



HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTARNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKE ARMADY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

**SMLOUVA  
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY  
PROVOZU Service Desk**

**č. Poskytovatele: 80512-2**

**Smluvní strany:**

- 1. Objednatel:** Statutární město Hradec Králové  
Sídlo: Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové  
Jednající: MUDr. Zdeněk Fink, primátor města  
IČ : 00268810  
DIČ: CZ00268810  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové  
č. účtu: 426511/0100  
Kontakt: Mgr. Denisa Netolická, vedoucí odboru vnitřních služeb  
Ing. Martin Holeček, vedoucí oddělení IT

(dále jen „Objednatel“)

a

- 2. Poskytovatel:** ALC, spol. s r.o.  
Sídlo: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou, Česká republika  
Jednající: Ing. Radek Grodl, jednatel společnosti  
IČ : 25 561 561  
DIČ: CZ25561561  
Bankovní spojení: ██████████  
Zapsán 12. 04. 1999 v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod spisovou značkou C 33290

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 269 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu o poskytování služeb technické podpory provozu Service Desk (dále jen „Smlouva“):

**I.  
Úvodní ustanovení**

1. Statutární orgány (příp. osoby oprávněné k podpisu Smlouvy) uvedené v záhlaví Smlouvy prohlašují, že jsou oprávněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy příslušné smluvní strany podepsat bez dalšího tuto Smlouvu.
2. Poskytovatel prohlašuje, že má všechna podnikatelská oprávnění potřebná k realizaci této Smlouvy.
3. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v preambuli Smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavázal ve smlouvě o dílo č. 80512-1 realizovat veřejnou zakázku „Service Desk“ v plném rozsahu určeném zadáním Objednatele - Výzvou k podání nabídek č. MMHK/205877/2011 ze dne 12. 12. 2011 (dále též jen „Výzva“) a v plném souladu s nabídkou Poskytovatele ze dne 17. 1. 2012. Oba uvedené dokumenty jsou přílohami této Smlouvy. V případě, že by byla nabídka zhotovitele v některém místě v rozporu se zadávacími podmínkami, mají přednost zadávací podmínky před nabídkou.
5. Tato Smlouva se uzavírá za účelem poskytování služeb technické podpory provozu aplikace Service Desk (dále jen „Služby“), kterou Poskytovatel dodal Objednateli v rámci výše uvedené smlouvy o dílo č. 80512-1.

## II.

### Předmět Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je plnění Služeb uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy – „Katalogový list služby Technická podpora Service Desk“ včetně souvisejících vybraných ustanovení Přílohy č. 1 – „Minimální požadavky na funkcionalitu Service Desk“. Obě tyto přílohy jsou nedílnou součástí této Smlouvy.

## III.

### Podklady pro realizaci předmětu smlouvy

1. Podklady pro realizaci předmětu této smlouvy:
  - 1.1 Výzva Objednatele k podání nabídek č.j. MMHK/205877/2011 ze dne 12. 12.2011 včetně všech příloh a dodatečných informací k ní.
  - 1.2 Nabídka Zhotovitele ze dne 17. 1. 2012.
2. Zhotovitel prohlašuje, že kopie všech dokumentů uvedených v odst. 1 tohoto článku má ke dni podpisu smlouvy k dispozici. Tyto dokumenty jsou přílohami smlouvy, nejsou však se Smlouvou svázány a ani jako příloha očíslovány.
3. Zhotovitel se zavazuje, že veškeré podklady použije výhradně pro potřeby plnění této Smlouvy a podklady nepoužije k žádným jiným účelům.

## IV.

### Doba a místo plnění

1. Termín zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy je den protokolárního předání a převzetí díla Objednatelem dle Smlouvy o dílo č. 80512-1 na realizaci veřejné zakázky s názvem „Service Desk“ uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem, tj. dnem podpisu předávacího protokolu dle čl. VII. odst. 6 smlouvy o dílo č. 80512-1.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s možností ukončení dle článku XIV. této Smlouvy.
3. Termíny plnění služeb dle článku II. této Smlouvy jsou dány parametry služeb uvedenými na katalogovém listu služby v příloze č. 2 této Smlouvy, která je nedílnou součástí této smlouvy.
4. Poskytovatel není v prodlení s plněním této Smlouvy a neodpovídá za škody tímto způsobené, pokud neplnění smluvních povinností je způsobeno vyšší mocí ve smyslu čl. X. této Smlouvy.

5. Místem plnění této Smlouvy je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy.

## V.

### Cena za předmět Smlouvy

1. Strany se dohodly, že cena za předmět plnění dle článku II. této Smlouvy činí:
  - 1.1. Cena za předmět plnění dle článku II. této smlouvy (tj. služeb A, B, C, D, E, bez tzv. Ostatních služeb – služby F, blíže specifikovaných v příloze č. 2 této Smlouvy) je stanovena jako cena paušální a činí ročně:

cena bez DPH.....	56.435,-Kč
DPH 20 % .....	11.287,-Kč
cena včetně DPH.....	67.722,-Kč
  - 1.2. Cena za poskytování tzv. Ostatních služeb (tj. služeb F, blíže specifikovaných v příloze č. 2 této Smlouvy) je stanovena hodinovou sazbou, která činí 1200,- Kč/člověkohodina bez DPH. Služby budou poskytovány na základě jednotlivých objednávek objednatele.
2. Poskytovatel jako plátce DPH připočítává k ceně za realizaci předmětu plnění dle této smlouvy daň z přidané hodnoty ve výši 20 %. Pokud dojde ke změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, je Poskytovatel oprávněn účtovat DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. V případě takové změny DPH není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě, postačuje písemné oznámení Poskytovatele o takové změně.
3. Cena za předmět plnění dohodnutá v čl. V. odst. 1 je cenou úplnou, konečnou a závaznou. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny zahrnují veškeré jeho náklady související s realizací předmětu této Smlouvy.
4. Zvýšení dohodnuté ceny je možné pouze při změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, a to pouze o toto zvýšení DPH.

## VI.

### Platební podmínky, evidence poskytnutých služeb

1. Objednatel nebude poskytovat zálohovou platbu.
2. Cena za předmět plnění dle této smlouvy bude hrazena Objednatelem na základě faktur vystavených Poskytovatelem, a to následujícím způsobem:
  - Služby poskytnuté v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy bude Poskytovatel evidovat formou výkazu, který bude generován Help Deskem (zde i v dalším se termínem „Help Desk“ rozumí helpdesková aplikace vedená Poskytovatelem na jeho webu) a bude průběžně k dispozici oprávněným zástupcům obou smluvních stran. Tento výkaz musí být průkazný a nezpochybnitelný. Tento výkaz přikládá Poskytovatel k faktuře a musí z něj být též zřejmé, jak Poskytovatel plnil všechny parametry služby uvedené na jejím katalogovém listu v popisu tříd služby.
  - Cena za tyto služby se fakturuje čtvrtletně, a to vždy zpětně za předchozí kalendářní čtvrtletí. Pokud termín zahájení poskytování služeb dle článku IV. odst. 1. této Smlouvy nebude totožný s prvním dnem kalendářního čtvrtletí, fakturují se Služby za toto první neúplné čtvrtletí poměrnou částkou za příslušný počet kalendářních dní z ceny uvedené v čl. V. odst. 1. této Smlouvy. Poměrné vyhodnocení splnění parametrů služeb se v takovémto případě provede přiměřeně po vzájemné dohodě obou smluvních stran. Cena dle čl. V. odst. 1 bod 1.2 této smlouvy bude Poskytovatelem fakturována dle skutečně poskytnutých služeb – počet hodin krát hodinová sazba.

