# Smlouva o poskytování služeb

**Smluvní strany**

**Česká republika-Ministerstvo průmyslu a obchodu** EV. Č.: 027/21

Se sídlem: Praha 1, Na Františku 32, PSČ 110 15

IČ: 47609109

DIČ: CZ47609109, neplátce DPH

Bankovní spojení: 1525-001/0710

Jednající: Ing. Miloslav Marčan, ředitel odboru informatiky

Zmocněnci pro věcná jednání: KXXXXXXXXXXXXXX

Dále jen Objednatel

a

Společnost: ALVAO s.r.o. EV. Č.: 590520

Se sídlem: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 33290

IČ: 25561561

DIČ: CZ25561561

Bankovní spojení: XXXXXXXXXX

Jednající: Ing. Radek Grodl, jednatel společnosti

Zmocněnci pro věcná jednání: XXXXXXXXXXXXXX

Dále jen Poskytovatel

Poskytovatel a Objednatel dále společně jen („*smluvní strany*“)

uzavírají tuto Smlouvu podle ust. § 1746 ods. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*Smlouva*“ a „*občanský zákoník*“)

# Článek I. Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky malého rozsahu zadávací řízení, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel se Poskytovatel uzavřel tuto Smlouvu. Cílem zadávacího řízení bylo vybrat Poskytovatele, který poskytne plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

# Článek II. Předmět plnění Smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování licence pro 1000 uživatelů, včetně podpory a neomezeného počtu procesů administrovaných svépomocí Objednatelem, a souvisejících služeb pro Service desk, jehož specifikace je obsažena v příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Součástí poskytované služby bude bezplatné úvodní školení pro administrátory v neomezeném počtu osob v rozsahu 2x2 hodiny a pro uživatele v rozsahu 3x2 hodiny.
3. Součástí poskytované služby bude úvodní konfigurace produktu.
4. Objednatel se zavazuje za poskytnuté služby zaplatit Poskytovateli cenu, která je sjednána v čl. V. odstavec (1) této Smlouvy, pokud Poskytovatel splní svou povinnost řádně a včas dle podmínek uvedených v této Smlouvě.

# Článek III. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k plnění předmětu této Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen v plném rozsahu poskytovat službu specifikovanou v příloze č. 1 po celou dobu trvání této Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen nejpozději do 14 kalendářních dnů od doby účinnosti Smlouvy poskytnout kompletní přístupy.
4. Objednatel má právo požadovat nákup dalších licencí a školení dle ceníku uvedený v příloze č. 2 této Smlouvy, tento nákup bude realizován prostřednictvím dílčí objednávky.
5. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu oznámit všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů Objednatele. Poskytovatel upozorní Objednatele na nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění pokynů trvá, se Poskytovatel v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti a za vady jím poskytované služby Objednateli.
6. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozví při realizaci díla. K veškerým informacím Objednatele, které Poskytovatel při plnění této Smlouvy obdrží je Poskytovatel povinen přistupovat výhradně jako k interním materiálům Objednatele. Povinnost Poskytovatele zachovávat mlčenlivost platí jak po dobu plnění této Smlouvy, tak i po ukončení této Smlouvy. Povinnosti zachování mlčenlivosti může Poskytovatel zprostit jen Objednatel svým písemným prohlášením. Povinnost mlčenlivosti je Poskytovatel povinen zajistit ve stejném rozsahu i u všech osob, které při plnění svých povinností dle této Smlouvy použije, přičemž porušení povinnosti mlčenlivosti ze strany těchto osob se považuje za porušení mlčenlivosti ze strany Poskytovatel.
7. Plnění předmětu této Smlouvy musí být přizpůsobeno potřebám Objednatele. Při plnění musí být dodržována veškerá bezpečnostní opatření.
8. Smluvní strany jsou povinny nakládat se všemi daty získanými v souvislosti s uzavřením a plněním této smlouvy jako s důvěrnými a nesmí narušit jejich integritu ani dostupnost. Tato povinnost platí po dobu platnosti této smlouvy a 5 let po jejím ukončení.
9. Objednatel poskytne Poskytovateli v přiměřené lhůtě veškerou účelnou součinnost pro plnění předmětu této Smlouvy, tj. předá Poskytovateli na jeho písemné vyžádání jím konkretizované podklady a informace, pokud si je Poskytovatel nemůže obstarat sám, má-li je objednatel k dispozici a zákonné důvody nebrání jejich poskytnutí. V případě, že Objednatel nevyvine požadovanou součinnost při plnění dle této Smlouvy, může Poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
10. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a úplnost plnění dle této Smlouvy a zaručuje se, že plnění bude probíhat v souladu s podmínkami této Smlouvy a zadávací dokumentací.
11. Objednatel má právo provést zákaznický audit kybernetické bezpečnosti ve spolupráci s Poskytovatelem. Objednatel může po Poskytovateli požadovat zprávu z nezávislého auditu provedeného třetí stranou.
12. V případě bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním smlouvy je Poskytovatel povinen neprodleně oznámit telefonicky a e-mailem tuto skutečnost Objednateli prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v této smlouvě.
13. Poskytovatel je povinen na vyžádání Objednatele podat informace o tom, jakým způsobem řídí rizika a jaká jsou zbytková rizika související s plněním smlouvy.
14. Objednatel si vyhrazuje právo nahlížet do logů a v případě potřeby je kdykoliv stáhnout.

