

## SMLOUVA O DÍLO



### Dodávka aplikace IT Service Management

uzavřená ve smyslu § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění  
(dále jen „občanský zákoník“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli:

#### 1. Městská část Praha 2

se sídlem: nám. Míru 600/20, 120 00 Praha 2  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
č. účtu: 27-2000758339/0800  
IČO: 00063461  
DIČ: CZ00063461  
zastoupen: Bc. Janem Kolářem, místostarostou

(dále jen „**Kupující**“ na straně jedné)

a

#### 2. NET-Services, s.r.o.

se sídlem: Českobrodská 3/17, Praha 9, 190 00

IČO: 27909077  
DIČ: CZ27909077  
zastoupen: Ing. Hana Černá Vavřincová  
ID datové schránky: yz2p2at  
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu C pod spisovou značkou 125777

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

(kupující a prodávající dále též označováni jako „**smluvní strany**“ nebo „**účastníci smlouvy**“)

tuto kupní smlouvu (dále jen „smlouva“)

## I. Úvodní ustanovení

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku výběrového řízení zadávaného mimo režim zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, k plnění veřejné zakázky malého rozsahu č. OI/2022/12 s názvem „Dodávka aplikace pro IT Service Management“.

## II. Předmět smlouvy

1. Předmětem veřejné zakázky je komplexní dodávka aplikace pro oblast IT Service Management, modul Service desk a Asset management.

Dále jsou předmětem veřejné zakázky služby instalace aplikace v prostředí Kupujícího, konfigurace aplikace a její napojení na interní systém správy identit zadavatele, poskytnutí přímé technické podpory výrobce aplikace na dobu 36 měsíců, zaškolení v používání systému a dodávka technické implementační dokumentace předmětu plnění veřejné zakázky (dále jen „dodávka“)

Detailní specifikace dodávky včetně termínů poskytování služeb jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.

2. Kupující se zavazuje dodávku převzít a zaplatit prodávajícímu včas kupní cenu ve výši a za podmínek dle této smlouvy.

## III. Kupní cena

1. Celková kupní cena za dodávku, (dále jen „cena“) je sjednána v souladu s cenou, kterou prodávající nabídl v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku.
2. Cena činí: 989.600,- Kč bez DPH, tj. 1.197.416,- Kč vč. 21% DPH.
3. Cena je sjednána jako závazná a nejvýše přípustná. Ke změně výše ceny může dojít pouze v případě změn příslušných daňových předpisů, tj. při změně výše zákonné sazby DPH v době vzniku zdanitelného plnění.
4. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady prodávajícího nezbytné pro řádnou a včasnou dodávku dle této smlouvy, tedy doprava, veškeré služby podpory a aktualizace, poplatky, výkony a další činnosti nutné pro řádné splnění předmětu této smlouvy.
5. Kupující nebude prodávajícímu poskytovat žádné zálohy.

## IV. Platební podmínky

1. Kupující se zavazuje zaplatit prodávajícímu cenu za dodávku bezhotovostním převodem na bankovní účet Prodávajícího uvedený na faktuře, a to na základě faktury vystavené prodávajícím po řádném splnění předmětu plnění dle této smlouvy. Splatnost faktury činí **30 dnů** od jejího prokazatelného doručení Kupujícímu.
2. Prodávající vystaví fakturu do 5 kalendářních dnů po převzetí dodávky Kupujícím v souladu s čl. V. této smlouvy. Součástí faktury musí být akceptační protokol převzetí dodávky podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Prodávající se touto smlouvou zavazuje, že jím vystavená faktura bude obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu dle platné právní úpravy.
4. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Kupující oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Prodávajícímu k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Důvody vrácení sdělí Kupující Prodávajícímu písemně zároveň s vráceným daňovým dokladem. V závislosti na povaze závady je prodávající povinen daňový doklad včetně jeho příloh opravit nebo vyhotovit nový. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených daňových dokladů.
5. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny z bankovního účtu Kupujícího. Pokud Kupující uplatní nárok na odstranění vady dodávky nebo její části ve lhůtě splatnosti faktury, není Kupující povinen až do odstranění vady dodávky nebo její části uhradit cenu dodávky. Okamžikem odstranění vady dodávky nebo její části začne běžet nová lhůta splatnosti faktury.
6. V případě prodlení Kupujícího s úhradou ceny je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím zaplacení úroků z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## V. Termín a způsob plnění

1. Prodávající se zavazuje uskutečnit a dokončit dodávku dle podmínek sjednaných v této smlouvě nejpozději do **30 kalendářních dnů** ode dne účinnosti této smlouvy.
2. Kupující nabývá vlastnické právo k dodávce okamžikem protokolárního předání a převzetí dodávky od Prodávajícího.

3. Případné vady dodávky při předání uvede kupující do akceptačního protokolu. Pokud bude mít dodávka nebo její část vady, které brání užívání nebo užívání podstatně ztěžují, je Kupující oprávněn odmítnout převzetí dodávky. Bezvadnou dodávku se kupující zavazuje převzít a zaplatit její cenu.

