



Smlouva o dílo

Č. j.: MK 12344/2023 OITSS

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli:

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo kultury

se sídlem Maltézské náměstí 1, 118 11 Praha 1

zastoupená: [REDACTED]

IČO: 000 23 671

DIČ: CZ00023671

bankovní spojení: ČNB, Praha

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7

zastoupen: [REDACTED]

IČO: 256 18 067

DIČ: CZ25618067

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

spisová značka B23580

[REDACTED]
(dále jen „**Zhotovitel**“)

tuto

Smlouvu o dílo:

I. Výklad pojmů

1. Pro účely závazkových vztahů založených touto smlouvou a pro výklad jednotlivých ustanovení této smlouvy budou následující termíny vykládány takto:

„ Dílo “	Dodávka softwaru a služeb Podpory, Implementace, Konfigurace a služeb potřebných v souvislosti s Dílem a následným užíváním Díla pro zajištění řízení koncových bodů (Notebook, PC, mobilní zařízení), serverů a jejich komplexní správy, řízení bezpečnostních politik, správy privilegovaných účtů a interního ServiceDesku;
„ Lokalita 1 “	Budova na adrese Praha 6, Milady Horákové 139;
„ Lokalita 2 “	Budova na adrese Praha 1, Maltézské nám. 1;
„ Cena “	Cena uvedená v ustanovení čl. VI/1 této smlouvy;
„ Programové vybavení “	Software potřebný pro správné fungování Díla dle specifikace Díla uvedené v Příloze č. 1 a využívání všech požadovaných funkcí Díla;

„Licence“	Nevýhradní licence nebo podlicence - právo užití Programového vybavení na trvalou dobu od momentu předání a převzetí Díla;
„Instalace“	Implementace Programového vybavení na příslušný hardware a jeho začlenění do systémů Objednatele s vytvořením kompatibility takovýchto systémů Objednatele, které souvisejí s využíváním funkcí Díla;
„Konfigurace“	Nastavení funkcí Díla dle požadavků Objednatele uvedené v příloze č. 1;
„Předávací protokol“	Protokol o předání a převzetí díla podle ustanovení čl. V/3 této smlouvy;
„Podpora“	Služby a činnosti uvedené v čl. XI.
„Změnový požadavek“	Požadavek na změny konfigurace a nastavení Programového vybavení, integrace se systémy Objednatele či jiné služby, které si zadavatel není schopen realizovat vlastními prostředky

II. Dílo

1. Na základě této smlouvy se Zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele Dílo a Objednatel se zavazuje Dílo převzít a zaplatit níže uvedenou Cenu.
2. Zhotovitel je povinen dodat Dílo ve specifikaci, rozsahu a kvalitě (jakosti), jak vyplývá z Přílohy č. 1 této smlouvy a splňující parametry uvedené v Příloze č. 1.
3. V rámci zhotovování Díla se Zhotovitel zavazuje dodat Programové vybavení, Implementaci, Konfiguraci a služby potřebné v souvislosti s dodávkou a následným užíváním Díla pro zajištění IT Service Management nástroje pro zvýšení bezpečnosti uživatelských účtů, zabezpečení přístupujících koncových stanic vč. jejich vzdálené správy dle Přílohy č. 1.
4. Součástí závazků Zhotovitele podle této smlouvy je poskytnutí Licence Objednateli k užití Programového vybavení, a to jako nevýhradní licence nebo podlicence na trvalou dobu od momentu předání a převzetí Díla za cenu uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy, který je jako jedna z položek součástí Ceny uvedené v čl. VI.
5. Součástí závazku Zhotovitele dodat Dílo je i provedení Instalace a Konfigurace.
6. Součástí závazku Zhotovitele je následné poskytování služeb Podpory dle čl. XI.
7. Místem provádění Díla je Lokalita 1.

III. Doba provádění Díla

1. Zhotovitel se zavazuje zahájit provádění Díla do 5 pracovních dnů od zveřejnění této smlouvy v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
2. Dílo v rozsahu uvedeném v čl. II/ 2, 3, 4 a 5 se zavazuje Zhotovitel dokončit a předat Objednateli nejpozději do **90 dnů** od zahájení provádění díla.
3. Plnění závazku dle čl. II 6 se zavazuje Zhotovitel plnit po dobu 60 měsíců od zahájení plnění Díla dle čl. III/ 1.
4. Zhotovitel je povinen provádět a provést Dílo tak, aby po celou dobu provádění Díla byla kontinuálně zajištěna ochrana softwarů a dat Objednatele, a to tak, aby v jakémkoli okamžiku provádění díla nebylo umožněno ohrožení dat a softwarů Objednatele v Lokalitě 1 a Lokalitě 2 jakýmkoli neoprávněnými přístupu z veřejné sítě internet.

