

SMLOUVA O DÍLO

č.2011015

HelpDesk pro hospodářskou správu MF

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 č.j. 232/91394/2011/T 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:

Jejmž 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. Rozšíření funkcionalit lze popsat jako zásadní upgrade, technické zhodnocení (nehmotného majetku) stávající aplikace na jiné SW platformě a to Microsoft Silverlight ver. 4. Aplikace HelpDesk přenáší data do IS GIS Works, kde jsou dále zpracovávána podle zadaných požadavků.
- 2 Detailní popis předmětu plnění je obsahem přílohy č.1, která tvoří neoddělitelnou součást této smlouvy. Předmětem smlouvy je realizace Fáze I. dle této přílohy.

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 přístup k informacím o zdrojovém systému (dokumentace původního systému apod.).
- 8 Zhotovitel se dále zavazuje:
 - 8.1 zpracovaná data předat na médiích a instalovat je na serverech Objednatele,
 - 8.2 dodržet veškeré podmínky rozhodnutí vydaných veřejnoprávními orgány a organizacemi;
 - 8.3 řídit se pokyny Objednatele v plném rozsahu, prostřednictvím oprávněného zástupce Objednatele.
- 9 Objednavatel se dále zavazuje:
 - 9.1 poskytnout Zhotoviteli dosud zpracovaná data a informace nezbytné k vytvoření díla nejpozději do deseti dnů po uzavření smlouvy,
 - 9.2 účinně spolupracovat se Zhotovitelem v organizační oblasti,
 - 9.3 vyjadřovat se na žádost Zhotovitele k předloženým materiálům,
 - 9.4 zajišťovat koordinaci činností a nezbytnou součinnost účastníků,
 - 9.5 provádět fyzickou správu aplikačních a databázových serverů a klientských stanic, jejich operačních systémů a síťového propojení podle vnitřních předpisů Ministerstva financí,
 - 9.6 provádět zálohování a obnovu aplikačního a databázového serveru,
 - 9.7 zajistit správu aplikačních rolí a instalaci klientského software,

9.8 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. 2011
- 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 z důvodů na straně Objednavatele.
- 5 Zjistí-li Zhotovitel skryté překážky na straně Objednatele, 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.

Celková dohodnutá smluvní cena za předmět plnění za celé období trvání smlouvy činí:

bez DPH	416 250,- Kč, slovy (čtyřistašestnácttisíc dvěstěpadesát),
DPH ve výši 20%	83 250,- Kč, slovy (osmdesáttřitisíc dvěstěpadesát),
včetně DPH	499 500,- Kč, slovy (čtyřistadevadesátdevěttisíc pětset),

2. Cena díla uvedená v odstavci 2. tohoto článku zahrnuje následující části:

Kalkulační tabulka

(1)	Příprava analýzy požadovaných změn	75 000 Kč bez DPH
(2)	Příprava databázových struktur	75 000 Kč bez DPH
(3)	Vytvoření Silverlight klienta a Silverlight serveru	266 250 Kč bez DPH

a bude uhrazena jednorázově v celkové výši 499 500 vč. DPH.

3. Právo fakturovat předmět plnění vzniká po jeho převzetí a potvrzení akceptačního protokolu o dodávce a funkčnosti díla oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.
4. 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.

- 5. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury činí 21 dnů ode dne doručení Objednateli.
- 6. V roce v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 7. Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Zhotoviteli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení 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.
- 8. 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.
- 9. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 10. Zhotovitel se zavazuje v případě požadavku Objednatele poskytnout plnění předmětu smlouvy i na další období než je stanoveno v této Smlouvě a garantuje tímto Objednateli zvýhodněnou cenu max. 1 037 500 Kč (bez DPH) za rok, pokud mu Objednatel sdělí svůj požadavek nejpozději do 30.4. 2012. Uvedené další plnění však bude poskytnuto pouze za předpokladu smluvního vztahu vzešlého z Výzvy Objednatele učiněné v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

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 přípouští 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 objednatel 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 uživatelských 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 nezbavuje 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 nepřístupnit 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 nepřístupní 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 31.12.2011
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 Objednatelem 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 Objednatelem.
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 díla 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 čl. 4 a v čl. 11 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

Dne 2. 11. 2011


DYNATECH s.r.o. :
Mgr. Miloslav Kvapil, jednatel společnosti

Objednatel

Dne 2. 11. 2011


Česká republika - Ministerstvo financí :
Mgr. Radoslav Bulíř, ředitel odboru-Rozvoj ICT MF

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29-

Příloha č. 1 Detailní popis předmětu plnění

1 Detailní popis realizace

1.1 HelpDesk – úpravy dle požadavků

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 současně 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 4.

