

# SMLOUVA O DÍLO

č. CZ1912/05

Tato Smlouva o dílo (dále je smlouva) je uzavřena podle ustanovení § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,  
Mezi

## 1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. **Zhotovitel:** **SOITRON s.r.o.**  
Pekařská 621/7  
155 00 Praha 5  
IČO: 27270599  
DIČ: CZ27270599  
bank. spojení: Raiffeisen Bank  
č. účtu: 1041045226/5500  
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116270  
  
Zastoupen: Ing. Michal Novák, MBA, jednatel  
(dále jen „zhotovitel“)
- 1.2. **Objednatel:** **Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s., nemocnice Středočeského kraje**  
se sídlem Máchova 400, 256 01 Benešov  
IČ: 272 53 236  
DIČ: CZ 272 53 236  
bank. spojení: PPF Banka  
č. účtu: 2014310033/6000  
Zapsán: zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze oddíl B, vložka 9996  
  
Zastoupen: MUDr. Roman Mrva, předseda představenstva  
(dále jen „objednatel“)

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje provést pro objednatele dílo a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit cenu díla za podmínek dohodnutých v této smlouvě. Dílo je specifikované v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy. Výsledkem práce budou ukončené provozní celky, včetně jejich zapojení, komplexního testu, odzkoušení a otestování jejich funkčnosti v provozu a uvedení do provozu.

## 3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky „*Dodávka systému servicedesk – zavedení souvisejících procesů*“ zadané objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „**Zakázka**“ nebo „**Systém**“ nebo „**dílo**“).
- 3.2. Zhotovitel uzavřením této smlouvy garantuje objednateli splnění Zakázky a všech s tím souvisejících podmínek a povinností v souladu se **zadávací dokumentací** Zakázky.. Podmínky a povinnosti vyplývající pro zhotovitele ze Zakázky jsou nadřazeny ostatním podmínkám této smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

3.2.1. v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této smlouvy budou tato

ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Zakázky vyjádřený v zadávací dokumentaci;

3.2.2. v případě, že některá situace, práva či povinnost smluvních stran nebudou touto smlouvou konkrétně upravena, budou použita příslušná a dostatečně konkrétní ustanovení zadávací dokumentace Zakázky;

3.3. Předmět smlouvy (dílo) je realizován z Integrovaného regionálního operačního programu „IS pro řízení, správu a podporu provozu organizace“, Výzva č. 28 „Specifické informační a komunikační systémy a infrastruktura II.“, specifický cíl 3.2 „Zavedení základních IS pro elektronizaci a optimalizaci procesů řízení, správy a podpory provozu v rámci Nemocnice Rudolfa a Stefanie v Benešově“, reg. číslo projektu CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/0006179.

Z tohoto důvodu:

3.3.1. je zhotovitel povinen minimálně do konce roku 2029 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací díla dle této smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost;

3.3.2. zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel je oprávněn za účelem kontroly postupu zhotovitele poskytnout oprávněným osobám veškeré dokumenty (včetně nabídky zhotovitele);

3.3.3. zhotovitel je povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů;

3.3.4. k plnění podmínek dotace je zhotovitel povinen poskytovat objednateli potřebnou součinnost, lze-li to po něm spravedlivě požadovat.

3.4. Zhotovitel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit povinnou vizuální identitou projektu, je-li tato vyžadována pravidly dotace. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni uzavření smlouvy je s těmito pravidly seznámen.

3.5. Objednatel je povinen ve smyslu zákona o registru smluv a zákona a o veřejných zakázkách uveřejnit text smlouvy uzavřené se zhotovitelem, včetně jejích příloh, případných změn a dodatků a dále skutečně uhrazenou cenu. Zhotovitel s uveřejněním souhlasí v plném rozsahu. Souhlas zhotovitele se vztahuje také na uveřejnění předmětných dokumentů a informací objednatel podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

## 4. CENA ZA DÍLO

4.1. Smluvní strany se dohodly v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách v platném znění, na smluvní ceně za vykonání díla dle této smlouvy ve výši:

**1,254.800,- CZK \*)**

slovem: jeden milion dvě stě padesát čtyři tisíce osm set korun českých

4.2. Cena díla, podle článku 4.1. této smlouvy, nezahrnuje DPH. DPH bude fakturováno ve smyslu platných právních předpisů.

4.3. Cenu díla, dohodnutou ve článku 4.1. této smlouvy, je ze strany zhotovitele možné jednostranně měnit pouze při změně výše sazby DPH.

4.4. Zhotovitel není oprávněn požadovat po objednateli uhrazení jakékoliv zálohy.

## 5. TERMÍN SPLNĚNÍ SMLOUVY

5.1. Zhotovitel se zavazuje odevzdat dílo v následovně, na základě této potvrzené smlouvy:

- předání díla dle této smlouvy objednateli nejpozději do **5 (pěti) týdnů od zveřejnění této**

**smlouvy v registru smluv zadavatele (objednatele).** V této lhůtě je objednatel povinen dokončené dílo převzít a zhotovitel následně vystavit objednateli fakturu – daňový doklad, která splňuje náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném a účinném znění.

- 5.2. Zhotovitel i objednatel se zavazují po dobu realizace díla vzájemně konzultovat možné změny ve struktuře a rozsahu díla a tyto zaznamenávat.

## **6. MÍSTO VYKONÁNÍ DÍLA**

- 6.1. Dílo bude vykonáno na adrese, podle určení objednatele:

**Machova 400, 256 30 Benešov (sídlo objednatele)**

## **7. SPECIFIKACE PŘEDMĚTU DÍLA**

- 7.1. Mimo specifikaci díla dle jiných ustanovení této smlouvy a zadávací dokumentace Zakázky si smluvní strany sjednávají specifikaci díla následovně:

7.1.1. Zaručená provozní doba Systému činí 5x8 (8 hodin za 5 dnů), a to v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.

7.1.2. Celková dostupnost Systému v rámci zaručené provozní doby (sledováno za měsíc) činí : 95%

7.1.3. Maximální doba hlášené odstávky Systému činí 8 hodin. Odstávky Systému budou plánovány zhotovitelem po předchozím písemném souhlasu objednatele.

7.2. Definice stupňů závažnosti incidentů při fungování Systému:

Závažnost Závady nebo Chyby		Definice závažnosti Závad a Chyb
A	Kritická chyba	Chyba způsobí, že poskytovaný Systém nelze zcela provozovat nebo má kritický vliv na provozované aplikace či stav podporovaného systému – vyžaduje okamžité řešení.
B	Urgentní chyba	Chyba výrazně omezuje správnou funkcionalitu Systém - lze ho provozovat s omezením nebo po určitou dobu ve formě náhradního řešení.
C	Chyba	Nekritická Chyba Systému – provoz je problémem ovlivněn, ale lze provozovat bez výrazného omezení.
D	Námět na vývoj	Námět na vývoj bude předán zhotoviteli. zhotovitel bude tyto náměty vyhodnocovat a dle plošného přínosu zahrne do následujícího sestavení. Zhotovitel má právo předmětné náměty odmítnout.

7.3. Definice maximální doby nástupů k řešení zhotovitelem incidentů podle závažnosti:

Závažnost chyby	Doba reakce (od nahlášení)	Doba odstranění chyby	Řešení
A	8 pracovních hodin	32 pracovních hodin	a
B	16 pracovních hodin	48 pracovních hodin	a, b
C	48 pracovních hodin	72 pracovních hodin	a, b
D	podle dohody	podle dohody	c

7.4. Řešením se rozumí:

- Odstranění Chyby Systému. Opravy Chyb bude provádět zhotovitel do Aktualizované verze (kritické chyby ihned).
- Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému ze strany zhotovitele.
- Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.

7.5. Sankce za nedodržení výše uvedených termínů dle tabulky 7.3. této smlouvy:

Za **každou započatou hodinu** překročení mezních termínů pro reakci a odstranění chyb dle výše uvedené tabulky v kategoriích A, B, C, činí sankce vůči zhotoviteli **500,- Kč**.

7.6. V případě zjištění rozporu technické specifikace objednatele (zadavatele) uvedené v příloze č. 1 a technické specifikace zhotovitele (technického řešení) uvedené v příloze č. 2 se uplatní, není-li uvedeno v této smlouvě jinak, technická specifikace objednatele tj. příloha č. 1 – Technická specifikace.

## 8. PLATEBNÍ PODMÍNKY

8.1. Finanční úhradu za provedení díla podle článku 4. této smlouvy, uskuteční objednatel po protokolárním předání a převzetí díla oprávněnými zástupci objednatele a zhotovitele, v souladu s čl. 9 této smlouvy.