5. Po dobu provádění Díla musí Zhotovitel učinit veškerá potřebná opatření a vyvinout maximální úsilí k tomu, aby bylo minimalizováno narušení běžného provozu a činností Objednatele.
6. Zhotovitel bere na vědomí, že všichni jeho pracovníci zúčastnění na provádění Díla, kteří budou provádět Dílo v Lokalitě 1 se musí při vstupu podrobit identifikaci předložením svého občanského průkazu nebo cestovního pasu.

IV. Provedení Díla

1. Závazek Zhotovitele provést Dílo dle čl. II/ 2, 3, 4 a 5 je splněn, je-li Dílo dokončeno a předáno Objednateli způsobem sjednaným v této smlouvě.
2. Dílo dle čl. II/ 2, 3, 4 a 5 této smlouvy bude považováno za dokončené, jestliže budou ze strany Zhotovitele realizovány veškeré práce a dodávky uvedené v čl. II/ 2, 3, 4 a 5 a provedeno veškeré uživatelské nastavení Díla (Konfigurace) dle požadavků Objednatele a předvedena způsobilost Díla sloužit svému účelu v souladu s parametry uvedenými v Příloze č. 1.
3. Dílo dle čl. II/ 6 této smlouvy bude považováno za dokončené po uplynutí doby uvedené v čl. III/ 3 za podmínek sjednaných v čl. XI.
4. Kromě specifikace Díla sjednané touto smlouvou musí Dílo odpovídat běžným standardům, požadavkům na kybernetickou bezpečnost dle zákona č. 181/2014 Sb. a jeho prováděcích předpisů. Objednatel je správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) ZKB. Zhotovitel v takovém případě tímto bere na vědomí, že zhotovení díla může být prováděno na aktivech významných informačních systému.

V. Předání a převzetí Díla

1. Po dokončení Díla dle čl. II/ 2, 3, 4 a 5, včetně provedení jeho Instalace a Konfigurace je Zhotovitel povinen vyzvat Objednatele k předání a převzetí Díla.
2. Výzva k předání a převzetí Díla musí být ze strany Zhotovitele písemně a doručena Objednateli nejméně 7 dní předem.
3. O předání a převzetí Díla dle čl. II/ 2, 3, 4 a 5, bude mezi Objednatelem a Zhotovitelem sepsán a jeho zástupci podepsán Předávací protokol.
4. O průběžném předávání a přebírání Díla dle čl. II/6 bude mezi Objednatelem a Zhotovitelem sepsovány a jeho zástupci podepisovány Předávací protokoly nebo zasílány potvrzující zprávy dle procedury popsané v čl. XI/1 d), 2 a 3.
5. Objednatel je oprávněn odmítnout Dílo převzít, pokud by Dílo vykazovalo jakýkoli nedodělek nebo vadu.

VI. Cena

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli Cenu Díla za veškeré služby a dodávky dle této smlouvy, včetně poskytnutí Licence, ve výši **3 589 375 Kč + DPH** v sazbě platné k tzv. dni zdanitelného plnění dle zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění.
2. Cena díla uvedená v čl. VI/1 se skládá z jednotlivých položek Ceny uvedených v Příloze č. 2.

