Evidenční číslo smlouvy objednatele:760 085

Evidenční číslo smlouvy zhotovitele: 16-01470-2850

**Smlouva o dílo**

**ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA, příspěvková organizace**

**Státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem životního prostředí (zřizovací listina – opatření MŽP č. 4/12 ze dne 10.2.2012)**

Sídlo: Klárov 131/3, 118 21 Praha 1

IČ: 00025798

jednající: Mgr. Zdeněk Venera, Ph. D., ředitel

Bankovní spojení: Komerční banka, Na Příkopě 33

Číslo účtu: 87530011/0100

kontaktní osoba: Richard Binko

na straně jedné jako „objednatel“ nebo „zadavatel“

a

**XANADU a.s.**

Sídlo: Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10

Korespondenční adresa: Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10

IČ: 14498138

DIČ: CZ14498138

jednající: Ing. Radek NEKL, předseda představenstva

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

Číslo účtu: 1044153003/2700

kontaktní osoba: David Pešek

tel./fax kontaktní osoby: 602 162 191

e-mail: David.Pesek@xanadu.cz

zápis ve veřejném rejstříku: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17555

na straně druhé jako „zhotovitel“

společně také jako „smluvní strany“

uzavírají podle § 2586 a násl. z. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), tuto smlouvu o dílo na poskytování služeb helpdesku – podpory uživatelů, jak je vymezeno v čl II.

(dále jen „smlouva“).

**Preambule**

Objednatel vybral v zadávacím řízení veřejné zakázky s názvem **„Helpdesk“** a uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek dne 5. 4. 2016 pod ev. číslem 525826 (dále jen „veřejná zakázka“), nabídku zhotovitele na realizaci zakázky shledanou jako nejvýhodnější.

**I. Předmět díla**

* 1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provést pro objednatele řádně a včas, na svůj náklad a nebezpečí dílo specifikované v článku II. této smlouvy (dále jen „dílo“) a objednatel se zavazuje za provedené dílo zaplatit zhotoviteli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v této smlouvě.
  2. V případě, že na objednateli nebudou poskytnuty na předmět díla přislíbené finanční prostředky ze státního rozpočtu, nebude se předmět plnění realizovat a smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy.

**II. Specifikace díla**

2.1. Předmětem smlouvy je zabezpečení vybraných služeb koncových uživatelů objednatele a systémové administrace koncových zařízení ICT technologií objednatele, a to podle průběžných požadavků objednatele. Předpokládaný počet spravovaných zařízení je 400, které obsluhuje cca 250 uživatelů.

Bližší specifikace je uvedena v Zadávací dokumentaci a v Příloze 3 Zadávací dokumentace – Technická specifikace (které jsou přílohami této smlouvy).

2.2. Smluvní strany se dohodly, že dílem je provádění činností, prací a dodávek obsažených v zadávací dokumentaci veřejné zakázky. Předmětem díla jsou rovněž činnosti, práce a dodávky, které nejsou v dokladech uvedených v tomto odstavci smlouvy obsaženy, ale o kterých zhotovitel věděl nebo podle svých odborných znalostí vědět měl anebo mohl, že jsou k řádnému a kvalitnímu provedení díla dané povahy třeba, a dále, které jsou s řádným provedením předmětu díla nutně spojeny a vyplývají ze standardní praxe realizace děl analogického charakteru.

* 1. Předmět díla bude proveden v rozsahu, způsobem a v jakosti stanovené:

(a) touto smlouvou;

(b) zadávacími podmínkami veřejné zakázky

(c) nabídkou zhotovitele ze dne 24. 5. 2016;

(d) písemnými pokyny objednatele řádně podepsanými oprávněným zástupcem objednatele;

(e) obecně závaznými právními předpisy, technickými normami a veškerými podklady předanými objednatelem zhotoviteli podle této smlouvy.

2.4. Změny plnění, včetně ceny a doby plnění, budou-li změnou ovlivněny, musí být specifikovány v písemném dodatku k této smlouvě (uzavřeném v souladu se ZVZ) a pro zhotovitele se stanou závaznými vždy ode dne účinnosti příslušného písemného dodatku smlouvy. Změny plnění nemohou změnit předmět díla a musí mít vždy charakter změn vynucených.

**III. Doba a místo plnění**

3.1. Smluvní strany se dohodly, že předmět díla bude prováděn ode dne nabytí účinnosti smlouvy po dobu 36 měsíců, a to dle průběžných požadavků objednatele.

3.2. Místem plnění díla jsou sídlo a další pracoviště objednatele, viz též Příloha č. 3 Zadávací dokumentace – Technická specifikace.

1. **Cena a způsob plnění, platební podmínky**

4.1. Smluvní strany se dohodly na maximální ceně za provedení díla ve výši **2.913.075,- Kč (slovy: dvamilionydevětsettřinácttisícsedmdesátpětkorunčeských)** **včetně DPH,** (dále jen „cena díla“), tj. cena předmětu díla bez DPH 2.407.500,- Kč (slovy: dvamilionyčtyřistasedmtisícpětset korun českých) a DPH 505.575,- Kč (slovy: pětsetpěttisícpětsetsedmdesátpět korun českých). Tato cena je cenou nejvýše přípustnou po celou dobu trvání smlouvy.

