



SMLOUVA O DODÁNÍ, IMPLEMENTACI A O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY PROVOZU SOFTWARE PRO SERVICE DESK

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. a § 2371 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „smlouva“)

Evidenční č. smlouvy Objednatele: 0122000456

Evidenční č. smlouvy Zhotovitele: 410522

ID zakázky: 147557

Smluvní strany

Objednatel:

Název: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
sídlo: Branišovská 1645/31a, 370 05 České Budějovice
Zastoupený: Ing. Jiřinou Valentovou, kvestorkou
IČO: 60076658
DIČ: CZ 60076658
Bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s., pobočka SME České Budějovice –
Hroznová, č. ú.: 104725778/0300
(dále jen „Objednatel“ nebo „JU“)

a

Zhotovitel:

Název: ALVAO s.r.o.
sídlo: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou
Zastoupený: Ing. Radkem Grodlem, jednatelem
IČO: 25561561
DIČ: CZ25561561
Bankovní spojení: 154486226/0300
(dále jen „Zhotovitel“)

PREAMBULE

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení pro veřejnou zakázku „Pořízení, implementace a podpora SW pro Service Desk“. V rámci výše uvedeného zadávacího řízení byla nabídka Zhotovitele vybrána jako nabídka nejhodnější.

I.

Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje řádně a včas dodat na svůj náklad a na své nebezpečí pro Objednatel dílo a Objednatel se touto smlouvou zavazuje uhradit Zhotoviteli za provedení díla dohodnutou cenu, to vše za podmínek dále uvedených v této smlouvě.
2. Dílem se pro účely této smlouvy rozumí dodání a implementace software pro Service Desk (dále také jako „SW“), vč. testovacího prostředí a zajištění záruční podpory SW po dobu 12 měsíců podle podmínek uvedených v příloze č. 2 smlouvy. Součástí provedení díla se rozumí i testovací a zkušební provoz SW. Podrobný popis funkční specifikace software je obsažen v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
3. Podporou se pro účely této smlouvy rozumí zajištění plnění popsaného v příloze č. 2 této smlouvy po celkovou dobu 10 let od předání díla do rutinního provozu. V příloze č. 2 smlouvy jsou obsaženy podmínky zajištění podpory provozu SW. Zajištění podpory SW podle této smlouvy bude probíhat v souladu s harmonogramem plnění smluvních povinností uvedeným v článku II odst. 1 smlouvy.
4. Zhotovitel se zavazuje, že podpora software dodaného podle této smlouvy bude dostupná po dobu trvání smlouvy, a to od okamžiku uvedení implementovaného a integrovaného SW do provozu.
5. **Objednatel si vyhrazuje v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek právo požadovat po zhotoviteli poskytnutí dalších služeb, resp. plnění spočívajících v úpravách, rozvoji a rozšiřování uživatelských práv k SW Service Desk, jejichž potřeba vyvstane v souvislosti s budoucím užíváním SW Service Desk, a to na základě jednotlivých objednávek.**
6. Objednatel Zhotoviteli současně s každou objednávkou zašle i Specifikaci požadavku. Objednatel je oprávněn, nikoli však povinen tyto služby, úpravy a rozšiřování uživatelských práv v maximálním rozsahu 100 hodin ročně objednat.
7. Za součást plnění předmětu smlouvy jsou považovány i práce a dodávky v této smlouvě výslovně nespécifikované, jež však jsou k řádnému plnění dle této smlouvy nezbytné a o nichž Zhotovitel věděl nebo vzhledem ke své odbornosti a zkušenostem měl nebo mohl vědět. Provedení takových prací v žádném případě nezvyšuje cenu sjednanou touto smlouvou.
8. Zhotovitel je při plnění této smlouvy povinen:
 - postupovat v souladu se zadávací dokumentací a se svojí nabídkou, kterou podal v rámci zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy;
 - dodržovat pravidla bezpečnosti ICT dle přílohy č. 3 této smlouvy.



9. Zhotovitel se zavazuje, že na základě Objednatelova požadavku a ve lhůtách dle tohoto požadavku poskytne Objednateli či jiné Objednatelem určené osobě:

- součinnost nezbytnou pro integraci dat a zajištění kompatibility s dalšími systémy užívanými Objednatelem a
- součinnost nezbytnou pro migraci dat do případného budoucího technického řešení nahrazujícího SW implementovaný dle této smlouvy.

Pro vyloučení pochybností smluvní strany shodně prohlašují, že součinnost dle tohoto odstavce bude poskytnuta bezúplatně a nikterak se o ni nenavýší sjednaná cena dle této smlouvy. Smluvní strany dále prohlašují, že veškerá data náleží Objednateli.

10. Zhotovitel se dále zavazuje při plnění smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů v pracovněprávní oblasti, zejména co se týká odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami, placených přesčasů apod., a dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění této smlouvy podílejí. Zhotovitel neumožní nelegální práci.

Objednatel má právo kontrolovat dodržování tohoto odstavce. Zhotovitel je povinen Objednateli kontrolu umožnit, neumožnění kontroly je podstatným porušením smlouvy.

II.

Způsob, doba a místo plnění

1. V následující tabulce je uveden harmonogram plnění smluvních povinností, který je závazný pro obě smluvní strany. Zhotovitel zahájí plnění neprodleně po nabytí účinnosti smlouvy.

Popis etapy	Nejzazší termín
Účinnost smlouvy	T
Analýza a návrh řešení	T+1
Migrace a nastavení systému + školení	T+2
Duplicitní provoz	T+3
Akceptace a zahájení ostrého provozu	T+3
Podpora ostrého provozu	T+3

Spojení T + číslo označuje počet měsíců od účinnosti smlouvy.

2. Zhotovitel se zavazuje při plnění podle této smlouvy postupovat podle podrobného harmonogramu plnění, který vychází z harmonogramu uvedeného v předchozím odstavci. Podrobný harmonogram plnění bude součástí implementační dokumentace.
3. Testovací provoz spočívá v prověření funkčnosti systému s cílem zjištění a odstranění všech nedostatků.

4. Zkušební provoz SW spočívá v jeho nasazení do provozu duplicitně se stávajícím řešením RequestTracker minimálně pro pracoviště rektorátu. Další část zkušebního provozu spočívá v ověření funkčnosti, garantované odezvy jednotlivých formulářů a sestav podle jejich složitosti. Všechny případné vady a nedodělky zjištěné v rámci zkušebního provozu je Zhotovitel povinen odstranit do okamžiku akceptace a zahájení ostrého provozu SW.
5. Dodávka a implementace SW proběhne v sídle Objednatele, které se nachází na adrese Branišovská 1645/31a, 370 05 České Budějovice. Školení administrátorů a uživatelů (počet cca 10 osob, z toho 3 administrátoři) bude probíhat v sídle Objednatele, který určí vhodný prostor se zajištěním přístupu k software. Podpora provozu SW bude probíhat primárně na dálku, v případě vzniku problému vyžadujícího osobní přítomnost pracovníků Zhotovitele pak v sídle Objednatele.
6. Zhotovitel dodá kompletní administrátorskou a uživatelskou dokumentaci v elektronické podobě.
7. Navržené řešení zavazuje Zhotovitele k realizaci plnění popsaným způsobem. Po provedené analýze je možné navržený způsob řešení změnit, a to jen za podmínky akceptace změny způsobu řešení uvedené v akceptačním protokolu z výstupu etapy Analýza a návrh řešení, uvedené v harmonogramu.

III.

Licenční podmínky

1. Zhotovitel uděluje podpisem této smlouvy Objednateli v souladu s ust. § 2371 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) nevýhradní licenci k SW.
2. Zhotovitel je povinen dodat Objednateli příslušné licence k aplikačnímu software a ke grafickým dílům, která jsou součástí díla.
3. Licence uvedené v odst. 1 a 2 musí být Zhotovitelem dodány jako množstevně, časově a územně neomezené nebo, pokud budou časově omezeny, pak musí být platné po celou dobu poskytování podpory SW, pokud budou množstevně omezeny, musí být platné po dobu poskytování podpory, a to pro 11000 aktivních osobních čísel představujících zaměstnance v pracovním poměru a studenty JU.
4. Zhotovitel se zavazuje uspořádat si své právní vztahy se třetími osobami tak, aby plně dostal svým závazkům dle tohoto článku.

IV.

Spolupůsobení Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění této smlouvy, kterou je možné po něm spravedlivě a rozumně požadovat.

V.

Předání a převzetí plnění

1. V průběhu realizace plnění dle této smlouvy si smluvní strany schvalují, že byla provedena určitá dodávka nebo služba, a to formou akceptačních protokolů. Akceptační protokol je podkladem pro odsouhlasení



- dodržení harmonogramu. Objednatel není povinen akceptovat plnění, pokud je provedeno v rozporu s touto smlouvou. Akceptační protokoly podepíší za smluvní strany oprávnění zástupci smluvních stran.
2. Zda je dodaný SW funkční dle podmínek této smlouvy, se konstatuje až při jeho předání a převzetí (tj. po ukončení etapy Akceptace a zahájení ostrého provozu) v protokolu o předání a převzetí funkčního SW. Dodání a implementace SW se považují za řádně dokončené, jestliže ve stanovených termínech byl dodán a naimplementován SW s požadovanými parametry.
 3. O řádném dokončení etap plnění Analýza a návrh řešení a Duplicitní provoz sepíší smluvní strany akceptační protokoly. Zhotovitel písemnou výzvou učiněnou minimálně 5 dní před datem plánované akceptace vyzve Objednatele k poskytnutí součinnosti za účelem akceptace dané části plnění a současně Zhotovitel Objednateli ve výzvě navrhne datum akceptačního řízení.
 4. Zhotovitel sepíše zprávu o tom, že implementovaný SW prošel úspěšně celým zkušebním provozem, a o způsobu odstranění vad a nedodělků. Po odsouhlasení zprávy o zkušebním provozu připraví protokol o předání a převzetí SW. Zhotovitel písemnou výzvou učiněnou minimálně 7 dní před datem plánovaného předání SW vyzve Objednatele k převzetí SW a současně Zhotovitel Objednateli ve výzvě navrhne datum zahájení přejímacího řízení.
 5. Pokud nebudou při přejímacím řízení zjištěny vady ani nedodělky, zavazuje se Objednatel takto SW převzít.
 6. V případě dodání implementovaného SW, který vykazuje vady nebo nedodělky, nebude dílo považováno za řádně dokončené. Pokud se při přejímacím řízení prokáže, že dodání SW není dokončeno, Objednatel SW nepřevzme a stanoví Zhotoviteli přiměřenou náhradní lhůtu k jeho dokončení. Zhotovitel je povinen v náhradní lhůtě dílo dokončit. Zjištěné vady a nedodělky se uvedou v zápise, který se vyhotoví místo protokolu o předání a převzetí dodávky SW. Stanovení náhradní lhůty k dokončení etapy Akceptace a zahájení ostrého provozu nemá vliv na smluvní sankce, které se nadále počítají od původního termínu plnění určeného smlouvou.
 7. Přejímací řízení je ukončeno převzetím řádně dodaného SW dle této smlouvy Objednatelem a podepsáním protokolu o předání a převzetí SW smluvními stranami.
 8. Odmítne-li Objednatel řádně a včas dodaný SW bez vad a nedodělků převzít nebo nedojde-li k dohodě o předání a převzetí SW, jsou o tom strany povinny sepsat zápis, v němž uvedou svá stanoviska spolu s konkretizací sporných a nesporných skutečností. Zhotovitel není v prodlení, jestliže Objednatel odmít bezdůvodně převzít řádně zhotovený a implementovaný SW.
 9. V případě, že součástí díla podle této smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění na základě akceptačního protokolu.
 10. Místem akceptačních řízení i přejímacího řízení je sídlo Objednatele.
 11. Nedohodnou-li smluvní strany jinak, vyhotoví akceptační protokoly, případné zápisy a protokol o předání a převzetí SW Zhotovitel.



12. Zhotovitel se zavazuje předat SW v takovém stavu, který odpovídá nastavení systému a napojení na aplikace JU ke dni předání SW. Nastavení aplikací a propojení na začátku rutinního provozu je povinen sdělit Objednatel včas, a to na základě požadavku Zhotovitele v termínech odpovídajících harmonogramu plnění.
13. Zhotovitel předloží na požádání Objednateli kopii pojistné smlouvy nebo obdobný doklad, z něhož bude zřejmé, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě na pojistnou částku ve výši minimálně 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion pět set tisíc korun českých). Zhotovitel se zavazuje udržovat toto pojištění v platnosti po celou dobu provádění plnění smlouvy.
14. O plnění etapy Podpora ostrého provozu se akceptační protokoly nevyhotovují.

VI.

Cena a platební podmínky

1. Cena, kterou se Objednatel zavazuje za dílo uhradit, je ve svém členění pevná, nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele nezbytné k provedení díla. Cena zahrnuje rovněž realizaci Pokročilého řešení, bylo-li zhotovitelem nabídnuto.
 - Cena licencí a implementace SW.....1 067 717 Kč bez DPH
 - Cena za školení54 400 Kč bez DPH
 - Cena za údržbu, podporu a provoz SW..... 235 135 Kč bez DPH/rok
2. Cena za poskytování dalších vyžádaných služeb, úprav a rozšiřování uživatelských práv dle čl. 1 odst. 5 této smlouvy činí 2 125,- Kč bez DPH za jednu hodinu. Maximální cena dalších vyžádaných služeb, úprav a rozšiřování uživatelských práv tak činí 212 500,- Kč bez DPH za 100 hodin ročně. Změny jednotkové ceny jsou možné pouze za podmínek stanovených touto smlouvou.
3. Cena za podporu je uvedena jako cena za 1 (jeden) rok poskytování podpory. Tato cena zahrnuje veškeré náklady spojené s činnostmi blíže specifikovanými v příloze č. 2 této Smlouvy. Změny ceny jsou možné pouze za podmínek stanovených touto smlouvou.
4. Cena za podporu dle odst. 1 tohoto článku a cena za poskytování dalších vyžádaných služeb, úprav a rozšiřování uživatelských práv dle odst. 2 tohoto článku jsou sjednány jako neměnné na dobu pěti let od předání díla do rutinního provozu. Počínaje šestým rokem od předání díla do rutinního provozu budou tyto ceny upravovány (zvyšovány či snižovány) o průměrnou roční míru inflace za předchozí kalendářní rok. K úpravě ceny bude docházet vždy od počátku kalendářního měsíce následujícího po výročním dni předání díla do rutinního provozu. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádějí, že k úpravě předmětných cen dle tohoto článku dojde automaticky bez nutnosti uzavírat dodatek ke smlouvě. Smluvní strany však mohou z důvodu právní jistoty o úpravě ceny sepsat zápis podepsaný oběma smluvními stranami.
5. Zhotovitel nebude poskytovat zálohy.
6. Daňový doklad (dále i „faktura“) bude vystaven Zhotovitelem do 14 kalendářních dnů po protokolárním předání SW do ostrého provozu po ukončení etapy Akceptace a zahájení ostrého provozu (bez podpory). Podkladem pro fakturaci je akceptační protokol z etapy Akceptace a zahájení ostrého provozu podepsaný zástupci obou smluvních stran.