VII. Splatnost Ceny díla

1. Cenu díla, která je uvedena v čl. VI/1 kromě ceny v rozsahu položek Přílohy č. 2 - Podpora a změnové požadavky, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat Objednateli po dokončení části Díla dle čl. II/ 2, 3, 4 a 5 a jeho převzetí Objednatelem podle čl. V. této smlouvy.
2. Po převzetí Díla na základě podepsaného Předávacího protokolu Objednatelem, vystaví Zhotovitel Objednateli daňový doklad (fakturu), kterou vyúčtuje Cenu díla dle čl. VII/1 s tím, že splatnost Ceny díla je splatností takto vystaveného daňového dokladu (faktury).
3. Část ceny za poskytování služeb (pravidelných plateb) dle XI v rozsahu položek Přílohy č. 2 – Podpora a Změnové požadavky, je splatná v měsíčních splátkách, a to měsíčně pozadu na základě podepsaného Předávacího protokolu a vystaveného daňového dokladu (faktury).
4. Faktury vystavené dle čl. VII. musí obsahovat veškeré nutné náležitosti daňového dokladu. V případě, že by faktura neobsahovala veškeré nutné náležitosti, nebo v případě, že by její obsah byl v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo touto smlouvou, je Objednatel oprávněn takovouto obdrženou fakturu vrátit zpět Zhotoviteli a splatnost jí vyúčtované Ceny díla pro takovýto případ začne běžet až od momentu, kdy Objednatel od Zhotovitele obdrží opravený nebo doplněný daňový doklad (fakturu), jehož obsah bude v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto smlouvou. Splatnost daňových dokladů je 30 dnů od jejich prokazatelného doručení Objednateli.

VIII. Sankce

1. Pro případ porušení závazku Zhotovitele provést Dílo dle čl. II/ 2, 3, 4 a 5 řádně a včas dle této smlouvy, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z Ceny díla za každý den, ve kterém bude v prodlení s tímto svým závazkem provést Dílo řádně a včas.
2. Za řádné provedení Díla dle čl. II/ 2, 3, 4 a 5 se považuje provedení Díla v souladu s touto smlouvou a jeho předání Objednateli bez jakýchkoli vad a nedodělků.
3. Provedením Díla čl. II/ 2, 3, 4 a 5 včas se rozumí jeho dokončení a předání Objednateli nejpozději do termínu uvedeného v ustanovení čl. III/2 této smlouvy.
4. Pro případ porušení závazku Zhotovitele dle čl. XI/1 je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 8 500 Kč za každý jednotlivý případ porušení své povinnosti.
5. Pro případ porušení závazku Zhotovitele podle čl. X/2 je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 4.500,- Kč za každý jednotlivý případ porušení své povinnosti s tím, že vedle smluvní pokuty je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli náhradu škody v plném rozsahu. Smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává.
6. Smluvní pokuta, a to ani zaplacená smluvní pokuta, se nezapočítává na případnou náhradu škody s tím, že pokud by v příčinné souvislosti s porušením povinnosti Zhotovitele vznikla Objednateli škoda, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli vedle smluvní pokuty i náhradu škody, a to v plném rozsahu. Účastníci této smlouvy vylučují aplikaci ustanovení § 2050 obč. zákoníku.
7. Pro případ, že by se Objednatel dostal do prodlení se zaplacením Ceny díla podle této smlouvy, je povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši dle obecně závazného právního předpisu.
8. Jakékoli smluvní pokuty nebo úroky z prodlení, na které by vznikl nárok jedné ze smluvních stran dle této smlouvy, jsou splatné ve lhůtě 30 kalendářních dnů od momentu jejich písemného

vyúčtování druhé straně. Písemným vyúčtováním se rozumí pro účely této smlouvy doručení písemného vyúčtování obsahujícího výzvu k zaplacení.



IX. Obchodní tajemství a mlčenlivost

1. Zhotovitel bere na vědomí, že veškeré informace, které získá při provádění Díla podle této smlouvy, tj. zejména veškerá data Objednatele, ke kterým získá Zhotovitel v rámci provádění Díla přístup, tvoří součást obchodního tajemství Objednatele a Zhotovitel není oprávněn tyto informace bez předchozího písemného souhlasu Objednatele poskytnout jakékoli třetí osobě, ani je využít ve svůj vlastní prospěch. Zároveň je Zhotovitel povinen o této skutečnosti poučit výslovně veškeré své zaměstnance a pracovníky, jejichž prostřednictvím bude realizovat provádění Díla podle této smlouvy a zavázat je ve stejném rozsahu k povinnosti mlčenlivosti.
2. Pro případ porušení jakéhokoli závazku Zhotovitele dle čl. IX/1 je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč s tím, že nárok na případnou náhradu škody tímto není dotčen a vedle smluvní pokuty je povinen Zhotovitel zaplatit Objednateli i náhradu škody, a to v plném rozsahu.