4.2. Smluvní strany se dohodly na následujících dílčích cenách:

Reinstalace 1 ks zařízení 1500,- Kč

Obměna 1 ks zařízení 1500,- Kč

Paušál za měsíční služby (vše zbývající podle Katalogu služeb IT \*) 50.000 Kč

*\*) Katalog služeb ICT je součástí Přílohy 3 Zadávací dokumentace*

V ceně díla jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele, které při plnění svého závazku dle této smlouvy vynaloží. Cena díla nebude po dobu do ukončení provádění díla předmětem zvýšení. Zhotovitel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky díla (vč. např. stravného, nákladů na dopravu apod.) zahrnul do kalkulace ceny díla. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že součástí ceny díla jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci předmětu díla dle obecně závazných právních předpisů.

4.3. Daňový doklad (faktura) bude vystaven vždy po uplynutí kalendářního měsíce, ve kterém bylo dílo prováděno. Fakturovaná částka bude součtem paušálu uvedeného v odst. 4.2 a částek odpovídajících součinu jednotkových cen podle odst. 4.2 a počtu provedených činností odpovídajících těmto jednotkovým cenám.

Přílohou faktury bude vždy výkaz činností odpovídajících jednotkovým cenám podle odst. 4.2.

4.4. Zhotovitel bude provádět výhradně činnosti, které budou poptány jako požadavek autorizovanou osobou Objednatele (dále též jen „Požadavek“).

Činnosti budou poptávány (Požadavky budou zadávány) prostřednictvím helpdeskového systému ExtentCube.

V rámci měsíčního paušálu bude zhotoviteli zadáno k vyřešení max. 80 požadavků za jeden kalendářní měsíc. Pokud zadavatel nevyčerpá limit 80 požadavků na kalendářní měsíc, převádí se nevyčerpaný počet požadavků, nejvýše však 160 požadavků, automaticky do dalšího měsíce.

Zhotovitel se zavazuje vyřizovat Požadavky v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hodin.

Zhotovitel se zavazuje reagovat na zadané Požadavky s reakční dobou max. 4 hodiny od nahlášení Požadavku a vyřešit Požadavky do 16ti hodin od nahlášení Požadavku (uvedené lhůty se počítají v rámci doby sestávající z časových intervalů 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny). Tato úroveň SLA je platná pro všechny typy incidentů.

Uvedené lhůty neplatí pro Požadavky, u kterých je doba vyřešení závislá na zdrojích, které Zhotovitel nemá pod kontrolou (např. v případě, že k vyřešení Požadavku musí Objednatel provést poptávkové řízení podle svých interních předpisů).

4.5. Veškeré platby budou prováděny v korunách českých.

Faktura bude vystavována měsíčně se splatností 30 kalendářních dní ode dne doručení objednateli.

DPH bude účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění.

4.6. Objednatelem podepsaný předávací protokol ani úhrada faktury nezbavuje zhotovitele odpovědnosti za řádné provádění předmětu díla bez vad a nedodělků.

4.7. Veškeré vícepráce, změny, doplňky nebo rozšíření, které nejsousoučástí předmětu díla dle smlouvy nebo které nebyly objednány autorizovanou osobou Objednatele, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny objednatelem včetně jejich ocenění ve formě písemného dodatku k této smlouvě uzavřeného v souladu se ZVZ. Pokud zhotovitel provede některé z těchto prací bez předchozího písemného odsouhlasení objednatelem, má objednatel právo odmítnout jejich úhradu a cena za jejich provedení je součástí ceny za provedení předmětu díla.

4.9. Daňový doklad dle tohoto článku smlouvy bude vystaven dle obecně platných právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění a 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.

4.10. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat správné údaje či bude neúplný, je objednatel oprávněn daňový doklad vrátit  zhotoviteli k opravě ve lhůtě do data jeho splatnosti zhotoviteli. Zhotovitel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od dodání nové nebo opravené faktury.

4.11. Úhrada ceny za provedení předmětu díla, ať již jako celku či dílčích plnění, nemá vliv na uplatnění práva objednatele z vad předmětu díla.

4.12. Objednatel je oprávněn pozastavit či nezahájit poskytování úhrad zhotoviteli, pokud zjistí, že zhotovitel neplní některou z povinností stanovených smlouvou či plnění některé z povinností je vážně ohroženo.

**V. Součinnost smluvních stran**

5.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci díla dle podmínek stanovených touto smlouvou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením této smlouvy. Objednatel zejména v průběhu pracovní doby umožní Zhotoviteli vstup do příslušných prostor tak, aby Zhotovitel mohl vyřizovat Požadavky.

5.2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostála svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.

5.3. Zhotovitel se zavazuje, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle této smlouvy navrhne a provede opatření směřující k dodržení podmínek stanovených touto smlouvou pro naplnění smlouvy, k ochraně objednatele před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji a že poskytne objednateli a případně jiným osobám zúčastněným na provádění díla veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.

5.4. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

5.5. Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy. Po tuto dobu je zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

5.6. Zhotovitel je povinen na základě závěrů z kontrolní činnosti provést nápravná opatření vedoucí k odstranění zjištěných nedostatků.

**VI. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran**

6.1. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy:

(a) není jako právnická osoba v likvidaci;

(b) není proti němu vedeno konkursní řízení ani vyrovnací řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku zhotovitele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;

(c) uzavření/m této smlouvy:

* neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky;
* neporuší ustanovení žádné dohody, smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
* nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku zhotovitele;

(d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu této smlouvy.

