[redacted]

Ev.č. 811/19/ÚKV

Smlouva o dodávce aplikace ServiceDesk včetně podpory a outsourcingu uživatelské a centrální podpory
číslo: SMLD/RK/4296

uzavřená dle ust. § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

I.
Smluvní strany

I.1. Objednatel: Zoologická zahraha hl. m. Prahy

Sídlo: U Trojského zámku 3/120, 171 00 Praha 7
Zastoupený: Mgr. Miroslav Bobek, ředitel
bank. spojení: PPF Banka
číslo účtu: [redacted]
IČ: 00064459
DIČ: CZ00064459
(dále jen „**objednatel**") na straně jedné

a

I.2. Dodavatel: COMTESYS, spol. s r.o.

Sídlo: Pod Pramenem 1633/3, 140 00 Praha 4
Zastoupený: [redacted]jednatel
bank. spojení: Komerční banka a.s.
číslo účtu: [redacted]
IČ: 26490234
DIČ: CZ26490234
zapsaný v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 85526
(dále jen „**dodavatel**") na straně druhé

(společně dále také jako „**smluvní strany**")

uzavírají na základě výsledku zadávacího řízení dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, k plnění veřejné zakázky s názvem „Dodávka aplikace ServiceDesk včetně podpory a outsourcingu uživatelské a centrální podpory" smlouvu následujícího znění (dále jen „**smlouva**"):

[redacted]

II.
Předmět smlouvy

II.1. Předmětem této smlouvy je dodávka aplikace ServiceDesk včetně podpory a outsourcing uživatelské a centrální podpory, jejímž cílem je zajištění funkční aplikace pro poskytování služby ServiceDesku včetně následující podpory a poskytování kompletní podpory IT služeb pro koncová zařízení a infrastruktury ZOO Praha. Podrobná specifikace plnění je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.

II.2. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli za výše uvedené plnění cenu ve výši a za podmínek stanovených touto smlouvou.

III.
Doba a místo plnění

III.1. Dodavatel se zavazuje k dodání aplikace ServiceDesk ve lhůtě 1 den ode dne podpisu této smlouvy zástupci obou smluvních stran.

III.2. Dodavatel se zavazuje k zahájení poskytování služeb podpory aplikace ServiceDesk a outsourcingu uživatelské a centrální podpory ve lhůtě 0,5 dne ode dne podpisu této smlouvy zástupci obou smluvních stran.

III.3. Místem plnění je areál objednatele, tj. objekty v areálu Zoologické zahrady hl. m. Prahy, se sídlem: U Trojského zámku 3/120, 171 00 Praha 7.

IV.
Práva a povinnosti dodavatele

IV.1. Dodavatel se zavazuje provést předmět plnění dle čl. II smlouvy řádně, ve smluveném objemu, termínu a v požadované kvalitě, a dbát oprávněných zájmů objednatele a tyto zájmy chránit.

IV.2. Dodavatel se zavazuje provést předmět plnění v souladu s touto smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy, podle technologických a pracovních postupů vyplývajících z příslušných právních předpisů, zavazuje se dodržovat požadavky na zajištění bezpečnosti práce a požární ochrany a zavazuje se dodržovat příslušné platné ČSN a ČSN EN, které jsou použitelné pro oblast provádění činností obdobných předmětu plnění této smlouvy. Dále se dodavatel zavazuje, že předmět plnění bude mít vlastnosti a jakost odpovídající obvyklému účelu předmětu plnění.

IV.3. Dodavatel umožní objednateli provést kdykoli kontrolu poskytovaného plnění dle požadavku objednatele.

IV.4. Dodavatel je povinen bezodkladně informovat objednatele o nových skutečnostech, které souvisejí s výkonem sjednaného plnění.

IV.5. Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které získal od objednatele v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy a zavazuje se, že zajistí, aby případné dokumenty předané mu objednatelem nebyly zneužity třetími osobami. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu

[redacted]

založeného touto smlouvou. Dodavatel zajistí splnění této povinnosti také třetími osobami, které využil k plnění části předmětu plnění této smlouvy.

IV.6. V případě, že část předmětu plnění této smlouvy bude plněna formou subdodávky, uvede dodavatel v Příloze č. 3 této smlouvy identifikační údaje subdodavatele a jaká část plnění bude zadána subdodavateli. Subdodavatel může být změněn pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatele.

IV.7. Dodavatel odpovídá za škody, které vzniknou objednateli a třetím osobám porušením povinností dodavatele uvedených v této smlouvě nebo porušením právním předpisů a norem. Dodavatel je povinen být pojištěn po celou dobu plnění předmětu této smlouvy z odpovědnosti za škody, vzniklé jinému v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, a to nejméně na částku pojistného plnění minimálně ve výši 10.000.000,-Kč. Dodavatel je povinen na výzvu objednatele předložit tuto pojistnou smlouvu objednateli k nahlédnutí ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení výzvy dodavateli. Pokud dodavatel nebude mít uzavřenu pojistnou smlouvu dle tohoto ustanovení smlouvy, je objednatel oprávněn ji uzavřít ve prospěch dodavatele a na jeho účet.

IV.8. Dodavatel splní svou povinnost dodat aplikaci ServiceDesk jejím řádným předáním a převzetím objednatelem v předávacím řízení. Předávací řízení bude ukončeno protokolem o předání a převzetí, který bude podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V opačném případě nebude aplikace ServiceDesk považována za předanou řádně a včas. V protokolu budou také uvedeny případné vady a nedodělky včetně termínu jejich odstranění. Vadou se rozumí odchylka v kvalitě a parametrech softwaru. Nedodělkem se rozumějí nedokončené práce. Objednatel není povinen aplikaci převzít, jestliže tato má podstatné vady, které brání užití aplikace pro účely stanovené touto smlouvou.

IV.9. Dodavatel je povinen předat v předávacím řízení objednateli veškerou dokumentaci související s dodanou aplikací ServiceDesk, veškeré obslužné návody, certifikáty apod., a provést zaškolení obsluhy. Vše výlučně v českém jazyce a podle předpisů platných v ČR, pokud nebude dohodnuto jinak.

IV.10. Dodavatel je povinen odstranit vady a nedodělky aplikace ServiceDesk zjištěné v předávacím řízení ve lhůtě stanovené dohodou smluvních stran, nejpozději však do 5 dnů od jejich zjištění v předávacím řízení.

IV.11. Dodavatel se zavazuje, že povede výkaz realizovaných služeb podpory aplikace ServiceDesk a outsourcingu uživatelské a centrální podpory pro objednatele včetně jejich rozsahu.

IV.12. Dodavatel poskytuje objednateli na veškeré poskytnuté plnění či jeho část dle čl. II smlouvy záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců. Záruční doba začíná běžet od okamžiku poskytnutí takového plnění či jeho části objednateli (v případě dodané aplikace ServiceDesk od jejího protokolárního předání a převzetí objednatelem v předávacím řízení, resp. od okamžiku odstranění poslední vady zjištěné v předávacím řízení a uvedené v předávacím protokolu).

IV.13. Dodavatel se zavazuje k tomu, že odstraňování závad reklamovaných objednatelem v záruční době bude zahájeno v nejkratší možné době, a to způsobem a v rozsahu dle dané závady tak, aby odstranění závad bylo provedeno nejpozději do 2 týdnů od reklamace závady. V případě nedodržení těchto prováděcích termínů je objednatel dále oprávněn nedostatky nechat odstranit třetí

[redacted]

osobou na náklady uchazeče bez předchozího upozornění na tuto skutečnost.

IV.14. Dodavatel souhlasí s tím, že jakékoliv jeho pohledávky vůči objednateli, které vzniknou na základě této uzavřené smlouvy, nebude moci postoupit ani započítat jednostranným právním úkonem.

IV.15. Dodavatel poskytuje objednateli oprávnění k výkonu práva užití dodanou aplikaci ServiceDesk užít (licenci) v neomezeném rozsahu a na dobu neurčitou počínaje předáním a převzetím této aplikace dle výše uvedeného čl. IV.8. Odměna za poskytnutí licence je obsažena v ceně dle čl. VI.2. této smlouvy.

V.
Práva a povinnosti objednatele

V.1. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškerou součinnost nutnou k zajištění řádného a včasného poskytnutí plnění a zejména mu pro tuto činnost včas předat veškeré potřebné informace a materiály, o které dodavatel objednatele požádá.

V.2. Objednatel se zavazuje dodavatelem řádně a včas dodanou aplikaci ServiceDesk či její část převzít.

V.3. Objednatel je oprávněn provádět kontroly provádění předmětu plnění a zjistí-li, že dodavatel provádí předmět plnění v rozporu se svými povinnostmi, je oprávněn žádat po dodavateli odstranění vad vzniklých vadným prováděním a provádění předmětu plnění řádným způsobem, případně od smlouvy odstoupit.

V.4. Objednatel se zavazuje dodavateli řádně a včas uhradit cenu za poskytnuté plnění sjednanou v čl. VI. této smlouvy.

V.5. Veškeré vady poskytnutého plnění předmětu této smlouvy dle čl. II je objednatel povinen uplatnit u dodavatele bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, a to formou písemného oznámení (popř. faxem nebo e-mailem) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu smlouvy. Dodavatel je povinen vady uplatněné objednatelem odstranit zdarma a v termínu dle čl. IV.13., nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

VI.
Cena a platební podmínky

VI.1. Cena za poskytnuté plnění v rozsahu dohodnutém v této smlouvě a za podmínek v ní uvedených je stanovena dohodou smluvních stran a vychází z cenové nabídky dodavatele, vykalkulované v rámci zadávacího řízení na předmět plnění této smlouvy.

VI.2. Objednatel se zavazuje uhradit dodavateli za poskytnuté plnění dle čl. II smlouvy cenu sjednanou následovně:

[redacted]

Položka	Cena bez DPH (v Kč)	DPH (v %)	DPH (v Kč)	Cena vč. DPH (v Kč)
Dodávka aplikace ServiceDesk (kompletní cena dodávky vč. licence, instalace a konfigurace)	1.100.000,-	20	220.000,-	1.320.000,-
Zajištění služby ServiceDesk (cena za 1 měsíc)	10.000,-	20	2.000,-	12.000,-
Zajištění služby uživatelského outsourcingu (cena za 1 měsíc)	20.000,-	20	4.000,-	24.000,-
Zajištění služby centrálního outsourcingu (cena za 1 měsíc)	40.000,-	20	8.000,-	48.000,-

VI.3. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná, obsahuje veškeré poplatky a náklady dodavatele nutné k řádnému splnění všech služeb a dodávek, které jsou předmětem této smlouvy, včetně plnění, která nejsou výslovně uvedena v této smlouvě, ale o kterých dodavatel vzhledem ke svým odborným znalostem s vynaložením veškeré odborné péče věděl nebo vědět měl a mohl.

VI.4. Cenu je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH. Cena může být navýšena také v případě dalších požadavků objednatele na základě jeho předchozí písemné objednávky (vícepráce) a při splnění podmínek zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

VI.5. Cena za poskytnuté plnění bude objednatelem uhrazena v české měně na základě daňového dokladu – faktury, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet dodavatele uvedený v čl. I smlouvy. Splatnost faktur musí být nejméně 21 dní ode dne jejich doručení objednateli.

VI.6. Fakturu za dodávku aplikace ServiceDesk je dodavatel oprávněn vystavit po předání a převzetí této aplikace objednatelem v předávacím řízení dle čl. IV.8. Přílohou faktury bude protokol o předání a převzetí aplikace ServiceDesk podepsaný zástupci obou smluvních stran.

VI.7. Fakturu za poskytování služeb podpory aplikace ServiceDesk, outsourcingu uživatelské a centrální podpory je dodavatel oprávněn vystavit vždy 1x měsíčně, a to k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém byly služby podpory a outsourcingu dodavatelem poskytnuty. Přílohou faktur musí být soupis (seznam) skutečně poskytnutých služeb potvrzený zástupci obou smluvních stran.

VI.8. Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.

VI.9. Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu kterékoliv platby ve prospěch dodavatele, pokud je dodavatel v prodlení s plněním jakéhokoliv závazku vůči objednateli.

[redacted]

VI.10. Objednatel je oprávněn započítat smluvní pokuty proti fakturované částce.

VI.11. Povinnost zaplatit cenu za poskytnuté plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

VII.
Zajištění závazků a smluvní pokuty

VII.1. V případě prodlení dodavatele s dodáním aplikace ServiceDesk v termínu dle čl. III.1 této smlouvy je objednatel oprávněn uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny za dodávku aplikace ServiceDesk dle čl. VI.2 této smlouvy za každý i jen započatý den prodlení.

VII.2. V případě prodlení dodavatele se zahájením poskytování služeb podpory aplikace ServiceDesk a outsourcingu uživatelské a centrální podpory ve lhůtě dle čl. III.2 této smlouvy je objednatel oprávněn uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.

VII.3. V případě prodlení dodavatele s odstraňováním vad reklamovaných objednatelem ve lhůtě dle čl. IV.13.III.2 této smlouvy je objednatel oprávněn uplatnit vůči dodavateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.

VII.4. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů po doručení oznámení o uplatnění smluvní pokuty objednatelem dodavateli. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s touto smlouvou zakládá právo objednatele účtovat smluvní pokutu.

VII.5. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury dle této smlouvy je dodavatel oprávněn uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení ve výši 0,01% z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení s úhradou faktury.

VII.6. Okolnosti vylučující odpovědnost dle ust. § 374 obchodního zákoníku nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

VII.7. Objednatel je oprávněn jakoukoli smluvní pokutu jednostranně započítat proti jakékoli pohledávce poskytovatele za objednatelem (včetně pohledávky poskytovatele na zaplacení ceny za poskytnuté služby).

VII.8. Úhradou smluvní pokuty zůstávají nedotčena práva objednatele na náhradu případné škody v rozsahu, ve kterém tato škoda bude převyšovat smluvní pokutu.

VII.9. Celková výše kterékoli ze smluvních pokut stanovených v čl. VII. této smlouvy není omezena.

VIII.
Platnost a účinnost smlouvy

[redacted]

VIII.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy odpovědnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

[redacted]

VIII.2. Objednatel je oprávněn kdykoli ukončit smlouvu výpovědí. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet 1. dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém obdržela smluvní strana výpověď. Dodavatel není oprávněn v záruční době ve smyslu čl. IV.12. smlouvy tuto smlouvu vypovědět. Po uplynutí této doby je dodavatel oprávněn kdykoli smlouvu ukončit vypovědí za stejných podmínek jako objednatel.

VIII.3. Odstoupit od smlouvy lze pouze z důvodů stanovených ve smlouvě nebo zákonem.

VIII.4. Objednatel je oprávněn odstoupit bez jakýchkoli sankcí od této smlouvy zejména v případech, že:
- nebude dodavatelem dodána i část předmětu smlouvy v dohodnutém termínu,
- nebude dodavatelem dodána i část předmětu smlouvy ve smluvené kvalitě,
- postupuje-li dodavatel při provádění předmětu smlouvy v rozporu s ujednáními této smlouvy, s pokyny oprávněného zástupce objednatele nebo s právními předpisy a jinými normami vztahujícími se k předmětu plnění.

VIII.5. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s platbou faktury o více jak 30 dnů od data splatnosti řádně vystavené faktury vyúčtované za předmět smlouvy.

VIII.6. V případě odstoupení od smlouvy kteroukoli ze smluvních stran objednatel uhradí dodavateli cenu za již poskytnutá plnění, poměrně k vykonané činnosti dle dodaného výkazu skutečně provedených činností.

VIII.7. Skončením účinnosti smlouvy zanikají všechny závazky smluvních stran ze smlouvy. Skončením účinnosti nebo jejím zánikem nezanikají nároky na náhradu škody a zaplacení smluvních pokut sjednaných pro případ porušení smluvních povinností vzniklé před skončením účinnosti smlouvy, a ty závazky smluvních stran, které podle smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i nadále, nebo u kterých tak stanoví zákon.

IX.
Kontaktní osoby

IX.1. Strany se dohodly a dodavatel určil, že osobou oprávněnou k jednání za dodavatele ve věcech, které se týkají této smlouvy a její realizace je/jsou:

Jméno: [redacted]
email:
tel.:

IX.2. Strany se dohodly a objednatel určil, že osobou oprávněnou k jednání za objednatele ve věcech, které se týkají této smlouvy, její realizace a podávání pokynů dodavateli je/jsou:

Jméno: [redacted]
email:
tel.:

[redacted]

IX.3. Veškerá korespondence, pokyny, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé na základě této smlouvy mezi smluvními stranami nebo v souvislosti s ní

[redacted]

budou vyhotoveny v písemné formě v českém jazyce a doručují se buď osobně nebo doporučenou poštou, faxem či e-mailem, k rukám a na doručovací adresy oprávněných osob dle této smlouvy.

X.
Závěrečná ustanovení

X.1. Vztahy mezi stranami se řídí českým právním řádem. Ve věcech smlouvou výslovně neupravených se právní vztahy z ní vznikající a vyplývající řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a ostatními obecně závaznými právními předpisy.

X.2. Veškeré změny či doplnění smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků smlouvy.

X.3. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy, obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.

X.4. Smluvní strany budou vždy usilovat o přátelské urovnání případných sporů vzniklých ze smlouvy. Pokud nebylo dosaženo přátelského urovnání sporu ani do 30 pracovních dnů po jeho prvním oznámení druhé straně, je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna obrátit se svým nárokem k příslušnému soudu. Rozhodčí řízení je vyloučeno.

X.5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

a) Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění,
b) Příloha č. 2 – Časový harmonogram dodání aplikace ServiceDesku,

X.6. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

X.7. Smlouva se vyhotovuje ve 4 (čtyřech) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po 2 (dvou) stejnopisech.