X. Záruka za jakost

1. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku za jakost Díla v délce záruční lhůty 24 měsíců, která počíná běžet následujícím dnem po dni předání a převzetí Díla postupem dle čl. V. této smlouvy.
2. Veškeré vady Díla je Zhotovitel povinen odstranit do 48 hodin po jejich nahlášení (reklamaci) na e-mail uvedený v ustanovení čl. XIV. této smlouvy.
3. Účastníci této smlouvy dohodou vylučují použití ustanovení § 1925 obč. zákoníku.

XI. Podpora

1. Po dobu 60 měsíců od zahájení plnění Díla dle II/2, 3, 4 a 5 se Zhotovitel zavazuje poskytovat Objednateli služby technické podpory spočívající v:
 - a) provozu telefonické hot-line linky, která musí být dostupná v pracovní dny vždy nejméně od 8:00 - 16:30 hod., a to na telefonním čísle . V případě změn těchto telefonních čísel je Zhotovitel povinen oznámit Objednateli příslušnou změnu vždy nejméně 15 kalendářních dnů předem;
 - b) provozu emailové adresy a servicedesku, tyto adresy musí být dostupné v pracovní dny vždy nejméně od 8:00 - 16:30 hod., a to na adrese . Uvedené způsoby podpory je Zhotovitel povinen provozovat v českém jazyce a prostřednictvím pracovníků na takové technické úrovni, aby byli schopni poskytnout Objednateli veškerou potřebnou podporu pro plné a správné využití veškerých funkcí Díla, včetně pokynů pro správné nastavení veškerých hardwarů a softwarů, které prostřednictvím Díla budou realizovat dálkové přístupy do databází, konfigurace dat apod.;
 - c) bezplatných implementací nových verzí Programového vybavení (upgrade, update a service pack), a to vždy nejpozději do 15 kalendářních dnů od jejich vytvoření autorem Programového vybavení;
 - d) poskytování služeb Změnových požadavků po dobu poskytování technické podpory dle čl. XI/. Rozsah čerpání služeb Změnových požadavků je v rámci měsíční paušální platby dle čl. VII/3 Smlouvy časově omezen, a to na **0,5 člověkodenní** (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět do dalších měsíců, to však vždy

pouze v rámci příslušného roku, tj. období po sobě jdoucích dvanácti (12) kalendářních měsíců od zahájení plnění Díla dle II/2, 3, 4 a 5. Podkladem pro čerpání ČD budou předávací protokoly dle evidence jednotlivých změnových požadavků. Definice Změnových požadavků budou Objednatelům zasílány prostřednictvím informačních kanálů uvedených v čl. XI/1 b).

2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat technickou podporu dle čl. XI/1 a), b) s dobou reakce (reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku) do 4 hodin a vyřešením požadavku (vyřešením požadavku se rozumí oboustranné potvrzení vyřešení požadavku) do 48 hodin od nahlášení požadavku prostřednictvím informačních kanálů uvedených v čl. XI/1 b)
3. Zhotovitel se zavazuje poskytovat technickou podporu dle čl. XI/1 d) s dobou reakce (reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku) do 4 hodin od nahlášení požadavku prostřednictvím informačních kanálů uvedených v čl. XI/1 b). Doba vyřešení požadavku (vyřešením požadavku se rozumí oboustranné potvrzení vyřešení požadavku) bude předmětem oboustranně odsouhlaseného rozpisu prací zasílaných prostřednictvím informačních kanálů uvedených v čl. XI/1 b).





XII. Přejednost vlastnického práva

1. Vlastnické právo k veškerým součástem Díla přechází ze Zhotovitele na Objednatel momentem dodání příslušné součásti Díla do místa provádění Díla, tj. do Lokality 1.

XIII. Přejednost nebezpečí škody

1. Nebezpečí škody na Díle a veškerých jeho součástí přechází ze Zhotovitele na Objednatel momentem předání a převzetí Díla uskutečněného dle ustanovení čl. V. této smlouvy.

XIV. Kontakty

1. Za Objednatel je ve věcech této smlouvy oprávněn jednat: 

2. Za Zhotovitel je ve věcech této smlouvy oprávněn jednat jméno a příjmení 


XV. Vyloučení aplikace některých ustanovení zákona

- a. Účastníci této smlouvy tímto dohodou výslovně vylučují aplikaci následujících ustanovení obč. zákoníku:
 - § 557
 - § 558
 - § 2370

XVI. Změna okolností

1. Ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2) obč. zákoníku Zhotovitel přebírá na sebe nebezpečí změny okolností.