## VI. Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo kupujícího, místnost datového centra, na adrese náměstí Míru 20/600, Praha 2, PSČ 120 00.
2. Kontaktní osobou a odpovědným zaměstnancem kupujícího je pro účely této smlouvy určen Ing. Petr Štěpán, vedoucí oddělení IT, telefonní kontakt: [REDACTED], e-mail: [petr.stepan@praha2.cz](mailto:petr.stepan@praha2.cz).
3. Kontaktní osobou prodávajícího je pro účely této smlouvy určen: [REDACTED]

## VII. Odstoupení od smlouvy

1. Kterákoliv smluvní strana může od této smlouvy odstoupit při podstatném porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou.
2. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého smluvní strana porušující smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem smlouvu uzavřít; zejména
  - a) prodlení prodávajícího s dodáním dodávky nebo jakékoliv její části;
  - b) prodlení prodávajícího s řádným a včasným odstraněním vad dodávky nebo její jakékoliv části;
  - c) prodlení kupujícího s úhradou ceny;
  - d) porušení povinnosti prodávajícího stanovené v čl. IX. odst. 2 smlouvy (neudržování pojistné smlouvy v platnosti po celou dobu trvání této smlouvy);
3. Odstoupení od této smlouvy musí mít písemnou formu, musí v něm být přesně popsán důvod odstoupení, podpis odstupující smluvní strany, jinak je odstoupení od této smlouvy neplatné. Tato smlouva zaniká ke dni doručení oznámení odstupující smluvní strany o odstoupení druhé smluvní straně.
4. Odstoupení od této smlouvy se nedotýká práva na náhradu škody vzniklého z porušení smluvní povinnosti ani práva na zaplacení smluvní pokuty a úroku z prodlení.
5. V případě předčasného ukončení smlouvy dohodou, výpovědí či odstoupením jsou smluvní strany povinny provést vypořádání vzájemných práv a povinností v souladu s právními předpisy.

## VIII. Sankce

1. Pro případ prodlení Prodávajícího s termínem plnění uvedeným v článku V. této smlouvy, se Prodávající zavazuje uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
2. Pro případ prodlení Prodávajícího s termínem plnění uvedeným v článku IX. této smlouvy, se Prodávající zavazuje uhradit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.

3. Pro případ prodlení Prodávajícího s termínem plnění reakční doby na nahlášený servisní požadavek ve službě ServiceDesk Prodávajícího, se Prodávající zavazuje uhradit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 1000 Kč, a to za každý jednotlivý případ a za každých 24 hodin překročení stanovené lhůty (viz Příloha smlouvy č. 2).
4. Uplatněním práv z vad či uplatněním smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu újmy v plné výši. Smluvní pokutu je Kupující oprávněn započíst oproti pohledávce Prodávajícího.
5. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení.
6. Prodávající je povinen nahradit kupujícímu v plné výši újmu, která Kupujícímu vznikla vadným plněním nebo jako důsledek porušení povinností a závazků Prodávajícího dle této smlouvy.

#### **IX. Pojištění**

1. Prodávající je povinen před podpisem této smlouvy předložit Kupujícímu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou prodávajícím třetím osobám, včetně škod způsobených vadou výrobku, při výkonu podnikatelské činnosti, přičemž limit pojistného plnění bude činit minimálně 1 000 000,- Kč. Prodávající je povinen udržovat tuto pojistnou smlouvu po celou dobu trvání této smlouvy
2. Prodávající je povinen udržovat pojistnou smlouvu dle předchozího odstavce v platnosti po celou dobu trvání této smlouvy a do druhého pracovního dne od výzvání Kupujícího je povinen mu ji předložit k nahlédnutí.

#### **X. Záruka za jakost**

Prodávající přejímá záruku na jakost a úplnost dodávky licencí, ve smyslu ustanovení § 2113 až § 2117 občanského zákoníku po dobu trvání smlouvy. Záruční doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat dodávku nebo jakoukoliv její část pro reklamované vady.

#### **XI. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které zajistí kupující.
2. Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována

výměna e-mailových, či jiných elektronických zpráv.

3. Tato smlouva je uzavřena podle práva České republiky. Ve věcech výslovně neupravených touto smlouvou se smluvní vztah řídí občanským zákoníkem.
4. Smluvní strany vylučují uplatnění ustanovení § 1765 odst. 1 a § 1766 občanského zákoníku na svůj smluvní vztah založený touto smlouvou.
5. Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení této smlouvy neovlivní vymahatelnost nebo platnost této smlouvy jako celku, vyjma těch případů, kdy takové nevymahatelné nebo neplatné ustanovení nelze vyčlenit z této smlouvy, aniž by tím pozbyla platnosti. Smluvní strany se pro takový případ zavazují vynaložit v dobré víře veškeré úsilí na nahrazení takového neplatného nebo nevymahatelného ustanovení vymahatelným a platným ustanovením, jehož účel v nejvyšší možné míře odpovídá účelu původního ustanovení a cílům této smlouvy.
6. Změna nebo doplnění smlouvy může být uskutečněna pouze písemným dodatkem k této smlouvě podepsaným oběma smluvními stranami (vyjma změny kontaktních osob, kde stačí změnu provést formou e-mailové zprávy s tím, že druhá smluvní strana potvrdí přijetí této e-mailové zprávy).
7. Smluvní strany podpisem této smlouvy potvrzují, že jsou seznámeny s tím, že tato smlouva podléhá povinnosti 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). Smluvní strany prohlašují, že žádnou z informací uvedených v nabídce prodávajícího na veřejnou zakázku a v této smlouvě nepovažují za předmět obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, a výslovně souhlasí s tím, aby byl v registru smluv uveřejněn celý obsah smlouvy a aby byla smlouva uvedena v evidenci smluv vedené Úřadem městské části Praha 2. Uveřejnění smlouvy zajistí kupující.
8. Prodávající bere na vědomí, že kupující je povinným subjektem ve smyslu ust. § 2 odst. 1 zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a že v důsledku tohoto svého postavení je povinen na žádost poskytnout informace o skutečnostech uvedených v této smlouvě, resp. o jejím samotném uzavření. Pro ten případ prodávající výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této smlouvě ani samotnou skutečnost, že byla uzavřena, nepokládá za své obchodní tajemství.
9. Smlouva bude vyhotovena ve třech vyhotoveních, kdy dva exempláře obdrží kupující a jeden exemplář prodávající.

## 10. Přílohy

Příloha č. 1 – Specifikace ITSM řešení

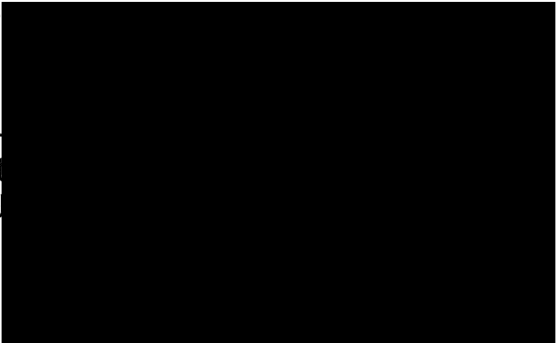
Příloha č. 2 – Obsah dodávky

V Praze dne: 16.6.2022

KUP

-----  
měst

Bc. J

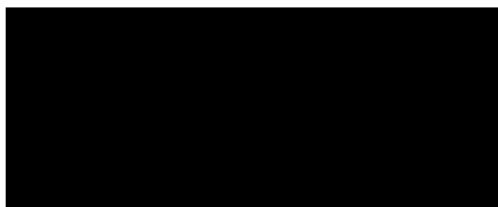
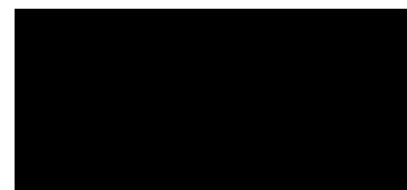


V Praze dne: 30.5.2022

PRODÁVAJÍCÍ:



NET-Services, s.r.o.  
Ing. Hana Černá Vavřincová





## Příloha smlouvy č. 1

### SPECIFIKACE ITSM ŘEŠENÍ

Pokyny k vyplnění údajů Uchazečem z navržené stupnice u každé tabulky vybere úroveň splnění požadavku Objednatele (platí pro všechny tabulky v této příloze). Uchazeč smí upravovat pouze žlutě označené oddíly.

#### 1.1 Funkční požadavky

##### Rozhraní aplikace

ITSM (IT Service Management) řešení musí umožňovat přístup přes webové rozhraní s podporou standardních webových prohlížečů v aktuálních verzích (MS EDGE, Firefox, Chrome). Objednatel požaduje řešení pro oblasti ServiceDesk a Asset Management.

Všechny moduly řešení musí mít možnost práce ve více záložkách a oknech prohlížeče najednou, tedy bez ukončení předchozí relace.

ITSM řešení musí podporovat práci přes webové služby a musí svojí architekturou umožnit datovou integraci do již zavedených portálových řešení.

Objednatel požadujeme možnost využití nativní mobilní aplikace pro práci technika (řešitele) se ServiceDesk modulem (např. pro rychlejší a jednodušší schvalování požadavků). Uživatelé Objednatele (dále jen „uživatelé“) v současné době využívají mobilní zařízení s operačním systémem iOS i Android. Je požadována podpora obou platforem.

Rozhraní ITSM musí umožnit v rámci implementace přizpůsobení/customizaci potřebám a požadavkům uživatelů, a to jak po funkční, tak po grafické stránce. Důraz bude kladen zejména na jednoduchost, přehlednost a srozumitelnost rozhraní pro koncového uživatele a soulad s interními pravidly ITSM a organizací práce na straně řešitelů.

##### **Řešitelský portál ServiceDesk:**

- Řešitelský portál musí mít možnost customizace pohledů (Dashboard)
- Jednoduchou možnost tvorby a exportu reportů evidovaných ticketů (incidentů či požadavků)
- Rychlé a plnohodnotné fulltextové vyhledávání veškerých informací v incidentech či požadavcích
- Řazení požadavků a incidentů dle modifikovatelných filtrů, možnost vytvářet vlastní filtry

##### **Řešitelský portál Asset Managementu:**

- Přehledná kategorizace konfiguračních položek (prvků)

- Logicky rozdělená SW a HW část
- Nástroj pro HW a SW audit

### **Uživatelský portál ServiceDesku:**

- Rozhraní pro uživatele musí obsahovat navržený katalog služeb nebo standardů formou dlaždic s možností škálování nebo rozpadu na jednotlivé podkategorie
- Víceúrovňový katalog služeb nebo standardů
- Plná customizace vazeb dlaždic
- Zobrazení různých událostí a v rámci customizace možnost vložení odkazů, obrázků atd.
- Přímá dostupnost z front-endu portálu na zadání incidentu a požadavků, servisních katalogů, znalostní báze nebo Objednatelům vytvořených návodů a postupů

Rozhraní aplikace
-------------------

<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
--

### Lokalizace do českého jazyka

ITSM řešení musí nativně podporovat plnou lokalizaci rozhraní pro koncového uživatele i rozhraní pro administraci systému do českého jazyka.

Lokalizace
------------

<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
--

### Víceuživatelský přístup, role, oprávnění

ITSM řešení musí podporovat vytváření různých uživatelských rolí a oprávnění podle potřeb Objednatel. Objednatel požaduje v rámci systému podporu minimálně následujících rolí:

- Žadatel je osoba/role, která prostřednictvím rozhraní SD otevírá jednotlivé případy
- Řešitel je osoba/role v rámci aplikace, na kterou je v daném okamžiku přeměrován případ a která se podílí na jeho vyřešení
- Manažer je osoba/role odpovědná za řešení případů řešitelskou skupinou, jejíž je vedoucím, má oprávnění schvalovat nebo zamítnout požadavky zadané prostřednictvím ServiceDesku

- Administrátor je osoba/role, která spravuje ITSM řešení po technické stránce a provádí vlastní nastavení systému

Víceuživatelský přístup, role, oprávnění

*Odpověď: Plně pokrývá požadavky*

#### Autentizace uživatelů

ITSM řešení musí podporovat centrální autentizaci a autorizaci uživatelů přes MS AD/LDAP a musí dále podporovat jednotné přihlášení uživatelů tzv. SSO (Single-Sign-On).

Autentizace uživatelů

*Odpověď: Plně pokrývá požadavky*

## Obecné funkce ServiceDesk systému

Systém ServiceDesk musí podporovat minimálně následující obecné funkce a procesy:

- Incident management
- Request fulfillment
- Problem management
- Change management
- Service-level management
- Release a Deployment management
- Knowledge management
- Service Configuration and Asset management (SW + HW)

U výše uvedených bodů a také v souladu s ostatními požadavky Objednatele popsány v této příloze, účastník uvede, v jakém rozsahu mohou být uvedené procesy a funkce implementovány v prostředí Objednatele.

U ostatních ITIL procesů, které se vztahují k problematice ITSM a nabízené řešení je podporuje, požadujeme uvést minimálně jejich výčet.

Vzhledem k tomu, že Objednatel preferuje řešení postavené na ověřených nástrojích je mandatorně požadována certifikace níže uvedených ITIL procesů standardem Pink Elephant (PinkVERIFY):

- Incident management
- Request fulfillment
- Change management
- Asset management

Obecné funkce SD systému
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<a href="https://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFY-ITIL-4-Toolsets">https://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFY-ITIL-4-Toolsets</a>

## Incident Management

ITSM řešení musí umožňovat, kromě standardního vytváření incidentů prostřednictvím webového rozhraní, jejich vytváření ze zaslání e-mailu resp. chybové události generované v dohledovém systému.

Vytváření incidentů musí být pro uživatele jednoduché. Uživatel by měl mít možnost, v co nejmenším počtu kroků, vyplnit jednoduchý formulář, který povede k jasné kategorizaci incidentu, tak aby první úroveň podpory (L1) dostala jasné a srozumitelné informace a mohla okamžitě pokračovat v řešení incidentu.

Pro řešitele incidentů je požadována podpora spolupráce řešitelů a

řešitelské skupiny či skupin na řešeném incidentu, tj. skupinový přístup k řešení, zastupitelnost, předávání / delegace incidentů, eskalace, notifikace, tvorba jednoduchých přehledů a široké možnosti reportování (jak na on-demand bázi, tak automaticky) nebo předávání řešení do znalostní báze apod.

Z pohledu administrace je požadována možnost snadného a konfigurovatelného řízení procesu, jednoduchá úprava workflow ideálně v přehledné grafické formě a obecně možnost úpravy nastavení jednotlivých parametrů procesu (řešitelské skupiny, notifikace, eskalace, reporting atd.).

V odpovědi účastník uvede, v jakém rozsahu bude, na základě uvedených informací, proces implementován v prostředí Objednatele.

Incident Management
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Vše plně v rozsahu požadovaných funkcionalit a dle ITIL certifikace</i>

### Request fulfilment

Proces request fulfilment (plnění žádostí) se zabývá často se opakujícími žádostmi kladenými na Service Desk, které představují natolik malé riziko, že nemusí procházet formalizovanějším ITIL procesem Change management. Mezi typické žádosti, kterými se proces plnění žádostí zabývá, patří žádost o přidělení prostředků ICT, žádost o změnu hesla, žádost na instalaci standardního SW na konkrétní PC nebo např. žádost o konzultaci.

Navržený systém musí umožňovat, kromě standardního vytváření požadavků prostřednictvím webového rozhraní, jejich vytváření ze zaslání e-mailu resp. chybové události generované v dohledovém systému.

ITSM řešení musí umožňovat při zadání nového požadavku zařazení položek k výběru z katalogů dle standardů pro přidělování nové VT a MZ (mobilní zařízení) nebo jiných standardně nabízených služeb.

Na proces plnění požadavků jsou ze strany Objednatele kladeny podobné požadavky jako na proces správy incidentů.

V odpovědi uchazeč uvede, v jakém rozsahu bude, na základě uvedených informací, proces implementován v prostředí Objednatele.

Request fulfilment
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Vše plně v rozsahu požadovaných funkcionalit a dle ITIL certifikace</i>

#### 1.1.1 Problem Management

Problem management, který se zabývá zjištěním a systémovou nápravou

kořenových příčin incidentů, není v současném ServiceDesku implementován.

Funkcionalita Problem Managementu musí být použitelná pro libovolný typ konfigurační položky (např. HW, SW), která je vždy základem Problému. Při vícenásobném vyskytnutí stejného incidentu na stejný typ konfigurační položky (což signalizuje možný Problém) se pomocí funkcionality „seskupování incidentů“ vytvoří z těchto incidentů Problém. Tento problém je řešen dle samostatného workflow. Do doby vyřešení Problému je nasazeno „dočasné řešení“ tzv. workaround. Každý Problém by měl být navázán na konkrétní konfigurační položku. Při řešení Problémů, jsou stejně jako u ostatních ITSM procesů, aplikovány SLA parametry, využívají se notifikace i eskalace nebo se využívají funkce reportingu. Po vyřešení Problému je nasazeno trvalé řešení. Realizace, testování a nasazení změny probíhá v rámci procesu Release and Deployment managementu, který bude také součástí nasazení Service Desku v prostředí Objednatele.

V rámci nabídky Objednatel požaduje, základní popis rozsahu a způsobu nasazení funkcionality problem managementu s ohledem na její implementaci v rámci SD na tzv. „zelené louce“.

Problem Management
--------------------

<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
--

<i>Vše plně v rozsahu požadovaných funkcionalit a dle ITIL certifikace</i>
--

## Change Management

Funkcionalita Change Managementu musí být použitelná pro libovolný typ konfigurační položky (např. HW, SW), která je vždy základem Změny. Ke konfigurační položce je přiřazeno workflow, které řídí celý životní cyklus změny, tj. od jejího zadání, přes schválení či zamítnutí až po její uzavření. Pro Change Management budou nastaveny samostatné schvalovací postupy/workflows. Každý změnový požadavek je navázán na příslušnou konfigurační položku, ke které je přiřazena dokumentace. Realizace, testování a nasazení změny probíhá v rámci Release and Deployment managementu, který bude také součástí nasazení Service Desku v prostředí Objednatele.

V rámci change managementu Objednatel očekává podporu minimálně následujících aktivit:

- Vytvoření požadavku na změnu, odsouhlasení, realizace, testování, nasazení do produkce, financování
- zaznamenávání nasazených verzí ITSM řešení, dokumentací, cen a změn dalších verzí
- reporting

Change Management
-------------------

<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
--

*Vše plně v rozsahu požadovaných funkcionalit a dle ITIL certifikace*

### 1.1.2 Kategorizace

ITSM řešení musí umožňovat vytvoření kategorizace dle požadavků Objednatele, její případné změny a jednoduché úpravy. V současném systému se používá kategorizace incidentů ve 3 úrovních – kategorie, typ a komponenta, kterými uživatel při zadání identifikuje incident.

Při návrhu a implementaci kategorizace, Objednatel očekává, vzhledem k předchozím zkušenostem uchazeče, vytvoření vhodného způsobu kategorizace v souladu s požadavky a potřebami Objednatele. Konkrétní definice či úpravy finální kategorizace budou popsány v technickém projektu na základě konzultací mezi uchazečem a Objednatelem.

Jako vhodný způsob vazby uživatelského rozhraní a kategorizace incidentů či požadavků Objednatel preferuje zobrazení pomocí jednoznačných grafických ikon, které uživatele, na rozdíl od nepřehledných rolovacích menu, lépe vede k volbě správné kategorie. Uživatel by si měl z jednotlivých servisních katalogů nebo katalogů standardu vybírat formou „Marketplace“ (Store), kdy si dle navržené a přehledné kategorizace vybere cílovou službu.

Kategorizace
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Vše plně v rozsahu požadovaných funkcionalit a dle ITIL certifikace</i>

### Prioritizace

ITSM řešení musí umožňovat jednoduché přidělení závažnosti incidentu/požadavku. Prvotní definici priority provádí typicky uživatel při vytvoření incidentu/požadavku. Při stanovení priority by se mělo vycházet alespoň ze 2 parametrů: Naléhavost (nutnost řešení) a Dopad (míra způsobené škody). Řešitel může na základě objektivních důvodů tuto závažnost změnit.

Prioritizace
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Výpočet výsledné priority je řešen na bázi matice.</i>

### Workflow

ITSM řešení musí podporovat automatické workflow, jejich vytváření a modifikaci. Modifikace pro administrátora aplikace by měla být jednoduchá, preferujeme v grafické formě s možností jednoduchých drag-and-drop úprav a měla by umožňovat plné přizpůsobení workflow procesu

dle potřeb Objednatele.

V rámci jednotlivých procesů (incident, request, problem, change apod.) musí být podporováno využití více workflow. Workflow musí podporovat jak automatickou vazbu na základě kategorizace incidentu/požadavku, tak manuální přidělení/změnu uživatelem, který bude mít právo pro takovou operaci.

Workflow
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Vše plně v rozsahu požadovaných funkcionalit a dle ITIL certifikace</i>

### Schvalování

ITSM řešení musí podporovat schvalování požadavků emailem, Objednatel preferuje integraci do MS Office. Schvalování musí být možné provést pomocí aktivního tlačítka nebo odkazu v těle e-mailu, nativním webovém rozhraní či mobilní aplikaci.

Schvalování
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>MS Office Outlook je podporován v plném rozsahu</i>

### Delegování/zastupitelnost

ITSM řešení musí podporovat delegování role pro zajištění zastupitelnosti. Objednatel preferuje formou nastavení ze strany pověřených pracovníků v rolích manažerů/supervisorů, případně nastavením přímo uživatelem, který si zástup nadefinuje sám. V oblasti zastupitelnosti by se jednalo např. možnost nastavení zástupce pro schvalování požadavků.

Delegování/zastupitelnost
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>ME SDP splňuje výše popsanou požadovanou zastupitelnost.</i>

### Funkce „Email to Tickets“

Možnost integrace s externím ServiceDesk/Helpdesk systémem dodavatele formou strukturovaného e-mailu

Funkce „Email to Tickets“
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Integrace možná přes email či přes API.</i>

### Notifikace a eskalace

ITSM řešení musí podporovat vytváření notifikací a eskalací podle



požadavků Objenatele. Jde především o upozorňování na garantované doby odezvy/řešení pro uživatele i řešitele, notifikace koncových uživatelů i řešitelů při změnách stavů případů (převzetí, vyřešení, zamítnutí) apod. a následné eskalace v případě překročení SLA.

Administrace notifikačních a eskalačních mechanismů musí být pro administrátora aplikace jednoduchá.

Notifikace a eskalace
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Vše pokryto v plném rozsahu požadavků.</i>

### Service level management

Součástí řešení musí být návrh a implementace SLM procesu. Systém musí umožňovat minimálně tyto funkce:

- jednoduchou tvorbu a parametrizaci SLA / OLA
- správu a navázání různých SLA na jednotlivé procesy (request, incident, problem, change request apod.)
- vazbu SLA / OLA na dílčí workflow v rámci jednotlivých procesů
- reporting pro monitorování dodržování dohodnutých SLA / OLA (mezi klíčové ukazatele výkonnosti při řešení požadavků a incidentů, patří čas reakce (TTR – Time To React) a čas do uzavření (TTC – Time To Close)
- navazující plně konfigurovatelné, eskalační a notifikační procedury.

Service level management
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>ANO, splňujeme</i>

### Reporting

ITSM řešení musí umožňovat komplexní reportovací funkce. Důraz je kladen především na auditování procesu řešení s ohledem na definované SLA – počty incidentů, jak rychle řešeno, jakými skupinami a řešiteli, kolik času a kdo pracoval na řešení apod.

Systém by měl poskytovat sadu předdefinovaných reportů a v případě potřeby musí poskytovat možnosti pro jednoduché vytváření vlastních reportů (ideálně bez znalosti jazyka SQL pro standardního uživatele).

Reporting
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Lze využít buď sady již předpřipravených reportů, či si je customizovat.</i>

### Funkce prohledávání obsahu

ITSM řešení musí umožňovat prohledávání obsahu jak v dílčích oblastech (znalostní báze, incidenty, požadavky, problémy apod.), tak obecně v celém systému. Je požadováno jak prohledávání podle klíčových výrazů v dílčích polích či formulářích, tak full-textové vyhledávání.

Prohledávání obsahu
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
ANO

### Znalostní báze

ITSM řešení musí obsahovat znalostní bázi pro efektivní řešení požadavků s možností snadného využití jak pro koncového uživatele, tak pro řešitele. ITSM řešení musí jednoduše umožnit oprávněným řešitelům transformaci vyřešených incidentů/požadavků do záznamů v této znalostní bázi. Znalostní báze musí podporovat jednoduchou správu a úpravy již vytvořených záznamů. ServiceDesk musí umožňovat vytvářet znalostní báze pro interní i externí použití.

Znalostní báze
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
ANO

### Integrace aplikací

ITSM řešení musí být obecně otevřené a musí umožňovat integraci s dalšími systémy např. integrace se ServiceDesk systémy externích dodavatelů prostřednictvím standardního API konektoru, ale Objednatel současně požaduje možnost komunikace se ServiceDesk systémy externích dodavatelů prostřednictvím strukturovaných e-mailů. V rámci projektu bude požadována rovněž integrace na následující systémy:

- Centrální monitorovací a dohledový systém (ve fázi výběru)
- Propojení s AD případně s IDM
- Řešení musí podporovat REST API s vypracovaným popisem funkcí

Integrace
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>REST API i emaily jsou podporovány</i>

### Asset Management (SW + HW)

Objednatel v rámci dodávky ITSM řešení požaduje nahrazení současného řešení evidence zařízení koncových uživatelů (operativní evidence v prostředí MS Excel, aplikace AuditPro, informace o HW a SW). Mezi základní funkce, které se v rámci evidence a skladu v současné době řeší

je zajištění dodávky, naskladnění, evidence, vyskladnění, instalace a předání uživateli.

Objednatel požaduje zahrnutí uvedených funkcí a integraci Asset Managementu přímo do nového SD nástroje, obě části musí být v rámci ITSM řešení vzájemně propojené.

Asset Management musí splňovat následující funkční požadavky:

#### *Detekce a evidence SW a HW*

Automatickou detekci SW a HW pomocí agenta minimálně pro OS Windows/Server. Pro detekci zařízení nebo prvku, kde není možnost agenta nainstalovat, musí být dostupná možnost automatické detekce bez agenta. Evidenci zařízení koncových uživatelů (včetně informace o HW a SW), evidenci mobilních zařízení (telefony + tablety), evidence SW a licencí (OS a licenční SW). Detekce a rozpoznání SW je navázáno na správu licencí. Pro potřeby auditu je nutná možnost reportů počtů, konfigurací, licencí atd.

#### *Sklad a skladové hospodářství*

Funkce skladu výpočetní techniky, jako součást řešení SD/AM systému. Včetně nástroje na řízení nákladů spojených s dodáváním IT služeb, podpora využití čárových kódů při operativní práci spojené s pořizováním a zaváděním nových položek s možností zavádění skladových položek předem (pouze např. na základě fakturačních údajů). Včetně tisků předávacích protokolů, nebo možnost elektronické potvrzení převzetí.

#### *Ostatní požadavky*

- Konfigurační položky jsou vázány na kmenový záznam/uživatele
- Víceuživatelský přístup, role, oprávnění, kdo může pracovat s položkami
- Manuální i automatický import /export dat
- Reporty pro potřebu manažerského shrnutí, skladů, položek, HW/SW atd.
- Pravidelná automatická kontrola na všech spravovaných počítačích s možností jednorázové kontroly na vybraném počítači nebo skupině počítačů.

Asset Management
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>Bude konfigurováno dle požadavků zadavatele. <a href="https://www.manageengine.com/products/service-desk/it-asset-management/inventory-management-software.html">https://www.manageengine.com/products/service-desk/it-asset-management/inventory-management-software.html</a></i>

## Configuration Management a CMDB

Objednatel požaduje, aby součástí ITSM řešení byla komplexní konfigurační databáze včetně návazného procesu konfiguračního managementu. Objednatel dále požaduje implementaci CMDB v rámci projektu.

CMDB musí ve finálním řešení obsahovat kompletní evidenci hardware a software IT komponent Objednatele (fyzických i logických). Součástí musí být i evidence aplikací, resp. služeb a jejich vazeb na ostatní IT komponenty – servery, síťové prvky, databáze apod.

CMDB by měla splňovat následující požadavky:

- Intuitivní grafické rozhraní s přehledným a dynamickým zobrazováním informací o konfiguračních položkách a vztazích mezi nimi
- Snadná správa konfiguračních položek včetně vytváření vazeb mezi položkami jak manuálně, tak automaticky
- Filtrace a vyhledávání dat podle různých parametrů
- Podpora importu a exportu dat z různých zdrojů prostřednictvím nativních integračních nástrojů nebo API rozhraní (navázání autodiscovery nástrojů, import z jiných inventory systémů apod.)
- Jednoduché reportovací a auditní nástroje

Configuration Management a CMDB
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>CMDB je plně součástí Enterprise edice ManageEngine SDP</i>

## Technické požadavky

### Zvolená platforma

Celé ITSM řešení musí být dodáno formou **cloudové služby**.

### Výkon a provoz systému

Do ServiceDesk systému bude mít obecně všichni zaměstnanci Objednatele. Počet současně připojených uživatelů nelze odhadnout.

Systém musí být navržený tak, aby umožnil jejich stabilní práci a nedošlo k omezení výkonu.

Systém bude provozován v režimu 24x7.

#### Výkon a provoz systému

*Odpověď: Plně pokrývá požadavky*

*SDP je k dispozici formou cloudu, servery a veškerá data jsou provozovány v rámci EU.*

<sup>5)</sup> Uchazeč uvede své vyjádření k požadavku Objednatele včetně možností, jaké nabízené řešení podporuje a nabízí.

#### Použitý SW

Popište SW komponenty, způsob licencování a popis pravidelných poplatků. Součástí realizace projektu bude kromě implementačních a integračních prací i dodávka licencí, v rozsahu stanoveném kvalifikovaným odhadem Zhotovitele.

V odpovědi uveďte seznam SW licencí v nabízeném řešení v členění kód výrobce (p/n), název položky, počet, jednotková cena a cena celkem. V názvu položky musí být uvedená verze SW komponenty, která musí být ke dni podání nabídky oficiálně dostupná.

#### SW

*Odpověď: Plně pokrývá požadavky*

*ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-Language Enterprise Edition - Cloud Annual for 7 techs, 750 nodes.*

#### Popis architektury řešení

Uveďte podrobný popis architektury řešení.

#### Architektura řešení

*Odpověď: Plně pokrývá požadavky*

*<https://www.manageengine.com/products/service-desk/cloud/help-desk-architecture.html?mesearch>*

#### Ostatní požadavky

##### Požadavky na součinnost

Popište veškeré a úplné požadavky na součinnost Objednatele pro implementaci a podporu.

#### Součinnost

*Odpověď: Plně pokrývá požadavky*

*Instalace agentů na koncová zařízení zadavatele + cloudové sondy na přidělený server, zajištění prostupů na FW zadavatele*

#### Podpora řešení

Podpora řešení
<i>Odpověď: Plně pokrývá požadavky</i>
<i>8h v pracovní dny po dobu 3 let</i>

#### Požadavky na dokumentaci a školení

Veškeré výstupy, které mají textovou podobu, budou předány v českém jazyce nebo anglickém jazyce.

Školení musí probíhat ve školících prostorách Objednatele a respektovat kapacitu školících místností. Dodavatel je povinen provést administrátorské školení personálu v rozsahu do 2 lidí Objednatele podle předem definovaných požadavků. Ve vyjádření k tomuto bodu dodavatel uvede rozsah poskytnutého školení.

Dodavatel je povinen zajistit workshop pro řešitele v rozsahu 5 lidí, preferovaná varianta workshopu je formou video-konference. Preferovaná aplikace pro je MS Teams.

#### Požadavky na licence

Zhotovitel musí dodat ITSM řešení včetně všech licencí potřebných pro jeho vývoj, testování a produkční provoz. Zhotovitel musí zajistit a zprostředkovat pořízení všech souvisejících služeb (např. subskripce) nutných k vývoji, testování a produkčnímu provozu ITSM řešení.

Licence	Počet
Uživatelské	250 uživatelů
Řešitelské	7 řešitelů
Asset Management licence	750 koncových zařízení

ITSM řešení nesmí být nedostupné v případě překročení počtu licencí, ITSM řešení tak musí být nadále funkční. Informování musí být primárně správci systému také se zobrazením upozornění v licenčním portálu s možností licenčního reportu.

#### Podpora řešení od výrobce (software maintenance)

Objednatel v rámci realizace projektu požaduje nákup maintenance od výrobce ITSM řešení. Objednatel požaduje nákup podpory v režimu 5 x 8hod. na období 3 let. Maintenance musí obsahovat poskytování

bezplatných upgradů a oprav chyb zjištěných v systému po celou dobu platnosti maintenance, možnost stahovat a používat nové verze změněné nebo nové dokumentace, dále musí obsahovat služby ServiceDesku Prodávajícího pro nahlášení provozních problémů v pracovní době Objednatele (viz Příloha č. 2 smlouvy).

Kontakt na služby ServiceDesku Prodávajícího musí být řešen jednotným místem pro nahlásování problémů buď telefonicky nebo emailem s potvrzením přijetí požadavku.

Garantovaná doba pro zahájení řešení nahlášeného servisního ticketu je 24 hod. od jeho převzetí.

## Správa identit Objednatele

Objednatel požaduje integraci ITSM řešení na službu Azure ID a MS AD/LDAP.

## Příloha smlouvy č. 2

## OBSAH DODÁVKY

Položka	Hodnota
Název ITSM řešení/Název aplikace	SERVICEDESK PLUS MLTL ENTERPRISE
Výrobce ITSM řešení	MANAGE ENGINE
Doba technické podpory výrobce ITSM řešení	36 měsíců
Počet uživatelských licencí	neomezeně
Počet řešitelských licencí	7 ks
Max. počet zařízení spravovaných modulem Asset Management	750 ks

Technická podpora výrobce ITSM řešení musí být dostupná min. v pracovní době Objednatele, která je definována takto:

Po, St 8:00-17:30

Út, Čt 8:00-16:00

Pa 8:00-13:30

Technická podpora musí být poskytována v českém jazyce.

Služba ServiceDesk Prodávajícího:

Kontaktní údaje ServiceDesk služby	Hodnota
telefonní číslo	
emailová adresa	



**Doložka**

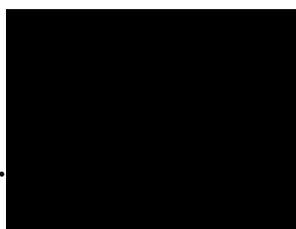
**potvrzující, že byly splněny podmínky platnosti právního  
úkonu, ve smyslu ust. § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o  
hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů**

**Zveřejněno: od / do /**

**Schváleno odsouhlaseno usnesením ZMČ RMČ  
č. 435 ze dne 13. 6. 2022**

**vedoucí odboru: Ing. Petr Štěpán**

.....



**Nehodící se škrtněte**