

SMLOUVA O DODÁVCE, PODPOŘE A ÚDRŽBĚ CENTRÁLNÍHO SYSTÉMU SERVICE DESK OICT

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném a účinném znění (dále jen „o.z.“)
(dále jen „Smlouva“)

Operátor ICT, a.s.

IČO: 02795281

sídlo: Jungmannova 36/31, Nové Město, 110 00 Praha 1

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19676

zastoupená Michalem Fišerem, MBA předsedou představenstva a Bc. Petrou Burdovou, místopředsedkyní představenstva

(dále jen „Objednatel“)

a

Soitron s.r.o.

IČO: 27270599

se sídlem: Pekařská 621/7, 155 00, Praha 5

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116270

zastoupená Mgr. Martinem Lohnertem

(dále jen „Poskytovatel“)

PREAMBULE

Vzhledem k tomu, že

- a. Objednatel jako veřejný zadavatel provedl výběrové řízení na veřejnou zakázku s názvem „Zavedení centrálního Service Desku OICT“, zadávanou mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, v platném a účinném znění, jejímž předmětem je zajištění požadovaných služeb ohledně jednotného kontaktního místa (takzvaný centrální Service Desk OICT), zejména dodání vlastního systému (programového vybavení) a jeho plné nainstalování a uvedení do provozu v podmínkách OICT s následným převzetím servisní podpory (dále jen „veřejná zakázka“);
- b. Poskytovatel podal závaznou nabídku na veřejnou zakázku a tato byla Objednatelem vybrána jako nejvhodnější;
- c. Poskytovatel je podnikatelem, který je schopen řádně splnit předmět veřejné zakázky v souladu se svou závaznou nabídkou, k čemuž má příslušné oprávnění; a
- d. Objednatel má, s ohledem na výsledek výběrového řízení na veřejnou zakázku, v úmyslu zadat Poskytovateli realizaci předmětu plnění veřejné zakázky;

se smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly na následujícím znění Smlouvy:

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s ustanoveními této Smlouvy

- 1.1.1 dodá Objednateli informační systém bližší specifikovaný v Příloze 1 této Smlouvy - Technická specifikace Service Desk (dále jen „Service Desk“), který implementuje a konfiguruje v prostředí Objednatele dle podmínek čl. 2 této Smlouvy;
 - 1.1.2 poskytne Objednateli licence potřebné provozování Service Desk dle podmínek čl. 4 této Smlouvy
 - 1.1.3 poskytne Objednateli podporu a údržbu Service Desk v rozsahu a způsobem uvedeným v čl. 3 této Smlouvy (dále jen „Podpora“)
- 1.2 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za dodaný a implementovaný Service Desk, poskytnuté licence a poskytnutou Podporu odměnu dle čl. 7 této Smlouvy.

2. POŽADAVKY NA SERVICE DESK A JEHO IMPLEMENTACI

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Service Desk dle závazných požadavků uvedených v Příloze 1 této Smlouvy – Technická specifikace Service Desk a dále dle této Smlouvy.
- 2.2 Poskytovatel odborně implementuje Service Desk postupně v etapách dle čl. 6 této Smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje postupovat při konfiguraci a implementaci Service Desku s řádnou péčí, dle svých odborných znalostí a dle pokynů Objednatele; to nezabývá Dodavatele odpovědnosti upozornit Objednatele na nevhodnost pokynů.

3. POŽADAVKY NA PODPORU SERVICE DESKU

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli odborným způsobem Podporu Service Desku v délce trvání čtyř (4) let ode dne protokolárního předání a převzetí Service Desku, resp. ukončení 4. etapy dle odst. 6.2 této Smlouvy.
- 3.2 V rámci Podpory se Poskytovatel zavazuje
 - 3.2.1 udržovat Service Desk v souladu s platnou legislativou a dodávat jeho aktualizace bez zbytečného odkladu po vyhlášení legislativní změny, přičemž za dodání bez zbytečného odkladu se rozumí dodání aktualizace takovým způsobem, aby byla funkční nejpozději ke dni účinnosti legislativní změny, a je-li legislativní změna účinná dnem vyhlášení, tak nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne vyhlášení;
 - 3.2.2 poskytovat služby základní servisní technické podpory programového vybavení při odstraňování vad programového vybavení včetně služby HotLine ve lhůtě:
 - (a) nejdéle dvou (2) hodin od okamžiku nahlášení požadavku na poskytnutí podpory (tzv. reakční doba) a
 - (b) přiměřené k řešení požadavku, nejdéle 36 hodin (tzv. doba vyřešení)
 - 3.2.3 poskytovat pravidelné měsíční profylaxe programového vybavení;
 - 3.2.4 poskytovat telefonických konzultací prostřednictvím HotLine;
 - 3.2.5 pravidelně poskytovat informace o rozvoji stávajících i nových funkcionalit Service Desk, včetně jejich prezentace Objednateli, a to nejméně jednou za kalendářní rok trvání Smlouvy.

4. LICENČNÍ POŽADAVKY

- 4.1 Poskytovatel poskytne Objednateli veškeré nevýhradní licence potřebné k provozování Service Desku v neomezeném časovém rozsahu bez ohledu na trvání této Smlouvy a na dobu trvání majetkových práv autorských tak, aby Objednatel byl oprávněným uživatelem Service Desku jako celku i všech jeho součástí. Požadovaný počet licencí pro obsluhu Service Desku je padesát (50) uživatelů typu operátor/řešitel. Licence pro koncové uživatele nebudou zpoplatněny.
- 4.2 Udělení licence dle odst. 4.1 Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy. Povinnosti týkající se licence platí pro Dodavatele i v případě zhotovení části díla poddodavatelem.

- 4.3 Poskytovatel odpovídá Objednateli za bezvadnost práv nabytých touto Smlouvou, zejména za to, že užitím Service Desku nedojde k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob ani k jinému porušení právních předpisů.
- 4.4 Odměna za poskytnutí licence dle tohoto článku Smlouvy je stanovena ve výši dle odst. 7.1 této Smlouvy jako konečná a Poskytovatel není oprávněn dožadovat se navýšení ceny za poskytnutí licenci.
- 4.5 Poskytovatel je oprávněn užívat Service Desk k libovolnému účelu a všemi způsoby známými ke dni udělení licence.
- 4.6 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli přímo nebo prostřednictvím úschovy u schovatele veškeré zdrojové kódy k Service Desku, včetně související dokumentace, na nepřepisovatelném nosiči dat do jednoho (1) měsíce od ukončení účinnosti této Smlouvy z důvodu
- 4.6.1 vstupu Dodavatele do likvidace nebo vyhlášení úpádku Poskytovatele;
 - 4.6.2 zahájení trestního stíhání proti Poskytovateli v souvislosti s předmětem jeho činnosti;
 - 4.6.3 podstatného porušení plnění povinnosti z této Smlouvy Poskytovatelem;
 - 4.6.4 ukončení podnikatelské činnosti Poskytovatele v předmětu činnosti, která je obsahem jeho povinností dle této Smlouvy

v takovém případě je Objednatel oprávněn provádět údržbu a úpravy, včetně jakýchkoli změn nebo modifikací Service Desku sama nebo prostřednictvím třetí osoby a provozovat jej v rozsahu, v jakém má být Service Desk provozován po dobu účinnosti této Smlouvy.

- 4.7 V případě, že z důvodu použití softwarových produktů třetích stran nebo standardních softwarových produktů Poskytovatele není obvyklé a nelze po Poskytovateli spravedlivě požadovat, aby poskytl k Service Desku nebo některým jeho součástem licenci nebo oprávnění k užití v rozsahu uvedeném v odst. 4.6 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez způsobení újmy na právech třetích osob, a zajistil pro Objednatele poskytnutí licence či podlicence k Service Desku v nejširším možném rozsahu odpovídajícím účelu této Smlouvy, avšak vždy tak, aby Objednatel nebyl v budoucnu omezen při výběru poskytovatele služeb údržby či úprav Service Desku či provozování Service Desku výhradními právy Poskytovatele nebo třetí osoby.
- 4.8 V případě jiného ukončení účinnosti této Smlouvy, než dle odst. 4.6 této Smlouvy, se Dodavatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost dle odst. 4.10 této Smlouvy.
- 4.9 Pro vyloučení pochybností strany prohlašují, že veškerá data, konfigurace, uživatelská nastavení či šablony pořízené pomocí Service Desku nebo v něm obsažené jsou předmětem majetkových práv Objednatele a Poskytovatel je pouze oprávněn je užívat v rámci poskytování plnění dle této Smlouvy, a to na základě výslovného pokynu Objednatele.
- 4.10 V případě porušení povinností Poskytovatele předat Objednateli potřebné licence a veškerou dokumentaci, podkladové materiály nebo komentované zdrojové kódy dle odst. 4.6 nebo 4.7 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 4.11 Poskytovatel se zavazuje nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne ukončení účinnosti této Smlouvy předat Objednateli na nepřepisovatelném technickém nosiči dat veškerou uživatelskou, administrátorskou a provozní dokumentaci k Service Desku a podkladové materiály a komentované zdrojové kódy ve smyslu odst. 4.1 této Smlouvy aktuální alespoň ke dni ukončení účinnosti Smlouvy. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádějí, že poskytování součinnosti dle tohoto odstavce je součástí ceny za Service Desk dle odst. 7.1 této Smlouvy.

5. POVINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ

- 5.1 Poskytovatel je povinen řídit se při plnění této Smlouvy pokyny oprávněných osob Objednatele uvedených v odst. 9.1 této Smlouvy a také dodržovat vnitřní předpisy Objednatele, zejména provozní a bezpečnostní pravidla a opatření, se kterými bude Objednatelem prokazatelně seznámen.

- 5.2 Poskytovatel se zavazuje nainstalovat Service Desk na zařízení Objednatele a propojit ho s ostatními systémy Objednatele v souladu s touto Smlouvou a Přílohou 1 této Smlouvy – Technická specifikace Service Desk. Poskytovatel se zavazuje při instalaci a propojování Service Desku se systémy Objednatele respektovat provozní a bezpečnostní pravidla těchto systémů. Dodavatel odpovídá za škodu vzniklou na systémech Objednatele v průběhu instalace Service Desku a jeho propojování s ostatními systémy Objednatele.
- 5.3 Součástí dodávky Service Desku budou následující dokumenty, které se Poskytovatel zavazuje poskytnout v českém jazyce nebo, není-li to v plném rozsahu možné nebo účelné, v minimálním nezbytném rozsahu v anglickém jazyce:
- 5.3.1 Provozní dokumentace, která bude příručkou administrátora obsahující návod k nasazení Service Desku, popis možností konfigurace Service Desku, detekci chyb atp.; a
- 5.3.2 Uživatelská dokumentace, která bude obsahovat popis činností, které bude vykonávat její koncový uživatel.

V případě, že Poskytovatel nepředá Objednateli veškeré výše uvedené dokumenty, nepovažuje se Service Desk za předaný. Vady jakéhokoli dokumentu se považují za vady Service Desku.

- 5.4 Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu účinnosti této Smlouvy pojištěn proti škodám způsobeným v souvislosti s výkonem jeho činnosti s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých). Poskytovatel je povinen předložit Objednateli na jeho žádost platnou a účinnou pojistnou smlouvu do deseti (10) dnů ode dne doručení žádosti o předložení, a to i opakovaně. Poskytovatel je povinen za každý i započatý den prodlení s předložením pojistné smlouvy dle tohoto odstavce zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých).

6. PŘEDÁNÍ A AKCEPTACE SERVICE DESKU

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje dodat Objednateli Service Desk řádně a včas v termínech stanovených v odst. 6.2 této Smlouvy po etapách. Začátek každé etapy je vázán protokolárním předáním a převzetím výsledků přechodí etapy, přičemž zahrnuje ověření, zda poskytnutý Service Desk odpovídá Smlouvě, resp. funkčností, kterými má disponovat při ukončení každé etapy. Toto ověření bude provedeno splněním kritérií definovaných v testovacích scénářích pro jednotlivé funkční procesy aplikace Service Desk, které jsou rámcově definovány v Příloze 1 - Technická specifikace Service Desk

- 6.2 Poskytovatel je povinen plnit v těchto etapách:

Etapa	Popis etapy	Termín splnění
	Podpis smlouvy	T (datum podpisu smlouvy)
1.	Konfigurace a implementace řešení Service Desk Implementace HW/SW infrastruktury včetně aplikačního a programové vybavení Service Desk v pilotním projektu podpory odboru ICT MHMP. Etapa bude ukončena akceptačními zkouškami do testovacího provozu.	T + 120
2.	Testovací provoz V rámci testovacího provozu bude prověřena funkčnost díla na simulovaném rutinním prostředí a díky této simulaci bude možné identifikovat všechny, byť jen potenciální vady díla, které je povinen Poskytovatel odstranit, zároveň budou testovány požadované integrace s informačními systémy v testovacím prostředí.	T + 150

	Etapa bude ukončena akceptací a převzetím do pilotního/zkušebního provozu.	
3.	Pilotní provoz a školení uživatelů V této fázi bude prověřena funkčnost díla v rutinním prostředí zadavatele V této fázi začíná běžet servisní podpora dle Smlouvy o poskytování servisní podpory (přílohy č. 6 výzvy). Etapa bude ukončena akceptací a převzetím díla do rutinního provozu.	T + 175
4.	Zahájení produkčního/rutinního provozu	T + 180 (maximálně 6 měsíců)

- 6.3 Poskytovatel bere na vědomí, že etapy dle odst. 6.2 této Smlouvy nebudou ukončeny, obsahuje-li Service Desk vady, které nebyly vypořádány. Poskytovatel je povinen odstranit vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti (5) pracovních dní od jejich vytčení Objednatelem. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit vadu, o které ví nebo o ní vzhledem ke svým odborným znalostem vědět měl a mohl.
- 6.4 V případě, že bude Objednatel v prodlení s poskytováním řádné součinnosti Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn odložit splnění svých závazků dle odst. 6.2 této Smlouvy o dobu odpovídající prodlení způsobenému Objednatelem.
- 6.5 Akceptace provozní a uživatelská dokumentace (dále jen „Dokumenty“):
- 6.5.1 Poskytovatel se zavazuje předat Dokumenty Objednateli k akceptaci ve lhůtě deseti (10) dní od dne zahájení produkčního/rutinního provozu Service Desk.
- 6.5.2 Objednatel vznes veškeré své výhrady nebo připomínky k Dokumentům do dvaceti (20) dní od jejich převzetí, jinak se má za to, že k nim nemá připomínky.
- 6.5.3 Vznese-li Objednatel k Dokumentům ve stanovené lhůtě připomínky nebo akceptuje-li je s výhradou, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze výhrady) provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravené nebo doplněné Dokumenty předat Objednateli k akceptaci.

7. ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu ve výši
- 7.1.1 569.625 Kč (slovy pětsetšedesátdevěttisícšestsetdvacetpět korun českých) bez DPH jako cenu za dodání Service Desku po úplném předání
- 7.1.2 0 Kč (slovy nula korun českých) bez DPH jako souhrnnou cenu za dodání uživatelských licencí k Service Desku po odstartování pilotu
- 7.1.3 189.875 Kč (slovy stoosmdesátdevěttisícšestsetšedesát pět korun českých) bez DPH jako cenu za maintenance Service Desku po dobu trvání této Smlouvy;
- 7.1.4 669.000 Kč (slovy šestsetšedesátdevěttisíc korun českých) bez DPH jako cenu za implementaci (analýzu, konfiguraci, zprovoznění, zkušební provoz a dodání Dokumentace);
- tyto částky budou hrazeny poměrně ve třech fázích, přičemž odměna ve výši
- 40 % z těchto částek bude zaplácena po ukončení 2. etapy – testovacího provozu dle odst. 6.2 této Smlouvy;
 - 40 % z těchto částek bude zaplácena po ukončení 3. etapy – pilotního provozu a školení uživatelů dle odst. 6.2 této Smlouvy;

- 20 % z těchto částek bude zaplacená uplynutím jednoho (1) měsíce po ukončení 4. etapy - zahájení produktivního/rutinního provozu dle odst. 6.2 této Smlouvy, za předpokladu, že provoz Service Desku nebude vykazovat vady.
- 7.2 Dále se Objednatel zavazuje platit Dodavateli odměnu ve výši 2.900 Kč (slovy dvatisícdevětset korun českých) bez DPH jako cenu za měsíční poskytování Podpory, a to od ukončení 4. etapy – zahájení produktivního/rutinního provozu dle odst. 6.2 této Smlouvy po dobu trvání této Smlouvy.
- 7.3 Celková cena za poskytnutí veškerých plnění dle této Smlouvy nepřekročí částku ve výši 2.000.000,- Kč (slovy: dva miliony korun českých) bez DPH.
- 7.4 Daňový doklad vystavený na základě této Smlouvy musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a musí být vystavený v souladu s touto Smlouvou, v opačném případě je Objednatel oprávněn jej ve lhůtě splatnosti vrátit zpět Poskytovateli k opravě, aniž se tak dostane do prodlení. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu.
- 7.5 Peněžité závazek Objednatele se považuje za splněný v den, kdy je příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu, který Poskyvatel uvedl na příslušném daňovém dokladu. V případě prodlení Objednatele s úhradou peněžité částky podle řádně vystaveného daňového dokladu, Uhradí Objednatel Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.

8. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 8.1 Poskyvatel odpovídá za vady plnění dle této Smlouvy a poskytuje objednateli:
 - 8.1.1 záruku za jakost Service Desku v délce čtyřicet osm (48) měsíců;
 - 8.1.2 záruku za výstupy poskytnuté Podpory po celou dobu účinnosti této Smlouvy, nejméně však v délce dvanácti (12) měsíců.
- 8.2 Objednatel je oprávněn nahlásit Dodavateli vady kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím bylo jeho právo ze záruky či odpovědnosti za vady jakkoli dotčeno. Poskyvatel je povinen Objednatele informovat o možných nevhodných a nebezpečných vlivech, které mohou způsobit nahlášené vady.
- 8.3 Poskyvatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad, vznese-li proti Objednateli jakákoliv třetí osoba nárok z porušení svých práv v souvislosti s užitím Service Desku nebo souvisejícího software, je Poskyvatel povinen na své náklady účinně bránit Objednatele a odškodnit jej v plné výši v případě, že třetí osoba svůj nárok plynoucí z právní vady Service Desku úspěšně uplatní. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti se Service Deskem, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazmu či omezení užívání Service Desku či jeho části, zavazuje se Poskyvatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

9. KONTAKTNÍ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN A KOMUNIKACE

- 9.1 Oprávněné osoby, které budou Objednatele zastupovat v souvislosti s plněním této Smlouvy:

Jméno a příjmení	Telefon	E-mail
[REDACTED]		

- 9.2 Oprávněné osoby, které budou Dodavatele zastupovat v souvislosti s plněním této Smlouvy:

Jméno a příjmení	Telefon	E-mail
[REDAKCE]		

- 9.3 Změna oprávněných osob bude provedena písemným oznámením druhé smluvní straně.
- 9.4 Všechna oznámení, která se vztahují k plnění této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé smluvní straně doručena v listinné podobě na adresu jejího sídla nebo v elektronické podobě na e-mailovou adresu uvedenou u kontaktních osob; oznámení v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odesílat Objednateli na obě uvedené e-mailové adresy oprávněných osob.
- 9.5 Oznámení se považuje za řádně doručené nejpozději třetí (3) pracovním dnem následujícím po dni uvedeném na příslušném podacím lístku provozovatele poštovních služeb (bez ohledu na to, zda si adresát příslušné oznámení od provozovatele poštovních služeb převzal či nikoliv).

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 10.1 Za důvěrné informace se považují všechny údaje a informace, které nejsou veřejně dostupné a se kterými se Poskytovatel seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy.
- 10.2 Dodavatel je povinen zachovat mlčenlivost o všech důvěrných informacích Objednatele a přijmout odpovídající smluvní, technická a organizační opatření k jejich ochraně. Při porušení této povinnosti se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých), a to za každé jednotlivé porušení (bez omezení nároku na náhradu škody).
- 10.3 Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li Poskytovatel povinen důvěrnou informací sdělit na základě povinnosti vyplývající z právních předpisů. Přitom je však Poskytovatel povinen informovat o tom předem Objednatele, ledaže by to příslušný právní předpis nepovoloval, a současně omezit sdělované důvěrné informace na nejnutnější rozsah podléhající sdělovací povinnosti.
- 10.4 Povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací podle této Smlouvy (včetně sankčních ustanovení) trvá bez ohledu na ukončení její účinnosti.
- 10.5 Poskytovatel nebude, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele publikovat nebo vyvíjet takové reklamní či obdobné aktivity, které by byly dávány do přímé spojitosti s touto Smlouvou, jejím předmětem a jménem Objednatele. Toto ujednání se nevztahuje na uvádění Objednatele v referencích v případech účasti Poskytovatele ve výběrových řízeních.

11. SANKCE

- 11.1 Smluvní strany se dohodly na smluvní pokutě vzniklé porušením povinnosti mlčenlivosti dle odst. 10.2 této Smlouvy, a to ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých), a to za každé jednotlivé porušení této povinnosti bez omezení nároku Objednatele na náhradu škody.
- 11.2 Smluvní pokuty jsou splatné do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení povinné straně.
- 11.3 Smluvní pokutu hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé straně v této souvislosti škoda, která je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty nebo úroku z prodlení v plné výši.

12. TRVÁNÍ SMLOUVY, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A VÝPOVĚĎ

- 12.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou v trvání čtyř (4) let ode dne zahájení produkčního/rutinního provozu dle odst. 6.2 této Smlouvy.
- 12.2 Tuto Smlouvu lze v části týkající se poskytování Podpory ukončit dohodou smluvních stran nebo výpovědí jedné ze stran bez udání důvodu. Výpovědní lhůta se v tomto případě sjednává v délce trvání

dvou (2) kalendářních měsíců a počíná běžet od prvního dne následujícího po dni, v němž byla prokazatelně doručena písemná výpověď druhé smluvní straně. Závazky smluvních stran, vyplývající z již započatého plnění v souladu se zněním této smlouvy, tj. před doručením písemné výpovědi druhé smluvní straně, nejsou podáním výpovědi nijak dotčeny.

- 12.3 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností, pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou faktury déle než třicet (30) dnů, nebo pokud bude Objednatel v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, nebo pokud bude vůči němu uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jeho majetku.
- 12.4 Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností, pokud bude Poskytovatel v prodlení s plněním jakéhokoliv závazku z této Smlouvy déle než třicet (30) dnů, nebo pokud bude Dodavatel v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, nebo pokud bude vůči Poskytovateli uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jeho majetku.
- 12.5 Dohoda smluvních stran o ukončení Smlouvy, odstoupení od Smlouvy nebo výpověď Smlouvy musí být učiněny v listinné podobě a doručeny na adresu sídla druhé smluvní strany.

13. VŠEOBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 13.2 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vstupuje v účinnost dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
- 13.3 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva včetně příloh a veškerých jejích případných budoucích dodatků bude uveřejněna v souladu se zákonem o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy zabezpečí Objednatel.
- 13.4 Smluvní strany výslovně prohlašují, že případné plnění jedné ze smluvních stran před datem účinnosti (avšak po podpisu obou smluvních stran) této Smlouvy je platné, jako by bylo uskutečněno od data účinnosti této Smlouvy, pokud je zřejmé, že bylo plněno dle této Smlouvy.
- 13.5 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 13.6 Smluvní strany jsou povinny vyrozumět druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu o skutečnostech, které by mohly mít vliv na obsah závazkového vztahu založeného Smlouvou.
- 13.7 Smluvní strany nejsou oprávněny převést svá práva a povinnosti z této Smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího výslovného souhlasu druhé smluvní strany.
- 13.8 Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Kromě uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 13.9 Stane-li se či ukáže-li se kterékoli z ustanovení této Smlouvy být neplatným, neúčinným, či zdánlivým, tato neplatnost, neúčinnost ani zdánlivost nebude mít vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany nahradí takové neplatné, neúčinné, popřípadě zdánlivé ustanovení Smlouvy platným a účinným ustanovením, které bude svým ekonomickým dopadem co nejbližší ustanovení, které má být nahrazeno, a úmysl smluvních stran nebude takovou změnou dotčen.
- 13.10 V souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, se strany dohodly, že pro řešení případných sporů z této Smlouvy bude v prvním stupni místně příslušný obecný soud Objednatele.
- 13.11 Pokud v této Smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající obecně závaznými předpisy České republiky, zejména o.z.
- 13.12 Každá ze smluvních stran prohlašuje:

a) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věci obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,

b) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijme a nevyžaduje.

13.13 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží dva (2) stejnopisy.

13.14 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha 1 - Technická specifikace Service Desk

Příloha 2 – Technické požadavky Service Desk

Na důkaz toho, že smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle.

V Praze dne

V Praze dne 22.11.2016

Operátor ICT, a.s.
Michal Fišer, MBA

předseda představenstva
Operátor ICT, a.s.
Jungmannova 36/31
110 00 Praha 1 - Nové Město
IČ: 02795281

Operátor ICT, a.s.
Bc. Petra Burdová
místopředseda představenstva

Soitron s.r.o.
Mgr. Martin Lohnert
jednatel

SOITRON*
INSPIRUJEME K NÁROČNOSTI

SOITRON s.r.o.
Pekařská 621/7
155 01 Praha 5
www.soitron.cz

IČO: 27270599
DIČ: CZ27270599
Tel. 257 317 031

Technická specifikace Service Desk

A. ZÁVAZNÉ POŽADAVKY NA VLASTNOSTI SYSTÉMU:

ID	OBLAST	POŽADAVEK
1	Soulad s IT procesy dle ISO/IEC 20000	V systému musí být integrována podpora níže uvedených IT procesů včetně názvosloví vycházející z normy ISO/IEC 20000. Doložit certifikací dle Axelos nebo PinkElephant:
2		Incident management
3		Problem management
4		Change management
5		Request fulfillment
6		Asset & Configuration management - evidence HW i SW (propojení s AuditPro, iTOP, TeemIP), vazby mezi objekty (HW, SW, licence, možnost přiložit smlouvy). Pokročilá správa CI - provedení impact analýzy.
7		Knowledge management
8		Service level management
9		Release management
10	Možnost provozování podle potřeb uživatele systému	Instalace na HW Objednatele
11		Provozovat jako ICT službu v rámci cloudu
12		Poskytnout kompletně jako SaaS řešení
13	Otevřený datový model	Je požadovaný otevřený datový model systému a rozhraní. Dodavatel v rámci předání zakázky dodá popis použitého datového modelu systému.
14	Databázová integrace	Systém musí mít možnosti databázové integrace na platformy MS SQL nebo Oracle, které již v infrastruktuře MHMP jsou vybudovány.
15	Technologická integrace	Systém musí mít možnosti oboustranné výměny dat s dalšími systémy (service desk dodavatele, monitorovací systémy...) pomocí standardních technologických rozhraní (například: RFC, SOAP, WSDL, SMTP...). V rámci rozvoje systému se předpokládá postupné napojování na kontaktní centra dodavatelů.
16		Systém musí být schopen přijmout/aktualizovat ticket vč. stavů a doplňujících informací nejen přes běžné vizuální rozhraní ale i nevizuální webové služby (externí systémy)
17	Webové rozhraní	Systém musí mít možnost práce pomocí webového klienta. Požadavek je na podporu Internet Explorer verze 10 a vyšší, Firefox, Google Chrome.
18		Veškeré dostupné obrazovky systému koncových uživatelů musí být zobrazeny v českém jazyce.
19	Mobilní zařízení	Vyžadována je podpora práce se systémem pomocí mobilního zařízení (webové rozhraní pro mobilní zařízení nebo mobilní aplikace).
20	Import/Export	Systém musí umožňovat provádět do systému importy a exporty dat v univerzálních formátech (např. XML, CSV).
21	Logování	Systém musí logovat všechny akce všech uživatelů, včetně průběhu řešení u dodavatelů (v připojených systémech). Dále musí umět historii zobrazovat, např. v historii u incidentů.

22	Struktura, zpracování a integrace dat	Systém musí nabízet možnosti práce s daty pomocí šablon, vzorů a integračních prvků zvyšuje rychlost použití nástroje mezi běžnými IT pracovníky (předdefinované filtry, nastavení, reporty atd.)
23	Pokročilé filtrování	Systém musí umožňovat pokročilé filtrování požadavků a možnost fulltextového vyhledávání.
24	SLA - Service level management	Systém musí podporovat evidenci, sledování, vyhodnocování a reporting incidentů proti parametrům SLA na jednotlivé zavedené dodavatele/smlouvy. Systém musí aktivně pracovat se službami daného dodavatele navázané např. na aplikace, správu sítí apod. již při soupisu incidentů. Možnost přiložení smlouvy s dodavatelem.
25		Evidence smluvních pokut – vstupy do reportingu.
26		Vykazování provedené práce, která následně slouží jako podklad k fakturaci. Řízení práv přístupu do této kategorie.
27	Oddělená správa všech dodavatelů	Systém musí umožňovat oddělenou správu všech připojených systémů, jejichž podpora je poskytována externími řešiteli. Každému dodavateli lze přiřadit různá oprávnění pro práci v centrálním systému. Dodavatelé (připojené systémy) vidí pouze úkoly (trouble tickets) jim přiřazené a reporty jim zpřístupněné.
28	Vazba na organizační strukturu a řízení přístupů	Systém musí mít možnost využívat formou integrace dat z HR systémů (personální data, přístupová práva apd.)
29		Povinné je napojení workflow na organizační strukturu a data z active directory a EOS (užívaný nyní jako IdM systém).
30		Pro schvalovací WF musí systém umožnit načíst paralelní evidenci schvalovatelů dle pověření (doplňková data v Active Directory)
31		Systém umožňuje napojení na více AD serverů nebo jiných nositelů organizační struktury pro přihlášení uživatelů (rozšíření na organizační jednotky mimo MHMP).
32	Obrazovka uživatele	Systém musí umožnit přihlášení zákazníka využitím SSO do úvodní obrazovky (web rozhraní), ve které si zákazník vybere oblast služby pro svůj požadavek.
33		Úvodní obrazovka musí mimo jiné umožnit přístup do znalostní databáze, kde by si zákazník mohl najít odpověď na svůj dotaz nebo postup, jak opravit nefunkčnost (vyřešené požadavky, návody vypracované Helpdeskem, interní příručky apod.)
34		Musí být možné upravit úvodní obrazovku tak, aby z ní bylo možné volat i další systémy pro evidenci požadavků, podpůrné a jiné aplikace provozované zadavatelem.
35	Uživatelé	Systém musí umožňovat kromě napojení na personální systémy i zadání interních uživatelů přímo do systému. Pracovat s těmito uživateli poté bez rozdílu původu (vytvářet skupiny uživatelů, specializované skupiny atd.)
36		Systém musí mít podporu pro pokročilé nastavení přístupových práv (nastavení na základě role, nastavení na základě uživatelského účtu) a reportu s přehledem oprávnění.
37		Systém musí umět omezit výběr možných typů zadání požadavku. O některé činnosti může požádat pouze definovaný okruh uživatelů.
38		Systém musí mít podporu pro zadávání požadavku za jiného uživatele, se zajištěním informace, který uživatel požadavek zadal.

39		Systém musí mít podporu pro převzetí řešení požadavku mezi řešiteli.
40	Schvalování požadavku	Proces schvalování požadavku musí umožnit vícestupňové schvalování – např. 1. nadřazený zadavatele a 2. nadřazený řešitele. Dále musí umožnit výběr schvalovatelů – jednotlivé osoby nebo skupiny a definici strategie schvalování při zadání více osob (např. 1 ze 2).
41		Schvalovací proces musí být realizován vygenerováním e-mailové notifikace na schvalovatele obsahující url link umožňující plný náhled na schvalovaný požadavek včetně možnosti jej schválit nebo zamítnout.
42	Hodnocení služby	Šablona požadavku musí obsahovat dotazník pro hodnocení uživatelské spokojenosti, s řešením požadavku (kvalita služby, řešení v čase, textové pole pro poznámku).
43	Schopnost propojení požadavků	Systém musí nabízet možnosti spojování (i kaskádové) požadavků, které mají stejnou příčinu a následně vytvářet řešení, které bude společné pro všechny takto spojené požadavky.
44	Úpravy systému	Systém musí nabízet možnosti tvorby požadavků včetně složitějšího workflow (sériové řešení, paralelní řešení, schvalování, eskalace, automatické notifikace).
45		Možnost plné customizace workflow v systému ze strany Objednatele bez zásahu do zdrojového kódu.
46		Systém musí umožnit uživatelskou tvorbu individuálních reportů v systému (i u jednotlivých uživatelů) včetně jejich integrace do systému v grafické podobě např. Dashboards (quick overview) a dále jejich export ze systému (pdf, xls, csv).
47		Systém musí mít možnosti provádění úprav reportů bez nutnosti zásahu do zdrojového kódu.
48	Znalostní báze	Systém musí nabízet funkcionalitu znalostní báze včetně možnosti oddělení jednotlivých znalostí podle role uživatele (různá oprávnění pro práci se znalostní bází). Musí být přístupná jak pro koncové uživatele (veřejná – např. návody pro práci s aplikacemi, šablony MS Word, atd.), tak pro řešitele požadavků (neveřejná). Nutná je podpora pro přílohy a fulltextové vyhledávání.
49	Podpora emailové komunikace a notifikace	Systém používá e-mail jako plnohodnotný komunikační kanál - založení požadavku, notifikace, schválení požadavku
50		Mailer musí umožnit založení a přijetí Požadavku pomocí emailové zprávy včetně připojení příloh.
51		Možnost použít HTML v mailových notifikacích namísto pouhého plaintextu.
52		V případě, že se nepodaří maileru navázat komunikaci s poštovním serverem zadavatele (např. při výpadku tohoto serveru), mailer se pokusí o opětovné doručení mailu (kterým bude typicky notifikace pro řešitele či zákazníky) později, nebo musí vygenerovat notifikaci na administrátora, že se mu nepodařilo navázat spojení pro doručení mailu.
53		Mailový systém umožňuje správu notifikací - při stavu změny požadavku, souhrnné zprávy (denní frekvence) atd.
54		Systém musí umožnit SMS notifikace na uživatele prostřednictvím existující externí SMS brány. Navázané na schvalovací workflow.

55	Kapacita řešení	Systém musí být dimenzován na minimální zátěž 6000 požadavků měsíčně, respektive 200 požadavků denně.	
56		Systém musí mít možnosti pro trvalé zvyšování kapacity (uložených požadavků, záznamů ve znalostní bázi, vložených příloh apod.) bez nutnosti odstraňovat historické záznamy.	
57	Spolehlivost a dostupnost služby (varianta cloud nebo SaaS) – pouze při volbě tohoto typu dodávky	Systém musí běžet v režimu 24x7	
58		Maximální počet výpadků měsíčně 1x kategorie A dle návrhu smlouvy o poskytování servisní podpory.	
59		Systém musí být provozován v dostupnosti 99% - maximální měsíční nedostupnost 7,3 h.	
60	Bezpečnost	Řešení musí být z pohledu bezpečnostní robustní samo osobě, bez ohledu na ochranu realizovanou na předřazených zařízeních, jako jsou firewally. Měl by odolat útokům, které lze např. simulovat pomocí penetračních testů.	
61		Pro přístup uživatelů musí být použit mechanismus jméno/heslo. Pro uživatele MHMP se předpokládá možnost využití stávající doménové autentizace ve formě SSO. Pro externí uživatele budou uživatelé zavedeni a ověřováni proti jinému LDAP serveru.	
62		Systém musí podporovat role a přístupová práva v dostatečně granularitě. Systém musí být schopen využívat k autentizaci externí IdM systém.	
63		Systém musí logovat všechny bezpečnostně relevantní informace	
64		Systém nesmí mít omezující požadavky na podpůrnou infrastrukturu, jako je OS (např. omezení na specifický service pack – nemůže tedy omezovat možnost patchování).	
65		Přístup k systému musí být vždy zabezpečen pomocí šifrování, a to i na interní síti (zejména použití HTTPS).	
66		Systém by měl mít bezpečnostní dokumentaci, která bude obsahovat popis klíčových bezpečnostních mechanismů.	
67		Dodavatel musí mít zaveden certifikovaný systém řízení kvality a řízení informační bezpečnosti	
68		Školení	Součástí dodávky bude školení obsluhy a administrace Servicedesk:
69			Vytvoření uživatelské příručky dostupné při přihlášení koncového uživatele s návodem k použití Servicedesk.
70	obsluha Service desk - řešitelé – prezenční školení		
71	obsluha Service desk - administrátor – prezenční školení		
72	Dokumentace	Součástí dodávky bude vytvoření a udržování aktuální provozní dokumentace. Tvoří ji tyto dokumenty:	
73		Systémová příručka (administrátorská dokumentace)	
74		Uživatelská příručka (operátor, koncový uživatel)	
75		Součástí dokumentace bude i předání popsaného technického řešení a zdrojového kódu úprav systému.	
76		Licence	Pokud je součástí dodávaného řešení licencování, požaduje zadavatel časově neomezené licence pro:
77		a) minimální počet koncových uživatelů 1000	
78		b) 50 řešitelů (pevné nebo plovoucí licence)	
79		c) 2 administrátory	

80	Architektura řešení	System bude implementován minimálně v dvouúrovňové konfiguraci – testovací a produktivní instance
81		System je možné bez omezení implementovat v podporovaném HW a SW prostředí OICT dle tabulky B této přílohy

B. PREFEROVANÉ HW A SW PROSTŘEDÍ:

OBLAST	SPECIFIKACE
Operační systém	Windows Server
Databáze	MSSQL

Technické požadavky Service Desk

A. POŽADOVANÉ HW A SW PROSTŘEDÍ:

Dodavatel uvede optimální požadavky na HW vybavení a SW prostředí pro provedení implementace Service Desk v rozsahu a výkonu odpovídajícím požadavkům Zadávací dokumentace:

Testovací prostředí

PARAMETR	SPECIFIKACE
CPU	1x CPU 4 COREs
RAM	20 GB
Diskový prostor	100 GB
Operační systém	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard (64 Bit) Edition
Databáze	DB Microsoft SQL standart 2012

Produktivní prostředí

PARAMETR	SPECIFIKACE
CPU	2x CPU 4 COREs
RAM	30 GB
Diskový prostor	250 GB
Operační systém	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard (64 Bit) Edition
Databáze	DB Microsoft SQL standart 2012

SOITRO
Pekařská 6/
155 00, Cz
160 2

Operáto
Lungmann
155 00 Praha
IČ: 02

Handwritten signature