XVII. Postoupení

1. S odkazem na ustanovení § 1895 obč. zákoníku není Zhotovitel bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn převést jako postupitel svá práva a povinnosti z této smlouvy nebo z její části třetí osobě, a to ani v případě, že by z této smlouvy ještě nebylo plněno.
2. Zhotovitel není oprávněn jako postupitel postoupit na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele jakoukoli svoji pohledávku, kterou má nebo bude mít za Objednatelem podle této smlouvy.

XVIII. Odstoupení a výpověď

1. Kromě zákonných důvodů pro odstoupení od smlouvy je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit pro případ, že by se Zhotovitel dostal do prodlení s dokončením a předáním části Díla dle čl. II/2, 3, 4 a 5 o více jak 60 dnů. Ujednání ustanovení čl. VIII. tím není dotčeno.
2. Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 90 dní a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Zhotovitel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Zhotovitele činí 180 dní a počíná běžet dnem bezprostředně následujícím po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Po obdržení výpovědi Objednatele uvedené v předchozím odstavci je Zhotovitel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.

XIX.

1. Tato smlouva může být měněna pouze písemně číslovanými dodatky.

XX. Účinnost

1. Tato smlouva nabývá účinnosti následujícím dnem po jejím zveřejnění v Registru smluv dle ustanovení § 6 zákona č. 340/2015 Sb. Zveřejnění v Registru smluv zajistí Objednatel.
2. Tato smlouva se uzavírá distančním způsobem účastníků s tím, že návrh smlouvy a jeho akceptace musí být dle dohody účastníků opatřeny elektronickým podpisem.

XXI. Přílohy

1. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 Technická specifikace Díla
Příloha č. 2 Struktura Ceny

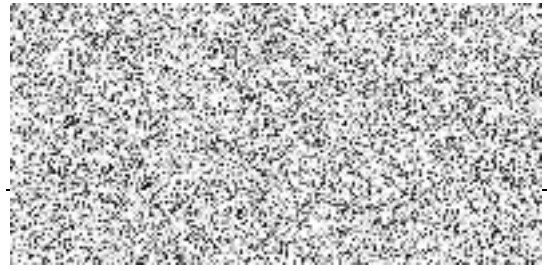
V Praze dne *(dle doložky el. podpisu)*

Za Objednatele:



V Praze dne *(dle doložky el. podpisu)*

Za Zhotovitele:



Příloha č. 1 Technická specifikace Díla

TECHNICKÁ SPECIFIKACE DÍLA	
Název veřejné zakázky:	Zajištění IT Service Management nástroje
Zadavatel	
Název:	Česká republika – Ministerstvo kultury
Sídlo:	Maltézské náměstí 1, 118 00 Praha 1
IČO:	00023671
Dodavatel	
Název:	TOTAL SERVICE a.s.
Sídlo/místo podnikání:	U Uranie 954/18, Holešovice, 170 00 Praha 7
IČO:	256 18 067
Informace o pokyny k vyplnění a další informace	
Tato příloha se vyplňuje na základě podmínek uvedených v odst. 11.1 až 11.3 zadávací dokumentace.	
Vize a cíle zadavatele, popis současného stavu a technické požadavky	
<p>Zadavatel v rámci svého IT oddělení spravuje několik významných informačních systémů. Předmětem této veřejné zakázky je dodávka komplexního IT Service Management systému pro zajištění řízení koncových bodů (Notebook, PC, mobilní zařízení), serverů a jejich komplexní správy, zvýšení bezpečnosti uživatelských a privilegovaných účtů a řešení zabezpečení přistupujících koncových stanic (dále jen ITSM).</p> <p>Cílem veřejné zakázky je automatizovat procesy a tím minimalizovat chybovost lidského faktoru, pokrýt personální nedostatek kvalifikované podpory Level 1 a současně zabezpečit mechanismy/procesy podporující zajištění kybernetické bezpečnosti v rovině politik hesel, přístupů a správy účtů, řízení požadavků uživatelů, inventarizace HW a SW, automatizace distribuce SW image a aktualizace SW prostředí.</p> <p>Současný stav IT infrastruktury zadavatele:</p> <p>HW Infrastruktura zadavatele čítá 500 koncových stanic (Notebook, PC) vč. serverů a 400 mobilních zařízení (mobil, tablet). Celkový počet požadovaných přístupů do ITSM systému a využívajících projektové řízení je 20, k tomu 10 účtů s privilegovaným přístupem.</p> <p>Uživatelských účtů v adresářové službě organizace (MS AD) má zadavatel celkem 500.</p> <p>V současné době zadavatel využívá nástroj Remote Desktop AnyDesk s omezenou platností podpory. Dalšími poptávanými funkcionalitami nedisponuje.</p> <p>Cílový stav:</p>	

Zadavatel poptává hotový systém, ne vývoj na zakázku. Celý systém musí být nativně integrovatelný do IT infrastruktury zadavatele, snadno obsluhovatelný a konfigurovatelný lidskými zdroji zadavatele bez nutnosti žádat o konfigurační úpravy dodavatele. Veškeré konfigurační nástroje musí být zadavateli dostupné bez nutnosti zapojení dodavatele.

Rozsah licence:




Zadavatel požaduje stálou (tzv. perpetual) SW licenci, která bude pokrývat jeho IT infrastrukturu popsanou výše.

Součástí dodávky musí být i podpora výrobce dodávaného SW na dobu 5 let.






Rozsah podpory je blíže specifikován v čl. XI návrhu smlouvy.



Žádné z nabízených řešení nesmí být v době podání nabídky v režimu end of sales/end of support. Všechny požadované funkce musí být v době podání nabídky součástí stabilní verze systému, funkce zařazené na tzv. roadmapu nebudou akceptovány.




Požadavky a jejich splnění		Splněno (ANO / NE)	Popis řešení / poznámka
A			
A	Řízení bezpečnosti koncových bodů, serverů a jejich komplexní správa		
	A1	Obecné parametry	
	1	Rozhraní pro správu počítačů a přenosných zařízení musí umožňovat správu serverů, laptopů, pracovních stanic, smart telefonů a tabletů z jednoho centrálního místa z JEDNOHO grafického rozhraní.	ANO
2	Systém musí umožňovat automatizaci typických činností obsluhy počítačů, jako např. kontrola stavu koncové stanice kvůli absenci všech potřebných patchů a záplat, v případě chybějících patchů a záplat jejich automatické stažení z webu nebo lokálního serveru a jejich instalace, distribuce jakéhokoli softwaru na koncové stanice, vzdálená distribuce obrazů (image) OS koncové stanice vč. nainstalovaných SW aplikací, inventarizace IT aktiv (HW, SW), správa licencí softwaru, monitorování statistik využití softwaru, správa o využívání zařízení USB, přejímání kontroly nad vzdálenými plochami a jiné.	ANO	Součástí nabízeného řešení je: PatchManagement, SW deployment, OS deployment, HW a SW assetmanagement, komplexní reporting, Remote Control, atd.

3	Systém musí umožňovat automatizaci typických činností obsluhy mobilních zařízení, jako např. distribuce softwaru, správa mobilních aktiv, správa licencí softwaru, monitorování statistik využití softwaru, přejímání kontroly nad plochou mobilního zařízení, kontejnerizace firemního obsahu, správa mailové komunikace a jiné. Musí podporovat OS Apple, Android, Windows, Chrome OS, iPad OS vč. nativní integrace se Samsung Knox.	ANO	Ano, ManageEngine MDM je multiplatformní (Android, WIN, MAC, ...). Podporuje požadované činnosti: distribuce SW, správa a inventarizace aktiv, Remote control, kontejnerizace, kiosk móde, atd.
4	Kompletní lokalizace prostředí do českého jazyka.	ANO	18 světových jazyků vč. češtiny
5	Uživatelské rozhraní musí být přístupné přes webový prohlížeč (např. MS Edge, Google Chrome a Mozilla Firefox).	ANO	ANO
6	SW nabízí plnohodnotnou mobilní aplikaci pro správce.	ANO	ANO, app. Je dostupná přes Gplay, Applestore, WIN, ...
7	K dispozici je Failover funkcionlita řešení – HA.	ANO	Ano, viz. architektura řešení: 
8	Možnost zálohování a obnovy databáze, na které systém běží.	ANO	ANO
9	Tvorba uživatelských rolí a možnost nastavení omezení práv podle přidělené role.	ANO	ANO
10	Možnost správy koncových zařízení v LAN i WAN.	ANO	Ano, viz. architektura řešení: 
11	Veškerá komunikace musí být šifrována.	ANO	ano, https.
12	Automatický upgrade agentů na koncových zařízeních.	ANO	ANO
13	Možnost prebrandování agentů na koncových zařízeních.	ANO	ANO
14	Dvou faktorová autentizace.	ANO	ANO, zde: 
A2	Patch Management		
1	Automatická anebo v případě volby i plně konfigurovatelná vzdálená distribuce patchů, aktualizací a nových verzí OS či aplikací třetích stran.	ANO	ANO




2	Konfigurovatelnost v čase a rozsahu vybraných koncových stanic k nasazení.	ANO	ANO, dle konfigurace řešení
3	Kontinuální vyhledávání chybějících servisních balíčků OS a Aplikací a jejich automatická instalace.	ANO	ANO
4	Nastavitelný reboot a další aktivity.	ANO	ANO
5	Automatické nasazení antivirových patchů.	ANO	ANO
6	Možnost nastavení testovacích skupin a automatického schválení nasazení patchů.	ANO	ANO
7	Možnost vypnutí automatických aktualizací WIN.	ANO	ANO
8	SW musí disponovat mezinárodní stále aktualizovanou databází patchů, záplat a nových verzí SW pro:	ANO	ANO, zde: 
8a	Operační systémy Microsoft Windows a ostatní MS aplikace typu Office, Visio, Skype WMP, MS Visual C++, .NET Framework	ANO	ANO
8b	Serverové operační systémy Microsoft Windows a ostatní serverové MS aplikace typu: SQL server, Exchange server a Sharepoint server	ANO	ANO
8c	Linux (Red Hat Enterprise Linux, SUSE Linux, Ubuntu, Debian, CentOS, Pardus, Oracle Linux)	ANO	ANO
8d	Mac OS X, Apple TVOS	ANO	ANO
8e	Aplikace třetích stran, minimálně výrobců Adobe, Apple, Cisco, Samsung, Zoom, MySQL.	ANO	ANO
A3	Distribuce SW		
1	Automatická anebo v případě volby plně konfigurovatelná vzdálená instalace a odinstalace SW přes připravené šablony či přes vytvořený script.	ANO	ANO, zde: 
2	Podpora pro MSI/ EXE/ Script software.	ANO	ANO
3	Podpora pro pre- a post- příkazy.	ANO	ANO
4	Plánování nasazení SW, tvorba harmonogramů.	ANO	ANO
5	Příprava instalačních balíčků na základě šablon.	ANO	ANO

	6	Uživatelský Self-service portál.	ANO	ANO, zde: 
	7	Možnost zablokování spouštění .exe souborů ve WIN.	ANO	ANO
	A4	Správa IT aktiv (HW a SW)		
	1	Inventarizace HW a SW, sledování konfigurací a souborů uložených na koncové stanici.	ANO	ANO, 
	2	Sledování SW licencí (přelicensovanost/podlicencovanost], možnost sledování zakázaného SW a jeho automatická odinstalace.	ANO	ANO, 
	3	Audit historie zakázaného SW.	ANO	ANO
	4	Automatické notifikace při změnách HW nebo SW.	ANO	ANO
	A5	Správa konfigurací koncových stanic		
	1	Předdefinované šablony pro vzdálenou správu konfigurací Power Managementu, USB Device Management (Správa USB portů (vypnutí, částečné omezení)).	ANO	ANO, 
	2	Instalace/Odinstalace tiskárny.	ANO	ANO
	3	Možnost nastavení bezpečnostních politik.	ANO	ANO
	4	Mapování síťových disků.	ANO	ANO
	A6	Správa a řízení obrazů (image) koncových stanic		
	1	Vytváření obrazů koncového systému v režimu on-line (bez omezení pracujícího uživatele) i off-line.	ANO	ANO, 
	2	Přizpůsobení vytvořených obrazů roli, případně oddělení uživatele systému.	ANO	ANO
	3	Možnost nastavení „Post-deployment“ aktivit.	ANO	ANO
	4	Pro boot proces je možnost využít USB, ISO či PXE server.	ANO	ANO