- Poskytovatel bude Výkaz předkládat Objednateli vždy do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele – vedoucímu pracovníkovi IT. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu Poskytovatelem tento potvrdit či k němu písemně sdělit své výhrady. V případě výhrad Objednatele zjedná Poskytovatel neprodleně nápravu a předloží Objednateli ke schválení korigovaný Výkaz.
- 3. Faktura bude vždy obsahovat číslo faktury, specifikaci poskytnuté služby a datum jejího poskytnutí Objednateli, název, sídlo a DIČ Objednatele, název, sídlo a DIČ Poskytovatele, den odeslání faktury, označení peněžního ústavu a účtu, na který má být placeno, vyznačení dne splatnosti, fakturovanou částku s DPH a bez DPH. Faktura musí dále obsahovat číslo smlouvy Objednatele a číslo i název veřejné zakázky, na základě které byla uzavřena tato Smlouva. Její přílohou bude Výkaz (dle odst. 2 tohoto článku) schválený oprávněnou osobou Objednatele.
- 4. Splátnost faktury je 21 dní od jejího doručení Objednateli. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5. Jestliže faktura nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) nebo nebude doložena Výkazem schváleným oprávněnou osobou Objednatele, je Objednatel oprávněn tuto fakturu doporučeně či osobně (prostřednictvím zaměstnance Objednatele) vrátit Poskytovateli. Faktura musí být vrácena do data její splatnosti. Do doby, než je vystavena nová faktura s novou lhůtou splatnosti, není Objednatel v prodlení s placením příslušné faktury. Po vrácení faktury je Poskytovatel povinen vystavit novou fakturu se správnými náležitostmi. Splátnost nově vystavené faktury je rovněž 21 dnů od jejího doručení Objednateli.
- 6. Veškeré platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

## VII.

### Realizace Služeb

1. Hlášení incidentu (nebo požadavku) v rámci poskytovaných Služeb probíhá vždy následujícím způsobem:
  - detekuje-li vzniklý incident Poskytovatel, je vždy povinen incident okamžitě zaevidovat do Help Desku a současně informovat o jeho vzniku e-mailem oprávněné pracovníky Objednatele ve věcech technických, a to na adresy dle článku VIII. odst. 1 této Smlouvy. Porušení těchto povinností je považováno za závažné porušení Smlouvy.
  - detekuje-li vzniklý incident oprávněný pracovník Objednatele, je povinen incident zaevidovat do Help Desku (pokud je funkční), v urgentních případech může o incidentu informovat Poskytovatele telefonicky nebo e-mailem. V případě telefonického nebo e-mailového nahlášení incidentu Objednatel tento incident do Help Desku zaeviduje Poskytovatel.
  - Požadavky na služby „F Ostatní služby“ dle Katalogového listu služby v příloze č. 2 této Smlouvy eviduje do Help Desku oprávněný pracovník Objednatele.
2. Způsob převzetí vyřešeného incidentu (nebo požadavku) v rámci poskytovaných Služeb Objednatel probíhá vždy následujícím způsobem:
  - pověřený pracovník Poskytovatele informuje oprávněné pracovníky Objednatele, že incident (ať již nahlášený Objednatel nebo identifikovaný Poskytovatelem a zaevidovaný do Help Desku Poskytovatelem) je vyřešen (nebo uvede, zda bylo použito náhradní řešení, pokud je přípustné, a jaké) nebo požadavek (nahlášený Objednatel) je hotov, a to zápisem do Help Desku a současně mailem na

adresy oprávněných pracovníků Objednatele ve věcech technických dle článku VIII. odst. 1 této Smlouvy.

- Oprávněný pracovník Objednatele ve věcech technických bez zbytečného odkladu ověří (vzdáleným přístupem nebo osobně dle vlastní úvahy a charakteru služby), zda
  - o služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry (specifikovanými v Příloze č. 2 Smlouvy) jako před vznikem incidentu.
  - o incident (požadavek) byl vyřešen ve stanovené době odstranění závady (vyřešení požadavku)
- O těchto skutečnostech uvede oprávněný pracovník Objednatele ve věcech technických záznam do Help Desku.
- V případě, že Objednatel požaduje součinnost při problémech s integrací Service Desk s aplikacemi třetích stran, informuje o této skutečnosti Poskytovatele zápisem do Help Desku a současně e-mailem na adresu oprávněného pracovníka Poskytovatele uvedenou v článku VIII. odst. 1 této Smlouvy. Incident se považuje za vyřešený na straně Poskytovatele, pokud služba, které se incident týkal, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem incidentu. Případné řešení problémů s integrací Service Desk s aplikacemi třetích stran, které nejsou na straně Poskytovatele, se do stanovené doby odstranění závady nezapočítává.
- Celý proces řešení incidentu musí proběhnout v souladu s pravidly uvedenými v RACI matici katalogového listu dané služby.
- V případě nefunkčnosti aplikace Help Desk je možno použít e-mail nebo telefon s tím, že informace budou do Help Desku doplněny bezprostředně po obnovení jeho funkčnosti.

## VIII.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Oprávněnými pracovníky Poskytovatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

- ve věcech smluvních:  
[REDACTED]
- ve věcech technických a organizačních:  
[REDACTED]

Oprávněnými pracovníky Objednatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

- ve věcech smluvních (nikoliv ale ve smyslu činit právní úkony):  
Mgr. Denisa Netolická, vedoucí odboru vnitřních služeb, tel 495 707 250
- ve věcech technických:  
Ing. Martin Holeček, vedoucí oddělení IT, tel. 495 707 307

V případě, že dojde ke změně kontaktních osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail apod., není třeba uzavírat dodatek k této smlouvě, postačí písemné oznámení o této změně doručené druhé smluvní straně, pro kterou je užívání těchto nových údajů závazné od okamžiku doručení.

2. Objednatel se zavazuje spolupracovat se Zhotovitelem a poskytnout mu nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné plnění díla podle této Smlouvy, zejména mu zajistit vhodné organizační podmínky nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy včetně umožnění vzdáleného přístupu k Service Desk.
3. Poskytovatel je povinen dodržovat po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy platné a účinné právní předpisy a provádět veškerá plnění v souladu s platným právním řádem České republiky.