7. Podpora softwarového produktu bude fakturována čtvrtletně, vždy do 15. dne v měsíci následujícím po posledním měsíci čtvrtletí, a to od prvního čtvrtletí po 12 měsících od převzetí SW do ostrého provozu. Prvních 12 měsíců podpory je součástí záruční podpory.
8. Cena za poskytování dalších vyžádaných služeb, úprav a rozšiřování užívacích práv dle odst. dle čl. I odst. 5 této smlouvy bude fakturována na základě jednotlivých objednávek – vždy po řádném provedení objednaných výkonů a po jejich převzetí Objednatelem.
9. Doba splatnosti faktur je stanovena na 14 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Objednateli. Fakturovaná částka bude uhrazena na Zhotovitelův bankovní účet uvedený na faktuře, ovšem za podmínky, že takový bankovní účet bude zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup v registru plátců DPH dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“).
10. Daňové doklady budou Zhotovitelem doručovány Objednateli na elektronickou adresu [REDACTED]. Faktura bude obsahovat v textu plnění evidenční číslo smlouvy Objednatele, ID veřejné zakázky, Název projektu „NPO Transformace – JU“ a registrační číslo projektu „NPO_JČU_MSMT-16608/2022“. Faktura se považuje za zcela uhrazenou okamžikem odepsání celkové fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
11. Každá faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem o účetnictví, ZDPH a specifikaci zboží, služeb nebo prací. Faktura, která neobsahuje veškeré náležitosti dle zákona o účetnictví, ZDPH nebo dle této smlouvy, bude Objednatelem vrácena Zhotoviteli s výzvou k opravě nebo doplnění. Od doručení opravené či doplněné faktury Objednateli počíná běžet nová 14denní lhůta splatnosti.
12. V případě změny sazby DPH v průběhu plnění dle této smlouvy není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě, pouze se k příslušnému základu daně uvedenému v této smlouvě přičte DPH ve výši dle sazby účinné v době uskutečnění zdanitelného plnění.

VII.

Odpovědnost za vady a záruka

1. Zhotovitel odpovídá za vady a nedodělky, které má dílo v době jeho předání Zhotovitelem a převzetí Objednatelem. Za vady vzniklé po této době Zhotovitel odpovídá pouze tehdy, jestliže byly způsobeny porušením jeho povinností.
2. Zhotovitel neodpovídá za vady díla, které vznikly použitím podkladů a věcí poskytnutých Objednatelem, pokud Zhotovitel nemohl zjistit nevhodnost těchto podkladů a věcí, a to ani při vynaložení veškeré péče, nebo na nevhodnost těchto podkladů a věcí Objednatele řádně předem upozornil, ale Objednatel na jejich použití přesto trval.
3. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na vlastnosti a funkčnost SW – na to, že bude mít v jednotlivých částech i jako celek smlouvené parametry, že bude odpovídat specifikaci uvedené v technické dokumentaci a dalších dokumentech, které vzniknou v rámci plnění této smlouvy, a bude řádně fungovat mj. v souladu s platnými zákonnými předpisy. Záruka je platná po dobu 12 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem

následujícím po dni protokolárního předání a převzetí SW (ukončení etapy Akceptace a zahájení ostrého provozu dle harmonogramu).

4. Tato záruka obsahuje zejména garance na to, že:
 - dodaný, instalovaný a zavedený SW nemá žádné právní vady;
 - dodaný, instalovaný a zavedený SW neobsahuje viry;
 - dodaný, instalovaný a zavedený SW je schopen rutinního provozu v běžné provozní činnosti Objednatele a s daty Objednatele;
 - dodaný, instalovaný a zavedený SW bude pracovat dle předané Dokumentace, manuálů a uživatelských příruček;
 - výstupy SW, všech navazujících programů a systémů budou v souladu se všemi příslušnými právními předpisy platnými v okamžiku předání SW do rutinního provozu a aktuálními právními předpisy v době podpory;
 - rutinní uživatelské výstupy SW budou v českém jazyce a s českou diakritikou.
5. V záruční době má Objednatel právo na bezplatnou opravu vady Zhotovitelem. V souvislosti s poskytováním záručního servisu nemá Zhotovitel právo na jakékoliv platby nad rámec ceny za plnění sjednané v této smlouvě.
6. Zhotovitel neodpovídá za vady prokazatelně způsobené nesprávnou obsluhou nebo údržbou odporující návodu na obsluhu nebo údržbu, který byl Zhotovitelem předán Objednateli spolu s dílem, a za vady způsobené nekvalifikovanými zásahy ze strany Objednatele. Vady uvedené v tomto odstavci je však Zhotovitel povinen odstranit na Objednatelovu žádost a na Objednatelovy náklady v požadovaném termínu.
7. Odstraňování vad a nedodělků v záruční době se řídí Podmínkami zajištění podpory provozu SW, jež jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy. Pokud nároky z odpovědnosti za vady SW nelze z jejich povahy řešit v režimu zajištění podpory provozu SW, budou smluvními stranami řešeny v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

VIII.

Sankce a náhrada škody

1. Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení s dokončením etapy Akceptace a zahájení ostrého provozu.
2. Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení se zahájením práce na řešení incidentu nahlášeného Objednatelem.
3. Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý započatý den prodlení s odstraněním vady či nedodělků.
4. Zhotovitel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den, kdy podpora provozu dila nebyla zajištěna v souladu s parametry určenými touto smlouvou.
5. Pokud smluvní strana poruší své povinnosti dle článku XI. nebo dle čl. XII odst. 1. této smlouvy, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý zjištěný případ porušení těchto povinností.



6. Pokud Zhotovitel poruší pravidla bezpečnosti ICT (článek I. odst. 7. a příloha č. 3 této smlouvy), je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý zjištěný případ porušení.
7. Zaplacení smluvní pokuty nijak nekrátí nárok Objednatele na náhradu škody Zhotovitelem, pokud tato škoda vznikne v příčinné souvislosti s porušením povinností Zhotovitele. Škodou vzniklou Objednateli se rozumí i případ, kdy je Objednatel v příčinné souvislosti s pochybením Zhotovitele sankcionován ze strany poskytovatele dotace nebo orgánu státní správy.
8. Objednatelovy pohledávky na zaplacení smluvní pokuty nebo náhrady škody Zhotovitelem je možno započíst na splatné i nesplatné pohledávky Zhotovitele za Objednatelem.
9. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury je Zhotovitel oprávněn nárokovat na Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši dle § 2 nařízení vlády č. 351/2013 Sb.

IX.

Odstoupení od smlouvy, výpověď

1. **Smluvní vztah lze předčasně ukončit:**
 1. Písemnou dohodou smluvních stran.
 2. Výpovědí ze strany Objednatele. Objednatel může uzavřenou smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
 3. Odstoupením kterékoliv ze smluvních stran z dále uvedených důvodů podstatného porušení smluvních povinností. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
2. Za podstatné porušení smluvních povinností, které zakládají důvod k odstoupení od smlouvy je považováno zejména:
 1. ze strany Zhotovitele:
 1. Prodlení Objednatele s úhradou dlužných částek o více než 30 dní, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Zhotovitel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 30 dnů od doručení takovéto výzvy.
 2. Porušení povinnosti ze strany Objednatele chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho Zhotoviteli větší újma.
 2. ze strany Objednatele:
 1. Zhotovitel opakovaně realizuje plnění dle této smlouvy v rozporu s touto smlouvou a se standardy a normami, které jsou relevantní pro plnění dle této smlouvy, pokud Zhotovitel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 dnů od doručení takovéto výzvy.
 2. Zhotovitel je v prodlení s dokončením některé etapy plnění, které je delší než 20 kalendářních dnů.
 3. Zhotovitel i přes písemnou Objednatelovu výtku zajišťuje podporu SW v rozporu s podmínkami sjednanými v této smlouvě, a to po dobu delší než dva týdny.
 4. Zhotovitel i přes písemnou Objednatelovu výtku provádí dílo způsobem, který nepochybně vede k vadnému plnění.



3. V případě předčasného ukončení této smlouvy způsobem stanoveným touto smlouvou však v žádném případě nejsou dotčeny povinnosti Zhotovitele týkající se poskytování služeb záručního servisu, které se týkají systému/řešení dodaného na základě této smlouvy.

X.

Organizace a komunikace smluvních stran

1. V průběhu plnění smlouvy – etap Analýza a návrh řešení až Akceptace a zahájení ostrého provozu se smluvní strany setkávají zpravidla 1x za 14 dnů v sídle Objednatele nebo videokonferenčně, aby konzultovali průběh plnění. Podrobný způsob organizace a komunikace dohodnou smluvní strany na prvním takovém jednání. Průběh jednání organizuje Zhotovitel, jehož povinností je připravit podklady pro jednání, vyhotovit zápisy z jednání, prezenční listiny apod. Originál všech zápisů a listin vzešlých z jednání bude Zhotovitelem předán Objednateli. Zápisy vyhotovuje Zhotovitel již v průběhu jednání, po jednání proběhne připomínkování zápisů Objednatel a obě smluvní strany zápisy odsouhlasí, případně do nich uvedou své námítky či sporné skutečnosti. Všechny dokumenty zpracovávané Zhotovitelem je Zhotovitel povinen průběžně předávat Objednateli k připomínkování.

2. Zástupci smluvních stran

Za Objednatele:

Zástupce ve věcech smluvních:

Ing. Jiřina Valentová, tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Zástupce ve věcech řízení projektu:

[REDACTED], tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Zástupce ve věcech spadajících pod IT technologie:

[REDACTED], tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Za Zhotovitele:

Zástupce ve věcech smluvních:

[REDACTED], tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Zástupce ve věcech řízení projektu:

[REDACTED], tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Zástupce ve věcech spadajících IT technologie:

[REDACTED], tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

Způsob komunikace – helpdesk/hotline (dále HH) Zhotovitele:

Email: [REDACTED]

Tel.: [REDACTED]

Service Desk zhotovitele: <https://app.alvao.com>

Dostupnost HH v režimu 5x8 (po dobu osmi hodin v každém pracovním dnu)

od 8:00 do 16:00

Lhůty pro odstranění vad začnou běžet od prokazatelného doručení oznámení o vadě prostřednictvím HH.

3. V případě, že zástupci ve věcech IT technologie nedosáhnou shody ohledně řešení problému vzniklého při plnění této smlouvy, bude problém postoupen k řešení zástupcům pro řízení projektu, popř. zástupcům ve věcech smluvních.
4. Pokud dojde ke změně kontaktních údajů uvedených v odstavci 2., jsou smluvní strany povinny tuto změnu písemně oznámit druhé smluvní straně, a to předem nebo nejpozději bez zbytečného prodlení poté, co ke změně dojde. Dostatečnou formou oznámení změny je zaslání e-mailu zástupci druhé smluvní strany ve věcech smluvních, který je povinen obdržet e-mailu do 2 pracovních dnů potvrdit. V důsledku změny kontaktních údajů uvedených v tomto odstavci není třeba uzavírat dodatek k této smlouvě.
5. Objednatel je oprávněn nechat v průběhu realizace smlouvy posoudit Zhotovitelovo plnění smluvních povinností a výstupy tohoto plnění třetí osobou – nezávislým auditorem. Zhotovitel je povinen poskytnout v případě potřeby nezávislému auditorovi nezbytnou součinnost.

XI.

Ochrana osobních údajů

1. Zhotovitel při plnění této smlouvy nezpracovává osobní údaje, které by získal od Objednatel, může ale při jejím plnění s osobními údaji přijít do styku.
2. Zhotovitel se zavazuje, že dostane-li se při plnění této smlouvy do styku s osobními údaji, přijme taková opatření, aby jejich prostřednictvím zabránil neoprávněnému nebo nahodilému zveřejnění nebo zpřístupnění osobních údajů třetím osobám. Za tím účelem se zejména zavazuje:
 - a) zavázat osoby, které se podílejí na plnění této smlouvy jako zaměstnanci či oprávnění dodavatelé, smluvně povinností mlčenlivosti o osobních údajích, se kterými přijdou do styku,
 - b) přijmout vhodná technická a organizační opatření, která zamezí nebezpečí náhodného nebo neoprávněného přístupu k osobním údajům, zamezí jejich zničení nebo ztrátě, neoprávněnému zveřejnění nebo zpřístupnění, kterými se rozumí zejména:
 - přijetí vnitřních předpisů či pravidel pro práci s osobními údaji,
 - stanovení pravidel pro přístup k osobním údajům v informačních systémech nebo jinde jen k tomu oprávněným osobám,
 - monitorování práce osob při plnění této smlouvy,
 - zabezpečení informačních systémů heslem, přístupovými právy, šifrováním nebo jinak,
 - proškolení zaměstnanců ohledně povinnosti chránit osobní údaje, se kterými se dostanou při plnění této Smlouvy do styku.
3. Poruší-li Zhotovitel stanovené povinnosti, odpovídá Objednateli za způsobenou újmu, a to včetně případného postihu ze strany orgánů veřejné moci.
4. Pokud Zhotovitel při plnění smlouvy zjistí porušení povinností týkajících se ochrany osobních údajů (například dojde k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, k jejich neoprávněnému zveřejnění, zneužití osobních údajů nebo porušení mlčenlivosti), je povinen neprodleně takovou skutečnost oznámit Objednateli, jinak odpovídá za újmu, která Objednateli vznikne v důsledku včasného neoznámení.



XII. Ostatní ujednání

1. Prodávající se za podmínek stanovených touto Smlouvou zavazuje:
 - (i) archivovat veškeré písemnosti zhotovené pro plnění předmětu této Smlouvy a umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je plnění dle této Smlouvy hrazeno, provést kontrolu dokladů souvisejících s tímto plněním, a to po celou dobu archivace projektu, minimálně však do konce roku 2031. Kupující je oprávněn po uplynutí 10 let od ukončení plnění podle této Smlouvy od Prodávajícího výše uvedené dokumenty bezplatně převzít;
 - (ii) jako osoba povinná dle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, zejména MŠMT ČR, přístup ke všem dokumentům, tedy i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy; tuto povinnost rovněž zajistí Prodávající u případných subdodavatelů Prodávajícího.

XIII. Závěrečná ustanovení

2. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly sděleny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění podmínek smlouvy. Tímto nejsou dotčena ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů ani zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
3. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami, není-li v této smlouvě uvedeno jinak.
4. Nedílnými součástmi této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1: Požadavky na funkcionalitu
 - Příloha č. 2: Podpora provozu SW
 - Příloha č. 3: Bezpečnostní pravidla ICT

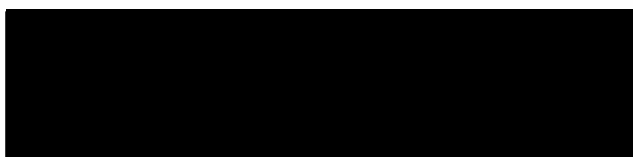
Je-li v některé z příloh uváděn Zadavatel, myslí se jím Objednatel. Je-li v některé z příloh uváděn Dodavatel, Uchazeč nebo Poskytovatel, myslí se jím Zhotovitel. Pokud je v těchto přílohách něco upraveno odlišně než v textu smlouvy samotné, přednost má text smlouvy samotné.

5. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. Tato smlouva se uzavírá na dobu 10 let od nabytí účinnosti.

7. Pokud je tato smlouva uzavírána elektronickými prostředky, je vyhotovena v jednom originále. Pokud je tato smlouva uzavírána v listinné podobě, je sepsána ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.
8. Smlouva nabývá platnosti dnem uzavření, tj. dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smlouva nabude účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Veškeré úkony související s uveřejněním smlouvy zajistí Objednatel.

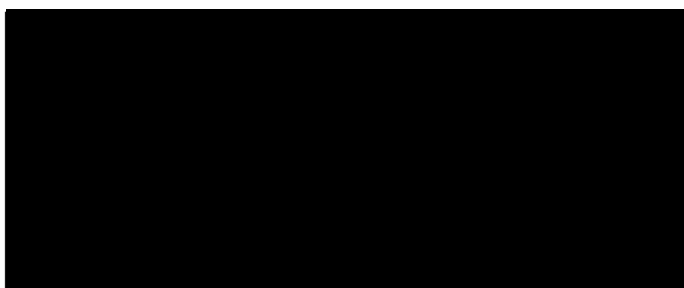
V Českých Budějovicích dne

Ve Žďáru nad Sázavou dne 21.10.2022



.....

za Objednatele
Ing. Jiřina Valentová, kvestorka





Příloha č. 1 smlouvy: Funkční specifikace software

Zadáním je informační systém umožňující organizaci zavést efektivní správu servisních požadavků. Musí pomáhat pracovníkům servisních oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s řešením servisních požadavků. Musí poskytovat důležité informace pro plánování servisních zásahů, jejich vyhodnocování, řízení priorit a komplexní řízení servisních týmů.

Požadavek číslo	Textace požadavku	Splněno ANO/NE	Způsob řešení
Obecné požadavky na systém ServiceDesk-u			
SDO_01	Systém je Multitenantní pro více organizací založením další organizační struktury, případně kopií stávajícího prostředí do prostředí jiného	ano	Systém je možno standardně využít pro více tenantů.
SDO_02	Řešení lze provozovat jako SaaS i On-Premise	ano	
SDO_03	Možnost provozovat systém v prostředí MS Azure. Doloženo certifikací	ano	Systém je zveřejněn na MS Marketplace, kde jsou pouze aplikace provozovatelné v MS Azure.
SDO_04	Celý systém musí být provozován s využitím webového klienta, provozované rozhraní musí být ve standardu HTML5 s responzivním designem, aby bylo možné systém využívat z mobilních zařízení s libovolným internetovým klientem podporujícím tento standard.	ano	Klient je provozován s webovým klientem
SDO_05			

Požadavek číslo	Textace požadavku	Splněno ANO/NE	Způsob řešení
Základní požadavky na systém ServiceDesk-u			
SDZ_01	Jednotný systém pro správu servisních požadavků pro různé oblasti (IT, kybernetická bezpečnost, správa budov, ...) == jednotné kontaktní místo	ano	Katalog služeb je možno uživatelsky rozšiřovat pro



			libovolné služby
SDZ_02.a	Minimální počet licencí (11.000) pro přihlášené uživatele	ano	Nabídnutá licence odpovídá zadání
SDZ_02.b	Uživatelské role – zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.) – libovolnému přihlášenému uživateli mohou být přiřazeny uvedené role bez nutnosti dokupovat další licence	ano	Registrovaný uživatel dle předchozího bodu může mít v systému jakoukoliv roli.
SDZ_03	Licence pro řešení požadavků od anonymních žadatelů, které přichází od uživatelů (žadatelé o studium, vyřazení studenti apod.) neregistrovaných v systému. Tyto požadavky bude přijímat a zpracovávat 5 pracovníků organizace.	ano	Nabídka obsahuje licenci pro toto řešení
SDZ_04	Systém umožňuje zadávání požadavků minimálně na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat požadavek do systému za žadatele)	ano	Požadavky je možno mimo jiné zadávat uvedenými způsoby.
SDZ_05	Po přijetí požadavků z jiných systémů systém umí přijímat a zařazovat do služeb strukturované e-maily	ano	Na vstupu systému je možno nastavit pravidla pro přijímané zpráva.
SDZ_06	Systém je možné rozšířit o rozhraní REST API – rozhraní nyní není součástí dodávky	ano	Modul REST API je standardní rozšiřující modul systému
SDZ_07	Podpora jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků funkcí ServiceDesku dle ITIL	ano	Systém je certifikován dle ITIL

SDZ_08	Systém je vybaven portálem pro samostatné obslužení uživatelů – Self-service portál.	ano	Součástí nabídky je požadovaný portál
SDZ_09	Žadatel je systémem automaticky informován o průběhu řešení jeho požadavku	ano	Žadatel dostává informace e-mailem a na portálu
SDZ_10	Externí dodavatelé služeb jsou zapojeni do systému – systém obsahuje vlastní databázi uživatelů, kde je možné zadávat přístupová práva do aplikace pro tyto externí dodavatele služeb za účelem plnohodnotné práce	ano	Do systému je možno zapojit uživatele mimo organizaci zadavatele.
SDZ_11	Systém umožňuje kontroli vytváření vazeb mezi závislostmi, kontroli vazeb mezi nadřízenými a podřízenými požadavky (viz SDZ_12)	ano	V systému je tato funkcionality
SDZ_12	Systém umožňuje automatický rozpad jednoho požadavku na několik podřízených požadavků s automatickým vytvořením vzájemných vazeb, které budou vyřizovat různí řešitelé. Například pro automatické řízení procesu nástupu a výstupu zaměstnance. Tato funkcionality je požadována „na klikání“ bez nutnosti programování. Systém obsahuje uživatelský editor pro návrh této funkcionality.	ano	Součástí nabídky je modul Advanced Workflow, zajišťující tuto funkci.
SDZ_13	Systém umožňuje automatické zakládání periodických požadavků (pravidelné revize, periodické opravy, periodické technické prohlídky apod.)	ano	Standardní součást systému
SDZ_14	Systém umožňuje generování pravidelných upozornění – viz SDZ_13	ano	Standardní součást systému
SDZ_15	Systém umožňuje automatické přijímání požadavků pomocí e-mailu, který vznikne na základě požadavku od uživatelů zadávaných pomocí WWW kontaktního formuláře na internetových stránkách organizace	ano	Řešeno licencí dle SDZ_03
SDZ_16	Systém umožňuje automatické vygenerování uživatelsky předdefinované odpovědi na požadavky zadané uživateli na WWW formuláři nebo pomocí e-mailu – viz SDZ_15	ano	Je možno uživatelsky definovat



SDZ_17	V případě, že uživatel na tento e-mail (viz SDZ_16) odpoví nebo pošle doplňující zprávu jako odpověď na e-mail dle SDZ_16, je tato zpráva přiřazena, k již existujícímu založenému požadavku.	ano	Standardní funkce základního systému
SDZ_18	Systém umožňuje uživatelské definování, rozšiřování a modifikování portálu ServiceDesku minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisů, báze znalostí a publikování zpráv	ano	Veškeré tyto funkce je možno uživatelsky definovat.
SDZ_19	Při volbě služby je automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a parametry SLA	ano	Základní SLA a řešitelé jsou přiřazeni při zadání tiketu.
SDZ_20	Systém umožňuje automatické přidělování řešitele podle lokality bez nutnosti duplikovat služby nebo ručního zadávání lokality	ano	Využívá vazbu z AD
SDZ_21	SLA je automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem. Pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA.	ano	SLA je kombinace služby a žadatele
SDZ_22	Systém umožňuje t plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek pro každou službu	ano	V systému je návrhář vstupních formulářů
SDZ_23	Systém umožňuje připojení příloh ze vstupního formuláře bez omezení	ano	Přílohy nejsou limitovány ani co do počtu ani co do velikosti
SDZ_24	Systém umožňuje připojení příloh bez omezení metodou Drag and Drop	ano	Přílohy je možno takto přikládat
SDZ_25	Systém umožňuje definovat workflow pro každou službu	ano	Systém je vybaven návrhářem workflow
SDZ_26	V systému je obsažen uživatelský editor workflow	ano	Viz. SDZ_25

SDZ_27	V systému je obsažen uživatelský editor pro návrh vstupních formulářů	ano	Viz. SDZ_22
SDZ_28	Systém umožňuje grafické zobrazení navrženého workflow se zpětnou kontrolu návrhu tohoto workflow	ano	Je zobrazeno přímo v portálu
SDZ_29	Systém umožňuje definování vlastních pohledů a filtrů nad požadavky pro každého uživatele	ano	Je možno využít libovolného sloupce v DB
SDZ_30	Systém umožňuje fultextové vyhledávání nad všemi informacemi	ano	Je možno využít libovolné pole v DB
SDZ_31	V systému je obsaženo uživatelsky definovatelné komplexní schvalovací workflow. V systému jsou předpřipravená schémata pro schválení nadřizným. V libovolný okamžik řešení, je možné vynucené schválení podle určitého pravidla.	ano	V systému je několik předpřipravených schvalování.
SDZ_32	Systém umožňuje definovat šablony libovolných úkolů a naplánovat jejich pravidelné automatické zakládání	ano	Standardní součást systému.
SDZ_33	Systém je možné rozšířit o modul pro uživatelské úpravy pomocí doprogramování vlastních funkcionalit pro případ budoucího rozvoje – není nyní součástí dodávky	ano	Modul pro uživatelské doprogramování je standardní rozšiřující modul.
SDZ_34	Systém umožňuje pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele, a to v libovolném stavu.	ano	Systém automaticky odečítá čas čekání na reakci žadatele.
SDZ_35	Plná integrace ServiceDesku do MS Outlook včetně výběru šablon	ano	Součástí nabídky je modul Outlook Add_In.

SDZ_36	Systém umožňuje práci v prostředí MS Outlook je ve stejném rozsahu jako z webového portálu	ano	Viz. SDZ_35
SDZ_37	Systém umožňuje načítání emailů pomocí MS Outlook do tiketů. Je také možné přímé zakládání tiketů do Service Desku z prostředí MS Outlook z e-mailu nebo události v MS Outlook.	ano	Viz. SDZ_35
SDZ_38	Systém komunikuje se zadavateli pomocí e-mailu přímo z prostředí Service Desku z jednotlivých tiketů	ano	Přímo z tiketu je možno posílat e-mail
SDZ_39	V systému je obsažena integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange, Office365, Postfix atd. pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.	ano	Pomocí SMTP a IMAP
SDZ_40	Systém umožňuje integrované přihlašování do portálu. Nativní integrace s Microsoft Active Directory a MS Azure AD, včetně podpory MS Single Sign-On.	ano	Standardní součást základního systému
SDZ_41	Systém umožňuje automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného z Microsoft Active Directory včetně MS Azure AD.	ano	Viz. SDZ_40
SDZ_42	Systém umožňuje nastavení pravidel pro automatické vyčítání e-mailů	ano	Viz. SDZ_39
SDZ_43	Systém umožňuje nastavení pracovní doby řešitelů\řešitelských skupin včetně parametrů SLA a reakční doby	ano	Standardní součást základního systému
SDZ_44	Systém umožňuje automatické vyřazení státních svátků z pracovní doby řešitelů	ano	V systému je kalendář svátků
SDZ_45	Systém umožňuje nastavení uživatelských eskalačních procesů	ano	Možno uživatelsky definovat
SDZ_46	Systém umožňuje uživatelské přidávání sloupců do tabulek databáze a tyto sloupce je možné použít ve vstupních formulářích v katalogu služeb	ano	Možno uživatelsky definovat
SDZ_47	Systém umožňuje předání servisního požadavku konkrétnímu řešiteli\řešitelské skupině, případně je umožněno nastavit řešitelskou skupinu, které se požadavek předá automaticky na základě stavu požadavku.	ano	Funkce operátora systému.



			Na základě stavu pomocí modulu Advanced Workflows.
SDZ_48	Nadřazení vidí požadavky svých podřízených, mimo konkrétní služby pro řešení důvěrných záležitostí – tyto požadavky neuvidí (stížnosti)	ano	Standardní součást
SDZ_49	Systém umožňuje export katalogu služeb nebo jeho části, navázaných procesů a vlastních polí z testovacího prostředí do produkčního prostředí a opačně	ano	Standardní součást

Požadavek číslo	Textace požadavku	Splněno ANO/NE	Způsob řešení
Uživatelské rozhraní systému ServiceDesk			
SDU_01	Systém využívá katalog sužeb (samostatný strom pro požadavky směřující na každou oblast jako jsou např. IT, Kybernetická bezpečnost, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod organizace, komunikace s uživateli nebo externími spolupracovníky nebo dodavateli.)	ano	Je možno uživatelsky rozšiřovat bez omezení počtu služeb
SDU_02	Katalog služeb je přístupný uživatelům na portálu ServiceDesku a pro každou službu je připravena na portálu ServiceDesku samostatná ikona nebo dlaždice s názorným a přehledným piktogramem pro maximální zpřehlednění katalogu. Před vlastním spuštěním akce (kliknutí na ikonu nebo dlaždici dané služby) se zobrazí nápověda podrobně popisující tuto službu.	ano	Možno uživatelsky definovat a upravovat
SDU_03	Systém umožňuje vyhledávání dle klíčových slov na portálu ServiceDesku (viz SDZ_30)	ano	V systému je rychlé vyhledávání
SDU_04	Systém je vybaven znalostní databází včetně možnosti provázání s katalogem služeb	ano	Součást základního systému
SDU_05	Systém umožňuje automatické rozeslání zpráv – systém sám ví komu zprávu zaslat (Žadatelům, řešitelům)	ano	Součást základního systému
SDU_06	Systém je vybaven funkcionalitou, která vynucuje přečtení důležitých zpráv a lze zpětně zjistit kdo již zprávu přečetl	ano	Uživatel má na portálu ikonu, informující o nepřečtených zprávách.
SDU_07	Provést kontrolu výchozích uživatelských šablon s možností předvyplněných polí vstupního formuláře	ano	Možno uživatelsky definovat
SDU_08	Systém musí být vybaven funkcionalitou šablony zpráv pro schvalovatele – je možno sestavit vlastní šablonu zprávy pro schvalovatele obsahující srozumitelný popis předmětu schvalování	ano	Možno uživatelsky definovat
SDU_09	Portál musí být realizován ve standardu HTML5 s responzivním designem	ano	Viz. SDO_04
SDU_10	Použité služby a kategorie katalogu služeb včetně úprav nejsou nijak omezeny zakoupenou licencí.	ano	Licence není takto limitována



SDU_11	Řešitelé a administrátoři systému mají možnost přístupu do systému pomocí webového klienta	ano	Viz. SDO_04
SDU_12	Uživatelé mají plný přístup a práci v aplikaci z Microsoft Outlook, je možná plná práce řešitelů z prostředí MS Outlook bez nutnosti odsokku do jiného prostředí (MS Outlook jako plnohodnotný klient)	ano	Viz. SDZ_35
SDU_13	Integrace řešení s kalendáři v MS Outlook –systém umožňuje zadávání událostí do kalendáře MS Outlook přímo z tiketu v Service Desku s automatickým vytvořením jednoznačné vazby mezi touto událostí a tiketem ze kterého byla vytvořena	ano	Viz. SDZ_35
SDU_14	Systém umožňuje vytvoření požadavku v prostředí MS Outlook ze zprávy za libovolného žadatele s možností nastavení názvu požadavku	ano	Viz. SDZ_35
SDU_15	Systém umožňuje zobrazení pouze těch služeb, kde má uživatel přidělenou roli	ano	Uživatel nevidí služby kde nemá žádné právo
SDU_16	V deníku požadavků je zobrazena fotografie autora příspěvku	ano	Foto uživatelů je možno vkládat
SDU_18	Položky deníku umožňují zobrazit plné HTML např. emailová komunikace plně odpovídá originálu emailu včetně obrázků a příloh 1:1 s originálem z důvodu jednoznačné a nezkreslené komunikace mezi uživateli systému	ano	Zprávy zachovávají původní formátování
SDU_19	Portál obsahuje funkcionalitu báze znalostí s možností uživatelského vytváření a publikování článků. Články lze členit a napojit na odpovídající služby v katalogu služeb. Přístup k článkům a jejich zobrazování je řízeno dle uživatelských rolí jednotlivých uživatelů.	ano	Součást základního systému
SDU_20	Systém umožňuje, že požadavky mohou uživatelé označovat barevnými štítky (důležitost, přehlednost)	ano	Součást základního systému
SDU_21	Systém umožňuje zobrazit si dle uživatelských preferencí a orientace monitoru detail označeného požadavku v pravé nebo spodní části obrazovky, stejně jako mají uživatelé možnost otevřít požadavek v nové záložce	ano	Může si takto upravovat každý uživatel.

Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL 4 minimálně v rozsahu následujících procesů:

1. Správa problémů (Problem Management)
2. Správa incidentů – každodenních potíží (Incident Management)
3. Správa žádostí o služby (Service Request Management)
4. Umožnění změn (Change Enablement)

5. Správa katalogu poskytovaných služeb (Service Catalog Management)

K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací řešení dle ITIL 4.

Navržené řešení musí být schváleno z hlediska garance bezpečnosti (posouzení NÚKIB, Ministerstvo vnitra) v katalogu eGovernment služeb na úrovni 3. Řešení musí být ke dni podání nabídky zapsáno v tomto katalogu.

Požadavky na funkcionalitu, podpora procesů

Požadavek číslo	Textace požadavku	Splněno ANO/NE	Způsob řešení
Řešení pro řízení poskytování servisní podpory			
SDF_01	Incident Management Řízení rychlého řešení výpadků v infrastruktuře. Napojení na monitoring provozních stavů ICT infrastruktury	ano	Přiložen certifikát
	Sevice Request Management Standardní proces řízení požadavků na služby. Podpora řízení hromadných požadavků	ano	Přiložen certifikát
	Change Enablement Standardní proces řízení životního cyklu všech změn, zejména řízení nákupu hw a sw včetně podpory schvalování	ano	Přiložen certifikát
	Service Catalog Management	ano	Přiložen certifikát
	Problem Management	ano	Přiložen certifikát
Systém umožňuje definovat tyto IT služby			
SDF_02	Nastavení priority řešených požadavků.	ano	Řízeno dle SLA
SDF_03	Lokalizace uživatelského rozhraní do českého a anglického jazyka	ano	Systém je lokalizován do CZ, ENG i do dalších jazyků
SDF_04	Systém umožňuje generování a tisk reportů	ano	Možno využít analytický excel nebo Power BI
SDF_05	Systém obsahuje znalostní databázi a umožňuje její aktualizace	ano	Standardní součást základního systému
SDF_06	V systému je vyřešen bezpečný přístup do aplikace (Integrované přihlašování do portálu i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím)	ano	Integrovanó s AD
SDF_07	Součástí dodávky je (bude) školení administrátorů a klíčových uživatelů	ano	Součást nabídky



Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Národní
plán
obnovy



Požadavky na administraci řešení

Požadavek číslo	Textace požadavku	Splněno ANO/NE	Způsob řešení
Zadavatel požaduje pro administrátory plná oprávnění k systému a tím i možnost nezávisle na dodavateli systém modifikovat podle měnících se potřeb zadavatele (po dokončení implementace) i měnit jeho konfiguraci včetně možnosti:			
SDA_01	Systém umožňuje přidávání a odebrání uživatelů a jejich zařazování do řešitelských skupin.	ano	Integrováno s AD
SDA_02	Systém umožňuje přidávání a odebrání skupin, přidávání uživatelských rolí.	ano	Integrováno s AD
SDA_03	Systém umožňuje nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům.	ano	Součást základního systému
SDA_04	Systém umožňuje nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu.	ano	Součást základního systému
SDA_06	Systém umožňuje přidávat vlastní položky do formulářů	ano	Součást základního systému
SDA_07	V systému lze definovat vlastní workflow nad požadavky.	ano	V systému je návrhář workflow
SDA_08	Systém umožňuje definici vlastního katalogu služeb	ano	Možno uživatelsky
SDA_09	V systému lze nastavit definice úrovně kvality služeb (SLA).	ano	Možno uživatelsky
SDA_10	Systém umožňuje nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám.	ano	Možno uživatelsky
SDA_11	Systém umožňuje vytváření vlastních schvalovacích procesů.	ano	Možno uživatelsky



Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Národní
plán
obnovy



Požadavek číslo	Textace požadavku	Splněno ANO/NE	Způsob řešení
Požadavky na integraci s aplikacemi třetích stran			
SDI_01	V systému je obsažena nativní integrace s Microsoft Active Directory a Microsoft Azure Active Directory, včetně podpory MS Single Sign-On (viz SDZ_40)	ano	Součást základního systému
SDI_02	System automaticky načítá vztah zaměstnance a jeho nadřízeného pomocí Active Directory, nebo Microsoft Azure Active Directory (viz SDZ_41)	ano	Součást základního systému
SDI_03	V systému je umožněno mapování libovolného atributu z Microsoft Active Directory	ano	Součást základního systému
SDI_04	Součástí systému je načítání emailů z Microsoft Outlooku a plánování do kalendářů (viz SDZ_37, SDU_13)	ano	Modul Outlook Add-In
SDI_05	Součástí systému je integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům (viz SDZ_39)	ano	Pomocí SMTP a IMAP
SDI_06	System umožňuje export dat do Excel-u	ano	Přímá volba ze systému.

Požadavek číslo	Textace požadavku	Splněno ANO/NE	Způsob řešení
Systémové požadavky			
SDS_01	Pro ukládání dat systém Service Desk využívá Microsoft SQL Server 2016 a vyšší (všechny edice vč. Express Edition) - dodávka databáze není součástí dodávky	ano	System je připraven na tento typ DB
SDS_02	System Service Desk je provozován na serverech s operačním systémem Microsoft Windows Server 2016 a vyšší – server a OS není součástí dodávky	ano	System je připraven na tento typ OS



SDS_03	Systém Service Desk je integrován a provozován pod Microsoft Internet Information Server ve verzi 10 a vyšší – IIS není součástí dodávky	ano	Systém je takto připraven
SDS_04	Součástí systému Service Desk je integrovaný E-mail systém se SMTP protokolem pro odesílání zpráv a IMAP nebo EWS protokolem pro vyčítání schránky do Service Desk	ano	SMTP a IMAP

Požadavek číslo	Textace požadavku	Splněno ANO/NE	Způsob řešení
Kompatibilita pro volitelnou integraci s dalšími SW produkty			
SDK_01	Integrace systému Service Desk s MS Active Directory – automatické přihlašování do portálu pomocí MS Active Directory - verze AD viz MS Windows server	ano	Systém je integrován na AD
SDK_02	Kompatibilita s MS Office Excel verze 2013 a vyšší – MS Office není součástí dodávky	ano	Součást základního systému
SDK_03	Kompatibilita s MS Outlook verze 2013 a vyšší - MS Outlook není součástí dodávky	ano	Modul Outlook Add-IN
SDK_04	Kompatibilita s MS Exchange verze 2013 a vyšší – MS Exchange není součástí dodávky	ano	SMTP a IMAP

Příloha č. 2 smlouvy: Podpora provozu SW

Podporou se rozumí poskytování servisních služeb (maintenance) k software od předání SW do ostrého provozu. Služby maintenance zahrnují odstraňování vad software a opravy dat způsobených vadou software, dodávky a instalace opravných verzí, dodávky a instalace nových verzí software s úpravami dle požadavků souvisejících právních norem ČR a poskytování služby Helpdesk/hotline (HH) k software.

Rozsah služeb maintenance:

- Poskytování nových verzí poskytnutých SW včetně změněné nebo nové dokumentace;
- Rozvoj SW pro technologie společnosti Microsoft;
- Rozvoj SW dle legislativy České republiky;
- Řešení chyb a problémů v SW. Spolupráce při řešení krizových stavů;
- Telefonické a e-mailové poradenství k SW;
- Přístup do HH dodavatele skrz webové rozhraní;
- Konzultace a plánování budoucího rozvoje SW;
- Preventivní kontrola stavu SW z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení drobných konfigurací nastavení
- Upgrade na nové verze SW včetně základního zaškolení novinek (administrátorů – maximálně 8 osob)
- Pomoc při obnově systému po havárii infrastruktury. Pomoc při rekonstrukci, obnově systému po havárii infrastruktury z poslední funkční zálohy.

Předmětem poskytované podpory je řešení incidentů v provozním prostředí s garantovanou reakční dobou a dobou vyřešení ze strany Zhotovitele.

Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení dané služby nebo omezení její kvality.

Cílem služby poskytované podpory je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí. Incidenty jsou pracovníky Objednatele hlášeny Zhotoviteli prostřednictvím služby elektronicky do servisního systému Zhotovitele nebo na definovaný e-mail (viz čl. X. odst. 2).

Zhotovitel komunikuje podporu v češtině a má kontaktní telefon českého operátora s běžným tarifem. Za pracovní dobu se považuje doba uvedená v odstavci 2. článku X. smlouvy – dostupnost HH.

Služby podpory jsou poskytovány vzdáleně, pokud to povaha problému umožňuje.

Odpovědný zástupce Objednatele předá svůj požadavek na poskytnutí podpory a zároveň stanovuje stupeň závažnosti incidentu a prioritu dle popisu níže:

Stupeň závažnosti incidentu (kategorie)

Incident kategorie A

- Chyba v SW způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.: "zhroutil" celého produktu nebo jeho části během normálního používání.
- Chyba v SW způsobuje ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému.

Incident kategorie B



- Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání SW, tj.:
 - o způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.
 - o část SW se významně odchyľuje od specifikace uvedené v dokumentaci.

Incident kategorie C

- Chyba způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci se SW, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsáním v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Reakční doba

Pro řešení chyb, problémů v SW nebo obnově systému, byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Zhotovitel zavazuje zahájit práce na řešení incidentů, dle jejich kategorií a to v následujících termínech:

Incidenty kategorie A - nejpozději do 2 pracovních dnů od nahlášení

Incidenty kategorie B - nejpozději do 2 pracovních dnů nahlášení

Incidenty kategorie C - nejpozději do 4 pracovních dnů nahlášení

Pro poradenství je reakční doba 4 pracovní dny.

Pro konzultace je reakční doba 10 pracovní dnů.

Fond předplacených hodin

Pro požadavky spojené s řešením chyb v SW, problémů se SW, telefonické a emailové poradenství k SW a obnovou systému po havárii infrastruktury garantuje Zhotovitel Objednateli měsíční kapacity předplacených hodin ve výši 1 hodina.

Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem garantuje Zhotovitel Objednateli měsíční kapacity předplacených hodin ve výši 2 hodiny

Nevyužité hodiny se přesouvají do následujícího měsíce, avšak pouze v rámci aktuálního roku. Je možné jednorázové nebo vícetázové vyčerpání takto nakumulovaných hodin, avšak v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Zhotovitelem a Objednatelem.

V případě řešení problému se SW, kdy je chyba prokazatelně způsobena SW, se neodečítá čas strávený při řešení tohoto problému z předplacené kapacity. Ve všech ostatních případech zejména, kdy je problém způsoben neodborným zásahem pracovníků Objednatele nebo třetí stranou, se standardně započítává čas strávený s řešením problému.

Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Objednatelem do začátku realizace řešení Zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje zkontrolovat úplnost zadání a navrhnout kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost a schválit kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby.

Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Objednatele. Termínem ukončení požadavku může být také oběma stranami odsouhlasený termín ukončení požadavku. V případě překročení maximální délky požadavku

pro danou reakční dobu je nutné stanovit reakční dobu a termín ukončení požadavku dohodou se Zhotovitelem. Termín ukončení požadavku bude stvrzen zápisem do HH Zhotovitele, nebo písemnou objednávkou

Povinnosti Zhotovitele

Pracovníci Zhotovitele mají povinnost vykazovat veškerou odvedenou práci do HH. Objednatel má prostřednictvím svého zřízeného účtu v HH možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků.

Povinnosti Objednatele

Objednatel se zavazuje zajistit Zhotoviteli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb v dohodnutých termínech. Objednatel se dále zavazuje připravit související funkční infrastrukturní hardwarové a softwarové prostředí (operační systémy, databáze, apod.).

Objednatel plně odpovídá za zálohování systémů dle doporučení Zhotovitele. Objednatel musí mít k dispozici funkční zálohy, ze kterých lze v případě potřeby provést rekonstrukci tzv. obnova po havárii infrastruktury.



Příloha č. 3 smlouvy: Bezpečnostní pravidla ICT

Bezpečnostní pravidla Informačních a komunikačních technologií (ICT) pro práci v síti Jihočeské univerzity (dále jen „JU“)

1. Přístup do sítě JU

- 1) Přístup jiných subjektů (dále jen „druhá smluvní strana“) k ICT JU je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu s JU.
- 2) Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla ICT pro práci v síti JU a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
- 3) Všechny povolené způsoby přístupu, povolené časy pro přístup, přístupové údaje a přidělená oprávnění musí být písemně dohodnuty mezi smluvními stranami. Tyto údaje jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti smlouvy.
- 4) Druhá smluvní strana je odpovědná za používání jí přiděleného přístupu do sítě JU, za svou činnost v síti JU a při práci s informacemi.
- 5) Přistupovat k ICT JU mohou pouze poučení pracovníci druhé smluvní strany.
- 6) Druhá smluvní strana zajistí před zahájením své činnosti poučení a proškolení všech svých pracovníků a subdodavatelů, kteří budou přistupovat k ICT JU.
- 7) Přístup a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků.
- 8) Pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny oprávněných osob a dalších pracovníků oddělení Akademického počítačového střediska JU (dále jen APS).
- 9) Činnost druhé smluvní strany v síti JU může být monitorována. Pověření pracovníci JU mohou evidovat přístupy a ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel.

2. Vzdálený přístup

- 1) Vzdálený přístup do sítě JU je možný pouze dohodnutým způsobem z pracovní stanice, která má aktivní a aktuální antivirovou ochranu a nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem.
- 2) Pro zvýšení bezpečnosti je vzdálený přístup povolen pouze pomocí VPN nebo jiným bezpečným protokolem (např. ssh).

3. Fyzický přístup k ICT

- 1) Fyzický přístup k prostředkům ICT je možný pouze na základě smluvního vztahu (servisní a dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.) nebo se souhlasem určené odpovědné osoby, kterou může být ředitel Centra Informačních Technologií (dále CIT), vedoucí oddělení APS nebo vlastník IT aktiva.
- 2) Pohyb pracovníků druhé smluvní strany v prostorách serverovny (například za účelem servisního zásahu, revize zařízení apod.) je možný pouze v doprovodu odpovědných pracovníků oddělení APS a se souhlasem vedoucího oddělení APS.
- 3) Pro práci v síti JU smí být použita pouze přidělená technika JU. Připojování cizí techniky do vnitřní sítě JU je bez souhlasu správce systému zakázáno.
- 4) Na přidělenou techniku nesmí být bez souhlasu pověřené osoby instalován nebo z ní odebírán žádný software.
- 5) Při opuštění pracoviště je vždy nutné provést vhodným způsobem jeho zajištění.

4. Ochrana dat a informačních aktiv

- 1) Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a jejich ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím.
- 2) Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data.
- 3) Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům JU odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit.
- 4) Pracovní data se ukládají pouze na místa určená pověřenou osobou.
- 5) Nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být vždy neprodleně zlikvidována.

- 6) Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům.
- 7) Všechny zásahy na serverech musí být předem odsouhlaseny správcem sítě JU a zaznamenány stanoveným způsobem.

5. Bezpečnostní incidenty

- 1) Druhá smluvní strana je povinna neprodleně hlásit odpovědným osobám porušení těchto pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou nebo mohou být bezpečnostními incidenty a zranitelná místa, a účinně pomáhat při jejich prošetřování a odstraňování.
- 2) Druhá smluvní strana je povinna hlásit všechny zjištěné nedostatky nebo nesoulad se skutečností.
- 3) Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení bezpečnostním správcem sítě JU.

6. Používání internetu

Druhá smluvní strana může používat při práci v síti JU internet pouze pro pracovní účely při dodržování všech bezpečnostních pravidel platných pro práci s internetem. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se správcem.

7. Tisk

Pokud bude druhé smluvní straně umožněn tisk na tiskárnách JU, je povinna šetřit spotřební materiál a tištěné dokumenty zabezpečit proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jejich vytisknutí, a to až do jejich bezpečné likvidace.

8. Účty a hesla

- 1) Druhá smluvní strana smí používat pouze jí přidělené přihlašovací účty. Tyto účty jsou chráněny heslem.
- 2) Heslo musí splňovat aktuální požadavky na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti.
- 3) Názvy přihlašovacích účtů a hesla nesmějí být sděleny žádné neoprávněné osobě.
- 4) V případě porušení bezpečnostních pravidel mohou být druhé straně přístupové účty zablokovány nebo zcela odebrány.
- 5) Druhé smluvní straně je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení.