

SMLOUVA
o úpravě sw vybavení a implementaci
č. MK 29648/2018 OPŘIT

kterou na základě výběru v zadávacím řízení mimo režim zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek a podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“) uzavírají:

Česká republika - Ministerstvo Kultury

se sídlem Maltézské náměstí 1, PSČ: 118 11, Praha 1

IČ: 00023671

DIČ: CZ00023671

Jednající: [REDACTED]

bankovní spojení: [REDACTED]

(dále jen „**Nabyvatel**“)

a

Název firmy, právní forma: T-SOFT a.s.

IČ: 40766314

DIČ: CZ40766314

Adresa sídla: U zásobní zahrady 2552/1a, 130 00 Praha 3

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5233

zastoupená: [REDACTED]

bank. spojení: [REDACTED]

č. účtu: [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Nabyvatel a Poskytovatel společně dále jako „**smluvní strany**“.

Tato smlouva dále také jen jako „**Smlouva**“.

Preamble

Smlouva se uzavírá na základě zadávacího řízení k veřejné zakázce zadávané mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, s názvem „**Úprava systému ServiceDesk včetně prodloužení záruky**“.

I. Prohlášení smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn dodávat předmět plnění této Smlouvy.

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění Smlouvy je

- a) Úprava systému dle specifikace spolu s prodloužením záruky na systém, podrobněji uvedeno v „Příloze č.2 – Specifikace předmětu plnění“
- b) poskytování souvisejících služeb stanovených pro záruku celkového systému, podrobněji uvedeno v „Příloze č.2 – Specifikace předmětu plnění“

Poskytovatel zahrnul veškeré náklady spojené s plněním veřejné zakázky do příslušných jednotkových cen uvedených v „Příloze č. 1 - Kalkulace předmětu plnění“ této Smlouvy.

2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel bude dále poskytovat následující doplňkové služby, které jsou součástí plnění a jsou zahrnuty v cenách uvedených v „Příloze č. 1 - Kalkulace předmětu plnění“ této Smlouvy
 - a) Popis doplňkových služeb podrobněji v „Příloze č.2 – Specifikace předmětu plnění“

III. Způsob, místo a doba plnění Smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že dodávka Předmětu plnění dle Smlouvy bude v souladu s licenčními podmínkami výrobce software.
2. Poskytovatel se zavazuje dodat Nabyvateli předmět plnění řádně a včas a Nabyvatel se zavazuje předmět plnění převzít a zaplatit za něj dohodnutou cenu.
3. Nabyvatel se zavazuje, že bude užívat dodané softwarové produkty výhradně v souladu s licenčními podmínkami výrobce software.
4. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění Smlouvy pro Nabyvatele neumožní výkon nelegální práce vymezený v ustanovení § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.
5. Místem plnění jsou provozovny objednatele:
 - Milady Horákové 139, Praha 6

IV. Cena za poskytovaná plnění

1. Nabyvatel se zavazuje zaplatit za plnění cenu dle odst. 3 a 4 tohoto článku.
2. Smluvní strany se dohodly, že cena uvedená v odst. 3 a 4 tohoto článku je pevně stanovená, nepřekročitelná a nejvýše přípustná, zahrnuje plnění dle Smlouvy, tj. dodávku Produktů a poskytování souvisejících služeb uvedených v čl. II Smlouvy, dopravu na místo plnění a předání veškerých dokumentů potřebných k nakládání s Produkty.
3. Ceny za Produkty jsou stanoveny v korunách českých, jsou koncové a zahrnují v sobě veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytuje Nabyvateli produkty za ceny stanovené v „Příloze č. 1 Kalkulace předmětu plnění“ Smlouvy. Tyto ceny jsou nejvýše přípustné a obsahují veškeré náklady Poskytovatele spojené s realizací předmětu Smlouvy. Sjednanou cenu bez DPH není možné překročit.
5. K ceně bude připočtena DPH dle předpisů účinných v době akceptace objednávky.

V. Dodací lhůta

1. Smluvní strany se dohodly, že dodací lhůta předmětu plnění specifikované v článku II. odstavec 1 bod a.) – pokud se Poskytovatel s Nabyvatelem nedohodnou jinak – je do 15.5.2018.

