



Smlouva o poskytování služeb – Zavedení pokročilých procesů ITSM dle doporučení ITIL

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se 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.

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

1. Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.

se sídlem: Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 -Karlín
kterou zastupuje: Mgr. Dipl. – Ing. sc. agr. Vladimír Eck, předseda představenstva
IČO: 49241494

(dále jen „Objednatel“ nebo též „PGRLF“)

a

2. European Code Factory s.r.o.

se sídlem: Gorkého 658/15, 460 01 Liberec
kterou zastupuje/jí: Pavel Pivoňka, jednatel
IČO: 017 75 626
DIČ: CZ01775626

Bankovní spojení: ██████████.

Číslo účtu: ██████████

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C, vložka 38561

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též „Smluvní strany“)

Preambule

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného v souladu s nabídkou Poskytovatele na elektronickém tržišti Gemin ze dne 15. 01. 20201 č.j. T002/21/V00057801.
3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, že jsou mu známé veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění, že disponuje kapacitami a odbornými znalostmi potřebnými k řádnému plnění jeho závazků podle této Smlouvy a že ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy je způsobilý.
4. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že je oprávněn poskytovat/zajistit poskytování plnění dle této Smlouvy, že k tomu disponuje potřebnými znalostmi, právy autorskými a jinými a má plné oprávnění poskytovat plnění i v České republice.

Článek I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele za dobu stanovenou touto Smlouvou poskytovat Objednateli služby, stanovené v Příloze č. 1 – Technická specifikace.
2. Předmětem Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté plnění dle odst. 1. tohoto článku cenu plnění ve výši a za podmínek dále ve Smlouvě uvedených.

Článek II. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat /zajistit poskytování (dále jen poskytovat“) plnění, stanovené v Příloze č. 1 této Smlouvy – Technické specifikaci.

Článek III. Doba, místo a způsob plnění

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění dle Smlouvy, počínaje dnem, ve kterém byla Smlouva zveřejněna prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Měsíční plnění na základě akceptačního protokolu. Dokončení plnění je nejpozději do 31. 3. 2022
2. Místem plnění je sídlo Objednatele.

Článek IV. Cena plnění

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění Smlouvy sjednanou cenu ve lhůtách splatnosti dohodnutých touto Smlouvou. Dokončení plnění je nejpozději 31. 3. 2022.
2. Cena plnění je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele. **Veškeré ceny jsou v této Smlouvě uvedeny vždy bez daně z přidané hodnoty** (dále jen „DPH“).
3. Cena za kompletní splnění zakázky činí 728 000,- (sedmsetdvacetosmtisíc) Kč bez DPH. Cena za 1 člověkoděn činí 9 100,- Kč bez DPH.

4. Ke sjednané ceně za služby (bez DPH) bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy účinnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
5. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoli zálohy na úhradu ceny poskytovaných služeb. Objednatel není povinen vyčerpat celý objem služeb.

Článek V. Fakturační a platební podmínky

1. Úhrada za poskytnuté plnění dle této Smlouvy bude prováděna v české měně na bankovní účet uvedený Poskytovatelem v záhlaví této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny bude provedena v měsíčním plnění na základě měsíčního Akceptačního protokolu.
3. Pokud se strany nedohodou na měsíčním objemu prací, zaplatí ve lhůtě Objednatel částku, kterou odsouhlasí a do 10 pracovních dnů vyvolá dohádovací řízení; v případě, že ani to nepovede ke shodě, může se kterákoliv strana smlouvy obrátit na příslušný soud
4. Každá faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Ve faktuře musí být uvedeno celé číslo této Smlouvy.
5. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktur 30 dnů od data doručení příslušné faktury Objednateli.
6. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, anebo má jiné vady v obsahu podle Smlouvy. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá třicetidenní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.
7. Povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli řádně vyúčtovanou cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
8. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Poskytovatelem fakturované ceny plnění uhradí Objednatel, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že fakturovanou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
9. Pokud v době uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako Nespolehlivý plátcem ve smyslu příslušných ustanovení zákona o DPH, dohodly se Smluvní strany, že Objednatel bude postupovat při úhradě ceny plnění/dílčí ceny plnění způsobem uvedeným v odst. 7. tohoto článku.

Článek VI. Převzetí plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby řádně a včas v souladu se Smlouvou.
2. Poskytovatel se zavazuje vyhotovit Předávací protokol, dle přílohy č. 2 smlouvy.

Článek VII. Požadavky na součinnost

1. Nezbytným předpokladem pro poskytování služeb dle této Smlouvy je účinná a kvalifikovaná spolupráce obou Smluvních stran.
2. Poskytovatel se zavazuje požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy. Poskytovatel je v případě potřeby oprávněn v průběhu realizace předmětu této Smlouvy požádat Objednatele o konzultační schůzku a Objednatel je povinen žádosti Poskytovatele vyhovět nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti. V mimořádně naléhavých případech je možno termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit. O průběhu konzultační schůzky je Poskytovatel povinen učinit písemný záznam podepsaný Pověřenými osobami obou Smluvních stran.

Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2591 občanského zákoníku.

Článek VIII. Sankční ujednání

1. Při nedodržení termínu dle č. III. odst. 1. této Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč (slovy: tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den prodlení.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení a Objednatel je povinna tuto sankci uhradit.
3. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty Poskytovatelem není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody zaviněné porušením povinnosti zajištěné smluvní pokutou.

Článek IX. Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují všechny znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná Smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně

známé nebo veřejně dostupné. Strany se při plnění smlouvy zavazují dodržovat ustanovení zákona 110/2019 Sb. a GDPR.

3. Za porušení závazků uvedených v odst. 1. a 2. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy České republiky včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. Za porušení závazku uvedeného v tomto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
6. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení tohoto smluvního vztahu.

Článek X. Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této Smlouvy neporušuje a neporuší v žádném ohledu práva duševního vlastnictví třetích osob.
2. V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců nebo pracovníků Poskytovatele uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto Smlouvou, Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Objednatelem a třetí osobou Objednateli vzniknou, a dále se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré škody, která mu vznikne v důsledku uplatnění nároku z práva duševního vlastnictví třetí osoby vůči Objednateli v souvislosti s touto Smlouvou.

Článek XI. Náhrada škody a pojištění

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku.
2. Maximální výše náhrady škody je pro obě Smluvní strany limitována celkovou částkou 700 000,- Kč pro každou Smluvní stranu.
3. Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu trvání Smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním těchto závazků. Toto pojištění musí být sjednáno s pojistnou částkou ne nižší než 700 000 Kč.
4. Poskytovatel je povinen na výzvu Pověřené osoby Objednatele doložit, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu v požadovaném rozsahu, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění tohoto

požadavku předloží Objednateli dokumenty, ze kterých bude splnění požadavku na pojištění vyplývat, tj. buď pojistnou smlouvu nebo pojistku a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, pojistný certifikát, či obdobný doklad vydaný příslušnou pojišťovnou.

5. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
6. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 4. tohoto článku je Objednatel ČR oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč (slovy: tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
7. Objednatel je oprávněn uplatnit právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 5. a 6. tohoto článku souběžně.

Článek XII. Uveřejnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že tato Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat a Smluvní strany si poskytnou veškerou potřebnou součinnost k zajištění opravy nepřesností či nedostatků.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva (vč. jejích příloh) bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

Článek XIII. Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností.
2. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v elektronické (digitální) podobě e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky, vždy v souladu s příslušným ustanovením Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změn jakýchkoliv údajů u Pověřených osob budou o této změně druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu písemně informovat.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

Článek XIV. Přílohy

1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující dokumenty:
Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění – Technická specifikace
Příloha č. 2 – vzor Akceptačního protokolu

Článek XV. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou. Poskytovatel podepisuje Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2. zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“); Objednatel Smlouvu podepisuje v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
2. Účinnost Smlouvy nastane nejdříve dnem, kdy bude Smlouva zveřejněna prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou dvou let od uveřejnění smlouvy v Registru smluv.
4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění Smlouvy, nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
6. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran.
7. Ukončení smlouvy nezbavuje Smluvní strany povinnosti zaplatit smluvní pokutu, pokud jim byla za jakékoliv neplnění jeho závazků podle této Smlouvy Objednatelem vyúčtována.
8. Každá ze Smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl.

občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.

9. Pro účely této Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považují následující případy porušení smluvních závazků:
- a. Poskytovatel je v prodlení se zahájením plnění dle čl. III. odst. 1. této Smlouvy déle než pět (5) kalendářních dní, pokud se strany nedohodnou jinak.
 - b. Objednatel prokazatelně porušil ustanovení odstavce 2. článku VII. Smlouvy.
10. Předčasným ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení Smlouvy, zejména ustanovení týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, řešení sporů apod.
11. Pokud některé z ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných ustanovení Smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
12. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnými dodatky k této Smlouvě, pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.
13. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy, s výjimkou podepisování Oznámení dle čl. III. Smlouvy (dále jen „Pověřené osoby“) jsou:

Za Objednatele:

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:

nebo

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení:

Funkce:

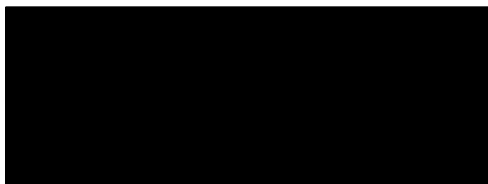
E-mail:

Mobilní telefon:

nebo

Jméno a příjmení: Ing. Dušan Hlaváč

Funkce:
E-mail:
Mobilní telefon:

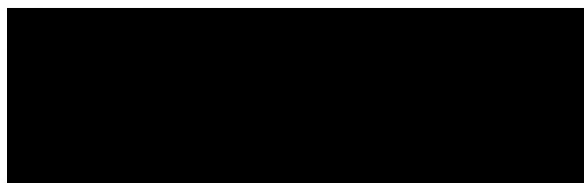


Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.

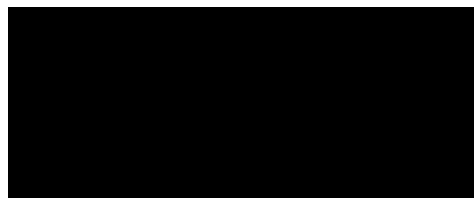
14. Změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů je příslušná Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
- a) e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
 - b) oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek ke Smlouvě se v tomto případě neuzavírá; příslušná změna je účinná okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

15. Komunikace mezi Pověřenými osobami Smluvních stran bude probíhat v českém, příp. slovenském jazyce.
16. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Nedílnou součástí Smlouvy je její Příloha č. 1. a Příloha č. 2
17. Obě Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle.



Mgr. Ing. Vladimír Eck
Předseda představenstva



Pavel Pivoňka
Jednatel

Příloha č. 1 – Technická specifikace
Příloha č. 2 – Vzor Akceptačního protokolu

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění – Technická specifikace

Předmět zakázky

Předmětem zakázky jsou konzultace k implementaci pokročilých procesů a revizi stávajících základních procesů řízení IT služeb (ITSM) za využití doporučení ITIL.

Jedná se o implementaci resp. revizi konkrétních níže uvedených procesů a zavedení způsobu jejich kontinuálního zlepšování.

Procesy budou implementovány v informačním systému objednatele SBM od společnosti Micro Focus®.

Rozsah revidovaných a nově implementovaných procesů

1. Revize následujících základních procesů

- 1.1. Service Strategy
 - 1.1.1. Service Strategy
- 1.2. Service Operation
 - 1.2.1. Event Management
 - 1.2.2. Incident Management
 - 1.2.3. Service Request Management / Request Fulfillment
- 1.3. Service Transition
 - 1.3.1. Change Management
 - 1.3.2. Service Asset & Configuration Management – implementace do SBM
 - 1.3.3. Service Validation & Testing – implementace do SBM
 - 1.3.4. Release & Deployment Management – implementace do SBM
- 1.4. Service Design
 - 1.4.1. Service Catalogue Management

2. Návrh a Implementace nových (pokročilých) procesů

- 2.1. Service Operation
 - 2.1.1. Problem Management
 - 2.1.2. Supplier Management
- 2.2. Service Transition
 - 2.2.1. Knowledge Management
- 2.3. Service Design
 - 2.3.1. Service Level Management
- 2.4. Service Strategy
 - 2.4.1. Financial Management for IT Services
 - 2.4.2. Service Portfolio

Implementace / revize budou probíhat cyklicky v maximálně měsíčních periodách tak, aby bylo realizováno kontinuální zlepšování procesů (Continual Process Improvement a ITIL4 Guiding principle: Progress iteratively with feedback)

Pořadí a hloubka řešení konkrétních procesů bude jedním z výstupů vstupní analýzy

Označení procesů a jejich definice vychází z doporučení ITIL v3 při využití výhod jejich implementace dle doporučení ITIL v4.

Časové rozlišení podpory

Konzultační podpora bude probíhat v časovém rozsahu jednoho roku od podpisu Smlouvy.

Požadavky na kvalifikaci dodavatele

Znalost procesního a projektového řízení prokáže dodavatel následujícími certifikáty konkrétních pracovníků, kteří budou na zakázce pracovat:

- Certifikace ITIL v3 – min. level: Expert Certificate in IT Service Management
- Certifikace ITIL v4 – min. level: Managing Professional Certificate
- Certifikace Prince2 – min. level: Foundation Certificate in Project Management

Vzorový postup implementace / revize vybraných procesů

Incident Management

- Oslovení stakeholderů ohledně očekávaného výstupu
- Stávající procesní manuál, nástroj, KPI, reporty, vazby na ostatní procesy
- Analýza jednotlivých procesních kroků
- Návrh konkrétních změn pro zlepšení procesu
- Návrh změn v nástroji na zlepšení procesu
- Návrh dalších kroků
- Review návazných procesů

Servisní Katalog (Service Catalogue Management)

- Oslovení stakeholderů ohledně očekávaného výstupu
- Sběr stávajících katalogů, kategorizací
- Návrh Katalogu Business služeb
- Návrh Katalogu Technických služeb
- Review ostatních procesů

Service Request Management / Request Fulfillment

- Oslovení stakeholderů ohledně očekávaného výstupu
- Stávající procesní manuál, nástroj, KPI, reporty, vazby na ostatní procesy
- Analýza jednotlivých procesních kroků
- Návrh konkrétních změn pro zlepšení procesu
- Návrh změn v nástroji na zlepšení procesu
- Návrh dalších kroků
- Review návazných procesů

Change Management

- Oslovení stakeholderů ohledně očekávaného výstupu
- Stávající procesní manuál, nástroj, KPI, reporty, vazby na ostatní procesy
- Analýza jednotlivých procesních kroků
- Návrh konkrétních změn pro zlepšení procesu
- Návrh změn v nástroji na zlepšení procesu
- Návrh dalších kroků
- Review návazných procesů

Daný postup bude analogicky uplatněn u všech zpracovaných procesů.

Příloha č. 2 – Vzor Akceptačního protokol

Akceptační protokol

Název projektu:	Zavedení pokročilých procesů ITSM dle doporučení ITIL	č. smlouvy:	
Projekt:			
Datum zahájení projektu:		Datum ukončení projektu:	
Odběratel/Objednatel:	Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.		
Adresa:	Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 - Florenc		
Zodpovědná osoba:			
Dodavatel:			

Předmět akceptace:
Výhrady k akceptaci:
Komentář:

Datum akceptace:			
Dodavatel Jméno a příjmení: Funkce:		Podpis:	
Podpisem zodpovědná osoba Objednatele vyjadřuje svůj souhlas s obsahem tohoto akceptačního protokolu.			
Odběratel Jméno a příjmení: Funkce:	Ředitel ICT ████████████████████	Podpis:	
Odběratel Jméno a příjmení: Funkce:	Vedoucí oddělení Rozvoje IS ████████████████████	Podpis:	