

SMLOUVA O DÍLO č.2012007

"HelpDesk pro hospodářskou správu MF – fáze 2."

uzavřená dle ustanovení § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“), na základě výzvy k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění o veřejnou zakázku v souladu s ustanovením § 23 odst. 4 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

Čl. 1

Smluvní strany

OBJEDNATEL:

Se sídlem:
Jejímž jménem jedná:
IČ:
DIČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
(dále jen Objednatel)

Česká republika – Ministerstvo financí

Letenská 15, 118 10 Praha 1
Mgr. Radoslav Bulíř, ředitel odboru Rozvoj ICT MF
00006947
CZ00006947
ČNB Praha 1
3228001/0710

Zhotovitel:

Zastoupený:
Sídlo:
IČ:
DIČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

DYNATECH s.r.o.

Mgr. Miloslavem Kvapilem, ředitelem společnosti
Mlýnská 13, Brno, 602 00
25501003
CZ25501003
Komerční Banka a.s, Brno-Černá Pole
19-9090420287/0100

za Zhotovitele jsou k jednání a podepisování jeho jménem oprávněny tyto osoby:

- ve věcech smluvních: Miloslav Kvapil, ředitel společnosti
- ve věcech technických: Vít Chvál, projektový manažer

(dále jen Zhotovitel)

- 1 Zhotovitel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku u rejstříkového soudu v Brně, vložka C 28196 a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 2 Objednatel prohlašuje, že je organizační složkou státu dle zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Čl. 2

Předmět smlouvy

- 1 Předmětem smlouvy je podstatné rozšíření funkcionalit stávající aplikace HelpDesk, který byl dříve vytvořen na platformě MS SharePoint 2007 a rozšířen na platformě MS Silverlight 4. Rozšíření funkcionalit lze popsat jako zásadní upgrade, technické zhodnocení (nehmotného majetku) stávající aplikace na jiné SW platformě a to Microsoft Silverlight ver. 5. Aplikace HelpDesk přenáší data do IS GIS Works, kde jsou dále zpracovávána podle zadaných požadavků.
- 2 Detailní popis předmětu plnění je obsahem příloh č.1 a 2, které tvoří neoddělitelnou součást této smlouvy. Předmětem smlouvy je realizace Fáze 2. dle těchto příloh.

Čl. 3

Součinnost a vzájemná komunikace

- 1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 3 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 4 Ukládá-li smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 7.0 a vyšší na dohodnutém médiu.
- 5 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svého sídla, pracoviště a svých zástupců budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 15 (patnácti) dnů.
- 6 Objednatel ručí za kvalitu a správnost dat pro migraci v požadovaných formátech.
- 7 Objednatel zajistí spolupráci třetích stran, nebude-li možné toto zajistit Zhotovitelem, např.:
 - 7.1 součinnost specialistů Objednatele a konzultantů třetích stran a jejich účasti na jednání, která se budou týkat projektu a to bez finančních dopadů na cenu díla.
- 8 Objednatel zajistí přístup k informacím o zdrojovém systému (dokumentace původního systému apod.).
- 9 Zhotovitel se dále zavazuje:
 - 9.1 zpracovaná data předat na médiích a instalovat je na serverech Objednatele,
 - 9.2 dodržet veškeré podmínky rozhodnutí vydaných veřejnoprávními orgány a organizacemi;
 - 9.3 řídit se pokyny Objednatele v plném rozsahu, prostřednictvím oprávněného zástupce Objednatele.
- 10 Objednavatel se dále zavazuje:
 - 10.1 poskytnout Zhotoviteli dosud zpracovaná data a informace nezbytné k vytvoření díla nejpozději do deseti dnů po uzavření smlouvy,
 - 10.2 účinně spolupracovat se Zhotovitelem v organizační oblasti,

- 10.3 vyjadřovat se na žádost Zhotovitele k předloženým materiálům,
- 10.4 zajišťovat koordinaci činností a nezbytnou součinnost účastníků,
- 10.5 provádět fyzickou správu aplikačních a databázových serverů a klientských stanic, jejich operačních systémů a síťového propojení podle vnitřních předpisů Ministerstva financí,
- 10.6 provádět zálohování a obnovu aplikačního a databázového serveru,
- 10.7 zajistit správu aplikačních rolí a instalaci klientského software,
- 10.8 zajistit nahlášení závad oprávněnému zástupci Zhotovitele a to jak běžných, tak i havarijních prostřednictvím elektronické komunikace (webová aplikace, e-mail). V případě havarijních vad bude Zhotoviteli tato závada nahlášena i telefonicky.

Čl. 4

Místo a termín plnění

- 1 Místo plnění: Ministerstvo financí – Česká republika, Letenská 15, Praha 1.
- 2 Doba plnění : od podpisu smlouvy průběžně do 31. 12. 2012
- 3 Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně a dohodnout termín jednání zástupců oprávněných jednat ve věcech technických a smluvních.
- 4 Objednatel je povinen přistoupit na přiměřené prodloužení termínu v případě, dojde-li ke změně rozsahu prací (nezbytně nutnému, jejichž rozsah bude před jejich provedením Objednatелеm odsouhlasen), nebo nelze-li v pracích plynule pokračovat z důvodů na straně Objednavatele.
- 5 Zjistí-li Zhotovitel skryté překážky, znemožňující pokračování prací, je povinen tyto neprodleně oznámit Objednateli a do vyřešení problému je oprávněn přerušit provádění díla. V tom případě se o dobu, po kterou byly práce přerušeny, prodlužuje termín plnění.

Čl. 5

Cena, platební podmínky a fakturace

1. Celková cena uvedená ve smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a **je cenou konečnou a nepřekročitelnou**, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.
2. Celková dohodnutá smluvní cena za předmět plnění **za celé období trvání smlouvy** činí:

bez DPH	1.037.500,- Kč, slovy (jedenmiliontřicetsedmtisícpětset),
DPH ve výši 20%	207.500,- Kč, slovy (dvěstěsedmtisícpětsetkorun),
včetně DPH	1.245.000,- Kč, slovy (jedenmiliondvěstěčtyricetpěttisíc),
3. Cena díla uvedená v odstavci 2. tohoto článku zahrnuje následující části:

Kalkulační tabulka

Pol.	Popis položky	Cena bez DPH
1.	Příprava Silverlight řešení HelpDesk – Fáze II	580 000 Kč
2.	Technická implementace – Fáze II	407 500 Kč
3.	Implementace do organizace	50 000 Kč
4.	Zpracování připomínek k Fázi I.	0 Kč
5.	Školení odborných pracovníků	0 Kč*

*Zahrnuto v ceně implementace

a bude uhrazena ve dvou splátkách, přičemž první splátka po předání/převzetí prací pol. 1 a druhá splátka po předání zbývajících prací v pol. 2., 3. a 4..

4. Právo fakturovat předmět plnění vzniká po jeho převzetí a potvrzení akceptačního protokolu oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.
5. Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
 - a) rozepsání položek předmětu plnění přesně dle smlouvy,
 - b) uvedení jejich jednotkových cen,
 - c) zakázkové číslo smlouvy,
 - d) číslo účtu dodavatele,
 - e) veškeré náležitosti dle § 28, odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - f) náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku
 - g) nedílnou součástí faktury (v příloze) bude akceptační protokol, který musí obsahovat jednoznačné označení dodávky či služby, a to včetně přesných názvů položek, jejich počet, jednotkové ceny, značku (výrobce), typ, výrobní čísla a u nehmotných věcí čísla licencí,
 - h) originál akceptačního protokolu připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran podepsán jejich vlastnoručními čitelnými podpisy.
6. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury činí 21 dnů ode dne doručení Objednateli.
7. V roce v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
8. Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Zhotoviteli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje, nesprávné náležitosti požadované ve smlouvě, chybí-li na daňovém dokladu – faktuře některá z náležitostí, chybí-li originál dodacího dokladu, nebo obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh či množství předmětu plnění než dohodnuté ve smlouvě. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.
9. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
10. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

Čl. 6

Dodání předmětu plnění smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje, že předmět plnění bude nový, nepoužívaný, věcně a právně bezvadný a odpovídající předpisům a normám platným v České republice.
2. Předmět plnění musí vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, a musí svou technickou úroveň odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.

3. Před uskutečněním předání předmětu plnění bude Zhotovitel prokazatelně informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedeného ve smlouvě o připravenosti k předání.
4. Dílčí dodávka předmětu plnění a dílčí fakturace se připouští pouze v případě uvedení této skutečnosti ve smlouvě.
5. Pokud to není v rozporu s povahou předmětu plnění, musí být ke každému funkčnímu celku přiložen návod k použití či jiná nezbytná dokumentace v českém jazyce.
6. Předání předmětu plnění bude doloženo dodacím dokladem podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.
7. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti objednatele lze po vzájemné dohodě, prostřednictvím dodatku k této smlouvě, prodloužit termín plnění smlouvy.

Čl. 7

Přechod vlastnictví a nebezpečí škody

1. Objednatel se stává vlastníkem hmotných částí předmětu plnění od data uhrazení smluvené ceny.
2. Objednatel se stává držitelem užívacích práv k předmětu plnění (např. k programovému prostředku) ode dne jejich převzetí.
3. Objednatel je oprávněn užívat předmět plnění od data jeho protokolárního převzetí a nebezpečí škody na předmětu plnění přechází na Objednatele převzetím tohoto plnění. Za užití předmětu plnění podle předchozí věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování.

Čl. 8

Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. V případě prodlení Zhotovitele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této smlouvě a dále v případě neplnění Zhotovitele má Objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny předmětu plnění s DPH za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění.
2. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatelem je Zhotovitel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
3. Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve smlouvě.
5. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Zhotovitele povinnosti splnit závazek stanovený touto smlouvou.
6. Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody v plné výši.

Čl. 9 Náhrada škody

1. Zhotovitel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a za škody vzniklé v důsledku vad plnění, a to v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku, v platném znění.
2. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Čl. 10 Ochrana informací

1. **Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí na dobu neurčitou.**
2. Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
3. Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
 - a) veškeré informace poskytnuté Objednatelem Zhotoviteli v souvislosti s touto smlouvou;
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - c) veškeré další informace, které budou Objednatelem či Zhotovitelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
 - a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Zhotovitele,
 - b) u nichž je Zhotovitel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - c) které budou Zhotoviteli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
5. Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
7. Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
8. Zhotovitel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
9. Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
 - a) v případě smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení smlouvy;
 - b) v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.

10. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
11. V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana právo, vedle náhrady škody, účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.

Čl. 11

Ukončení smluvního vztahu

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to od data podpisu smlouvy do 31.12.2012
2. Smluvní vztah skončí uplynutím doby uvedené v odstavci 1. tohoto článku. Ukončením smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
3. Smluvní vztah založený touto smlouvou lze ukončit i před uplynutím doby uvedené v odstavci 1. tohoto článku písemnou dohodou obou smluvních stran.
4. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
 - 4.1 Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Zhotovitelem:
 - a) v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Zhotovitele, a v případě že Zhotovitel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Zhotoviteli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Zhotovitele nebo bude vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - b) v případě prodlení Zhotovitele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
 - c) v případě, že Zhotovitel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
 - d) v případě realizace předmětu smlouvy v rozporu s ustanoveními smlouvy, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů (zejména předpisů pro bezpečnost práce, požární bezpečnost apod.);
 - e) v případě jiného porušení povinností Zhotovitele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
 - 4.2 V případě odstoupení podle článku 4.1 písm. b), c) a e) je po marném uplynutí 30denní lhůty Objednatel oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Zhotovitele. Objednatel má v případě odstoupení od smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejm. nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
 - 4.3 Objednatel je v případě odstoupení od této smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě částečného odstoupení je Zhotovitel povinen vrátit Objednateli cenu díla (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
 - 4.4 Zhotovitel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:
 - a) bude-li Objednatel v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen,
 - b) v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Zhotovitele.
 - 4.5 Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této

smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od smlouvy odstoupit.

- 4.6 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
- 4.7 V případě částečného odstoupení od této smlouvy zůstává tato smlouva v platnosti ohledně těch částí díla, které nejsou dotčeny odstoupením.
- 4.8 V případě částečného odstoupení od této smlouvy je Zhotovitel povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení odstoupení předat Objednateli ty části díla, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně případných zdrojových kódů a dalších podkladů nezbytných k dokončení díla Objednatelům či třetími osobami.
- 4.9 V případě částečného odstoupení od této smlouvy má Objednatel právo dokončit dílo sám nebo prostřednictvím jím určené osoby a je oprávněn použít za tímto účelem veškeré části díla, které nebyly dotčeny odstoupením.
- 4.10 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
- 4.11 Odstoupení od této smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

Čl. 12

Práva duševního vlastnictví

1. Zhotovitel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Zhotovitel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
2. Jsou-li součástí předmětu plnění podle této smlouvy počítačové programy či jiné výsledky činnosti chráněné právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví (dále jen „Licencované materiály“), platí pro jejich užití následující ustanovení tohoto článku.
3. V případě, že součástí Licencovaných materiálů jsou standardní produkty Zhotovitele nebo třetích stran, poskytuje Zhotovitel Objednateli k užití takových produktů nevýhradní licenci.
4. K částem Licencovaných materiálů, které byly Zhotovitelem vytvořeny či upraveny na objednávku Objednatele, poskytuje Zhotovitel Objednateli výhradní licenci. Objednatel je oprávněn tyto části Licencovaných materiálů upravovat, a to případně i prostřednictvím třetích osob.
5. V případě, že předmět plnění podle této smlouvy nebude Zhotovitelem dokončen nebo předán Objednateli včas, je Objednatel oprávněn předmět plnění dokončit, a to i prostřednictvím třetích osob.
6. Licence podle výše uvedených ustanovení se uděluje pro všechny způsoby užití, Objednatel však není povinen licenci využít.
7. Územní ani časový rozsah licence není omezen. Ukončení podpory či jiných služeb poskytovaných Objednateli Zhotovitelem nemá na trvání licence vliv.
8. Objednatel je oprávněn umožnit užívání předmětu plnění podle této smlouvy včetně Licencovaných materiálů organizačním složkám státu a příspěvkovým organizacím v působnosti Objednatele a v tomto

rozsahu poskytnout podlicenci. Tímto ustanovením nejsou dotčena omezení rozsahu licence na základě počtu oprávněných uživatelů či současných přístupů stanovená v této smlouvě.

9. Cena předmětu plnění podle této smlouvy zahrnuje i odměnu za licenci k užití Licencovaných materiálů, které budou jeho součástí.
10. Pokud je součástí dodávky poskytnutí a převod nevýhradních časově neomezených užívacích práv k volně šiřitelnému SW - freeware, který není uveden v předmětu plnění, je Zhotovitel povinen zpracovat přehled licencí freeware a předložit ho jako součást předávacího protokolu. Zhotovitel garantuje, že je oprávněn k poskytnutí a převodu práv k SW - freeware Objednateli a konečným uživatelům.
11. Pokud je součástí dodávky hardware (dále jen „HW“) i software (dále jen „SW“), například firmware nebo operační systém s licencí OEM, znamená to, že je SW dodáván společně a neoddělitelně s HW a je součástí jeho ceny. V případě, že ostatní SW (aplikace) jsou z dodávaného HW přenositelné v souladu s licenční smlouvou na jiný HW, pak je nutno ocenit takovou každou aplikaci samostatně
12. V případě, že bude dodáván SW již nainstalován na kupovaném HW, předloží uchazeč v nabídce (písemně či elektronicky) ujištění, že je oprávněn SW instalovat, a že instalací nebyla porušena práva k SW.

Čl. 13

Rozhodné právo, řešení sporů

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.
2. V souladu s § 262 odst. 1 obchodního zákoníku smluvní strany sjednávají, že závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.
3. Veškeré spory mezi smluvními stranami vyplývající z této smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
4. Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

Čl. 14

Záruční podmínky a sankce za prodlení s odstraněním vady předmětu plnění

1. Nad rámec odpovědnosti za vady Zhotovitel poskytuje na předmět plnění specifikovaný ve smlouvě záruku na bezvadnou funkčnost v délce trvání 24 měsíců.
2. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí předmětu plnění Objednatel.
3. Zhotovitel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu plnění do 10 dnů od prokazatelného nahlášení vady (pokud není v záručních podmínkách stanovena lhůta kratší). Zhotovitel je povinen vady odstranit opravou, výměnou nebo opětovným provedením vadné části předmětu plnění nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy podle volby Objednatele.
4. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vady předmětu plnění nebo nahrazením vadného předmětu plnění shodným předmětem plnění novým, bezvadným ve lhůtě dle odst. 3 tohoto článku, je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v čl. Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení odst. 1. Výše sankce není omezena. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v plné výši.

5. Pokud Zhotovitel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 3 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Zhotoviteli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od smlouvy.
6. Zhotovitel odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto smlouvou a podmínkami stanovenými platnými právními předpisy. Zhotovitel zejména odpovídá za shodu funkčního chování a vlastností předmětu plnění s dodanou dokumentací a akceptačním (nebo dle oboustranné dohody jiným) protokolem a za použitelnost předmětu plnění pro účely vyplývající z této smlouvy a jejích příloh.
7. Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené následujícími okolnostmi:
 - (a) nevhodnými zásahy do předmětu plnění provedenými Objednatelem či třetí stranou nad rámec úprav schválených Zhotovitelem či uvedených v dokumentaci předmětu plnění;
 - (b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí předmětu plnění, s výjimkou případů, kdy Zhotovitel takové změny schválil nebo kdy takové změny byly uvedeny v dokumentaci předmětu plnění;
 - (c) obsluhou ze strany Objednatele či třetích osob, která je v rozporu s dokumentací předmětu plnění;
 - (d) užitím předmětu plnění, které je v rozporu s dokumentací předmětu plnění.
8. Pro uplatnění vad dila neplatí § 562 obchodního zákoníku. Objednatel je oprávněn uplatnit vady předmětu plnění u Zhotovitele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že akceptací předmětu plnění nebo jeho části není dotčeno právo Objednatele uplatňovat nároky z vad předmětu plnění, které byly zjistitelné, ale zjištěny nebyly, v průběhu akceptace.
9. Pokud Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Zhotoviteli do jejich úplného odstranění Zhotovitelem.

Čl. 15

Změny smlouvy

Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat či zrušit před termínem uvedeným v bodě této smlouvy pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.

Čl. 16

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Zhotovitel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
3. V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její následující přílohy:
Příloha č. 1 Detailní popis předmětu plnění

Příloha č. 2 Specifikace požadavků

5. V případě rozporu této smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení smlouvy.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.
7. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.

Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Zhotovitel

V Brně dne 14. 5. 2012


DYNATECH s.r.o. :

Mgr. Miloslav Kvapil, jednatel společnosti

Objednatel

V Praze dne 14. 5. 2012



Česká republika - Ministerstvo financí :

Mgr. Radoslav Bulíř, ředitel odboru – Rozvoj ICT MF



Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 7
-29-

Příloha č. 1 Detailní popis předmětu plnění – fáze II

MINISTERSTVO FINANCÍ

ÚPRAVY HELPDESK – FÁZE II

PŘÍLOHA Č.1 SMLOUVY Č. 2012007

1 Detailní popis realizace

1.1 HelpDesk Fáze II

1.1.1 Popis

Cílem je rozšíření funkcionality současně využívaného řešení HelpDesk vytvořeného na platformě MS SharePoint 2007. Rozšíření bude provedeno na základě zadání specifikovaného dokumentem „Specifikace požadavků - HelpDesk“ který tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.

Při analýze dopadů požadovaných změn na současné řešení HelpDesk bylo zjištěno, že platforma MS SharePoint 2007 již není dostačující na poskytnutí požadované funkcionality. Z toho důvodu byla vybrána jiná platforma a to MS Silverlight ve verzi 5.

Realizace byla z důvodu zpřehlednění řízení projektu rozdělena na dvě fáze takto:

- **Fáze I**

Příprava řešení HelpDesk dle specifikace s výjimkou:

- Autorizace uživatele v pracovním postupu (workflow). To znamená, že budou moci všichni uživatelé projít celým pracovním postupem. Nebudou kontrolovány jejich role.
- Distribuce e-mailových zpráv
- Volitelného zobrazování sloupců v datagridu
- Ukládání uživatelského nastavení v databázi
- Možnosti tisku
- Lokalizace vybraných komponent

Cílem fáze I je předložit projektovému týmu funkční aplikaci, kterou bude moci připomínkovat porovnáním se specifikací a tak předejít možným neshodám ve fázi II.

- **Fáze II**

Dokončení řešení HelpDesk v plném rozsahu dle specifikace viz příloha číslo 2 Specifikace požadavků HelpDesk.

Fáze I byla dokončena v roce 2011. Dále tato příloha popisuje Fázi II.

Po nasazení Fáze I byly formulovány připomínky k řešení HelpDesk. Tyto byly rozděleny na ty, které budou zapracovány zdarma a na ty, které jsou požadavky na změnu.

1.1.2 Body realizace

1. Příprava Silverlight řešení HelpDesk – Fáze II

Součástí této položky je příprava analýzy požadovaných změn, příprava databázových struktur a vytvoření Silverlight klientské a serverové části.

ID	Bod	Pracnost (v hodinách)
1.	Příprava analýzy	50
2.	Příprava databázových struktur	70
3.	Vytvoření Silverlight klienta a Silverlight serveru	344
	Celkem	464

2. Technická implementace – Fáze II

Jedná se o průběžné nasazování a testování v testovacím prostředí Dodavatele a následná příprava nasazení řešení do prostředí Zákazníka společně s kooperací při samotném nasazení do prostředí Zákazníka.

3. Implementace do organizace

Obsahem této položky je příprava uživatelských příruček k novému řešení HelpDesk. Dále pak příprava školení a provedení zaškolení uživatelů a správců řešení HelpDesk:

Název školení	Helpdesk - školení
Témata	Práce v aplikaci Helpdesk (2 hod)
	Konfigurace dat Katalogu služeb pro Helpdesk (2 hod)*
	Konfigurace nastavení v aplikaci (práce superuživatelé) (1 hod)
Počet účastníků	10
Počet opakování	1
Dnů školení	1
Délka školení (h)	5

* Pouze pro vybrané osoby

4. Připomínky ke stávajícímu řešení (výstup Fáze I)

- 1) V seznamu požadavků i formuláři omezit pole popis na 70 znaků (např. čísel 0123456789)
- 2) Výšku řádku v gridu přizpůsobovat a zalamovat dle počtu zalomení ve vykreslení v editačním formuláři. Pole s dlouhým záznamem se nebude natahovat do délky, ale do výšky
- 3) Při tisku záznamu se požaduje, aby číslo požadavku bylo vpravo nahoře velikostí 32 a tučně.

- 4) V rámci tisku žádanky na jednotlivý požadavek, je nutno tisknout veškeré vygenerované údaje v čitelné podobě. V současné chvíli se špatně tiskne pravý okraj stránky, tak, že poslední písmena nejsou vidět.
- 5) Pravidlo pro odeslání požadavku dispečerovi: Pokud je žadatel dislokován do stejného objektu, na který je žádost cílená, pak se požadavek odešle na schválení schvalovateli, v opačném případě se požadavek pošle dispečerovi.
- 6) Tlačítka „Přidat komentář vložit mezi ikony formuláře v horní části (jak je tlačítko „Uložit“, „Tisk, apod. s tím, že pokud nebudou daná tlačítka aktivní, budou zašedlá.
- 7) Tlačítko „zobraz dokument“ bude vyvolatelné přímo z požadavku, pokud k danému požadavku bude dokument vložen.
- 8) Tlačítka operací pracovního postupu budou pod formulářem a v gridu nad formulářem.
- 9) Pravopisná chyba „Moje požadavky - realizované“ přepsat v seznamu „Moje požadavky – realizované“
- 10) Současný výběr řešitelů je příliš robustní, nutno zjednodušit a zpřehlednit ve formuláři.
- 11) Ve všech výběrech číselníků (služba, žadatel), vybírat danou položku pomocí dvojkliku nad danou vybranou položkou.
- 12) Nezobrazovat prázdný grid, ale do prvního řádku vložit text „Zde nejsou zobrazeny žádné požadavky“. Text bude vložen mezi hlavičku gridu a pager.
- 13) V rámci aplikace zvolit podporu tisku a to tak aby tisk seznamu požadavků, byl uživatelsky příjemný (v rozsahu nadhled tisku, možnost volby velikosti papíru, možnost přizpůsobení velikosti papíru)
- 14) Přidat tlačítko pro zavolání operace „Odeslat“. Požadavek se uloží a poté pošle dle vyplněných hodnot buď dispečerovi, nebo příslušné další roli. Vždy je možnost odeslat vpřed jen jedné roli. Všechny operace (Odeslat, Vrátit, Zamítnout, Přerušit realizaci) budou dostupné i na rozeditovaném záznamu. Při jejich provedení se uloží změny a spustí se samotná operace.
- 15) Při tisku z RTF editoru netisknout vlnovky značící pravopisné chyby.
- 16) Opravit zobrazení jména žadatele v e-mailových zprávách zasílaných aplikací HelpDesk takto: Příjmení, Jméno (osobní číslo)
- 17) DYNATECH zajistí opravu URL linku v e-mailových zprávách zasílaných aplikací HelpDesk. Dále bude místo URL odkazu na požadavek zobrazen text „Pro přechod na požadavek klikněte zde.“. Přičemž text „klikněte zde“ bude odkazem na daný požadavek v aplikaci HelpDesk

18) V mailu bude každý atribut na novém řádku, nyní se „Externí firma“ zobrazuje na řádku s „Požadovaným datem“ a „Areálem“.

5. Změnové požadavky

Jedná se o tyto požadavky:

- 1) Zastupitelnost v roli žadatele.
Možnost zadávání úkolů za někoho
- 2) Možnosti převzetí úkolů
schvalovatelů.
- 3) Schvalování požadavků pouze po
určitou úroveň organizační struktury
- 4) Možnost automatizovaného
dosazování osob a rolí k oprávnění
služeb
- 5) Zjednodušit práci s přílohami
- 6) Zamezit vícenásobnému schvalování
požadavku jednou osobou
- 7) Zobrazit u požadavku následujícího
účastníka procesu
- 8) Informovat mailem v průběhu
schvalování účastníka.
- 9) Automaticky odesílat email žadateli
při předání do realizace
- 10) Tlačítka formuláře

Podrobná specifikace změnových požadavků je popsána v kapitole "1.2 Podrobná specifikace změnových požadavků"

1.1.3 Předpoklady

Předpoklady pro zahájení realizace a následné nasazení řešení HelpDesk do provozního prostředí Zákazníka:

1. Nainstalovaný MS Silverlight verze 5 na klientských stanicích a serverech
2. Nainstalovaný .NET Framework 4.0 na klientských stanicích a serveru

1.1.4 Pracnost a termíny dokončení

id	Položka	Pracnost (v hodinách)	Termín dokončení *
1	Příprava Silverlight řešení HelpDesk – Fáze II	464	8
2	Technická implementace – Fáze II	326	12
3	Implementace do organizace	40	16
4	Připomínky ke stávajícímu řešení	0	5
5	Změnové požadavky	290	26
Celkem		1120	

* Termín dokončení v týdnech od podepsání smlouvy

1.2 Podrobná specifikace změnových požadavků

1.2.1 Zastupitelnost v roli žadatele. Možnost zadávání úkolů za někoho.

1.2.1.1 Motivace

V některých případech není možné nebo vhodné, aby požadavek do systému fyzicky zapisovala osoba, která o službu žádá. Požadavek za ní jménem žadatele zapíše pověřená osoba.

1.2.1.2 Řešení

Každá osoba, která je oprávněná zakládat požadavky, bude moci na formuláři požadavku v poli *Žadatel* zvolit jinou osobu, tu za kterou žádá. V poli *Vytvořil* bude ale vždy zapsána osoba, která zápis do systému fyzicky provedla. Bude přidán vypočítaný atribut *Žádáno v zastoupení*, který bude signalizovat, zda se *Žadatel* a *Vytvořil* liší.

Veškeré schvalování a nastavená logika jsou závislé na osobě zvolené v poli *Žadatel* (viditelnost služeb, volba přímého nadřízeného, zproštění povinnosti požadavek nechat schvalovat aj.).

Požadavek bude moci editovat osoba, která jej vytvořila a nebude jej moci editovat osoba, za kterou byl vytvořen někým jiným.

Emaily určené pro roli *Žadatel* budou vždy směřovány na osobu, která záznam pořídila (bez ohledu na to, zda žádá za sebe nebo za jinou osobu) a naopak osoba, za kterou žádá někdo jiný, emaily nedostane.

1.2.2 Možnosti převzetí úkolů schvalovatelů.

1.2.2.1 Motivace

Stává se, že některý schvalovatel není dostupný, a tak nelze schvalování požadavku dokončit. Musí být možné schvalovatele v takové situaci transparentním způsobem obejít.

1.2.2.2 Řešení

Řešení se týká rolí *Přímý nadřízený*, *Ředitelem odboru* a *Garant služby*. Všechny osoby v těchto rolích mohou mít v GIS Works definované zástupce: zástupci jak *Přímého nadřízeného*, tak i *Ředitel odboru* jsou osoby na pozicích *Zástupce ředitele odboru 1* a *Zástupce ředitele odboru 2* útvaru, do kterého spadá žadatel. Zástupcem *Garanta služby* jsou všichni *Správci* všech *Parametrů služby* dané *Služby*. Všichni zástupci uvidí požadavky, které mají schválit osoby, které zastupují. Nebudou ale moci s výjimkou atributu *Komentáře* požadavek editovat ani provést schválení.

Na formuláři požadavku dále nově uvidí operaci *Převzít schvalování*. Kliknou-li na něj, přejdou všechna oprávnění primárního schvalovatele na ně a naopak primární schvalovatel oprávnění ztratí. Takto mohou primárního schvalovatele zastoupit.

Primární schvalovatel bude moci oprávnění k požadavku opět pomocí operace *Převzít schvalování* vrátit na sebe.

Každý schvalovatel (primární nebo jeho zástupce) vystupuje při schvalování pod vlastní identitou, takže se vždy dá určit, kdo schválení provedl.

1.2.3 Schvalování požadavků pouze po určité úrovni organizační struktury.

1.2.3.1 Motivace

V organizační struktuře se jsou útvary, ze kterých osoby nemusejí o schválení požadavku žádat. Kdykoliv je žadatelem kdokoliv z takového útvaru, tak se přeskakuje schválení *Přímým nadřízeným*, *Ředitelem odboru* i *Garantem služby* a požadavek se automaticky považuje za schválený. Stejně tak není třeba schvalovat požadavky ředitele odboru s právem podpisu.

1.2.3.2 Řešení

Bude přidán příznak *Schvalovat požadavky*, který umožní označit takto privilegované útvary. Pracovní postup schvalování požadavku bude upraven tak, aby požadavky od žadatelů z privilegovaných útvarů nebyly schvalovány (tj. přešly od *Žadatele*, resp. *Dispečera* rovnou ke *Správci služby*). Toto pravidlo se uplatní pouze na vyjmenované útvary, na podřízené útvary těchto útvarů se nepřenáší.

Dále nebudou schvalovány požadavky žadatelů, kteří jsou ředitelem útvarů s právem podpisu.

1.2.4 Možnost automatizovaného dosazování osob a rolí k oprávnění služeb

1.2.4.1 Motivace

Přístupová oprávnění jednotlivých osob ke službám se řídí porovnáním stupně oprávnění dané osoby a dané služby. Má-li osoba pro žádost o službu dost vysoké oprávnění, je jí služba zpřístupněna. Při založení nové osoby je této osobě v současné době stupeň oprávnění automaticky žádný nenastavuje. Požaduje se následující:

- Zajistit, aby při personálních změnách na tabulkovém místě nebylo nutné znovu nastavovat stupeň oprávnění osoby
- Při zavedení nové osoby do systému jí bude nastaven **nejnižší** stupeň oprávnění
- Správce aplikace bude emailem upozorněn na zavedení nové osoby a na potřebu zkontrolovat její stupeň oprávnění

1.2.4.2 Řešení

Stupeň oprávnění bude nově moci být definován i pro tabulková místa. Původní nastavení stupně oprávnění pro osoby bude povoleno jen v případě *Osob* typů Externista, Dohodář a Ostatních. Pro interní osoby povoleno nebude.

Pokud interní osoba pracuje na více tabulkových místech, pak se uplatní ten nejvyšší stupeň oprávnění ze všech jeho tabulkových míst.

Při vzniku nového tabulkového místa nebo osoby bude automaticky nastaven nejnižší stupeň oprávnění. Dále bude odeslán email správci HelpDesku s žádostí o kontrolu nastavení stupně oprávnění.

1.2.5 Zjednodušit práci s přílohami

1.2.5.1 Motivace

Pokud si chce uživatel v současné verzi aplikace prohlédnout přílohu požadavku, musí ji nejdříve uložit na disk počítače a odtud pak otevřít. Dále uživatel nemůže před odesláním smazat omylem vloženou přílohu.

1.2.5.2 Řešení

Přílohy bude možné otvírat přímo z aplikace. Přílohy půjdou mazat ihned po jejich vložení.

1.2.6 Zamezit vícenásobnému schvalování požadavku jednou osobou

1.2.6.1 Motivace

Schvalovatelé jsou automaticky voleni podle nastavení organizační struktury a katalogu služeb. Může se stát, že jedna osoba má vykonat dvě nebo více schválení bezprostředně po sobě. V takovém případě stačí, když rozhodne jednou.

1.2.6.2 Řešení

Schvalovací postup bude upraven tak, aby v případě, že má požadavek schvalovat (v roli *Prímý nadřízený*, *Ředitel odboru* nebo *Garant služby*) osoba, která provedla bezprostředně předcházející schvalovací krok, byl tento krok přeskočen a do požadavku se o tomto automaticky provedl zápis do *Komentáře*.

1.2.7 Zobrazit u požadavku aktuálního účastníka procesu

1.2.7.1 Motivace

Pro urgování účastníků procesu je třeba vidět, u koho požadavek právě čeká na rozhodnutí.

1.2.7.2 Řešení

Aplikace bude rozšířena o zobrazení aktuálního účastníka. Aktuálním účastníkem je ten, kdo je v roli, která požadavek v daném stavu může řešit. Pokud schvalování převzal zástupce schvalovatele, pak je aktuálním účastníkem daný zástupce.

Aktuální účastník bude viditelný jen v detailu požadavku, v gridu viditelný nebude.



1.2.8 Informovat žadatele v průběhu řešení požadavku

1.2.8.1 Motivace

Pro informaci žadatele, když v průběhu schvalování dojde k problémům, o kterých je nutno (či žádoucí) informovat žadatele.

1.2.8.2 Řešení

Aplikace bude rozšířena o možnost odeslat informaci žadateli. Tato možnost vyvolá dialog (jako u komentáře) do kterého napíšu zprávu žadateli požadavku a tato zpráva se odešle žadateli na jeho email. Email bude konfigurovatelný jako ostatní maily v aplikaci. Zároveň se tato zpráva uloží do komentářů u požadavku v takovém formátu, jako se vkládá komentář a k tomu bude označeno, že se jedná o informaci, že informace byla odeslána žadateli (např. v závorce mail žadateli u hlavičky konkrétního komentáře).



1.2.9 Automaticky odesílat email žadateli při předání do realizace

1.2.9.1 Motivace

Žadatele je třeba automatizovaně informovat o tom, že požadavek se dostal do realizace a odeslat mu email s informací, o požadavku a doplněné poznámce od správce služby k dané realizaci.

1.2.9.2 Řešení

V aplikaci, při předání požadavku mezi správcem a řešitelem dojde k tomu, že se automaticky odešle žadateli email (stejně jako při vyřešení či zaevidování požadavku), který obsahuje informace o daném požadavku. Email bude konfigurovatelný jako ostatní emaily v aplikaci a bude do něj vložen komentář od správce služby, komentář může být i prázdný. Do emailu se vloží jen poslední komentář od správce služby. Tento komentář se také objeví v soupisu komentářů v aplikaci.

1.2.10 Tlačítka formuláře

1.2.10.1 Motivace

Ve formuláři požadavku se pletou v současné době používaná tlačítka OK, Storno a tlačítka spojená s operacemi pro předání/vrácení/zamítnutí/ požadavku.

1.2.10.2 Řešení

Ve formuláři pro editaci požadavku bude tlačítko OK odstraněno, neboť není potřebné a veškeré operace lze provádět pomocí tlačítka uložit a storno.

SPECIFIKACE POŽADAVKŮ HELPDESK PRO MF

Obsah	
Účel aplikace:	4
Uživatelé	4
Uživatelské role	4
Zobrazení pro jednotlivé role	6
Diagram pracovního postupu	8
Popis procesu	8
Aktivita 1 – Vyplnit formulář požadavku	8
Rozhodnutí 2:	8
Rozhodnutí 3 – Volba podle nastavení pracovního postupu	8
Aktivity 4, 7, 9, Rozhodnutí 6, 8, 10 – Schvalovatelé	9
Aktivita 4 - dispečer	9
Aktivita 11, 12 - správce služby	9
Položky na formuláři požadavku	10
Grafická podoba formulářů	11
Doménový model	11
Stavy požadavku	11
Emaily	12
Požadavky na emailovou komunikaci	12
Konfigurace emailů	12
Konfigurace HelpDesku	13
Další požadavky	13
Pole s poznámkou	13
Adresovatelnost pomocí URL	14
Detail žadatele	14
Nabídka řešitelů	14
Filtrování záznamů	14
Řazení záznamů	14
Skrývání a pořadí sloupců	14
Zobrazení detailu služby	14
Odebrání úkolů řešitelům	15
Vyřešení požadavku správcem služby	15
Systémem doplňované údaje	15
Editace požadavku po částech	15

Tisk seznamu požadavků	15
Spolupráce s aplikací Stěhování.....	15
Řízení přístupu žadatelů ke službám	16
Vyplnění a přiložení dokumentu.....	17
Předpoklady fungování aplikace	18
Vazby HelpDesku na aplikaci GIS Works	18
Přílohy	20
Příloha 1 - Stavové diagramy	20
Příloha 2 - Model procesu	23

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Podoba žádanky pro řešitele	10
Obrázek 2 - Doménový model	11
Obrázek 3 - Příklad detailu uživatele	14
Obrázek 4 – Ukázka způsobu tisku	15
Obrázek 5 - Okno pro založení dokumentu ze šablony.....	18
Obrázek 6 - Stavové diagramy - 1. část	20
Obrázek 7 - Stavové diagramy - 2. část	21
Obrázek 8 - Stavové diagramy - 3. část	22
Obrázek 9 - Model procesu	23

Účel aplikace:

HelpDesk slouží pro vytvoření jednotné „vstupní brány“ pro sběr, evidenci a realizaci požadavků na provozní služby všech koncových uživatelů v organizaci.

Název HelpDesk byl zvolen s ohledem k tomu, že název Servicedesk je již v prostředí MF použit pro IT.

Uživatelé

Uživatelem aplikace může být každý uživatel, který má účet v Active Directory MF a je zaveden včetně loginu v GIS Works modulu Organizace.

Uživatelské role

Role	Osoby, které mohou v této roli vystupovat	Osoby v této roli pro daný požadavek	Co role dělá	Poznámka
Žadatel	Kterýkoliv uživatel	Je u požadavku vedena v poli <i>Zapsal</i> .	Zakládá požadavky.	
Dispečer	Dispečer je libovolný uživatel, který je výkonem této role pověřen. Přiřazení osoby do této role se provede v GIS Works, v evidenci <i>Uživatelé</i> .	Stejně jako možné osoby (vlevo).	Doplňuje nebo opravuje, jakého stavebního prvku a jaké služby se požadavek týká.	Účastní se jen vybraných schvalování.
Přímý nadřízený (schvalovatel)	Vedoucí útvaru žadatele. Není-li vedoucí definován, pak je to vedoucí nejbližšího nadřízeného útvaru, který má vedoucího	Stejně jako možné osoby (vlevo).	Schvaluje požadavek (pokud je to v systému vyžadováno)	Účastní se jen vybraných schvalování.

	definovaného.			
Vedoucí odboru (schvalovatel)	Vedoucí útvaru žadatele, má-li tento útvar právo podpisu. Nemá-li právo podpisu, pak je to vedoucí nejbližšího nadřízeného útvaru, který vedoucího definovaného má a má právo podpisu.	Stejně jako možné osoby (vlevo).	Schvaluje požadavek (pokud je to v systému vyžadováno)	Účastní se jen vybraných schvalování.
Garant služby (schvalovatel)	Garant služby, které se daný požadavek týká	Stejně jako možné osoby (vlevo).	Schvaluje požadavek (pokud je to v systému vyžadováno)	Účastní se jen vybraných schvalování.
Správce služby	Správce uvedený u parametru služby pro příslušný objekt vybrané služby	Stejně jako možné osoby (vlevo).	Schvaluje požadavek, (pokud je to v systému vyžadováno) volí realizátory.	Účastní se všech schvalování.
Řešitel služby	Řešitel nebo správce uvedený u parametru služby pro příslušný objekt vybrané služby	Stejně jako možné osoby (vlevo).	Řeší požadavek.	
Správce aplikace	Správce aplikace je libovolný uživatel, který je výkonem této role pověřen. Přiřazení osoby do této role se provede v GIS	Stejně jako možné osoby (vlevo).	Edituje požadavek a může provést libovolný v daném stavu požadavku povolený krok	

	Works, v evidenci <i>Uživatelé.</i>		pracovního postupu	
--	--	--	-----------------------	--

Zobrazení pro jednotlivé role

Role	Zobrazení	Popis
Žadatel		
	Moje požadavky - vše	Požadavky, kde jsem uveden jako <i>Žadatel</i> nebo <i>Zapsal</i> bez ohledu na stav
	Moje požadavky – v realizaci	Požadavky, kde jsem uveden jako <i>Žadatel</i> nebo <i>Zapsal</i> , které jsou u řešitele, tzn., že jsou ve stavu <i>V realizaci</i> .
	Moje požadavky – realizované	Požadavky, kde jsem uveden jako <i>Žadatel</i> nebo <i>Zapsal</i> , které jsou ve stavu <i>Realizován</i> .
	Moje požadavky – zamítnuté	Požadavky, kde jsem uveden jako <i>Žadatel</i> nebo <i>Zapsal</i> , které jsou ve stavu <i>Zamítnut</i>
	Moje požadavky – ke schválení	Požadavky, kde jsem uveden jako <i>Žadatel</i> nebo <i>Zapsal</i> , které jsou ve stavu <i>K rozhodnutí dispečerem</i> , <i>K rozhodnutím přímým nadřízeným</i> , <i>K rozhodnutí vedoucím odboru</i> , <i>K rozhodnutí garantem služby</i> nebo <i>K rozhodnutí správcem služby</i> .
Dispečer		
	Požadavky ke zpracování dispečerem	Požadavky, které jsou ve stavu <i>K rozhodnutí dispečerem</i>
	Požadavky zpracované dispečerem	Požadavky, které byly rozhodnuté dispečerem.
Přímý nadřízený Vedoucí odboru Garant služby Správce služby		

Řešitel služby		
	Mám schválit	Požadavky, které jsou ve stavu <i>Ke schválení přímým nadřízeným, Ke schválení vedoucím odboru, Ke schválení garantem služby nebo Ke schválení Správcem služby</i> a přihlášená osoba je v odpovídajících rolích.
	Schválil jsem	Požadavky, kde jsem uveden jako schvalovatel v některé ze 4 schvalujících rolí.
	Zamítl jsem	Požadavky, které jsem zamítl
Správce služby		
	Požadavky na moje služby – v realizaci	Požadavky na služby, u nichž jsem správcem služby, a které jsou ve stavu <i>V realizaci</i>
	Požadavky na moje služby - vrácené	Požadavky na služby, u nichž jsem správcem služby, a které jsou ve stavech <i>Nový, K rozhodnutí dispečerem, K rozhodnutí přímým nadřízeným</i> nebo <i>K rozhodnutí vedoucím odboru</i> a již mají zápis od Správce služby
	Požadavky na moje služby – Správce služby - vše	Všechny požadavky na služby, u kterých jsem správcem služby.
Garant služby		
	Požadavky na moje služby – Garant - vše	Všechny požadavky na služby, u kterých jsem garantem služby.
Řešitel		
	Mám realizovat	Požadavky, kde jsem uveden jako Vybraný řešitel a jsou ve stavu <i>K realizaci</i> .
	Realizoval jsem	Požadavky, kde jsem uveden jako Vybraný řešitel a jsou ve stavu <i>Realizováno</i> .
Správce aplikace		
	Požadavky - vše	Všechny požadavky

Diagram pracovního postupu

Pracovní postup ilustruje sada přiložených diagramů stavů požadavku (viz kapitola Příloha 1 - Stavové diagramy), která zachycuje 16 možných průchodů pracovním postupem. Dále přiládáme diagram procesu v notaci BPMN (business process model notification) (viz kapitola Příloha 2 - Model procesu), který odpovídá jednomu vybranému stavovému diagramu, konkrétně 11 (1, 2, 3).

Popis procesu

Aktivita 1 – Vyplnit formulář požadavku

Při vyplňování formuláře požadavku aplikace automaticky předvyplní podle vybraného žadatele do pole *Stavebního prvku* dislokaci žadatele. Není-li žadatel dislokován, nevyplní nic, má-li více dislokací, také se nevyplní nic. Předvyplněný stavební prvek, který určuje dislokaci žadatele může být změněn.

Uživatel může vybrat i jiné stavební prvky, než do kterých je dislokován.

Formulář požadavku bude obsahovat vypočítaný příznak rozlišující zda:

- je vybrán prostor a ten je v souladu s některou dislokací žadatele
- prostor není vybrán nebo není v souladu s žádnou dislokací žadatele

Jednotlivé osoby mohou žádat jen o vybrané služby. Více viz požadavek *Řízení přístupu žadatelů ke službám*.

Požadované datum – u služeb bude v jejich nastavení definován přiměřený počet pracovních dnů (vzhledem k harmonogramu služeb) po jejichž uplynutí bude možné službu realizovat.

Před odesláním požadavku ke schválení se zkontroluje, že je vybrané vhodné *Požadované datum*.

Některé služby vyžadují vyplnění speciální šablony dokumentu. U žádosti o takové služby bude šablona nabídnuta k vyplnění. Více viz požadavek *Vyplnění a přiložení dokumentu*.

Jako zapisovatel bude systémem při uložení požadavku vyplněna aktuálně přihlášená osoba. Tento údaj již nebude později měněn.

Rozhodnutí 2:

Pokud je známa dislokace žadatele a žadatel je dislokován do stejného objektu, pro který je žádost cílena, pak se požadavek odešle schvalovateli.

V opačném případě se požadavek pošle dispečerovi.

Rozhodnutí 3 – Volba podle nastavení pracovního postupu.

Aplikace bude umožňovat definovat schvalovatele a nastavit jejich pořadí, a to pro každou službu zvlášť. Algoritmus z nastavení schvalovatelů zjistí, kteří schvalovatelé se schvalování konkrétního požadavku mají účastni a v jakém pořadí. Po těchto nakonfigurovaných schvalovatelích vždy následuje Správce služby.

Příklady možného nastavení jsou schematicky zachyceny v následující tabulce:

Služba	Přímý nadřízený	Vedoucí odboru	Garant služby	Správce služby
--------	-----------------	----------------	---------------	----------------

Topení	1	-	-	Vždy poslední
Plyn	-	-	-	Vždy poslední
Kancelářské potřeby	2	-	1	Vždy poslední

Požadavky na službu *Topení* schvaluje *Přímý nadřízený žadatele a Správce služby*

Požadavky na službu *Plyn* schvaluje pouze *Správce služby*

Požadavky na službu *Kancelářské potřeby* schvaluje nejprve garant služby a poté přímý nadřízený žadatele a nakonec *Správce služby*

Aktivity 4, 7, 9, Rozhodnutí 6, 8, 10 – Schvalovatelé

Schvalovatel (viz uživatelské role) vidí formulář a vybírá, jestli vrátit, zamítnout nebo schválit požadavek.

Aktivita 4 - dispečer

Dispečer u žádosti může změnit výběr souvisejícího stavebního prvku a služby.

Aktivita 11, 12 - správce služby

Správce řeší požadavky nebo může vybrat k řešení řešitele. Je třeba zachovat systém tisku *Žádanek pro řešitele*. Osoby se nově budou načítat z role řešitel v katalogu služeb GW a to na základě parametru pro každý jednotlivý objekt na základě informace z požadavku (v současné verzi HelpDesku tomu tak není, vybraní řešitelé sem byli ručně vypsáni). Požaduje se, aby úkol mohl být přiřazen i několika řešitelům současně, ale vždy z jednoho parametru služby. Pokud se *Žádanka pro řešitele* tiskne pro více řešitelů, tak je pro všechny řešitele identická.

Žádanku pro řešitele bude možno generovat (podoba žádanky je na následujícím obrázku) jak na formuláři pro zobrazení jednoho požadavku, tak ze seznamu požadavků. Na rozdíl od stávající aplikace bude formulář obsahovat jediné tlačítko pro tisk a tisknout se vždy bude jeden vybraný záznam.

MINISTERSTVO FINANCÍ ČR

Požadavek číslo: 12

datum tisku: 7.6.2011 14:24:47

datum vytvoření žádanky: 14.4.2010 11:29:59

Žadatel: Miroslava Beránková
úřad: 13. odbor Hospodářská správa
místnost: 352. 4. Nadzemní podlaží, Letenská
blok: 3655
e-mail: Miroslava.Berankova@mfr.cz

Služba:
Popis:
Řetění:
Priorita: nízká
Řešící osoba:
Externí firma: Ne

Spotřební materiál:

Datum a podpis zhotovitele:

Datum a podpis převzeti:

Obrázek 1 - Podoba žádanky pro řešitele

Položky na formuláři požadavku

- Nadpis
- Popis
- Žadatel
- Služba
- Priorita
- Areál
- Objekt
- Podlaží
- Prostor
- Externí firma (typ ano/ne)
- Stav
- Požadované datum
- Vytvořeno
- Dokument
- Vytvořil
- Změněno
- Změnil
- Řešitelé

Pro každou roli účastníci se procesu se navíc budou evidovat tyto údaje:

- Změněno (datum a čas)
- kdo změnu v dané roli provedl (pole pojmenována Vedoucí odboru, Garant služby atp.)

Pro každou z rolí Přímý nadřízený, Vedoucí odboru, Garant služby a Správce služby bude přidáno pole:

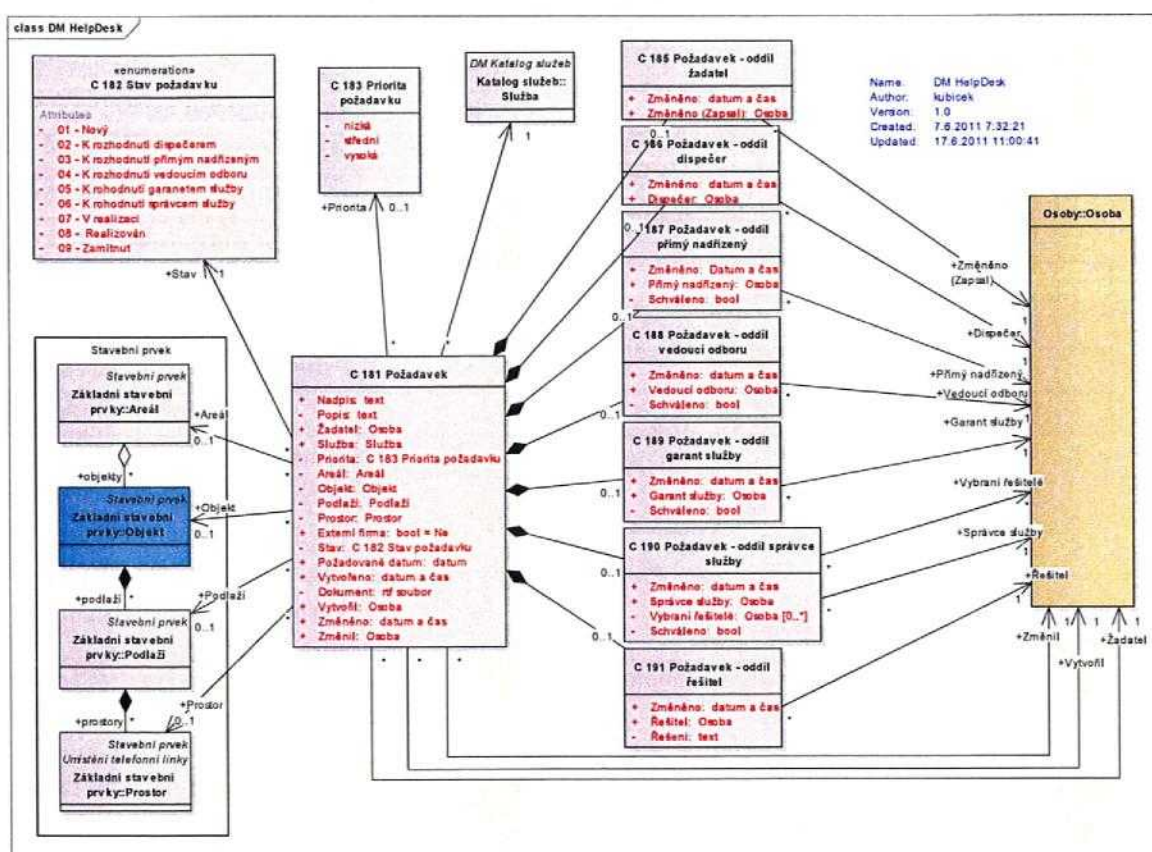
- Schváleno (Ano/Ne/neurčeno)

Grafická podoba formulářů

Pro zobrazení dat bude použit ovládací prvek *RadGridView for Silverlight* od společnosti *Telerik*.

Doménový model

Doménový model zachycuje souvislosti mezi pojmy problémové domény. Zároveň schematicky zachycuje strukturu evidovaných dat.



Obrázek 2 - Doménový model

Stavy požadavku

Stavový diagram je umístěn v samostatném dokumentu.

Emaily

Požadavky na emailovou komunikaci

	Žadatel	Přímý nadřízený	Vedoucí odboru	Garant služby	Správce	Řešitel	Dispečer
Emaily posílané aplikací HelpDesk MF							
Žadatel - odeslání požadavku (i po vrácení)	E	S	S	S	S		S
Schvalovatel (přímý nadřízený) - vrácení	V						
Schvalovatel (přímý nadřízený) - schválení			S	S	S		
Schvalovatel (přímý nadřízený) - zamítnutí	Z						
Schvalovatel (vedoucí odboru) - vrácení	V						
Schvalovatel (vedoucí odboru) - schválení				S	S		
Schvalovatel (vedoucí odboru) - zamítnutí	Z						
Schvalovatel (garant služby) - vrácení	V						
Schvalovatel (garant služby) - schválení					S		
Schvalovatel (garant služby) - zamítnutí	Z						
Správce služby - zamítnutí	Z			Z			
Správce služby - schválení						S	
Správce služby - vrácení	V						
Řešitel - vyřešení	R						

Z - email o zamítnutí požadavku

E - email o evidenci požadavku

V - email o vrácení požadavku

S - email o předání požadavku další roli - dostal jsem úkol

R - email o vyřešení požadavku

V emailch při vrácení a zamítnutí musí být uvedeno jméno a příjmení osoby, která požadavek zamítla.

Konfigurace emailů

Požaduje se, aby bylo uživatelům v roli *Správce aplikace* umožněno obsah výše vyjmenovaných emailů měnit. Bude možné změnit předvyplněné texty (např. oslovení) a také umístění a počet výskytů hodnot vkládaných z databáze (např. jméno žadatele nebo priorita požadavku). Půjde pracovat jen s těmi údaji z databáze, které již byly v daném emailu použity. Dále půjde vložit URL adresa požadavku. K formátování emailu mohou být použity HTML značky. Příklad definice emailu z řešení stěhování:

Předmět emailu:

ŘO13 schválil žádost o přesun a předal správci objektu

Tělo emailu:

Žádost o přesun:

zaměstnanec {_zadost.Zadatel}

z místnosti {_zadost.ZMistnosti}, místnost patří odboru:
{_zadost.ZMistnostiUtvarCislo}

do místnosti {_zadost.DoMistnosti}, místnost patří odboru: {_zadost.DoMistnostiUtvarCislo}

datum: {_zadost.PredpokladaneDatumRealizace} (bude
upřesněno)

čas: {_zadost.PredpokladaneCasRealizace} (bude
upřesněno)

<u>Poznámka od ŘO13 správci objektu:</u>

{_zadost.Ukol.Poznamka}

Pro dokončení úkolu klikněte na

ÚKOL

Html značky jsou ohraničeny špičatými závorkami, hodnoty vkládané z databáze jsou ve složených
závorkách a předvyplněné texty jsou bez závorek.

Konfigurace HelpDesku

HelpDesk poskytne rozhraní pouze pro pořizování a schvalování požadavků. Konfigurace aplikace se
bude provádět v systému GIS Works.

Další požadavky

Pole s poznámkou

Pole poznámka bude při založení požadavku prázdné a postupně se sem budou přepisovat informace
o průběhu pracovního postupu. Pokud uživatel nechce nic dodat, zapíše se při předání požadavku
dalšímu účastníkovi na začátek poznámky zpráva v tomto tvaru:

10:21 5.6.2011 Jan Novák

Pokud se rozhodně přidat vlastní text:

10:21 5.6.2011 Jan Novák

Žádost zamítám. V dohledné době se počítá s výměnou svítidel na celém podlaží.

Při zamítnutí nebo vrácení požadavku některému z předchozích účastníků pracovního postupu bude vložení vlastního textu vyžadováno. Zamítnutí i vrácení mohou provést všichni tři Schvalovatelé a Správce služby.

Adresovatelnost pomocí URL

Funkce *Založit nový požadavek*, všechny obrazovky (viz Zobrazení pro jednotlivé role) a každý jednotlivý požadavek budou mít vlastní pevně dané URL a uživatel tak bude moci mj. k aplikaci přistupovat pomocí zástupců, které si na svém počítači pořídí.

Detail žadatele

Na formuláři pro prohlížení a editaci požadavku bude u pole Žadatel zobrazeno tlačítko zobrazující detail osoby žadatele. Po kliknutí na tlačítko se na formuláři objeví podrobnější informace o žadateli. Tyto podrobnosti lze následně opět skrýt.

The screenshot shows a web interface for viewing user details. At the top, there is a label 'Informace o žadateli:' followed by a dropdown menu showing 'Adamec Pavel (12052)' and a button labeled 'Skrýt detail'. Below this, the details are listed in a structured format:

- Jméno a příjmení:** Pavel Adamec
- Útvar:** 143 - odd. Financování dalších oblastí neziskové sféry
- Místnost:** 747, 4. Nadzemní podlaží, Letenská
- E-mail:** Pavel.Adamec@mfcz.cz
- Telefon (klapka):** 3060

Obrázek 3 - Příklad detailu uživatele

Nabídka řešitelů

Při výběru řešitelů se nabízí všechny osoby, které mohou být řešitelem pro daný požadavek. Existuje-li pouze jeden vhodný řešitel, pak jej aplikace předvyplní. Existuje-li jich víc, pak musí správce služby vždy provést volbu.

Filtrování záznamů

Seznam požadavků bude obsahovat možnost filtrování podle libovolného číselného, textového, nebo datumového sloupce. Způsob nastavení filtru bude přizpůsoben typu daného sloupce (text, číslo, výběr ze stavů, výběr z priorit atp.)

Řazení záznamů

Seznam požadavků bude obsahovat možnost řazení záznamů podle číselného, textového, nebo datumového sloupce.

Skrývání a pořadí sloupců

Uživatel si bude moci nastavit, že některé sloupce nechce na některé obrazovce vidět. Také si může navolit jiné pořadí sloupců, než které je to výchozí.

Toto nastavení zůstane zachováno i po novém spuštění otevření obrazovky nebo spuštění aplikace.

Zobrazení detailu služby

Služba je položka získávaná ze seznamu služeb z katalogu služeb. Požaduje se kromě zobrazení názvu služby umožnit i zobrazení popisu služby obdobně jako zobrazení detailů o žadateli.

Odebrání úkolů řešitelům

Správce služby bude požadavek ve stavu *V realizaci* moci vrátit do předchozího stavu *K rozhodnutí správcem služby* a požadavek dále upravovat.

Vyřešení požadavku správcem služby

Někteří řešitelé nemají možnost zanést do HelpDesku řešení požadavku. Proveďte to za ně Správce služby. Správce služby bude mít v systému stejné pravomoci jako řešitelé, ale jen u těch požadavků, které se týkají služby, u nichž jsou vedeni jako správci.

Systémem doplňované údaje

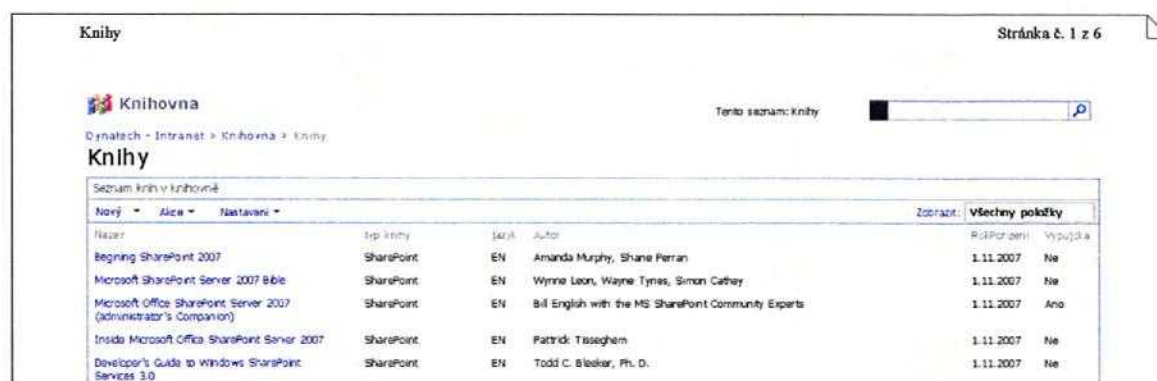
- Při založení požadavku se zaznamená, kdo a kdy operaci provedl (údaje *Vytvořil* a *Vytvořeno*).
- Při změně požadavku se zaznamená, kdo a kdy změnu provedl
- Informace kdo a kdy změnu provedl, se bude evidovat jak pro celý požadavek (tj. poslední změna požadavku), tak po jednotlivých rolích (tj. kdy požadavek naposledy editoval správce služby, kdy žadatel atd.)
- Při přechodu mezi rolemi bude systém sám měnit stav požadavku
- Žádný z těchto údajů nebude moci uživatel změnit

Editace požadavku po částech

Uživatel nebude moci editovat požadavek jako celek, ale vždy jen vybraná pole, jejichž editace přísluší jeho roli.

Tisk seznamu požadavků

Požaduje se možnost tisku seznamu požadavků. Tisknout se budou všechny zobrazené sloupce včetně jejich názvů a všechny zobrazené řádky. Na vytištěné stránce bude zachyceno, z jakého zobrazení tisk proběhl. Seznam bude možné orientovat jak na šířku, tak na výšku.



Knihy					
Stránka č. 1 z 6					
Knihovna					
Dnatech - Intranet > Knihovna > Knihy					
Knihy					
Seznam knih v knihovně					
Nový - Akce - Nastavení					
Zobrazit: Všechny položky					
Název	Typ knihy	Jazyk	Autor	Různé	
Beginning SharePoint 2007	SharePoint	EN	Amanda Murphy, Shane Perran	1.11.2007	Ne
Microsoft SharePoint Server 2007 Bible	SharePoint	EN	Wynne Leon, Wayne Tynes, Simon Cathey	1.11.2007	Ne
Microsoft Office SharePoint Server 2007 (Administrator's Companion)	SharePoint	EN	Bill English with the MS SharePoint Community Experts	1.11.2007	Ano
Inside Microsoft Office SharePoint Server 2007	SharePoint	EN	Patrick Taseghem	1.11.2007	Ne
Developer's Guide to Windows SharePoint Services 3.0	SharePoint	EN	Todd C. Bleeker, Ph. D.	1.11.2007	Ne

Obrázek 4 – Ukázka způsobu tisku

Spolupráce s aplikací Stěhování

Požaduje se, aby bylo umožněno aplikaci Stěhování zakládat požadavky na HelpDesku takto: po schválení stěhování dojde k automatickému přenosu vybraných údajů a požadavek bude v HelpDesku považován za schválený.

Požadavek se založí ve stavu *K rozhodnutí správcem služby*, a tak se na HelpDesku nebude schvalovat. Pole zachycující průběh schvalování požadavku na HelpDesku zůstanou prázdná.

Atributy formuláře požadavku, které budou v HelpDesku vyplněny:

HelpDesk	Stěhování	Poznámka
Nadpis	---	Text: „Žádanka o stěhování“
Popis	---	Text "Z aplikace stěhování byla vygenerovaná žádanka s těmito informacemi Poznámka: {poznámky chronologicky ze všech úkolů} Termín stěhování: {termín stěhování od správce objektu} Objekt (Část objektu), podlaží, prostor: {objekt} {{část objektu}}, {podlaží}, {prostor}"
Žadatel	Zaměstnanec	Hodnota se přenese
Služba	Související služby	Pro každou vybranou související službu ve Stěhování se vygeneruje jeden požadavek a u něj se tato služba uvede v poli Služba
Priorita	---	Nic se nevyplní
Stavební prvek	Kam	Hodnota se přenese
Externí firma	---	Nic se nevyplní
Stav	---	Vždy stav <i>K rozhodnutí správcem služby</i>
Požadované datum	Předpokládané uskutečnění (správce objektu)	Hodnota se přenese
Dokument	---	Nic se nevyplní
Vytvořeno	---	Čas předání do HelpDesku
Vytvořil	Zaměstnanec	Hodnota se přenese
Změněno	---	Čas předání do HelpDesku
Změnil	Zaměstnanec	Hodnota se přenese

Řízení přístupu žadatelů ke službám

Ne všichni žadatele mají vidět všechny služby. Je třeba vyčlenit určité skupiny osob (vedoucí org. celků) specialisté z některých odborů apod.) že uvidí více služeb, než běžný referent. Tato funkce je zajištěna pomocí porovnání stupně oprávnění u osob a jednotlivých služeb. Způsob realizace je navrhnout takto

- 
1. Evidence Osob v GIS Works bude rozšířena o pole *Stupeň oprávnění*, což bude celé kladné číslo
 2. Evidence Služeb v GIS Works bude rozšířena pole *Stupeň oprávnění*, což bude celé kladné číslo
 3. V evidenci Procesů v GIS Works bude založen záznam HelpDesk a k němu budou připojeny všechny služby, které mohou být na HelpDesku nabízeny
 4. Žadatel uvidí pouze ty služby, které mají *Stupeň oprávnění* roven nebo menší než je *Stupeň oprávnění* dané osoby a zároveň daná služba je určena pro HelpDesk (viz předchozí bod).

Každé nově přidané osobě bude třeba nastavit *Stupeň oprávnění*, který odpovídá jejímu zařazení do organizační struktury a jejím pravomocem.



Vyplnění a přiložení dokumentu

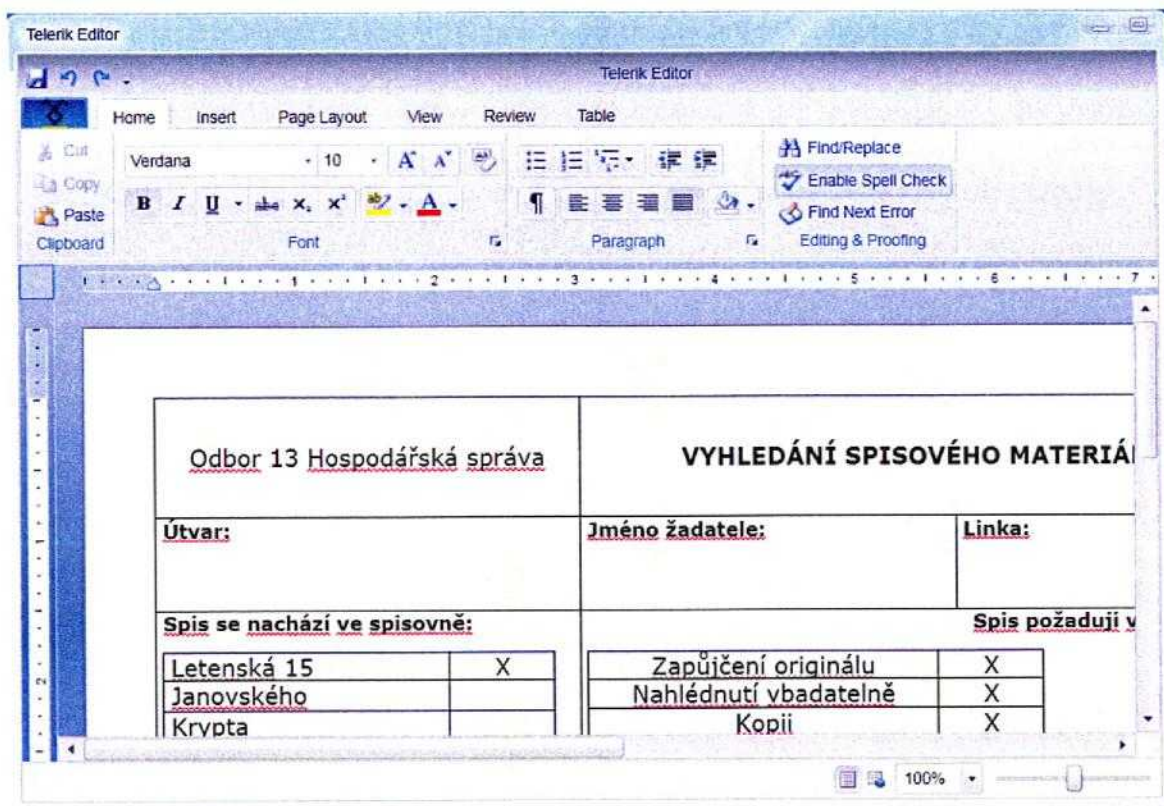
V souladu se zaběhnutou praxí na MF musí žadatel při podávání žádosti o vybrané služby připojit vyplněný a pro danou službu určený dokument. Realizováno to bude tak, že v *Katalogu služeb v GIS Works* přibude pro roli *Evident služeb* možnost přiložit ke službě šablonu dokumentu. Všechny požadavky na *HelpDesku* o služby s přiřazenou šablonou budou vyplnění této šablony nabízet.

Šablona se k požadavku automaticky nakopíruje na základě volby služby ve chvíli výběru služby. Když je požadavek odeslán ke schválení, systém otevře editor, ve kterém lze šablonu vyplnit a vytvořit tak požadovaný dokument.

Aplikace nemůže a nebude kontrolovat, zda bylo provedeno korektní vyplnění dokumentu. Odpovědnost za správné vyplnění zůstane na žadateli.

Pokud se do pracovního postupu požadavku zapojí i Dispečer, tak bude moci dokument také upravovat.

Všichni další účastníci pracovního postupu budou moci tento dokument prohlížet, ale změny v něm provádět nebudou.



Obrázek 5 - Okno pro založení dokumentu ze šablony

Předpoklady fungování aplikace

Tyto předpoklady musí být splněny, aby aplikace správně fungovala a mohli ji použít všichni účastníci pracovního postupu.

- Všichni uživatelé systému jsou zavedeni v Active Directory a mají v GIS Works (GW) uvedený správný *login*
- V aplikaci GW platí:
 - Pokud má být možné v daném objektu žádat o konkrétní službu, pak tato služba musí mít tento objekt uvedený alespoň u jednoho parametru této služby
 - Všechny osoby musí být zařazeny do útvaru
 - Všechny útvary mají definované vedoucího pracovníka
 - Všechny osoby musí mít nastavený *Stupeň oprávnění* pro přístup ke službám
 - Odborem, pod který daný pracovník spadá, je nejbližší nadřízený útvar, který má právo podpisu (tato informace je přebírána ze systému Vema)

Vazby HelpDesku na aplikaci GIS Works

Aplikace HelpDesk využívá následujících datových vazeb na aplikaci GIS Works (GW):

- Přihlašovací údaje uživatelů aplikace HelpDesk jsou shodná jako přihlašovací údaje do aplikace GW (bude využíváno struktur databáze GW)
- Roli „Dispečer“ je nutné nakonfigurovat v aplikaci GW v modulu „Organizační struktura“

- Konfigurace pořadí schvalovatelů (workflow schvalování) se konfiguruje v GW v modulu „Katalog služeb“ vždy u konkrétní služby
- Konfigurace data, kdy je nejdříve možné žádat o danou službu, se konfiguruje v GW v modulu „Katalog služeb“
- Konfigurace stupně oprávnění služeb a osob se provádí v aplikaci GW v modulu „Katalog služeb“ a modulu „Organizační struktura“

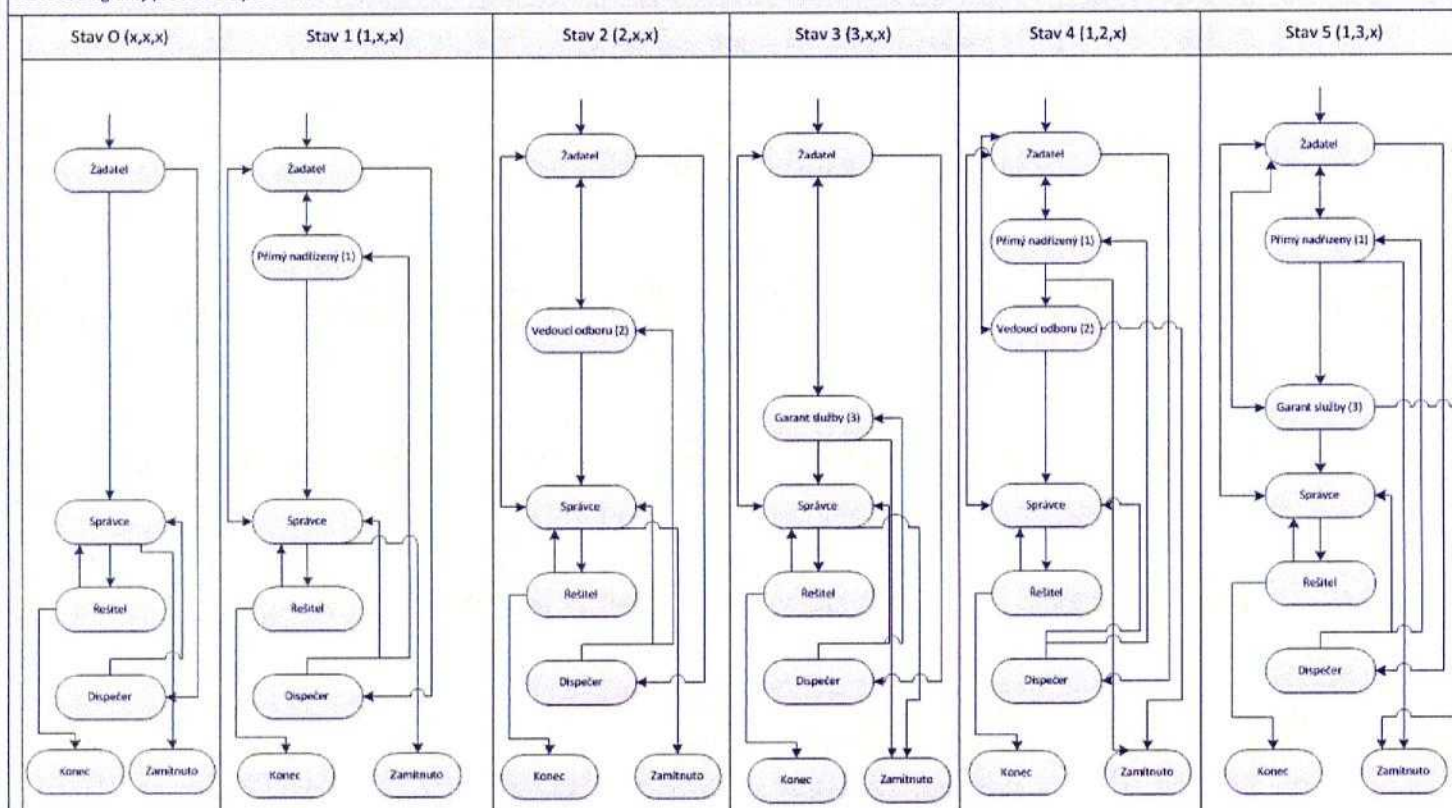
Aplikace HelpDesk nabízí následující číselníky z aplikace GW:

- Seznam služeb (s vazbou na správce a garanta služby)
- Řešitelé služeb
- Stavební prvky

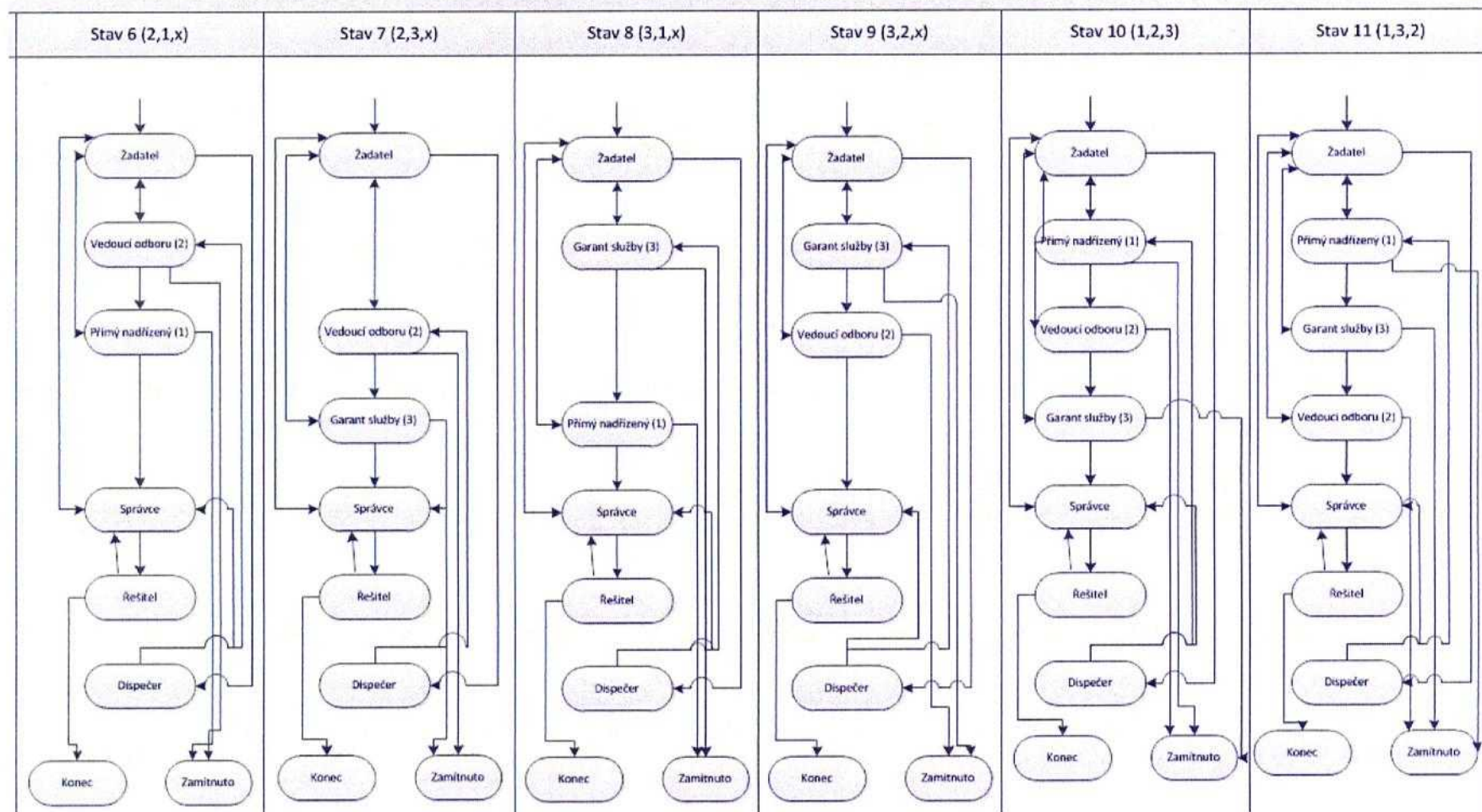
Přílohy

Příloha 1 - Stavové diagramy

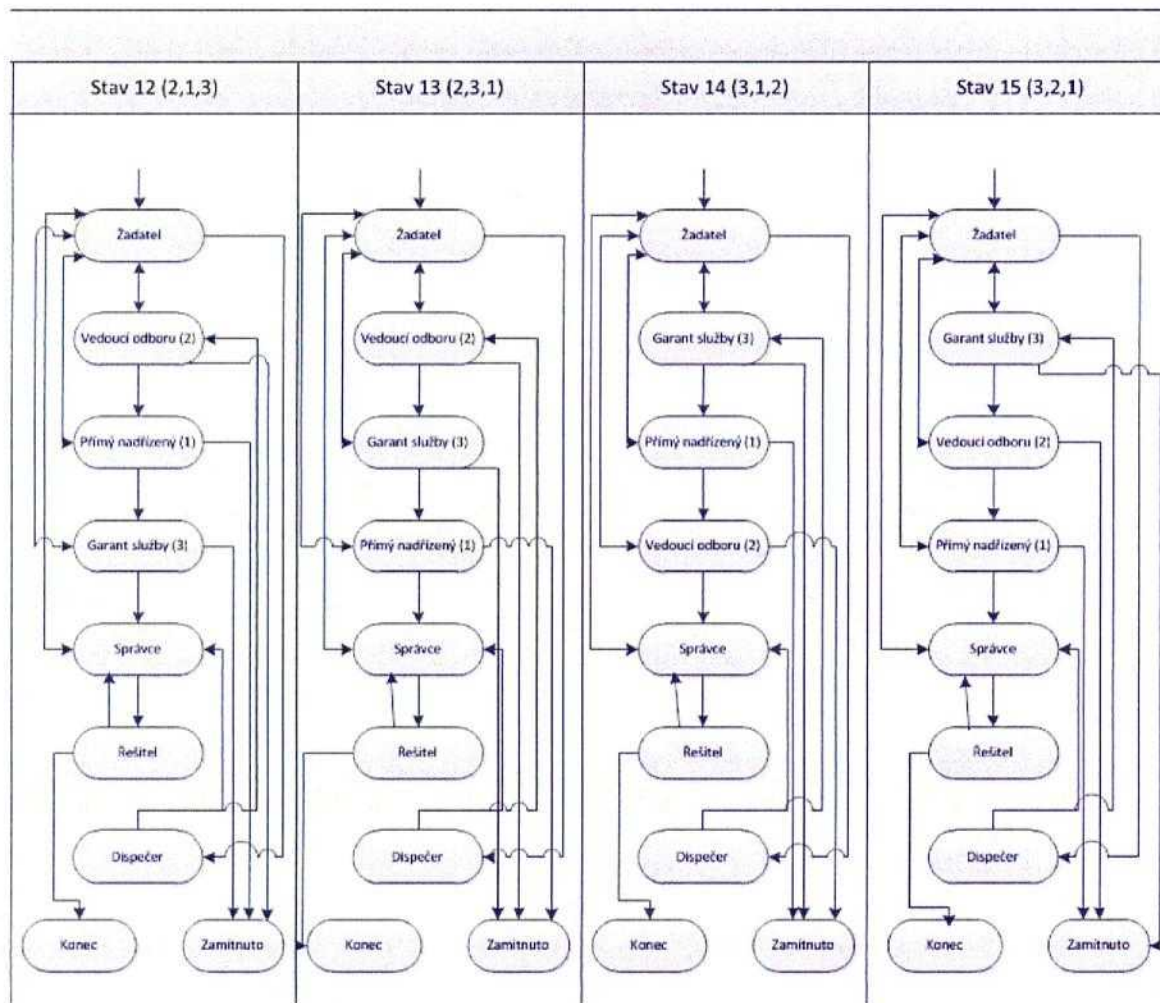
Stavové diagramy procesů Helpdesk MF



Obrázek 6 - Stavové diagramy - 1. část



Obrázek 7 - Stavové diagramy - 2. část



Obrázek 8 - Stavové diagramy - 3. část



Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 11
-29-

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 11
29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 11
29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 11
29