4. Poskytovatel je povinen poskytovat všechny Služby podle této Smlouvy řádně a včas, podle pokynů Objednatele, pokud Objednatel takové pokyny dá, a s vynaložením náležité odborné péče. Při poskytování Služeb je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody.
5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady předané Objednatelem pro jiné účely než je poskytování dodávek a Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů po ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a dále i veškeré ostatní podklady a informace týkající se poskytovaných dodávek a Služeb nebo jinak nezbytné pro další provoz IS Objednatele.
6. Poskytovatel je oprávněn k plnění této Smlouvy použít pouze těch třetích osob, které jsou uvedeny v jeho nabídce na tuto zakázku jako subdodavatelé. Použití dalších třetích osob k plnění této Smlouvy je podmíněno předchozím písemným souhlasem Objednatele.
7. Poskytovatel postupuje při poskytování Služeb samostatně při respektování zejména:
  - právních předpisů o bezpečnosti práce,
  - technických norem, vzorových listů, technologií, výrobních předpisů (receptur) a jiných závazných pokynů,
  - požadavků stanovených k tomu oprávněnými orgány,
  - ostatních závazných norem a obecně závazných právních předpisů
8. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění Služeb, a to kdykoliv po celou dobu jejich poskytování. Jestliže Objednatel zjistí, že Poskytovatel poskytuje Služby v rozporu se Smlouvou, má právo požadovat, aby Poskytovatel odstranil zjištěné vady a Služby prováděl v souladu se Smlouvou. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že je Objednatel oprávněn kontrolovat provádění Služeb prostřednictvím třetí strany. Objednatel v takovémto případě bude informovat Poskytovatele o identifikaci této třetí strany a Poskytovatel ji poskytne při kontrole stejnou součinnost jako Objednateli.
9. Poskytovatel se dále zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení běžné činnosti Objednatele.
10. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy průběžně upravovat (v rámci ceny Služeb) Service Desk tak, aby byl produkt v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky.
11. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
12. Poskytovatel je oprávněn pro poskytování Služeb používat vlastní hardwarové i softwarové prostředky pro účely Help Desku a pro účely případného dohledového/management systému.
13. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli během platnosti této smlouvy veškeré změny API rozhraní dodaného software (pro všechny části Service Desk) nutného pro integraci s jinými systémy (jeho datový a funkční model), které předal Objednateli v rámci plnění smlouvy o dílo na vytvoření Service Desk č. 80512-1, a to nejpozději 21 kalendářních dnů před implementací těchto změn do IS.
14. Poskytovatel se zavazuje umožnit odpovědným pracovníkům Objednatele průběžné posuzování funkčnosti a aktuálnosti Service Desku a zapracovat jimi navržená opatření a požadavky na odstranění vad a nedostatků.
15. Poskytovatel prohlašuje, že je výhradním majitelem všech autorských práv spojených s produktem ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management, a že je oprávněn poskytovat Objednateli licence k používání těchto produktů.

16. Poskytovatel se zavazuje, že vypořádá veškeré případné nároky autorů příslušných plnění poskytovaných dle předmětu veřejné zakázky; vůči Objednateli tak nebudou uplatněny žádné nároky majitelů autorských práv či jakékoli jiné nároky jiných třetích osob v souvislosti s užitím díla (práva autorská, práva příbuzná právu autorskému, práva patentová, práva k ochranné známce, práva z nekalé soutěže, práva osobnostní či práva vlastnická aj.).
17. Poskytovatel zajistí Objednateli přístup k instalačním souborům s aktuální verzí systému na internetu [www.alvao.cz](http://www.alvao.cz).
18. Při změně aktivačního klíče Zhotovitel neprodleně zašle aktuální aktivační klíč Objednateli na e-mail kontaktního pracovníka ve věcech technických.
19. Před jakýmkoli upgradem nebo přechodem na novou verzi produktu je Objednatel povinen provést zálohu datových souborů systému. Poskytovatel neručí za škody na datových souborech systému v případech, kdy Objednatel neprovedl předem jejich zálohu.

## IX.

### Přerušeni a zastavení poskytování Služeb

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu přerušit poskytování Služeb, jestliže:
  - poskytování Služeb brání vyšší moc,
  - při výskytu vážných skrytých překážek bránících řádnému poskytování Služeb, o nichž Poskytovatel nevěděl, nemohl vědět, ani nemohl celou situaci přiměřeným způsobem vyřešit tak, aby nemuselo být přerušeno poskytování Služeb
  - dojde k zastavení poskytování Služeb rozhodnutím k tomu příslušného státního orgánu nikoliv z důvodů na straně Poskytovatele

Přerušeni poskytování Služeb z uvedených důvodů přestávají dnem přerušeni běžet lhůty tímto přerušeni dotčené.
2. Objednatel je oprávněn přikázat Poskytovateli přerušeni poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu, zejména jestliže:
  - pracovníci Poskytovatele při práci poruší platné technické a bezpečnostní normy a předpisy,
  - by vadný postup Poskytovatele nepochybně vedl k podstatnému porušení Smlouvy,
  - je ohrožena bezpečnost poskytovaných Služeb, život nebo zdraví pracovníků nebo hrozí-li jiné hospodářské škody.

## X.

### Vyšší moc

1. Vyšší moci se pro potřeby této Smlouvy rozumí události, které nastaly za okolností, které nemohly být odvráceny účastníky této Smlouvy, které nebylo možné předvídat a které nebyly způsobeny chybou nebo zanedbáním žádné ze smluvních stran, jako např. války, revoluce, požáry, záplavy, zemětřesení, epidemie nebo dopravní embarga. Vyšší moci není nedostatek úředního povolení ani jiný zásah orgánu státní moci v České republice.
2. Nastane-li situace vyšší moci, uvědomí příslušný účastník této Smlouvy o takovém stavu, o jeho příčině a jeho skončení druhého účastníka. Poskytovatel je povinen hledat alternativní prostředky pro splnění Smlouvy.
3. Trvá-li vyšší moc déle než 6 měsíců a nenajde-li Poskytovatel alternativní řešení, má Objednatel právo od Smlouvy odstoupit.

4. V takovém případě má Objednatel povinnost dosud přijatá plnění si ponechat za sjednanou úhradu a hledat alternativní řešení ke splnění Smlouvy s jiným partnerem.

## XI.

### Odpovědnost

1. Poskytovatel odpovídá za to, že předmět plnění bude mít vlastnosti stanovené touto Smlouvou a jejími přílohami, a všemi technickými normami, které se vztahují k materiálům a pracím prováděným na základě této Smlouvy, jinak vlastnosti obvyklé, a dále že bude použitelný ke smluvenému, jinak obvyklému účelu.
2. V případě, že Poskytovatel nezačne s odstraňováním nahlášených vad v souladu s parametry příslušné služby, nebo tyto v souladu s parametry příslušné služby neodstraní, je Objednatel oprávněn odstranit tyto vady sám nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Poskytovatele.

## XII.

### Ochrana informací

1. Obě strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Obě strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a subdodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly dotčenou stranou označeny jako veřejné, které se týkají dotčené strany nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně dotčenou stranou označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je některá ze stran schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy.
6. Poskytovatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému Objednatele nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel předem zaváže mlčenlivosti všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými Objednatelem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
7. Obě strany se výslovně zavazují v rámci plnění této Smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému Objednatele před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům. Objednatel je povinen předcházet ztrátě, nebo poškozením dat jejich zálohováním.



### XIII.

#### Smluvní sankce

1. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu v následujících případech:
  - 1.1 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Služby s parametry, jak jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
    - 20 % ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází třikrát a více během kalendářního čtvrtletí v daném roce v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro max. dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru AMBER třikrát a více během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru AMBER nachází, tzn. při třetím výskytu v intervalu parametru AMBER, při čtvrtém výskytu, při pátém výskytu ...),
    - 40 % ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází dvakrát a více během jednoho čtvrtletí roku v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro maximální dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru RED dvakrát a více během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru RED nachází, tzn. při druhém výskytu v intervalu parametru RED, při třetím výskytu, při čtvrtém výskytu ...),
    - 20 % ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro dobu dostupnosti služby během jednoho kalendářního čtvrtletí,
    - 40 % ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro dobu dostupnosti služby během jednoho kalendářního čtvrtletí.
  - 1.2 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se zahájením poskytování Služeb dle Přílohy č. 2 této Smlouvy v termínu uvedeném v odst. 1. článku IV. této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
  - 1.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. XII. této Smlouvy, může Objednatel požadovat zaplacení smluvní pokuty 50 000,- Kč za každé takové porušení.
  - 1.4 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zaevidovat dle odst. 1 článku VII. této Smlouvy kritický a závažný incident služby B a C dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé takové porušení.
  - 1.5 V případě porušení závazku Poskytovatele po celou dobu plnění Smlouvy předkládat Objednateli na vyžádání veškeré změny použitých rozhraní, má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu 10 000,- Kč za každé takové porušení.
  - 1.6 V případě porušení závazku Poskytovatele být pojištěn po celou dobu plnění Smlouvy na odpovědnost za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě v minimálním rozsahu 1 000 000,- Kč (tedy zejména při zániku pojištění nebo snížení jeho výše plnění pod uvedenou hranici v průběhu plnění Smlouvy nebo nepředložení na vyžádání pojistnou smlouvu Objednateli k nahlédnutí) má Objednatel právo požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu 10 000,- Kč za každé takové porušení.
  - 1.7 Poskytovatel se též zavazuje uhradit Objednateli veškeré náklady vzniklé Objednateli tím, že byl Objednatel nucen řešit stav vzniklý prodlením Poskytovatele.

2. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen ani limitován nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
3. V případě prodlení Objednatele s platbou faktury dle čl. VI. uhradí Objednatel Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,035 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Každá smluvní pokuta dle této Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené oprávněnou smluvní stranou. Splatnost této faktury je 21 dní od jejího doručení druhé smluvní straně. Objednatel je však oprávněn i bez předchozího souhlasu Poskytovatele tyto smluvní pokuty započíst proti svým platbám za Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy.
5. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

#### **XIV.**

##### **Možnost ukončení Smlouvy**

1. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě ukončení smlouvy o poskytování služeb technické podpory provozu Service Desku je však Objednatel oprávněn dílo, zejména software Service Desk, a další související produkty vyrobené nebo dodané poskytovatelem v rámci plnění smlouvy o dílo i nadále pro svoje potřeby, a to v rozsahu implementovaném do prostředí Objednatele ve verzi platné ke dni ukončení Smlouvy o poskytování služeb technické podpory Service Desk.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskyvatel:
  - a) opakované nedodržení sjednané dostupnosti Service desku,
  - b) opakované nedodržení sjednané reakční doby,
  - c) skutečnost, že byly zadavatelem zjištěny vady a nedostatky funkčnosti Service desku a uchazeč ani po písemném upozornění zadavatele nerespektoval navržená opatření na odstranění vad a nedostatků,
  - d) porušení povinnosti mlčenlivosti a ochrany informací (čl. XII této Smlouvy).

Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody.

3. Každá ze smluvních stran je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy:
  - pokud na majetek druhé smluvní strany byl prohlášen konkurz nebo povoleno vyrovnání,
  - pokud návrh na prohlášení konkurzu byl zamítnut pro nedostatek majetku druhé smluvní strany,
  - pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
  - z důvodů stanovených Obchodním zákoníkem
4. Odstoupením od Smlouvy se smlouva neruší od počátku, ale okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
5. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok objednatel na náhradu škody.
6. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

7. V případě odstoupení od Smlouvy obě smluvní strany provedou inventuru a vyúčtování dosud provedených prací a vypořádání vzájemných závazků plynoucích ze Smlouvy.
8. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb řádně provedených v souladu s touto Smlouvou ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

## XV.

### Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami.
2. Smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Smluvní strany prohlašují, že mají ke dni podpisu Smlouvy k dispozici veškeré dokumenty označené jako příloha Smlouvy.
4. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany se dohodly, že se tato Smlouva a právní vztahy z ní vyplývající řídí ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
5. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že podle ustanovení §2 písm. e) zákona č. 320/2001 o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
6. V případě, že některé ustanovení této smlouvy oddělitelné od jejího ostatního obsahu je nebo se stane neplatným nebo neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení této smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
7. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna smluvní strana uvědomí druhou smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
8. Smluvní strany se dohodly, že jednacím jazykem pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy je výhradně jazyk český.
9. Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž dva obdrží Poskytovatel a dva Objednatel.
10. Nedílnou součástí Smlouvy je Příloha č. 2 – Katalogový list služby Technická podpora provozu Service Desk.
11. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a že tato je důkazem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sepsána ve stavu tísně ani za jednostranně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho k ní připojují své vlastnoruční podpisy.

#### Seznam příloh:

Příloha č. 1 - Minimální požadavky na funkcionalitu Service Desk.

Příloha č. 2 - Katalogový list služby Technická podpora Service Desk.

Ve Žďaru nad Sázavou dne 30. 5. 2012

V Hradci Králové dne 20. 06. 2012

.....  
[Redacted signature]

za Zhotovitele

Ing. R. [Redacted] společnosti

.....  
[Redacted signature]

za Objednatele

MUDr. Zdeněk F. [Redacted]

## Příloha č. 1 - Minimální požadavky na funkcionalitu Service Desk

Systém pro řešení správy požadavků Service desk (dále také jen „SD“) musí splňovat všechny následující požadavky. Požadavky označené jako „bonusové“ (B) musí být splněny nejdéle do termínu akceptace díla pro zkušební provoz.

