



# STATUTÁRNÍ MĚSTO OPAVA



MMOPP00K1R9Z

MMOPP00K1R9Z

## Smlouva o dodávce informačního systému pro správu servisních požadavků

I.

### Smluvní strany

Název: **Statutární město Opava**  
Se sídlem: **Horní náměstí 382/69, Město, 746 01 Opava**  
Zastoupeno: **[REDACTED] primátorem**  
IČ: **00300535**  
DIČ: **CZ00300535**  
Bankovní spojení: **Česká spořitelna, a.s., pobočka Opava**  
Číslo účtu: **[REDACTED]**  
ID datové schránky: **5eabx4t**  
- dále také jen „objednatel“

a

Název: **ALVAO s.r.o.,**  
Se sídlem: **Hlohová 1455/10, 59101 Žďár nad Sázavou**  
Zastoupena: **[REDACTED]**  
IČ: **25561561**  
DIČ: **CZ25561561**  
Bankovní spojení: **ČSOB**  
Číslo účtu: **[REDACTED]**  
Zapsán: **V obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Brně, sp.zn.C33290**  
ID Datové schránky **4qakexh**  
- dále také jen „zhotovitel“

uzavřena primárně podle § 2358 a násl. a také podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“ nebo „OZ“)

## II.

### Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v článku I. této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí neprodleně druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
2. Účelem této smlouvy je poskytnutí práva k užití softwarového informačního systému umožňujícího zavést v organizaci efektivní správu servisních požadavků jednotlivých uživatelů.

## III.

### Předmět smlouvy

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

id	Produkt
	Trvalá licence systému pro 300 uživatelů
	Údržba/Maintenance na 1 rok systému

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

id	Služby	Práce
	Konfigurace systému, školení uživatelů, technická podpora při rozběhu	8,5 MD (člověkoden)

3. Součástí dodávky je i předání dokladů, které se k danému systému vztahují, včetně návodů k použití a dokumentace (vše v českém jazyce), případně i veškerého doprovodného, vedlejšího, souvisejícího SW (software), který je k systému dodán.
4. Zhotovitel prohlašuje, že systém splňuje požadavky objednatele uvedené v příloze č. 1 Vlastnosti Service Desk.

## IV.

### Úplata za systém

1. Za poskytnuté licence a provedené služby dle této smlouvy se objednatel zavazuje zhotoviteli zaplatit sjednanou cenu ve výši 344.255,- Kč bez DPH, tj. 416.549,- Kč včetně DPH.
2. V této úplatě jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele související se splněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy včetně dopravy na místo dodání uvedené v článku VI. této smlouvy.
3. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
4. Cena včetně DPH uvedená v odst. 1. tohoto článku této smlouvy je dohodnuta jako cena nejvýše přípustná a platí po celou dobu platnosti této smlouvy. Pouze v případě změny sazby DPH bude k ceně bez DPH připočtena DPH dle platných a účinných právních předpisů.

## V.

### Doba dodání

1. Zhotovitel se zavazuje zahájit plnění předmětu smlouvy do dvou týdnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy uveřejněním v registru smluv.
2. Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli licence dle odstavce III.1 do nejpozději do 90 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy uveřejněním v registru smluv.
3. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli licenci na systém dle odstavce III.1 na dobu neurčitou (tj. jedná se o trvalou licenci). Aktivační klíče budou odeslány na emailové kontakty objednatele uvedené v příloze č.2 Údržba systému Service Desk. Předání a převzetí plnění smluvní strany potvrdí písemným předávacím protokolem.
4. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli bezplatně služby Údržby specifikované v příloze č.2 Údržba systému Service Desk během prvního roku používání. Aktivační klíče budou odeslány na emailové kontakty objednatele uvedené v příloze č.2 Údržba systému Service Desk.
5. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby dle odstavce III.2 do konce roku 2020. Předání a převzetí plnění smluvní strany potvrdí písemným předávacím protokolem.

## VI.

### Místo dodání

Místem dodání je budova Magistrátu statutárního města Opavy na adrese Krnovská 71B, 746 01 Opava, odbor informatiky. V případě, že bude objednatelem požadován vzdálený přístup, poskytne objednatel potřebnou součinnost a vzdálený přístup do své infrastruktury.

## VII.

### 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.
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 objednatelem, 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 VIII.

### 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 smluvním 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 obstatat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
7. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající 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 přijímající 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 (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající 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:
- se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - 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,
  - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a to je schopna doložit svými záznamy nebo informacemi, včetně důvěrných, třetí strany,
  - po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,
  - jsou obsaženy v této smlouvě a jsou zveřejněné dle § 219 ZZVZ nebo dle zákona o registru smluv.

Smluvní strany berou na vědomí, že objednatel nad rámec svých povinností zveřejňuje v zásadě všechny své smlouvy v 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 přetrvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.

## IX.

### Údržba systému, vady systému a další podmínky

- Bezplatná údržba (maintenance) na poskytnutý systém je dvanáct (12) měsíců od dne převzetí.
- Zhotovitel odpovídá za to, že předmět plnění bude poskytnut v souladu s touto smlouvou v odpovídající odborné kvalitě.
- Zhotovitel odpovídá za vady licencovaného systému i poskytnutých služeb v průběhu trvání této smlouvy.
- V případě zjištěných vad dodaného systému či jiných nedostatků je objednatel oprávněn převzetí systému odmítnout, což i s důvody uvede na příslušném dokladu.
- V případě konfliktu mezi dodanou konfigurací a požadavky stanovenými touto smlouvou je zhotovitel povinen dodanou konfiguraci neprodleně upravit do úplného splnění těchto požadavků.
- Zhotovitel je povinen dodat systém v dohodnutém množství a provedení.

7. Servis bude probíhat v sídle objednatele či v místě, které objednatel zhotoviteli předem oznámí. Na základě předchozí dohody může servis probíhat i na dálku skrze tzv. vzdálenou podporu - vzdálené připojení.
8. Odstraňování vad systému bude probíhat v souladu s Přílohou č. 2 Údržba systému Service Desk.
9. Veškeré vady je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil. Vznik vady oznamuje objednatel v pracovních dnech na:

HotLine + [REDACTED]

e-mail [REDACTED]

Veškeré změny uvedených kontaktů je zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit odboru informatiky Magistrátu města Opavy. Smluvní strany tímto sjednávají, že k uplatnění vady systému jsou za objednatele oprávněni pracovníci odboru informatiky Magistrátu města Opavy.

Oznámení vady (reklamacce) musí obsahovat všechny podstatné údaje pro zahájení servisní činnosti (např. popis vady a jak se projevuje).

10. Zhotovitel je povinen reklamovanou vadu systému odstranit nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu byla oznámena, nebude-li dohodnuto jinak.
11. Objednatel poskytne pro plnění servisu adekvátní součinnost.
12. 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.

## X.

### Platební podmínky

1. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu – daňový doklad na základě předávacího protokolu potvrzeného podpisem kontaktní osoby objednatele.
2. Úhrada platby za předmět plnění bude provedena jednorázově po řádném dodání předmětu plnění. Zálohové platby nebudou poskytovány.
3. Podkladem pro úhradu platby za předmět plnění bude faktura, která musí mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „faktura“). Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve dnem převzetí předmětu plnění objednatelem.
4. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Faktura musí být doručena doporučenou poštou nebo osobně pověřenému zaměstnanci objednatele proti písemnému potvrzení. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb dle této smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
  - a. číslo a datum vystavení faktury,
  - b. číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
  - c. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - d. označení banky a čísla účtu, na který má být zapláceno, toto číslo účtu se musí shodovat s číslem účtu zhotovitele uvedeným v záhlaví této smlouvy, respektive uvedeným v oznámení zhotovitele dle článku II. odst. 1 této smlouvy,
  - e. číslo a datum předávacího protokolu podepsaného zhotovitelem a odsouhlaseného objednatelem (předávací protokol musí být přílohou faktury),
  - f. lhůtu splatnosti faktury,

- g. název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a zhotovitele,
  - h. označení odboru, který akci likviduje (odbor informatiky Magistrátu města Opavy),
  - i. jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
  7. Povinnost zaplatit platbu za předmět plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
  8. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo poskytnutí úplaty správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“), je objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na účet správce daně ve smyslu § 109a ZDPH. Taková úhrada bude považována za řádné splnění dluhu objednatele vůči zhotoviteli.
  9. Smluvní strany se dále dohodly, že pokud číslo účtu zhotovitele uvedené v záhlaví této smlouvy nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 ZDPH, je objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na účet správce daně ve smyslu § 109a ZDPH. Taková úhrada bude považována za řádné splnění dluhu objednatele vůči zhotoviteli.

## **XI.**

### **Sankční ujednání**

1. V případě prodlení zhotovitele s řádným dodáním systému objednateli je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové úplaty za dodání systému včetně DPH za každý i započatý den prodlení.
2. Pro případ prodlení objednatele se zaplacením jakékoliv faktury za plnění podle této smlouvy je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
3. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním reklamované vady systému je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,-- Kč za každý i započatý den prodlení, a to pro každý případ reklamace zvláště.
4. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty a v plné výši.
5. Smluvní pokuty smluvní strany nepovažují za pohledávky nejisté či neurčité, tudíž objednatel je dle výslovné dohody smluvních stran oprávněn je započíst proti vzájemné pohledávce zhotovitele.

## **XII.**

### **Závěrečná ujednání**

1. Tato smlouva je uzavřena dnem, kdy ji podepíše poslední ze smluvních stran.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu lze jen formou písemných dodatků, které budou v zestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Zhotovitel nesmí bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.

4. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze smluvních stran jejich doručení odmítne či jinak znemožní.
5. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, že jejímu obsahu porozuměly a svůj projev vůle učinily vážně, určitě, srozumitelně, dobrovolně, a nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly na celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
6. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží dvě a zhotovitel jedno vyhotovení.
7. Zhotovitel se zavazuje přijmout veškerá nezbytná a přiměřená opatření k zamezení korupce a úplatkářství. V souladu s tím se zhotovitel zavazuje, že nebude nabízet, neslíbí ani neposkytne a nedá ani třetí straně pokyn k tomu, aby nabízela, slibovala či poskytovala, jakékoli výhody (peníze, cenné dary apod.) zaměstnancům statutárního města Opavy, členům zastupitelstva statutárního města Opavy, členům zastupitelstva městských částí jakož i členům dalších orgánů statutárního města Opavy a členům orgánů zastupitelstva a rady, a to včetně rodinných příslušníků těchto osob a dalších osob uvedeným osobám blízkých. Smluvní strany se dohodly, že poruší-li zhotovitel tento svůj závazek, je povinen zaplatit statutárnímu městu Opava smluvní pokutu ve výši 5 % z celkové výše úplaty včetně DPH. Smluvní strany se dále dohodly, že poruší-li zhotovitel svůj závazek uvedený v tomto odstavci smlouvy, je statutární město Opava oprávněno od této smlouvy odstoupit nebo ji vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. Tím nejsou dotčeny případné trestněprávní důsledky takového jednání.
8. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva – ať už je povinně uveřejňovanou smlouvou dle zákona o registru smluv, či nikoli – bude natrvalo uveřejněna v registru smluv, a to v celém rozsahu včetně příslušných metadat, s výjimkou údajů o fyzických osobách, které nejsou smluvními stranami, a kontaktních či doplňujících údajů (číslo účtu, telefonní číslo, e-mailová adresa apod.). Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření statutární město Opava. Nezajistí-li však uveřejnění této smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem statutární město Opava nejpozději do 15 dnů od jejího uzavření, je uveřejnění povinná nejpozději do 30 dnů od uzavření této smlouvy v souladu se zákonem zajistit druhá smluvní strana. Strana uveřejňující smlouvu se zavazuje splnit podmínky pro to, aby správce registru smluv zaslal potvrzení o uveřejnění smlouvy také druhé smluvní straně.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  - a. Příloha č. 1 - Vlastnosti řešení Servicedesk
  - b. Příloha č.2 - Údržba systému ServiceDesk (maintenance)
10. O uzavření této smlouvy rozhodla Rada statutárního města Opavy svým usnesením č. 2210/50/RM/20 ze dne 9.9.2020.

V Opavě dne 21-09-2020

Ve Žďáru n. Sázavou dne 17-09-2020

za objednatele

Primátor

za zhotovitele



**ALVAO**

ALVAO s.r.o., Hlohová 1455/10  
501 01 Žďár nad Sázavou  
IČO: 25561561 DIČ: CZ25561561



## PŘÍLOHA Č. 1 - 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.

### Základní parametry systému

Rozsah řešení:

1. Jednotný systém pro komplexní správu servisních požadavků organizace (magistrátu města) a to zejména v oblasti IT, s budoucím možným rozšířením na správu budov, chod úřadu. Jednotný systém musí vytvářet jednotné kontaktní místo.
2. Zadavatel požaduje pro vnitřní potřebu licencování řešení pro všechny zaměstnance organizace v počtu 300, kde každý uživatel může v systému zastávat jakoukoliv roli (zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.)
3. Systém musí obsahovat možnost zadávání požadavků minimálně na portálu (využívaného pro samostatné obslužení uživatelů – tzv. Self-servis portál), e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele)
4. Integrované přihlašování uživatele do portálu. Nativní integrace s Microsoft Active Directory.
5. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřazeného z Microsoft Active Directory.
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. Zadavatel požaduje možnost uživatelsky definovat, rozšiřovat a modifikovat portál minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisu, báze znalostí a publikování zpráv.
8. Musí být umožněno upravovat grafický vzhled portálu, min. definovat vlastní uživatelské příkazy, záložky a položky menu.
9. Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu báze znalostí, provázanou rovněž s katalogem služeb, 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.
10. Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstávky.
11. Systému musí umožnit vytvářet vazby mezi požadavky zadanými do systému, musí existovat možnost specifikovat různé druhy závislostí – min. nadřazené a podřazené požadavky.
12. Systém musí být schopen automaticky rozpadnout jeden požadavek na několik podřazených včetně automatického vytvoření vzájemných vazeb, a to na základě interaktivního vstupního formuláře u dané služby.
13. Systém musí být schopen automaticky zakládat periodické požadavky (revize, opravy, technické prohlídky apod.).
14. 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 apod.
15. 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.
16. Uživatelé se musí zobrazit pouze ty služby, ve kterých má přidělenou nějakou roli.
17. Počet použitých služeb a kategorií katalogu služeb a jeho úpravy nesmí být nijak omezen zakoupenou licencí.
18. Systém musí být vybaven výchozí šablonou služby s možností předvyplněných polí vstupního formuláře.

19. Volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement).
20. SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem – pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA.
21. Musí existovat možnost nastavení pracovní doby řešitelů v systému tak, aby se od této pracovní doby odvozovala SLA a reakční doby
22. Musí existovat možnost pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele.
23. Systém musí být schopen automaticky přidělovat řešitele podle lokality (např. správce v dané lokalitě Hláška/Krnovská apod.) bez nutnosti duplikovat služby nebo ručně lokalitu zadávat.
24. Pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek.
25. Je požadováno, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojit minimálně tři přílohy.
26. Je požadováno vkládání příloh metodou Drag and Drop.
27. Pro každou službu musí být možné plně definovat workflow. Systém tudíž musí být vybaven uživatelským editorem workflow.
28. Zadavatel požaduje možnost grafického zobrazení workflow jednotlivých služeb, a to přímo v prostředí webového prohlížeče bez nutnosti použití jiného externího vizualizačního nástroje.
29. Každý uživatel si bude moci definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky.
30. Systém musí obsahovat možnost fulltextového vyhledávání nad všemi informacemi.
31. Možnost spouštět uživatelské skripty a operace podporující integraci na další systémy v průběhu řešení workflow.
32. Uživatelsky definovatelné komplexní schvalovací workflow. Předpřipravená schémata schválení nadřizným. V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla. Napojení na Microsoft AD pro načtení vztahů nadřizovaný podřizovaný pro schvalování.
33. Možnost definovat šablony libovolných úkolů a plánovat jejich pravidelné automatické zakládání.
34. Možnost definovat Vlastní příkazy pro provádění vlastních operací nad požadavky nebo operací s externími systémy.
35. Možnost definovat vlastní záložky s vlastním obsahem v detailu požadavku. Může jít o vlastní formulář v rámci Service Desku nebo parametrizovatelný externí odkaz.
36. Automatické provádění akcí na základě události na požadavku.
37. Automatické akce lze spouštět na základě změny hodnot položek požadavku (systémových i vlastních) či na základě události založení nového požadavku.
38. Možnost jednoduše sledovat, v jakém stavu se řešení zadavatele nachází a kdo je jeho řešitelem. Umožnit zadavateli na průběh řešení reagovat.
39. Podpora odesílání vlastních e-mail zpráv.
40. Položky deníku požadavků musí umožnit zobrazení plné HTML emailové komunikace, plně odpovídající originálu emailu včetně obrázků a příloh (1:1) s originálem z důvodu jednoznačné a nezkrácené komunikace mezi uživateli systému.
41. Požadavek na vybavení systému API rozhraním.
42. Integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
43. Díky přímému napojení na Microsoft Exchange server sledovat on-line kalendáře řešitelů při kapacitním plánování. Systém nesmí zavádět další kalendáře a řešitelé musí mít svůj kapacitní plán na jednom místě.
44. Podpora načítání emailů z MS Outlook do tiketů. Přímé zakládání tiketů do Service Desk z prostředí MS Outlook z e-mailu nebo z události v MS Outlook.
45. Zadavatel požaduje plný přístup a práci v aplikaci z Microsoft Outlook – možnost plné práce řešitelů z prostředí MS Outlook bez nutnosti odskoku do jiného prostředí. (MS Outlook jako plnohodnotný klient)
46. Zadavatel požaduje integraci řešení s kalendáři v MS Outlook – možnost zadávat události do kalendáře MS Outlook přímo z tiketu v Service Desk s automatickým vytvořením jednoznačné vazby mezi touto událostí a tiketem, ze kterého byla vytvořena.

47. Zadavatel požaduje pro usnadnění a zrychlení práce přímé zobrazení katalogu služeb v klientu MS Outlook a odtud přímo zadávat požadavky do vybrané služby katalogu včetně všech vstupních parametrů.

#### **Systémové požadavky**

1. Využití databáze MS SQL pro ukládání dat Microsoft SQL Server 2016 a vyšší (všechny edice vč. Express Edition) - (dodávka databáze není součástí poptávky).
2. Operační systém Microsoft Windows Server 2016 Datacenter a vyšší (není součástí poptávky)
3. MS IIS server viz Windows server (není součástí poptávky)
4. 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 (souhrně):

1. Integrace s Active Directory - automatické přihlašování Single-sign-on
2. MS Office Excel verze 2010 a vyšší (není součástí poptávky)
3. MS Office Word verze 2010 a vyšší (není součástí poptávky)
4. MS Office Outlook verze 2010 a vyšší (není součástí poptávky)
5. MS Exchange verze 2013 a vyšší (není součástí poptávky)

#### **Požadavek na vazbu Service Desk se systémem jednotné evidence majetku (Alvao Asset management (AAM))**

Z důvodu zvýšení přehlednosti, jednoznačnosti rychlosti zpracování požadujeme, aby:

- požadavek ze Service Desk bylo možné přímo navázat pomocí funkce spustitelné ze Service Desk na objekt (konfigurační položku) v systému AAM.
- z požadavku v Service Desk, který založil uživatel, byl přímý odkok na majetek v AAM, který má tento uživatel přidělený.
- bylo možné založit požadavek týkající se konkrétního objektu přímo z AAM a zároveň, aby byla přednastavena výchozí služba a SLA požadavku.
- u každého objektu v AAM byl přímo zobrazován seznam požadavků, které souvisí s tímto objektem (konfigurační položkou Možnost zobrazit z AAM požadavky související s konkrétním objektem)
- existoval jednotný portál pro zadávání a práci s požadavky s přehledným zobrazením majetku přihlášeného uživatele, kde se majetek načítá z AAM. Zobrazen musí být i majetek z AAM, u kterého je přihlášený uživatel nastaven jako zodpovědná osoba za tento majetek.
- existovala funkcionálna, která zajistí zobrazení zařízení související s požadavkem přímo ze Service Desk.

#### **Požadované certifikace**

1. Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL2011 minimálně v rozsahu následujících procesů:
  - a. Problem Management – proaktivní snižování výskytu incidentů a jejich dopadu
  - b. Incident Management – řešení incidentů, každodenních potíží
  - c. Request Fulfillment – plnění běžných žádostí
  - d. Change Management – řízení změn
  - e. Service Catalog Management – správa katalogu poskytovaných služeb
2. K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací řešení dle ITIL 2011

#### **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:

1. Přidávání a odebrání uživatelů a jejich zařazování do skupin.
2. Přidávání a odebrání skupin, přidávání uživatelských rolí.
3. Nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům.
4. Nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu.
5. Přidávat vlastní položky do formulářů.
6. Definovat vlastní workflow nad požadavky.
7. Definovat vlastní katalog služeb.
8. Definovat úroveň kvality služeb (SLA).
9. Nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám.
10. Vytváření vlastních schvalovacích procesů.

#### **Výhody řešení nad rámec požadavků:**

##### Podpora nástupu a výstupu zaměstnance

1. Systém musí podporovat automatické řízení procesu nástupu a výstupu zaměstnance minimálně v rozsahu automatického rozpadu požadavku na nástup/výstup zaměstnance na několik podřízených požadavků, které budou vyřizovat různí řešitelé jako je např. zajištění počítače, telefonu, vybavení pracoviště, zajištění vizitek, zajištění zdravotní prohlídky, zajištění různých vstupních školení apod.

## Příloha č. 2

### Způsob poskytování bezplatné roční údržby (maintenance)

#### - Specifika služby:

- Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo dokumentace
- Rozvoj produktů dle nejlepších praktik ITIL
- Rozvoj produktů pro technologie Microsoft
- Rozvoj produktů dle legislativy České republiky

#### - forma poskytování:

- E-mail
- Web:

#### - cena služby:

- Cena odpovídá 20% ze součtu základních ceníkových cen všech poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů
- Cena za první rok poskytnutí je zdarma, tj. pouze v rámci prvního roku od prvního pořízení licencí

#### - zúčtovací období:

- zúčtovací období je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb

#### - postupy a podmínky poskytovaných služeb:

- stažení a instalaci nových verzí provádí zákazník
- nové verze jsou k dispozici na
- dokumentace je k dispozici na

#### - provozní doba: 8x5

#### - response time: 4 BD