



Ev. číslo objednatele: 19/058-0

Ev. číslo zhotovitele: 110519

Č.j.: 12695/2019-UVCR-3

## Smlouva o dodávce informačního systému „Servisdesk“

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“)

### Česká republika - Úřad vlády České republiky

kterou zastupuje: Ing. Jan Braunstein, ředitel Odboru informatiky, na základě vnitřního předpisu  
se sídlem: nábr. E. Beneše 128/4, 118 01 Praha 1 - Malá Strana  
IČO: 00006599  
DIČ: CZ00006599  
bankovní spojení: ČNB Praha, účet č.: XXXXXXXXXXXXXXXX

(dále jen „objednatel“ nebo „smluvní strana“)

a

### ALVAO s.r.o.

kterou zastupuje: Ing. Radek Grodl, jednatel společnosti  
se sídlem: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou  
IČO: 25561561  
DIČ: CZ25561561  
bankovní spojení: ČSOB Žďár nad Sázavou, účet č.: XXXXXXXXXXXXXXXX  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 33290

(dále jen „zhotovitel“ nebo „smluvní strana“)

uzavírají mezi sebou podle zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) a zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon), tuto smlouvu (dále jen „smlouva“).

### Článek I. Účel smlouvy

Účelem této smlouvy je poskytnutí práva k užití softwarového informačního systému umožňujícího zavést v organizaci efektivní správu servisních požadavků jednotlivých uživatelů.

### Článek II. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli nevýhradní práva užití k softwarovému informačnímu systému ALVAO (dále jen „systém“) ve sjednaném rozsahu viz. tabulka.

id	Produkt
P105	Trvalá licence ALVAO Service Desk 10.2 pro 600 uživatelů
P205	Maintenance na 1 rok ALVAO Service Desk

Zhotovitel poskytne objednateli do 31. 1. 2020 navýšenou licenci o 200 uživatelů, to znamená celkem pro 800 uživatelů.

- Zhotovitel se dále zavazuje dodat objednateli služby ve sjednaném rozsahu viz. tabuka. Na přesném termínu provedení služeb se smluvní strany dohodnou po podpisu této smlouvy. Objednatel zajistí přítomnost a součinnost odborných pracovníků.

id	Služby	Práce
S507	Konfigurace systému, školení uživatelů, technická podpora při rozběhu	40 hod

### **Článek III.**

#### **Doba a místo poskytování služeb**

- Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli licence dle odstavce 2.1 do 30. 6. 2019. Aktivační klíče budou odeslány na emailové kontakty objednatele uvedené v příloze Maintenance ALVAO Service Desk. Předání a převzetí plnění smluvní strany potvrdí písemným předávacím protokolem.
- Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli bezplatně služby maintenance specifikované v příloze Maintenance ALVAO Service Desk během prvního roku používání. Aktivační klíče budou odeslány na emailové kontakty objednatele uvedené v příloze Maintenance ALVAO Service Desk
- Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby dle odstavce 2.2 do konce roku 2019. Předání a převzetí plnění smluvní strany potvrdí písemným předávacím protokolem.
- Místem poskytování služeb je sídlo objednatele. V případě, že bude objednatelem požadován vzdálený přístup, poskytne objednatel potřebnou součinnost a vzdálený přístup do své infrastruktury.
- V případě, že je zhotovitel v prodlení dle 4.1 zavazuje se objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,02% z ceny plnění za každý den prodlení vyjma případů, kdy je zpoždění zhotovitele způsobené nesoučinností objednatele.

### **Článek IV.**

#### **Cena a platební podmínky**

- Za poskytnuté licence a provedené služby dle této smlouvy se objednatel zavazuje zhotoviteli zaplatit sjednanou cenu ve výši 412.260,33 Kč bez DPH, tj. 498.835 Kč včetně DPH,- Kč.

2. Cena dle odst. 3.1 je nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady související s předmětem plněním dle této smlouvy. Cena zahrnuje i veškeré výlohy, výdaje a náklady na plnění předmětu smlouvy zhotovitelem, jako je např. cestovné, náklady na cestu na schůzky s objednatelem, ubytování, administrativní práce, telefony, autorské poplatky apod. Cenu je možné měnit pouze v případě změny sazby DPH; v takovém případě není třeba uzavírat dodatek k této smlouvě.
3. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu – daňový doklad na základě předávacího protokolu potvrzeného podpisem kontaktní osoby objednatele.
4. Faktura zhotovitele musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku a daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“). Přílohou faktury musí být vždy výkaz odpracovaných hodin a počet strážných, který bude podepsaný oprávněnou osobou objednatele a zhotovitele. Na faktuře musí být uvedeno evidenční číslo této smlouvy uvedené v záhlaví této smlouvy a kopii předávacího protokolu.
5. V případě, že faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění či opravě, aniž se tím dostane do prodlení s jejím zaplacením; lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení bezvadné faktury.
6. Zhotovitel je oprávněn fakturu včetně všech jejích příloh vystavit v elektronické formě dle § 26 ZDPH, a to ve formátu ISDOC nebo ISDOCX verze 5.2 nebo vyšší. Poskytovatel je dále oprávněn vystavit fakturu ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury dle technické normy ČSN EN 16931-1:2017. Elektronickou fakturu je možné zaslat datovou schránkou (identifikace: XXXXX) nebo elektronickou poštou na adresu XXXXXXXXXXXXX.
7. Registr plátců DPH; Registr nespolehlivých plátců DPH
  - (i) Smluvní strany berou na vědomí, že správce daně zveřejňuje ode dne 01. 01. 2013 nespolehlivého plátce DPH v rejstříku nespolehlivých plátců DPH vedeném MF ČR a že objednatel, pokud přijme zdanitelné plnění s místem plnění v tuzemsku uskutečněné poskytovatelem zdanitelného plnění, tj. jiným plátcem DPH, nebo poskytne úplatu na takové plnění, ručí podle § 109 ZDPH jako příjemce zdanitelného plnění za nezaplacenou daň z tohoto plnění, pokud v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo poskytnutí platby je poskytovatel zdanitelného plnění (zhotovitel) veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení objednatele ve smyslu tohoto ustanovení. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání této smlouvy či trvání některého ze závazků z této smlouvy pro něj plynoucích řádně a včas zaplatit DPH
  - (ii) Zhotovitel prohlašuje a svým podpisem v závěru smlouvy potvrzuje, že ke dni uzavření smlouvy není veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, a pro případ, že se stane nespolehlivým plátcem DPH až po uzavření této smlouvy, zavazuje se bezodkladně a prokazatelně informovat objednatele o této skutečnosti.
  - (iii) Pokud objednatel jako příjemce zdanitelného plnění zjistí po doručení daňového dokladu (faktury), že zhotovitel je v evidenci plátců DPH označen jako nespolehlivý plátce DPH ve smyslu první odrážky tohoto odstavce, anebo bankovní účet, který zhotovitel uvede na daňovém dokladu (faktuře), není zveřejněn v registru plátců DPH, má se za to, že úhrada daňového dokladu (faktury) bez DPH je provedena ve správné výši.

(iv) V případě, že:

- a) úhrada ceny má být provedena zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko ve smyslu § 109 odst. 2 písm.
- b) ZDPH nebo číslo bankovního účtu zhotovitele uvedené v této smlouvě nebo na daňovém dokladu vystaveném zhotovitelem nebude uveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. ZDPH,

je objednatel oprávněn uhradit zhotoviteli pouze tu část peněžitého závazku vyplývajícího z daňového dokladu, jež odpovídá výši základu daně, a zbylou část pak ve smyslu § 109a ZDPH uhradit přímo správci daně. Stane-li se zhotovitel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH, použije se ujednání podle této odrážky obdobně.

8. Splatnost faktur je 21 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení objednateli, a to na adresu sídla objednatele.
9. Zaplacením se rozumí den odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele. Prokazatelným datem doručení faktury je též příjmové razítko podatelny objednatele.
10. V případě, že objednatel nezaplatí sjednanou cenu plnění řádně a včas, zavazuje zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,02% dlužné částky za každý den prodlení.

#### **Článek V.**

##### **Práva duševního vlastnictví**

1. Právo užití předmětu plnění, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle smlouvy být převedeno na objednatele, přechází na objednatele dnem úplného zaplacení ceny předmětu plnění. Objednatel je na základě práva užití oprávněn užívat předmět plnění v souladu s Licenčními podmínkami výrobce.
2. Zhotovitel se zavazuje, že neporušuje práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví, že je plně oprávněn disponovat s právy, která touto smlouvou poskytuje Objednateli k užití dle této smlouvy licenci, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání díla resp. částí díla objednatelům, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu s autorským zákonem popř. od nositelů jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností dle předchozí věty.

#### **Článek VI.**

##### **Ochrana informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy
  - a) si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
  - b) mohou jejich zaměstnanci či osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace (bez ohledu na formu jejich zachycení), které získaly během jednání vedoucích k uzavření

této smlouvy nebo během plnění závazků z této smlouvy. Tím není dotčeno oprávnění smluvních stran sdělovat tyto údaje svým advokátům, daňovým poradcům, auditorům nebo jiným osobám vázaným na základě zvláštního právního předpisu povinností mlčenlivosti. Tyto osoby musí být na důvěrnost údajů upozorněny.

3. Za třetí osoby dle odst. 2 tohoto článku se nepovažují:

- a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- b) orgány smluvních stran a jejich členové,
- c) ve vztahu k důvěrným informacím objednatele subdodavatelé zhotovitele,
- d) ve vztahu k důvěrným informacím zhotovitele externí poskytovatelé objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy nebo plnění spojeném s plněním dle této smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této smlouvě.

4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení“).
5. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy.
6. Budou-li informace poskytnuté objednatelem, zhotovitelem nebo třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany dle obecného nařízení, zavazují se smluvní strany plnit všechny povinnosti, které obecné nařízení vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
7. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímací strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této smlouvy, se smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředávat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.
8. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a provozních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
9. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímací stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

10. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - b) měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a to je schopna doložit svými záznamy nebo informacemi, včetně důvěrných, třetí strany,
  - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - e) mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
  - f) jsou obsaženy v této smlouvě a jsou zveřejněné dle § 219 ZZZV nebo dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
11. Každá smluvní strana se zavazuje přijmout technická a organizační vnitřní opatření nezbytná k ochraně důvěrných informací. Zhotovitel je povinen poučit své zaměstnance a členy svých orgánů o povinnosti zachovávat mlčenlivost podle této smlouvy a je povinen zachování mlčenlivosti z jejich strany řádně kontrolovat. Zaměstnanci zhotovitele nesmí důvěrné skutečnosti, které se dozvěděli v souvislosti s touto smlouvou, sdělovat ani jiným zaměstnancům dodavatele nebo členům orgánů dodavatele, není-li to nezbytné k plnění jejich pracovních úkolů nebo z hlediska funkčního zařazení.
12. Zhotovitel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací dle tohoto článku rovněž všechny poddodavatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu veřejné zakázky dle této smlouvy.
13. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění předmětu smlouvy, odpovídá zhotovitel, jako by povinnost porušil sám.
14. Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku a jeho účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této smlouvy.

## **Článek VII.**

### **Odpovědnost za vady a odpovědnost za škodu**

1. Záruční lhůta na poskytnutý systém je dvanáct (12) měsíců od dne převzetí a řídí se dle Licenčních podmínek výrobce.
2. Zhotovitel odpovídá za to, že předmět plnění bude poskytnut v souladu s touto smlouvou v odpovídající odborné kvalitě.
3. Zhotovitel odpovídá za vady poskytnutých služeb v průběhu trvání této smlouvy.
4. Každá smluvní strana je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
5. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že jedna ze smluvních stran poskytla druhé smluvní straně chybné zadání a příslušná smluvní strana s ohledem na svoji povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohla a měla chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty domáhat pouze v případě, že na chybné zadání příslušná smluvní strana druhou smluvní stranu písemně upozornila a druhá smluvní strana trvala na původním zadání.
6. Případná náhrada škody bude nahrazena uvedením do původního stavu a v případě nemožnosti uvedení v původní stav bude uhrazena v měně platné na území České

republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurz České národní banky ke dni vzniku škody.

### **Článek VIII. Smluvní pokuta, úrok z prodlení**

1. V případě, že zhotovitel neposkytne podporu dle čl. II této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý jednotlivý případ.
2. V případě, že zhotovitel poruší povinnosti uvedené v čl. V a VI této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě prodlení objednatele se zaplacením faktury zhotovitele je zhotovitel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Zhotovitel se zavazuje řádně a včas plnit své povinnosti vztahující se ke správě DPH po dobu trvání této smlouvy, zejména tuto daň řádně a včas zaplatit. Pokud v důsledku porušení tohoto závazku příslušný finanční úřad vyzve objednatele k zaplacení DPH z důvodu jeho ručení, zavazuje se zhotovitel zaplatit objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši DPH vztahující se k porušení závazku zhotovitele řádně a včas zaplatit DPH (včetně příslušenství), s níž je spojeno ručení objednatele.
5. Smluvní pokuta nebo úroky z prodlení jsou splatné do 21 dnů ode dne doručení oznámení o uložení smluvní pokuty objednatelem zhotoviteli nebo oznámení o započetí s účtováním úroků z prodlení zhotovitelem objednateli. Pro případ pochybností o doručení oznámení o uložení smluvní pokuty nebo oznámení o započetí s účtováním úroků z prodlení se sjednává, že se oznámení považuje za doručené druhé straně třetím dnem od podání zásilky k poštovní přepravě.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody a na řádné dokončení plnění předmětu smlouvy.
7. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 21 kalendářních dnů ode dne jejich uplatnění.
8. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně, zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost zhotovitele dále řádně plnit předmět smlouvy ve sjednané kvalitě a lhůtě.

### **Článek IX. Ukončení smluvního vztahu**

1. Smluvní vztah vzniklý na základě této smlouvy lze ukončit těmito způsoby:
  - a) odstoupením od smlouvy
    - i. za podmínek uvedených v občanském zákoníku v případě porušení smlouvy druhou smluvní stranou podstatným způsobem,
    - ii. v případech, které si smluvní strany ujednaly dále v tomto článku smlouvy,
  - b) dohodou smluvních stran.
2. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě
  - a) opakovaného (více než 2x) porušení povinností zhotovitele v kapitole 5. Právo užití,
  - b) opakovaného (více než 2x) porušení povinností zhotovitele v kapitole 6. Ochrana informací,
  - c) pokud řádně uplatní u zhotovitele své požadavky nebo připomínky v průběhu plnění předmětu smlouvy a zhotovitel je bez vážného důvodu neakceptuje nebo podle nich nepostupuje.
3. Zhotovitel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě prodlení objednatele se zaplacením řádně fakturované ceny za plnění předmětu smlouvy delším než 30 dní.

4. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně.
5. Odstoupením od smlouvy není dotčen případný nárok na náhradu škody.

#### **Článek X.**

##### **Další práva a povinnosti smluvních stran**

1. Zhotovitel je povinen informovat objednatele o bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním této smlouvy, které mohou mít vliv na bezpečnost informací (např. napadení mailové komunikace zhotovitele, napadení serverů zhotovitele, ztráta informací v papírové podobě nebo na nosičích dat apod.).
2. Zhotovitel je povinen informovat objednatele o významné změně, ke které došlo v ovládní zhotovitele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, nebo o změně vlastnictví zásadních aktiv využívaných zhotovitelem při plnění smlouvy (např. prodej podniku nebo jeho části), popř. změně oprávnění nakládat s těmito aktivy (např. insolvence zhotovitele).
3. Objednatel souhlasí s uvedením svého jména v referenčních listinách Zhotovitele.
4. Objednatel souhlasí s vypracováním případové studie nasazení ALVAO. Do jednoho roku od podpisu této smlouvy zhotovitel ve spolupráci s objednatelem vypracuje případovou studii o nasazení systému ALVAO. Případová studie pak bude použita v referenčních listech zhotovitele.
5. Objednatel dále souhlasí, že může být zhotovitelem požádán o součinnost při organizování referenčních návštěv. Zhotovitel je povinen oznámit požadavek na referenční návštěvu objednateli minimálně pět pracovních dní před požadovaným termínem návštěvy. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je délka návštěvy v rozsahu jedné hodiny.
6. Zhotovitel prohlašuje, že produkt ALVAO Service Desk splňuje požadavky objednatele uvedené v příloze Vlastnosti Service Desk.

#### **Článek XI.**

##### **Společná a závěrečná ustanovení**

1. Smlouva je uzavřena do doby řádného splnění předmětu smlouvy dle kapitoly 2 této smlouvy a může být ukončena dohodou smluvních stran či odstoupením od smlouvy. Při ukončení smlouvy jsou smluvní strany povinny vzájemně vypořádat své závazky, zejména si vrátit věci předané k provedení služby a uhradit veškeré splatné peněžité závazky podle smlouvy; zánikem smlouvy rovněž nezanikají práva na již vzniklé (splatné) smluvní pokuty, náhradu škody a ochranu dat a informací. Všechna data, která se vztahují k plnění této smlouvy a jež smluvní strany získaly před zahájením plnění nebo v průběhu plnění této smlouvy, a která si vzájemně nevrací při ukončení smlouvy, jsou smluvní strany oprávněny uchovávat pouze po nezbytně nutnou dobu nebo po dobu stanovenou zvláštními právními předpisy a poté se zavazují takováto data zlikvidovat v souladu se zákonem č. 499/2009 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a osobní údaje v souladu s obecným nařízením. Při zániku smlouvy je zhotovitel povinen předat objednateli veškerou dokumentaci vztahující se k předmětu plnění.
2. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou vzestupně číslovaných písemných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran na jedné listině.
3. Obě smluvní strany podpisem této smlouvy vylučují, aby nad rámec jejich výslovných ustanovení a ustanovení jejich příloh byla jakákoliv jejich práva či povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami.



4. Objednatel přebírá riziko změny okolností podle § 1765 Občanského zákoníku.
5. Smluvní strany vylučují aplikaci následujících ustanovení občanského zákoníku na tuto smlouvu: § 557, §§ 1793 – 1796 a § 1805 odst. 2
6. Objednatel je povinným subjektem ve smyslu zákona o registru smluv. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním této smlouvy, včetně všech jejích případných dodatků, především na profilu zadavatele v systému E-ZAK a v Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti není porušením důvěrnosti informací. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že uveřejněno bude úplné znění této smlouvy, včetně všech identifikačních a kontaktních údajů osob, které zhotovitel uvedl v textu této smlouvy, a podpisu osoby/podpisů osob zastupujících zhotovitele. Je-li podle obecného nařízení k uveřejnění těchto údajů potřebný souhlas dotčených osob, zhotovitel výslovně prohlašuje, že takový souhlas všech dotčených osob zajistil. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu zašle správci Registru smluv k uveřejnění objednatel a bude zhotovitele písemně informovat o uveřejnění smlouvy v Registru smluv. Zhotovitel je povinen zkontrolovat, že smlouva byla v Registru smluv řádně uveřejněna. V případě, že zhotovitel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich objednatel informovat. Objednatel je dále v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, povinen na profilu zadavatele uveřejnit skutečně uhrazenou cenu.
7. Zhotovitel tímto dává objednateli výslovný souhlas se zpracováním a uchováváním, popř. uveřejněním (pokud takové uveřejnění zvláštní právní předpisy vyžadují) osobních údajů dle obecného nařízení, a to v rozsahu, v jakém zhotovitel poskytl tyto údaje objednateli (jména a kontaktní údaje osob zastupujících zhotovitele a kontaktních osob atd.) a v rozsahu, v jakém jsou nezbytně nutné pro plnění zákonných povinností ze strany objednatel vztahujících se k plnění předmětu veřejné zakázky a plnění smluvních povinností ze strany zhotovitele.
8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv. V Registru smluv uveřejní smlouvu objednatel a bude zhotovitele písemně informovat o uveřejnění smlouvy v Registru smluv.
9. Jednotlivá ustanovení smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nepůsobí neplatnost smlouvy jako celku. Pokud jakýkoli závazek dle smlouvy nebo kterékoli ustanovení smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků a ustanovení dle smlouvy a smluvní strany se zavazují takovýto neplatný nebo nevymahatelný závazek či ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným závazkem, nebo ustanovením, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a ekonomickému účelu původního závazku či ustanovení.
10. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení smlouvy dostalo do rozporu s českým právním řádem (dále jen „kolizní ustanovení“) a předmětný rozpor by působil neplatností smlouvy jako takové, bude smlouva posuzována, jako by kolizní ustanovení nikdy neobsahovala a vztah smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo kolizní ustanovení tak, aby vystihovalo co nejpřesněji podstatu původního ujednání a aby co nejlépe odpovídalo duchu smlouvy.
11. Tato smlouva je sepsána v 3 vyhotoveních, z nichž 1 obdrží zhotovitel, 2 obdrží objednatel.
12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Maintenance ALVAO Service Desk

Vlastnosti řešení Service Desk

V Praze dne 11.06.2019

za ALVAO s.r.o.

---

Ing. Radek Grodl  
jednatel společnosti

V Praze dne 11.06.2019

za Českou republiku  
Úřad vlády České republiky

---

Ing. Jan Braunstein  
ředitel Odboru informatiky

## Maintenance ALVAO Service Desk

Identifikace služby	ALVAO Maintenance
Specifikace služby	<p>1) Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo nové dokumentace</p> <p>2) Rozvoj produktů dle metodologie ITIL®</p> <p>3) Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft</p> <p>7) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky</p>
Forma poskytování	<p>Email: <a href="mailto:XXXXXXXXXXXX">XXXXXXXXXXXX</a></p> <p>Web: <a href="http://www.alvao.com/download">http://www.alvao.com/download</a></p>
Cena služby	<p>Cena odpovídá 20% ze součtu základních ceníkových cen všech poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Cena za první rok poskytování služby je zdarma tj. pouze v rámci prvního roku od prvního pořízení licencí k používání ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Ke změně ceny služby ALVAO Maintenance automaticky dojde při dokoupení dalších licencí ALVAO produktů nebo modulů. Cena služby ALVAO Maintenance pak bude na další roky navýšena o 20% ze základní ceníkové ceny z dokoupených licencí ALVAO produktů nebo modulů.</p>
Zúčtovací období	Zúčtovací období je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.
Postupy a podmínky poskytování služby	<p>Stažení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Zákazník.</p> <p><a href="http://www.alvao.com/download">Nové verze jsou k dispozici na http://www.alvao.com/download.</a></p> <p><a href="https://doc.alvao.com/support/doc">Dokumentace je k dispozici na https://doc.alvao.com/support/doc</a></p> <p>Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce.</p>

Kontaktní osoby pro zasílání licenčních aktivačních klíčů		
jméno a příjmení	email	telefon
Ing. Robert Švihálek, BBA	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
Ing. Jan Braunstein	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

## Vlastnosti řešení Service Desk

Zadáním je informační systém umožňující organizaci zavést efektivní správu servisních požadavků. Musí pomáhat pracovníkům servisních oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s řešením servisních požadavků. Musí poskytovat důležité informace pro plánování servisních zásahů, jejich vyhodnocování, řízení priorit a komplexní řízení servisních týmů.

Základními požadavky na řešení jsou:

- 1) Jednotný systém pro komplexní správu servisních požadavků organizace a to zejména v oblastech IT, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod Úřadu vlády atd. = jednotné kontaktní místo.
- 2) Zadavatel požaduje pro vnitřní potřebu licencování řešení pro všechny zaměstnance organizace v počtu **600**, kde každý uživatel může v systému zastávat jakoukoliv roli (zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.)
- 3) **Zadavatel požaduje do 31. 1. 2020 navýšenou licenci o 200 uživatelů, to znamená celkem pro 800 uživatelů.**
- 4) Systém musí obsahovat možnost zadávání požadavků minimálně na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele)
- 5) Systém musí splňovat podporu jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) funkce ServiceDesk
- 6) Zadavatel požaduje možnost zapojení externích dodavatelů služeb do systému – systém musí obsahovat vlastní databázi uživatelů, kde bude možno zadávat přístupová práva do aplikace pro tyto externí dodavatele služeb, aby mohli v systému plnohodnotně pracovat.
- 7) Systém musí umožnit vytvářet vazby mezi požadavky v systému. U vazeb musí být možnost specifikovat různé druhy závislostí – minimální funkcionalita vazeb jsou podřízené a nadřizené požadavky.
- 8) Systém musí být schopen automaticky zakládat periodické požadavky (pravidelné revize, periodické opravy, periodické technické prohlídky apod.)
- 9) Zadavatel požaduje možnost uživatelsky definovat, rozšiřovat a modifikovat portál minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisů, báze znalostí a publikování zpráv.
- 10) Volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement).
- 11) SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem – pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA.
- 12) Pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek.

- 13) Je požadováno, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojit minimálně tři přílohy.
- 14) Pro každou službu musí být možno plně definovat workflow.
- 15) Každý uživatel si může definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky.
- 16) Systém musí obsahovat možnost fulltextového vyhledávání nad všemi informacemi.
- 17) Možnost spouštět uživatelské skripty a operace podporující integraci na další systémy v průběhu řešení workflow.
- 18) Uživatelsky definovatelné komplexní schvalovací workflow. Předpřipravená schémata schválení nadřízeným. V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla. Napojení na Microsoft AD pro načtení vztahů nadřízený podřízený pro schvalování.
- 19) Zadavatel požaduje, aby schvalování bylo možno přímo z e-mailu, bez nutnosti odskoku do aplikace a zároveň se schválením, aby došlo automaticky k posunu ve workflow do dalšího kroku.
- 20) Možnost definovat Vlastní příkazy pro provádění vlastních operací nad požadavky nebo operací s externími systémy. Možnost definovat vlastní záložky s vlastním obsahem v detailu požadavku. Může jít o vlastní formulář v rámci Service Desku nebo parametrizovatelný externí odkaz. Automatické provádění akcí na základě události na požadavku. Automatické akce lze spouštět na základě změny hodnot položek požadavku (systémových i vlastních) či na základě události založení nového požadavku. Podpora odesílání vlastních e-mail zpráv.
- 21) Možnost pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele
- 22) Integrace s poštovním serverem IBM Domino pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
- 23) Integrované přihlašování do portálu i konzol. Nativní integrace s Microsoft Active Directory
- 24) Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného z Microsoft Active Directory.
- 25) Nastavení pravidel pro automatické vyčítání e-mailů.
- 26) Zadavatel požaduje možnost grafického zobrazení workflow jednotlivých služeb do vizualizačního nástroje, preferovaný nástroj je MS Visio.
- 27) Požadujeme možnost nastavení pracovní doby řešitelů v systému a aby se od této pracovní doby odvozovala SLA a reakční doby.
- 28) Požadujeme možnost uživatelského nastavování eskalačních procesů.

### **Požadavky na uživatelské rozhraní:**

- 1) Z uživatelského pohledu musí systém podporovat katalog služeb. Katalog musí vycházet ze stromové struktury členěné dle jednotlivých oblastí – samostatný strom pro požadavky směřující na každou oblast jako jsou např. IT, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod úřadu.
- 2) Celý katalog služeb musí být uživatelům přístupný na portálu a pro každou službu musí být připravena na portálu samostatná ikona nebo dlaždice s názorným a přehledným piktogramem pro maximální zpřehlednění katalogu. Před vlastním spuštěním akce (kliknutí na ikonu nebo dlaždici dané služby) se musí automaticky zobrazit nápověda podrobně popisující tuto službu.

- 3) Počet použitých služeb a kategorií katalogu služeb a jeho úpravy není nijak omezen zakoupenou licencí.
- 4) Musí být umožněno upravovat grafický vzhled min. definovat vlastní uživatelské příkazy, záložky a položky menu
- 5) Uživateli se musí zobrazit pouze ty služby, ve kterých má přidělenou nějakou roli.
- 6) Položky deníku umožňující zobrazit plné HTML např. emailová komunikace plně odpovídající originálu emailu včetně obrázků a příloh 1:1 s originálem z důvodu jednoznačné a nezkreslené komunikace mezi uživateli systému.
- 7) Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu báze znalostí s možností uživatelského vytváření a publikování článků. Články musí být možno členit a napojit na odpovídající služby v katalogu služeb. Přístup k článkům a jejich zobrazování musí být řízeno dle uživatelských rolí jednotlivých uživatelů.
- 8) Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstávky.

Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL2011 minimálně v rozsahu následujících procesů:

- Proaktivní snižování výskytu incidentů a jejich dopadu (Problem Management)
- Řešení incidentů - každodenních potíží (Incident Management)
- Plnění běžných žádostí (Request Fulfillment)
- Řízení změn (Change Management)
- Správa katalogu poskytovaných služeb (Service Catalog Management)

K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací řešení dle ITIL 2011.

## **Upřesnění požadavků na vlastnosti řešení**

### Požadavky na funkcionalitu, podpora procesů

Řešení pro řízení poskytování servisní podpory:

- a) Umožňuje podporu všech procesů, které zadavatel potřebuje pro řízení provozu služeb. Z doporučených procesů ITIL, které musí navržený software podporovat (viz výše), musí být v rámci projektu realizovány procesy a funkce:

- **Incident Management**

Řízení rychlého řešení výpadků v infrastruktuře. Napojení na monitoring provozních stavů ICT infrastruktury.

- **Request Fulfillment**

Standardní proces řízení požadavků na služby. Podpora řízení hromadných požadavků.

- **Change Management**

Standardní proces řízení životního cyklu všech změn, zejména řízení nákupu hw a sw včetně podpory schvalování.

- **Service Catalog Management**

- **Problem Management**

- Možnost definovat IT služby.

b) Nastavení priority řešených požadavků.

c) Uživatelské rozhraní je lokalizováno.

d) Umožňuje generování a tisk reportů.

e) Systém musí obsahovat znalostní databázi s možností její aktualizace.

f) Má vyřešen bezpečný přístup do aplikace (Integrované přihlašování do portálu i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím).

g) Portál pro zaměstnance, manažery.

h) Součástí dodávky jsou školení administrátorů a klíčových uživatelů.

## Požadavky na administraci řešení

Zadavatel požaduje pro administrátory plná oprávnění k systému a tím i možnost nezávisle na dodavateli systém modifikovat podle měnících se potřeb zadavatele (po dokončení implementace) i měnit jeho konfiguraci včetně možnosti:

- Přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin.
- Přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí.
- Nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům.
- Nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu.
- Systém umožňuje přidávat vlastní položky do formulářů.
- V systému lze definovat vlastní workflow nad požadavky.
- Definice vlastního katalogu služeb.
- Definice úrovně kvality služeb (SLA).
- Nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám.
- Systém umožňuje vytváření vlastních schvalovacích procesů.

## Požadavky na integraci s aplikacemi třetích stran

- Nativní integrace s Microsoft Active Directory. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného.
- Integrace s poštovním serverem IBM Domino pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
- Export dat do Microsoft Word, Excel.

## Systémové požadavky

- Využití databáze MS SQL pro ukládání dat **Microsoft SQL Server 2008 R2 a vyšší (všechny edice vč. Express Edition)** - (dodávka databáze není součástí poptávky).
- Operační systém **Microsoft Windows Server 2008 R2 a vyšší (není součástí poptávky)**
- MS IIS server **viz Windows server (není součástí poptávky)**
- E-mail systém se **SMTP protokolem pro odesílání zpráv a IMAP nebo EWS protokolem pro vyčítání schránky do Service Desk.**

## Kompatibilita pro volitelnou integraci s dalšími SW produkty:

- Integrace s Active Directory - automatické přihlašování do aplikace MS Active
- Directory verze **viz Windows server (není součástí poptávky)**
- MS Office Excel verze **2007 a vyšší (není součástí poptávky)**
- **MS Office Word verze 2007 a vyšší (není součástí poptávky)**
- MS Office Outlook verze **2010 a vyšší (není součástí poptávky)**
- **MS MS Exchange verze 2007 a vyšší (není součástí poptávky)**

## Požadavky na technickou podporu dodaného řešení – maintenance

Bezplatné upgrady a opravy po celou dobu platnosti maintenance v délce 1 roku od předání řešení do rutinního provozu.

Podpora provozu systému do konce roku 2019 od dodavatele (školení, nastavování systému) v rozsahu 5MD.