# Článek IV. Doba a místo plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců. Smlouva bude rovněž ukončena vyčerpáním částky uvedené v článku V. odst. (2), podle toho, který okamžik nastane dříve.
2. Místem předání předmětu Smlouvy je sídlo Objednatele, tj. budova Ministerstva průmyslu a obchodu - na adrese Na Františku 32, Praha 1, PSČ 110 15, případně dalších místech dle dohody s Objednatelem.
3. Poskytovatel se zavazuje plnit předmět Smlouvy v termínech.

# Článek V. Cena a platební podmínky

1. Ceny za jednotlivé služby uvedené v článku II. jsou specifikovány v příloze č. 2 této Smlouvy, Poskytovatel se zavazuje účtovat Objednateli ceny v ní uvedené po celou dobu trvání Smlouvy.
2. Cena za celou dobu trvání Smlouvy je nepřekročitelná a činí 1 950 000Kč bez DPH.
3. Cena za provedení předmětu Smlouvy dle článku II zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy a je cenou konečnou a nejvýše přípustnou, která nesmí být překročena. Uvedená cena tedy zahrnuje veškeré možné náklady, odměny, poplatky, odměnu za licenci, včetně přiměřeného zisku apod. na straně Poskytovatel potřebné k provedení předmětu smlouvy podle této Smlouvy, a specifikací Objednatele.
4. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad – dále jen: „faktura“ následující den po uplynutí kalendářního měsíce.
5. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli částku vyfakturovanou na základě Poskytovatelem vystavené faktury bezhotovostněv korunách českých *a*na účet zhotovitele uvedený na číslo účtu uvedené Poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této Smlouvy. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené v § 28 a násl. zák. č. 235/2004 Sb.**,** o dani z přidané hodnoty, § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, to vše ve znění pozdějších předpisů. Lhůta splatnosti faktury činí vždy 30 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Nebude-li faktura obsahovat zákonem stanovené nebo smluvními stranami sjednané náležitosti faktury, nebo bude-li obsahovat chybné údaje, nebo nebude-li přiložena kopie akceptačního protokolu, je objednatel oprávněn fakturu ve lhůtě splatnosti vrátit zhotoviteli k přepracování nebo doplnění. V tomto případě neplatí původní doba splatnosti, ale celá lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury objednateli.
6. Za zaplacení se považuje odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
7. Zálohy objednatel neposkytuje.

# Článek VI. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v plném rozsahu v rámci plnění dle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.
3. Nahrazuje se skutečná škoda. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
4. Náhrada škody se platí v českých korunách.

# VII.

# Platnost, účinnost, předčasné ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle 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.
2. Smluvní vztah založený touto Smlouvou může být ukončen:

a) písemnou dohodou smluvních stran,

b) výpovědí Smlouvy Objednatelem, i bez udání důvodů, přičemž výpověď musí být písemná a výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počítá se od prvního dne následujícího měsíce od doručení výpovědí druhé smluvní straně,

c) odstoupením od Smlouvy, porušuje-li druhá smluvní strana podstatným způsobem ujednání této Smlouvy. Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.