8.2. Objednatel souhlasí že, v případě důvodů uvedených v článku 4.1. této smlouvy a realizovaných v období mezi dnem stanovení ceny na základě kurzu EUR/CZK podle ČNB-střed podle článku 4.1. této smlouvy a dnem fakturace, s příslušnou úpravou smluvní ceny, ve výši odpovídající těmto důvodům.

8.3. Fakturu – daňový doklad za provedení díla je zhotovitel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, jímž se pro účely této smlouvy rozumí řádná realizace, tedy předání díla dle této smlouvy.

8.4. Splatnost faktury – daňového dokladu byla dohodnuta smluvními stranami na 30 dní od jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.

8.5. Faktura – daňový doklad bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dále musí obsahovat označení

smlouvy, číslo účtu zhotovitele a všechny údaje dle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

- 8.6. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 8.7. Pro případ, že zhotovitel je, nebo se od data uzavření smlouvy do dne uskutečnění zdanitelného plnění stane, na základě rozhodnutí správce daně „nespolehlivým plátcem“ ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí zhotovitel s tím, že mu objednatel uhradí cenu plnění bez DPH a DPH v příslušné výši odvede za nespolehlivého plátce přímo příslušnému správci daně. V souvislosti s tímto ujednáním nebude zhotovitel vymáhat od objednatele část z ceny plnění rovnající se výši odvedeného DPH a souhlasí s tím, že tímto bude uhrazena část jeho pohledávky, kterou má vůči objednateli, a to ve výši rovnající se výši odvedené DPH.
- 8.8. Veškeré faktury – daňové doklady musí obsahovat název a registrační číslo projektu: Výzva IROP č. 28 „Specifické informační a komunikační systémy a infrastruktura II.“, specifický cíl 3.2 „Zavedení základních IS pro elektronizaci a optimalizaci procesů řízení, správy a podpory provozu v rámci Nemocnice Rudolfa a Stefanie v Benešově“, reg. číslo projektu CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/0006179.

## **9. PŘEDÁNÍ DÍLA**

- 9.1. Předání a převzetí díla dle této smlouvy proběhne na základě porovnání skutečných vlastností jednotlivých částí Zakázky podle sjednané technické specifikace uvedené v Příloze č. 2 smlouvy.
- 9.2. Přebírací protokol musí obsahovat název vykonaného díla, výrobní čísla zařízení (tj. jednoznačnou identifikaci Zakázky), den odevzdání díla, podpisy pověřených osob za zhotovitele o tom, že vykonané dílo odevzdávají a pověřených osob za objednatele o tom, že vykonané dílo přebírají. Tento přebírací protokol bude po podpisu obou stran neoddělitelnou součástí daňového dokladu.
- 9.3. Převzetí Zakázky bude potvrzeno podpisem protokolu o převzetí objednatelem či jeho oprávněným zástupcem. Jeho podpisem oběma smluvními stranami se má za to, že došlo k předání díla dle této smlouvy.
- 9.4. Zjistí-li objednatel nedostatky, nedodělky, či vady předávaného díla (Zakázky) při převzetí nebo po převzetí díla, oznámí to písemnou formou bez zbytečného odkladu zhotoviteli a poznačí tyto nedodělky či vady do protokolu o převzetí díla dle předchozího odstavce. Smluvní strany se následně dohodnou na termínu zhotovitele k odstranění vad díla, a to písemně. Tyto nedodělky nemají vliv na předání díla dle předchozího odstavce.
- 9.5. Zhotovitel se zavazuje předat objednateli dílo podle Přílohy č. 1 a jeho funkční celky v bezchybném stavu, s projektovou dokumentací, formou předávacího protokolu. Při vykonávání díla se zhotovitel zavazuje dodržovat všeobecné předpisy, technické normy a obchodní tajemství objednatel, s prací související.
- 9.6. Vlastnické právo k dílu dle této smlouvy přechází na objednatele okamžikem předání díla objednateli. Práva z poskytnuté licence objednatel nabývá okamžikem převzetí díla od zhotovitele.
- 9.7. Dílo podle této smlouvy bude ke dni předání a převzetí objednatelem způsobilé k řádnému užití a bude mít vlastnosti stanovené touto smlouvou.

## **10. ZÁRUKA NA DÍLO A POZÁRUČNÍ SERVIS**

- 10.1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku v délce trvání 2 let na celou Zakázku.
- 10.2. Hlášení incidentu zhotoviteli objednatel vykonává průkazným způsobem, tj. faxem, e-mailem.

**fax:** +420 257 312 711  
**email:** support@soitron.com

- 10.3. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit servis na dodané zařízení během životnosti zařízení po záruční době za úhradu, formou Smlouvy o servisu s garantovanou dobou odstranění poruchy. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit náhradní díly, jako i rozšiřující komponenty, během životnosti zařízení
- 10.4. Záruka se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou bylo zařízení nefunkční, což je zhotovitel povinen vyznačit písemně pro objednatele.
- 10.5. Záruka se nevztahuje na provozní materiál a na zařízení, které bylo prokazatelně neodborně obsluhované, případně mechanicky poškozené, dále v případě změny nebo opravy osobami, nepověřenými zhotovitelem.
- 10.6. Zhotovitel poskytuje technické konzultace na tel. čísle **+420 266 311 613** a on-line technickou podporu na internetové adrese **support@soitron.com**, případně na stránkách **http://www.soitron.com**.
- 10.7. Při prověřování kvality díla, při uplatňování reklamace, při uplatňování nároků z titulu odpovědnosti z vadného plnění, budou smluvní strany postupovat podle ustanovení § 2615 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## 11. LICENCE a licenční podmínky

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že v případě že předmětem poskytovaného plnění bude poskytování softwaru, dodavatel poskytuje objednateli i právo na používání softwaru v rozsahu uvedeném v licenčních podmínkách poskytovaného softwaru.
- 11.2. Objednatel je oprávněným nabyvatelem databáze a dat zpracovávaných vytvořeným dílem.

## 12. SMLUVNÍ POKUTY

- 12.1. Dojde-li k prodlení s úhradou daňového dokladu - faktury, je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení po termínu splatnosti až do doby zaplacení dlužné částky.
- 12.2. Nesplní-li zhotovitel svůj závazek předat dílo v termínu sjednaném touto smlouvou, je oprávněn objednatel požadovat po zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % ze sjednané ceny plnění dle této smlouvy za každý i započatý den prodlení, až do řádného dokončení a předání celého díla a zhotovitel je povinen takto požadovanou smluvní pokutu zaplatit.
- 12.3. Nesplní-li zhotovitel svůj závazek předat dílo v termínu sjednaném touto smlouvou, je oprávněn objednatel požadovat po zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % ze sjednané ceny plnění dle této smlouvy za každý i započatý den prodlení, až do řádného dokončení a předání celého díla a zhotovitel je povinen takto požadovanou smluvní pokutu zaplatit.
- 12.4. Nesplní-li zhotovitel v dohodnutém termínu svůj závazek odstranit vady a nedodělky vytknuté při převzetí díla nebo v průběhu záruční doby, je objednatel oprávněn požadovat na zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % ze sjednané ceny předmětu plnění za každý započatý den prodlení až do jejich úplného odstranění a zhotovitel se zavazuje takto požadovanou smluvní pokutu objednateli zaplatit.
- 12.5. Při odstoupení od smlouvy objednatelem je zhotovitel oprávněn vymáhat od objednatele prokazatelně vynaložené náklady na vyhotovení díla.

## 13. UKONČENÍ SMLOUVY

- 13.1. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran, přičemž taková dohoda musí mít písemnou formu.
- 13.2. Od této smlouvy lze odstoupit v případě podstatného porušení povinnosti jednou ze smluvních stran, jestliže je takové porušení povinnosti označeno za podstatné touto smlouvou nebo

občanským zákoníkem. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

- 13.3. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení této smlouvy ze strany zhotovitele považují:
- a) dodání nebo zhotovení vadného předmětu díla, tj. dílo nebude mít vlastnosti vymíněné touto smlouvou a tyto nebudou zhotovitele odstraněny v dohodnuté lhůtě;
  - b) zhotovitel se dostane do prodlení s plněním závazku vyplývajícího z této smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dní od doručení oznámení objednatele o prodlení s plněním závazku.
- 13.4. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení této smlouvy ze strany objednatele se považuje prodlení se zaplacením ceny za dílo dle vystavené faktury – daňového dokladu po dobu delší 30 (třiceti) kalendářních dní.

## 14. VYŠŠÍ MOC

- 14.1. Žádná ze smluvních stran nebude odpovědná za nedodržení závazků, pokud toto nedodržení vznikne v důsledku vnějších událostí, které nemohly být ovlivnitelné smluvními stranami.
- 14.2. Obě smluvní strany se zavazují vzájemně si oznámit začátek a konec „vyšší moci“, nejpozději do 10 dní e-mailem nebo faxem.
- 14.3. V případě neoznámení těchto událostí, ztrácí smluvní strana právo uplatňovat svoje nároky v rámci „vyšší moci“.

## 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Smlouva může být změněna pouze formou písemného dodatku, který bude po podpisu obou smluvních stran neoddělitelnou součástí této smlouvy. Změny smlouvy lze provést výhradně v souladu se zákonem o veřejných zakázkách, což smluvní strany svým podpisem níže berou na vědomí.
- 15.2. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů.
- 15.3. Zhotovitel nesmí bez předchozího souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
- 15.4. Vztah obou smluvních stran se řídí výlučně touto smlouvou, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a obecně závaznými právními předpisy.
- 15.5. Na projednávání případných sporů je věcně a územně příslušný soud v obvodě, kde se nachází sídlo objednatele.
- 15.6. Tato smlouva nabývá platnost a účinnost dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Je vyhotovena na sedmi stranách ve dvou provedeních, ze kterých objednatel a zhotovitel obdrží po jednom provedení.

V Praze dne 13.12.2019

V Benešově dne:13.12.2019

**za zhotovitele:**

**za objednatele:**

---

**Ing. Michal Novák, MBA**  
jednatel

---

**MUDr. Roman Mrva,**  
předseda představenstva

Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

*Příloha č. 1 – Technická specifikace dodávky*

*Příloha č. 2 – Technická specifikace zhotovitele*

*Příloha č. 3 – Specifikace všech nutných licencí*



Příloha č. 1 – Technická specifikace dodávky

ID	Popis	Popis splnění požadavku/parametru
•	Součástí realizace zakázky bude vedle vlastní implementace nástroje servicedesk také zpracování metodik pro následující procesy z knihovny ITIL "	Nativní funkce nástroje
•	Nástroj servicedesk bude v rámci ICT zadavatele zpřístupněn příslušným uživatelům nemocnice. Dodavatel zajistí nastavení oprávnění daných uživatelů dle procesů stanovených metodikami.	Nativní funkce nástroje
•	Servicedesk bude konfigurován takovým způsobem, aby mohl být používán v prostředí nemocnice a mohly zde být řešeny požadavky uživatelů jak v oblasti IT, tak v dalších oblastech. Portál koncového uživatele musí být lokalizován do českého jazyka.	Nativní funkce nástroje
•	V servicedesku bude připravena konfigurace umožňující zpracovávat hlášení o chybách, požadavky na změny a podněty na úpravy nebo rozšíření řešených služeb. Bude zde evidováno přidělení řešiteli a postup řešení daného tiketu. Zadavatel se zavazuje zvolit takový produkt, který tuto funkcionalitu a konfiguraci umožní.	Nativní funkce nástroje
•	V rámci servicedesku budou konfigurovány přehledy pro sledování stavu a postupu jednotlivých požadavků. Přístup do nástroje musí být umožněn pomocí webového prohlížeče, současně musí existovat možnost přístupu pomocí prohlížeče používaného na mobilních zařízeních a mobilní aplikace. Design uživatelského interface musí mít responzivní design.	Nativní funkce nástroje
•	V rámci servicedesku bude vytvořen základní katalog služeb pro kategorizaci a třídění řešených požadavků.	Nativní funkce nástroje
•	<p>Dodavatel zpracuje v písemné podobě metodiky pro následující procesy řešené v rámci zajištění provozu ICT nemocnice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incident Management</li> <li>▪ Service Level Managemet</li> <li>▪ Knowledge Management</li> <li>▪ Request Management</li> <li>▪ Service Catalog Managemet</li> <li>▪ Change Management</li> <li>▪ Problem Management</li> <li>▪ Service and Asset Configuration Management</li> </ul> <p>Konkrétní popis uvedených procesů bude přizpůsoben prostřední nemocnice a jejímu provozu. V rámci udržitelnosti a rozvoje musí nástroj obsahovat možnost procesy libovolně upravovat a to bez nutnosti programování pouze za použití vestavěného designeru a to včetně zobrazovaného uživatelského interface vázaného na tyto procesy.</p>	Nativní funkce nástroje

•	<p><b>Metodiky budou v souladu s přístupem ITIL a best practices v oblasti projektového řízení. Splněním doporučení ITIL se myslí vestavěná podpora procesů uvedených v popisu požadovaného řešení. Shoda s doporučením ITIL 2011 musí být prokázána certifikací příslušnými organizacemi (např. Pink Elephant, Axelos Limited apod.). K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, který potvrzuje certifikaci nástroje pro požadovaný rozsah dle ITIL 2011.</b></p>	<p><b>Nativní funkce nástroje</b></p>
•	<p><b>Součástí metodik bude popis využití servicedesku v rámci jednotlivých procesů.</b></p>	<p><b>Nativní funkce nástroje</b></p>
•	<p><b>Dodavatel provede školení připravených metodik pro vybrané pracovníky nemocnice - viz požadovaný rozsah školení.</b></p>	<p><b>Nativní funkce nástroje</b></p>
•	<p><b>Materiály pro školení budou dodavatelem vyhotoveny také v podobě e-learningu, pro případné opakované použití.</b></p>	<p><b>Nativní funkce nástroje</b></p>

# 1. TECHNICKÁ SPECIFIKACE

IVANTI Ivanti Service Manager je robustní, vysoce flexibilní řešení postavené na nejlepších IT postupech, které pomáhají zákazníkům splnit dynamické potřeby rostoucí firmy a dosáhnout nejvyšší úrovně kvality služeb, jejich dodávky a výkonu. S řešením správy služeb IVANTI mohou uživatelé snadno hlásit poruchy, požadovat služby nebo změny, naplánovat vhodná nápravná opatření, automaticky schválit a autorizovat, implementovat změny do prostředí svých uživatelů, auditovat úspěšné splnění úrovně služeb SLA spojené s průběžným vylepšováním poskytovaných služeb vedoucí ke zvýšení spokojenosti koncových uživatelů.



## 1.1. Nabízená varianta produktu Ivanti Service Manager

Nástroj obsahuje více produktových úrovní, kdy jako nevhodnější pro prostředí zákazníka nabízíme:



Capability	Ivanti Service Manager Help Desk	Ivanti Service Manager Service Desk	Ivanti Service Manager Service Management
Incident Management	✓	✓	✓
Request Management	✓	✓	✓
Self Service	✓	✓	✓
Catalog	✓	✓	✓
Mobile Self Service	✓	✓	✓
Knowledge Management Search	✓	✓	✓
Change Management		✓	✓
Service Level Management		✓	✓
Problem Management		✓	✓
CMDB		✓	✓
Release Management			✓
Event Management			✓
Availability Management			✓
IT Financial Management			✓
Project Portfolio Management (PPM)	+ (optional add-on)	+ (optional add-on)	✓
Xtraction Standard (premise), 2 licenses	✓	✓	✓
Voice	+ (optional add-on)	+ (optional add-on)	+ (optional add-on)

## 1.2. Procesní část

Nástroj IVANTI Service Desk poskytuje konsolidované možnosti servisní podpory podnikové úrovně, aniž by vyžadoval zvýšené nároky na podnikový rozpočet, školení nebo úroveň znalostí. Ať je potřeba jen zlepšit úroveň služeb nebo poskytovat komplexní servisní služby, IVANTI Service Desk je škálovatelný nástroj, který bude růst se servisními potřebami. Oproti jiným řešením servisní podpory obsahuje komplexní funkce, které umožňují jednoduše implementovat knihovnu Information

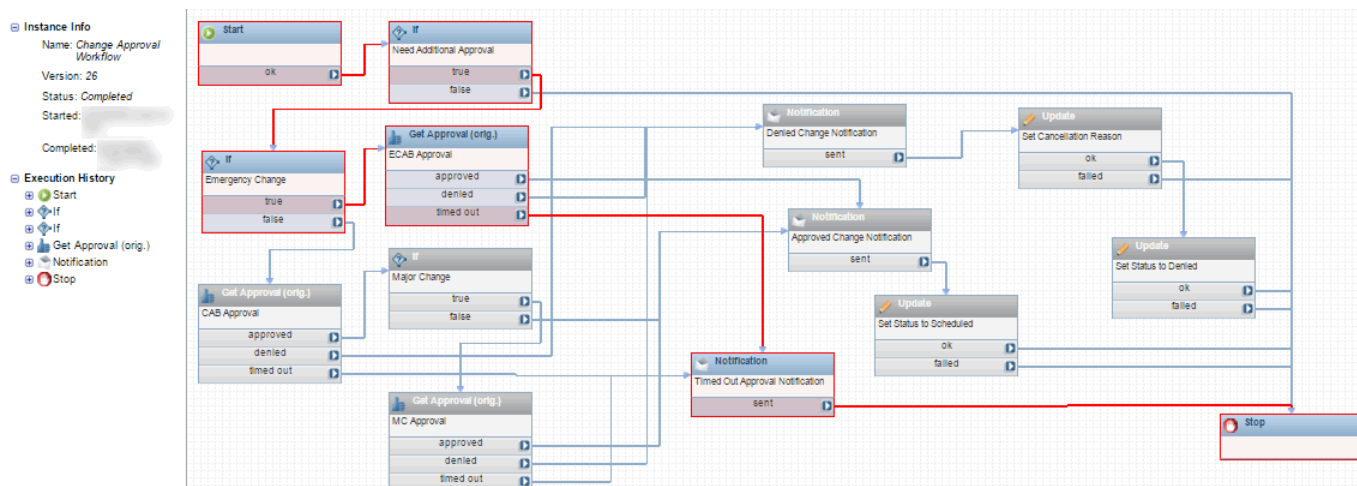
**Technology Infrastructure Library (ITIL) verze 3 a její nejvhodnější postupy řešení. Databáze je předvyplněna mnoha standardními procesy a formuláři, které odpovídají nejnovějším poznatkům při řízení ITIL procesů. Tým získá možnost jednoduše a proaktivně integrovat obchodní a informační strategie, přistupovat k agilnímu návrhu služeb, zjednodušit správu poskytovatelů a úrovní služeb a zlepšovat měření, demonstrovat hodnotu a podporovat nepřetržité zdokonalování. Součástí hlavní licence je neomezený počet existujících a současně běžících procesů, které je možno plně využívat i pro řízení průběhu procesů v netechnické části organizace.**

- \* Vestavěné postupy pro servisní podporu ITIL, správu incidentů a hovorů, správu změn, správu problémů a správu služeb umožňují jednoduše, rychle a efektivně implementovat nebo rozšiřovat nejvhodnější postupy ITIL. Všechny výše uvedené moduly jsou poskytovány a předkonfigurovány Out-of-the-Box.

	Ivanti Service Manager, powered by HEAT		13 Processes				
			CHG	IM	KM	PM	REL
			RF	SACM	SCM	SLM	SPM
			AVM	EV	FM		

- AM = Asset Management
- AVM = Availability Management
- CAP = Capacity Management
- CHG = Change Management
- EV = Event Management
- FM = Financial Management
- IM = Incident Management
- PM = Problem Management
- KM = Knowledge Management
- ITSCM = IT Service Continuity Management
- SLM = Service Level Management
- SCM = Service Catalog Management
- SACM = Service Asset & Configuration Management
- RF = Request Fulfillment
- REL = Release & Deployment Management

- \* Všechny požadavky stanovené servisní podporou ITIL jsou splněny nebo dokonce překročeny a k dispozici tak máte flexibilitu vyhovující vašim potřebám.
- \* Všechny technologické součásti potřebné pro zajištění přesné konfigurace procesů a správy jejich životního cyklu jsou konfigurovatelné pomocí konzole formou „drag and drop“ bez nutnosti programování.



## 1.3. Portál koncového uživatele

- \* Samoobslužný portál poskytuje koncovým uživatelům a zákazníkům přístup k informacím a nástrojům potřebným pro to, aby se mohli zapojit do rychlého a efektivního řešení problému.
- \* Portál je možné lokalizovat do více jazyků a je možné upravit výběr jazyka podle parametrů přihlášeného uživatele (lokalita, časové pásmo atd...) -
- \* Zákazníci mohou sami publikovat často kladené dotazy, prohledávat znalostní bázi, protokolovat incidenty, odesílat požadavky na služby a prohlížet reporty a tím usnadnit práci zaměstnancům podpory a zvýšit produktivitu.
- \* Podporuje kladné vnímání Service Desku v organizaci
- \* Poskytuje zákazníkům a uživatelům jednoduchý a osobní přístup k Service Desk z libovolné lokace
- \* Multi-jazyčné prostředí (Portál koncového uživatele v CZ(PŘEKLAD) jazyce)
- \* Dovolí Service Desku poskytovat služby 24x365 bez dodatečných zdrojů
- \* Pomáhá snížit množství nepřesných nebo neúplných incidentů, založených emailem nebo voláním, sjednotí obsahy zakládaných incidentů
- \* Umožní zákazníkům a uživatelům, kteří potřebují podporu služeb, umístit pro využívání služby a změnové požadavky bez nutnosti přímého kontaktování podpory
- \* Zpřístupnění znalostí a vědomostí sníží počty telefonních dotazů a ulehčí zátěži oddělení podpory
- \* Navádí uživatele a zákazníky k tomu, aby si pomohli sami. Intuitivní rozhraní snižuje nutnost zaškolení uživatelů na minimum
- \* Vysoká konfigurovatelnost svázána s rolemi poskytuje přesný přehled o informacích, které jsou uživatelům nabízeny, a zároveň přesněji specifikuje, které informace jsou pro ně potřebné a užitečné
- \* Použití standardních webových prohlížečů zamezuje nutnosti instalace jakéhokoliv přídavného softwaru na straně uživatele

The screenshot displays the user portal interface. At the top, there is a navigation bar with the user's name 'Viliam Mihel' and role 'Koncový uživatel'. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- DOMOVSKÁ STRÁNKA**: A header section with a search bar and navigation links.
- MOJE OTEVŘENÉ TIKETY**: A table showing open tickets with columns for ID, Summary, Progress, and Created on. Three tickets are listed, all with a progress of 100%.
- TOP 5 OTÁZEK**: A list of the top 5 most asked questions, including 'RAMSES ERP - Násilný konec', 'RAMSES ERP - nelze číst formulář imis\_rt', 'TEAMS instalace, přihlášení', 'Windows > rychlé odhlášení / zamknutí', and 'Aktualizace tiskového serveru'.
- NAHLAŽTE INCIDENT POMOCÍ ŠABLONY**: A section for reporting incidents using templates, with options like 'Email - Doručení / přijetí sehalo', 'Obecný incident', 'Uzamčený Windows účet', and 'Zapomenuté heslo do Windows'.
- TOP 5 POŽADAVKŮ**: A list of the top 5 most requested services, including 'Obecný požadavek na uživatelské služby', 'Nový software', 'Nový hardware', 'Přístupová práva', and 'Stěhování zaměstnance'.

The screenshot displays the service catalog interface. At the top, there is a search bar for 'Request Offering' and a 'Most popular' filter. Below the search bar, the main content area is divided into several sections:

- BROWSE BY CATEGORY**: A list of categories including 'All categories', 'Most popular', 'Ohlásit nový incident', 'Datové služby', 'Koncové zařízení', 'Korporátní aplikační služby', 'RAMSES ERP', 'Obecná administrace IT', 'Lotus Notes', 'Síťové služby', 'Tiskové služby', 'Serverová administrace', 'Help Desk', 'Primavera', and 'Oracle BI'.
- MOST POPULAR**: A grid of popular services with icons and descriptions, including 'Obecný požadavek na uživatelské služby', 'Nový software', 'Nový hardware', 'Přístupová práva', 'Stěhování zaměstnance', 'Obecný incident', 'Email - problém s doručením / přijetím', 'Přidat nový záznam znalostní databáze', 'Uzamčený účet Windows', and 'Zapomenuté heslo do Windows'.

## 1.4. Portál Řešitele

Service Desk Console (Operator's UI) je místo, kde většina řešitelů interaguje s aplikací, komunikuje s koncovými uživateli a zapisuje veškeré provedené aktivity pro řešení jednotlivých incidentů, problémů, požadavků a dalších typů ticketů. Když se přihlásíte do IVANTI, s jinou rolí než Samoobsluha, automaticky uvidíte konzoli Service Desk. Domovská stránka IVANTI se zobrazí s ikonou řídicí panel a je nakonfigurována pro vaši roli. Každá role má jiný pohled na data v aplikaci Service Desk.

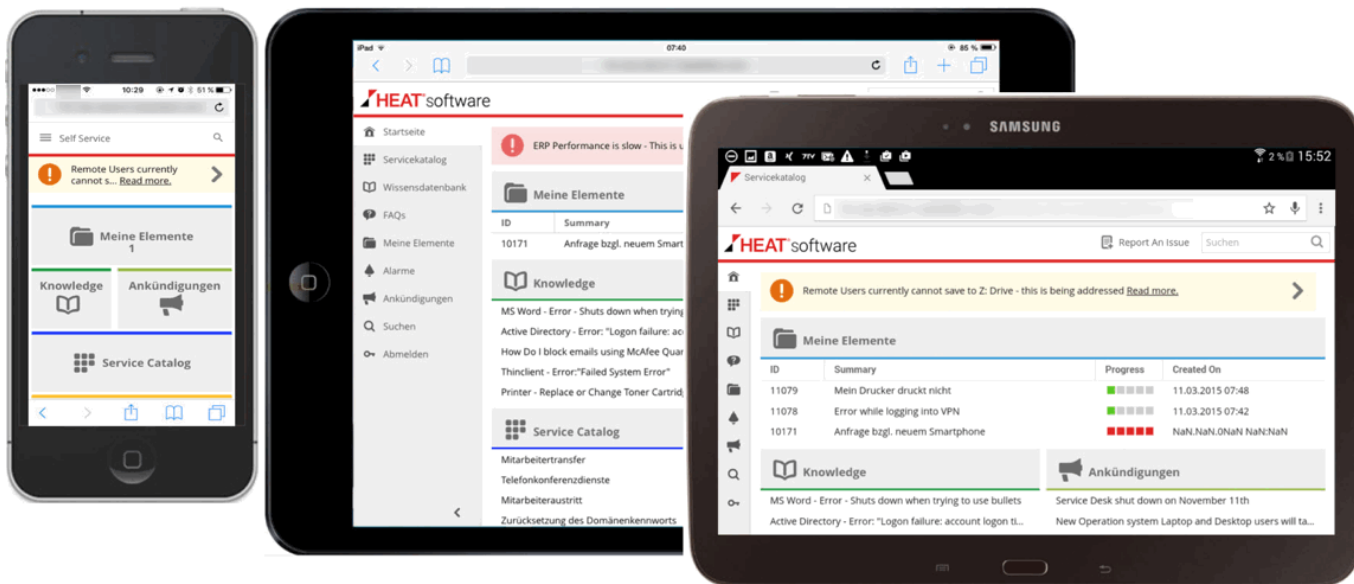
The screenshot displays the IVANTI Service Desk console dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Social Board', 'Incident', 'Service Request', 'Problem', 'FAQ', 'Announcement', 'Change Calendar', 'Search', and 'Report'. A user profile for 'Soltron admin' is visible in the top right. Below the navigation bar, a red alert banner states 'ERP Performance is slow - This is under investigation'. The main dashboard is divided into several sections:

- My Team's Incidents Breaching in the Next 24 Hours (0):** A table with columns for Incident, Summary, Category, Priority, and BreachDate. It currently shows 'No data to display'.
- My Team's Active Incidents by Owner:** A bar chart showing the number of active incidents for each owner: Mirela (1), saradem07 (1), JZmih (7), Admih (7), S.Davis (8), Soltron.admin (8), JZClerk (9), and RTomas (15).
- Unassigned Self Service Incidents (11):** A table listing incidents with columns for Incident, Summary, Status, Priority, and Customer. Examples include 'PC is very Slow', 'test', 'nefunkční SHAVLIK', etc.
- My Team's Active Incidents by Priority:** A horizontal bar chart showing the count of incidents for each priority level: 2 (1), 3 (7), 4 (11), and 5 (37).
- Top 5 Services with Active Incidents:** A pie chart showing the distribution of incidents across services: Email Service, Remote Access, Desktop Service, and two other services.
- Incident Resolution by Master Incident Comparison:** A section that currently shows 'No data to display'.

Řešitelský tým má k dispozici hluboký detail každého hlášení v moderním nástroji s tlačítkovými funkcemi.

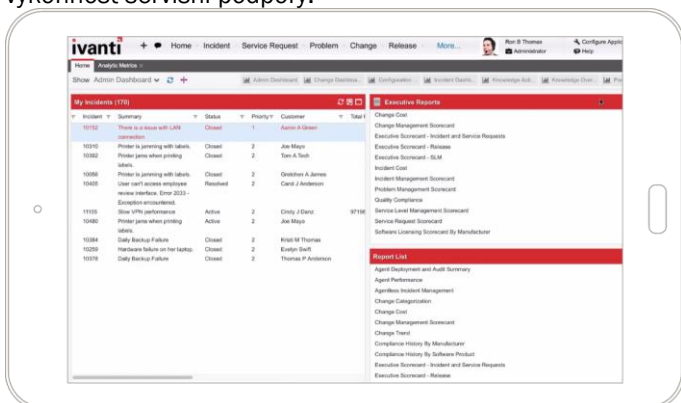
The screenshot shows a detailed view of an incident (11095) in the IVANTI Service Desk console. The interface includes a navigation bar at the top and a search bar. The incident details are organized into several sections:

- Customer & Owner:** Customer: Pavel Jicha (pjicha@seznam.cz), Status: Active, Team: Service Desk, Owner: Soltron admin. Response Target: Met, Resolution Target: 10/11/2018 2:00 AM (Breached 10/11/2018 2:00 AM).
- Summary:** Description: 'Dobry Den, nedajzape na my3. Pavel'. Service: Service Desk, Category: Service Desk, Source: Email, Impact: Medium, Urgency: Medium, Priority: 3.
- Attachment:** Asset: US-EXCH-SERV01 (10.28.99.29).
- Audit Info:** Created by Email Listener, 10/04/2018 11:08 AM; Modified by Soltron.admin, 10/04/2018 11:10 AM.
- Journal:** A list of events related to the incident, including resolution threshold breaches, escalations, and status changes.
- Resolution:** A section for adding resolution notes.
- Related Items:** A sidebar on the right showing related knowledge articles and problem records.



## 1.5. Správa Incidentů

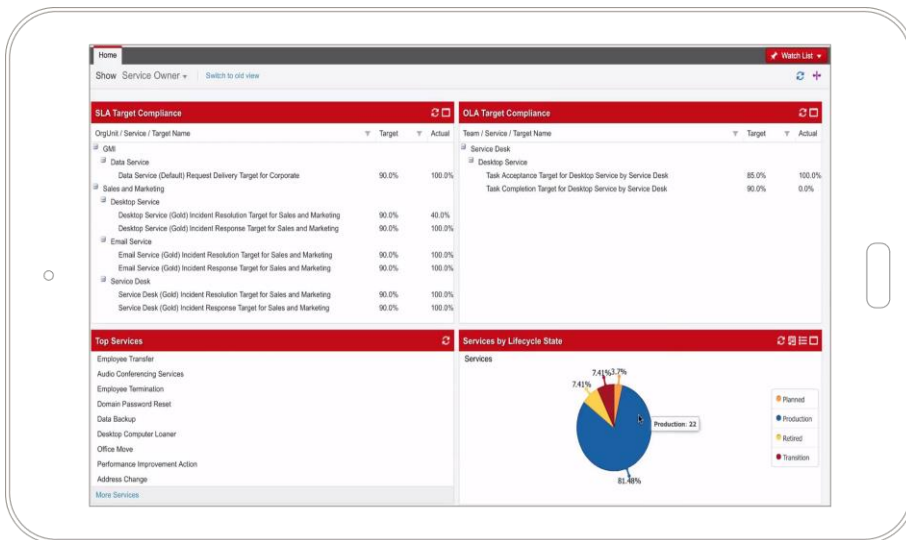
Ivanti Service Manager umožňuje snadné zachycení, identifikaci a reakci na problémy a servisní požadavky napříč organizací díky efektivní správě poruch/řešení—včetně správy incidentů a úloh a řešení problémů. Vylepšete svůj plán reakce na incident automatickými incidenčními procesy a komunikacemi, které vám pomohou rychle vyhodnotit a obnovit servisní činnosti a vyřešit IT problémy. Analyzujte incidenty od shora dolů, abyste pochopili výkonnost servisní podpory.



## 1.6. Service level management

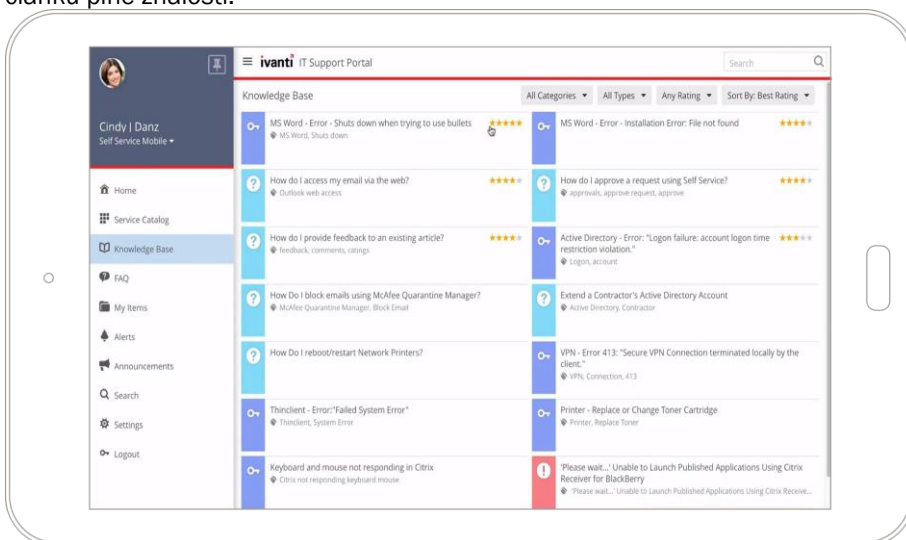
Ivanti Service Manager poskytuje konzolu centrální správy k navrhování, vytváření a monitorování dohod o službách po celou dobu jejich životního cyklu. Spravujte související aktivity a komunikaci, aby týmy mohly fungovat, pokud služby nesplní stanovené cíle, abyste snížili náklady na jejich dodržování, zatímco zvýšíte kvalitu služeb. Zvýšit uspokojení zákazníka a spravovat náklady na základě analýzy SLM pro přesnější definici a naplnění očekávání uživatelů.





## 1.7. Správa znalostí

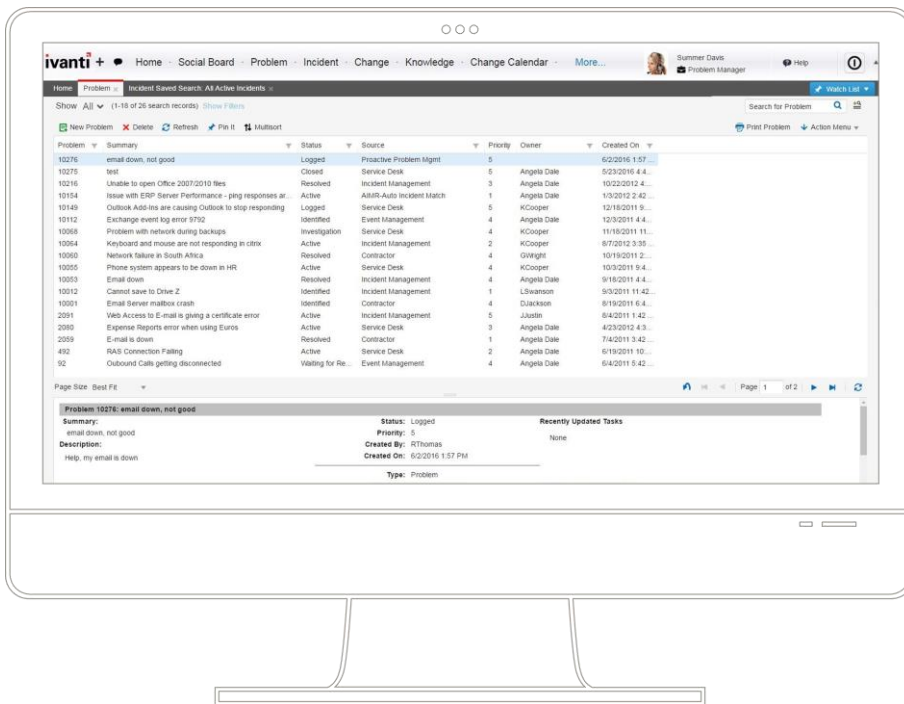
Ivanti Service Manager umožňuje shromažďovat, analyzovat, ukládat a sdílet znalosti a informace jak pro servisní podporu IT, tak pro uživatele. Poskytuje automatické porovnání znalostí za účelem vytvoření incidentů a asistence při řešení všech dříve známých problémů. Poskytuje zpětnou vazbu k článkům a vytvoří se toky práce schválení článku plně znalostí.



## 1.8. Problem management

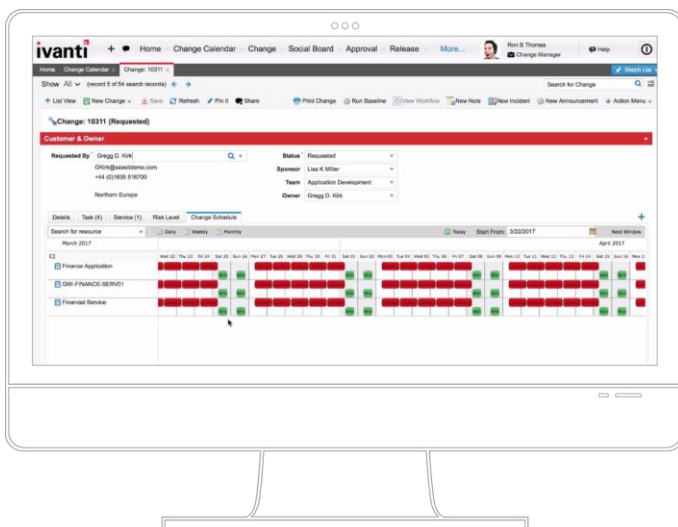
S Ivanti Service Manager můžete proaktivně opravovat nebo minimalizovat obchodní dopady. Rychle určit kořenové příčiny zaměřením se na známé problémy a analýzu incidentů a dalších dat pro identifikaci trendů. Najít zdroj problémů a umožnit servisní podpoře rychlou nápravu problémů na základě vztahů, procesů a viditelnosti.





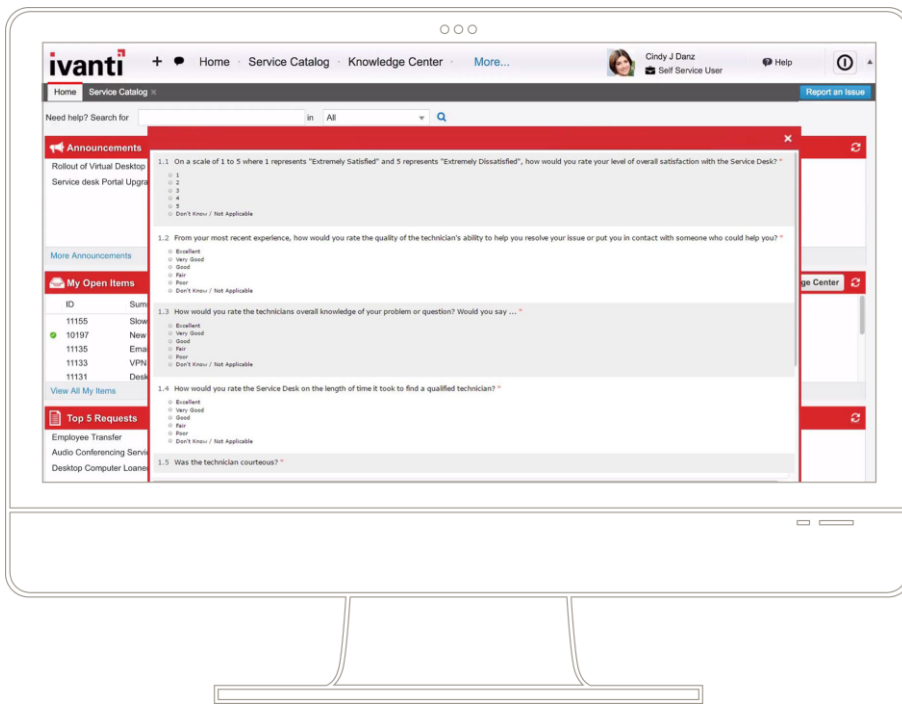
## 1.9. Change management

Ivanti poskytuje nejlepší postupy pro podporu kompletních koncových procesů změny životního cyklu. Připravené šablony umožňují jednoduchou, předem schválenou změnu toku práce a víceúrovňové nebo dynamické změnové procesy – aby klíčoví investoři byli neustále informováni před implementací změn. Barevně odlišený změnový kalendář umožňuje, aby manažeři změn měli přehled v reálném čase a mohli filtrovat všechny změny podle kategorie, typu a stavu.



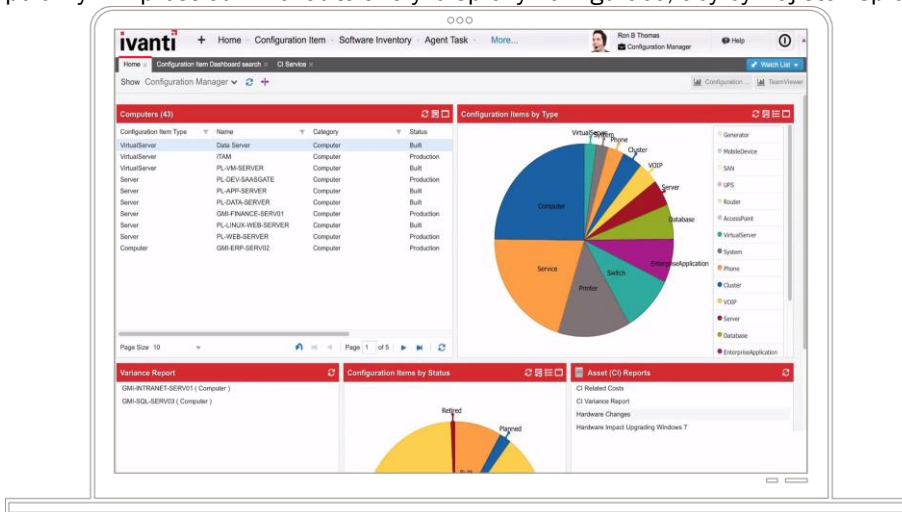
## 1.10. Hodnocení spokojenosti uživatelů

Pochopíte, jak je vnímáno vaše IT a další týmy a identifikujete příležitosti ke zlepšení. Sledujte odezvy uživatelů na jednotlivá témata nebo změřte celkovou spokojenost zákazníků a uživatelů rychlým vytvořením a realizováním průzkumů. Odpovědi lze propojit na servisní záznamy a vytvořit papírovou cestu, což pomůže analyzovat problémy a identifikovat oblasti budoucího růstu spokojenosti zákazníků.

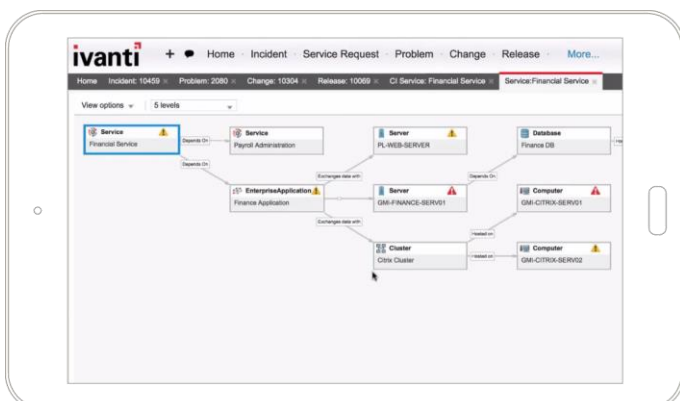


### 1.11. Konfigurační databáze – CMDB

Ivanti Service Manager umožňuje správu konfiguračních položek nativně vestavěnou CMDB, které tvoří obchodní služby a IT infrastrukturu, podporovanou vaší servisní podporou. Definujte, identifikujte a hlase konfigurační položky v IT prostředí. Proveďte analýzu správy konfigurace, aby byl zajištěn správný monitoring a úspora nákladů.



S Ivanti Service Manager můžete spravovat konfigurační položky (CI), které vytvářejí služby a IT infrastrukturu, podporovanou vaší servisní podporou. Definujte, identifikujte a hlase konfigurační položky v IT prostředí a jejich vztahy, včetně hlášení incidentu, problému a změny. Proveďte analýzu správy konfigurace, aby byl zajištěn správný monitoring a úspora nákladů.



## 2. ROZSAH IMPLEMENTACE

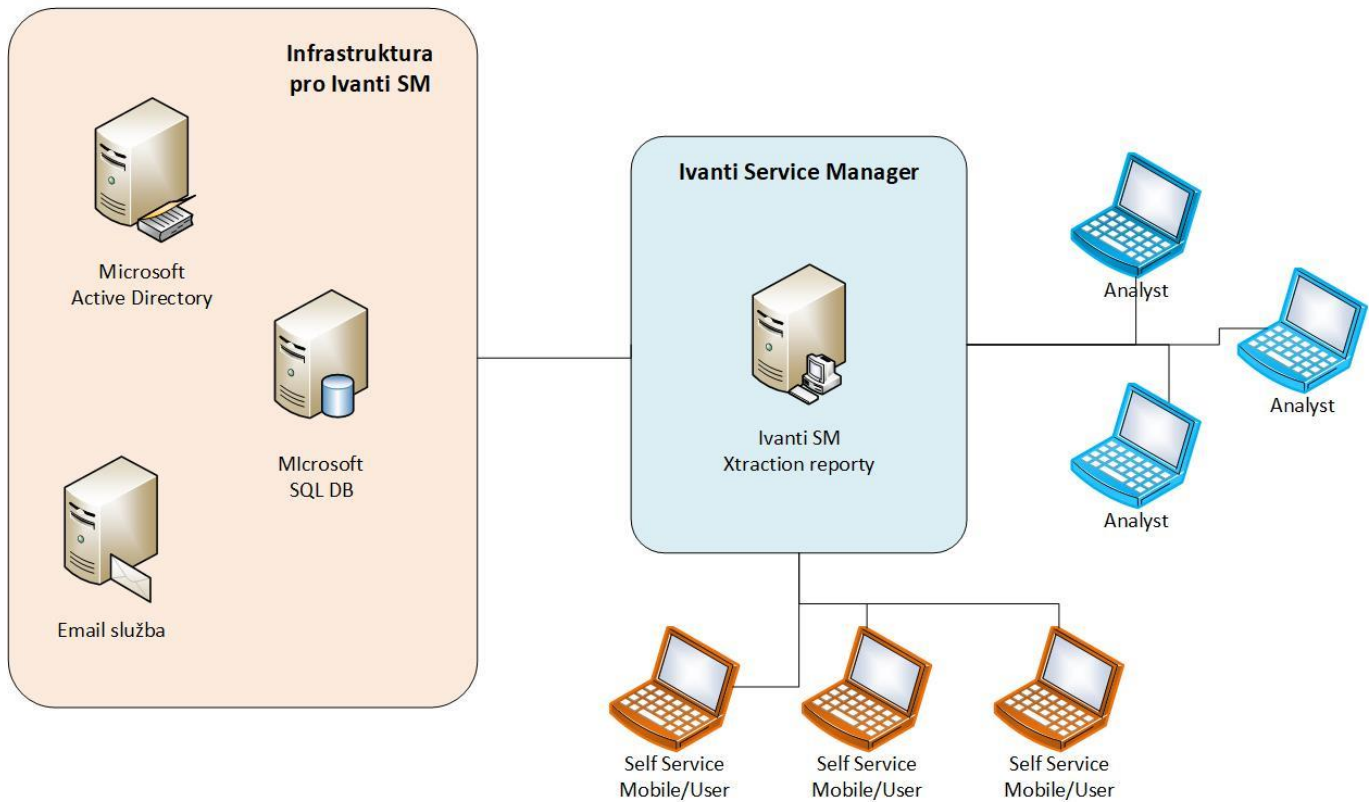
Implementace nástroje proběhne s maximálním využitím předpřipravených funkcí a konfigurací výrobce, které jsou plně v souladu s metodologií ITIL s certifikací nezávislé autority PINK ELEPHANT. Specifické konfigurační práce a jejich rozsah pro použití v prostředí zadavatele je uvedeno níže.

- \* Definice a příprava prostředí ve spolupráci se zadavatelem
  
- \* Instalace serverových komponent IVANTI Service Desk (out of box)
  - Aplikační server
  - WEB server (klasická platforma typu desktop) – 1ks interní
  - WEB server (portál pro zařízení mobilního typu) – 1ks interní
  - Customizace portálu do brandu zadavatele (logo, barvy, fonty)
  - Vytvoření čisté DB dle out of box nastavení výrobce
  - Napojení na DB
  - Jazyková verze ENG
  - Napojení na poštovní server Exchange (odchozí notifikace)
  
- \* User management
  - Integrace s adresářovou službou 1x MS AD
  - Import uživatelů
  - Přiřazení rolí a skupin s oprávněními dle předpřipravených rolí ITIL v nástroji
  - Přiřazení jazykové sady Administrátor + Analytik ENG
  - Přiřazení jazykové sady End User ENG+CZ(PŘEKLAD)
  
- \* Implementace Incident management procesu
  - Využití procesu předpřipraveného výrobcem – 1 procesní workflow
    - Konfigurace v souladu s provedenou metodikou ITIL
  - Konfigurace základních číselníků pro Incident management
    - Priorita
    - Dopad
    - Urgency
    - Řešitelské skupiny/týmy a role
    - Kategorie
    - Lokalita
    - KPI
    - Eskalace
    - Survey (spokojenostní dotazník)
    - Status
    - Notifikace
    - Příloha
    - SLA – Time to respond
    - SLA – Time to resolve
  - Portál řešitele ENG
  - Portál koncového uživatele ENG+CZ(PŘEKLAD)
  
- \* Implementace Request management procesu
  - Využití procesu předpřipraveného výrobcem – 1 procesní workflow
    - Konfigurace v souladu s provedenou metodikou ITIL
  - Implementace základního Katalogu Služeb
  - Konfigurace základních číselníků pro Request management
    - Priorita
    - Řešitelské skupiny a role
    - Schvalování jednoúrovňové
    - Kategorie
    - Status
    - KPI
    - Notifikace
    - Eskalace
    - Survey (spokojenostní dotazník)

- Lokalita
  - Příloha
  - SLA – Time to respond
  - SLA – Time to resolve
  - Portál řešitele ENG
  - Portál koncového uživatele ENG+CZ(PŘEKLAD)
- \* Implementace Knowledge Base (out of box)
    - Využití funkcionality předpřipravené výrobcem – BEZ DODATEČNÉ KONFIGURACE
  - \* Implementace Change management (out of box)
    - Využití funkcionality předpřipravené výrobcem – BEZ DODATEČNÉ KONFIGURACE
  - \* Implementace Problem management (out of box)
    - Využití funkcionality předpřipravené výrobcem – BEZ DODATEČNÉ KONFIGURACE
  - \* Implementace Service and Asset Configuration management (out of box)
    - Využití funkcionality předpřipravené výrobcem – BEZ DODATEČNÉ KONFIGURACE
  - \* Implementace Service Level Management (out of box)
    - Využití funkcionality předpřipravené výrobcem – BEZ DODATEČNÉ KONFIGURACE
  - \* Implementace Service Catalog management (out of box)
    - Využití funkcionality předpřipravené výrobcem – BEZ DODATEČNÉ KONFIGURACE
  - \* Reporting (out of box)
    - Využití funkcionality předpřipravené výrobcem
  - \* Integrace na externí systémy zadavatele
    - Integrace na 1 schránku MS Exchange pro příchozí emaily – nástroj automaticky založí definovaný ticket
    - Integrace na 1 schránku MS Exchange pro odchozí emaily - notifikace
  - \* Školení Administrátorů nástroje
    - V rozsahu 2x8Hod
  - \* Dokumentace
    - Administrátorská dokumentace výrobce – ENG
    - Implementační dokumentace SOITRON – CZ (PŘEKLAD)
  - \* Součástí realizace zakázky bude zpracování metodik pro následující procesy z knihovny ITIL:
    - Incident Management
    - Service Level Management
    - Knowledge Management
    - Request Management
    - Service Catalog Management
    - Change Management
    - Problem Management
    - Service and Asset Configuration Management
    - Project management
  - \* Školení metodiky ITIL
    - Incident Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
    - Service Level Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
    - Knowledge Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
    - Request Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
    - Service Catalog Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
    - Change Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
    - Problem Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
    - Service and Asset Configuration Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
    - Project Management v rozsahu 1 x 1,5Hod
  - \* Není součástí projektu implementace
    - Veškeré konfigurační/customizační a implementační práce, které nejsou výslovně uvedeny jsou nad rámec nabízených implementačních prací.
    - Implementace serverů na úrovni OS
    - Instalace MS SQL
    - Zálohování

### 3. INFRASTRUKTURA

## Fakultní nemocnice Benešov Ivanti Service Manager - Topology



<b>Aplikační server</b>	<b>Požadavky ISM</b>
Procesor	4 Core minimum
Paměť	8 GB minimum
Diskový prostor	Disk C: 60 GB pro OS Windows Disk D: 60 GB pro ISM, doporučuje se oddělit produkt ISM od operačního systému
<b>SW</b>	<b>Verze</b>
OS	Microsoft Windows Server 2016, Win. Server 2012 R2
Microsoft.NET Framework	.NET Microsoft Framework Rel. 4.6
Web Server	Microsoft IIS Release 10 (Windows 2016) (IIS 8.5, 8.0)
<b>DB server</b>	<b>Požadavky na DB server</b>
Procesor	4 Core minimum
Paměť	8 GB minimum
Diskový prostor	Velikost databáze pro ISM: 100 GB minimum <ul style="list-style-type: none"> <li>Ukládání záznamů, průměrná konzumace prostoru 200 KB na záznam typu incident, požadavek</li> <li>Ukládání záznamů konfiguračních položek, průměrná konzumace prostoru položkou CI je 500 KB</li> <li>10 GB minimum volného místa v DB</li> <li>Velikost databáze pro Transakční logy: 60 GB minimum</li> </ul>
<b>SW</b>	<b>Verze</b>
OS	Microsoft Windows Server 2016, Win. Server 2012 R2
Databázový management SW	Microsoft SQL Server 2016, povolené full-text search Microsoft SQL Server 2014, povolené full-text search Microsoft SQL Server 2012 SP2, Management Studio a full-text search
Doplňkový SW	<ul style="list-style-type: none"> <li>iFilters (požadovaný pro full-text indexing), plugin, který umožňuje SQL Server indexovat různé formáty souborů, pro potřeby vyhledávání.</li> <li>Microsoft Office 2007</li> <li>Microsoft Office 2010</li> <li>Adobe PDF iFilter 64 11.0.01</li> </ul>
Volitelné	Microsoft SQL Server Reporting Services (SSRS) Reporting Xtraction





V Praze dne 31. 10. 2019

**Věc: Potvrzení partnerství, certifikace**

Potvrzujeme tímto, že společnost SOITRON s.r.o. (se sídlem: Pekařská 621/7, Praha 5, 155 00), je certifikovaným partnerem společnosti Ivanti – Je autorizována dodávat a poskytovat služby údržby a konfigurace software Ivanti Service Desk.

Zároveň potvrzujeme, že zaměstnanci společnosti SOITRON s.r.o. – Petr Dostál a Martin Teplický jsou držitelem certifikace „Certified Engineer (CLE) pro oblast Service Desk“.

Toto prohlášení (nahrazující certifikát) podepisují jako oprávněný zástupce společnosti Ivanti pro Českou republiku.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Písařík".

---

**Jan Písařík**  
Territory Manager  
jan.pisarik@ivanti.com



[www.ivanti.com](http://www.ivanti.com)



**Pink Elephant**

5575 North Service Road, Suite 200  
Burlington, Ontario L7L 6M1  
Canada

Telephone: 905-331-5060  
Toll Free: 1-888-273-PINK  
Fax: 905-331-5070

[www.pinkelephant.com](http://www.pinkelephant.com)

April 6, 2018

**Re: Ivanti Service Manager, Powered by HEAT – PinkVERIFY™ 2011**

To Whom It May Concern:

This letter is to confirm that Ivanti Service Manager, Powered by HEAT has passed the PinkVERIFY 2011 assessment and as such, this tool has been officially certified as ITIL® compatible by Pink Elephant, the world's leading IT Service Management education and consulting provider.

A Pink Elephant IT Management Consultant assessed and confirmed compatibility of Ivanti Service Manager, Powered by HEAT in the following ITIL 2011 processes:

- Availability Management
- Change Management
- Event Management
- Financial Management
- Incident Management
- Knowledge Management
- Problem Management
- Release & Deployment Management
- Request Fulfillment
- Service Asset & Configuration Management
- Service Catalog Management
- Service Level Management
- Service Portfolio Management

The PinkVERIFY logo is the stamp of approval issued by Pink Elephant for Service Management tools that meet the minimum functional criteria for the ITIL process. Ivanti is authorized to use this logo, which denotes the number of ITIL 2011 processes in association with the verified tool, until February 5, 2019. The product appears in the toolsets section of Pink Elephant's PinkVERIFY webpage at [www.pinkelephant.com](http://www.pinkelephant.com).

Sincerely,

Susan Taylor-Kusek  
Director, Marketing  
Pink Elephant

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



### Příloha č. 3 – Specifikace všech nutných licencí

#### Ivanti Service Manager - SERVICEDESK

Množství	m.j.	P/N	Popis zboží
20	ks	SM-SM-FXD-L-01	Ivanti Service Manager - Service Management Fixed (Named) Premise Analyst License, Powered by HEAT
20	ks	SM-SM-FXD-M-01	Ivanti Service Manager - Service Management Fixed (Named) Premise Analyst Maintenance, Powered by HEAT