6.2. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli bezodkladně (nejpozději však do 5 dní) po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:

(a) podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek zhotovitele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo

(b) podání návrhu na vyrovnání na majetek zhotovitele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo

(c) vstup zhotovitele do likvidace; nebo

(d) splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek zhotovitele, tj. zejména že zhotovitel je předlužen anebo insolventní; nebo

(e) rozhodnutí o provedení přeměny zhotovitele, zejména fúzí, převodem jmění na společníka či rozdělením, provedení změny právní formy zhotovitele či provedení jiných organizačních změn; nebo

(f) omezení či ukončení činnosti zhotovitele, která bezprostředně souvisí s předmětem této smlouvy; nebo

(g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků zhotovitele vůči objednateli vyplývajících z této smlouvy či s touto smlouvou souvisejících; nebo

(h) rozhodnutí o zrušení zhotovitele.

6.3. Zhotovitel se zavazuje:

(a) při provádění předmětu díla zachovávat platné obecně závazné předpisy a

(b) písemně upozornit objednatele na nevhodnost, případně nepřípustnost podkladových materiálů, pokynů a věcí, které mu byly předány objednatelem, ať již z hlediska důsledků pro jakost a provedení předmět díla či rozporu s podklady pro uzavření této smlouvy, obecně závaznými právními předpisy či jinými normami, a to bezodkladně poté, co tuto skutečnost zjistí či mohl zjistit. V případě, že objednatel bude, i přes upozornění zhotovitele, písemně trvat na užití podkladových materiálů, pokynů a věcí, které byly zhotoviteli předány objednatelem, je zhotovitel oprávněn odmítnout jejich plnění pouze tehdy, pokud by se jejich splněním mohl vystavit správnímu či trestnímu postihu.

**VII. Předání díla**

7.1. Zhotovitel se zavazuje realizovat předmět díla průběžně a předávat výstupy z plnění předmětu díla, zejména výstupy z vyřizování jednotlivých Požadavků, prostřednictvím helpdeskového systému ExtentCube. Požadavek se považuje za předaný a převzatý (uzavřený), pokud je tak označen v helpdeskovém systému ExtentCube autorizovanou osobou Objednatele.

7.2. V případě zjištění závad či nedostatků musí být o těchto zjištěných skutečnostech sepsán zápis a stanoveny termíny jejich odstranění.

**VIII. Podmínky provádění předmětu díla**

8.1. Zhotovitel bude svým jménem projednávat a hradit náklady vyplývající z projednaných záležitostí přímo souvisejících s jeho činností při realizaci předmětu díla a dokončení předmětu díla, které jsou v jeho kompetenci a za které plně odpovídá. Zhotovitel si zajistí technické zázemí pro svoji činnost na vlastní náklady.

8.2. Zhotovitel je povinen zajistit a financovat veškeré subzhotovitelské práce a nese za ně záruku vůči objednateli v plném rozsahu dle této smlouvy.

8.3. Zhotovitel je povinen na písemnou výzvu objednatele předložit objednateli kdykoli v průběhu provádění předmětu díla písemný seznam všech svých subzhotovitelů, kteří jsou v přímém kontaktu s objednatelem.

8.4. Případnou změnu některého z klíčových zaměstnanců pro realizaci smlouvy nebo některého z zhotovitelů nebo subzhotovitelů oproti nabídce, kterou zhotovitel provede z nezbytných důvodů v průběhu platnosti této smlouvy, musí zhotovitel objednateli zdůvodnit a objednatel musí takovou změnu schválit.

**IX. Záruka za jakost a zkoušky předmětu díla**

9.1. Zhotovitel se zavazuje, že předaný předmět díla bude prostý jakýchkoli vad a bude mít vlastnosti dle obecně závazných právních předpisů, této smlouvy a zadávací dokumentace, dále bude mít vlastnosti první jakosti provedení a bude proveden v souladu s ověřenou technickou praxí. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku za jakost díla, a to v délce 24 měsíců.

9.2. Zhotovitelem bude objednateli poskytován bezplatný záruční servis na objednatelem reklamované vady předmětu díla vzniklé v době trvání záruční doby určené v článku IX. odst. 9.1. této smlouvy.

Objednatel je oprávněn reklamovat v záruční době dle článku IX. odst. 9.1. této smlouvy vady předmětu díla u zhotovitele., a to písemnou formou. V reklamaci musí být popsána vada předmětu díla, určen nárok objednatele z vady předmětu díla, případně požadavek na způsob odstranění vad, a to včetně termínu pro odstranění vad zhotovitelem. Objednatel má právo volby způsobu odstranění důsledku vadného plnění.

9.3. Práva a povinnosti ze zhotovitelem poskytnuté záruky vznikají okamžikem provedení a předání zhotoviteli té části díla, ke které se poskytnuté záruky vztahují, a nezanikají ani odstoupením kterékoli ze smluvních stran od smlouvy.

**X. Smluvní pokuty**

10.1 Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení ustanovení článku VI. odst. 6.1. nebo článku V. této smlouvy zhotovitelem je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z paušálu za měsíční služby dle čl. IV. odst. 4.2, a to za každé porušení smlouvy zvlášť.

Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení lhůt podle čl. IV. odst. 4.4. této smlouvy zhotovitelem je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z paušálu za měsíční služby dle čl. IV. odst. 4.2, nejvýše však smluvní pokutu ve výši uvedeného měsíčního paušálu, a to zvlášť za každé jednotlivé porušení a za každý započatý pracovní den, ve kterém bude zhotovitel s prodlením se splněním požadavku v rámci tohoto jednotlivého porušení

10.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou odměny dle ustanovení čl. IV této smlouvy, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,01% z nezaplacené částky za každý den prodlení. To neplatí v případě, že prodlení objednatele je prokazatelně způsobeno zdržením zapříčiněným poskytovatelem finančních prostředků (MŽP).

10.3. Smluvní pokuta je splatná do 21 (slovy: dvaceti jedna) dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany.

10.4. Ujednáním o jakékoliv smluvní pokutě i jejím skutečným zaplacením zůstávají nedotčena práva objednatele i zhotovitele na náhradu škody v plné výši nad rámec smluvní pokuty.

**XI. Odstoupení od smlouvy**

11.1. Smluvní strany se dohodly, že mohou od této smlouvy odstoupit v případech, kdy to stanoví zákon či tato smlouva, jinak v případě podstatného porušení této smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé straně smluvního vztahu. Odstoupením od smlouvy se tato smlouva od okamžiku doručení projevu vůle směřujícího k odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně ruší.

11.2. Smluvní strany se dle této smlouvy dohodly, že důvodem pro odstoupení od smlouvy je:

(a) jestliže bude zhotovitelem podán návrh na prohlášení konkursu na svůj majetek ve smyslu ustanovení zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů nebo bude prohlášen konkurs na majetek zhotovitele na základě návrhu věřitele zhotovitele či bude na základě rozhodnutí soudu ustanoven předběžný správce konkursní podstaty pro zhotovitele ve smyslu zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších právních předpisů nebo bude zhotovitelem podán návrh na vyrovnání ve smyslu ustanovení zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, nebo

(b) zhotovitel vstoupil do likvidace; nebo

(c) zhotovitel porušil některou ze svých povinností uvedených v článku VIII.; nebo

(d) zhotovitel porušil některý ze svých závazků dle článku VI. odst. 6.2. smlouvy nebo se ukáže nepravdivým, neúplným či zkresleným některé z prohlášení zhotovitele dle článku VI. odst. 6.1. této smlouvy.

11.3. Odstoupí-li objednatel od smlouvy podle shora uvedených ustanovení nebo z důvodu zmaření účelu smlouvy zhotovitelem, vzniká objednateli vůči zhotoviteli nárok na úhradu prokázaných vícenákladů (tj. nákladů vynaložených objednatelem nad cenu za provedení předmětu díla) vynaložených na dokončení předmětu díla třetí osobou a na úhradu ztrát vzniklých prodloužením termínu dokončení předmětu díla.

11.4. Odstoupí-li v souladu s touto smlouvou z důvodu zavinění zhotovitele objednatel od smlouvy, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli odstupné ve výši 10 % celkové ceny za provedení díla.

11.5. Zhotovitel se zavazuje, že v případě, že jedna ze smluvních stran od této smlouvy odstoupí, bude plně spolupracovat s objednatelem a novým zhotovitelem určeným pro dokončení díla na plynulém předání místa plnění novému zhotoviteli tak, aby došlo k eliminaci ztrát vzniklých prodloužením termínu dokončení předmětu díla.

**XII. Adresy pro doručování**

12.1. Smluvní strany této smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemné korespondence:

(a) adresa pro doručování objednateli je: Klárov 131/3, 118 21 Praha 1

(b) adresa pro doručování zhotoviteli je: Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10

12.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemné informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu.

**XIII. Doručování**

13.1. Veškerá podání a jiná oznámení, která se doručují smluvním stranám, je třeba doručit osobně, nebo doporučenou listovní zásilkou s doručenkou.

13.2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručené:

(a) při doručování osobně:

- dnem faktického přijetí oznámení příjemcem; nebo

- dnem, v němž bylo doručeno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek; nebo

- dnem, kdy bylo doručováno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek, a tato osoba odmítla listovní zásilku převzít; nebo

- dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. této smlouvy.

(b) při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence:

1. dnem předání listovní zásilky příjemci; nebo

- dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. této smlouvy.

13.3. Smluvní strany se dohodly, že řádné doručení objednateli je možné pouze v úředních hodinách objednatele.

**XIV. Společná ustanovení**

Pokud není v předchozích částech této smlouvy uvedeno něco jiného, vztahují se na ně příslušné články společných ustanovení.

14.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že jakákoliv peněžitá plnění dle smlouvy jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.

14.2. V případě sporů souvisejících se smlouvou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k takovému řešení a není-li dále uvedeno jinak, rozhodne o sporu místně a věcně příslušný soud v České republice podle sídla objednatele.

14.3. Smluvní strany se zavazují:

1. (a) vzájemně včas a řádně informovat o všech podstatných skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění dle této smlouvy,
2. (b) vyvinout potřebnou součinnost k plnění této smlouvy.

14.4. Pokud kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo jeho část bude neplatné či nevynutitelné anebo se stane neplatným či nevynutitelným nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení smlouvy nebo jejich částí. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení nahradit ustanovením novým, které bude ponejvíce zachovávat účel a smysl smluvního vztahu. Obdobně bude postupováno, dojde-li ke změně předpisů týkajících se vztahů založených smlouvou.

14.5. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, které musí být obsaženy na jedné listině.

14.6. Přílohy uvedené v textu této smlouvy a sumarizované v závěrečných ustanoveních smlouvy tvoří nedílnou součást smlouvy.

