

# SMLOUVA O DÍLO

## Service desk TSB

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. Technické sítě Brno, akciová společnost

se sídlem: Barvířská 822/5, Zábřovice, 602 00 Brno  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
č. účtu: 2025576339/0800  
IČO: 25512285  
DIČ: CZ 25512285



(dále jen „Kupující“ na straně jedné)

a

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

se sídlem: Českobrodská 3/17, Praha 9, 190 00  
bankovní spojení: Raiffeisen bank a.s.  
č. účtu: 1161375/5500  
IČO: 27909077  
DIČ: CZ27909077



ID datové schránky: yz2p2at

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl 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 s názvem „Service desk TSB“.

## II. Předmět smlouvy

1. Předmětem veřejné zakázky je dodávka SW licencí ManageEngine ServiceDesk Plus vč. expertních služeb a následné podpory dle přílohy č.1
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: 217.325, - Kč bez DPH, tj. 262.963,25, - 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. Kupující se zavazuje k poskytnutí maximální součinnosti Prodávajícímu při dodávce plnění.
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 sídla kupujícího.
2. Kontaktní osobou a odpovědným zaměstnancem kupujícího je pro účely této  
[REDACTED]
3. [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) odmítnutí poskytnutí součinnosti kupujícím při dodávce plnění
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. 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.

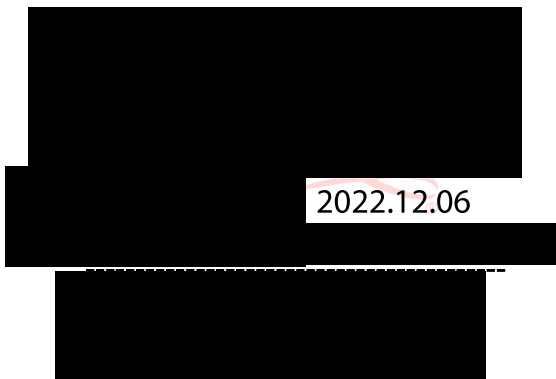
9. Smlouva bude vyhotovena ve dvou vyhotoveních, kdy jeden exemplář obdrží kupující a jeden exemplář prodávající.

10. Přílohy

Příloha č. 1 – Obsah dodávky

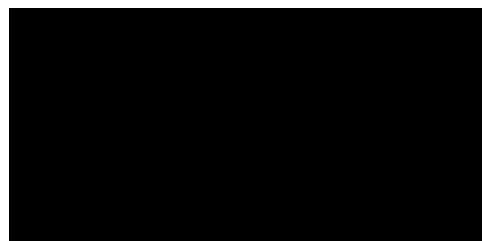
Příloha č. 2 – Parametry řešení

V Brně dne:  
KUPUJÍCÍ:



2022.12.06

V Praze dne: 26.11.2022  
PRODÁVAJÍCÍ:



Příloha smlouvy č. 1

**OBSAH DODÁVKY****Roční licence (Subscription)**

Název produktu	Množství	Cena bez DPH
<b>Licence</b>		
Stávající licence kupujícího: ServiceDesk Plus, Multi-Language – Professional, 3 Technici, 500 Položek Asset Management, Service Catalog  Upgrade na:  ServiceDesk Plus, Multi-Language – Enterprise, 10 Techniků, 500 Položek Asset Management Platnost licence 12 měsíců  + Podpora AMS CZ + „How To Support”		
<b>Služby</b>		
Provedení Procesní analýzy (vzdáleně) Předpokládaná časová náročnost: 1 Den		
Nasazení/Nastavení dle provedené procesní analýzy (vzdáleně) Předpokládaná časová náročnost: 3 Dní  (Časová náročnost a cena nasazení se mohou změnit, dle výsledků Procesní analýzy)		
Celodenní školení (vzdáleně)		
<b>Celkem</b>		217 325,- Kč

## Příloha č.2

**Parametry řešení ManageEngine ServiceDesk Plus****1.1 Service Desk – mandatorní (povinné)**Incident Management

Systém 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. Víceúrovňová kategorizace při zadávání tiketů, nejlépe v grafické podobě s možností škálování a s možností výběru pomocí dlaždic.

Request Fulfillment

Proces Request Fulfillment (plnění žádosti) 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 změnu hesla, žádost na instalaci standardního SW na konkrétní PC nebo např. žádost o konzultaci. Možnost schvalování přes e-mail pomocí aktivního tlačítka (ideálně s integrací do MS Outlook).

Problem Management

Funkcionalita Problem Managementu musí být použitelná pro libovolný typ konfigurační položky (např. dopr. prostředek, budova, 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.

Change Management

Funkcionalita Change Managementu musí být použitelná pro libovolný typ konfigurační položky (např. dopr. prostředek, budova, 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/workflow. Je vyžadována podpora víceúrovňového schvalování, automatického workflow s možností snadné konfigurace. Možnost schvalování přes e-mail pomocí aktivního tlačítka (ideálně s integrací do MS Outlook).

Service-Level Management

SLM zahrnuje monitoring a řízení kvality služby na základě definovaných indikátorů kvality. 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 Catalog

Service Catalog (Katalog služeb) představuje jednotné místo pro správu všech služeb, které jsou poskytovány jednotlivými odděleními. Cílem správy katalogu služeb je zajistit, aby katalog služeb reflektoval skutečný stav v organizaci a aby služby byly dostupné těm uživatelům (žadatelům), kteří mají právo dané služby využívat, a to v dohodnutých úrovních (SLA). Katalog služeb musí být intuitivní pro žadatele i řešitele, aby se snížila potřeba zadané požadavky následně mezi službami přesunovat. Musí umožnit možnost vytvoření libovolné služby, s vlastními pravidla, procesy, postupy či oprávněními.

### Release a Deployment Management

Každý požadavek je navázán na příslušnou konfigurační položku, ke které je přiřazena dokumentace. Realizace, testování a nasazení změny by mělo být také součástí.

### Knowledge Management

Musí obsahovat znalostní bázi pro efektivní řešení požadavků s možností snadného využití jak pro koncového uživatele, tak pro řešitele. Systém 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.

### CMDB

CMDB musí obsahovat kompletní evidenci hardware a software IT komponent (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:

- 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

### SelfService prvky a uživatelský front-end

Rozhraní uživatelské části portálu musí být modifikovatelné pro konfiguraci zobrazení pro koncového uživatele. Tedy především přímá dostupnost pro zadání incidentu a požadavků, servisních katalogů, znalostní báze nebo jejich vytvořených návodů a postupů. Stejně tak zobrazení událostí, možnost vložení odkazů atd.

### Audit všech změn incidentů a požadavků

Musí být vždy dohledatelný tok případu včetně veškerých podrobností.

### Definice rolí v systému a priority u případů

Víceuživatelský přístup, role, oprávnění. Požadované Role – Uživatel, Řešitel, Manažer, Schvalovatel, Administrátor, Supervisor. Možnost přidělení a změny závažnosti incidentu/požadavku.

### Řešitelské skupiny / Teamy

Možnost zakládání těchto skupin včetně jednoduchého přiřazení řešitelů nebo jiných rolí, nastavení přiřazení ticketu na tyto skupiny v rámci WF.

#### Automatické zakládání ticketů

Možnost automatického založení ticketu z emailu nebo dohledového systému, podpora propojení pomocí API nebo možnost jeho doprogramování.

#### Formuláře incidentů a požadavků

Možnost upravovat a vytvářet formuláře pro zadávání ticketů. Výhoda je např. možnost víceúrovňového výběru z definovaného číselníku, případně že ve formuláři bude muset uživatel uvést své pracovní údaje (jméno, osobní číslo, lokalita, kancelář aj.) nebo údaje jiného kolegy, tak forma našeptávače, který bude čerpat z vnitřní DB nebo se dotazovat na AD. Obecně je požadováno co nejjednodušší forma vyplnění formuláře.

#### Grafické rozhraní

- přívětivé uživatelské rozhraní jak pro uživatelský, tak pro řešitelský portál
- možnost vytváření vlastní kategorizace, její změny a jednoduché úpravy s možností výběru pomocí dlaždic
- možnost vytváření a modifikace workflow v přehledné grafické formě
- možnost osobní customizace dashboardu řešitele.

#### Proces vytvoření a nastavení účtu nového zaměstnance

- uživatelský portál včetně katalogu služeb a procesu nástupu nového zaměstnance
- jednotné kontaktní místo pro zpracování žádostí zaměstnanců na prostředky a služby poskytované jednotkou IT
- podpora automatického řízení procesu nástupu a výstupu zaměstnance
- podpora automatického rozpadu požadavku na nástup/výstup zaměstnance na několik podřízených požadavků, které budou vyřizovat různí řešitelé jako je např. zajištění počítače, telefonu, vybavení pracoviště, přístupů do aplikací, přístupu do objektů apod.

Vytvoření TEST prostředí odpovídající produkci

Možnost zastupitelnosti, předávání a delegování pro schvalovací proces

Možnost customizace aplikace na základě přání zákazníka a pravidelná profylaxe systému

**Systém musí nabízet možnost nativní integrace s nástrojem pro kompletní, hromadnou a vzdálenou správu serverů, koncových stanic a mobilních zařízení, bez dodatečné konfigurace API**

### **1.2 Service Desk – optional (volitelné, není součástí dodávky)**

- monitoring aplikací jako licencovaná součást produktu
- monitoring aplikací jako licencovaná – modulární součást produktu
- vytvoření DEV prostředí
- IT Project Management
- podpora livechat / chatbot

### **1.3 Požadavky na Asset Management (AM)**

- plná integrace do SD nástroje přes jednotný portál
- možnost doplňování softwarové knihovny o vlastní produkty
- detekce SW a HW pomocí agenta (v případě že není možnost agenta tak uveďte v popisu)
- detekce HW aktivních síťových prvků a serverů v infrastruktuře
- detekce mimo doménových prvků v infrastruktuře
- nástroj na evidenci zařízení koncových uživatelů (včetně informace o HW a SW)
- evidence mobilních zařízení (telefony + tablety)
- funkce skladu výpočetní techniky, jako součást řešení SD/AM systému
- nástroj na řízení nákladů spojených s dodáváním IT služeb
- podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách HW a SW
- možnost nasazení klienta na koncovou stanici a provést sken HW/SW konfigurace v rámci domény
- konfigurační položky jsou vázány na kmenový záznam/uživatele
- možnost integrace SCCM
- nástroj na HW a SW audit (možnost reportů počtů, konfigurací, licencí atd.)
- podpora využití čárových kódů při operativní práci spojené s pořizováním a zaváděním nových položek
- možnost spouštět klienta přímo z konfigurační položky Asset Mgmt. (např. RDP, SCCM, balíčky SW)
- generování a tisk reportů
- evidence SW a licencí (OS a licenční SW)
- možnost tisk generovaných formulářů (např. předávacích protokolů)
- tisk předávacích protokolů, nebo možnost elektronického potvrzení převzetí
- možnost o rozšíření o automatický mechanismus pro hlídání neoprávněně nainstalovaného software s možností několikasupňového eskalačního procesu
- pravidelná automatická kontrola na všech spravovaných počítačích
- jednorázová kontrola na vybraném počítači nebo skupině počítačů.

#### **1.4 ITSM (SD + AM) - Požadavky na reporting**

- vyhodnocení počtu řešených požadavků na osoby a útvarů (oddělení) řešitelů
- vyhodnocení počtu požadavků dle pracovních týmů
- monitoring požadavků dle data vytvoření
- vyhodnocení počtu řešených, čekajících, pozastavených aj. požadavků
- obecné reporty pro potřebu manažerských shrnutí
- možnost vytváření reportů dle všech dostupných atributů, respektive vytvoření nové šablony

- možnost exportu reportů do MS Excelu nebo pdf. Formátu

## **2.1 Požadavky na Infrastrukturu**

OS Windows 10 a vyšší

MS Windows Sever 2019 a vyšší

Databáze MS SQL 2017 a vyšší nebo Databáze PostgreSQL 9 a vyšší

Linux Centos 7 a vyšší

## **2.2 Požadavky na Aplikaci (SD + AM) - (požadavky čistě pro SD jsou označeny)**

- lokalizace do českého jazyka
- možnost práce ve vícero záložkách a oknech prohlížeče najednou, tedy bez ukončení předchozí relace
- fulltextové vyhledávání (kompletní, včetně vnořených textů u případů)
- integrované Single Sign On (SSO)
- webové rozhraní s podporou MS Edge (IE MODE), FF, Google Chrome
- responzivní design přizpůsobující se použitému rozlišení zařízení
- podpora MS Office 365 x64
- nativní mobilní aplikace pro iOS a Android nebo podpora HTML 5 v mobilním prohlížeči
- volitelné emailové notifikace (např. možnost měnit obsah textu notifikací, nastavení, za jakých podmínek se mají odesílat)
- SD – Schvalování požadavků e-mailem
- SD – možnost přístupu třetích stran (zákazníci TSB)
- SD – Email to Ticket – možnost integrace s externím SD systémem dodavatele formou mailu

## **2.3 Požadavky na propojení s dalšími systémy DPP (SD + AM)**

- propojení s MS SCCM 2012 R2 a vyšší
- propojení s Active Directory a místním IDM
- import dat z databází MS SQL a Postgres
- integrace s monitorovacími systémy (ManageEngine, Stablenet)