

SMLOUVA O DÍLO

Zadavatel: Centrála cestovního ruchu – Jižní Morava, z.s.p.o.
sídlo: Radnická 2, 602 00 Brno
zastoupená Mgr. Zuzana Vojtovou, ředitelkou centrály
IČ: 75063638
DIČ: CZ75063638

Zhotovitel: GrossoCom s.r.o.
sídlo: Velešovická 20, Rousínov, 683 01
stat. zástupce: Ing. Martin Havel, MBA
registrace: u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 64431
IČ: 29190509
DIČ: CZ29190509
bankovní spojení: 195 897 339/0600, GE Money Bank

uzavírají tuto smlouvu o dílo:

I. Předmět díla

1. Smlouvou o dílo se zavazuje zhotovitel k provedení díla a objednatel se zavazuje za řádné provedení tohoto díla zaplatit sjednanou odměnu. Pro účely této smlouvy je dílem dodání systémově centralizovaného úložiště dat, týkající se projektu Po stopách Liechtensteinů na Jižní Moravě a Dolním Rakousku z hlediska časového, obsahového (informační, presentační, audiovizuální rovina) a dodání publikačního rozhraní těchto informací omezených dle kategorizace: www stránky (s definicí omezení publikovaných dat). Současně je potřeba vytvořit a dodat rozhraní pro zadávání a správu dat s ohledem na různé nastavení oprávnění a rozsahu vstupů.
2. Předmět díla a harmonogram je konkrétně vymezen v příloze č. 1 této smlouvy.

II. Cena díla

1. Cena díla (odměna zhotovitele) je cena nabídnutá zhotovitelem jakožto uchazečem o veřejnou zakázku podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění. Bude zahrnovat všechny části plnění s výjimkou ceny za technickou podporu, která bude stanovena samostatně.
2. Cena je uvedena v následujícím členění:
 - a) Tvorba databáze, redakční systém, implementace 389.200,- Kč bez DPH.
 - b) Tvorba software pro kiosky, implementace 123.450,- Kč bez DPH.
 - c) Tvorba www stránek, správa 129.610,- Kč bez DPH.
3. Cena za roční technickou podporu ve výši 1.200,- Kč bez DPH zahrnuje veškeré provozní náklady spojené s provozem webu, databáze a software pro infokiosky. Tato částka zahrnuje veškeré platby za licence, údržbu, pronájem software či hardware, hosting, či servis. Cena bude hrazena ročně, k 31. 8. příslušného roku, a bude pokrývat poskytování technické podpory až do 31. 8. 2019.
4. Sjednaná cena za splnění předmětu této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a může být změněna, pokud před termínem dokončení díla dojde ke změnám sazeb DPH, a to o částku odpovídající změněné výši DPH.

III. Doba plnění

Zhotovitel je povinen provést dílo řádně bez vad a nedodělků, a to do 15. 3. 2013.
V případě, že dílo není v tomto termínu řádně provedeno, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu.

IV. Provádění díla

1. Zhotovitel je povinen provést dílo na svůj náklad a na své nebezpečí ve sjednané době, v souladu se specifikací předmětu plnění v zadávacích podmínkách, kapitola 2.
2. Věci, které jsou potřebné k provádění díla, je povinen opatřit si zhotovitel na svůj náklad.
3. Zhotovitel může pověřit jinou osobu pouze k provedení části díla. Při provádění části díla jinou osobou má zhotovitel odpovědnost, jako by celé dílo prováděl sám. V této souvislosti je objednatel oprávněn za účelem kontroly vyžadovat potřebnou součinnost zhotovitele.

V. Okamžik splnění povinnosti provést dílo

1. Zhotovitel splní svou povinnost provést dílo jeho řádným ukončením a předáním na místě určeném objednatelem. K předání díla bude objednatel písemně vyzván zhotovitelem nejpozději 10 dnů před termínem ukončení díla.
2. K předání a převzetí díla dochází podpisem Protokolu o předání a převzetí díla. Protokol o předání a převzetí podepisují oprávněné osoby za zhotovitele a objednatele.

VI. Vlastnické právo ke zhotovovanému dílu

1. Vlastníkem zhotovovaného díla je od počátku objednatel.
2. Zhotovitel je vlastníkem věcí, které si opatřil k provádění díla až do doby, než se zapracováním stanou součástí předmětu díla. Cena těchto věcí je zahrnuta v celkové ceně díla.

VII. Přechod nebezpečí škody na zhotovovaném dílu

K přechodu nebezpečí škody na zhotovovaném díle ze zhotovitele na objednatele dochází až okamžikem podepsání Protokolu o předání a převzetí díla.

VIII. Odpovědnost za škodu na zhotovovaném, resp. zhotoveném díle

1. Kdo poruší svou povinnost ze závazkového vztahu, je povinen nahradit škodu tím způsobenou druhé straně, ledaže prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
2. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže tuto překážku nebo její následky nemohla povinná strana odvrátit nebo překonat a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku nemohla předvídat, a to vše při vynaložení odborné péče.

IX. Vady díla

1. Dílo má vady, jestliže jeho provedení neodpovídá zadávacím podmínkám a smlouvě o dílo.
2. Za vady se považují také:
 - a) vady právní (dílo má právní vady tehdy, jestliže je zatíženo právem třetí osoby ve smyslu § 433 ObchZ)
 - b) a chybějící části díla (tzv. nedodělky).
3. Zhotovitel odpovídá za vady, jež má dílo v době jeho předání a převzetí objednatelem, stejně tak za vady vzniklé v době poskytnuté záruky za jakost díla. Zárukou za jakost díla přejímá zhotovitel závazek, že provedené dílo bude po určitou dobu způsobilé ke smlouvenému účelu a po tuto dobu si zachová smlouvené nebo jinak obvyklé vlastnosti.
4. Záruka za jakost díla začíná běžet ode dne podpisu Protokolu o předání a převzetí díla a končí uplynutím min. 24 měsíců.

X. Nároky z vad díla

1. Má-li předané a převzaté dílo vady, může objednatel po zhotoviteli požadovat:
 - a) odstranění těchto vad na náklady zhotovitele, jde-li o vady odstranitelné,
 - b) výměnu vadných částí díla za části bezvadné, jde-li v tomto jejich rozsahu o vady neodstranitelné opravou či úpravou,
 - c) přiměřenou slevu z ceny díla.
2. Zhotovitel odpovídá i za vadu, kterou má dílo v okamžiku přechodu nebezpečí škody na díle na objednatele, i když se vada stane zjevnou až po této době. Povinnosti zhotovitele vyplývající ze záruky za jakost díla tím nejsou dotčeny.
3. Zjištěnou vadu musí objednatel oznámit zhotoviteli písemně. Zhotovitel je povinen do 48 hodin vytýkanou vadu posoudit a obratem písemně oznámit tomu, kdo mu vadu oznámil, způsob jejího řešení. A to i v případě, že zhotovitel vytýkanou vadu nepovažuje za vadu nebo jde o vadu, za kterou podle jeho názoru není odpovědný.
4. Jestliže do 24 hodin po zhotovitelově oznámení o způsobu řešení vady nepřistoupí tento k jejímu odstraňování, resp. výměně vadné části díla, je objednatel oprávněn na svůj náklad a na nebezpečí zhotovitele vadu odstranit sám, případně prostřednictvím třetích osob majících patřičné živnostenské oprávnění. Totéž platí i tehdy, jestliže zhotovitel objednateli oznámí, že vytýkaná vada není vadou nebo že za vytýkanou vadu není odpovědný, a později vyjde najevo, že o vadu šlo a zhotovitel za ni odpovědný byl.
5. Do doby odstranění vad není objednatel povinen platit část kupní ceny, jež by odpovídala jeho nároku na přiměřenou slevu, resp. na náhradu škody, jestliže by vady nebyly odstraněny.

XI. Sankční ujednání

1. Pokud se zhotovitel dostane do prodlení se splněním povinnosti předat dílo, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč.
2. Pokud zhotovitel nepřistoupí k odstraňování vady do 24 hodin po zhotovitelově oznámení o způsobu jejího řešení, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý případ.
3. Smluvní pokuta se stává splatnou do čtrnácti dnů od porušení povinnosti ze strany zhotovitele, i bez předchozí výzvy objednatele. Objednatel má právo na její započtení vůči pohledávce zhotovitele při provádění díla.

XII. Platební podmínky

1. Všechny platby budou realizovány bezhotovostním bankovním převodem, a to výlučně v české měně.
2. Platba za provedené práce za vyhotovení díla bude realizována za skutečně provedené práce na základě vystavené faktury, a to po předání celého díla.
3. Cena za provedení díla je splatná na základě daňového dokladu – faktury se splatností 30 dnů. Daňový doklad – faktura musí obsahovat náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, jinak je objednatel oprávněn daňový doklad – fakturu zhotoviteli před jeho splatností vrátit. Po dobu vrácení neběží lhůta ke splatnosti. Z daňového dokladu – faktury – musí být jednoznačně patrná souvislost s projektem Po stopách Liechtensteinů na Jižní Moravě a Dolním Rakousku (M00219).
4. V případě, že je zhotovitel osoba bez domicilu v České republice, je povinen k daňovému dokladu – faktuře přiložit doklad o daňové registraci dle místa domicilu.
5. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s účinnou právní úpravou, a to v aktuální výši k datu zdanitelného plnění.

6. Všechny platby se považují za splacené ze strany objednavatele okamžikem jejich odepsání z účtu objednatele a jejich poukázáním na účet zhotovitele uvedený ve smlouvě o dílo.
7. Objednatel má právo započíst do ceny díla proti zhotoviteli náhradu jím způsobených škod při realizaci díla.

XIII. Vlastnické právo k dílu a autorská práva

1. Vlastnické právo k dílu, přechází na objednatele okamžikem jejich dodání.
2. Dodavatel tímto poskytuje objednateli výhradní licenci ke všem způsobům užití autorských děl a v rozsahu neomezeném, jež vzniknou v souvislosti s vytvářením díla dle této smlouvy. Za tímto účelem je dodavatel povinen zajistit svolení autora k poskytnutí licence.
3. Objednatel je oprávněn poskytnout třetí osobě zcela nebo zčásti oprávnění tvořící součást licence (tzv. podlicence).
4. Vytvořené dílo má povahu autorského díla ve smyslu Autorského zákona a jeho používání se řídí ustanoveními této smlouvy uvedenými níže v tomto článku.
5. Veškeré dodané podklady jsou chráněny autorským právem objednatele. Objednatel se zavazuje dodat ke zpracování díla jen autorizované podklady, se kterými je oprávněn nakládat právě k tomuto účelu.
6. Dodavatel prohlašuje, že užíváním díla objednatel v rozsahu stanoveném touto smlouvou nedojde k ohrožení nebo porušení práv třetích osob, zejména práv autorských, průmyslových a osobnostních. Dodavatel podepíše při předání díla Prohlášení o vypořádání autorských práv.
7. Dodavatel má právo propagace díla formou reference společně s uvedením objednatele ve všech svých komunikacích a médiích, ve kterých dodavatel propaguje svojí firmu nebo značku, a to i v případě třetí strany, kde je dodavatel v zaměstnaneckém vztahu či externím spolupracovníkem.
8. Nabytím vlastnického práva, jehož prostřednictvím je dílo vyjádřeno, nabývá se oprávnění k výkonu práva dílo užít. Objednatel po přechodu vlastnického práva věci, jejímž prostřednictvím je dílo vyjádřeno, je povinen tuto věc udržovat a chránit před zničením.
9. Dodavatel na základě splnění podmínek této smlouvy poskytuje objednateli
 - a) výhradní licenci na užití všech částí díla, které jsou svojí povahou unikátní a zhotovené výhradně pro objednatele,
 - b) nevýhradní licenci na užití těch částí díla, které nemají svou povahou unikátní a nemusí být zhotovené výhradně pro objednatele.
10. Za unikátní části díla jsou považovány všechny části díla, které jsou svojí povahou unikátní a zhotovené výhradně pro objednatele. K unikátní části díla poskytuje dodavatel objednateli bezúplatnou, výhradní a časově neomezenou licenci k užití v rámci díla k vlastní propagaci objednatele ke všem způsobům užití, v rozsahu neomezené, kromě práva dílo užít způsobem, který v době uzavření smlouvy ještě není znám. Dodavatel nesmí poskytnout licenci k unikátní části díla třetí osobě a je i povinen se i sám zdržet výkonu práva užít unikátní část díla způsobem, ke kterému licenci k unikátní části díla uděluje.
11. Za neunikátní části díla mohou být považovány drobné grafické prvky, symboly a značky vytvořené autorem nevýhradně pro objednatele. Dodavatel na tyto části díla poskytuje objednateli bezúplatnou, nevýhradní a omezenou licenci k užívání pouze v souvislosti s užíváním díla jako celku a k účelům vyplývajícím ze smlouvy. Dodavatel může tyto části užít a poskytnout licenci třetím stranám, jen není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy objednatele.
12. Objednatel je oprávněn zasahovat do unikátní části díla chráněného autorským právem v nejvyšším možném rozsahu daném platnými právními předpisy.

XIV. Ostatní ustanovení

1. Zhotovitel se zavazuje v souladu s ustanovením § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů a právem EU vytvořit podmínky k provedení kontroly všech dokladů vztahujících se k předmětu veřejné zakázky, na jejímž základě je uzavřena tato smlouva, umožnit průběžné ověřování souladu údajů uváděných v účetních dokladech se skutečným stavem v místě realizace projektu a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly na místě plnění, příp. jejich zmocněncům, osobám CRR ČR, MMR, Ministerstva financí, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní správy.
2. Zhotovitel je povinen archivovat veškerou dokumentaci týkající se zakázky do 31. prosince 2022. Pokud jiný zákon určí pro určité dokumenty dobu delší, zhotovitel archivuje dokumenty po dobu a způsobem určeným tímto zákonem (např. zákon o účetnictví nebo o DPH).
3. Smluvní strany si doručují na adresu uvedenou ve smlouvě o dílo, pokud druhá smluvní strana sama prokazatelně nesdělí druhé straně adresu jinou. Za doručitou zásilku se považuje i odmítnutí písemnosti adresátem nebo její nepřevzetí v úložní době a vrácení zpět odesílateli. Účinek doručení nastává vrácením zásilky odesílateli. Smluvní strany jsou oprávněny si s účinkem doručení zasílat listiny i faxem a elektronickou poštou, ovšem pouze na faxová čísla a adresy elektronické pošty uvedené ve smlouvě, přičemž toto doručení musí být druhou smluvní stranou potvrzeno faxem, e-mailem nebo alespoň telefonicky.
4. Smlouva a veškeré z ní vzniklé a související právní vztahy se řídí hmotným právem České republiky, zejm. obchodním zákoníkem a ostatními platnými předpisy českého právního řádu.
5. Smlouvu o dílo lze měnit pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků.

V Brně dne 5.2.2013

V Brně dne 5.2.2013

Za zhotovitele

GrossoCom s.r.o.
Velešovická 20
688 01 Rousínov
DIČ (VAT): CZ29190509

Ing. Martin Havel, jednatel
GrossoCom s.r.o.

Za zadavatele:

Centrála cestovního ruchu
Jižní Morava, z.s.p.o.
Jihlavská 100 Brno
602 00
www.ccrjm.cz
DIČ (VAT): CZ100000000
IČ: 75063033 Jižní Morava



Mgr. Zuzana Vojtovou, ředitelka centrály
Centrála cestovního ruchu – Jižní Morava, z.s.p.o.

1. POPIS PŘEDMĚTU DÍLA

Předmětem řešení je:

- 1) Vytvoření databázové aplikace včetně návrhu datové struktury pro zpracování a katalogizaci dat
- 2) Vytvoření webové prezentace
- 3) Tvorba software pro infokiosky

2.1. Vytvoření databázové aplikace

Databáze bude postavena na hierarchickém databázovém modelu a bude připravena pro další rozšíření. Licence pro použití databáze je součástí nabídky, včetně její správy a údržby. Databáze bude mít tři výstupy, jeden pro webovou prezentaci, druhý pro on-line komunikaci s infokioskem, třetí pro off-line komunikaci s infokioskem. Databáze bude připravena na možnost budoucího rozšíření informačních míst a také otevřená pro možnost zakomponování budoucích komunikačních nástrojů.

Struktura bude více-dimenzionální:

- objekty: budovy, osoby, události, místo, datum, vlastnická práva, majetek
- presentace objektů: texty (elektronický formát), fotografie, video záznamy, zvukové záznamy
- jazykové mutace bez omezení počtu jazyků: (předpoklad ČJ, NJ, AJ)
- ostatní: podpora identifikačních QR kódů, podpora jiného multimediální a presentační materiál, podpora GPS souřadnice a internet mapy, podpora audio průvodce do mobilních zařízení, systém bude připraven na rozšiřování aplikací třetích stran

Základním úkolem databáze bude centralizovat a zároveň katalogizovat v elektronické podobě všechny zdroje, jako jsou texty v různých formátech, obrázky, mapy, video soubory a audio soubory.

Z této databáze se bude dynamicky čerpat pro vytváření různých webových prezentací, pro vytváření aplikací a informací které budou prezentovány v informačních kioscích, což umožní, že bude možné rozvíjet a vytvářet nové aplikace pro další prezentační zařízení.

Informační databáze zajišťuje centralizaci všech informačních zdrojů v různých formátech (foto, audio, video), a následné zpřístupnění těchto zdrojů pro aplikace infokiosků a webové prezentace. Součástí databáze budou nástroje pro vzdálené monitorování komunikace s infokiosky.

Následně bude mít uživatelské přístupy, pro zadávání všech zdrojů, databáze bude podporovat využití multimediální funkcí (foto, audio, video); podporovat možnost vizualizace; podporovat mobilních zařízení – hlavně podpora QR kódů, které nabízí interaktivní a mobilní alternativu kiosku.

2.2. Vytvoření webové prezentace

Cílem webové prezentace / aplikace je tematická prezentace turisticky významných a zajímavých cílů v rámci projektu „Po stopách Liechtensteinů na Jižní Moravě a Dolním Rakousku“.

Web bude tvořen na základě schváleného grafického návrhu struktury (navigací) a wireframů webu (zjednodušené modely webu), které bude zhotovitel předkládat a zadavatel je odsouhlasí či provede nějaké korektury. Webová prezentace bude datově a funkčně propojena s vytvořenou databázovou aplikací podle bodu 1.

2.2.1 Základní definice webu/webové aplikace

Nově vytvořený web bude prezentovat turistické cíle, aktivity, památky, atrakce a zajímavosti související služby týkající se působení Liechtensteinů na Jižní Moravě a Dolním Rakousku.

Web bude obsahovat kalendář kulturních a turisticky významných akcí pořádaných při realizaci projektu či s ním souvisejících.

Web bude vytvořen tak, aby byl uživatelsky přívětivý a údaje na něm snadno dostupné a to bez ohledu na typ zařízení, na kterém je web prohlížen a zobrazován (PC, optimalizace pro mobilní zařízení, chytré telefony, tablety, apod.).

Grafika webových stránek bude vycházet z grafického manuálu k projektu, který bude poskytnut vybranému dodavateli zadavatelem.

2.2.2 Základní vlastnosti webu – veřejná část

Veřejná část bude publikována v českém, anglickém a německém jazyce (pozn. překlady do jednotlivých jazykových mutací zabezpečí zadavatel).

Web bude podporovat sdílení údajů na webu v sociálních sítích.

Jednotlivé objekty (např. lázně, památky, atrakce, přírodní zajímavosti, rozhledny, aj.) budou prezentovány na interaktivní mapě.

Web umožní třídění jednotlivých objektů dle vybraných kritérií.

Web musí být snadno tisknutelný – bude obsahovat zvláštní tiskový styl, který se automaticky aktivuje při tisku a umožní tím bezproblémový tisk informací z webu.

2.2.3 Základní vlastnosti webu – administrativní část (správce zdrojů)

Administrace umožní jednoduchou správu obsahu v této části, která bude umožňovat aktualizaci webu bez zvláštních odborných znalostí.

Zabudovaný redakční systém pro tvorbu a publikaci webového obsahu, s možností zabezpečeného vzdáleného přístupu mimo IP adresy objednatele; statistiky návštěvnosti a monitorování pohybu uživatelů webu.

Administrace umožní kompletní správu údajů publikovaných o objektech (památky, atrakce, zajímavosti, aj.), vytváření nových objektů a publikování nových dokumentů, textů, fotografií, videí a audiosouborů k jednotlivým objektům.

Administrace umožní vytváření správců webu se samostatným přístupem a s rozdílnými právy úkonů v administraci webu.

2.2.4 Tvorba a implementace obsahu webu

Zhotovitel vytvoří obsah webu a implementuje ho pro zaregistrované domény zadavatele (www.liechtensteinove.eu, www.liechtensteinove.cz a www.lichtensteinove.cz).

Zadavatel se podílí na korekturách textů, zejména na zajištění jejich obsahové správnosti.

Zhotovitel zajistí implementaci překladů, které zajistí a dodá zadavatel.

Zhotovitel implementuje multimediální soubory, které dodá zadavatel.

2.2.5 Technická specifikace

Web bude vytvořen podle současných bezpečnostních standardů, odolný proti napadení virům, hackerům, apod.

Web bude optimalizován pro vyhledávače všech typů a jeho součástí bude korektní implementace analytických služeb.

2.2.6 Servisní a provozní náklady

Součástí nabídkové ceny jsou veškeré náklady na plnění veřejné zakázky. Výjimkou jsou náklady na technickou podporu, které budou hrazeny do 31. 8. 2019, vždy k 31. 8. příslušného roku.

Hosting webu bude provozován na dedikovaném serveru s garantovanou dostupností 99,99 %.

Hosting zajišťuje provoz webu bez výrazného vlivu na rychlost načítání stránek až do 100.000 zobrazených stránek za 24 hodin.

2.2.7 Autorská práva/licence

Autor/zhotovitel souhlasí s takovou licencí, která umožní zadavateli používat dílo bez jakýchkoli omezení v druhu, místě a času použití.

Vytvořené dílo může být modifikováno, upraveno dle potřeb zadavatele.

Zhotovitel poskytne kopii webu, včetně programového klíče, kódu a databáze, veškerých dat tak, aby zadavatel mohl obnovit (zprovoznit) web i bez aktivní pomoci zhotovitele. Zhotovitel tato data aktualizuje (za poplatek) na vyžádání zadavatele. Alternativně se zhotovitel zavazuje zprovoznit aktuální kopii webu, včetně administrace a všech dat na hostingu stanoveném zadavatelem.

2.3. Software pro kiosky

SW kiosku bude prezentovat určitou část dat. Kiosky budou schopny fungovat online nebo offline. Kiosek by měl fungovat i bez připojení na internet, zároveň by měl systém umožňovat jej vzdáleně spravovat, pokud bude na internet připojen. Tento software také zajišťuje off-line provoz informačního kiosku, se všemi multimediálními funkcemi (foto, video, audio).

Aplikace zajistí možnost výběru daného tématu a následně zpřístupnění informace v různém formátu. Dále pak aplikace umožňuje variabilní nastavení úvodní obrazovky infokiosku.

2.4. Servisní služby

Zajištění správy a chodu prostředků do 31. 8. 2019, na kterých bude systém implementován.

Součástí pravidelné údržby je:

- Instalace a konfigurace kiosků dle požadavků zadavatele.
- Aktualizace software na serveru tak, aby byl udržován na nejvyšším stupni zabezpečení.
- Pravidelné **denní** zálohování, aby nedošlo ke ztrátám dat.
- Obnova provozu systému v případě poškození, zničení nebo jiného znefunkčnění, vrácení do nejbližšího vytvořeného bodu obnovy.

2.5. Help-desk Grossocom

Helpdesk GC - vše kolem IT přehledně na jednom místě

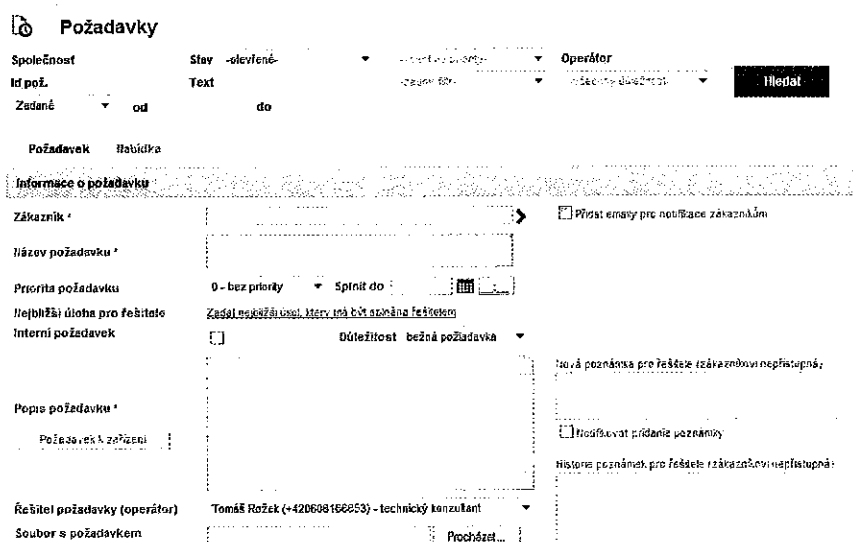


Vybrané vlastnosti:

- Vynikající pomocník pro IT koordinátora, pomůže s evidencí požadavků, statistikou výkonů, kontrolou termínů, plnění a efektivity práce apod.
- Jednoduché **hlášení** všech požadavků včetně **schválování**



- **Neustálý přehled** - veškeré změny jsou potvrzovány emailem
- **Statistika** a archiv výkonů
- **Archiv a kontrola termínů** – upozorňování email formou



2. FORMULÁŘ PRO HODNOCENÍ

Formulář pro hodnocení - Kvalita navrhovaného způsobu řešení

Podklady pro hodnocení hodnotícího kritéria: Kvalita navrhovaného způsobu řešení

Uchazeč u každého parametru uvede, zda jej plní, či jej jeho navrhované řešení obsahuje a ve slovním popisu podrobně uvede, jakým způsobem uchazečem navrhované řešení daný konkrétní parametr naplňuje, v jakém rozsahu a v jaké úrovni funkcionality.

	Parametr	Limity parametru	Splněno/Uvedeno	Slovní popis
Ergonomie obsluhy DB	možnost vidět náhled článku při tvorbě	Ano	Ano/Ne	prostřednictvím grafického příkazu ve WYSWYG editoru
	možnosti vyhledávání	Ano	Ano/Ne	fulltextové vyhledávání, výsledky vyhledávání budou rozřazeny do jednotlivých formátů (texty, obrázky, audia)
	úroveň navigačních prvků	Ano	Ano/Ne	bude řešeno dle grafických podkladů a požadavků zadavatele, ukázka základní možnosti níže
	úroveň nápovědy	Ano	Ano/Ne	nápověda bude obsahovat vysvětlené pojmy a popisy postupů práce s jednotlivými částmi databáze
Doba odezvy při poruše (SLA)	garantovaná reakční doba na požadavek	Ano	Ano/Ne	reakční doba zásahu je do 4hod
	četnost zálohování	Ano	Ano/Ne	četnost zálohování bude denně
Parametry Helpdesk	evidence zadavatelů a řešitelů	Ano	Ano/Ne	požadavky budou přijímány prostřednictvím jednoho centrálního email
	způsob potvrzování zadaného požadavku	Ano	Ano/Ne	automaticky emailem, včetně změny stavu (přijato, řešeno, ukončeno)
	reporty na míru pro vyhodnocování	Ano	Ano/Ne	reporty a historie lze vytvářet podle všech vyplňovaných parametrů (zadavatel, řešitel, období, stav atd.)
	schvalování požadavků	Ano	Ano/Ne	Helpdesk GC umožňuje schvalování požadavků prostřednictvím tlačítka „rychlý souhlas“ viz. kapitola HelpDesk