



Středočeský kraj

**Smlouva o poskytování služeb  
– Podpora softwarového řešení iTop (IT provozní portál)  
a související služby**

**Číslo smlouvy objednatele: S-1990/INF/2022**

**Smluvní strany:**

**Středočeský kraj**

se sídlem: Zborovská 11, 150 21 Praha 5

IČ: 70891095

DIČ: CZ70891095

Zastoupený: Mgr. Daniel Rokos, vedoucí Odboru informatiky

Bankovní spojení: PPF banka a.s.

Číslo účtu: 4440009090/6000

ID DS: keebyf

na straně první (dále jen „**objednatel**“)

**a**

**Gappex s.r.o.**

se sídlem Na Cimbále 104/2, Praha 4, 143 00

IČ: 06835732

DIČ: CZ 06835732

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městského soudu v Praze, oddíl C289441

Zastoupena: Ing. Dalibor Němec

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu vedenou v evidenci objednatele pod výše uvedeným číslem (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších novel, jako i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem a objednatelem.



## I.

### Předmět smlouvy

- Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat služby k webovému IT portálu iTop**, který objednatel využívá k zadávání uživatelských požadavků a k evidenci aplikací, licencí apod.). Služby budou poskytovány pro dvě oddělené instance (krajský úřad a příspěvkové organizace Středočeského kraje)
- Služby zahrnují:**
  - Zpracování analýzy současného prostředí v rozsahu 5 MD
  - Zajištění podpory iTop dle podmínek této smlouvy
  - Konzultační a metodické služby v rozsahu 20 MD
  - Vývoj dílčích modulů, integrační vazby v rozsahu 100 MD
- Parametry služeb jsou podrobně popsány v Příloze č. 1 této smlouvy.
- Poskytovatel je dále povinen vést dokumentaci k systému a průběžně do ní zaznamenávat úpravy, které provedl, včetně těch, které realizoval na žádost objednatele. Dokumentaci v aktuální podobě je poskytovatel povinen předat objednateli na jeho vyžádání a dále nejpozději 7 dní po ukončení účinnosti této smlouvy.
- Poskytovatel je povinen vytvářet administrátorskou dokumentaci minimálně v rozsahu daném přílohou č. 2 této smlouvy.
- Poskytovatel bere na vědomí, že u služeb v bodě 2 písm. c) a d) nemusí být limit MD během účinnosti této smlouvy vyčerpán.**

## II.

### Práva a povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatelům k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vzniku škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě objednatele, a to i formou vzdáleného přístupu anebo v místě poskytovatele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.
- Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.



4. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatelům dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatelům poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje, že v souvislosti s realizací této zakázky bude dbát na to, aby vyhledával slibná inovativní řešení, která jsou vhodná pro uspokojení potřeb zadavatele a nabízel ekonomicky přijatelné řešení pro inovaci, tedy pro implementaci nového nebo značně zlepšeného produktu, služby nebo postupu souvisejícího s předmětem veřejné zakázky.
6. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu veřejné zakázky zajistit legální zaměstnávání, férové pracovní podmínky a odpovídající úroveň bezpečnosti práce pro všechny osoby, které se na plnění veřejné zakázky podílejí.

### III.

#### Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám nebo na vyzvu poskytovatele.
3. Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům poskytovatele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
4. Pokud objednatel neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy, neběží poskytovateli lhůty pro plnění, a to po dobu, po kterou nebyla součinnost objednatelům poskytnuta.
5. Po podpisu oběma stranami zveřejní objednatel smlouvu v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a neprodleně informuje poskytovatele, že smlouva nabyla účinnosti.