VI. Platební podmínky

1. Nabyvatel nebude poskytovat zálohové platby. Smluvní strany se dohodly, že platba za poskytnuté plnění bude provedena na základě daňového dokladu – faktury, vystaveného po splnění celého předmětu smlouvy. Splatnost faktury bude 30 (slovy: třicet) dnů od data jejího doručení Nabyvateli. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy den poskytnutí Produktu nebo služby.
2. Úhradu ceny za plnění provede Nabyvatel bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platba dle Smlouvy bude probíhat výhradně v korunách českých.
3. Faktura Poskytovatele musí obsahovat identifikátor veřejné zakázky, na jejímž základě byla Smlouva uzavřena, dále číslo objednávky a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů - dále také jen „zákon o DPH“), a včetně údajů vyplývajících z ustanovení § 435 Občanského zákoníku. Přílohou faktury bude kopie potvrzené objednávky a podepsaného předávacího protokolu / dodacího listu. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je ji nabyvatel oprávněn vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k opravě nebo doplnění, aniž se tak dostane do prodlení s její splatností. Lhůta splatnosti začne běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné nebo opravené faktury Nabyvateli.
4. Sjednává se, že bude-li Poskytovatel zasílat nebo v průběhu účinnosti Smlouvy využije možnosti zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou, je povinen je zasílat v PDF formátu ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu Nabyvatele na adresu: [REDACTED]. Za den doručení faktury (daňového dokladu) Nabyvateli se považuje den fyzického doručení, nebo den doručení na e-mailovou adresu Nabyvatele. Stejný způsob doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.
5. Nabyvatel je oprávněn uhradit za Poskytovatele DPH ze zdanitelného plnění dle Smlouvy přímo příslušnému správci daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Pokud Nabyvatel postupuje dle předchozí věty, zanikne jeho smluvní závazek zaplatit částku odpovídající DPH Poskytovateli.
6. Poskytovatel prohlašuje, že ve Smlouvě uvedl svůj bankovní účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Poskytovatel se dále zavazuje, že v daňovém dokladu adresovaném Nabyvateli uvede jako bankovní účet určený pro účely poskytnutí úplaty za zdanitelné plnění dle Smlouvy svůj účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Pro případ porušení povinnosti dle předchozí věty je Poskytovatel povinen na výzvu Nabyvatele zaplatit smluvní pokutu ve výši odpovídající částce DPH dle dotčeného daňového dokladu. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Nabyvatele na náhradu škody v plné výši. Poskytovatel se dále zavazuje Nabyvatele předem prokazatelně písemně informovat o připravované změně údaje o účtu zveřejněném správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH.

7. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH. V případě, že správce daně rozhodne po uzavření Smlouvy, že je Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, zavazuje se Poskytovatel informovat o tom prokazatelně písemně Nabyvatele do 24 hodin poté, kdy mu bylo doručeno příslušné rozhodnutí správce daně, a to bez ohledu na vykonatelnost takového rozhodnutí a způsob jeho doručení. Pro případ nepravdivosti prohlášení ve větě první tohoto odstavce nebo porušení povinnosti dle věty druhé tohoto odstavce je Poskytovatel povinen na výzvu Nabyvatele zaplatit smluvní pokutu ve výši částky DPH z celkového finančního závazku Nabyvatele dle Smlouvy.

VII. Kontaktní osoby

1. Pověřenými kontaktními osobami Nabyvatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy jsou:

i. ve věcech obchodních:

[REDACTED]

ii. ve věcech technických:

[REDACTED]

2. Pověřenými kontaktními osobami Poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy jsou:

i. ve věcech obchodních vč. práva k potvrzení objednávek:

[REDACTED]

ii. ve věcech technických:

[REDACTED]

3. Pověřené osoby a kontakty dle tohoto článku Smlouvy je možné měnit pouze písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, s účinností ode dne doručení takového oznámení, a to bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě.

VIII. Sankce, odstoupení od Smlouvy

1. Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících ze Smlouvy odpovědná, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany.
2. V případě, že Nabyvatel nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.
3. V případě nedodržení termínu pro poskytnutí plnění dle čl. V Smlouvy je Nabyvatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši **0,03%** z ceny plnění za každý i jen započatý den prodlení.
4. Veškeré smluvní pokuty dle Smlouvy jsou splatné do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany.

5. Nedotčena zůstávají práva Nabyvatele i Poskytovatele na náhradu škody a ušlý zisk. Smluvní strany tak výslovně vylučují aplikaci ustanovení § 2050 Občanského zákoníku na vzájemné vztahy vyplývající ze Smlouvy. Poskytovatel má v případě prodlení Nabyvatele podle čl. VIII odst. 2 Smlouvy nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.
6. Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:
 - a) prodlení Poskytovatele se splněním závazku odevzdat Produkt nabyvateli po dobu delší než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů;
 - b) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
 - c) prodlení Nabyvatele se zaplacením ceny za plnění o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů;
 - d) Poskytovatel přestane disponovat kteroukoli z kompetencí uvedených ve čl. I. Smlouvy;
 - e) jestliže Poskytovatel vstoupí do insolvenčního řízení;
 - f) případ, když Poskytovatel uvedl v nabídce do zadávacího řízení, na základě kterého byla uzavřena Smlouva, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek výběrového řízení.
7. Zakládá-li prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodlení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámí-li oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně, že ji určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněná smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
8. Odstoupením od Smlouvy se závazky ze Smlouvy zrušují. Plnila-li smluvní strana podstatně porušující Smlouvu zčásti, může oprávněná smluvní strana od Smlouvy odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro odstupující smluvní stranu význam, může od Smlouvy odstoupit ohledně celého plnění.
9. Odstoupením od Smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, která mají vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy ani zajištění.
10. Tuto Smlouvu lze dále ukončit výpovědí ze strany Nabyvatele bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 3 měsíce, kdy lhůta se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

IX. Záruka

1. Záruky na Produkty vyplývají z licenčních oprávnění k provozování dodaných softwarových produktů, které poskytují tzv. omezenou záruku (Limited Warranty). Omezená záruka je specifická pro jednotlivé produkty a je součástí licenčních ujednání, která jsou přiložena ke každému softwarovému produktu. Záruka na dodaný software se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a je poskytována v souladu se zárukou na jednotlivé produkty poskytovanou výrobcem.
2. Záruka na instalační média dodaná v rámci licenčního programu je **12 (slovy: dvanáct) kalendářních měsíců**. Pokud poskytne Poskytovatel Nabyvateli vadná instalační média, je povinen předat Nabyvateli plně funkční instalační média do **15 (slovy: patnácti) pracovních dnů** ode dne písemného uplatnění vady Nabyvatelem.
3. V případě vad na dodaném plnění je Nabyvatel oprávněn požadovat po Poskytovateli náhradní plnění. Lhůta pro poskytnutí náhradního plnění činí **15 (slovy: patnáct) pracovních dnů** ode dne písemného uplatnění vady Nabyvatelem.

X. Odpovědnost za užívací práva, odpovědnost za vady

1. Nabyvatel odpovídá za užívání dodaného SW v souladu s licenčními podmínkami (licenčním ujednáním) výrobce software.
2. Nabyvatel odpovídá za úhradu případných škod vzniklých Poskytovateli porušením licenčních podmínek, k jejichž plnění se Nabyvatel zavázal převzetím licence.
3. Poskytovatel prohlašuje, že užíváním Produktů nebo služeb v souladu se Smlouvou Nabyvatel neporuší oprávněné zájmy nositelů a vykonavatelů autorských práv a práv souvisejících dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Budou-li vůči Nabyvateli vzneseny oprávněné nároky třetích osob, zavazuje se Poskytovatel, že tyto nároky uspokojí a uhradí Nabyvateli veškeré skutečně vzniklé náklady spojené s tím, že tyto nároky byly uplatněny.

XI. Mlčenlivost, obchodní tajemství

1. Poskytovatel se zavazuje, že neposkytne třetím osobám, ani sám nepoužije informace o systémech Nabyvatele získané v rámci plnění Smlouvy k jiným než Smlouvou stanoveným účelům bez písemného souhlasu Nabyvatele. Nabyvatel informace o svých systémech považuje za obchodní tajemství a trvá na jejich utajení.
2. Smluvní strany se dohodly, že budou navzájem zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění Smlouvy přímo nebo nepřímo dozvědí; smluvní strany veškeré tyto skutečnosti shodně považují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Uveřejněním informací z důvodu povinnosti vyplývající z právních předpisů není porušen závazek chránit důvěrné informace/obchodní tajemství v souladu s tímto článkem Smlouvy.

XII. Doba plnění a zánik smluvního vztahu

1. Smlouva nabývá účinnosti následujícím dnem po jejím zveřejnění ve smyslu §6 zákona č. 340/2015 Sb., tj. zákon o registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na 36 měsíců.

2. Platnost a účinnost Smlouvy končí dnem, ve kterém nastane okolnost uvedená v odst. 1 tohoto článku, či na základě písemné dohody smluvních stran.

XIII. Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění dle Smlouvy.
2. Veškerá komunikace mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem bude probíhat výhradně v českém jazyce.
3. Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících ze Smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Pro zamezení jakýchkoli pochyb smluvní strany konstatují, že pro řešení sporů sjednávají výlučnou jurisdikci českých soudů.
4. Smluvní strany souhlasí se vzájemným uváděním obchodní firmy, obecné charakteristiky poskytovaného či odebíraného plnění a formy spolupráce jako reference ve svých komerčních a marketingových materiálech.
5. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1765 a 1766 Občanského zákoníku na vzájemné vztahy vyplývající ze Smlouvy.
6. V případě, že se ke kterémukoli ustanovení Smlouvy či k jeho části podle Občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení Smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání Smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl Smlouvy zůstal zachován.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
2. Jakékoliv změny či doplňky ke Smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
3. Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.
4. Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu ve Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
5. Veškerá oznámení podle Smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
6. Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními Smlouvy ani před ustanoveními zákona.
7. Smluvní strany shodně a výslovně prohlašují, že je jim obsah Smlouvy dobře znám v celém jeho rozsahu s tím, že Smlouva je projevem jejich vážné, pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 - Kalkulace předmětu plnění

Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění

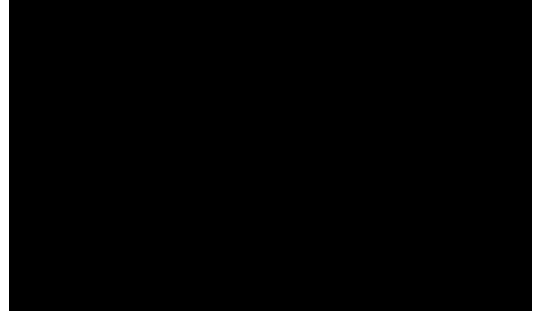
V Praze dne _____

V Praze dne _____

Za Nabyvatele



Za Poskytovatele



Příloha č. 1 - Kalkulace předmětu plnění

Kalkulace pro stanovení celkové ceny				
"Úprava systému ServiceDesk včetně prodloužení záruky"				
Položka k ocenění	Měrná jednotka	Počet	Nabídková cena za jednotku nabízeného plnění (v Kč bez DPH)	Nabídková cena za dobu plnění (v Kč bez DPH)
Úprava systému s implementací	1 KS	1	712 800,00 Kč	712 800,00 Kč
Prodloužení záruky 1 rok	1 KS	3	32 400,00 Kč	97 200,00 Kč
<i>Celková nabídková cena bez DPH</i>				<i>810 000,00 Kč</i>
<i>Výše DPH</i>				<i>170 100,00 Kč</i>
<i>Celková nabídková cena s DPH</i>				<i>980 100,00 Kč</i>

Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění

Aktuálně Ministerstvo kultury používá systém ServiceDesk SoftronicSD ve verzi 2.0.3.17014 s implementovanými moduly:

- ServiceDesk
- Access management
- Problem management
- Change management
- Release management
- Knowledge management
- CMDB

Počet licencí v rámci úřadu je neomezený.

Rozsah plnění VZ:

Úprava systému

Nabyvatel požaduje tyto úpravy systému:

Zavedení fungování Pohotovostní IT služby a možnosti aplikace ServiceDesk s tím spojené. (pro ruce na klávesnici)
Zavedení možnosti do aplikace ServiceDesk připojovat dokumenty za běhu, nejen v rámci určitých předem definovaných akcí.
Zavedení scénářů práce s pracovními výkazy.
Přidat do detailu tiketu pro operátora položku Priorita.
Zavedení SLA pro servisní požadavky a SLA pro incidenty.
Zavedení schvalovacího procesu. V případě, že je zamítnuto alespoň jedno schvalování (finanční nebo procesní) je potřeba okamžitě zrušit schvalovací požadavky v rámci druhého schvalování.
Při přechodu do stavu schvalování přidat políčko pro poznámku.
Administrátorovi umožnit náhled všech tiketů a řešitelských požadavků.
Klient by měl mít možnost uzavřít požadavek, ať je v jakémkoliv stavu. Pozn.: Asi ne v případě, že se tiket již řeší, to musí požádat operátora v diskusi o uzavření.
MK požaduje vyřešit automatické uzavírání požadavku za klienta. Např. v případě, že je klient na dovolené. Co když s tím klient nebude souhlasit, až se vrátí? Je nutné, aby měl možnost znovuotevřít požadavek.
Detail tiketu u klienta, když ho má klient odsouhlasit je dole velmi malý, musí se rolovat, hlavně v Chromu a Firefoxu – provést optimalizaci.
Operátor řeší tiket ve zkráceném režimu, ale zjistí, že tiket patří jiné skupině operátorů. Musí mít možnost tiket reklasifikovat a předat jiné skupině operátorů.
Klient se odhlásí, potom zadá v prohlížeči šipkou návrat na předchozí stránku a je opět přihlášen. Pozn.: Otestovali jsme, že se to děje pouze v IE a při zobrazení detailu požadavku nebo ve znalostní bázi. Pokud se potom provede jiná akce, je uživatel opět odhlášen. Děje se i ve Firefoxu.
Řešitel musí mít možnost přesunout řešitelský požadavek na jiného řešitele.
Rozdělit služby, alespoň opticky (například jinou barvou dlaždice), pro běžné klienty a pro IT pracovníky.
Možnost zadat firmy jako externí uživatele do Servicedesku.
Vyřešit automatické importy uživatelů z AD, aby nepřepsaly případné nastavení uživatelů ve skupinách a jejich určené role.
Naléhavost a automatická eskalace, v případě nepřevzetí požadavku do XX hodin od zadání a případně pokud je překročen obvyklý čas řešení pro daný typ požadavku.
Editace rolí u uživatele musí dodržovat pravidla přístupnosti webu, tzn. zvýrazněné volby musí mít více čitelný text, což ve stávající verzi není splněno (musí být barevný odstup mezi pozadím a textem).

Změna standardní funkce pro UX: Pokud si kliknu na jméno uživatele v záhlaví aplikace, musí se dostat na svůj profil, ne na změnu hesla, která pokud je uživatel provázán s AD a používá SSO celkem nežádoucí.
V detailu řešitelského požadavku i v tiketu je na záložce Problémy nadpis a na záložce Změny nadpis chybí – chceme doplnit.
V záložce Přehled / diskuse by mělo být uvedeno, kdo co udělal z pozice operátora a co z pozice řešitele.
V případě uzavřeného tiketu musí mít operátor jako jediný přístup do veřejné diskuse.
Operátor označí tiket k vyřešení. Vyhledá a vloží řešení. V tom případě se zkopíruje zpráva řešitele včetně celé hlavičky, měla by to být pouze zpráva bez hlavičky.
Uživatel - zadavatel musí mít možnost odmítnout uzavřený tiket.
Pokud je nastavena zastupitelnost a někoho zastupuji, musí mi přijít e-maily i za uživatele, kterého zastupuji v případě nastavené nepřítomnosti.
Sjednotit rozbalovací seznamy v aplikaci tak, aby rozbalovací seznamy měly stejnou funkčnost.
Pokud jsem řešitel tiketů, zadavatel a zároveň Problem Manager, měl bych se mít možnost prokliknout z problému ze záložky problémy přímo do incidentu.
Pod názvem Řešitelské požadavky by neměla cesta začínat lomítkem: /Požadavky / Řešitelské požadavky / Seznam. Aktivní položky bývají zvýrazněné a uživateli řeknou, že na ně lze kliknout.
Chybí tooltipy, například u ozubeného kolečka chybí tooltip, že je to nastavení. U nastavení filtrování požadavků vůbec uživatel neví, co má dělat, chybí třeba i šipky, které znázorní, že se má zatáhnout za položku a přesunout.
Okno nastavení zobrazení požadavku a nastavení filtrování požadavku je nevyhovující. Nic není nikde vysvětleno na obrazovce.
Zobrazení/rozložení sloupců - zaškrťovací políčko bývá v hlavičce. Takhle je to velmi podivné, jako by chyběla volba u zaškrťavátka. Kromě toho je tam funkční drag and drop a není to zřejmé z obrazovky.
Opětovným kliknutím na název se neprovede refresh. Směrem dolů funguje rozbalovátka jinak, než směrem nahoru. Je potřeba, aby aplikace se chovala a aby vypadala pro uživatele přívětivěji.
Uživatel nemá možnost jinak aktualizovat v případě problémů, změn a releasů seznamy požadavků - chybí tlačítko na refresh. Jediný uživ. Možný refresh je F5, případně se spoléhat na automatický refresh systému (co 20 vteřin).
Automatická kontrola, aby po importu, kdy jsou řešitelské a operátorské skupiny bez vedoucího, i když je to povinné pole. Musí minimálně přijít nějaké upozornění, že je tento stav a je potřeba to řešit.
Nastavování schvalovacích skupin: Pracovní tok: Pokud je ve skupině pro schvalování nebo v CMDB jako Systém evidován pouze jeden záznam, tak v těchto polích je automaticky předvybrán jako defaultní i když tuto službu nezaškrtnu. Není to zmíněno v příručkách. MK žádá, aby tam zůstalo Nevybráno.
Nastavování schvalovacích skupin: Pracovní tok: Pro finanční schvalování by se měly zobrazovat pouze skupiny, které jsou definovány jako typ finanční schvalování. => Do definice schvalovacích skupin přidat zaškrťavátka, o jaký typ schvalování se jedná a potom nabízet v rozbalovacích seznamech pouze relevantní skupiny.
Sjednotit ovládání tak, aby každý přehled měl stejné ovládání. Celá aplikace by měla mít sjednocené ovládání.
Opravit to, že pokud řešitel již není v žádné z řeš. Skupin, tak stále může spravovat požadavek, který mu byl přidělen v době, kdy ještě členem řešitelské skupiny byl.
Je potřeba umožnit odstranit dokument (obecně), už třeba z důvodu špatného vložení, či změny.
Doplnit do detailu znalosti Knowledge managera podle přidružené kategorie znalostí.
V seznamu požadavků ke schválení je potřeba přidat sloupec TYP. Pokud mám sdruženou funkci, musím mít přehled o tom, co spěchá a co ne. Typem rozumějme např. Knowledge Base, Release Management, A samozřejmě i možnost řazení dle Typu a případně i patřičná filtrace.
Opravit to, že ve stavu Pre-publikace může zadavatel popis znalosti upravit bez toho, že by to Knowledge Manager znovu viděl a schválil.

Opravit to, že v Pre-Publikaci jako Knowledge Manager nemám přístup pro převedení do stavu Editace (může to provést jen zadavatel kni), v Publikaci ke kni už tento přístup mám.
Doplnit u typů příloh číselník, který by byl standardně prázdný a dal by se doplňovat. Důvod: Nové typy příloh vznikají jako houby po dešti a pro přidání nových schválených formátů příloh za rok bude potřeba programátorskou úpravu.
Číselník Typ HW umožnit editovat obdobně, jako Typ SW.
Vyřešit stav, kdy seznam odstávek má nulovou vypovídací schopnost, není uvedeno, čeho se odstávka týká a na co má vazbu, kde vznikla apod.
Vyřešení nastavení zástupu za backend uživatele.
Umožnit změnit vlastníka tiketu už z důvodu, pokud zadává tiket někdo za uživatele, který má nefunkční PC.
Zajistit diferencovaný přístup ke službám.
Opravit možnosti přechodu požadavků do stavů, do kterých aktuálně požadavek přejít nemůže.
Při zobrazování seznamu uživatelů umožnit seřadit seznam podle příjmení.
Vyřešit stav, že pokud mám uzavřenou smlouvu, potom ke smlouvě definuji parametry a následně k parametrům definuji služby. Je logické, že se v aplikaci vše nastavuje na místech k tomu určených. Tedy ke smlouvě přidávám parametr a na detailu parametru administruji připojené služby.
Sjednocení postupů a návazností u částí aplikace, protože obdobná věc je u OLA dělaná jinak než u SLA a je to vidět na celé aplikaci na více místech.
Zobrazovat přímo menší okno, jelikož při zobrazování dialogových oken (s hlášeními) se zobrazí nejprve obrovské prázdné okno a poté se okno zmenší a zapíše se do něj třeba jen jedna věta a tlačítko.
Opravit stav, že při zobrazování textu v dlaždicích pro klienty nejsou smysluplně zalamována slova.
Po uživatelském sbalení stromu a uložení nějaké položky ve stromu služeb se celý strom rozbalí místo toho, aby zůstal ve stavu, v jakém byl.
Doplnit u úkolu v detailu křížek pro zavření okna - nahoře vpravo v okně.
Mělo by být možné přejít jednoduše na úvodní stránku aplikace - např. kliknutím na logo aplikace nebo třeba na ikonu s domečkem. Úvodní stránka by měla směřovat na dashboard.
Opravit to, že když přidávám na dashboard, tak bych jako uživatel měl vybírat jen z toho, co můžu, k čemu mám přístup, ne všechno, co aplikace nabízí a já k tomu nemůžu z pohledu svého zařazení do role mít přístup.
Ujednoci stavu v komunikaci. Jednou se píše stav Vrácen/Zrušen a jednou se napíše stav požadavku byl změněn na Zrušený. Je to zavádějící. V e-mailu je pouze vrácen, není zde informace, že byl zrušen. Není zde také žádná informace o tom, že byl opět aktivován a navíc přiřazen release managerovi.
Zabezpečit automatický refresh po uložení dat - aktuálně je v mnoha případech nutné provést ruční refresh.
Připojení služeb přes OLA, při zaškrťování služeb skáče okno a když se po zaškrtnutí služeb rozbalí další část stromu, tak zmizí předchozí zaškrtnutí. Kromě toho by v seznamu měl být sloupec Typ služby.
Opravit ve stromu služeb na záložce Služby podivně fungující filtrovací pole - způsobí i nefunkčnost vyhledávání podle zadaného filtru a následně znemožní rozbalit větve stromu, které jakoby zamrznou.
Nastavit, aby při návratu do stromu služeb se navrátil uživatel do místa, kde byl strom rozbalen a měl by zůstat uživatelem definovaný filtr.
Připojení služeb k řešitelské skupině přes smlouvu OLA - chybí referenční informace o tom, k jaké řeš. skupině to připojuji a na dalších obrazovkách ještě k jakému OLA parametru se to vztahuje.
Opravit to, aby se standardně při založení kategorie nebo služby se do ikony nekládal otazník. Bude to standardně bez ikony.
Sjednotit filtrování na různých místech aplikace tak, aby se chovalo stejně (např. na tiketech, na schvalování,).

<p>Zavést Tooltip do stromu služeb k ovládacím prvkům - co které ikony znamenají.</p> <p>Zadáme filtr - do té doby, než ho vymažeme, by aplikace měla tento zadaný filtr ctít - pokud udělám ve službě nějakou změnu, tak se mi po uložení filtr vymaže a strom služeb se zobrazil zase ve standardním nastavení bez filtru a od začátku. Pokud chceme dělat více akcí ve vyfiltrovaném seznamu, musí vždy začínat od začátku.</p> <p>Při přechodu pomocí kurzoru načítám pomalu strom, ale zastavím se na páskových médiích a dál už to nejde.</p> <p>Strom služeb se na různých místech chová různě.</p>
<p>Opravit připojování služeb přes OLA smlouvy k řešitelským skupinám: Uživatel vytvoří OLA, přidá parametry nebo zadá nové a pak připojuje služby. Pokud zadám nové parametry, očekával bych, že na detailu parametrů budu mít záložku Služby a na té budu služby spravovat. Mizí zaškrtnutí služeb. Na záložce Služby (OLA), když připojuji služby, nemám v seznamu služeb informaci, jakého typu (slovně vypsané v přehledu) je služba - pokud je mám například stejně pojmenované. V tomto přehledu například chybí pole Najdi. V majetku je například strom služeb zobrazen tabulkově - na rozdíl od zbytku aplikace, přičemž jinde se mi zobrazí celý strom služeb, kdežto tady musím nejdříve vybrat typ služby. Aktuálně se objevila chyba: Něco se nezdařilo a navíc ta chyba rychle problikla v dialogovém okně a zmizela. Navíc musím přemýšlet, jakého typu je služba, kterou chci vybrat.</p>
<p>Opravit výběr schvalovací skupiny pro Finanční analýzu neumožňuje vybrat dva dílčí záznamy, ale nabízí zaškrtnátko Vybrat vše a to umožní použít s tím, že po pokusu o uložení zahlásí chybu.</p>
<p>Opravit možnost připojení řešitelské skupiny, aplikace dovoluje označit více řešitelských skupin v dialogovém okně pro výběr. Uživatel vybere dvě skupiny. Klikne na Uložit a zobrazí se chybové hlášení Něco se nezdařilo. Aplikace mluví v množném čísle, ale umožní vybrat pouze jednu řešitelskou skupinu.</p>
<p>Opravit detail uživatele, jelikož při analýze problému se operátor musí umět podívat, co má daný uživatel za oprávnění. Na záložce Role v detailu uživatele se sice zobrazují role, ale není zřetelné, v jaké řešitelské, operátorské či schvalovací skupině konkrétně je.</p>
<p>Sjednotit fonty záhlaví přehledů v aplikaci - např. v přehledu Nepřítomnost je to zapsané velkým fontem.</p>
<p>Opravit chování aplikace, jelikož někdy se položky menu sbalí, pokud jdu dovnitř do přehledu, někdy ne. Někdy stačí kliknout na hlavní položku menu Seznam a zobrazí se přímo přehled záznamů, někdy ne.</p>
<p>K poli Najít přidat tooltip, že vyhledává ve všech službách, nejen ve vybrané větvi stromu služeb.</p>
<p>Chybí posuvník okna v klientském rozhraní při schválení/zamítnutí požadavku.</p>
<p>Opravit stav, kdy „Znalosti – Vlastní znalosti – Editace znalostí“ - není zobrazena záložka „Ověření“, pokud uživatel přejde do stavu „Ověření“. Uživatel tak nevidí schvalovací požadavek určený pro schválení znalostí, nemá přehled o stavu schvalování.</p>
<p>Opravit stav, kdy v přehledu „Požadavky – Problémy – Seznam“ je potřeba v seznamu problémů filtr „Všechny problémy“ nastavit jako výchozí.</p>
<p>Opravit zobrazení v „Požadavky – Release – Seznam – editace Release“ na kartě Realizace má být zobrazen seznam odstavců.</p>
<p>Opravit stav, kdy uživatel v roli operátor má přístup v menu k položce „Požadavky – Řešitelské požadavky“, v seznamu ale nic nevidí.</p>
<p>Opravit stav, kdy uživatel v roli řešitel má přístup v menu k položce „Požadavky – Tikety“, v seznamu tiketů ale nic nevidí.</p>
<p>Opravit stav, kdy uživatelé mohou změnou parametrů url adresy získat přístup k editaci systémového reportu a report odstranit.</p>
<p>Opravit to, aby schvalovatel požadavku akceptujícího změnu měl možnost kliknout na stranu zobrazení změny, odtamtud na stranu editace Release nebo ostatních schvalovacích požadavků. Mohl tak získat přístup k požadavkům, na které by neměl mít oprávnění.</p>
<p>Upravit to, aby při přechodech stavů (napříč aplikací) se nenutilo uživatele psát textové vyjádření, pokud to není nezbytně nutné. K tomu je potřeba upřesnit, kde to bude/nebude vyžadováno jako povinné.</p>

Sjednotit fungování pole Najít tak, že je nutné zadat text s diakritikou, aby se něco našlo (Tikety), někde lze zadat i text bez diakritiky a vyhledá to slova bez diakritiky, ale i s diakritikou - např. ve stromu služeb. Bylo by vhodné sjednotit všechna pole Najít napříč aplikací tak, aby se to chovalo stejně.
Upravit výběr vlastníka k majetku - seřazeno podle křestního jména, mělo by být seřazeno podle příjmení (Majetek - Seznam HW, záložka Detail, rozbalovací seznam Vlastník).
Opravit to, že pokud release manager zruší úkol, je najednou uvedený jako řešitel tohoto úkolu. Není to logické.
Přidat tlačítko Změnit k řešiteli problému a k řešiteli změny. Tlačítko by měl vidět zadavatel i řešitel.
Upravit to, že po uložení nové kategorie do stromu služeb se točí a točí kolečko a nic. Po refreshi pomocí F5 není vidět ve stromu nově přidaná kategorie. Teprve po vyhledání a nalezení této kategorie se zobrazí ve stromu služeb.
Doplnit při filtrování ve znalostní bázi, v častých dotazech by nemělo ztrácet aktivní prvek +, který signalizuje možnost rozbalení filtrovacích kritérií – tento aktivní prvek musí zůstat po rozbalení kritérií nahoře, ne dole pod kritérii. Navíc by se při rozbalených kritériích nemělo zobrazovat znaménko plus, mělo by se v tom okamžiku zobrazovat znaménko mínus – jako signalizace možnosti sbalení zobrazených kritérií.
Upravit výběr znalostí ve filtrovacích kritériích podle kategorie ve stromu služeb v případě, že chci zaškrtnat několik koncových položek z více kategorií nefunguje – rozbalení jiné kategorie již samo o sobě vymaže zaškrtnutí předchozích označených položek v jiné kategorii.
Opravit zobrazování, jelikož když si hodně zvětším zobrazení na obrazovce, rozsypou se všechny prvky – při tom by aplikace měla být i pro lidi, kteří špatně vidí a potřebují mít vše zvětšené. Například seznam Kategorie a klíčová slova v /Znalosti/Znalosti/Seznam.
Opravit chování aplikace, jelikož se chová jinak, než uživatel očekává. Mám schválenou jednu analýzu při stavu „schvaluje alespoň jeden“. Změním konfiguraci na „schválit musí všichni“ – stávající požadavky, by ale neměly být ovlivněny aktuálně provedenou konfigurací. Pokud již je, ale někde zaznamenáno, že bylo schváleno, tak už to neprověřovat oproti konfiguraci. Aplikace se dostává do stavu, kdy nelze pokračovat.
Upravit zobrazování publikovaných znalostí, jelikož když jsem znalostní manager a něco publikuji, tak pokud se neuvedu ve whitelistu tak to já sám nevidím – jako znalostní manager bych měl vidět publikované znalosti, pro které jsem manager a všechny ostatní publikované znalosti, i když nejsem uvedený ve whitelistu.
Vyřešit stav, kdy jako Problem Manager navrhuji trvalé řešení problému – zaškrťávátko v oblasti Připojit položku způsobuje neustálé zvětšování okna, pokud na něj opakovaně klikám myší - až dosáhne maxima na celou stránku a potom se maximalizuje. Nastává v Chrome.
Pokud při automatickém importu nastane chyba, je nutné zaslat notifikaci všem uživatelům v roli administrátor.
Opravit to, že na detailu OLA smlouvy není možné změnit řešitelskou skupinu. Stejně tak na detailu řešitelské skupiny není možné spravovat připojení k OLA smlouvě. Lze pouze přidat skupinu k nové smlouvě OLA. Obdobná funkcionality jako u SLA smluv, ale chová se jinak.
Opravit stav, kdy dojde v rámci jedné session ke změně operátorské skupiny na parametru SLA, je při klasifikaci tiketu nabízena původní operátorská skupina a zároveň je zobrazena chybová hláška (hláška se nezobrazí vždy).
Opravit stav, kdy na dialogu pro vytvoření nové změny z tiketu se při zvětšení zobrazení nezobrazuje posuvník a není možné se dostat na tlačítko Vytvořit.
Opravit stav, kdy je zadané zastupování v operátorské části a jedná-li se o interní uživatele, je nežádoucí, aby se zástup promítal i do klientské části. V klientské části jsou aktuálně vidět požadavky osoby, která je zastupována, ale zastupující nemá k těmto požadavkům oprávnění.
Upravit zobrazení, kdy kategorie a služby v klientské části mají stejnou barvu.

Prodloužená záruka pro systém

- Požadujeme v rámci záruky podporu pro závady (nefunkčnost modulu, nebo systému) v rozsahu SLA 9x5x2xNBD (9hodin v rozsahu 7:00 - 16:00, 5 dní v týdnu Po-Pá pracovní dny, 2hodiny reakční doba od zadání požadavku na opravu závady v pracovní době, NBD oprava systému do konce druhého pracovního dne od nahlášení tj. do 16:00)
- Požadujeme v rámci záruky podporu pro konzultace v rozsahu SLA 9x5x2x7 (9hodin v rozsahu 7:00 - 16:00, 5 dní v týdnu Po-Pá pracovní dny, 2hodiny reakční doba od zadání požadavku na konzultaci v pracovní době, 7 pracovních dní na odpověď v rámci konzultace)
- Požadujeme v rámci záruky aktualizaci - opravu nalezených chyb systému u všech implementovaných modulů do 10 pracovních dnů od nahlášení.
- Požadujeme v rámci záruky zajištění funkčnosti systému pro nejnovější operační systémy jak na straně serveru, tak i na straně klienta do 2 měsíců od nahlášení požadavku.