V Praze dne 15.3.2011

Za objednatele:
ZOO, hl. m. Prahy

[redacted]

Mgr. Miroslav Bobek, ředitel

V Praze dne 15.3.2011

Za dodavatele:
COMTESYS, spol. s r.o.

[redacted]

jednatel

PRAGUE ZOO PRAHA

COMTESYS spol. s r.o. Pod Pramenem 1633/3 Praha 4, 140 60, CR IČO: 24 49 02 34

Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění

Konkrétním předmětem plnění zakázky je dodávka aplikace ServiceDesk včetně podpory a outsourcingu uživatelské a centrální podpory, jejímž cílem je zajištění funkční aplikace pro poskytování služby ServiceDesku včetně následující podpory a poskytování kompletní podpory IT služeb pro koncová zařízení a infrastruktury ZOO Praha.

1. Aplikace Service Desk včetně podpory

Funkčnost pro podporu workflow Service Desku

Aplikace podporuje procesy ITSM v rozsahu incident management, problem management, change managment, configuration management.

Popis aplikace com[desk]

Aplikace com**[desk]** je **webová aplikace** dostupná z každého moderního internetového prohlížeče, přičemž záleží pouze na představě objednatele, zda tuto službu zpřístupní svým klientům a / nebo svým zaměstnancům. Jádrem aplikace je výkonově nenáročný serverový systém, zajišťující nepřetržitý, bezpečný přístup klientů, operátorů i řešitelů technické podpory prostřednictvím vnitropodnikové sítě nebo Internetu.

Přístup k aplikaci je rozdělen na dvě nezávislé části – klientskou a administrační. **Klientská část** poskytuje uživatelům jednoduché, snadno použitelné uživatelské rozhraní, ze kterého mohou zadávat své požadavky a sledovat jejich stav. Vzhledem k tomu, že vnitřní architektura service-desku je postavena na e-mailové komunikaci, není pro klienty nezbytně nutné toto rozhraní po úvodním zadání požadavku navštěvovat – o procesu jeho zpracování jsou informováni přímo do své poštovní schránky.

Administrační část slouží operátorům service-desku a řešitelům ke komplexní správě a řešení klientských požadavků. Proces správy požadavku zahrnuje tyto typické kroky:

- posouzení a klasifikace požadavku;
- doplňování informací k požadavku;
- změna fronty požadavku (změna řešitele);
- změna stavu požadavku (přijato, řeší se, vyřešeno, zamítnuto);
- schvalovací proces (pro *change management*).

Tato sekce dále umožňuje operátorům přímo zadávat požadavky klientů, kteří nemají přístup k počítači a komunikují se service-deskem telefonicky. Administrační rozhraní také poskytuje správcům systému silné nástroje ke správě uživatelů a řízení chodu celého service-desku.
K řešení požadavků lze využívat existující databázi incidentů a z vyřešených požadavků budovat znalostní bázi (FAQ), která dále zkvalitní a zefektivní odezvu technické podpory.

Aby bylo možné udržet přehled o všech prostředcích IT a v případě výpadků také o nedostupnosti závislých služeb, integruje aplikace com**[desk]** propracovaný systém pro správu IT infrastruktury (*config management*).
Součástí tohoto service-desku je též reportovací služba, která pomáhá manažerům mapovat ukazatele spolehlivosti jednotlivých zařízení i celých systémů a provádět audity fungování servisních služeb poskytovaných společností.

Aplikace com**[desk]** je postavena na robustním open-source řešení, které je dále customizováno dle požadavků zákazníka. Tento přístup umožňuje nabízet klientům zřízení profesionálního technického

supportu při zachování nízkých pořizovacích nákladů. Řešení na této bázi přitom splňuje normativ ITIL® V3 a je prověřeno dlouhodobým nasazením v řadě nadnárodních společností.

Service-desk systém com**[desk]** je součástí rodiny produktů pro provoz a správu IT infrastruktury vyvíjených společností COMTESYS.

Popis aplikace
Podpora procesů ITIL v aplikaci ServiceDesk:
• Incident management
• Problem management
• Change management
• Configuration management
SW specifikace aplikace ServiceDesk:
• Klient aplikace je webová aplikace kompatibilní s Internet Explorer a Mozzila Firefox
• Klient je prezentován na webovém serveru
• Server ukládá data v DB
• Webová aplikace je napsaná v otevřeném kódu, využívá opensource nástrojů a zdrojové kódy jsou součástí dodávky
Provozní podmínky aplikace:
• Webová aplikace běží na serveru zadavatele
• Webová aplikace je přístupná v interní síti Zoo Praha
• Webová aplikace je přístupná na internetu pro různé dodavatele Zoo Praha v omezeném režimu (restrikce na uživatele, IP atd.)
• Databáze aplikace běží na serveru zadavatele
• Aplikační rozhraní pro výměnu dat do databáze dodavatele je napsáno v otevřeném kódu a zdrojové kódy jsou součástí dodávky
• Active directory zadavatele
Rozhraní pro uživatele:
• Ověření uživatele proti LDAP Active Directory.
• Možnost zadání požadavků na řešení závady nebo změny (Text, příloha nebo odkaz).
• Číselníky pro služby a aplikace.
• Notifikace o změnách stavu požadavku emailem.
• Seznam požadavků uživatele.
• Propojení na úrovni odkazů do databáze znalostí.
Rozhraní řešitele a operátory:
• Ověření uživatele proti LDAP Active Directory.
• Seznamy požadavků řešitelů nebo operátorů dle práv.
• Změny stavů požadavků a zadávání informací k požadavkům (texty, přílohy nebo odkazy).
• Automatická eskalace při změnách stavu požadavku (časový a procentuální údaj).
• Definice front řešitelů a schvalovacího workflow, dle rozsahu služeb aplikací pro změny a závady.

• Reporty o stavech požadavků a eskalacích.
• Propojení na úrovni odkazů do databáze znalostí.
Funkčnost pro podporu Databáze znalostí:
• Ověření vůči LDAP Active Directory
• Provázání údajů pomocí linků
• Definice závislostí
Dle práv přístup do sekcí:
• Různá uživatelská práva a rozdělení do skupin
• Možnost omezení zápisu a přístupu pro čtení
• Vytváření kategorií a sekcí
Činnosti vykonávané dodavatelem při řešení požadavků oprávněných žadatelů:
• Přijímá a eviduje veškeré požadavky na vyřešení závad, požadavků na změnu a službu, která je dodávána „na vyžádání" (například doplnění spotřebního materiálu, poskytnutí materiálů z archivu apod.)
• Požadavky analyzuje a předává k řešení správným řešitelům – pracovníků ZOO nebo dodavatelských firem
• Kontroluje plnění požadavku a vymáhá jeho splnění
• Vytváří reporty ukazující kvalitu plnění požadavků
• Vykonávání činností při řešení požadavků oprávněných žadatelů
• Provozování SW nástroje Service Desk
• Dodavatel má právo uskutečnit odstávky dle své potřeby mimo provozní dobu
• Provádí proškolení uživatelů pro komunikaci se SW nástrojem Service Desk a komunikaci s operátory Service Desku
• Určuje pořadí požadavků dle své úvahy tak, aby naplnil stanovené parametry kvality služby
Parametry kvality služby a jejich dohodnuté hodnoty pro službu ServiceDesk *

***Parametry kvality služby a jejich dohodnuté hodnoty pro službu ServiceDesk:**

Název parametru kvality	Slovní popis parametru kvality	Matematicko-logický vzorec výpočtu jeho hodnoty	Popis tvorby a publikace reportu	Limitní hodnoty
Doba pro vyřešení požadavku Service Deskem	Doba mezi předáním požadavku na Service Desk a předáním požadavku k vyřešení správnému řešiteli. Za čas předání požadavku se bere čas předání řešiteli, který požadavek nevrátil pro nesprávné přiřazení	Seřazení požadavků dle délky jejich řešení Service Deskem a výpočet procenta požadavků vyřešených do 30, 60, 120 a více minut. Výpočet provést za požadavky vyřešené v kalendářním měsíci	Z dat SW toolu pro Service Desk. Zobrazení v tabulce v pdf formátu a zaslání e-mailem IT Architektovi	60% požadavků do 30 minut 20% požadavků do 60 minut 15% požadavků do 120 minut 5% požadavků od 2 hodin více

Outsourcing uživatelské podpory (Předmětem nejsou opravy HW)

Popis a minimální specifikace
Technická specifikace uživatelské podpory pro koncová zařízení:
• Pracovní stanice
• Operační systémy
• Aplikace koncových stanic
• Centrální správa koncových stanic
• Ochrana koncových stanic před hrozbami
• Periferie
Definice požadovaných procesů, aktivit a odpovědností:
• **Design a Plánování - dodavatel zodpovídá za provedení aktivit dle instrukcí objednatele:**
o Strategie
o Politiky
o Plány
o Celková architektura a architektura služeb
o Standardy
o Celková topologie
• **Výběr, testování a nejvyšší úroveň podpory konkrétních HW a SW - dodavatel zodpovídá za provedení aktivit dle instrukcí objednatele:**
o Analýzy použitelnosti
o Doporučení využití
o Návody k použití
o Odstraňování závad
o Testování
o Podpora provozu a řešení incidentů
• **Instalace / Implementace - dodavatel je zodpovědný objednateli za plnění aktivit:**
o Plán uvedení řešení do provozního stavu
o Uvedení řešení do provozního stavu
o Návod pro provozování řešení
o Přehledy uvádění řešení do provozního stavu
o Informace pro přípravu uživatelů na implementaci služeb
o Informace pro aktualizaci knihoven podporovaného HW a SW
• **Provoz - dodavatel je zodpovědný objednateli za plnění aktivit:**
o Bezpečně a stabilně provozované řešení
o Knihovna provozní dokumentace řešení
o Databáze událostí, alertů a alarmů provozovaných řešení
o Odstraňování závad a provádění změn
o Knihovna operačních skriptů řešení
o Knihovna pokynů pro provoz řešení
o Scénáře testů kvality provozu řešení
o SW nástroje pro provoz řešení
o Reporty kvality provozu řešení
o Informace o výkonech dodavatelů
Specifikace kvality a dostupnosti služeb pro koncová zařízení **

****Specifikace kvality a dostupnosti služeb pro koncová zařízení:**

Název parametru kvality	Slovní popis parametru kvality	Matematicko-logický vzorec výpočtu jeho hodnoty	Popis tvorby a publikace reportu	Limitní hodnoty
Uživatelská podpora pro koncová zařízení - incident – Po - Ne 9 – 18 poskytovaná prostřednictvím vzdálené správy (vzdálená plocha, tel. atd.)	Doba od převzetí požadavku od Service Desku do předání informace o jeho vyřešení Service Desku	Seřazení požadavků dle délky jejich řešení a výpočet procenta požadavků vyřešených do 4, 8, 16 a více pracovních hodin. Výpočet provést za požadavky vyřešené v kalendářním měsíci	Z dat SW toolu pro Service Desk. Zobrazení v tabulce v pdf formátu a zaslání e-mailem IT Architektovi	40% požadavků do 4 hodin 40% požadavků do 8 hodin 10% požadavků do 16 hodin 10% požadavků od 16 hodin více
Uživatelská podpora pro koncová zařízení - incident – Po - Pá 9 – 18 poskytovaná On – Site	Doba od převzetí požadavku od Service Desku do předání informace o jeho vyřešení Service Desku	Seřazení požadavků dle délky jejich řešení a výpočet procenta požadavků vyřešených do 9, 20, 45 a více pracovních hodin. Výpočet provést za požadavky vyřešené v kalendářním měsíci	Z dat SW toolu pro Service Desk. Zobrazení v tabulce v pdf formátu a zaslání e-mailem IT Architektovi	20% požadavků do 9 hodin 50% požadavků do 20 hodin 20% požadavků do 45 hodin 10% požadavků od 45 hodin více
Uživatelská podpora pro koncová zařízení - incident – So - Ne 9 – 18 poskytovaná On - Site	Doba od převzetí požadavku od Service Desku do zahájení on – site řešení závady	Seřazení požadavků dle délky jejich řešení a výpočet procenta požadavků vyřešených do 8, 16 a více pracovních hodin. Výpočet provést za požadavky vyřešené v kalendářním měsíci	Z dat SW toolu pro Service Desk. Zobrazení v tabulce v pdf formátu a zaslání e-mailem IT Architektovi	10% požadavků do 9 hodin 90% převedeno na pracovní den
Uživatelská podpora pro koncová zařízení - změna – Po - Pá 9 – 18	Doba od převzetí požadavku od Service Desku do předání informace o jeho vyřešení Service Desku	Seřazení požadavků dle délky jejich řešení a výpočet procenta požadavků vyřešených do 2, 5, 10 a více pracovních dní. Výpočet provést za požadavky vyřešené v kalendářním měsíci	Z dat SW toolu pro Service Desk. Zobrazení v tabulce v pdf formátu a zaslání e-mailem IT Architektovi	10% požadavků do 2 dnů 70% požadavků do 5 dnů 10% požadavků do 10 dnů 10% požadavků od 10 dnů více

Outsourcing centrální podpory (Předmětem nejsou opravy HW)

Popis a minimální specifikace
Technická specifikace centrální podpory pro IT infrastrukturu
• Servery
• Disková pole
• Virtualizační Vmware
• Serverové operační systémy
• Poštovní systém/Groupware
• Databázové servery
• Centrální správa serverů
• Ochrana serverů před hrozbami
• Ochrana perimetru sítě
• Ochrana pošty a webového provozu před hrozbami
• Vzdálený přístup
• Zálohování dat
• Monitoring infrastruktury - Nagios
• Aktivní prvky LAN a SAN
Definice požadovaných procesů, aktivit a odpovědností:
• **Design a Plánování - dodavatel zodpovídá za provedení aktivit dle instrukcí objednatele:**
o Strategie
o Politiky
o Plány
o Celková architektura a architektura služeb
o Standardy
o Celková topologie
• **Výběr, testování a nejvyšší úroveň podpory konkrétních HW a SW - dodavatel zodpovídá za provedení aktivit dle instrukcí objednatele:**
o Analýzy použitelnosti
o Doporučení využití
o Návody k použití
o Odstraňování závad
o Testování
o Podpora provozu a řešení incidentů
• **Instalace / Implementace - dodavatel je zodpovědný objednateli za plnění aktivit:**
o Plán uvedení řešení do provozního stavu
o Uvedení řešení do provozního stavu
o Návod pro provozování řešení
o Přehledy uvádění řešení do provozního stavu
o Informace pro přípravu uživatelů na implementaci služeb
o Informace pro aktualizaci knihoven podporovaného HW a SW
• **Provoz - dodavatel je zodpovědný objednateli za plnění aktivit:**
o Bezpečně a stabilně provozované řešení
o Knihovna provozní dokumentace řešení
o Databáze událostí, alertů a alarmů provozovaných řešení
o Odstraňování závad a provádění změn
o Knihovna operačních skriptů řešení

o Knihovna pokynů pro provoz řešení
o Scénáře testů kvality provozu řešení
o SW nástroje pro provoz řešení
o Reporty kvality provozu řešení
o Informace o výkonech dodavatelů
Specifikace požadované kvality a dostupnosti služeb centrální podpory ***

*****Specifikace požadované kvality a dostupnosti služeb centrální podpory:**

Název parametru kvality	Slovní popis parametru kvality	Matematicko-logický vzorec výpočtu jeho hodnoty	Popis tvorby a publikace reportu	Limitní hodnoty
Centrální podpora pro IT infrastrukturu - incident – Po - Ne 8 – 18	Doba od převzetí požadavku od Service Desku do předání informace o jeho vyřešení Service Desku	Seřazení požadavků dle délky jejich řešení a výpočet procenta požadavků vyřešených do 120, 480 a více minut. Výpočet provést za požadavky vyřešené v kalendářním měsíci	Z dat SW toolu pro Service Desk. Zobrazení v tabulce v pdf formátu a zaslání e-mailem IT Architektovi	30% požadavků do 120 minut 50% požadavků do 480 minut 20% požadavků od 480 minut více
Centrální podpora pro IT infrastrukturu - incident – Po - Ne 18 – 8	Doba od převzetí požadavku od Service Desku do zahájení on – site řešení závady	Seřazení požadavků dle délky jejich řešení a výpočet procenta požadavků vyřešených do 1, 9 a více pracovních hodin. Výpočet provést za požadavky vyřešené v kalendářním měsíci	Z dat SW toolu pro Service Desk. Zobrazení v tabulce v pdf formátu a zaslání e-mailem IT Architektovi	10% požadavků do 2 hodin 20% požadavků do 9 hodin 70% požadavků od 9 hodin více
Centrální podpora pro IT infrastrukturu - změna – Po - Pá 9 – 18	Doba od převzetí požadavku od Service Desku do předání informace o jeho vyřešení Service Desku	Seřazení požadavků dle délky jejich řešení a výpočet procenta požadavků vyřešených do 2, 5, 10 a více pracovních dní. Výpočet provést za požadavky vyřešené v kalendářním měsíci	Z dat SW toolu pro Service Desk. Zobrazení v tabulce v pdf formátu a zaslání e-mailem IT Architektovi	10% požadavků do 2 dnů 70% požadavků do 5 dnů 10% požadavků do 10 dnů 10% požadavků od 10 dnů více

Příloha č. 2 – Časový harmonogram dodání aplikace ServiceDesku,

Dodání a nasazení Service-desku ve formě virtuálního stroje (VM) s počáteční před konfigurací

Úprava grafického uživatelského rozhraní (GUI):

- Příprava návrhu GUI pro klienty Service-desku
- Úprava GUI pro klienty Service-desku
- Testování a ladění kompatibility GUI pro hlavní internetové prohlížeče

Customizace aplikace:

- Analýza a nastavení workflow pro incident, problem a change management
- Zadání služeb a SLA
- Konfigurace řešitelských skupin a definice přístupových práv
- Propojení uživatelských účtů s lokální AD
- Vytvoření reportů pro sledování parametrů kvality