1. Objednatel může od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy ze strany Poskytovatele, za něž je považováno zejména:
2. prodlení Poskytovatele s plněním dle této Smlouvy delší než 10 pracovních dnů, a to přes písemné upozornění (nebo upozornění elektronickou cestou) Objednatele na takové prodlení;
3. skutečnost, že byly Objednatelem zjištěny zásadní nebo mnohočetné vady a nedostatky při plnění dle této Smlouvy a Poskytovatel ani po písemném upozornění Objednatele nerespektoval navržená opatření nebo nesjednal nápravu;
4. porušení povinnosti Poskytovatele zachovávat mlčenlivost nebo ochranu dat podle čl. III. odst. (5) této Smlouvy;
5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě jejího podstatného porušení Objednatelem. Za toto podstatné porušení se považuje prodlení Objednatele s úhradou Poskytovatelem řádně vystavené faktury o více než 30 dnů po splatnosti.
6. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně a Smlouva tak zaniká dnem doručení takového oznámení.
7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti Smlouvy, ustanovení o zachování mlčenlivosti a ustanovení o licenci, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
8. Poskytovatel souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení smluvního vztahu, je povinen dokončit již zahájenou realizaci, a to za podmínek, v rozsahu a termínu, jak bylo ujednáno touto Smlouvou, pokud tak bude Objednatel vyžadovat.
9. V případě odstoupení od Smlouvy jednou ze smluvních stran, bude k datu účinnosti odstoupení vyhotoven protokol o předání a převzetí nedokončeného předmětu Smlouvy.
10. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti Smlouvy, ustanovení o licenci, ustanovení o zachování mlčenlivosti, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

**Článek VIII.**

# Akceptace plnění

1. Předmět Smlouvy převezme Objednatel vždy na základě předávacího protokolu podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Po převzetí plnění provede Objednatel akceptaci plnění, a to do 15 pracovních dnů ode dne jeho převzetí. V případě, že budou v odevzdaném plnění během akceptační doby shledány nedostatky, vrátí Objednatel plnění Poskytovateli k přepracování, případně k doplnění. Poskytovatel je povinen přepracovat či doplnit předmět Smlouvy či jeho část v termínu do 5 pracovních dnů od obdržení informace o jeho nedostatcích. Shledá-li to Objednatel potřebným, může uplatnit další připomínky. Původní akceptační lhůta bude tímto momentem zastavena. Odevzdáním plnění po odstranění nedostatků počíná běžet nová akceptační lhůta v délce 15 pracovních dní. Akceptaci plnění oznámí kontaktní osoba Objednatele prostřednictvím elektronické komunikace kontaktní osobě Poskytovatele. Objednatel vždy stvrzuje akceptaci plnění podpisem akceptačního protokolu.
2. Akceptace plnění je podmínkou pro proplacení ad-hoc úkonů dle čl. V. této Smlouvy.
3. V případě, že plnění dle této Smlouvy nebude akceptováno, je Poskytovatel povinen odstranit zjištěné nedostatky. Plnění se považuje za řádně dokončené, pokud bylo provedeno bez vad a nedodělků, pokud má vlastnosti stanovené touto Smlouvou, a pokud bylo plnění zhotovitele objednatelem akceptováno.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud nebude plnění ze strany Objednatele akceptováno, pohlíží se na toto plnění za nedodané řádným způsobem.

**Článek IX.**

# Autorské právo

1. Vzhledem k tomu, že součástí plnění dle této smlouvy je i plnění, které může podléhat ochraně podle zákona 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 „autorský zákon“), je k takovémuto plnění poskytována nevýhradní licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku.
2. Bude-li zhotovené dílo naplňovat znaky autorského díla podle autorského zákona, uděluje poskytovatel objedna-teli nevýhradní licenci k využití díla dle § 12 a násl. autorského zákona ke všem v současnosti známým a v budoucnu možným způsobům užití, a to bez jakéhokoliv územního či časového omezení budoucího využití díla. Odměna za nevýhradní licenci k užití díla je zahrnuta v ceně poskytnutých služeb podle této smlouvy.
3. Veškerá práva k předmětu plnění přecházejí po předání výstupů na objednatele. Poskytovatel je však oprávněn k výkonu práva, ke kterému udělil nevýhradní licenci, jakož i poskytnout licenci třetí osobě ve smyslu § 2361 občanského zákoníku.
4. Poskytovatel se zavazuje vypořádat veškeré nároky majitelů autorských práv či jakékoli oprávněné nároky jiných třetích osob v souvislosti s užitím předaného díla. V případě, že by takové nároky byly uplatněny vůči objednateli, je poskytovatel povinen je na svůj náklad vypořádat.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že po předání předmětu Smlouvy může dojít ze strany Objednatele k případným úpravám, dalšímu zpracování, užití výsledů předmětu Smlouvy, a to i upraveného či zapracovaného ve spojení s dalšími materiály objednatele, bez nároku na uplatnění autorských práv ze strany zhotovitele.
6. V případě porušení dle článku VII odst. (12) vzniká Objednateli právo neomezeně nakládat s autorským dílem v takovém rozsahu, a způsobu, který je potřebný nebo vhodný pro naplnění potřeb Objednatele.

# Článek X. Smluvní sankce a pokuty

1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním kteréhokoliv z termínů dle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Objednatele s nedodržením lhůty úhrady faktury, má Poskytovatel právo účtovat Objednateli úrok z prodlení zákonné výši.
3. V případě neplnění povinností vyplývající z této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč.
4. V případě ztráty dat Objednatele na straně Poskytovatele je Poskytovatel povinen uhradit pokutu ve výši 1 000 Kč za každý jednotlivý prohřešek.
5. V případě porušení mlčenlivosti je Poskytovatel povinen uhradit pokutu ve výši 100 000 Kč.
6. Smluvní pokuta nebo náhrada způsobené škody či újmy jsou splatné do 10 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení společně s příslušným daňovým dokladem smluvní straně, která je povinná příslušnou sankci nebo náhradu škody zaplatit.
7. Smluvní pokuty sjednané touto Smlouvou povinná strana uhradí nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně v této souvislosti škoda či újma. Uplatněním smluvní pokuty a její úhradou není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či újmy v plné výši bez ohledu na výši smluvní pokuty. Výše smluvních pokut se do výše náhrady škody či újmy nezapočítává.

# Článek XI. Rozhodné právo a řešení sporů

1. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
3. Nebude-li vyřešen smírně, bude každý spor vzniklý na základě Smlouvy rozhodován u obecného soudu České republiky, který je místně příslušný pro Objednatele, nestanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost jiného soudu.

**Článek XII.**

**Kontaktní osoby zmocněné k jednání**

1. K jednání v souvislosti s plněním této Smlouvy se tímto zmocňuje:
2. za Objednatele: XXXXXXXXXXXXXX
3. za Poskytovatele: XXXXXXXXXXXX

s výhradou, že každá ze smluvních stran může změnit kontaktní osobu. Takovouto změnu smluvní strana oznámí druhé smluvní straně písemně doporučeným dopisem nebo e-mailem.

1. Jakékoli oznámení doručené osobně bude účinné a závazné ode dne předání nebo doručení e-mailem a jakékoli oznámení doručené poštou bude účinné od následujícího pracovního dne po dni doručení poštou.
2. Dopis zaslaný doporučeně se považuje za doručený při opakovaném marném pokusu o doručení poštou dnem, kdy byl uložen na poště, i když se adresát o uložení nedozvěděl.

# Článek XIII. Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ve vztahu ke všem záležitostem, které tato Smlouva upravuje.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
3. Změny a doplňky této Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě vzestupně číslovaných písemných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu neplatným, protiprávním nebo právně neúčinným, není tím dotčena ani omezena platnost ani účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného ustanovení platí za smluvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se svým smyslem a účelem neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.
5. Pokud nebylo v této Smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající občanským zákoníkem.
6. Smluvní strany přebírají riziko změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
7. Poskytovatel je vázán povinností umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).
8. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním plného znění této Smlouvy včetně jejích příloh v registru smluv podle zákona o registru smluv, a rovněž na profilu objednatele, případně i na dalších místech, kde tak stanoví právní předpis. Uveřejnění Smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Objednatel.
9. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením Smlouvy je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto ve Smlouvě.
10. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních s platností originálů, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a jedno obdrží Poskytovatel.
11. Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění a že mu jsou známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho provedení.
12. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

* Příloha č. 1 – Technická specifikace a popis předmětu
* Příloha č. 2 – Položkový rozpočet

1. Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivost, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

V Praze dne dle časového razítka Ve Žďáru n. Sáz. dne dle časového razítka

Ministerstvo Průmyslu a obchodu Alvao s.r.o.

Ing. Miloslav Marčan Ing. Radek Grodl

ředitel odboru informatiky jednatel

**Příloha č. 1 – Technická specifikace a popis předmětu**

ALVAO Service Desk je systém pro moderní organizace a IT oddělení, které chtějí spolehlivě řídit veškeré úkoly. Jedná se o systém vyvíjený podle světových procesních standardů na řízení poskytování služeb (ITSM/ITIL). Díky tomu je systém vhodný pro řízení podnikového IT, ale úspěšně v něm lze řídit i jiná servisní oddělení. Díky ALVAO Service Desk lze snadno vydefinovat služby, které jsou poskytovány, a lze uřídít i složité úkoly a jejich řešení podle daných procesů.