### IV.

#### Cena a platební podmínky

1. **Za splnění předmětu smlouvy podle podmínek dohodnutých touto smlouvou uhradí kupující prodávajícímu odměnu v celkové maximální výši: 1842000,- Kč bez DPH (Slovy jedenmilionosmsetčtyřicetdvatisíc korun českých), tj. 2228820,- Kč s DPH (Slovy dvěmilionydvěstědvacetosmtisícsmsetdvacet korun českých). DPH v sazbě 21 % činí 386820 Kč.**



2. Cena uvedená v předchozím odstavci se skládá:

Struktura	Cena bez DPH	Cena s DPH
Analýza současného prostředí v rozsahu 5 MD	42 000,-	50 820,-
Konzultační a metodické služby v rozsahu 20 MD	172 000,-	208 120,-
Vývoj dílčích modulů na zakázku, integrace, lokalizace v rozsahu 100 MD	860 000,-	1 040 600,-
Zajištění podpory iTop na 24 měsíců (podpora 2 produkčních instancí pro KÚ a příspěvkové organizace)	768 000,-	929 280,-
<b>Celková cena</b>	<b>1 842 000,-</b>	<b>2 228 820,-</b>

- Odměna** bude poskytovateli hrazena objednatelem na základě předloženého daňového dokladu (faktury) a to **ve čtvrtletních intervalech**, vždy za skončené čtvrtletní období, a to nejpozději 15. den měsíce následujícího po posledním dni fakturovaného období.
- V případě podpory bude fakturována poměrná část připadající na jedno kalendářní čtvrtletí, u služeb nad rámec základní podpory provozu bude poskytovatel fakturovat jen skutečně odvedené a objednatelem akceptované práce.**
- Ceny uvedené v tomto článku jsou nepřekročitelné. Pokud by vyvstala potřeba plnění nad rámec této smlouvy (tedy po vyčerpání MD dle limitů uvedených v tomto článku), lze tak učinit jen po předchozí domluvě s objednatelem a na základě samostatně vystavené a oběma smluvními stranami akceptované objednávky. Odměna za takové služby koresponduje s cenou nad rámec úprav a služeb nad základní podpory a činí 1500 Kč za 1 hodinu (bez DPH).
- Faktura může být vystavena po akceptaci výkazu poskytovaných služeb za skončené období. Součástí výkazu bude přehled čerpání MD za konzultační, metodické a vývojové služby za fakturované období. Poskytovatel je povinen předložit objednateli akceptaci plnění služeb nejpozději do 7. dne měsíce následujícího po skončeném období.
- Faktura je splatná do 30 dnů** od jejího doručení poskytovatelem objednateli. Přílohou faktury bude objednatelem akceptovaný výkaz poskytnutých služeb za skončené období.
- Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele. Uvede-li poskytovatel na faktuře jiný účet,



než je v záhlaví této smlouvy, má se za to, že úhrada má proběhnout na účet uvedený na faktuře.

9. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. DPH bude k cenám účtováno v zákonné výši dle legislativy platné v době jejich účtování. Centrální snížení sazby DPH není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě, v případě zvýšení sazby musí být uzavřen dodatek smlouvy.
10. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Kromě zmiňovaných náležitostí je poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:
  - označení dokladu jako faktura – daňový doklad
  - číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví smlouvy a označení případných dodatků
  - den odeslání faktury
  - počet a označení příloh
  - popis plnění poskytovatele
  - náležitosti faktur dle této smlouvy se vztahují i na faktury vystavené k plnění nad rámec paušálu a na samostatně vystavené objednávky dle tohoto článku.
11. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
12. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené poskytovatelem při realizaci této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacenému DPH.

## V.

### Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.



2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

### **VI.**

#### **Autorská a vlastnická práva**

1. Pokud poskytovatel v rámci plnění podle této smlouvy vytvoří dílo, které bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, takto vytvořené dílo bude považováno za dílo zhotovené na objednávku a půjde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k poskytovateli. V souladu s autorským zákonem bude objednatel dnem úplného zaplacení ceny dle této smlouvy oprávněn dílo užívat, a to výhradně pro své potřeby a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.
2. Poskytovatel je povinen nejpozději dva pracovní dny před ukončením podpory aplikace předat objednateli zdrojový kód aplikace. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí objednatele a zaručovat možnost ověření správnosti a kompletnosti verzí. Musí umožňovat kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu. Zdrojový kód bude objednateli předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat viditelně označeném názvem „Zdrojový kód“ a informací, o který software se jedná. O předání technického nosiče dat bude sepsán písemný předávací protokol potvrzený oběma smluvními stranami.
3. Povinnost předání zdrojového kódu se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu, k nimž dojde při plnění této smlouvy nebo v rámci záručních oprav. Dokumentace takových změn zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis každého zásahu do zdrojového kódu. Poskytovatel je povinen předat objednateli změnu zdrojového kódu nejpozději dva pracovní dny před ukončením podpory.
4. Poskytovatel není povinen předávat objednateli zdrojový kód software, který je běžně dostupný na trhu, tedy který si může koupit neomezený počet osob.





## **VII. Odpovědnost za škodu**

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne předání výsledku plnění dané objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode dne, kdy mu byla doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatele. Při určení výše slevy se přihlédne zejména k významu vadného plnění pro objednatele. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.
5. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
6. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.

## **VIII. Sankce**

1. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. IV., je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky prodlení dle aktuálně platné legislativy.
2. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. V. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle Přílohy č. 1, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:



Priorita	Výše smluvní pokuty	Poznámka
1 – kritická	1 000,-	Za každou (i započatou) pracovní hodinu překročení lhůty pro vyřešení.
2 – vysoká	750,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
3 – střední	500,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
4 – nízká	300,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení

Sankce dle tohoto odstavce může být vyčíslena do maximální výše rovnající se celkové odměně dle článku IV. této smlouvy.

4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.
5. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ.
6. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě povinné smluvní straně.

## IX.

### Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami při realizaci plnění jsou
  - za objednatele
    - a. **ve věcech smluvních:** viz záhlaví této smlouvy
    - b. **ve věcech realizace díla:**  
Ing. Martina Málková, e-mail: [REDACTED]
    - c. **ve věcech technických:**  
David Benčík, e-mail: [REDACTED]
  - za poskytovatele
    - a. **ve věcech smluvních:** Dalibor Němec, e-mail: [REDACTED]
    - b. **ve věcech realizace díla:** Dalibor Němec
    - c. **ve věcech technických:** Jan Pavlík
2. V případě změny oprávněných osob musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Za splnění této povinnosti se považuje i e-mail potvrzený druhou smluvní stranou. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně. Změna kontaktní osoby není důvodem k uzavření dodatku.





## X.

### Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, **na 24 měsíců od data účinnosti**.
2. Platnosti smlouva nabývá dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které provede objednatel.
3. Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran;
  - b) písemnou výpovědí smlouvy podanou objednatelem, a to i bez udání důvodu,
  - c) uplynutím sjednané doby,
  - d) odstoupením od smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:
  - pokud bude poskytovatel déle než 10 pracovních dní v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy;
  - pokud poskytovatel opakovaně, tj. minimálně dvakrát poruší svou povinnost dle této smlouvy;
  - pokud je poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.
5. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude přes písemné upozornění poskytovatele déle než 20 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti podle této smlouvy.
6. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, zaslané druhé smluvní straně doporučeně nebo datovou schránkou, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení druhé smluvní straně.
7. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

## XI.

### Ostatní ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy, jejích případných dodatků kupujícím dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a na profilu zadavatele.



3. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.
4. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
5. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků. Povinnost uzavřít dodatek se netýká zákonného snížení DPH dle článku IV. a změny oprávněných zástupců dle článku IX.
6. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
7. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
8. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a je podepsána zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaném elektronickém podpisu. Každá ze smluvních stran obdrží Smlouvu v elektronické podobě s uznávanými elektronickými podpisy.
9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě svobodně a vážně učiněných projevů svojí vůle, s jejím obsahem souhlasí, a po přečtení obsahu připojují níže své podpisy.
10. Nedílnou součástí smlouvy je:
  - příloha č. 1 – Parametry poskytovaných služeb
  - příloha č. 2 – Technická část zadávací dokumentace

V Praze dne.....

**Středočeský kraj**

Místo:

**Mgr. Daniel Rokos, vedoucí Odboru  
informatiky**

V Praze dne 11.4.2022

**Gappex s.r.o.**

**Dalibor  
Němec**

**Ing. Dalibor Němec, jednatel**

## a. Parametry a úroveň služeb (SLA)

Působnost služby	
	SLA
Dostupnost (v provozním čase)	95 %
Technologická podpora	5x8 Po-Pá 9:00 – 17:00
Zadávání požadavků Service Desk (e-mail, web)	7x24
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit a jejich priorit v tabulce níže
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit a jejich priorit v tabulce níže
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno

## b. Detail priorit – podmínky řešení jednotlivých požadavků

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
1 – kritická	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ systém nefunguje vůbec nebo jeho nefunkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat</li> <li>▪ dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem</li> <li>▪ dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den</li> </ul>	2 hod.	8 hod.
2 – vysoká	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	2 hod.	16 hod.
3 – střední	a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému c) blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu) Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo	4 hod.	48 hod.

- Příloha č. 1 Parametry poskytovaných služeb

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
	dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejítí závady.		
4 – nízká	<p>System je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</li> <li>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)</li> </ul> <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejítí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p>	8 hod.	10 pracovních dnů

Pozn.: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory

Objednatel požaduje přístup k HelpDesku/ServiceDesku poskytovatele, který bude dostupný v režimu 24/7 a bude umožňovat zpracování manažerských výstupů – SLA. Tyto výstupy budou poskytovány objednateli vždy v při akceptaci fakturovaného čtvrtletního plnění.

Kontakt pro hlášení požadavků:

HelpDesk/ ServiceDesk:

e-mail: [helpdesk@...](mailto:helpdesk@...)

telefon: [redacted]

- Příloha č. 2 Technická část zadávací dokumentace

## Vymezení předmětu zakázky

iTop je webový provozní IT portál. Prostřednictvím provozního portálu spravuje Odbor informatiky uživatelské požadavky, incidenty, problémy a změny. Dále využívá konfigurační databázi „CMDB“, kde jsou evidovány jednotlivé konfigurační položky „CI“ (aplikace, moduly, licence atd.) vč. vzájemných vztahů mezi jednotlivými CI. V rámci iTop jsou používány dílčí moduly „Extensions“ zajišťující rozšíření iTop. V technologickém centru kraje jsou dále provozovány 3 instance systému iTop (produkce, text, vývoj).

Zadavatel (Středočeský kraj) požaduje zajištění služeb a podpory SW iTop na 24 měsíců specifikovaných v následujících kapitolách.

## Podrobné členění

### 1. Analýza současného prostředí

Zadavatel požaduje, aby dodavatel provedl analýzu současného prostředí ITop, a to v rozsahu 5 MD. Analýzu současného prostředí poptává zadavatel z důvodu, aby se dodavatel podrobně seznámil s aktuálním nasazením a provozem iTop. Jak již bylo řešeno v úvodu, v technologickém centru kraje jsou provozovány aktuálně 3 instance provozního portálu. Mimo instance je v produkčním prostředí využívána integrace na vSphere prostřednictvím modulu „data collector“ - [https://store.itophub.io/en\\_US/products/combodo-data-collector-for-vsphere](https://store.itophub.io/en_US/products/combodo-data-collector-for-vsphere), dále jsou využívány integrace na systém ArchiREPO, kde je prováděna synchronizace dat na úrovni aplikační a technologické infrastruktury. Data jsou poskytována prostřednictvím CMDB, přičemž systém ArchiREPO je využívám k modelování architektury v souladu s Národním architektonickým plánem - [https://archi.gov.cz/nap\\_dokument:celkovy\\_dokument](https://archi.gov.cz/nap_dokument:celkovy_dokument). V rámci integrace je dále systém provázán s centrálním helpdeskem společnosti Gordic (CA Technologies IT Service Desk) a na systém Nagios. Dále jsou v systému využívány samostatné moduly „extensions“ viz. [www.krajskeapky.cz](http://www.krajskeapky.cz).

### 2. Konzultační a metodické služby

Zadavatel požaduje, aby v rámci nabídky bylo naceněno 20 MD na konzultační a metodické služby. Zadavatel bude tyto služby čerpat průběžně v délce 24 měsíců, ale po dobu účinnosti smlouvy je nemusí zcela dočerpat.

Čerpání tohoto rozsahu bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem. Požadavky budou zadávány prostřednictvím helpdesku dodavatele.

Konzultační a metodické služby budou zahrnovat problematiku rozvoje systému z pohledu optimalizace procesních kroků („životní cyklus“) v oblasti ticket managementu, optimálního nastavení datového modelu, služeb pro koncové uživatele vč. konfigurace systému iTop.

V tomto směru zadavatel požaduje, aby účastník v rámci své nabídky dodal přehled všech životních cyklů dle nastavení „ITIL ticket management“, a to ve formě generovaných grafických výstupů. Definované výstupy budou předány v češtině a budou součástí nabídky účastníka.

Tyto výstupy na úrovni ticket managementu budou zpracovány pro:

- Požadavky
- Incidenty
- Problémy
- Změny

V případě, že uchazeč výše zmíněné výstupy nedodá, nebo tyto výstupy nebudou odpovídat životním cyklům na úrovni „ITIL ticket managementu“, bude z hodnocení vyloučen.

- Příloha č. 2 Technická část zadávací dokumentace

### **3. Vývoj dílčích modulů na zakázku, integrace, lokalizace, publikace na web krajskeapky.cz**

Zadavatel požaduje, aby v rámci nabídky bylo naceněno 100 MD na vývoj a budoucí integrace na systémy třetích stran. Zadavatel bude tyto služby čerpat průběžně v délce 24 měsíců, ale po dobu účinnosti smlouvy je nemusí zcela dočerpat.

Čerpání tohoto rozsahu bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem. Požadavky budou zadávány prostřednictvím helpdesku/ servisdesku dodavatele.

Vývoj dílčích modulů na zakázku a integrace budou zahrnovat požadavky Odboru informatiky vedoucí k optimalizaci procesů spojených s využíváním iTop.

Mezi základní požadavky bude např. patřit:

- Rozšíření datového modelu
- Rozšíření atributů u jednotlivých CI
- Úpravy workflow (životních cyklů) v rámci ticket managementu
- Údržba integrace (Nagios, vSphere, servisdesk CA)
- Údržba integrace na SW zajišťující modelování Enterprise architektury „ArchiREPO“
- Vytváření skriptů (audit, aktualizace CMDB, manažerské výstupy apod.)

V tomto směru zadavatel požaduje, aby **účastník v rámci výběrového řízení, resp. před finálním uzavřením smlouvy se zadavatelem nainstaloval samostatnou instanci iTop ve verzi 2.8 nebo 3.0 vč. české lokalizace, a to v DMZ na předem připraveném virtuálním serveru. Tato instance bude do budoucna sloužit příspěvkovým organizacím kraje pro zadávání požadavků ve vztahu k poskytovaným sdíleným službám v oblasti ekonomického systému, spisové služby, anonymizačního SW atd. Dodavatel zároveň definuje konkrétní službu „Správa GINIS“ prostřednictvím „Správy služeb“, která bude dostupná na standartním portále, resp. portále pro zákazníky. Detailně se jedná o definici:**

- Smlouvy se zákazníky
- Balíčku (kategorie) služeb
- Služby
- Podkategorie služby
- Modelu poskytování služeb
- Vytvoření Kontaktů, resp. týmu OINF, který bude na úrovni řešitelského portálu spravovat v rámci ITIL procesu dílčí testovací požadavky.

**Zadavatel splněním podmínek dle kapitoly 2 a 3 ověřuje, že účastník bude schopen poskytovat metodické a konzultační služby a bude zároveň připraven řešit pro zadavatele vývoj iTop na zakázku vč. dílčích integrací na systémy třetích stran a bude zejména schopen udržovat jednotlivé instance v aktuálních verzích. V tomto směru je nutné, aby účastník porozuměl konfiguraci iTop, datovému modelu, jeho definici, přičemž stěžejní je porozumění celkovému modelu poskytování služeb.**

Účastník v rámci těchto služeb dále zajistí českou lokalizaci, a to v rámci jednotlivých distribučních verzí (které jsou vydávány zpravidla 2x ročně) a dále lokalizaci samostatných modulů „Extensions“, součástí těchto modulů bude i lokalizace anglická. Zadavatel dále požaduje zpracování průběžné aktualizace dokumentace, a to i k dílčím modulům. Zadavatel předpokládá zveřejnění dílčích modulů na web krajskeapky.cz.

### **4. Zajištění podpory iTop na 24 měsíců**

Zadavatel požaduje zajistit podporu produkční verze iTop pro KÚ a příspěvkové organizace (2 samostatně oddělené instance) na 24 měsíců. IT provozní portál je v současné době provozován v rámci technologického centra, tj. na vlastní virtuální infrastruktuře (Windows Server, IIS, MySQL, PHP). Součástí podpory budou aktualizace produkčních verzí iTop – připravenost a nasazení aktualizací do produkční verze vždy schválí Odbor informatiky.



- Příloha č. 2 Technická část zadávací dokumentace

V rámci podpory zadavatel požaduje zajistit SLA v úrovni podpory produkčního prostředí dle následujících hodnot (jsou zároveň uvedeny i v závazném návrhu smlouvy):

### Podrobná specifikace služeb (SLA)

Dostupnost (v provozní čase)	95 %
Technologická podpora	5x8 Po-Pá 9:00 – 17:00
Zadávání požadavků Servis desk (email, web)	7x24
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny – servisní okno

#### Detail/kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků

Priorita	Popis	Odezva od (response time)	Řešení do (fix time)
1 – kritická	a) systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému, nebo některou jeho klíčovou funkci není možné používat b) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem c) dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den	2 hod.	8 hod.
2 – vysoká	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	2 hod.	16 hod.
3 – střední	a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému c) závada blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu) Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel	4 hod.	48 hod.

- Příloha č. 2 Technická část zadávací dokumentace

	však musí vykonat vícepráce na obejití závady.		
4 – nízká	<p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <p>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</p> <p>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)</p> <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p>	8 hod.	10 pracovních dnů

Pozn: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory

Zadavatel požaduje přístup k helpdesku/ servisdesku uchazeče, který bude dostupný 24/7 a bude umožňovat zpracování manažerských výstupů – SLA. Helpdesk/ servisdesk dále umožní schvalovací proces, resp. schvalování dílčích „změnových“ požadavků viz kap. 2 a 3, vč. definice odhadu pracnosti. Uchazeč bude na změnové požadavky reagovat prostřednictvím helpdesku/ servisdesku ve lhůtě do 24 hodin.

## 5. Zpracování dokumentace

Zadavatel dále požaduje, aby uchazeč průběžně zajistil v rámci podpory dokumentaci na úrovni zdrojového kódu a vytvářel administrátorskou dokumentaci min. v tomto rozsahu:

Název dokumentace – Rozšíření číselníku měny CZK

jméno:
verze:
release:
popis:
itop-verze-min:
kód:
autor:

### Historie revizí

Verze	Release datum	Poznámky/Komentáře

### Vlastnosti

U atributu měna, je možné vybírat v iTop z číselníku měny – CZK, USD a EUR. Tento číselník je funkční pro celý datový model.

### Omezení

Rozšíření bylo vyvíjeno pro verzi 2.1.2 a vyšší.

### Instalace

#### Poslední úprava – vývoj

#### Poslední úprava – dokumentace

Detailní struktura požadované dokumentace bude předána po podpisu smlouvy. Zdrojový kód vč. zpracované dokumentace bude vždy součástí komplexního balíku a bude průběžně předáván Zadavateli na vyžádání. Zdrojový kód bude Zadavatel moci používat v neomezeném rozsahu, distribuovat a poskytovat třetím stranám.