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.

Práce na přípravě řešení HelpDesk:

1. Příprava Silverlight řešení HelpDesk – Fáze I

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

ID	Bod	Pracnost (v hodinách)
1.	Příprava analýzy	60
2.	Příprava databázových struktur	60
3.	Vytvoření Silverlight klienta a Silverlight serveru	213
	Celkem	333

2. Technická implementace fáze I (součást Fáze II)

ID	Bod	Pracnost (v hodinách)
1	Nasazení průběžné	13
2	Průběžné testování ve vývojovém prostředí	26
3	Průběžné testování na shodu aplikace se specifikací	7
4	Průběžné prezentace přírůstků aplikace zástupci zákazníka	14
5	Nasazení do testovacího prostředí, které svým operačním prostředím odpovídá stavu u zákazníka	13
6	Testování integrační	13
7	Testování zátěžové	13
8	Testování funkcionální	19
9	Příprava nasazení do provozního prostředí	6
10	Součinnost při nasazení aplikace do provozního prostředí	7
Celkem		131

3. 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

4. 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.

5. 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

1.1.2 Předpoklady

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

1. Nainstalovaný MS Silverlight verze 4 na klientských stanicích a serverech
2. Nainstalovaný .NET Framework 4.0 na klientských stanicích a serveru
3. Zajištěna možnost pravidelných **online** konzultací se zákazníkem cca 2h každých 14 dnů za využití technologie **GotoMeeting**. Způsob využití – prezentace obrazovky vývojového stroje Dodavatele projektovému týmu Zákazníka.

1.1.3 Pracnost a termíny dokončení

id	Položka	Pracnost (v hodinách)	Termín dokončení
1	Příprava Silverlight řešení HelpDesk – Fáze I	333	31.12.2011
2	Technická implementace fáze I (součást Fáze II)	131	22*
3	Příprava Silverlight řešení HelpDesk – Fáze II	464	30*
4	Technická implementace – Fáze II	195	36*
5	Implementace do organizace	40	39*
Celkem		1163	

* Termín dokončení v týdnech od podepsání smlouvy
k příslušné položce

Příloha č.2 Specifikace požadavků

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 nebo 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 žádostí 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 11:29:53

Žadatel: Miroslava Beránková
úřad: 13 - odbor Hospodářská správa
místnost: 352, 4. Nadzemní podlaží, Letenská
luka: 2665
e-mail: Miroslava.Berankova@mfnf.cz

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

Spotřební materiál:

Datum a podpis zhotovitele:

Datum a podpis převzetí:

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 Příjemce, Vedoucí odboru, Garant služby a Správce služby bude přidáno pole:

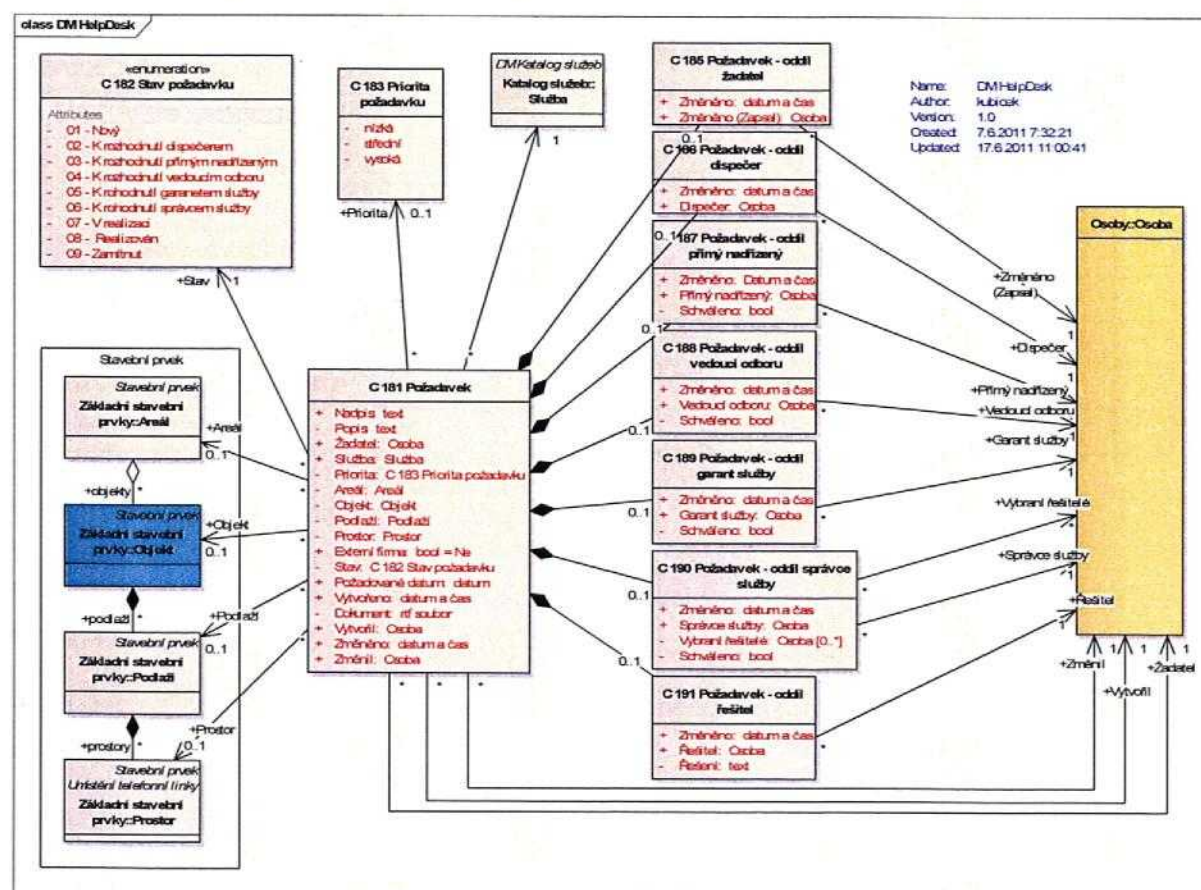
- Schváleno (Ano/Ne/neurčeno)

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 emailích 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>

[_zadostUkol.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 připisovat 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.

Informace o žadateli:

Žadatel *

Jméno a příjmení: Pavel Adamec
Útvar: 143 - odd. Financování
dalších oblastí neziskové
sféry
Místnost: 747, 4. Nadzemní podlaží,
Letenská
E-mail: Pavel.Adamec@mfcf.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

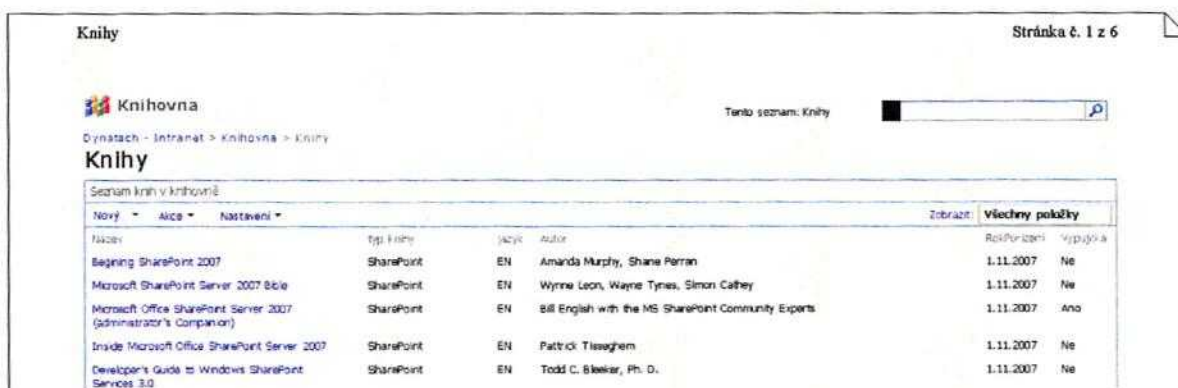
- Při založení požadavku se zaznamená, kdo a kdy operaci provedl (údaje *Vytvořil* a *Vytvořeno*).
- Při změně požadavku se zaznamená, kdo a kdy změnu provedl
- Informace kdo a kdy změnu provedl, se bude evidovat jak pro celý požadavek (tj. poslední změna požadavku), tak po jednotlivých rolích (tj. kdy 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		Tento seznam: Knihy			
Dynamick - Intranet > Knihovna > Knihy		Knihy			
Seznam knih v knihovně		Zobrazit: Všechny položky			
Název	Alice	Nastavení			
Název	Typ knihy	Jazyk	Author	Relizace	Vypuštění
Beginning SharePoint 2007	SharePoint	EN	Amanda Murphy, Shane Parrin	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	And
Inside Microsoft Office SharePoint Server 2007	SharePoint	EN	Patrick Tiesaghem	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

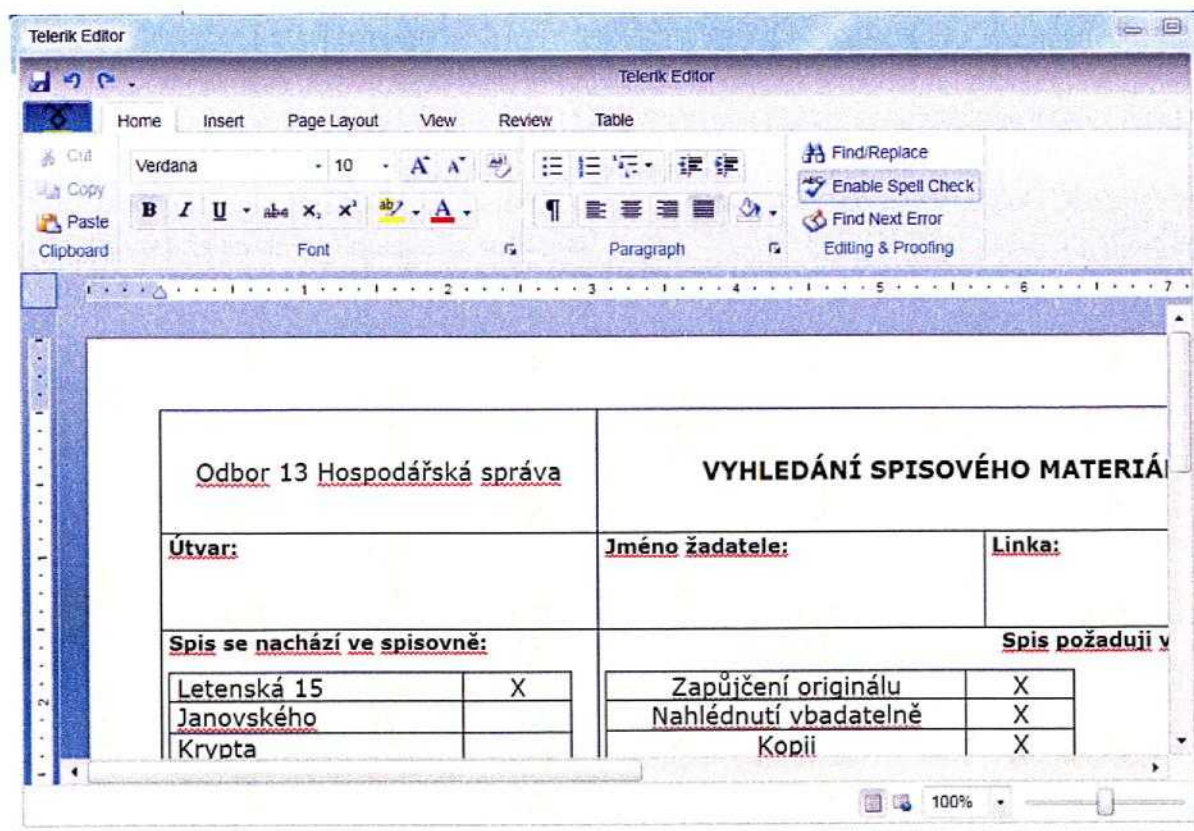
V souladu se zaběhnutou praxí na MF musí žadatel při podávání žádosti o vybrané služby připojit vyplněný a pro danou službu určený dokument. Realizováno to bude tak, že v *Katalogu služeb* v GIS Works přibude pro roli *Evident služeb* možnost přiložit ke službě šablonu dokumentu. Všechny požadavky na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

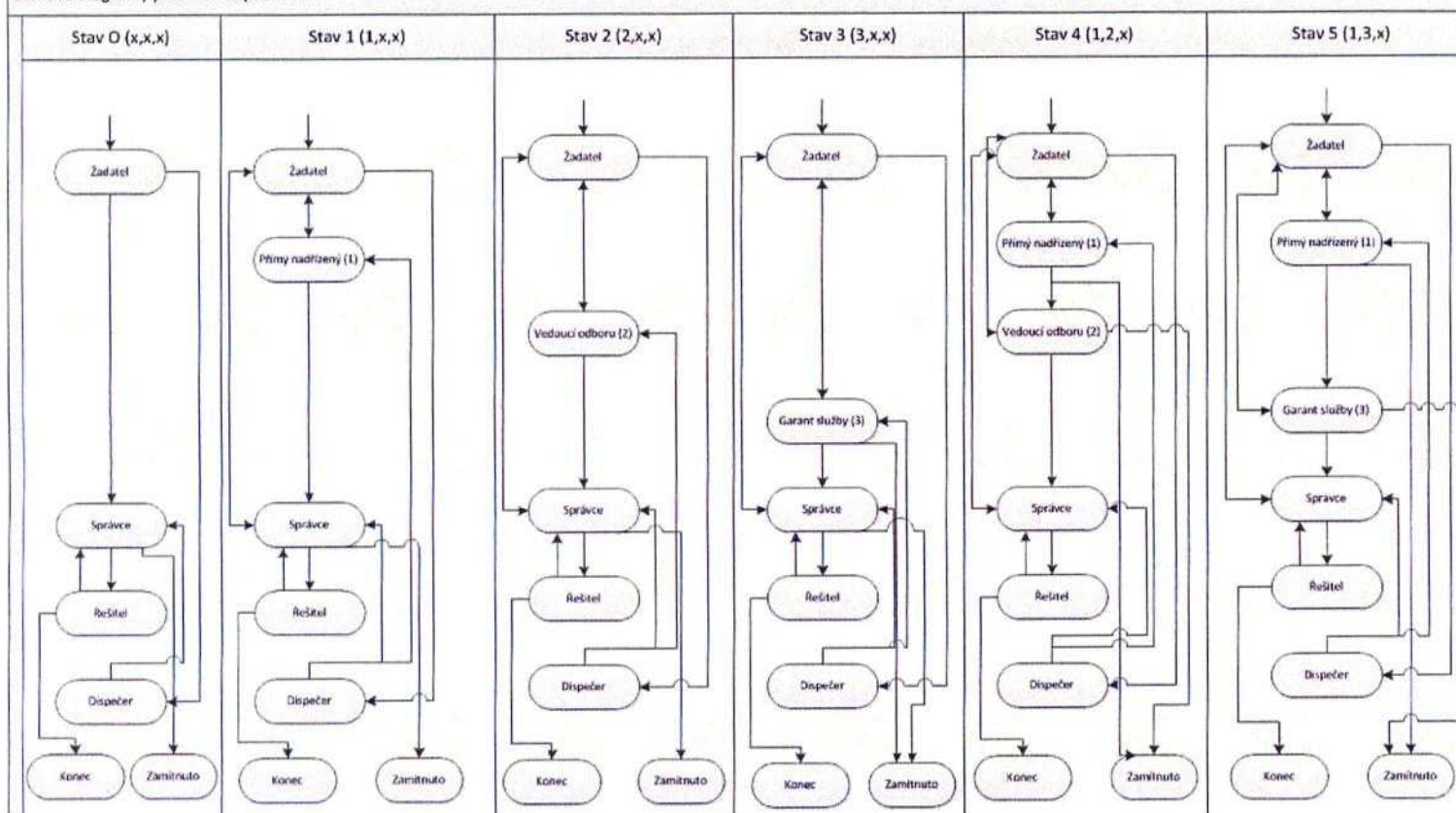
Aplikace HelpDesk nabízí následující číselníky z aplikace GW:

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

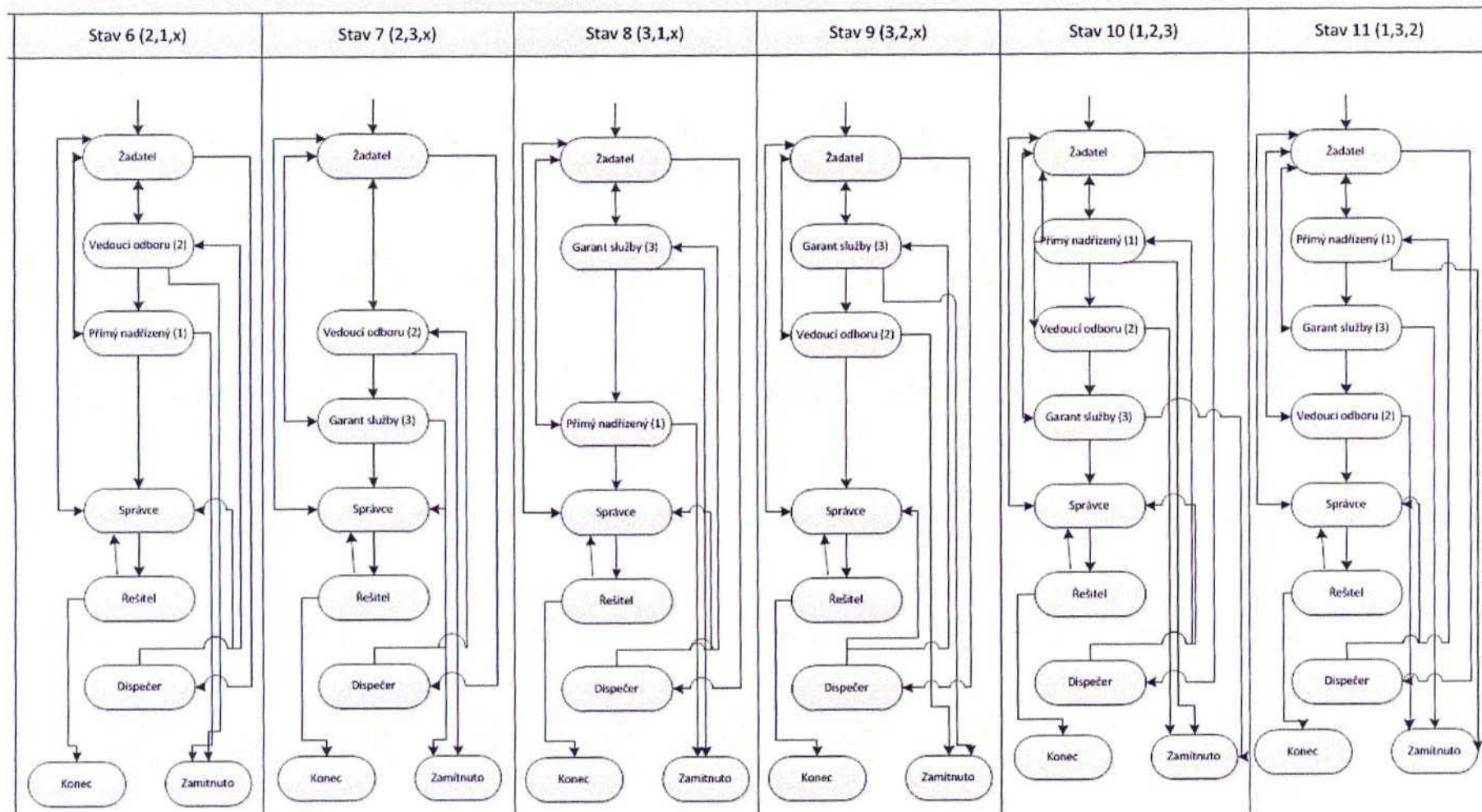
Přílohy

Příloha 1 - Stavové diagramy

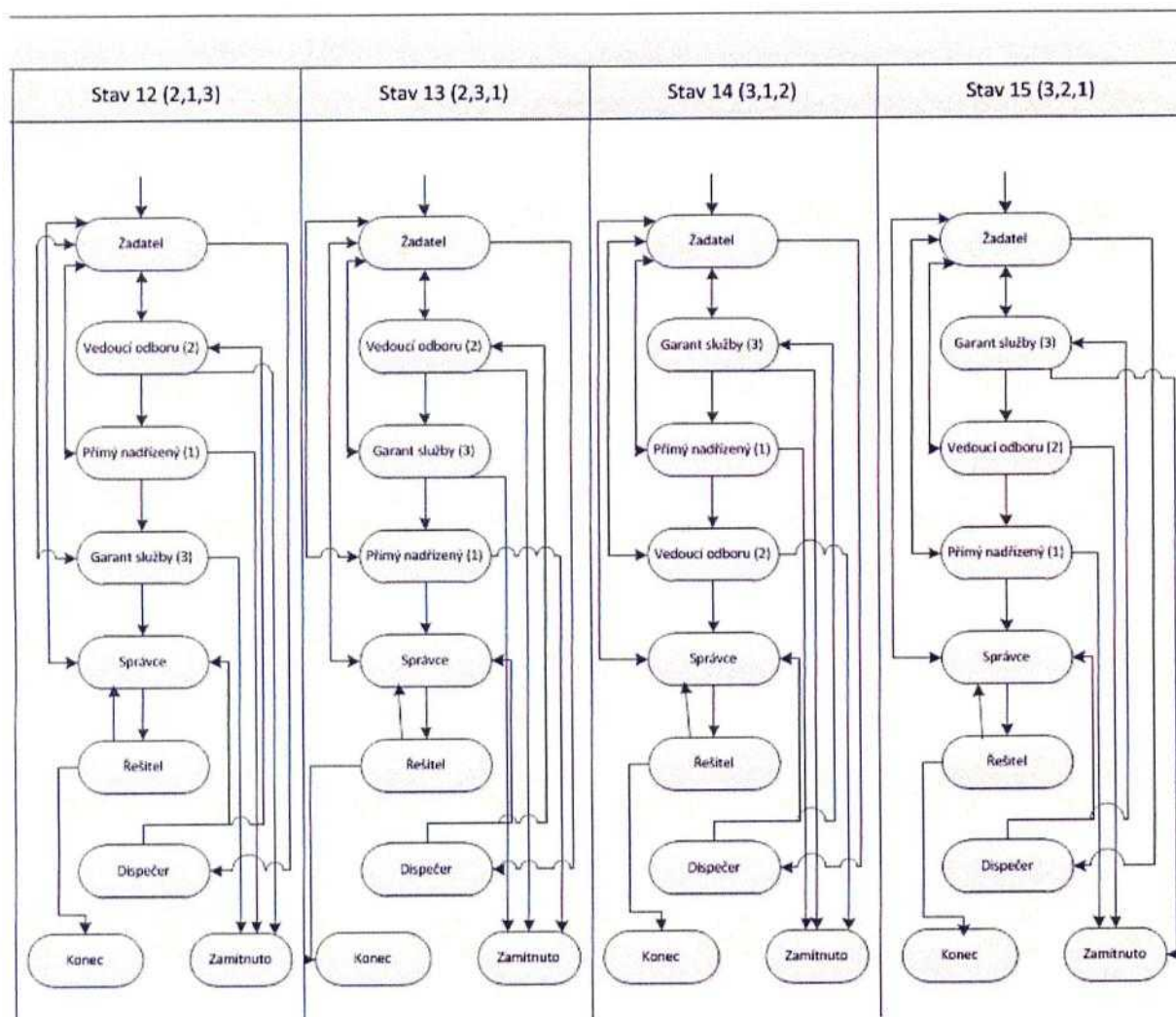
Stavové diagramy procesů Helpdesk MF



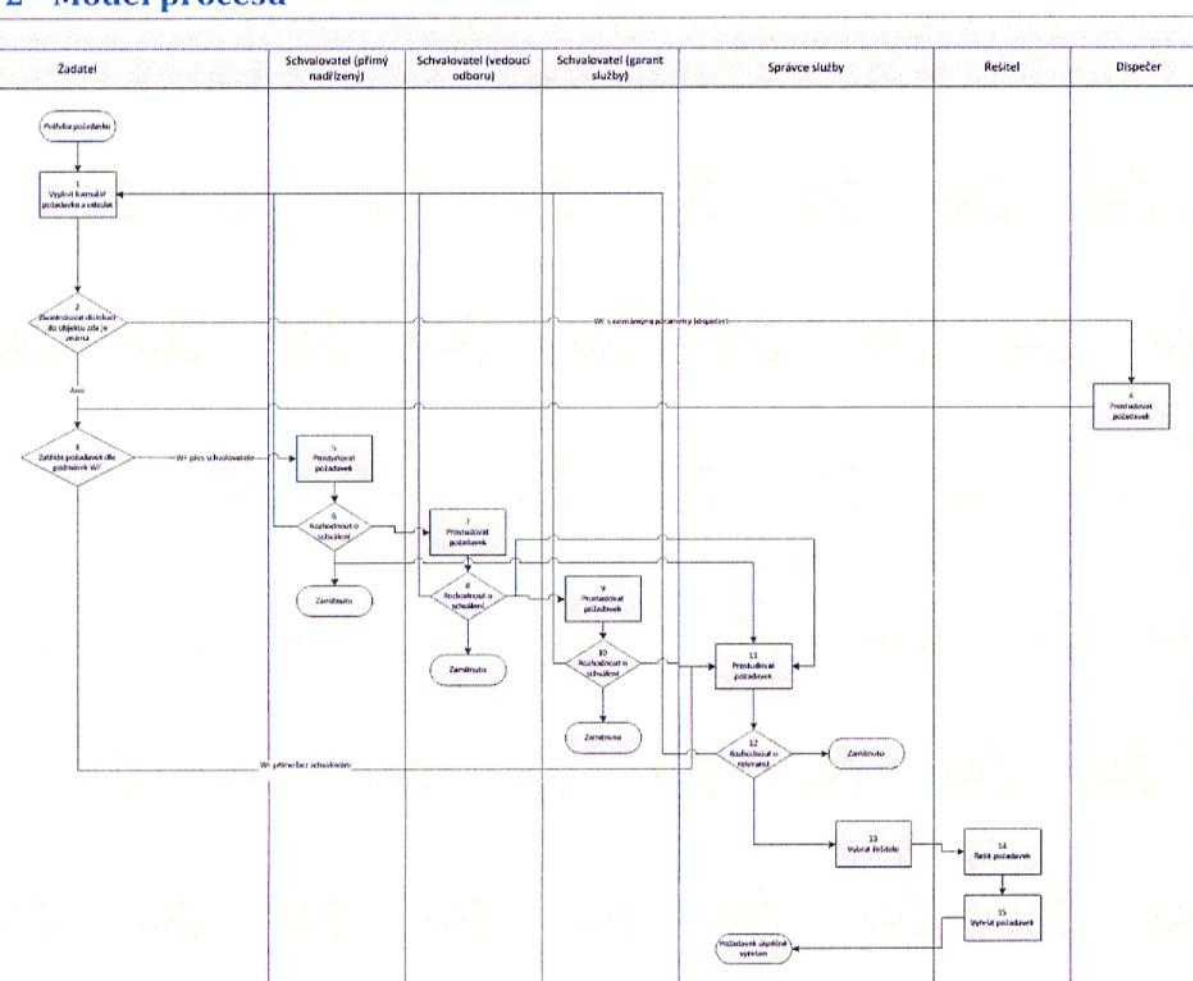
Obrázek 6 - Stavové diagramy - 1. část



Obrázek 7 - Stavové diagramy - 2. část



Obrázek 8 - Stavové diagramy - 3. část



Model procesu

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15

70

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15

70

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15

29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15

29