ALVAO Service Desk je navržen podle technologických standardů a doporučení společnosti Microsoft, které zaručují korektní, bezpečný a bezproblémový chod v infrastruktuře Microsoft a snadnou integraci s aplikacemi Microsoft Office a jinými IS. Dodržování těchto doporučení je kontrováno certifikacemi mezinárodních certifikačních autorit.

# Základní funkcionality

Založení ticketu vyplněním formuláře na portálu

Založení ticketu posláním mailu na určenou emailovou schránku

Založení ticketu po telefonu přes operátorské stanoviště

Přiřazení ticketu určitému řešiteli

Přiřazení ticketu určité službě (nejzákladnější kategorizování)

Nastavení termínu vyřešení

V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla

Operativní předávání ticketu mezi řešiteli, nebo mezi službami během jeho řešení

Automatické ukládání historie řešení ticketu

Uzavření ticketu s možným schválením vyřešení uživatelem

Reporty

# Pokročilé funkcionality

Možnost doplňování informací do historie řešení (telefonáty, e-maily, poznámky, a další)

Notifikační e-maily upozorňující řešitele, operátory, manažery, žadatele o stavu jejich ticketů

Sledování ticketu na portálu uživatele

Definice SLA

Definice vlastních služeb (otevřený hierarchický model)

Definice přístupů, rolí, zodpovědností k jednotlivým službám

Definování komplexních schvalovacích pravidel

Možnost vytváření a publikování báze znalostí

Možnost vytváření a publikování aktualit

Operativní načítání emailů z Microsoft Outlooku

# Předpřipravené scénáře procesů ITIL

Incident Management

Request Fulfillment

Problem Management

Change Management

Service Catalogue

# Speciální funkcionality

Multijazyčnost prostředí portálu (CZ, EN, DE, PL, SK)

Multijazyčnost prostředí konzole konsole (CZ, EN, DE, PL)

Možnost nastavení vzhledu portálu

Uživatelské rozšíření systému pomocí skriptů

Možnost definovat vlastní stavy požadavků v různých službách a různých procesech. Možnost používat a definovat vlastní položky CustomColumn, vlastní formuláře CustomForms i procesy CustomWorkflow.

Microsoft SharePoint Web Part umožňující uživateli sledovat své požadavky v ALVAO Service Desk.

# Rozšiřující moduly (volitelně)

|  |  |
| --- | --- |
| ALVAO Outlook Add-in | Rozšiřující modul pro integraci do Microsoft Outlook. Umožňuje pracovat s tickety přímo v prostředí klienta Microsoft Outlook. |
| ALVAO Attendance | Rozšiřující modul pro sledování pracovní docházky zaměstnanců. |
| ALVAO Employee Management | Rozšiřující modul pro proces řízení nástupu a výstupu. zaměstnanců skrze několik servisních oddělení společnosti. |
| ALVAO Satisfaction Feedback | Rozšiřuje ALVAO Service Desk o podporu procesu průběžného měření a vyhodnocování spokojenosti uživatelů s kvalitou dodávaných služeb. |
| ALVAO Standard HW/SW Request Forms | Rozšiřující rozšiřuje ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management o podporu procesu žádostí o předem schválený hardware a software. Umožňuje vytvářet velmi přívětivé uživatelské formuláře vycházející z principů internetových webových obchodů. |

# Integrace se systémy (volitelně)

ALVAO Asset Management

Microsoft Active Directory

Microsoft Office (Outlook, Word, Excel)

Microsoft Exchange

Microsoft SharePoint

# Použité technologie

MS SQL Server

MS Exchange Server (volitelně)

MS Windows Sharepoint Services (volitelně)

MS Active Directory (volitelně)

NET Framework

ASP.NET

MS Office Automation

# Příloha č. 2 – Položkový rozpočet

|  |  |
| --- | --- |
| Položka | Cena bez DPH  (Kč) |
| **Částka pro poskytování licence pro 1000 uživatelů** | **980056** |

**Ad-hoc úkony:**

|  |  |
| --- | --- |
| Položka | Cena bez DPH  (Kč) |
| **Nová lincence pro jednoho uživatele** | **913** |
| **Školení administrátora v rozsahu 1 hodiny pro neomezený počet osob.** | **1500** |
| **Rozvoj aplikace v rozsahu 1 MD** | **12000** |