14.7. Smlouva se řídí občanským zákoníkem.

**XV. Ochrana informací**

15.1.  Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:

(a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),

(b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

15.2.  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 plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.

16.3.  Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

15.4.  Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

15.5.  Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

(a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,

(b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

(c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

(d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

15.6.  Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 10 let.

**XVI. Závěrečná ustanovení**

16.1. Tato smlouva se vyhotovuje v pěti vyhotoveních, z nichž tři obdrží objednatel a dvě zhotovitel.

16.2. Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu druhou smluvní stranou.

Pokud má Objednatel v okamžiku nabytí platnosti smlouvy přiděleny prostředky ze státního rozpočtu na úhradu ceny za plnění díla, smlouva nabývá účinnosti současně s nabytím platnosti.

V opačném případě nabývá smlouva účinnosti v okamžiku přidělení výše uvedených prostředků Objednateli. O takové skutečnosti je Objednatel povinen informovat Zhotovitele bez zbytečného prodlení prostřednictvím zaslání výzvy k poskytnutí plnění.

Pokud smlouva nenabyde účinnosti do 6 měsíců od nabytí platnosti, má se za to, že smlouva zaniká.

16.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto smlouvou.

16.3 Zhotovitel souhlasí s využíváním údajů vztahujících se k projektu v informačních systémech za účelem administrace projektu a zajištění publicity.

16.4. Nedílnou součást této smlouvy tvoří:

**Příloha č. 1:** Zadávací dokumentace

**Příloha č. 2:** Příloha 3 Zadávací dokumentace – Technická specifikace

**Příloha č. 3:** Součásti nabídky zhotovitele na plnění veřejné zakázky, které jsou podstatné pro plnění předmětu smlouvy

**Příloha č. 4:** Seznam kontaktních osob vč. autorizovaných osob Objednatele

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Mgr. Zdeněk Venera, Ph.D. Ing. Radek NEKL, předseda představenstva

# Příloha č. 1 – Zadávací dokuemntace

# Příloha č. 2 – Technická specifikace

1. **Vymezení předmětu plnění** 
   1. ***Předmět plnění***

Předmětem plnění veřejné zakázky jsou služby (a též dodávky) - zabezpečení služeb koncových uživatelů a systémové administrace koncových zařízení ICT technologií v souladu s Katalogem IT služeb (viz příloha tohoto dokumentu).

Předpokládaný počet spravovaných zařízení je 400, které obsluhuje cca 250 uživatelů. Služba bude čerpána na pracovištích Praha a Brno. Očekávaná úroveň SLA podpory je každý pracovní den od 8.00 do 16.00 hodin s reakční dobou do 4 hodin od nahlášení incidentu s dobou vyřešení do 16ti hodin od nahlášení incidentu (uvedené lhůty se počítají v rámci doby sestávající z časových intervalů 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny). Tato úroveň SLA je platná pro všechny typy incidentů.

Poskytování služby zahrnuje správu operačního systému MS Windows, správu a instalaci schváleného SW, správu příslušenství osobních počítačů (lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty a další), lokální zpřístupnění síťových prostředků (fileshare, printshare), správu zabezpečení koncových bodů (antivir a firewall, updaty), evidenci hardwaru a softwaru v aplikaci zadavatele podle jeho interních pravidel, zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera, zajištění pozáručního servisu, zapůjčení koncového zařízení podobných parametrů v případě opravy či reinstalace.

* 1. ***Popis současného stavu***
     1. **Popis stávajícího prostředí**

Celkem je v ČGS 528 kusů osobních počítačů (131 v záruce) a 246 kusů notebooků (41 v záruce). Zařízení nejsou standardizovaná.

ČGS má celkem 6 pracovišť (3x Praha, Brno, Kutná Hora a Jeseník).

Na osobních počítačích a noteboocích je používán operační systém Windows XP nebo Windows 7 a v malém počtu Windows 8.1, kde W7 má převahu nad XP.

Pro centrální řízení přístupových oprávnění a nastavení zařízení (GPO) používáme Active Directory 2012.

Pro správu aktualizací programů Microsoft je používána služba WSUS.

Každý osobní počítač a notebook je chráněn antivirovým řešením s centrální administrací. Instalace probíhá automaticky přes AD.

Pro vzdálenou správu používáme TeamViewer 9.

Pro evidenci HW a SW včetně licencí používáme vlastní aplikaci.

Obměna osobního počítače a notebooků je nastavena na stáří min. 7 let.

V průměru obměníme 60 PC a 10 NB za kalendářní rok.

V průměru máme na Helpdesk hlášených 800 požadavků za kalendářní rok.

* + 1. **Definice předmětu správy a počtu zařízení**

Předmět správy se týká jen vybraných pracovišť a zařízení, která jsou zapojená do počítačové sítě na pracovišti.

|  |  |
| --- | --- |
| Lokalita | Počet PC/NB |
| Klárov 3, Praha 1 | 149 |
| Kostelní 26, Praha 7 | 65 |
| Geologická 6, Praha 5 | 104 |
| Leitnerova 22, Brno | 82 |

* 1. ***Požadavky na plnění***
     1. **Požadavky na zajištění projektového vedení**

Vedení projektu jakožto nejvyšší orgán projektu má minimálně 2 členy, 1 za Zadavatele a 1 za Uchazeče. Členem Vedení projektu je vždy Vedoucí projektu za Zadavatele a Vedoucí projektu za Uchazeče. Vedení projektu má také pravomoc projednávat záležitosti smluvní povahy.

Vedoucí projektu je osoba, která celý projekt řídí a zodpovídá za celkovou realizaci projektu. V projektu musí být definován Vedoucí projektu za Zadavatele a Vedoucí projektu za Uchazeče.

* + 1. **Požadavky na školení**

Uchazeč zajistí školení pracovníků Zadavatele – administrátorů – na systémy, dodávané v rámci této veřejné zakázky, a to minimálně v rozsahu nezbytném pro správné používání těchto systémů.

Školení zajistí seznámení pracovníků Zadavatele se všemi podstatnými částmi díla v rozsahu potřebném pro provoz.

Minimální rozsah školení je 4 hodin.

Školení bude probíhat v sídle Zadavatele.

Předpokládá se účast max. 3 administrátorů Zadavatele.

Náklady na školení musí být zahrnuty v nabídkové ceně.

* 1. ***Katalog IT služeb***

Poskytovaných na základě smlouvy o outsourcingu služby Helpdesk, podpora koncových uživatelů a systémová administrace

1. Zadávání požadavků

Pracovník ČGS (dále jen „pracovník“) může Helpdesk kontaktovat v níže uvedeným způsobem:

* E-mailem na adresu helpdesk@geology.cz
* Telefonem na hotline číslo 257089400
* Osobně při návštěvě technika v místě podpory.

Požadavky od pracovníků ČGS přebírá a vkládá pověřená osoba (pracovník ČGS) do vlastní interní aplikace Helpdesk. Požadavky relevantní k zadání externímu partnerovi vloží tato osoba do Helpdesku partnera, který požadavek tímto okamžikem přebírá a řeší dle podmínek uvedených ve smlouvě. V případě, že partner nepoužívá vlastní Helpdesk, pověřená osoba ČGS zajistí přístup partnera do své interní aplikace Helpdesk včetně nezbytného zaškolení. V tomto případě běží SLA dle podmínek uvedených ve smlouvě od okamžiku vložení požadavku do interního Helpdesku.

1. Správa osobních počítačů notebooků a příslušenství zahrnuje:

* Reinstalaci operačního systému na zařízení z důvodu chyby, kterou nelze odstranit jiným způsobem. Reinstalace operačního systému zahrnuje zálohování uživatelských dat před samotnou reinstalací, nastavení stejné konfigurace operačního systému, jako byla před reinstalací. Dále novou instalaci veškerého původního programového vybavení včetně nastavení profilů existujících uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení.
* Instalaci aktualizací komponent operačního systému, které nejsou nebo nejdou aktualizovat centrálně tedy automaticky.
* Instalaci nového nebo reinstalaci nefungujícího schváleného programového vybavení. Seznam schváleného programového vybavení, kterého se správa týká, je uveden v příloze č.1.
* Instalovat lze jen programové vybavení, na které má uživatel užívací právo (licenci), které se přiděluje podle interních pravidel zadavatele a jejich přehled je evidován v aplikaci na evidenci hardware a software.
* Instalaci aktualizací pro schválené programové vybavení.
* Změny nastavení pro schválené programové vybavení.
* Výměna zařízení z důvodu obměny za novější, která zahrnuje novou instalaci veškerého programového vybavení jako je na původním zařízení včetně nastavení profilů uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení. Výměna zařízení probíhá podle interních pravidel zadavatele.
* Instalace a nastavení příslušenství jako jsou lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty, externí USB disky a GPS.
* Lokální zpřístupnění síťových prostředků jako jsou sdílené adresáře, tiskárny a skenery.
  1. Evidence hardware a software
* Bude nadále používána evidence ČGS, která je realizovaná formou webové aplikace a je přístupná po přihlášení i z veřejného internetu. Pověřená osoba ČGS zajistí proškolení pověřených pracovníků partnera.
* Způsob evidence hardware a software se řídí interními pravidly zadavatele.
* Přebírání zařízení od uživatele či předávání zařízení uživateli se řídí interními pravidly zadavatele a bude vyplňován předávací protokol.

1. Interní pravidla

Pro některé úkony existují pravidla nazývané Metodiky. Dodržování metodik je závazné jak pro pracovníky ČGS tak i partnera. Relevantní metodiky pro Katalog IT služeb jsou přiloženy jako přílohy tohoto dokumentu a jde o:

* Metodika 01 – instalace nového zařízení
* Metodika 02 – reinstalace stávajícího zařízení
* Metodika 03 – instalace nového programového vybavení
* Metodika 04 – instalace upgrade programového vybavení
* Metodika 06 – odinstalace programového vybavení

1. Servis osobních počítačů notebooků a příslušenství
   1. Pozáruční servis

Zajištění pozáručního servisu je podmíněno schválením pověřené osoby ČGS a řídí se interními pravidly zadavatele. Bez předchozího schválení pověřené osoby ČGS není dodavatel oprávněn dodat a vyměnit vadné části zařízení. Vyměněný vadný díl je odevzdán pověřené osobě ČGS.

* 1. Záruční servis

Zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera. Kontakty poskytne partnerovi pověřená osoba ČGS.

1. Součinnost a teoretická příprava rozvojových projektů

Společně s pověřenou osobou ČGS se lze podílet na návrzích:

* změn IT infrastruktury,
* obměny serverové infrastruktury,
* rozvojových projektů oblasti ICT.

1. Jmenování pověřených osob

Jména popis funkce pověřených osob ČGS a externího partnera pro účely uvedené v Katalogu IT služeb jsou uvedeny v příloze č.2. Pracovníci partnera uvedeni v této příloze získají oprávnění vstupu na příslušná pracoviště ČGS a IS souvisejících s výkonem požadovaných prací.

1. Možnosti řešení požadavků

Incidenty, které nelze řešit vzdáleně, se musí řešit lokálně na pracovištích ČGS.

# Příloha č. 3 – Nabídka zadavatele

# Kalkulace nabídkové ceny

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kalkulace ceny za 1 rok poskytování služeb:** | | | | |
| **Položka** | **Jednotka** | **Počet jednotek** | **Jednotková cena  (bez DPH)** | **Cena celkem  (bez DPH)** |
| Reinstalace zařízení | ks / rok | 45 | 1 500,00 Kč | 67 500,00 Kč |
| Obměna zařízení | ks / rok | 90 | 1 500,00 Kč | 135 000,00 Kč |
| Paušál za roční služby (vše zbývající podle Katalogu služeb IT,  80 požadavků měsíčně \*) | ks / měsíc | 12 | 50 000,00 Kč | 600 000,00 Kč |
| **Celkem za 1 rok** |  |  |  | **802 500,00 Kč** |
|  |  |  |  |  |
| **Kalkulace celkové nabídkové ceny:** | | | | |
| **Nabídková cena:** |  | **Cena bez DPH** | **DPH** | **Cena vč. DPH** |
| **(Celkem za 3 roky)** |  | **2 407 500,00 Kč** | **505 575,00 Kč** | **2 913 075,00 Kč** |
|  |  |  |  |  |
| *\*) Nevyčerpané požadavky se převádí do příštího měsíce, přičemž se převádí max. 160 požadavků.* | | | | |

# Nabídka a technické řešení

## Helpdeskový systém XANADU a.s.

Společnost Xanadu a.s. využívá pro svoji činnost Helpdeskový systém společnosti ExtentCube, který byl vyvinut na zakázku a dle potřeb našich zákazníků. Jedná se o živý systém, který lze efektivně používat jak na straně zákazníka, tak na straně řešitelů a vzhledem k užívacím právům můžeme aplikaci customizovat dle potřeb obou stran.

Aplikace běží na našem serverovém clusteru s vysokou dostupností, SQL Patformě a uživatelské prostředí je kompletně přístupné přes jakýkoliv www prohlížeč (nepožaduje žádné instalace doplňků apod.) a to i přes mobilní rozhraní.

Aplikace kromě jiného umožňuje:

1. Evidenci průběhu tiketu, jakýkoliv zásah či změna je zaznamenána do logu včetně identifikace uživatele
2. Funguje nezávisle na platformě jako www aplikace odkudkoliv
3. SLA se řeší na základě jednotlivých kategorií a podkategorií, ke kterým mohou být přiřazeni jednotlivý řešitelé ať už interní nebo externí.
4. Počet interních a externích řešitelů není nijak omezen, stejně jako počet uživatelů
5. U každé kategorie či podkategorie je uvedeno SLA a k němu přiřazeny automatické eskalační procesy, o kterých je učiněn záznam do logu
6. Je možné zvolit, zda tiket propadne automaticky na řešitele či skupinu řešitelů, nebo zda je třeba schválení ze strany objednatele či zhotovitele
7. Ke každému tiketu je možné přidat Watchera
8. Jsou definováni manažeři a řešitelé s rozdílnými oprávněními (řešitel například nemůže schválit, pozastavit ani jinak ovlivnit tiket, může pouze řešit, vyřešit či vrátit tiket na helpdesk)
9. Zadavateli (koncovému uživateli) chodí informace o průběhu řešení, ve www rozhraní má možnost se na tiket (i všechny jeho ostatní tikety) podívat, vkládat komentáře, akceptovat případně reklamovat řešení
10. Reporting je plně customizovatelný, jsou připraveny exporty do XLS a přehledné grafy
11. Helpdesk umožňuje přizpůsobení požadavkům objednatele
12. V aplikaci je možné dále vést asset management, kontakty uživatelů a další
13. Helpdesk je kompletně v českém jazyce

Všichni řešitelé a manageři objednatele budou zdarma zaškoleni na používání helpdeskového systému, po celou dobu platnosti smlouvy se mohou obracet na privátní hotline linku se žádostí o pomoc.

## Projektové vedení

Pro účel projektu bude vyčleněn u Zhotovitele Projektový manager, jehož hlavním úkolem bude komunikace s Objednatelem, řešení nestandardních situací, koordinace techniků a průběžnou aktualizaci katalogu služeb.

PM dále zajistí plnění SLA parametrů a bude řešit eskalace se zákazníkem.

## Tým techniků

Pro tento projekt budou vyčleněni 4 technici (informace v jejich životopisech), kteří budou vzdáleně či onsite řešit helpdeskové tikety od Objednatele.

Vzhledem k povaze projektu nemohou technici proaktivně řešit chybové či předporuchové stavy, ale po domluvě s projektovým manažerem na ně budou vždy Objednatele upozorňovat tak, abychom co nejvíce předešly chybám a poruchám.

## Katalog služeb

Poskytovaných na základě smlouvy o outsourcingu služby Helpdesk, podpora koncových uživatelů a systémová administrace

### Zadávání požadavků

Pracovník ČGS (dále jen „pracovník“) může Helpdesk kontaktovat v níže uvedeným způsobem:

* E-mailem na adresu helpdesk@geology.cz
* Telefonem na hotline číslo 257089400
* Osobně při návštěvě technika v místě podpory.