V dalším se termínem „požadavek“ rozumí také problém, bezpečnostní událost nebo bezpečnostní incident, není-li uvedeno jinak. Konkretizace požadavků pro Incident Management je uvedena níže pod tabulkou obecných požadavků.

Termínem „možnost“ nebo „umožňovat“ se rozumí, že tato možnost je požadovaná jako součást řešení, tj. v ceně díla.

ID	Požadavek	Kategorie požadavku (B)
<b>Legislativní požadavky.</b>		
101	Systém musí vycházet z knihovny standardů pro poskytování IT služeb ITIL v3	
102	Systém musí umožňovat zadávání, evidence a třídění veškerých bezpečnostních incidentů dle normy ISO 27001	
<b>Všeobecné požadavky.</b>		
201	Je požadována multilicence pro 550 současně pracujících uživatelů	
202	Aktualizace všech komponent díla musí být zajištěna v rámci podpory	
203	SD musí být během implementace naskinován v souladu s grafickým a logotypovým manuálem zadavatele (bude předán vybranému dodavateli)	
204	Možnost správce SD umístit ikony s odkazy na nejčastější typy zadávaných požadavků na úvodní obrazovku SD	
<b>Technologické požadavky.</b>		
301	Podpora plnohodnotné historizace a logování přístupů	
302	Využití tenkého klienta (bez nutnosti lokální instalace aplikace), který bude též splňovat všechny požadavky uvedené v tomto dokumentu	B
303	Optimalizace pro prohlížeč MS IE 7 a vyšší	
304	Optimalizace pro další nejpoužívanější prohlížeče (Firefox, Chrome)	B
305	Platforma integrovaná do MS SharePoint Server	B
<b>Komunikační rozhraní, integrace.</b>		
401	Poskytnutí otevřeného aplikačního rozhraní (API) pro komunikaci s externími systémy a poskytování popisu jeho aktuální verze, a to bezplatně. Informace o výrazných změnách v API musí být dána na vědomí s dostatečným předstihem (minimálně 2 měsíce)	
402	Systém musí být připraven na integraci s Identity Managementem. Jeho nasazení bude zadavatel řešit v průběhu roku 2012 a vybraný dodavatel Service desku bude povinen dodavateli IDM poskytnout veškerou potřebnou součinnost (v rámci ceny zakázky IDM)	
403	Systém musí mít centrální správu uživatelů, musí být plně integrován na Active Directory a mít možnost napojení na LDAP či jiné databáze pro import i export	

404	System musí být integrován s MS Outlook a MS Exchange Server a zajišťovat tak mailové zadávání požadavků a import termínů řešení požadavků do kalendářů řešitelů v Outlooku.	
405	integrace na IT Správce, firmy MiCoS – nahrazeno konfigurační databází ALVAO Asset Management	B
<b>Administrace systému</b>		
501	Správa uživatelských účtů (dostupnost dat na základě nastaveného uživatelského oprávnění)	
502	Správa funkčních míst, veškerá oprávnění musí být vázána na funkční místo (pracovní pozici nikoli na uživatele)	
503	Odlišení úrovně oprávnění (role), a to pro všechny role uživatelů SD – žadatel, operátor, řešitel, správce, manažer	
504	Možnost nastavení a užití více uživatelských účtů, příp. též funkčních míst pro jednoho uživatele	
505	Možnost uživatelsky nastavit zastupování dle rolí (pro řešitele, schvalovatele, správce)	
506	Uživatelé mohou spravovat své osobní profily v SD a to včetně e-mailových notifikací.	
507	Nastavení notifikací e-mailem uživatelům je možné nastavit centrálně. Centrální nastavení se projeví pro všechny mimo těch, kteří mají nastavené notifikace individuálně.	B
<b>Zadávání požadavků</b>		
601	Klasifikace požadavků do kategorií	
602	Zadání požadavku přímo (i formou průvodce) v SD formulářem s výběrem z kategorií požadavků (katalogu služeb). Ke každé kategorii je možné přiřadit nějaký piktogram. Výběr kategorie je možné zařadit alespoň dvouúrovňově (např., nejdřív si uživatel vybere v první úrovni kategorii Hardware a ve druhé úrovni si vybírá již jen z kategorií určené pro Hardware). Každému zadavateli požadavku se mohou nabízet pouze ty kategorie, s nimiž spojené služby může požadovat z hlediska svých oprávnění	
603	Zadání požadavku z obdrženého e-mailu. SD umí převzít e-mail z MS Outlook (nebo MS Exchange) a vygenerovat z něho požadavek nebo jej připojit jako komunikaci k řešenému požadavku.	
604	možnost zadání požadavku telefonicky v rámci integrace s telefonní ústřednou Siemens HiPath 4000	B
605	Pro zadání požadavků každé kategorie musí být k dispozici formulář (nebo alespoň šablona) konfigurovatelný (editovatelný) správcem, tj. správce SD může formuláře editovat i vytvářet nové bez zásahu dodavatele.	
606	Formulář pro zadání požadavku musí umožnit omezení vyplnění a viditelnosti všech polí pro jednotlivé uživatele (zjednodušené masky až na úroveň pouhého popisu požadavku)	
607	Zadavatel požaduje, aby dodavatel navrhl jako součást dodávky vhodné typové formuláře pro 50 kategorií	
608	System musí umožňovat neomezené vkládání příloh v libovolném formátu a screenshotů přímo ze schránky k požadavku, jak při jeho vytvoření, tak v průběhu jeho řešení	B

609	Systém musí umožňovat automatické přiřazování požadavků určitého typu přímo na konkrétní řešitelský tým či řešitele, přesměrování řešení požadavků na jiného řešitele, možnost rozdělení prací mezi více řešitelů, .	
610	Mezi požadavky musí být možnost svázání požadavků a tvorby hierarchie požadavků, tj. možnost definovat vazby typu nadřazený požadavek – podpožadavek, a to bez omezení hloubky stromu v hierarchické struktuře	
611	Možnost zadání požadavku za jiného uživatele (pro případy, kdy např. pracovníkovi nefunguje počítač)	
612	Stanovení termínu vyřešení požadavku – termín požadovaný žadatelem a termín stanovený řešitelem, o kterém je žadatel automaticky informován (v případě nesplnění informace o důvodu nesplnění a stanovení nového termínu, případně o vyřešení požadavku náhradním způsobem).	
<b>Řešení požadavků</b>		
701	Proces řešení požadavku musí pokrývat celý průběh jeho řešení, tj. přijetí včetně kategorizace, schvalování, přiřazení požadavku řešiteli, řízené komunikace mezi zadavatelem požadavku a jeho řešitelem, možnosti vkládání souborů v libovolném formátu jako příloh, možnosti pozastavení řešení požadavku a možnosti eskalace řešení.	
702	Po celou dobu životního cyklu incidentu jsou automaticky zaznamenávány veškeré změny atributů nebo změny stavu požadavku (např. k převzetí, odmítnuté, aktivní (ve zpracování), reklamované, vyřešené, odložené, uzavřené, po termínu vyřízení/uzavření), zrušené, takže je možné kdykoli dohledat jeho úplnou historii.	
703	Žadatel může sledovat stav řešení svého požadavku ve všech jeho fázích. O klíčových změnách stavů je informován prostřednictvím e-mailových notifikací.	
704	Řešení musí umožňovat detailně sledovat a řídit řešení jednotlivých požadavků, včetně, sledování životního cyklu požadavků, prioritizace požadavků, vyhodnocování dodržování dohodnutých parametrů poskytování služeb podpory, řízení podmínek změny stavu, uživatelsky definovaných emailových notifikací a online reportů.	
705	Nejčastěji se vyskytující problémy a popisy jejich řešení se shromažďují ve znalostní databázi, a to jak ručním vložením záznamu, tak záznamem z vyřešeného požadavku . Cílem je nabízet popis řešení uživateli tak, aby nedocházelo ke zbytečnému zapisování problémů do Service Desku v okamžiku, kdy je řešení těchto problémů známé a uživatelem samostatně proveditelné. Ve znalostní databázi musí být možné snadno vyhledávat formou průvodce či podle konkrétních klíčových slov.	
706	Systém musí umožňovat dokumentovanou diskusi k řešení požadavků, a to ve dvou formách: diskusi vidi i žadatel / diskuse je pouze pro členy řešitelského týmu	
707	Systém musí automaticky kontrolovat časové limity řešení požadavků, upozorňovat na jejich neplnění uživatele na rolích správce a manažer a umožnit automatickou eskalaci požadavku dle nastavených pravidel.	
708	Možnost definice kategorií „klíčových uživatelů“ (informování o jejich požadavcích dle nastavených pravidel) a „informovaných uživatelů“ (jejich automatické informování o vybraných situacích dle nastavených pravidel)	B

709	Schvalovací workflow musí být možné jak volitelné, tak i vynucené. Správce SD musí mít možnost definovat vlastní schvalovací schémata nebo využít již předdefinovaná. Workflow lze nastavit obecně dle organizační struktury nebo v kombinaci organizační struktury a zápisu „natvrdo“ (např. požadavek referenta podléhá schválení vedoucím odboru (dle org. struktury) a vedoucím IT). Schvalování může probíhat 2 – 4 úrovně.	
710	Systém musí mít k dispozici řešitelské workflow pro schéma procesu řešení požadavku a změn jeho stavu. Workflow musí být uživatelsky správcem SD jednoduše konfigurovatelné. Správce SD musí mít možnost definovat vlastní workflow pro každou kategorii požadavků nebo využít workflow již předdefinovaná	
711	Možnost spolupráce při řešení požadavků v podobě jednoduchého, paralelního, sériového a skupinového řešení požadavku	
712	Možnost řízení zpracování požadavků se stanovenými smluvními podmínkami (SLA) a termíny	B
<b>Třídění. Statistiky.</b>		
801	Základní třídění dle stavu a fáze zpracování požadavků (např. k převzetí, odmítnuté, aktivní (ve zpracování), reklamované, vyřešené, odložené, uzavřené, po termínu vyřízení/uzavření), zrušené, aj.	
802	Možnost uživatelského uložení filtrů a dynamické zobrazení výsledků odpovídajícím nastaveným kritériím pro daný filtr	
803	Za jakýkoliv časový interval (od – do) poskytnout sumární informace o počtu požadavků dle jednotlivých fází jejich zpracování	
804	Umožnit i naopak výpis konkrétních požadavků za každou sumu statistik	
<b>Vyhledávání. Výstupy.</b>		
901	Vyhledávání dle různých kritérií (atributů požadavků)	
902	Fulltextové vyhledávání nad obsahem všech požadavků	
903	Možnost setřídění výsledků hledání	
904	Systém musí umožňovat tvorbu nejrůznějších přehledů a reportů. Tyto výstupy musí být volitelné jak ve formě datové (tabulka), tak grafické (graf) a s možností exportu dat ve formátu DOCX, XLSX, PDF, HTML, TXT.	
905	Reportovány jsou vždy pouze údaje, na které má uživatel právo vyplývající z oprávnění nastavených v systému	
906	Zadavatel požaduje, aby součástí dodávky (a tedy i nabídkové ceny) bylo též dodání generátoru sestav, který umožní správci SD, aby sám uživatelsky upravoval dodané filtry a sestavy i vytvářel nové.	B
907	Základní povinné reporty (dodané a udržované dodavatelem): - Za jakýkoliv časový interval (od – do) sumární informace o počtu požadavků dle jednotlivých fází jejich zpracování	
908	Možnost tisku sestavy (filtr s výstupem na obrazovku, tisková sestava na tiskárnu)	
909	Možnost tisku vyfiltrovaného seznamu záznamů nebo konkrétního výběru ze seznamu (např. tisk označených záznamů z výsledku vyhledávání)	
910	Tisk z administrátorský přednastavených šablon pro jednotlivé typy výstupů	
911	Manažerské výstupy pro vyhodnocování práce řešitelů	
912	Výstup kompletního zdokumentování zvoleného požadavku včetně auditu a logů pro řešení případných sporů.	

### Požadavky na Incident Management:

Zhotovitel se zavazuje v rámci dodávky předem nastavit Service desk pro použití při řízení incidentů (Incident Management) následujícím způsobem:

Každý incident bude **kategorizován** do jedné z těchto oblastí:

- 1) neoprávněný přístup do prostor
- 2) nedostupnost informací
- 3) zneužití/ztráta informací
- 4) porušení pravidel (směrnice, zákony atp.)
- 5) neoprávněný přístup k informacím
- 6) nedostatky z testování plánů kontinuity

Pro každý incident bude při zaevidování uveden jeho **typ** z hlediska jeho původu (z číselníku):

- 1) výsledky kontrol a monitorování (nadlimitní hodnoty Plánu monitoringu a kontrol),
- 2) zjištěné nedostatky z testování plánů kontinuity,
- 3) zjištění neshod z auditů (interní, certifikační atp.),
- 4) závažná zjištění (oznámení) dodavatelů a jiných třetích stran,
- 5) závažná zjištění (oznámení) zaměstnanců (viz směrnice O všeobecných pravidlech pro zabezpečení informací).

Přístupová práva pro evidenci incidentů budou nastavena (nastavitelná) pro jednotlivé role uživatelů tak, že

- incidenty **typu** 1 a 4 evidují pracovníci oddělení IT
- incidenty **typu** 2 a 3 eviduje manažer ISMS
- incident **typu** 5 evidují všichni zaměstnanci zadavatele.

Editovatelný formulář pro evidenci incidentů musí obsahovat následující položky:

- popis incidentu
- osoba, která incident zjistila,
- osoba, která odpovídá za opatření
- časové údaje související s incidentem
- identifikace nesouladu,
- určení příčiny nesouladu,
- způsob odstranění nesouladu,
- vyhodnocení potřeby opatření k nápravě, aby nesoulad znovu nevznikl
- stanovení opatření k nápravě (pro zamezení opakovaného výskytu incidentu),
- zaznamenání výsledků přijatých opatření,
- přezkoumání efektivity přijatých opatření

Řešitelské workflow pro typ incidentů 3 (zjištění neshod z auditů) musí být nastaveno tak, aby mohl Incident Management probíhat následujícím způsobem (detailní upřesnění bude provedeno v rámci Projektu nasazení SD):

Přílohou jednotlivých incidentů budou soubory v následující struktuře - Audity Interní/Certifikační, pro každý rok a pro každý odbor v návaznosti na organizační strukturu:

Interní audity

Program auditů ISMS	(pdf)
Plány auditů	(msg. oznamovací mail)
Odbor A	
(č. IA) zápis a protokol z IA	(pdf)
(č. IA) vypořádání závěrů z IA č.1	(úkol)
(č. IA) vypořádání závěrů z IA č.2	(úkol)
...	
(č. IA) zápis a protokol z IA	(pdf)
(č. IA) vypořádání závěrů z IA č.1	(úkol)
(č. IA) vypořádání závěrů z IA č.2	(úkol)
... [z každého protokolu může vyplynout <u>vide úkolů</u> , odhadem max. 10]	
... [na každém odboru může proběhnout v daném roce <u>vice auditů</u> ]	
Odbor B	
(č. IA) zápis a protokol z IA	(pdf)
(č. IA) vypořádání závěrů z IA	(úkol)



	(č. IA) zápis a protokol z IA	(pdf)
	(č. IA) vypořádání závěrů z IA	(úkol)
***		
Certifikační audity		
Rok 1	Program	(pdf)
	Zápis z certifikačního auditu	(pdf)
	Poznámky	(doc)
	Vypořádání závěrů	(úkol)
Rok x	Program	(pdf)
	Zápis z certifikačního auditu	(pdf)
	Poznámky	(doc)
	Vypořádání závěrů	(úkol)

#### ❖ Požadované funkcionality:

##### Zadání úkolu

- Ke každému incidentu plynoucího z interního nebo certifikačního auditu vytvořit workflow (pracovní postup), kterým se přiřadí úkol nebo více úkolů (vedoucímu odboru nebo i jiným pracovníkům výběrem z organizační struktury)
- Zadavatel úkolu: Právo na zadání úkolů bude mít pracovník v roli Manažer ISMS (+ možnost zástupu)
- Informace o úkolu: standardní informace, zejména: název, přiřazeno, priorita, stav, hotovo (% plnění), datum zahájení, termín splnění, možnost vazby na předchůdce úkolu (pokud jeho dokončení podmiňuje zahájení nového úkolu)
- Struktura čísla úkolu: nn + rrrr, kde nn = číslo auditu (buď ručně nebo z číselníku typů auditů), rrrr = rok
- Úkolovaný obdrží informační mail, který bude obsahovat
  - o linky na zápis i na úkol
  - o informační text, co má udělat (Možnost variabilního informačního textu (např. z nějakého správce SD editovatelného číselníku nebo knihovny textů))
- Zadavatel úkolu obdrží mail o tom, že byl úkol přidělen a započat. V kopii může mail o přidělení úkolu dostat i další osoba.

##### Plnění úkolu

- Je požadována možnost plnit úkol průběžně po dílčích částech
- Pro každé dílčí plnění
  - o úkolovaný vyplní, co, kdy a jak udělal a % plnění
  - o Zadavatel úkolu
    - obdrží tuto informaci (příp. další lidi v kopii)
    - bude moci s informací o plnění nesouhlasit a snížit % (tuto informaci obdrží i vlastník úkolu)
    - po označení zpracovatelem jako „hotovo“ zaznamenat zhodnocení splnění
- Zadavatel úkolu i úkolovaný automaticky obdrží mailové upozornění, pokud
  - o se bude blížit termín splnění úkolu (možnost volitelně nastavit včetně časového intervalu prvního a dalších upozornění)
  - o pokud je úkol po termínu (možnost volitelně nastavit časový interval opakovaného upozorňování)

##### Výstupy

- možnost prohlížení, třídění a filtrování databáze všech úkolů, a to bez ohledu na složky dokumentů, ke kterým byly úkoly přiřazeny, tj. napříč odbory i roky. příklad: filtr na všechny úkoly odboru xy v letech rr až ss splněné po termínu
- možnost tisknutelných sestav z těchto výstupů

## Příloha č. 2 – Katalogový list služby Technická podpora Service Desk

Kategorie: **Programové vybavení**  
Název služby: **Technická podpora – Service Desk**  
Vazba služby na katalogový list č.: ---

Popis:

### **Obsah služby A Metodická / uživatelská pomoc:**

Metodická, uživatelská a technická podpora, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, nevědomosti uživatele, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Zadavatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované prostřednictvím Help Desku i telefonicky nebo mailem.

### **Obsah služby B Vyřešení incidentů – Kritických:**

Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému.

### **Obsah služby C Vyřešení incidentů – Vážných:**

Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Nejsou tak zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Do této kategorie spadají veškeré incidenty, které nejsou taxativně vyjmenovány v obsahu služby B nebo D.

### **Obsah služby D Vyřešení incidentů – Běžných:**

Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné seřazení údajů, chybné plnění šablon.

Do této kategorie patří též nutná spolupráce při řešení problémů s externími firmami (např. dalšími budoucími dodavateli komponent IS), zejména s těmi, s jejichž aplikacemi jsou některé části systému integrovány nebo na ně navázány. Po obnově systému po havárii následná spolupráce s oddělením IT při řešení případných následných problémů.

### **Formy poskytování služeb A-D**

- **Helpdesk** – slouží pro zadávání požadavků zadavatele pro řešení incidentů, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů, pro zadání žádosti o telefonickou konzultaci. Help Desk umožňuje průkazně dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení / vyřešení).
  - **Telefonický Hotline** – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu do 20 minut. Dodavatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků Zadavatele.
- **Vzdálená správa** – slouží k řešení incidentů, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení. Zadavatel zajistí vzdálený přístup pro dodavatele v potřebném rozsahu.
- **Servisní zásahy v místě Zadavatele** poskytnuté v souvislosti se záručními vadami díla jsou prováděny bezplatně v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že zadavatel vzdálený přístup pro dodavatele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

### Obsah služby E Dodávka nových verzí:

Dodávka nových verzí veškerého software dodaného v rámci této zakázky včetně dodaného software třetích stran. Nové verze zajišťují:

- a) provádění změn produktu vyplývající ze změn obecně závazných právních předpisů České republiky,
- b) provádění změn produktu vyplývající ze změn obecně závazných právních předpisů a ze změn interních směrnic (změny organizační struktury, schvalovací režim, podepisování, atd.)
- c) vlastní rozvoj produktu Zhotovitelem.

Služby uvedené pod písm. a) a b) zahrnují (v případě, že změnu nelze v SW docílit změnou konfigurace nebo změnou parametrů) i distribuci upraveného software, která musí být provedena nejpozději tři pracovní dny přede dnem účinnosti těchto legislativních změn a právních předpisů. V případě legislativních změn se zpětnou účinností nebo v případě schválení legislativních změn bezprostředně před datem jejich účinnosti budou tyto změny zabudovány do systému v co nejkratším možném termínu písemně dohodnutém se Zadavatelem tak, aby nebyl ohrožen provoz.

Dodávka nových verzí produktu včetně Licence bude poskytnuta ve stejném rozsahu a pro minimálně stejný způsob užití jako u software dodaného jako součást díla. Právo užití software vzniká předáním software. Dodávkou nových verzí jsou myšleny i

- veškeré implementační práce spojené s těmito verzemi prováděné formou uvedenou pod písm. a), b),
- aktualizovaná uživatelská i administrátorská příručka

Bez splnění všech těchto podmínek není nová verze produktu považována za předanou.

### Obsah služby F Ostatní:

Vývojové práce na dalším rozvoji systému (nad rámec jeho vlastního rozvoje dodavatelem) dle požadavků Zadavatele na základě jeho jednotlivých objednávek. Předpokládaný rozsah je celkem 50 člověkohodin za 4 roky. Dodavatel je povinen za sjednanou cenu poskytovat tyto služby i po uplynutí této lhůty a i ve větším rozsahu než 50 člověkohodin.

**RACI diagram** (Responsible, Accountable, Consulted before, Informed after):

Obsah služby	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Služba A (7.1)			X	X	X	X		
Služba B (7.2)			X	X	X	X		
Služba C (7.3)			X	X	X	X		
Služba D (7.4)			X	X	X	X		
Služba E (7.5)			X	X	X	X	X	X
Služba F (7.6)			X	X	X	X	X	X

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

Definice kvality služby v běžném provozu

Název služby	Provozní doba	Nástup k řešení incidentu / požadavku [hod]	Max. doba vyřešení incidentu / požadavku [hod]
Metodická / uživatelská pomoc	8 - 17 hod / 5	24	168
Vyřešení incidentů – Kritických	12 / 5	12	24
Vyřešení incidentů – Vážných	12 / 5	12	32
Vyřešení incidentů – Běžných	8 - 17 hod / 5	24	672
Dodávka nových verzí software	dle dohody	dle dohody	dle dohody
Ostatní služby	8 - 17 hod / 5	168	dle dohody

**Režim mimořádné události:** NE

Cena služeb A + B + C + D + E celkem ročně bez DPH (*doplní uchazeč*):

Cena služby F za 4 roky bez DPH (*doplní uchazeč*):

**Poznámka:**

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek, tzn. pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

#### POPIS PARAMETRŮ KATALOGOVÉHO LISTU

**Kategorie:**

Název oblasti, do které je daná služba zařazena

**Název služby:**

Obecné jméno služby

**Popis:**

Popis činností, které spadají do obsahu této služby

**RACI diagram:**

Zobrazení vztahu mezi dodavatelem (dodavatel) a odběratelem (MMHK) při správě služeb. Matice aktivit a manažerských funkcí - specifikace kdo je za danou aktivitu zodpovědný (**Responsible**), kdo ji vykonává (**Accountable**), s kým je konzultována - schvalována (**Consulted before**) a kdo je o ní informován (**Informed after**).

V diagramu jsou 2 řádky: Rámec služeb **A** a Rámec služeb **B**. Toto rozdělení služeb přesně odpovídá rozdělení provedenému v popisu katalogového listu. Řádek RACI potom platí pro všechny služby vyjmenované v daném rámci.

### Režim mimořádné události:

Tento parametr definuje, zda může být na dané službě požadován zvláštní režim služby. Mimořádnou událostí se rozumí např. vyhlášení voleb, krizové cvičení, vyhlášení nestandardní události orgány veřejné správy.

V režimu mimořádné události je po dobu danou mimořádnou událostí provozní doba služby 24/7 s maximální dobou vyřešení incidentů do 4 hodin.

**Provozní doba služby** je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den (nebo provoz od-do) / počet dnů v kalendářním týdnu. Režim 12 hodin se rozumí jako provozní doba od 6:00 do 18:00. Režim 12/5 je chápán jako 12 hodin denně v pracovních dnech (tedy provozní doba je počítána mimo víkendy a svátky).

**Nástup k řešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení incidentu / požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

**Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být incident / požadavek vyřešen od doby jeho nahlášení Objednatelem. Parametr je měřen v hodinách bez ohledu na provozní dobu. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb – testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení navázané služby, které spadá do správy MMHK, považuje se služba za předanou, ale MMHK může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

### Popis jakosti třídy služby (pro hodnocení její kvality):

#### Nástup k řešení incidentu / požadavku

	RED	AMBER	GREEN
Metodická / uživatelská pomoc	$48 > x$	$48 \geq x > 24$	$x \leq 24$
Vyřešení incidentů – Kritických	$16 > x$	$16 \geq x > 12$	$x \leq 12$
Vyřešení incidentů – Vážných	$24 > x$	$24 \geq x > 12$	$x \leq 12$
Vyřešení incidentů – Běžných	$32 > x$	$32 \geq x > 24$	$x \leq 24$
Dodávka nových verzí software	$8 > x$	$8 \geq x > 4$	$x \leq 4$
Ostatní služby	$240 > x$	$240 \geq x > 168$	$x \leq 168$

#### Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku

	RED	AMBER	GREEN
Metodická / uživatelská pomoc	$240 > x$	$240 \geq x > 168$	$x \leq 168$

Vyřešení incidentů - Kritických	$36 > x$	$36 \geq x > 24$	$x \leq 24$
Vyřešení incidentů - Vážných	$44 > x$	$44 \geq x > 32$	$x \leq 32$
Vyřešení incidentů - Běžných	$840 > x$	$840 \geq x > 672$	$x \leq 672$
Dodávka nových verzí software	$8 > x$	$8 \geq x > 4$	$x \leq 4$
Ostatní služby	$840 > x$	$840 \geq x > 672$	$x \leq 672$

Kde „X“ je reálně naměřená hodnota ve sledovaných jednotkách.

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování správ v Help Desku Poskytovatele.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Počátek doby pro potřeby měření je časová značka vložení požadavku / incidentu do systému Help Desk. V případě, že je požadavek / incident zadán před, a pokračuje po začátku plné provozní doby, za začátek výpadku se považuje začátek plné provozní doby. Kontrolní bod 2: Ukončení požadavku / incidentu: Řešení požadavku / incidentu je považováno za ukončené, pokud odběratel toto hlášení uzavře v systému Help Desk.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání