

SMLOUVA O DÍLO

č. MS-026/15 (dle zhotovitele)

podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“),

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: město Sokolov

Sídlo: Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov
Zastoupený starostou města panem Bc. Janem Pickou
Bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu 94-417391/0710
IČO: 00259586 DIČ: CZ00259586
Tel: 359 808 111 Fax: 359 808 300
elektronická podatelna: epodatelna@mu-sokolov.cz
ID datové schránky: 6xmbrxu
Kontaktní osoba objednatele ve věcech technických dle této smlouvy je:
Ing. Jiří Krotíl, e-mail: jiri.krotil@mu-sokolov.cz, tel.: 359 808 317

(dále jen „objednatel“)

Zhotovitel: MARBES CONSULTING s.r.o.

Sídlo: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
Zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka: 8963
Jednatel: Ing. Miroslav Dvořák, jednatel
Bankovní spojení: UniCredit Bank Plzeň, č. účtu 2102150295/2700
IČO: 25212079 DIČ: CZ25212079
Tel: 378 121 500 Fax: 378 121 501
E-mail: obchod@marbes.cz ID datové schránky: wpij5fv
Kontaktní osoba zhotovitele ve věcech technických dle této smlouvy je:
Ing. Jiří Berkovec, konzultant, e-mail: jiri.berkovec@marbes.cz, tel.: 724 042 067

(dále jen „zhotovitel“)

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Dodávka v rámci projektu Konsolidace IT a nové služby TC Sokolov“, ev. č. veřejné zakázky ve věstníku veřejných zakázek: 505319 (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. Předmět díla dle této smlouvy je spolufinancován formou účelové dotace v rámci Integrovaného operačního programu, výzva číslo 22, pro projekt s názvem: „Dodávka v rámci projektu Konsolidace IT a nové služby TC Sokolov“, prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě - Cíl Konvergence, registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/22.09517 (dále též jen „projekt“). Smluvní strany budou postupovat v souladu s Programovým dokumentem Integrovaného operačního programu (dále také „IOP“) a v souladu s Příručkou pro žadatele a příjemce včetně jejich veškerých příloh v rámci výzvy č. 22 a v souladu s oficiálními doporučeními a oznámeními řídicího orgánu či zprostředkujícího subjektu dané výzvy v aktuálním platném znění.

CZ.1.06/2.1.00/22.09517

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM FONDEM PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
PROSTŘEDNICTVÍM INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO PROGRAMU
A ROZPOČTEM MĚSTA SOKOLOV

3. Zhotovitel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému provedení díla dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému provedení díla. Pověří-li zhotovitel provedením díla jinou osobu, má zhotovitel při provádění díla jinou osobou odpovědnost, jako by dílo prováděl sám.
4. Zhotovitel dále prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Rovněž prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek zhotovitele a že takové řízení nebylo vůči němu zahájeno.
5. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu, a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
6. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této smlouvy o dílo je závazek zhotovitele provést na svůj náklad a nebezpečí ve sjednaném termínu dále specifikované dílo a závazek objednatele řádně provedené dílo převzít a zaplatit za ně sjednanou cenu. Zhotovitel se zavazuje postupovat při plnění této smlouvy o dílo v souladu s podmínkami a pravidly Integrovaného operačního programu.

IV. PŘEDMĚT DÍLA

1. Zhotovitel se zavazuje provést pro objednatele dílo „**Rozšíření vyvolávacího systému**“, jež tvoří IV. část veřejné zakázky „Dodávka v rámci projektu Konsolidace IT a nové služby TC Sokolov“ specifikované v této smlouvě a jejích přílohách č. 1, č. 2, dle podmínek stanovených zadávací dokumentací, touto smlouvou a jejími přílohami, a to včetně všech souvisejících prací, dodávek, služeb a nutného zaškolení obsluhy hardware a software (dále jen „**dílo**“).
2. Součástí díla jsou veškeré práce, dodávky, služby, činnosti a výkony, kterých je třeba trvale nebo dočasně k zahájení, dokončení a předání díla a k uvedení díla do řádného provozu, není-li v této smlouvě výslovně uvedeno jinak.
3. Zhotovitel je povinen zajistit veškeré nezbytné doklady, prohlídky a přejímky, spojené s prováděním díla, vyžadované touto smlouvou a jejími přílohami, platnými právními předpisy nebo orgány státní správy.
4. Rozsah a kvalita díla jsou dále dány příslušnými ČSN a předpisy platnými v době provádění díla, případně dalšími podmínkami objednatele sjednanými v této smlouvě.

47

5. Zhotovitel prohlašuje, že před podpisem této smlouvy převzal a seznámil se s přílohami této smlouvy a místem plnění dle čl. V odst. 1 této smlouvy, a že s ohledem na své znalosti a zkušenosti zhotoví dílo dle smlouvy a jejích příloh, aby mohlo být řádně užíváno k účelu, k němuž má být zhotoveno. Zhotovitel je povinen v rámci plnění dle této smlouvy provést veškeré práce, dodávky, služby, činnosti a výkony, kterých je třeba trvale nebo dočasně k zahájení, dokončení a předání díla a k uvedení díla do řádného provozu.
6. Zhotovitel se zavazuje provést dílo podle této smlouvy a jejích příloh včetně prací a dodávek, které sice nejsou v této smlouvě výslovně popsány, ale jsou pro řádné provedení díla potřebné a zhotovitel je znal, mohl anebo měl znát na základě svých odborných a technických znalostí při uzavření této smlouvy.
7. Zhotovitel je při provádění díla vázán pokyny objednatele, pokud objednatel zhotoviteli takové pokyny udělí.
8. Změny díla, včetně provedení veškerých víceprací, méněprací, změny technologií nebo materiálů, doplňky, rozšíření či zúžení díla, je možné činit pouze za podmínek stanovených zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „*zákon o veřejných zakázkách*“) a musí být vždy sjednány předem ve formě písemného dodatku k této smlouvě.
9. Součástí díla je akceptace řešení při jeho předání prostřednictvím úspěšného provedení akceptačních testů dle specifikace přílohy č. 3 této smlouvy. Za provedení akceptačních testů a zhotovení protokolů je zodpovědný zhotovitel.

V. MÍSTO A TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Místem plnění díla je sídlo objednatele – budova Městského úřadu Sokolov, Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov, (dále jen „*místo plnění*“).
2. Zhotovitel je povinen provést dílo specifikované v příloze č. 1 dle harmonogramu (příloha č. 4 této Smlouvy).
Termín zahájení plnění: dnem podpisu této Smlouvy o dílo.
Termín ukončení plnění (zhotovení díla): 120 kalendářních dní od podpisu smlouvy nebo do 30. 11. 2015 (dle toho, který z termínů nastane dříve).

3. Jestliže nevhodné nebo neúplné podklady nebo pokyny brání v řádném provádění díla, zhotovitel tyto skutečnosti bezodkladně oznámí objednateli a v nezbytném rozsahu přeruší provádění díla do doby změny nebo doplnění podkladů nebo pokynů objednatelem nebo do doby doručení písemného sdělení objednatele, že trvá na provádění díla s použitím předaných podkladů nebo za dodržování jeho pokynů. Zhotovitel je povinen pokračovat v provádění díla v rozsahu, ve kterém mu v tom nebrání nevhodné nebo neúplné podklady nebo pokyny. O dobu, po kterou bylo nutné provádění díla přerušit z důvodů uvedených v tomto odstavci, se prodlužuje lhůta pro provedení díla.

VI. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

1. Dluh zhotovitele provést dílo podle této smlouvy je splněn jeho řádným a včasným dokončením, včetně provedení zkušebního provozu v délce 10 kalendářních dnů, a předáním objednateli, včetně předání veškerých dokladů nezbytných k užívání díla a dokladů stanovených právními předpisy, normami, a rozhodnutími orgánů veřejné moci.

CZ.1.06/2.1.00/22.09517

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM FONDEM PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
PROSTŘEDNICTVÍM INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO PROGRAMU

A ROZPOČTEM MĚSTA SOKOLOV

Stránka 3



2. V případě, že platné právní předpisy nebo platné technické normy předepisují provedení zkoušek, revizí, atestů a měření či zajištění prohlášení o shodě týkajících se díla, je zhotovitel povinen zajistit jejich řádné a úspěšné provedení před předáním díla objednateli.
3. Objednatel dílo převezme za předpokladu, že provedení díla odpovídá této smlouvě, je plně funkční, a je prosté vad a nedodělků s výjimkou drobných vad a nedodělků, jež nebrání řádnému užívání díla.
4. O předání a převzetí díla (včetně jeho částí) bude smluvními stranami sepsán protokol, který bude obsahovat výsledky akceptačních testů dle přílohy č. 3 smlouvy, zhodnocení prací, soupis zjištěných vad a nedodělků, dohodnuté lhůty k jejich odstranění nebo jiná opatření (byla-li dohodnuta) a soupis dokladů předávaných zhotovitelem objednateli při předání díla (dále též „**předávací protokol**“). Pokud zhotovitel vady, uvedené v předávacím protokolu v dohodnuté době neodstraní, je objednatel oprávněn zajistit odstranění vad třetí osobou. Zhotovitel je povinen uhradit objednateli škodu, která objednateli vznikla, včetně škody v podobě vynaložení nákladů na odstranění takových vad.
5. Za účelem předání díla, specifikovaného v článku IV. této smlouvy, bude mezi smluvními stranami sepsán Akceptační protokol po dokončení celého díla, který bude podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
6. Předávací protokol a akceptační protokol musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) číslo předávacího/akceptačního protokolu a datum,
 - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - c) označení předmětu plnění nebo jeho části,
 - d) název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a zhotovitele,
 - e) příslušná loga programu, název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného operačního programu následujícím způsobem: Projekt „Dodávka v rámci projektu Konsolidace IT a nové služby TC Sokolov“, reg. č. CZ.1.06/2.1.00/22.09517, je spolufinancován z ERDF prostřednictvím Integrovaného operačního programu.
 - f) datum zahájení a dokončení plnění celého díla,
 - g) podrobné vymezení rozsahu provedených prací a dodávek
 - pro HW bude minimálně uveden:
 - a. název a typ zařízení
 - b. jeho konfigurace
 - c. výrobní / sériové číslo
 - d. seznam veškerých softwarových licencí, jsou-li dodávány jako součást daného hardware.
 - h) prohlášení objednatele, že plnění (jeho část) přejímá (nepřejímá), podpis oprávněné osoby objednatele,
 - i) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která předávací protokol vystavila, včetně kontaktního telefonu.
7. V případě, že objednatel dílo nepřevzme, bude mezi smluvními stranami sepsán zápis s uvedením důvodu nepřevzetí díla a s uvedením stanovisek obou smluvních stran. V případě nepřevzetí díla dohodnou smluvní strany lhůty k odstranění vad nebo nedodělků a náhradní termín předání a převzetí díla.



8. Zhotovitel se zavazuje řádně odstranit veškeré vady a nedodělky, jež vyplynou z přejímacího řízení, a to v termínu stanoveném v předávacím protokolu. V případě nepřevzetí díla objednatelem je zhotovitel povinen řádně odstranit veškeré vady a nedodělky ve lhůtě sjednané v zápisu o nepřevzetí díla podle odst. 5 tohoto článku. Nebude-li termín odstranění vady nebo nedodělku v předávacím protokolu nebo v zápisu o nepřevzetí díla stanoven, je zhotovitel povinen vadu nebo nedodělek odstranit nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne oboustranného podpisu předávacího protokolu, resp. zápisu o nepřevzetí díla. O odstranění vad a nedodělků sepiší smluvní strany protokol.

VII. CENA DÍLA

1. Cena díla se sjednává jako cena pevná, přičemž tato cena je podrobně rozčleněna v položkovém rozpočtu, který je přílohou č. 2 této smlouvy (dále jen „*položkový rozpočet*“).

Cena díla celkem bez DPH:	220 000,- Kč
Sazba DPH:	21 %
Cena díla celkem včetně DPH:	266 200,- Kč

2. V případě rozporu ceny uvedené v předchozím odstavci a ceny vyplývající z položkového rozpočtu je rozhodující cena uvedená v předchozím odstavci. Cena je stanovena jako závazná, nejvýše přípustná a nepřekročitelná s výjimkou změny daňových právních předpisů týkajících se DPH. Do ceny jsou zahrnuty veškeré náklady či poplatky a další výdaje, které zhotoviteli při realizaci díla vzniknou nebo mohou vzniknout.
3. V ceně díla je zahrnuta cena za veškeré práce, dodávky, služby, činnosti a výkony, kterých je třeba pro včasné a kompletní provedení díla a k uvedení díla do řádného provozu a veškeré další náklady zhotovitele, nutné pro včasné a kompletní provedení díla dle této smlouvy, včetně nákladů na zkušební provoz, je-li touto smlouvou, jejími přílohami nebo objednatelem požadován. V ceně díla je taktéž zahrnuto vypracování veškeré technické dokumentace a postupů instalace a zapojení jednotlivých částí díla.

VIII. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena díla (pořízení – viz příloha č. 2 smlouvy) bude zaplacená do 30 dnů po předání a převzetí díla dle čl. VI. této smlouvy a po odstranění veškerých vad a nedodělků vytknutých v předávacím protokolu.
2. Zhotovitel je povinen na částku odpovídající pořízení (viz příloha č. 2 smlouvy) vystavit daňový doklad (dále jen „*faktura*“) v souladu s § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „*zákon o DPH*“) nejdéle do 7 dnů po převzetí a předání díla. Bude-li na faktuře uvedena doba splatnosti, musí odpovídat době, v níž je objednatel povinen zaplatit cenu díla dle předchozího odstavce. Tuto fakturu je nutné dodat nejpozději do 4. 12. 2015.
3. Vystavená faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona o DPH, a ust. § 435 občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí. Každý originální účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt IOP, a číslo projektu. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
- číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,

CZ.1.06/2.1.00/22.09517

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM FONDEM PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
PROSTŘEDNICTVÍM INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO PROGRAMU
A ROZPOČTEM MĚSTA SOKOLOV

Stránka 5

47

- příslušná loga programu, název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného operačního programu, následujícím způsobem: Projekt „Dodávka v rámci projektu Konsolidace IT a nové služby TC Sokolov“, reg. č. CZ.1.06/2.1.00/22.09517, je spolufinancován z ERDF prostřednictvím Integrovaného operačního programu.
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě je zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat objednatele),
 - číslo a datum akceptačního protokolu podepsaného zástupcem zhotovitele a odsouhlaseného zástupcem objednatele (kopie akceptačního protokolu bude přílohou faktury),
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a zhotovitele,
jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu a e-mailu.
4. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit zhotoviteli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové (opravené či doplněné) faktury objednateli.
5. Bankovní účet uvedený zhotovitelem na jím vystaveném daňovém dokladu za účelem úhrady ceny díla musí odpovídat bankovnímu účtu zveřejněnému dle ustanovení § 98 zákona o DPH příslušným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V opačném případě je objednatel zhotovitelem vystavený daňový doklad za podmínek dle předchozího odstavce zhotoviteli vrátit.
6. Objednatel je oprávněn provést úhradu ceny díla zhotoviteli tak, že zhotoviteli bude uhrazena cena díla bez daně z přidané hodnoty, přičemž částka připadající na úhradu daně z přidané hodnoty bude objednatelem za zhotovitele v souladu s ustanovením § 109a zákona o DPH uhrazena přímo na účet příslušného správce daně.
7. Objednatel je oprávněn využít své právo přímé úhrady daně z přidané hodnoty u každého jednotlivého daňového dokladu vystaveného zhotovitelem, přičemž na základě písemné žádosti doloží objednatel zhotoviteli provedení úhrady příslušné částky na účet správce daně. Smluvní strany sjednávají, že v případě využití oprávnění objednatele dle tohoto ustanovení nevzniká zhotoviteli nárok na úhradu částky připadající na daň z přidané hodnoty dle příslušného daňového dokladu.
8. Okamžikem zaplacení ceny díla se rozumí datum odepsání příslušné částky, odpovídající ceně díla, z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
9. Veškeré úhrady objednatele na základě této smlouvy budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele uvedený v čl. I. této smlouvy.



IX. PŘECHOD VLASTNICKÉHO PRÁVA, NEBEZPEČÍ ŠKODY NA DÍLE

1. Vlastnické právo ke zhotovovanému dílu má od počátku objednatel, přičemž vlastnické právo na jakoukoliv část díla přechází na objednatele jejím zabudováním do díla, popřípadě instalací či montáží v místě plnění. Objednatel zůstává vlastníkem díla i v případě zániku závazku z této smlouvy jinak než splněním, např. odstoupením některé ze smluvních stran od této smlouvy.
2. Nebezpečí škody na díle nese zhotovitel. Nebezpečí škody na díle přechází na objednatele okamžikem oboustranného podpisu předávacího protokolu. Smluvní strany se dohodly, že § 1976 zákona č. 89/2012, občanský zákoník se nepoužije.

X. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

1. Ke všem částem díla, které mají povahu autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*autorský zákon*“), a k nimž zhotovitel má nebo mu vznikne majetkové autorské právo, poskytuje zhotovitel objednateli licenci ke všem způsobům užití známým ke dni uzavření této smlouvy, a to s účinností ode dne přechodu vlastnického práva k věci, v níž bylo konkrétní autorské dílo zahrnuto, nejpozději však ode dne dokončení díla.
2. Licenci dle předcházejícího odstavce této smlouvy zhotovitel uděluje objednateli jako nevýhradní, přenosnou, na dobu trvání majetkových práv autora, v neomezeném územním rozsahu. Poskytnutí licence je zahrnuto v celkové ceně díla. Zhotovitel uděluje objednateli oprávnění k zapracování, sloučení nebo připojení autorských děl a jejich částí, dodaných zhotovitelem dle této smlouvy, do systémů objednatele nebo do jakýchkoliv jiných systémů dle potřeb a vůle objednatele, a dále k jakýmkoliv změnám uvedených autorských děl.
3. Zhotovitelem udělená licence se vztahuje ve shora uvedeném rozsahu i na jakékoli rozšíření, upgrady, updaty a další změny autorských děl, jsou-li dodány zhotovitelem dle této smlouvy.
4. Zhotovitel se zavazuje učinit všechny nezbytné právní úkony nutné pro zabezpečení nerušeného výkonu práv vyplývajících z této smlouvy pro objednatele.
5. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn udělit licence uvedené v tomto článku. Pokud zhotovitel zjistí, že nebude moci dostát prohlášení dle předchozí věty, je povinen na takovou skutečnost objednatele neprodleně písemně upozornit. Zhotovitel odpovídá objednateli za jakékoli škody, nemajetkové újmy či náklady, včetně veškerých výdajů na odbornou právní pomoc, vyplývající z jakéhokoli porušení autorských a jiných práv duševního vlastnictví zhotovitele nebo třetích osob užíváním autorských děl dodaných zhotovitelem za účelem provedení díla.

