografie na průkaz	N										
evidence karet	Napojení na přístupový systém	N										
evidence karet	Napojení knihovního systému	N										
<b>Ubytovací služby</b>	<b>Ubytovací služby</b>	N										
organizace	Informace o obchodních partnerech	N										
saldo	Informace o neuhrazeném saldu	N										
pohledávky	Informace o dokladech za ubytování	N										
banka	Informace o přijatých platbách a úhradách	N										
fakturace	Podklady pro fakturaci	N										
<b>Obchod</b>		A										
<b>Spisová služba</b>		A										
ISDS-SPSL	Import dokumentů z datových schránek do SPSL	A	X		A/U		APLIS					od 03/13
ISDS-SPSL	Import dokumentů z datových schránek do SPSL	A	X	X	A/U		RUJ					impl. 2013
<b>Servis - Reklamac</b>		A										
<b>DMS</b>	<b>Uložení dokumentů mimo databázi</b>	A	X	X	A	CUL	DERS	WSDL				BBM
<b>Manažerské informace</b>		A										
inventarizace		A										
<b>Ediční činnost</b>		A										
<b>Helpdesk</b>		A			U	HD	BBM					
<b>Discoverer</b>		A		X	U	DISCO	BBM					Tvůrce sestav
<b>Editor www.START IFIS</b>	<b>Editor spouštěcí START stránky IFIS pro správce</b>	A			U		BBM					