Zadávací dokumentace – Příloha č. 3.d., Část 2

k nadlimitní veřejné zakázce na dodávky

„Nové funkce IS města Trhové Sviny“

Řízení a vyhodnocování projektů

[1. Zkratky a pojmy 2](#_Toc504414158)

[2. Místo plnění 2](#_Toc504414159)

[3. Doba plnění 3](#_Toc504414160)

[4. Způsob prokázání splnění požadavků minimálního plnění 3](#_Toc504414161)

[5. Požadavky na SYSTÉM 4](#_Toc504414162)

[6. Fáze A – Implementace SYSTÉMU 6](#_Toc504414163)

[7. Fáze B – Servisní podpora SYSTÉMU, SLA 11](#_Toc504414164)

[8. Negativní vymezení plnění 13](#_Toc504414165)

[9. Upřesnění stávajícího stavu 13](#_Toc504414166)

[10. Požadavky na technický popis řešení v nabídce 13](#_Toc504414167)

# Zkratky a pojmy

1. Zkratky a pojmy užité v ZD jsou uvedeny v Příloze 3.a. ZD, specifické zkratky a pojmy poplatné zejména této části VZ jsou v následující tabulce.
2. Jedná se o podpůrnou informaci, kterou Zadavatel poskytuje pro zachování jednoznačného výkladu textu dokumentu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Zkratka** | **Význam** |
| **SYSTÉM** | V rámci tohoto dokumentu je pojmem **SYSTÉM** myšlen Informační systém pro řízení  a vyhodnocování projektů. |
| **AIS** | Agendový informační systém. |
| **Fáze A** | Implementace SYSTÉMU (nebo také dílo, nebo také projekt) v souladu se Smlouvou |
| **Fáze B** | Servisní (technická) podpora SYSTÉMU v souladu se Smlouvou |
| **Smlouva** | V rámci tohoto dokumentu je pojmem **Smlouva** myšlena Příloha č. 4a. ZD |

# Místo plnění

Místem plnění je sídlo MěÚ – Žižkovo náměstí 32, Trhové Sviny.

# Doba plnění

1. Dodávka jednotlivých částí bude zahájena po podpisu smlouvy příslušné části VZ a bude řízena milníky uvedenými v Tabulce 1 níže
2. Milníky Fáze A dané části VZ (implementace) dle Smlouvy.

| **Id** | **Činnosti** | | **Termín** |
| --- | --- | --- | --- |
| **01** | Podpis Smlouvy | | Zadavatel předpokládá  **červen 2018** |
| **Fáze A – Implementace SYSTÉMU** | | | |
| **02** | **Zpracování a akceptace Detailního realizačního projektu**  Výstupem bude dokument Detailní realizační projekt  Předání dílčího plnění a Akceptace dílčího plnění | | **do 2 týdnů**  od podpisu Smlouvy |
| **03** | **Dodávka licencí**  Předání dílčího plnění | | **do 1 měsíců**  po Id 02 |
| **04** | Zkušební provoz, testovací provoz a  Produkční provoz  s podporou | **Zkušební, Testovací a Produkční provoz s podporou**  Vytvoření produkčního prostředí (vč. požadovaných rozhraní)  Akceptace testovacího provozu  Akceptace produkčního provozu, akceptace Fáze A  Ukončení Fáze A, | **do 1 měsíce**  po Id 03 |

1. Fáze B – Servisní (technická) podpora SYSTÉMU dle Smlouvy bude zahájena ukončením Fáze A (ukončení projektu akceptací produkčního provozu s podporou).
2. Termín ukončení se může změnit z objektivních příčin, způsobených třetími stranami nebo jinými okolnostmi, nezávislými na vůli smluvních stran.

# Způsob prokázání splnění požadavků minimálního plnění

1. Zadavatel požaduje, aby Dodavatelem nabízená dodávka splňovala veškeré dále uvedené požadavky (funkcionality a parametry) a tyto byly zahrnuty v nabídce Dodavatele a v celkové nabídkové ceně.
2. Dodavatel ve své nabídce jednoznačně deklaruje splnění, popřípadě absenci každého níže uvedených požadavků v tabulkách označených jako „Minimální požadavky …“, a to vyplněním příslušného pole „Splněno“ jedno ze dvou nabízených možností:

„**ANO**“ v případě že dodávka Dodavatele (Nabídka) minimální požadavek **splňuje**

nebo **„NE“**  v případě že dodávka Dodavatele (Nabídka) minimální požadavek **nesplňuje**

Zadavatel požaduje po Dodavatelích, aby uvedli informaci o skutečné funkcionalitě nabízeného systému, kterou bude možné ověřit v testovacím provozu, např. v rámci školení administrátorů.

1. Nesplnění kteréhokoli ze stanovených minimálních požadavků bude znamenat vyloučení účastníka ze zadávacího řízení.
2. Tato kapitola 4 platí pro následující **kapitoly** 5 **až** 7.

# Požadavky na SYSTÉM

1. Předmětem této části VZ je dodávka SW a jeho implementace a poskytování podpory po dobu 5 let po akceptaci Fáze A.
2. Realizací cíle budou elektronizovány a automatizovány všechny potřebné procesy řízení, sledování   
   a vyhodnocování projektů s vazbou na strategické plánování.

## Technická specifikace SYSTÉMU

Minimální požadavky na Technickou specifikaci SYSTÉMU jsou uvedeny v následující tabulce.

| **Id** | **Plnění požadavku** | **Splněno** |
| --- | --- | --- |
| **01** | SYSTÉM musí být kompatibilní se stávajícím prostředím IS, viz Příloha 3.a. ZD kapitola 3 HW a SW prostředky. | ANO |
| **02** | SYSTÉM musí mít jednotnou správu a administraci v prostředí nabízeného řešení. | ANO |
| **03** | SYSTÉM musí zaznamenávat činnost uživatele a zachovávat historii jeho činností. | ANO |
| **04** | SYSTÉM musí mít třívrstvou architekturu s webovým uživatelským rozhraním | ANO |
| **05** | SYSTÉM musí umožňovat jedinečnost uživatelského přihlášení (jménem a heslem). | ANO |
| **06** | SYSTÉM musí poskytovat možnost přizpůsobit jednotlivé části aplikace bez nutnosti programování či dalšího dokupování součástí systémových prvků či modulů. | ANO |

## Funkční vlastnosti Systému

Minimální funkční požadavky na SYSTÉM jsou uvedeny v následující tabulce.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id** | **Plnění požadavku** | **Splněno** |
| **01** | Každý uživatele či skupina uživatelů v rámci svého pracovního prostředí bude mít možnost získat personifikovaný pohled a přístup do jednotlivých funkcí systému. | ANO |
| **02** | Uživatelé musí mít přístup na projekty, ve kterých mají plnit zadané úkoly, mít rychlý přístup do úkolů či projektů. | ANO |
| **03** | Uživatelé musí mít přístup k seznamu všech projektů, ve kterých je uživatel zainteresován bez ohledu na datum jejich zahájení či ukončení. | ANO |
| **04** | Uživatelé musí mít možnost měnit stavy projektu, a to jak z pohledu rozpracovanosti, tak také procentuální vyjádření jeho plnění. | ANO |
| **05** | Projekty musí být možné hierarchicky na sebe navázat a jednotlivé projekty mohou mít další podprojekty, milníky, úkoly, či další úrovně, které bude možné v rámci aplikace samostatně definovat (například schůzka, vložení dokumentace atd.) | ANO |
| **06** | V administračním rozhraní musí být možnost konfigurovat architekturu libovolného objektu systému (projekt, úkol, dodavatel, náležitost, fáze projektu) a vztahy mezi těmito objekty, vlastnosti, podřízenost projektů navzájem. | ANO |
| **07** | U jednotlivých objektů musí být možné určovat priority a musí být také zřejmé, kdo je za tuto úroveň projektu zodpovědný. | ANO |
| **08** | **Objekty typu projekt či úkol musí obsahovat následující:**   * Základní informace – Název projektu, jeho návaznost na ostatní úrovně projektu, garant projektu, řešitel projektu, stav projektu v návaznosti na úkoly projektu, harmonogram. Dále je nutné mít možnost stanovit jednotlivé fáze projektu, možnost vynutitelnosti náležitostí v rámci jednotlivých fází projektu (například nutnost vložení dokumentu), náležitosti jako jsou spolufinancující či spolupracující subjekty, definování konkrétního výstupu projektu. * Seznam podřízených objektů – stav jednotlivých úkolů, odpovědnost zaměstnanců za dané úkoly, harmonogram úkolů. * Registr dokumentace k jednotlivým objektům. * Možnost vést diskusi o pracovních úkolech a otázkách v rámci systému s uchováním celé historie této diskuse. * Ganttovy diagramy, pomocí kterých je možné definovat jak jednotlivé projekty  a podřízené objekty, tak také vytvářet vazby mezi těmito úrovněmi pomocí spojování těchto objektů. Ganttovy diagramy musí umožnit i zadávání a definování odpovědností, musí umožňovat generování výstupů v podobě PDF, tak v podobě obrázku. * Možnost vyvolávat schvalování nad jednotlivými typy objekty (projekty, úkoly  a podobné). * Přehled o členech týmu. * Přístup do případných definovaných formulářů či tabulek. | ANO |
| **09** | Práce s osobním kalendářem pro plánování každodenních úkolů jednotlivých uživatelů, zobrazit všechny úkoly, za které je uživatel zodpovědný. | ANO |
| **10** | Filtrování zobrazených úkolů podle jejich stavu. | ANO |
| **11** | Vytvářet přehledy o organizační struktuře úřadu, přímo pozvat případné externí uživatele, vést pracovní výkazy, vytvářet seznam osob s možností získání přístupu k telefonnímu číslu a e-mailu uživatele jak interního, tak také externího. | ANO |
| **12** | Pro vedoucí zaměstnance bude možnost bez dalšího programování mít přístup  ke grafickým reportům dle dostupných dat v aplikaci, ať se již bude jednat o finanční data, přehled o plnění úkolů, termínech, stavech, KPI atd. | ANO |
| **13** | Funkce výběru z různých vizualizačních nástrojů – grafické reporty, hodnoty ukazatelů KPI, statistiky o projektech, strategické mapy. | ANO |
| **14** | Vytváření strategických map za použití blokových diagramů, které lze použít k vizuálnímu zobrazení plánu k dosahování strategických plánů. | ANO |
| **15** | Vytváření individuálních registračních karet pro různé typy objektů. | ANO |
| **16** | Možnost budování hierarchické struktury objektů s možností procházení hierarchie a vymezení oblasti odpovědnosti za provádění činnosti. | ANO |
| **17** | Možnost integrace s jinými běžně používanými elektronickými nástroji na projektové řízení. | ANO |
| **18** | Možnost vytvářet exporty hierarchické struktury do běžně používaných systémů typu MS Excel či v podobě obrázků, a to přímo z uživatelského rozhraní. | ANO |
| **19** | Vytvářet systémové tabulky obsahující informace o příjmech, nákladech, kontaktních osobách atd. s definováním potřebných detailů. | ANO |
| **20** | Možnost načítání dat z tabulek MS Excel prostřednictvím uživatelského rozhraní. | ANO |
| **21** | Možnost přizpůsobení matematických operací pro výpočet číselných dat zadaných ve formě tabulky. Možnost prezentace výpočtů v grafické podobě na kartách objektů. | ANO |
| **22** | Možnost manuálního nebo automatického odeslání požadavku na vyplnění dat odpovědnou osobou. | ANO |
| **23** | Podpora schvalovacího mechanizmu, a to jak schválení paralelního, tak postupného. | ANO |
| **24** | Možnost připojení dokumentu v libovolném formátu a zorganizovat online diskusi na libovolné úrovni hierarchie objektů. | ANO |
| **25** | Možnost přesunout libovolný objekt v rámci hierarchie s ním spojenými daty (dokumenty, diskuse, úkoly). | ANO |
| **26** | Funkce pozvání účastníka diskuse, možnost generovat žádost o požadovanou odpověď. V rámci diskuse musí být možno vytvářet úkoly s možností jeho přijmutí či zamítnutí. | ANO |
| **27** | Možnost flexibilního nastavení e-mailové notifikace o jednotlivých aktivitách v rámci systému – vytvoření nového objektu, úpravy objektů, změna stavu objektu, překročení časového rámce harmonogramu objektu, vznik nové diskuse, pozvánka účastníka do diskuse. | ANO |
| **28** | Možnost vlastního nastavení systému pro hodnocení činnosti zaměstnanců v klíčových ukazatelích výkonu (KPI) – počet dokončených úkolů, zpožděné úkoly, počet řešených problémů atd. | ANO |
| **29** | Možnost práce s osobním kalendářem pro plánování každodenních úkolů jednotlivých uživatelů, zobrazování všech úkolů, za které je uživatel zodpovědný, napojení osobního kalendáře na další systémy pro práci s kalendářem jako je například MS Outlook. | ANO |
| **30** | Možnost konfigurovat přístupová práva jednotlivých uživatelů | ANO |
| **31** | V případě opakování projektu a jeho dílčích částí musí mít uživatelé s příslušnými právy možnost vytvářet šablony takovéhoto pracovního postupu, který pak je schopen do hierarchie projektů jednoduše vkládat ať již beze změn nebo pouhým vypuštěním dílčích částí. | ANO |

# Fáze A – Implementace SYSTÉMU

1. Instalace a implementace SYSTÉMU bude provedena v jednotlivých požadovaných krocích   
   a termínech uvedených v kapitole 3**.**
2. Minimální požadavky na implementaci SYSTÉMU jsou uvedeny v následující tabulce.

| **Id** | **Plnění požadavku** | **Splněno** |
| --- | --- | --- |
| **01** | Zpracování Detailního realizačního projektu | ANO |
| **02** | Dodávka | ANO |
| **03** | Školení administrátorů informačního systému | ANO |
| **04** | Implementace včetně požadovaných vazeb | ANO |

## Zpracování a akceptace Detailního realizačního projektu

1. Dokument Detailní realizační projekt bude obsahovat minimálně:
2. Analýzu současného stavu

Bude vycházet z popisu současného stavu, viz Příloha 3.a. ZD a bude doplněna Dodavatelem   
o analýzu současného stavu prováděnou pracovníky Dodavatele v aktuálních podmínkách Zadavatele.

1. Definici cílového stavu

Bude vycházet z požadavků na budoucí stav, viz tento dokument a bude doplněna Dodavatelem   
o analýzu současného stavu prováděnou pracovníky Dodavatele v aktuálních podmínkách Zadavatele.

1. Akceptační kritéria cílového stavu

Pro ověření plnění Dodavatele v rámci Smlouvy jsou uvedena v tomto dokumentu, a to v tabulkách označených „Minimální požadavky …“, kde Dodavatel bude deklarovat svoji připravenost poskytovat bezvadné plnění již v rámci Zkušebního (testovacího) provozu.

1. Realizační (prováděcí) projekt

Je podrobný popis realizace dané části VZ.

Bude zpracován Dodavatelem na základě návrhu Dodavatelem dodané Metodiky řízení projektu.

1. Detailní harmonogram realizace zakázky

Vychází z milníků uvedených v kapitole 3 a z Dodavatelem navrženého Harmonogramu projektu.

1. Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným Předávacím protokolem dílčího plnění (Dodavatel předává dokument Detailní realizační projekt) a Akceptačním protokolem dílčího plnění, kterým Zadavatel akceptuje splnění podmínek této části Fáze A ve Smlouvě.

## Dodávka licencí

1. Dodávka licencí SYSTÉMU bude v rozsahu dle akceptovaného Detailního realizačního projektu.
2. Zadavatel předpokládá plošné nasazení SYSTÉMU dle potřeb zadavatele.
3. Zadavatel požaduje řešit licenční model formou uživatelských licencí.
4. Minimální požadavky na Licence SYSTÉMU jsou uvedeny v následující tabulce.

| **Id** | **Plnění požadavku** | **Splněno** |
| --- | --- | --- |
| **01** | Zadavatel požaduje poskytnutí licencí pro:  2 vedoucí zaměstnance,  2 projektové manažery,  1 administrátora,  neomezený počet běžných uživatelů.  Jedná se o časově neomezenou licenci opravňující k danému počtu přístupů Zadavatele ke všem funkcionalitám SYSTÉMU provozovaného a spravovaného na zařízení Zadavatele. | ANO |
| **02** | Zadavatel požaduje poskytnutí veškerých nezbytných licencí k řádnému plnění předmětu, tj. k řádnému provozu díla na zařízení Zadavatele, zajišťující plnou funkcionalitu nabízeného řešení. | ANO |
| **03** | Dodavatel specifikuje název, počet, verzi a licenční podmínky ke všem nutným licencím v příloze smlouvy o dílo, a to včetně odůvodnění zvolené licenční nabídky, dále pak uvede licenční politiku, pravidla pro přidělení a případně změny v počtu licencí a verzí licencí. | ANO |
| **04** | Zadavatel požaduje dodání licence SYSTÉMU pro produkční prostředí. | ANO |
| **05** | Zadavatel požaduje zajištění veškerých nutných licencí třetích stran, včetně licencí open source software apod., potřebných pro provozování SYSTÉMU, vyjma SW Microsoft. | ANO |

1. Bude-li součástí licenčního modelu SYSTÉMU i „run-time“ (běhové prostředí), pak Zadavatel očekává takovou licenční politiku, která bude splňovat minimální požadavky Zadavatele na licenci SYSTÉMU.
2. Zadavatel nevyžaduje splnění licenční politiky u „run-time“ (běhového prostředí) dle bodu 5) potvrdit prohlášením či jiným osvědčením od autora (vlastníka) těchto licencí v případě, že je vlastník těchto licencí odlišný od Dodavatele.
3. Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným Předávacím protokolem dílčího plnění (Dodavatel předává SW licence SYSTÉMU).

## Implementace řešení

1. V této oblasti Dodavatel vytvoří produkční prostředí:
2. v rozsahu dle Detailního realizačního projektu,
3. které na infrastruktuře Zadavatele připraví Dodavatel,
4. s využitím produkčních dat a rozhraní.
5. Formálně bude tato oblast Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným Předávacím protokolem plnění (Dodavatel předává Produkční prostředí) a Akceptačním protokolem plnění, kterým Zadavatel akceptuje splnění podmínek této oblasti ve Smlouvě.

## Produkční provoz s podporou

1. Implementace Produkčního provozu s podporou bude v rozsahu dle Detailního realizačního projektu.
2. Produkční provoz s podporou bude probíhat na produkčním prostředí.
3. Jeho účelem je zjistit, zda jsou splněny akceptační podmínky uvedené v tomto dokumentu   
   a v Detailním realizačním projektu, včetně ověření funkčnosti veškerých vazeb se všemi provázanými subsystémy a ověření relevantnosti migrovaných dat v reálném provozu.
4. V průběhu produkčního provozu s podporou může docházet k dílčím úpravám SYSTÉMU tak, aby nedocházelo k omezení dané funkcionality.
5. Pokud dojde v průběhu produkčního provozu s podporou k závadám, které omezí funkcionality plnění, prodlužuje se doba produkčního provozu s podporou o stejnou dobu, po kterou nebylo plnění funkční (bez vad).
6. Formálně bude Fáze A završena dohodnutým a vzájemně odsouhlaseným Předávacím protokolem (Dodavatel předává plnění dle Smlouvy) a Akceptačním protokolem, kterým Zadavatel akceptuje splnění podmínek Fáze A ve Smlouvě.

## Předání a převzetí plnění

### Předání a převzetí dokumentů

1. Dokumenty, které mají být vypracovány Dodavatelem a které se poskytují Zadavateli jako součást poskytování díla (zejména Detailní realizační projekt), budou nejdříve předloženy Zadavateli ve formě návrhu k posouzení.
2. Dodavatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Zadavateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Dodavatelem a Zadavatelem na základě Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu se Smlouvou.
3. Zadavatel je oprávněn ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného dokumentu písemně předložit Dodavateli své připomínky k návrhu.
4. Po diskusi o těchto připomínkách upraví Dodavatel příslušný návrh v souladu s dohodnutými změnami a se zapracováním těchto dohodnutých změn jej předá ve stejné lhůtě pěti (5) pracovních dnů Zadavateli.
5. V případě, že Zadavatel nemá k předaným dokumentům výhrady, považují se za převzaté   
   k okamžiku doručení jejich konečné verze Zadavateli.
6. V případě, že Zadavatel připomínky ve lhůtě pěti (5) dnů nepředloží, má se za to, že s předloženým dokumentem souhlasí a dokument se považuje za řádně převzatý.

### Předání a převzetí ostatních plnění dle Smlouvy (vyjma služeb)

1. V případě, že součástí poskytování plnění Dodavatelem dle Smlouvy je plnění, které podléhá akceptaci Zadavatelem, musí dojít k podpisu Předávacích protokolů ohledně tohoto plnění v termínech uvedených v harmonogramu, není-li výslovně uvedeno jinak.

Detailní kritéria akceptace a vymezení plnění, která podléhají akceptaci Zadavatelem, jsou uvedena v tomto dokumentu, případně v Detailním realizačním projektu.

Jestliže plnění nebo jeho jednotlivé části splní kritéria akceptačního řízení, považují se za řádně ukončené a Zadavatel je povinen jej převzít.

1. Akceptační procedury zahrnují porovnání skutečných vlastností plnění se závaznou specifikací předmětu plnění dle Smlouvy.
2. Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů obsahující popis testů, testovací data, příslušné prostředí, pořadí provádění testů a akceptační kritéria.

Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vypracuje specifikaci akceptačních testů Dodavatel a předá Zadavateli k odsouhlasení v termínu pěti (5) pracovních dnů před zahájením akceptační procedury dle harmonogramu.

Odsouhlasení bude provedeno písemnou formou v termínu pěti (5) pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Jestliže se Zadavatel v této lhůtě ke specifikaci akceptačních testů písemně nevyjádří, má se za to, že specifikaci akceptačních testů odsouhlasil.

Jestliže Zadavatel specifikaci akceptačních testů v uvedené lhůtě neodsouhlasil, je povinen Zadavatel v této lhůtě sdělit připomínky k Dodavatelem předložené specifikaci akceptačních testů   
a poskytnout Dodavateli veškerou potřebnou součinnost k dokončení a odsouhlasení specifikace akceptačních testů.

Lhůta pro provedení akceptačních testů a lhůta pro předání plnění nebo jeho části se prodlužuje   
o dobu, o kterou se prodloužilo písemné odsouhlasení specifikace akceptačních testů z důvodu připomínek na straně Zadavatele oproti lhůtě stanovené.

1. Dodavatel bude písemně informovat Zadavatele, resp. jeho oprávněné osoby nejméně pět (5) dní předem o termínu zahájení akceptačních testů.

Zadavatel je oprávněn se těchto testů zúčastnit a osvědčit jejich konání, a to formou předávacího protokolu (nebo dílčích předávacích protokolů), podepsaného (podepsaných) oprávněnými osobami obou smluvních stran. Pokud se Zadavatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, ačkoli byl s tímto termínem řádně seznámen, je Dodavatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti.

Takto provedené akceptační testy se považují za provedené v přítomnosti Zadavatele. Kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením těchto akceptačních testů budou Zadavateli poskytnuty do pěti (5) dnů.

1. Základním předpokladem pro řádné předání plnění (nebo jeho části) Dodavatelem a převzetí tohoto plnění (nebo jeho části) Zadavatelem, a to formou předávacího protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran je skutečnost, že plnění splní kritéria akceptačních testů uvedená v dohodnutých kontrolních specifikacích a bude provedeno v souladu se závaznou specifikací předmětu plnění dle Smlouvy.
2. Jestliže plnění nebo jeho část splní akceptační kritéria akceptačních testů, Dodavatel se zavazuje   
   v den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Zadavateli plnění nebo jeho část převzít   
   a Zadavatel se zavazuje v tomto termínu plnění nebo jeho část převzít.

Pokud Zadavatel plnění nebo jeho část v tomto termínu nepřevezme, ačkoli převzetí plnění nebo jeho části bylo Dodavatelem řádně umožněno, má se za to, že plnění nebo jeho část bylo řádně předáno a Zadavatelem převzato právě v den následující po ukončení akceptačních testů.

1. Jestliže plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria kteréhokoliv akceptačního testu, budou výsledky akceptačního testu (splněno/nesplněno/s výhradami) spolu s uvedením termínů pro nápravu uvedeny ve vyhodnocení Akceptačního protokolu.

Dodavatel napraví tyto nedostatky a příslušné akceptační testy budou provedeny znovu.

Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, přičemž výše uvedená ustanovení se použijí obdobně.

Proces testování a následných oprav lze opakovat, dokud Dodavatel nesplní veškerá akceptační kritéria pro příslušný akceptační test, nejvýše však natřikrát (3x).

V situaci, kdy by bylo nutné opakovat akceptační testy více jak třikrát (3x) pro konkrétní fázi projektu, je v takovém případě nutný souhlas nadřízeného orgánu projektu – tzn. řídícího výboru nebo ředitelů projektu dle použité metodiky řízení projektu.

1. Žádný akceptační test se však nebude považovat za nesplněný, jestliže daný nedostatek nebyl způsoben Dodavatelem, nebo byl zjištěn nebo měl být zjištěn Zadavatelem před nebo při předcházejícím akceptačním testu, ale nebyl v té době oznámen Dodavateli, nebo byl nepodstatný, tzn., neměl vliv na řádné poskytování funkčnost díla nebo jeho části tak, jak jsou vymezeny ve Smlouvě.
2. Při převzetí plnění nebo kterékoliv jeho části v souladu s tímto článkem je Zadavatel povinen podepsat potvrzení o přijetí plnění nebo dané části a Zadavatel i Dodavatel se zavazují podepsat příslušný předávací případně akceptační protokol (dílčí předávací případně akceptační protokoly), tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části.

## Migrace dat SYSTÉMU

1. Migrace dat není relevantní.

## Rozhraní SYSTÉMU do eGovernmentu

1. V této části VZ není relevantní / není vyžadována realizace rozhraní SYSTÉMU do eGovernmentu.

## Rozhraní na stávající IS

1. V této části VZ není relevantní / nejsou vyžadovány integrační vazby s dalšími informačními systémy třetích stran, v současné době provozovanými městem.

## Školení

1. Dodavatel poskytne školení Systému tak, aby všichni Zadavatelem identifikovaní zaměstnanci Zadavatele byli schopni řádně užívat, respektive administrovat, instalovaný SYSTÉM.
2. Dodavatel poskytne školení tak, aby zaměstnanci Zadavatele získali další znalosti praktického využívání SYSTÉMU jako efektivní podpory procesů u Zadavatele, znalosti související   
   s aktuální legislativou a jejími připravovanými změnami, znalosti metodické, tj. aby došlo k významnému přenosu znalostí a zkušeností z dodavatele na zákazníka.

## Dokumentace

1. Dodaná dokumentace v rámci SYSTÉMU slouží k zachycení a vyhodnocování plánovaných činností   
   a též k dokumentaci skutečného stavu.

# Fáze B – Servisní podpora SYSTÉMU, SLA

(1) Požadavky na Servisní podporu zákaznického vývoje SYSTÉMU či zákaznických úprav produktu, které musí dodavatel minimálně naplnit, jsou v níže uvedené tabulce.

| **Id** | **Plnění požadavku** | **Splněno** |
| --- | --- | --- |
| **01** | Dodavatel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS. | ANO |
| **02** | Úpravy programového vybavení (obecné, rozvoj, legislativa apod.) zajistí  s dostatečným časovým předstihem před nabytím účinnosti konkrétního právního předpisu, minimálně 5 pracovních dní. | ANO |
| **03** | V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů programového vybavení Dodavatel zajistí poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění nové verze k distribuci. | ANO |
| **04** | Budou poskytovány informace o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích provozovaného systému. | ANO |
| **05** | Bude prováděna průběžná aktualizace dokumentace k programovému vybavení tak, aby u Zadavatele byla vždy aktuální dokumentace k provozovanému SYSTÉMU. | ANO |
| **06** | Bude poskytována součinnost při zásadním upgrade daného informačního systému. | ANO |
| **07** | Bude zajištěna udržitelnost SW třetích stran, dodaných Dodavatelem v rámci veřejné zakázky. | ANO |
| **08** | Servisní (Technická) podpora a servis budou poskytovány po celou dobu smluvního vztahu (min 60 měsíců ode dne protokolárního ukončení projektu dle Smlouvy). | ANO |
| **09** | Technická podpora a servis zařízení HW a SW, na kterých bude provozován požadovaný SW či informační systém, bude zajišťován zadavatelem. Servis SW či informačního systému dodávaného v rámci této části veřejné zakázky bude řešen prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce. Technická podpora dodaného nastavení informačního systému, konfigurace, zákaznické úpravy a integrace je řešena prostřednictvím dodavatele. | ANO |
| **10** | Technická podpora a servis budou realizovány v místě Zadavatele.  Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Dodavatele do prostředí Zadavatele. | ANO |
| **11** | Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Dodavatele (HelpDesk). | ANO |
| **12** | Kontaktní místo umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím služby HelpDesk. | ANO |
| **13** | Služba HelpDesk umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Dodavatele při správě systému HelpDesk). | ANO |
| **14** | Služba HelpDesk umožní Zadavateli upřesnit nebo doplnit požadavek. | ANO |
| **15** | Služba HelpDesk bude Zadavateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.  Služba HelpDesk bude Zadavateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Zadavateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku. | ANO |
| **16** | Služba HelpDesk bude poskytovat Zadavateli přístup i k uzavřeným požadavkům  a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení. | ANO |
| **17** | HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení.  Tato funkcionalita bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Zadavatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv. | ANO |

1. V rámci zajištění podpory a servisu po dobu udržitelnosti projektu platí následující parametry SLA.
2. Definice stupňů závažnosti incidentů:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Závažnost Závady nebo Chyby | | Definice závažnosti Závad a Chyb |
| **A** | Kritická chyba | Chyba způsobí, že provozovaného systému nelze zcela provozovat nebo má kritický vliv na provozované aplikace či stav podporovaného systému – vyžaduje okamžité řešení. |
| **B** | Urgentní chyba | Chyba výrazně omezuje správnou funkcionalitu SYSTÉMU lze provozovat s omezením nebo po určitou dobu ve formě náhradního řešení. |
| **C** | Chyba | Nekritická Chyba provozovaného SYSTÉMU – provoz je problémem ovlivněn, ale lze provozovat bez výrazného omezení. |
| **D** | Námět na vývoj | Námět na vývoj bude předán Dodavateli prostřednictvím nástroje HelpDesk. Dodavatel bude tyto náměty vyhodnocovat a dle plošného přínosu do následujícího sestavení. Dodavatel má právo předmětné náměty odmítnout. |

1. Definice maximální doby nástupů k řešení incidentů podle závažnosti:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Závažnost Chyby** | **Doba zahájení činnosti**  **(od nahlášení)** | **Doba odstranění chyby** | **Řešení** |
| **A** | 4 pracovní hodiny | 8 pracovních hodin | **a** |
| **B** | 8 pracovních hodin | 24 pracovních hodin | **a, b** |
| **C** | 16 pracovních hodin | 40 pracovních hodin | **a, b** |
| **D** | podle dohody | podle dohody | **c** |

1. Řešením se rozumí:
2. Odstranění chyby SYSTÉMU. Opravy chyb bude provádět Dodavatel do aktualizované verze (kritické chyby ihned).
3. Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému ze strany Dodavatele.
4. Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.
5. Sankce za nedodržení výše uvedených termínů:

Za každý započatý den překročení mezních termínů chyb v kategoriích A, B, C 500,- Kč.

# Negativní vymezení plnění

Součástí plnění dle Smlouvy není

1. Jakékoliv jiné pořízení SW.
   * + - 1. Jakékoliv jiné pořízení HW.

# Upřesnění stávajícího stavu

1. Upřesnění stávajícího stavu popsaného v Příloze č. 3.a. ZD.

# Požadavky na technický popis řešení v nabídce

1. Specifikace předmětu plnění jako přehled plnění požadovaných minimálních parametrů, Dodavatel vloží vyplněný tento dokument doplněný u jednotlivých položek označených jako „Minimální požadavky …“.