Požadavky od pracovníků ČGS přebírá a vkládá pověřená osoba (pracovník ČGS) do vlastní interní aplikace Helpdesk. Požadavky relevantní k zadání externímu partnerovi vloží tato osoba do Helpdesku partnera, který požadavek tímto okamžikem přebírá a řeší dle podmínek uvedených ve smlouvě. V případě, že partner nepoužívá vlastní Helpdesk, pověřená osoba ČGS zajistí přístup partnera do své interní aplikace Helpdesk včetně nezbytného zaškolení. V tomto případě běží SLA dle podmínek uvedených ve smlouvě od okamžiku vložení požadavku do interního Helpdesku.

### Správa osobních počítačů notebooků a příslušenství zahrnuje:

1. Reinstalaci operačního systému na zařízení z důvodu chyby, kterou nelze odstranit jiným způsobem. Reinstalace operačního systému zahrnuje zálohování uživatelských dat před samotnou reinstalací, nastavení stejné konfigurace operačního systému, jako byla před reinstalací. Dále novou instalaci veškerého původního programového vybavení včetně nastavení profilů existujících uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení.
2. Instalaci aktualizací komponent operačního systému, které nejsou nebo nejdou aktualizovat centrálně tedy automaticky.
3. Instalaci nového nebo reinstalaci nefungujícího schváleného programového vybavení. Seznam schváleného programového vybavení, kterého se správa týká, je uveden v příloze č.1.
4. Instalovat lze jen programové vybavení, na které má uživatel užívací právo (licenci), které se přiděluje podle interních pravidel zadavatele a jejich přehled je evidován v aplikaci na evidenci hardware a software.
5. Instalaci aktualizací pro schválené programové vybavení.
6. Změny nastavení pro schválené programové vybavení.
7. Výměna zařízení z důvodu obměny za novější, která zahrnuje novou instalaci veškerého programového vybavení jako je na původním zařízení včetně nastavení profilů uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení. Výměna zařízení probíhá podle interních pravidel zadavatele.
8. Instalace a nastavení příslušenství jako jsou lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty, externí USB disky a GPS.
9. Lokální zpřístupnění síťových prostředků jako jsou sdílené adresáře, tiskárny a skenery.

### Evidence hardware a software

1. Bude nadále používána evidence ČGS, která je realizovaná formou webové aplikace a je přístupná po přihlášení i z veřejného internetu. Pověřená osoba ČGS zajistí proškolení pověřených pracovníků partnera.
2. Způsob evidence hardware a software se řídí interními pravidly zadavatele.
3. Přebírání zařízení od uživatele či předávání zařízení uživateli se řídí interními pravidly zadavatele a bude vyplňován předávací protokol.

### Interní pravidla

Pro některé úkony existují pravidla nazývané Metodiky. Dodržování metodik je závazné jak pro pracovníky ČGS tak i partnera. Relevantní metodiky pro Katalog IT služeb jsou přiloženy jako přílohy tohoto dokumentu a jde o:

Metodika 01 – instalace nového zařízení

Metodika 02 – reinstalace stávajícího zařízení

Metodika 03 – instalace nového programového vybavení

Metodika 04 – instalace upgrade programového vybavení

Metodika 06 – odinstalace programového vybavení

### Servis osobních počítačů notebooků a příslušenství

#### Pozáruční servis

Zajištění pozáručního servisu je podmíněno schválením pověřené osoby ČGS a řídí se interními pravidly zadavatele. Bez předchozího schválení pověřené osoby ČGS není dodavatel oprávněn dodat a vyměnit vadné části zařízení. Vyměněný vadný díl je odevzdán pověřené osobě ČGS.

#### Záruční servis

Zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera. Kontakty poskytne partnerovi pověřená osoba ČGS.

### Součinnost a teoretická příprava rozvojových projektů

Společně s pověřenou osobou ČGS se lze podílet na návrzích:

1. změn IT infrastruktury,
2. obměny serverové infrastruktury,
3. rozvojových projektů oblasti ICT.

### Jmenování pověřených osob

Jména popis funkce pověřených osob ČGS a externího partnera pro účely uvedené v Katalogu IT služeb jsou uvedeny v příloze č.2. Pracovníci partnera uvedeni v této příloze získají oprávnění vstupu na příslušná pracoviště ČGS a IS souvisejících s výkonem požadovaných prací.

### Možnosti řešení požadavků

Incidenty, které nelze řešit vzdáleně, se musí řešit lokálně na pracovištích ČGS.

# Příloha č. 4 – Seznam kontaktních osob

Toto je příloha smlouvy o dílo, která definuje jména pověřených osob ze strany ČGS i partnera.

Za ČGS:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno Příjmení | Popis pracovní funkce |
| Richard Binko | Vedoucí projektu Helpdesk |
| Lukáš Binko | Provozní organizace řešených požadavků |
| Václav Pospíšil | Zástupce obou výše uvedených |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Za partnera:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno Příjmení | Popis pracovní funkce |
| David Pešek | Vedoucí projektu Helpdesk |
| Jaroslav Vojáček | Projekt manažer |
| Martin Erdinger | Technik služeb |
| Jan Erdinger | Technik služeb |
| Jan Audy | Technik služeb |
| Zdeněk Vach | Technik služeb |