XI. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo je provedeno řádně v souladu s touto smlouvou a jejími přílohami, ČSN a platnými právními předpisy.

CZ.1.06/2.1.00/22.09517

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM FONDEM PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
PROSTŘEDNICTVÍM INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO PROGRAMU

A ROZPOČTEM MĚSTA SOKOLOV

Stránka 7

4/-

2. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost díla. Záruční doba na celé dílo nebo na jednotlivé části díla počíná běžet ode dne oboustranného podpisu předávacího protokolu v případě, že dílo bylo předáno bez vad a nedodělků (dále jen „záruční doba“). V případě, že dílo bylo předáno s drobnými vadami a nedodělků, jež nebrání řádnému užívání díla, počíná záruční doba běžet ode dne odstranění takových vad a nedodělků. Délka záruční doby je určena přílohou č. 1 této smlouvy a to pro každou částí díla zvlášť. Pokud není záruční doba pro některou část díla určena, činí 36 měsíců.
3. Zhotovitel poskytuje záruku, že dílo a všechny jeho součásti budou po celou dobu trvání záruční doby splňovat sjednané technické parametry a budou v souladu s příslušnými normami a předpisy, touto smlouvou, jejími přílohami a obecně závaznými právními předpisy.
4. Záruka se vztahuje na všechny vady, jež se projeví jako rozpor s ustanovením odstavců 2 a 3 tohoto článku v záruční době (dále jen „záruční vady“), s výjimkou vad díla:
 - způsobených výlučně objednatelem nebo třetími osobami. Výluka dle předchozí věty se nevztahuje na vady, které se vyskytnou v důsledku zásahu do díla objednatelem nebo jím pověřenou třetí osobou v případě, kdy zhotovitel neplní svoji povinnost provádět činnosti uvedené v odstavci 5, 6 nebo 8 tohoto článku a objednatel využije svého práva dle odst. 7 tohoto článku provést příslušné činnosti sám nebo prostřednictvím třetí osoby.
 - jež byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na díle vnějšími událostmi a nezpůsobil je zhotovitel nebo osoby, s jejichž pomocí zhotovitel plnil svůj závazek.
5. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 kalendářních dnů po oznámení vady objednatelem zhotoviteli, dostavit se po předchozí dohodě na místo stanovené objednatelem v oznámení vady, a není-li takové místo určeno, pak do sídla objednatele, za účelem projednání reklamace vad a v téže lhůtě objednateli písemně sdělit, zda jsou oznámené vady záručními vadami nebo zda jde o vady mimozáruční. Pokud tak zhotovitel neučiní, má se za to, že jde o záruční vady. Pokud zhotovitel sdělí, že reklamované vady jsou vadami mimozáručními, je objednatel oprávněn vady odstranit sám nebo prostřednictvím třetí osoby. Ukáže-li se, že reklamované vady, o nichž zhotovitel sdělil, že jsou vadami mimozáručními, a jež objednatel odstranil dle předchozí věty, byly záručními vadami, je zhotovitel povinen uhradit objednateli škodu, která objednateli vznikla, včetně škody v podobě vynaložení nákladů na odstranění takových vad.
6. Zhotovitel je povinen záruční vady odstranit nejpozději do 10 kalendářních dnů od jejich oznámení objednatelem zhotoviteli, nebude-li mezi smluvními stranami písemně dohodnut jiný termín pro odstranění vad.
7. Pokud zhotovitel neodstraní záruční vady ve sjednané lhůtě od jejich oznámení objednatelem zhotoviteli, je objednatel oprávněn podle vlastního uvážení vadu buď sám odstranit, nebo pověřit jejím odstraněním třetí osobu. Zhotovitel je povinen uhradit objednateli škodu, která objednateli vznikla v podobě vynaložení nákladů na odstranění takových vad.
8. Záruční doba se prodlužuje o dobu počínající dnem oznámení záručních vad objednatelem zhotoviteli a končící dnem řádného odstranění oznámených záručních vad.
9. Zhotovitel je povinen po celou záruční dobu bezplatně odstraňovat záruční vady.

XII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli předloží nejpozději při podpisu této smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti zhotovitele za škodu způsobenou při provádění díla třetí osobě s pojistným plněním ve výši minimálně 1.000.000,- Kč. Zhotovitel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti až do okamžiku, kdy dojde k podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami a do stejné doby řádně hradit pojistné z výše uvedené pojistné smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen při provádění díla postupovat v souladu s platnými a účinnými právními předpisy ČR a EU.
3. Zhotovitel se dále zavazuje zajistit odborné technické vedení provádění díla, dodržovat bezpečnost práce při provádění díla, průběžně odklízet případný odpad, udržovat čistotu v místě plnění a v jeho okolí a po dokončení díla na svůj náklad odklidit veškerý odpad vzniklý z jeho činnosti.
4. Zhotovitel je oprávněn zajistit provedení částí díla subdodavateli.
5. Zhotovitel je povinen provádět dílo, nebo jeho část subdodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů. Pokud ze závažných objektivních důvodů nebude zhotovitel schopen zajistit, aby se takový subdodavatel podílel na realizaci díla, je zhotovitel oprávněn takového subdodavatele nahradit jiným subdodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatele. Subdodavatel nahrazující původního subdodavatele musí prostřednictvím zhotovitele prokázat stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný subdodavatel. Objednatel nesmí změnu subdodavatele se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaný subdodavatel odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
6. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění díla zhotovitelem. Objednatel (nebo jím jmenovaná osoba) je oprávněn zejména:
 - kontrolovat, zda práce jsou prováděny v souladu se smluvními podmínkami, přílohou č. 1 této smlouvy, příslušnými obecně závaznými právními předpisy, ČSN a rozhodnutími veřejnoprávních orgánů;
 - upozorňovat zhotovitele na zjištěné nedostatky a kontrolovat termíny a způsob jejich odstranění;
 - kontrolovat dodržování právních předpisů, směrnic, apod.
7. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které jim byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděli, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi smluvní strana seznámila, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění smluvní strany veřejně přístupnými stanou (dále jen „*důvěrné informace*“). Smluvní strany nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce jsou smluvní strany povinny zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění smluvní strany. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je smluvní strana povinna zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené smluvní straně právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci. Porušením této povinnosti současně není sdělení informace advokátovi smluvní strany pro účely právního posouzení nebo podání žaloby nebo soudu v rámci soudního řízení.

XIII. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku) od této smlouvy písemně odstoupit:
 - byl-li pravomocně zjištěn úpadek zhotovitele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku zhotovitele;
 - jestliže se zhotovitel ocitne v prodlení s předáním díla delším než 20 dní;
 - jestliže se zhotovitel ocitne v prodlení s odstraněním vad a nedodělků zjištěných při předání díla delším než 20 dní;
 - jestliže zhotovitel provádí dílo v rozporu s touto smlouvou nebo pokyny objednatele a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě stanovené objednatelem;
 - jestliže zhotovitel poruší svoji povinnost uvedenou v čl. XII. odst. 1 této smlouvy;
2. Pokud před dokončením díla dojde k odstoupení od smlouvy, předá zhotovitel nedokončené dílo objednateli písemným protokolem podepsaným oběma smluvními stranami, ve kterém bude popsán stupeň rozpracovanosti díla a současně předá objednateli veškeré dokumenty, zejména dokumenty dle čl. VI. odst. 1 této smlouvy a jiné listiny vztahující se k dílu, získané za dobu trvání účinnosti této smlouvy, jakož i případné listiny předané objednatelem zhotoviteli k provedení díla. Po vyhotovení a podepsání tohoto protokolu bude provedeno finanční vyrovnání smluvních stran. Objednatel uhradí zhotoviteli provedenou část díla podle podmínek této smlouvy.
3. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě odstoupení od smlouvy budou ujednání o licencích, zárukách za jakost díla a sankcích trvat i po zániku této smlouvy. Ode dne podpisu protokolu dle odst. 2 tohoto článku začne běžet záruční lhůta u provedených částí díla.
4. Ustanovení odst. 2 a 3 tohoto článku zavazují smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po zániku této smlouvy.
5. Zhotovitel bere na vědomí, že s ohledem na financování veřejné zakázky z prostředků EU, neposkytnutí finančních prostředků představuje důvody hodné zvláštního zřetele pro odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy podle tohoto odstavce nevzniká zhotoviteli nárok na náhradu škody.

XIV. ODPOVĚDNOST ZHOTOVITELE A SANKCE

1. Zhotovitel odpovídá za veškeré škody, které vzniknou objednateli v důsledku porušení této smlouvy zhotovitelem. Zhotovitel je povinen nahradit takto vzniklou škodu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených objednateli správními orgány, jejichž příčinou bylo porušení povinností zhotovitele dle této smlouvy.
2. Zhotovitel odpovídá za jakékoli porušení jeho povinností stanovených touto smlouvou a je povinen uhradit veškeré pokuty udělené mu příslušnými správními orgány.
3. Ocitne-li se zhotovitel v prodlení s provedením díla ve lhůtě podle čl. V odst. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč bez DPH podle čl. VII odst. 1 této smlouvy za každý započatý den prodlení.

CZ.1.06/2.1.00/22.09517

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM FONDEM PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
PROSTŘEDNICTVÍM INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO PROGRAMU
A ROZPOČTEM MĚSTA SOKOLOV

Stránka 10



4. Ocítne-li se objednatel v prodlení s úhradou ceny díla podle čl. VIII. odst. 1, je povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
5. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním vad nebo nedodělků vyplývajících z předávacího protokolu, vyplynuvších ze zkušebního provozu díla, je-li touto smlouvou, přílohou č. 1 této smlouvy nebo objednatel požadován, nebo záručních vad zjištěných v záruční době, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každý započatý den prodlení do okamžiku jejich odstranění. Odstraní-li objednatel vady sám nebo prostřednictvím třetí osoby v souladu s touto smlouvou, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu pouze ve výši, v níž smluvní pokuta přesahuje škodu, která objednateli vznikla v podobě vynaložení nákladů na odstranění vad.
6. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním havárie je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každý započatý den prodlení do okamžiku jejího odstranění. Odstraní-li objednatel havárii sám nebo prostřednictvím třetí osoby v souladu s touto smlouvou, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu pouze ve výši, v níž smluvní pokuta přesahuje škodu, která objednateli vznikla v podobě vynaložení nákladů na odstranění havárie.
7. Poruší-li zhotovitel povinnost dle čl. XII. odst. 1 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny díla bez DPH podle čl. VII odst. 1 této smlouvy.
8. Smluvní strany nemají nárok na náhradu škody, která jim vznikla porušením povinnosti, k níž se vztahuje smluvní pokuta, pokud škoda nepřevýší smluvní pokutu. Smluvní strany mají nárok na náhradu škody, pokud škoda převýší smluvní pokutu.
9. V případě, že objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči zhotoviteli, je objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku zhotovitele na úhradu jím vystavené faktury.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele. Zhotovitel není oprávněn svou pohledávku za objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku objednatele za zhotovitelem.
2. Zhotovitel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 147a zákona č. 137/2006 o veřejných zakázkách.

CZ.1.06/2.1.00/22.09517

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM FONDEM PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
PROSTŘEDNICTVÍM INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO PROGRAMU

A ROZPOČTEM MĚSTA SOKOLOV

Stránka 11



4. Zhotovitel je povinen respektovat skutečnost, že projekt je realizován s podporou dotace EU a MMR v rámci Integrovaného operačního programu, a je povinen spolupracovat se zadavatelem především v oblasti propagace projektu a zpracovávání podkladů nezbytných pro administraci projektu v rámci Integrovaného operačního programu. Zhotovitel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace a jiné písemné materiály související s plněním předmětu smlouvy opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příloha č. 2 Příručky pro žadatele a příjemce v rámci 22. výzvy). Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen a že bude při realizaci předmětu smlouvy sledovat, zda nedojde ke změně těchto pravidel, přičemž se musí řídit pouze aktuálními pravidly.
5. Zhotovitel je povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů a také při výkonu kontroly ze strany poskytovatele dotace, třetích osob pověřených poskytovatelem dotace, Ministerstva financí České republiky, Evropské komise, Evropského účetního dvora a Nejvyššího kontrolního úřadu české republiky. Pro účely finanční kontroly se zhotovitel považuje za osobu povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů.
6. Zhotovitel je povinen strpět veškeré kontroly vyplývající z režimu financování z prostředků Evropské unie a státního rozpočtu České republiky a poskytnout při takové kontrole veškerou nezbytnou součinnost. Zhotovitel se dále zaváže provést v požadovaném termínu, rozsahu a kvalitě opatření k odstranění kontrolních zjištění a informovat o nich příslušný kontrolní orgán, objednatele a poskytovatele dotace. Zhotovitel bere na vědomí, že poskytovatel dotace je oprávněn provést u projektu nezávislý vnější audit. Zhotovitel je povinen při výkonu auditu spolupůsobit.
7. Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2025. Po tuto dobu je zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
8. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými objednatelem a zhotovitelem.
9. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
10. Zhotovitel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
11. Uzavření smlouvy o dílo schválila v souladu s § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, Rada města Sokolov dne 12.5.2015 usnesením č. 258/10/15R/2015. Toto prohlášení se činí v souladu s § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a považuje se za doložku potvrzující splnění podmínek uvedených v citované ustanovení.



12. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je souhlasným, svobodným a vážným projevem jejich pravé vůle a že ji neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy v jejím závěru.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1 – Technické podmínky
- Příloha č. 2 – Rozpočet
- Příloha č. 3 – Akceptační testy
- Příloha č. 4 – Časový harmonogram

V Sokolově dne: 2. 6. 2015
Objednatel:

Město Sokolov
Bc. Jan Picka, starosta



Sokolov
Město Sokolov
Rokycanova 1929
356 01 Sokolov

V Plzni dne 2. června 2015.
Zhotovitel:

MARBES CONSULTING s.r.o.
Ing. Miroslav Dvořák, jednatel



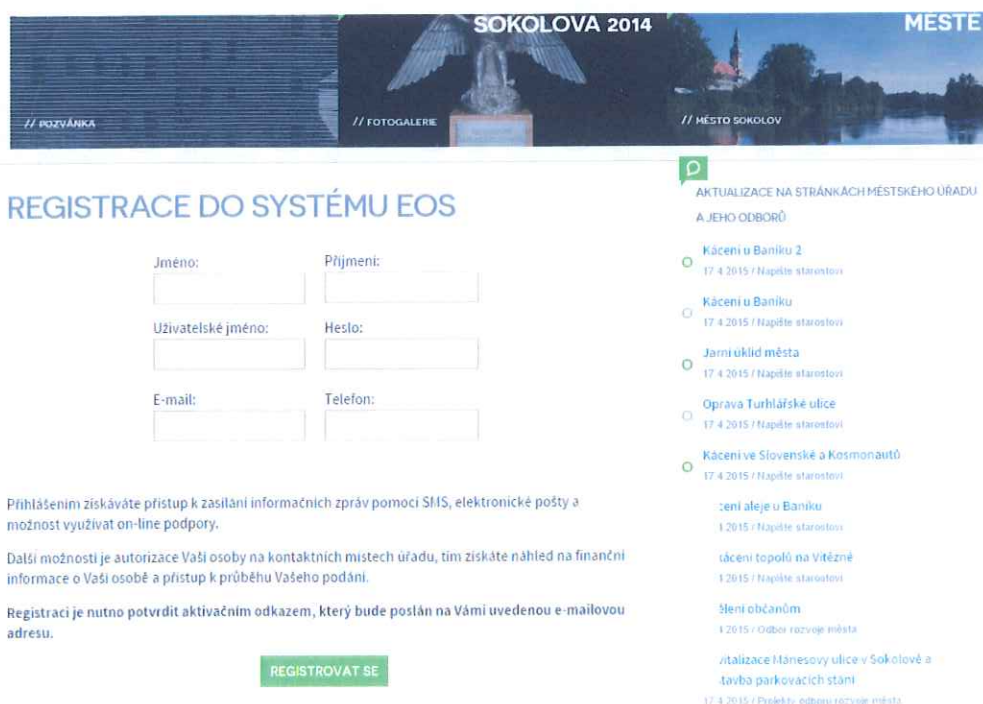
MARBES
CONSULTING s.r.o. ®
Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
IČ: 25212079, DIČ: CZ25212079

PŘÍLOHA Č. 1 TECHNICKÉ PODMÍNKY

Rozšíření funkcí stávajícího vyvolávacího systému Modulem personifikace zajistí propojení úřední desky s elektronickým vyvolávacím systémem - publikace stavu (počtu čekajících klientů a předpokládaného času) pro jednotlivé služby na úřední desce, přizpůsobení vstupních formulářů webu vyvolávacího systému a doplnění funkcionality o možnost avíza klientům, kteří o to projeví zájem, o vyřízení jejich požadavku adresnou formou SMS nebo emailem.

Předpokladem řešení je možnost registrace externího uživatele, tak aby mohly být požadavky evidovány a adresně vyřizovány a zároveň aby nebylo nutné vyplňovat vstupní formulář(e) napříč všemi nabízenými elektronickými službami.

Registrace externích uživatelů bude zajištěna pomocí vstupního formuláře a bude obsahovat jen základní informace nutné k evidenci požadavků a kontaktu pro odpovědi. Uložení uživatelských účtů bude realizováno v systému PROXIO-EOS, který zajišťuje centrální registr uživatelů. Externí uživatelé budou v EOS uloženi v samostatné větvi organizační struktury odděleně od interních uživatelů. V této větvi bude založena jedna organizační jednotka s jednou organizační rolí, do které budou založeni externí uživatelé. V případě rozšíření o uživatele s ověřenou registrací bude v PROXIO-EOS vytvořena samostatná větev pro uživatele s ověřenou registrací a bude podpořeno ověření externího uživatele interním uživatelem úřadu (pracovník přepážky).



Obrázek 1: Příklad možného řešení registrace občana

Návštěvníci WWW stránek města Sokolov budou mít možnost kontaktovat technickou podporu. Na vybraných stránkách bude aplikován dohled nad chováním návštěvníků – proaktivní pomoc – automatické přivítání na webových stránkách s možností živé podpory moderované pracovníkem kompetentním k řešení otázek nebo doporučení možnosti jak požadavek řešit v případě off-line stavu.

Podpora je upozorňována jen v případě, když návštěvník zareaguje na automatickou zprávu.

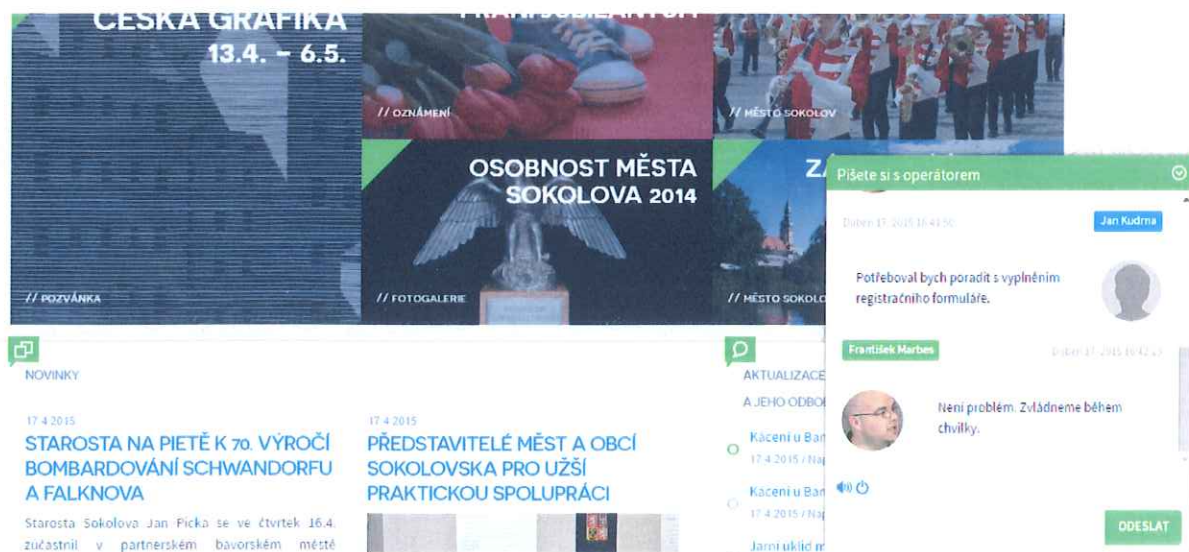
Lze nadefinovat jako vložené nebo plovoucí automatické pozvání každému návštěvníkovi.

Obsahem sdělení může být upozornění na možnost:

- Vyvolat živý chat – viz obr.
- Zanechání zprávy a požadavku na zpětný kontakt
- Zaslání e-mailových dotazů
- Upozornění na možnost telefonického kontaktu



Uživatel internetových stránek zadavatele bude mít možnost v případě potřeby kontaktovat „podporu“, která mu poradí s vyhledáním potřebných informací, přesměruje jej na správnou službu, případně pomůže vyplnit daný formulář služby. Tuto funkcionalitu by mohli využít i uživatelé, u nichž neproběhla registrace, s omezeními vyplývající z jejich anonymity (nemožnost je zpětně kontaktovat), nicméně zadání tuto formu odmítá (viz bod 5 K8) a proto bude vyžadována registrace nebo přihlášení uživatele před využitím služby.



Obrázek 2: Příklad zobrazení průběhu komunikace občana s operátorem

CZ.1.06/2.1.00/22.09517

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM FONDEM PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
PROSTŘEDNICTVÍM INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO PROGRAMU

A ROZPOČTEM MĚSTA SOKOLOV

Stránka 15

97

Předmět dodávky splňuje všechny požadavky uvedené v technickém zadání Zadávací dokumentace (jsou řazeny logicky v jiném pořadí):

- **Aplikace bude k dispozici pouze registrovaným uživatelům.**
 - ✓ Řešeno pomocí registrace, data uživatele jsou zapisována do PROXIO-EOS do samostatné větve organizační struktury do jedné organizační role reprezentující registrované uživatele.
 - ✓ V rámci registrace bude podporováno zadání ověřovacího údaje pro telefonický kontakt (heslo pro ověření operátorem)
 - ✓ Uživatel bude verifikován operátorem pomocí zadaného hesla pro ověření operátorem
- **Registrace a přihlašování uživatelů musí být navázáno na centrální registr uživatelů.**
 - ✓ Popis řešení v předchozím bodu; uživatelé budou uloženi v PROXIO-EOS a proti PROXIO-EOS bude ověřována jejich identita při přístupu k poskytovaným službám.
 - ✓ Toto řešení dále umožní snadné rozšíření o registraci s ověřením identity uživatele na kontaktních místech úřadu, tak aby bylo možno uživateli zpřístupnit i jeho další data vedená v agendách Města.
- **Komodita K8 zajistí propojení úřední desky s elektronickým vyvolávacím systémem, přizpůsobení webu na vyvolávacím systému a doplnění funkcionality o možnost avíza klientům (SMS, email). Např. chat v reálném čase.**
 - ✓ Řešeno pomocí zpracování již pořízených dat žadatele pomocí modulu QSMS.
 - ✓ E-mailové avízo je řešeno standardními postupy, již řešeno v prostředí zadavatele.
 - ✓ SMS avízo je řešeno propojením na vhodnou SMS bránu, nebo využitím internetových SMS bran.
 - ✓ Zobrazení stavu služeb na úřední desce k lepší orientaci o časech čekání na jednotlivých přepážkách.



INTERAKTIVNÍ ELEKTRONICKÁ ÚŘEDNÍ DESKA MĚSTA SOKOLOV

STAV SLUŽEB

Služba	Otevřené přepážky	Čekající klienti	Průměrná doba čekání
--------	----------------------	---------------------	-------------------------

Dopravní agenty, Správní agenty

Registr motorových vozidel	3	3	05:00
Registr řidičů	3	5	10:00
Dovozy, přestavby, stavby	1	2	10:00
Cestovní doklady + Občanské prukazy	2	3	05:00

Živnostenský úřad

Oddělení registrace	2	0	00:00
Živnostenská kontrola	2	0	00:00

INTERAKTIVNÍ LIŠTA



Úvod



Obnovit



Zvětšit



Zmenšit

12:34

27. 6. 2014

KiWi

- Uživatel internetových stránek zadavatele musí mít možnost pomocí aplikace v případě potřeby kontaktovat „podporu“, která mu poradí s vyhledáním potřebných informací, přesměruje jej na správnou službu, případně pomůže vyplnit daný formulář služby.
- V případě, že „podpora“ není k dispozici, bude mít uživatel možnost zadat svou emailovou adresu, popsat problém a čekat na vyřešení ze strany města pomocí emailu.

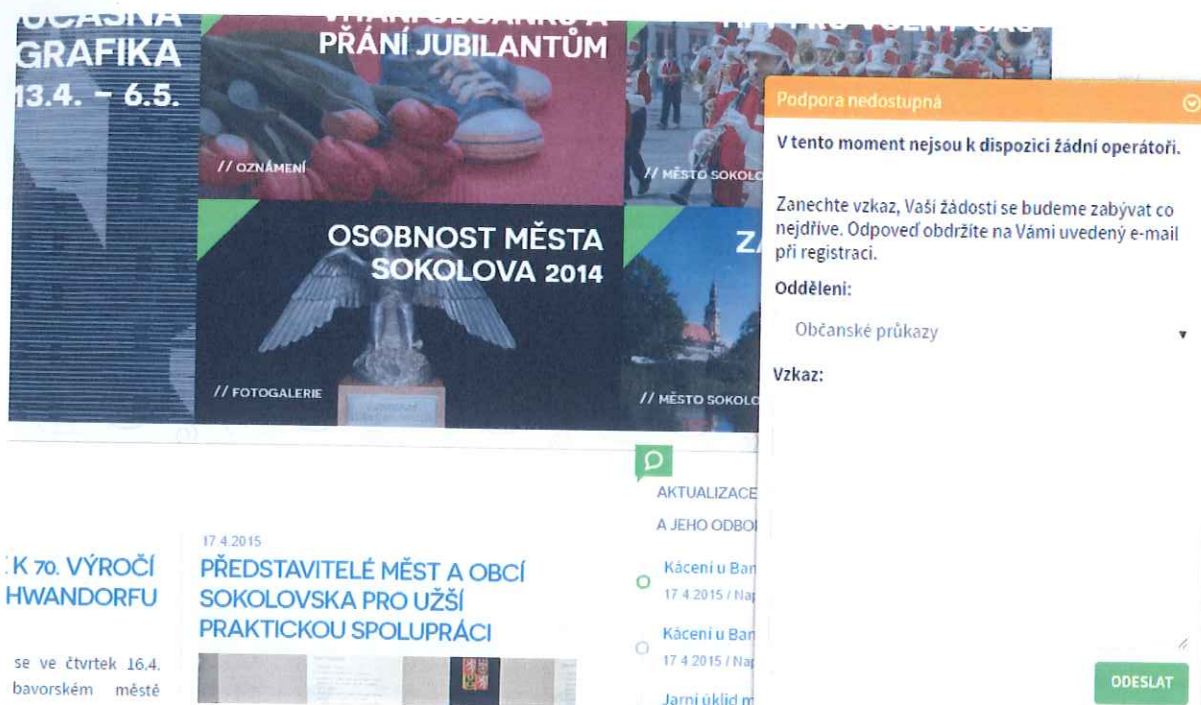
Uživatel se do systému podpory přihlásí a e-mailová adresa je převzata z registrace. Nemá-li uživatel v systému ještě registrován, pak se nejprve zaregistruje (postup registrace je popsán výše).

CZ.1.06/2.1.00/22.09517

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM FONDEM PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
PROSTŘEDNICTVÍM INTEGROVANÉHO OPERAČNÍHO PROGRAMU
A ROZPOČTEM MĚSTA SOKOLOV

Stránka 17

47

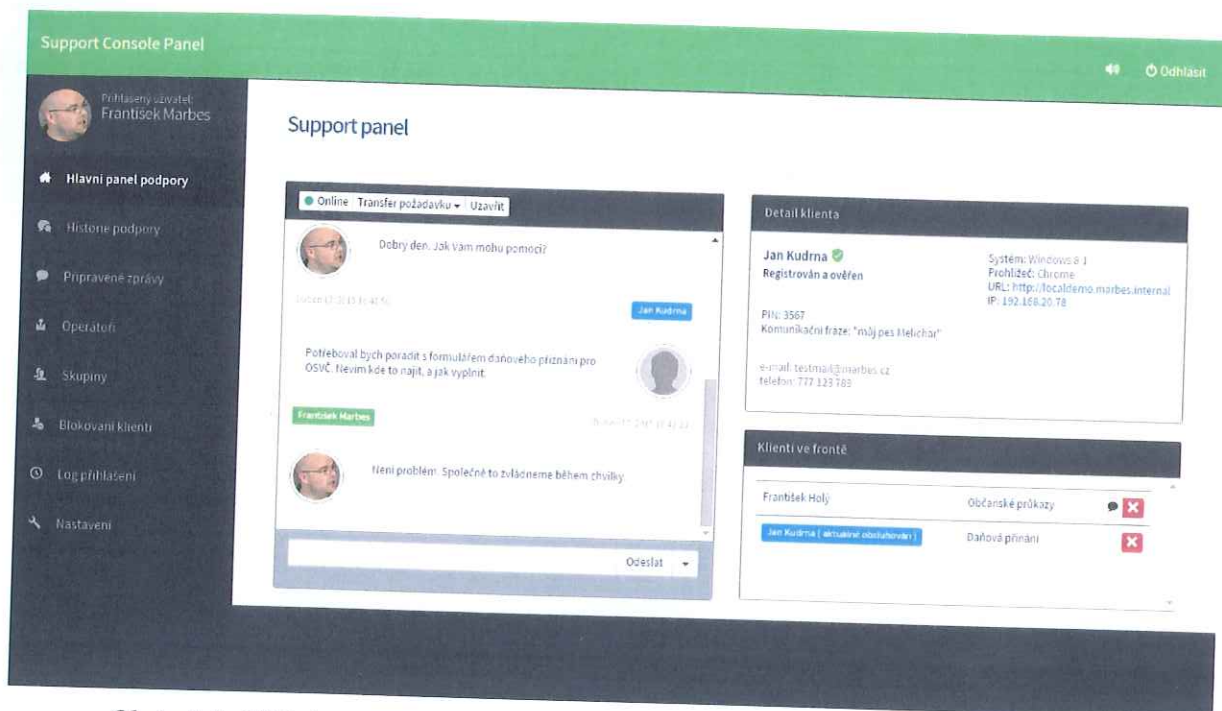


Obrázek 3: Možné zobrazení při nepřítomnosti operátora

- Poskytovat podporu musí být schopno více operátorů, jejich činnost musí být evidována. Podpora musí mít možnost výběru vhodného typu komunikace prostřednictvím textu, audia, videa, či kombinací.

Řešení plně zajišťuje:

- ✓ Více operátorů, jejichž činnost je evidována.
- ✓ Předání dotazu na jiného operátora např. z důvodů lepšího obeznámení s danou problematikou
- ✓ Základní textový chat je možno změnit na pokročilejší způsob podpory s využitím prostředí Lync na straně zadavatele a LWA (Lync web app) na straně uživatele, kdy operátor založí schůzku ve vlastním prostředí LYNC a pozve uživatele pomocí odkazu na schůzku. Lync je program pro komunikaci dvou nebo více lidí v reálném čase. Jako ostatní komunikátory umí Lync přenášet text, audio a video, ale má také pokročilé funkce pro sdílení obrazovky počítače, prezentace, tabuli pro kreslení, ankety, sdílení souborů a další. Tato komunikace se v Lync-u nazývá schůzka. Pro uživatele, kteří nemají Lync aplikaci je ovšem možné se připojit k již založené schůzce pomocí webové aplikace Lync Web App (LWA).



Obrázek 4: Příklad prostředí konzole operátora s otevřeným požadavkem a zobrazením fronty

- **Technické řešení K8 musí být plně kompatibilní se stávajícím SW prostředím zadavatele.**
 - ✓ Řešení nevyžaduje žádná rozšíření standardně používaných aplikací v prostředí zadavatele
 - využívá SW:
 - EOS
 - MS SQL
 - Lync
 - Libovolný typ prohlížeče
 - využívá HW:
 - Virtualizované servery v prostředí zadavatele, založením dalšího IIS
 - Požadavek na diskový prostor (dle délky historie), minimálně 1 GB.
 - **Aplikace musí být dostupná pomocí běžných internetových prohlížečů (min. Firefox, Chrome, Internet Explorer, Safari, Opera, Android Browser) a nesmí vyžadovat instalaci dodatečných modulů prohlížeče či samostatných programů.**
 - ✓ Použití aplikace nevyžaduje žádná rozšíření proti standardním doporučeným konfiguracím a podporuje minimálně uvedené prohlížeče.
 - **Technické řešení musí zohlednit limity Cross-domain Request (XDR). V případě nutnosti XDR je zachováno zabezpečení vůči Cross-Site Request Forgery (CSRF).**
 - **Nehomogenní prostředí služeb běžících na různých doménách, subdoménách, serverech, technologiích a s různorodou servisní správou vyžaduje jednoduchou neinvazivní implementaci, pokud možnost ve formě „widgetu“.**
 - ✓ Řešení komunikace mezi webovými aplikacemi probíhá zvenčí na doménách "sokolov.cz" a "mu-sokolov.cz". První metodou je použití reverzního nastavení proxy serveru v rámci komunikace mezi servery, tak aby se dostalo "same-origin policy". Další metodou, pokud první z hlediska technického či bezpečnostního není aplikovatelná, je nasazení widgetu ve formě iframe, kdy rámce budou mít stejně definovaný document.domain.
- Navrhované řešení je na více použitých doménových prostředí zadavatelem připraveno.

Popis povinných parametrů dodávaného řešení

K8 – Rozšíření vyvolávacího systému			
Parametr	Popis	Uchazeč popíše způsob naplnění tohoto povinného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Uchazeč uvede odkaz na příloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
Reálný čas	Komunikace musí probíhat v reálném čase.	Za předpokladu, že je operátor on-line, komunikace probíhá v reálném čase; jinak je vedena formou e-mailové komunikace.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole.
Identifikace	Identifikování internetové stránky (služby), na které se nachází uživatel, který potřebuje podporu.	Operátorovi je sdělena přesná URL adresa, v případě cross-domain requestu částečná identifikace služby	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole
Proaktivní přístup	Možnost nabídnutí pomoci, pokud uživatel na určité stránce bude trávit více času, než je obvyklé (funkcionalita bude efektivní pouze na specifických internetových stránkách).	Klient je časovým spínačem upozorněn na možnost využití on-line podpory zprávou; v případě prostředí, ve kterém nedochází k cross.domain requestu, může dialog vyvolat přímo operátor.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole
Aktivní odkaz	Možnost odesílání URL v podobě aktivního odkazu.	Operátor může posílat aktivní URL odkazy.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole

Více operátorů	Přítomnost více operátorů, kteří jsou schopni vyřizovat požadavky a o statutu požadavku jsou vzájemně informováni.	Systém umožňuje přítomnost více operátorů v různých skupinách; o vyřizování požadavku jsou vždy informováni grafickým zvýrazněním ve Frontě klientů.	Příloha č. 1 - viz výše v této kapitole
Logování	Logování veškeré aktivity probíhající v rámci komunikace s uživateli.	Komunikace je logována v závislosti na použitém kanálu; chat i e-mail je logován v rozdílných kategoriích.	Příloha č. 1 - viz výše v této kapitole
Nepřítomnost	V nepřítomnosti operátorů možnost odkázání klienta na kontaktní formulář a upozornění operátora přes e-mail.	Řešení požadavek splňuje; řešení nabízí možnost rozlišování „on-line“ přítomnosti různých oddělení – pokud jedno oddělení je on-line, může klient chatovat, s ostatními odděleními se spojí prostřednictvím e-mailu.	Příloha č. 1 - viz výše v této kapitole
Konzole operátora	Pro poskytování podpory napříč službami bude sloužit jednotná konzole operátora, kdy přihlášený operátor právě do jedné konzole je schopen podporovat klienty ve vícero službách (internetových stránkách).	Řešení požadavek splňuje; nabízí i řazení operátorů do rozdílných oddělení s rozdílnými pravomocemi.	Příloha č. 1 - viz výše v této kapitole
Pozice uživatele	Operátor z konzole musí být schopen vyčíst aktuální URL, ze které byla podpora volána uživatelem.	Operátorovi je sdělena přesná URL adresa, v případě cross-domain requestu částečná identifikace služby.	Příloha č. 1 - viz výše v této kapitole

Komunikace	Navázání na probíhající komunikaci v případě uzavření konzole. Možnost více komunikací najednou.	K uzavření komunikace ze strany operátora dochází ručně; na straně klienta se komunikace uzavře po uplynutí delší časové prodlevy, případně uzavřením všech oken prohlížeče (operátor je však schopen získat předchozí zprávy). Operátor může přepínat mezi klienty, s kterými komunikuje, v rámci panelu „Klienti ve frontě“. Klient není o přepínání (odchodu operátora do jiného okna) ze strany systému informován; operátor je o aktuálním klientovi informován grafickým rozlišením.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole
Zpráva	Možnost odeslání předpřipravené zprávy operátorem s budoucí možností zařazení odpovědi do FAQ.	Z komunikačního panelu lze poslat předpřipravené zprávy (připravuje operátor s patřičným oprávněním, každý operátor je může využívat, jen někteří je mohou připravovat). Zprávy mohou být zadavatelem zařazeny do FAQ na libovolné stránce.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole

Požadavky na vlastnosti technického řešení

Hodnocené parametry pro Část D.

Parametr	Popis	Uchazeč uvede, zda splňuje parametr. Pokud ano, popíše způsob naplnění tohoto hodnoceného parametru včetně značkové specifikace nabízených dodávek	Uchazeč uvede odkaz na příloženou část nabídky, kde je možné ověřit naplnění parametru
1	Možnost transferu komunikace na jiného operátora (operátorem, jehož znalosti nejsou dostačující pro vyřízení požadavku uživatele).	Ano, splňuje. Řešení umožňuje transfer na jiného operátora, na jinou skupinu, případně zpět do fronty.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole
2	Automatický transfer požadavku na jiného operátora, pokud se první operátor již věnuje uživateli.	Ano, splňuje. Operátoři požadavky přijímají ručně (včetně IVR a call center) ze společné (skupinové) fronty kam jsou požadavky zařazovány automaticky; pokud je operátor vytížen, pak další/volný operátor logicky přijímá další požadavek ve frontě. Pokud jsou operátoři vytíženi, klient čeká ve frontě Obsloužení a čekající klienti jsou ve frontě „textové“ rozlišení („aktuálně obsluhován“), viz obrázek 4 Přílohy č.1.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole

3	Možnost vizuálního navigování klienta operátorem (pracovníka zadavatele).	Ano, splňuje – Operátor získá dostatečné informace, aby mohl klienta navigovat v chatu; v případě nutnosti vizuální navigace přizve klienta na Lync Web App.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole
4	Informování supervizora při nevyřizování požadavků a současně neaktivitě operátorů, kteří by měli být v daný moment ve službě.	Ano, splňuje – Z výpisu lze vyčíst neobsložené požadavky a zároveň vyčíst přihlášené operátory v daný moment;	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole
5	Možnost callback funkce, kdy uživatel je zpětně informován o řešení požadavku i v případě nepřijetí požadavku na komunikaci operátorem v moment vzniku požadavku.	Ano, splňuje – Operátor je schopen a) napsat klientovi, pokud je klient stále přítomen na stránkách, b) napsat odpověď e-mailem.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole
6	Možnost operátora zobrazit historii komunikací s uživateli, rozdělené na konkrétní uživatele a data	Ano, splňuje – operátoři s patřičnými právy mohou procházet historii komunikace, historii přihlášení operátorů a rozlišit mezi obsloženými a neobsloženými požadavky.	Příloha č.1 - viz výše v této kapitole

Požadavky na záruky a servisní podmínky

- (1) Zhotovitel poskytuje záruku a podporu nabízeného řešení v délce 36 měsíců od předání díla jako celku do plného provozu.
- (2) Zhotovitel poskytuje bezplatný (zahrnutý v ceně zakázky) přístup k aktualizacím software a firmware dodaných komodit minimálně po dobu záruky.
- (3) Veškeré opravy po dobu záruky budou provedeny bez dalších nákladů pro zadavatele.
- (4) Veškeré komponenty, náhradní díly a práce, poskytnuté v rámci záruky budou poskytnuty bezplatně.

47

- (5) Zhotovitel provede záruční opravy (opravy prokazatelných vad nabízeného řešení) do pěti pracovních dnů.
- (6) Po dobu 60-ti měsíců od předání díla jako celku do plného provozu zhotovitel garantuje běžnou dostupnost náhradních komponent a servisu.
- (7) Pro hlášení servisních požadavků zajistí zhotovitel přístup ke svému helpdeskovému systému s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.

Součinnost objednatele při poskytování záručního servisu

Objednatel zajistí dostupnost prostředků IT. Ověření dostupnosti HW infrastruktury a ověření funkčnosti systémových SW serverů musí předcházet zadání každého požadavku.

Objednatel zajistí zřízení trvalých přístupů na testovací a produktivní prostředí objednatele pro pracovníky zhotovitele výhradně pro účely poskytování služeb podle této smlouvy s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky objednatele. V případě nezajištění trvalých přístupů není zhotovitel schopen garantovat kvalitu poskytovaných služeb.

V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

Detailní popis helpdeskového systému zhotovitele a jeho obsluhy

Modul personifikace bude nasazen v prostředí, které jej bude svými provozními parametry ovlivňovat. Proto změna jeho okolí, která vyvolá potřebu úpravy parametrů jakékoliv části dodávaného systému, nebude považována za změnu jako takovou ani za porušení záruky.

Místem plnění pro služby provozní podpory je sídlo zhotovitele, je-li to možné vzdáleným přístupem, případně dle povahy požadavku sídlo objednatele.

Služby poskytování záručního a pozáručního servisu jsou poskytovány zhotovitelem v pracovní dny v době od 7.00 do 17.00 hodin.

V období poskytování záručního servisu budou veškeré požadavky evidovány v systému servisní podpory zhotovitele (*Helpdesk*). Na servisní požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, není ze strany zhotovitele garantována reakce.

Dostupnost *Helpdesk* jako kontaktního místa pro hlášení požadavků je 7 x 24 x 365 s garantovanou dobou odezvy do 4 hodin od nahlášení. Je tak zajištěn nepřetržitý přístup umožňující objednateli zadat, upravit nebo doplnit požadavek.

Službu *Helpdesk* mohou využívat pouze oprávnění pracovníci objednatele. Požadavek musí být zadán nebo verifikován oprávněnou osobou s ohledem na jeho možné finanční důsledky a povahu případné "budoucí" objednávky. Seznam oprávněných osob předává objednatel zhotoviteli dle potřeby při jeho změně.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí systému *Helpdesk* je objednatel povinen učinit zápis do systému *Helpdesk* neprodleně jakmile je to možné.

O odstávkách systému objednatel informuje zhotovitele v dostatečném předstihu. O naplánovaných odstávkách bude objednatel pořizovat záznam do *Helpdesk* objednatele s uvedením začátku a konce odstávky.

Požadavek předávaný službou *Helpdesk* musí obsahovat minimálně:

- označení aplikace a její verze,
- oblast, které se požadavek týká (prostřednictvím číselníku), včetně specifikace dotčené agendy,
- jméno správce agendy - klíčového uživatele,
- jméno uživatele, u kterého požadavek vznikl, popis práv uživatele k příslušné oblasti v době výskytu problému,
- popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě.

Systém Helpdesk

Systém servisní podpory zhotovitele – *Helpdesk* - poskytuje objednateli přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Poskytuje objednateli i přístup k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, poskytuje podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.

Helpdesk je založen na aplikaci **MCDesk** dostupné na adrese <https://mcdesk.marbes.cz/>.

Pro objednatele je aplikace k dispozici ve formě zákaznického portálu - internetové stránky. Pro přístup je nutné využít internetový prohlížeč. Jedná se o zabezpečené připojení, takže veškerá komunikace probíhá v šifrované podobě.

Pro přístup do systému *Helpdesk* je nutné zadat platné uživatelské jméno a heslo. Zhotovitel zajistí členům projektového týmu objednatele přístup do *Helpdesk* od zahájení projektu až do konce záruční doby.

Systém *Helpdesk* zasílá objednateli notifikace o změně stavu požadavku (např. zadáný, v řešení, uzavřený, ...) a umožňuje objednateli schvalování a uzavření nahlášeného požadavku.

Systém servisní podpory podporuje export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení ve formátu *.xls a *.csv.

Systém *Helpdesk* umožňuje provádět vyhodnocení zadaných požadavků a jejich klasifikaci na vady odstranitelné v rámci záruky a na změnové požadavky. Obsahuje informace potřebné k posouzení úplnosti a srozumitelnosti zadání požadavku, přijetí požadavku a jeho klasifikaci, označením stavu zpracování. Poskytuje nástroje k aktivaci parametrů Prvotní Reakce, Zprovoznění systému náhradním způsobem a Odstranění závady.

PŘÍLOHA Č. 2

ROZPOČET

1. Pořízení

Položka	Ks	Celková cena bez DPH	Částka DPH	Celková cena s DPH
K8 - Rozšíření vyvolávacího systému				
Modul personifikace	1	220 000,- Kč	46 200,- Kč	266 200,- Kč
Celková cena - pořízení		220 000,- Kč	46 200,- Kč	266 200,- Kč

PŘÍLOHA Č. 3 AKCEPTAČNÍ TESTY

Cílem akceptačního testu je ověření úplnosti a funkčnosti informačního systému jak ze strany objednatele, tak i ze strany klienta. V průběhu testu budou ověřeny všechny požadavky objednatele.

Předmětem akceptace funkcionality systému je akceptace konkrétních funkcností dle akceptačních kritérií a akceptačních testů (testovacích scénářů). Detailní návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů bude uveden jako součást prováděcí dokumentace.

Rozsah testovaných funkcností se musí kryt s požadovanými vlastnostmi, které jsou uvedeny a popsány v Příloze č. 1 zadávací dokumentace "Technická specifikace" a detailně specifikovány v prováděcí dokumentaci.

Minimální rozsah testů (odpovídá požadovaným vlastnostem) :

- Komunikace musí probíhat v reálném čase.
- Identifikování internetové stránky (služby), na které se nachází uživatel, který potřebuje podporu.
- Možnost nabídnutí pomoci, pokud uživatel na určité stránce bude trávit více času, než je obvyklé (funkcionalita bude efektivní pouze na specifických internetových stránkách).
- Možnost odesílání URL v podobě aktivního odkazu.
- Přítomnost více operátorů, kteří jsou schopni vyřizovat požadavky a o statutu požadavku jsou vzájemně informováni.
- Logování veškeré aktivity probíhající v rámci komunikace s uživateli.
- V nepřítomnosti operátorů možnost odkázání klienta na kontaktní formulář a upozornění operátora přes e-mail.
- Pro poskytování podpory napříč službami bude sloužit jednotná konzole operátora, kdy přihlášený operátor právě do jedné konzole je schopen podporovat klienty ve vícero službách (internetových stránkách).
- Operátor z konzole musí být schopen vyčíst aktuální URL, ze které byla podpora volána uživatelem.
- Navázání na probíhající komunikaci v případě uzavření konzole. Možnost více komunikací najednou.
- Možnost odeslání předpřipravené zprávy operátorem s budoucí možností zařazení odpovědi do FAQ.
- Možnost transferu komunikace na jiného operátora (operátorem, jehož znalosti nejsou dostačující pro vyřízení požadavku uživatele).
- Automatický transfer požadavku na jiného operátora, pokud se první operátor již věnuje uživateli.
- Možnost vizuálního navigování klienta operátorem (pracovníka zadavatele).
- Informování supervizora při nevyřizování požadavků a současně neaktivitě operátorů, kteří by měli být v daný moment ve službě.
- Možnost callback funkce, kdy uživatel je zpětně informován o řešení požadavku i v případě nepřijetí požadavku na komunikaci operátorem v moment vzniku požadavku.
- Možnost operátora zobrazit historii komunikací s uživateli, rozdělené na konkrétní uživatele a data

Akceptační testy budou připraveny tak, aby bylo jednoznačně prokázáno splnění každého jednotlivého požadavku a zároveň proběhl akceptační test efektivně. Akceptační testování proběhne na testovacím prostředí na vzorku dat, který bude pořízen klíčovými uživateli v průběhu testování. Klíčoví uživatelé objednatelů ověří shodu požadovaných vlastností se skutečnou funkcionalitou systému.

Vzhledem k tomu, že aplikace je určena pro více uživatelských rolí, budou testy rozčleněny na části podle těchto rolí:

- Operátor
- Administrátor
- Klient

Operátor:

Testování bude provedeno ve dvou variantách – jedním operátorem na jedné stanici a více operátory na více samostatných stanicích současně. Operátor má omezená práva – jeho činnost je zaměřena zejména na vyřizování dotazů a zápisu dat do databáze. V rámci této uživatelské role bude testování provedeno dle následujícího scénáře:

Název činnosti:	Testuje se:
otevření aplikace přes odkaz na portálu objednatelů	dostupnost odkazu na stránkách objednatelů
	úplnost zobrazení aplikace
	srozumitelná orientace v aplikaci
provedení operací nad databází – vytváření přednastavených hlášení	vložení nových dat
	editace stávajících dat
test přijmutí komunikace	ověření průběhu komunikace v reálném čase
test přednastavených hlášení / textů	použití připravených textů
test předání komunikace na jiného operátora	schopnost převzít delegovaného klienta
test navázání na komunikaci	ověření, že při uzavření aplikace operátorem omylem, je možné se ke komunikaci vrátit

Administrátor:

Administrátor je zaměstnancem objednatelů, který řídí / dohlíží činnosti po ukončení práce operátora. Administrátor může, kromě svých činností, vykonávat i všechny činnosti operátora. Tyto činnosti ale v této roli již testovány nejsou. Testování bude provedeno pouze jedním testerem, protože u objednatelů je uvedená pracovní role pouze jedna. V rámci této uživatelské role bude testování provedeno dle následujícího scénáře:

Název činnosti:	Testuje se:
otevření aplikace přes odkaz na portálu objednatelů	dostupnost odkazu na stránkách objednatelů
	úplnost zobrazení aplikace
	srozumitelná orientace v aplikaci
provedení operací nad databází – vytváření přednastavených hlášení	vložení nových dat
	editace stávajících dat
testování položek v nabídce aplikace	srozumitelnost názvů
	dostupnost odkazů
	grafické zobrazení
test zobrazení historie	zobrazení historie požadavků a přihlášených uživatelů
test správy operátorů	ověření možnosti definování operátorů, operátorských skupin a práv

Klient:

K aplikaci přistupuje v rámci internetu přes odkaz na internetových stránkách objednatele. Pro přístup je vyžadována registrace. V rámci této uživatelské role bude testování provedeno dle následujícího scénáře:

Název činnosti:	Testuje se:
registrace klienta přes odkaz na stránkách objednatele	dostupnost odkazu na stránkách objednatele
	úplnost zobrazení aplikace
	srozumitelná orientace v aplikaci
přihlášení do systému přiděleným heslem	test chybně zadaného loginu
	test správně zadaného loginu
test dostupnosti adekvátního komunikačního kanálu	ověření nabízených komunikačních kanálů v závislosti na ne-/přítomnosti operátorů
test obdržení „avíza“	ověření, že dojde k přijetí SMS zprávy, pokud je klient avizován
	ověření, že dojde k přijetí e-mailové zprávy v případě řešení požadavku tímto komunikačním kanálem

Požadavky a připomínky a jejich průnik resp. shoda či neshoda s popsanou funkcionalitou v prováděcí dokumentaci jsou v rámci průběhu testování klíčovými uživateli zaznamenány a předány zhotoviteli prostřednictvím helpdeskové aplikace zhotovitele (MC Desk). Pokud je pro vypořádání připomínek nutné provést opakovanou akceptaci, ověřují se při tomto opakování pouze vybrané funkčnosti, jež byly připomínkovány.

Do vypořádání připomínek budou zahrnuty pouze připomínky a požadavky týkající se funkcionality systému, nikoliv však připomínky týkající se:

- změny logického členění a konstrukce produktu,
- vizuálního zpracování produktu,
- individuálního pohledu uživatele na ovládání produktu,
- optimalizace ovládání produktu.

Připomínky k výše uvedeným tématům budou evidovány separátně a mohou být řešeny jako podněty v rámci vývoje nových verzí produktu nad rámec tohoto projektu veřejné zakázky.

Akceptační testy budou popsány formalizovaným způsobem v tabulkách dle následujícího vzoru. Vzor obsahuje strukturu pro popis jednoho akceptačního testu.

Popis testované funkce:			
Testovací případ:			
Seznam příloh:		Počet příloh:	0 ks
Výchozí podmínky:			
Popis jednotlivých kroků:			
Očekávaný výsledek:			
Hodnocení: *	- v souladu s očekávaným výsledkem - v souladu s očekávaným výsledkem s připomínkou - chyba	Výsledek:	- velká - střední - malá
Popis připomínky:		Popis chyby:	

PŘÍLOHA Č. 4 ČASOVÝ HARMONOGRAM

Údaj D značí datum podpisu smlouvy o dílo. Číslo značí počet kalendářních dnů.

Aktivita	Začátek	Termín
Podpis smlouvy	D	D
Zahájení projektu – úvodní projektová schůzka	D	D+7
Předimplementační analýza - zpracování	D+7	D+17
Předimplementační analýza – připomínkové řízení, schválení	D+17	D+24
Prováděcí dokumentace – zpracování	D+24	D+34
Prováděcí dokumentace – připomínkové řízení, schválení	D+34	D+40
Realizace předmětu plnění	D+40	D+100
Školení administrátorů	D+40	D+110
Zkušební provoz	D+100	D+110
Akceptační testy	D+110	D+120
Zahájení ostrého provozu	D+120	-