A7 Vzdálená správa koncových stanic			
1	Přístup do koncových stanic na klik.	ANO	ANO, 
2	Řešení technických problémů pomocí sdílení pracovní plochy, spoluprací více techniků.	ANO	ANO
3	Možnost vynucení souhlasu uživatele před vlastním připojením technika.	ANO	ANO
4	„Watch only“ mode.	ANO	ANO
5	Možnost přenosu souborů na vzdálenou plochu koncové stanice.	ANO	ANO
6	Live Chat.	ANO	ANO
7	Vícenásobné souběžné instance připojení ke koncovým stanicím.	ANO	ANO
8	Podpora pro více monitorů pro použití při správě.	ANO	ANO
9	Remote klávesnice a myš.	ANO	ANO
10	Možnost nahrání/záznamu veškeré aktivity technika na koncové stanici do videosouboru.	ANO	ANO, Recording remote sessions
11	Možnost spuštění rebootu v rámci vzdáleného připojení.	ANO	ANO
12	Možnost vypnutí Wallpaper/Aero theme.	ANO	ANO
A8 Nástroje a reporty			
1	Podpora pro Wake on LAN .	ANO	ANO
2	Vzdálený Shutdown/Restart.	ANO	ANO
3	Podpora pro System Manager, Disk clean up, Defrag a Check disk.	ANO	ANO
4	Active Directory Reporty.	ANO	ANO
5	Customizovatelné reporty.	ANO	ANO, zde: 
6	Log-on Reporty vč. historie.	ANO	ANO
7	Power management a konfigurační reporty.	ANO	ANO
8	Reporty nad patchy, využití USB a IT aktivity.	ANO	ANO


A9	Správa profilů a politik		
1	Nastavování pass kódu.	ANO	ANO
2	Omezení funkcionalit typu kamera, Wi-fi, Bluetooth, IE či safari prohlížeč atp.	ANO	ANO
3	Možnost poskytování přístupu do emailových účtů, případně wifi.	ANO	ANO
4	Omezení instalace určitých aplikací.	ANO	ANO
5	Správa dokumentů v icloudu - synchronizace, zálohování.	ANO	ANO
6	Pokročila konfigurace wifi.	ANO	ANO
A10	Aplikační Management		
1	Uživatelský Self-service portál – uživatel si může bez administrátorských práv ke svojí koncové stanici sám nainstalovat přidělený SW.	ANO	ANO, popis zde: 
2	Možnost vytvoření katalogu firemních/povolených aplikací.	ANO	ANO
3	Možnost nastavení automatické odinstalace vybraných aplikací.	ANO	ANO
4	Blacklisting a white listing aplikací.	ANO	ANO, 
A11	Integrační možnosti		
1	Otevřené API s volně dostupnou dokumentací.	ANO	zde: 
2	Možnost integrace s Helpdesk nástroji, např. Jira, Zendesk, ServiceDesk Plus, ServiceNow a Spiceworks.	ANO	ANO
A12	Scan zranitelností		
1	Kontrola konfiguračních zranitelností.	ANO	ANO




A13	Kontrola připojených zařízení		
1	Správa USB klíčenek a dalších zařízení připojitelných ke koncovým stanicím.	ANO	ANO
A14	Správa privilegovaných účtů/práv na koncové stanici		
1	Možnost zvýšení práv uživatele (spouštění aplikace v admin režimu) bez jeho zařazení do skupiny administrátorů.	ANO	ANO
2	Funkcionalita DLP (Data Loss prevention).	ANO	ANO
A15	Implementace (část A)		
1	Analýza stávajícího stavu – stanovení soupisu koncových bodů, analýza potřeb v oblasti patchování, reportingu a statistických výkazů.	ANO	ANO
2	Příprava HW a SW prostředí - dostupnosti v infrastruktuře, otevření požadovaných portů, otevření DMZ.	ANO	ANO
3	Instalace systému do infrastruktury zadavatele.	ANO	ANO
4	Konfigurace systémů dle výstupů analýzy a současně deployment agentů na koncové body, nastavení politik bezpečnosti, stanovení postupů patchingu (testování, verifikace funkčnosti, schválení, deployment), stanovení pravidel pro aplikační deploymenta a bezpečnost vzdáleného přístupu.	ANO	ANO
5	Tvorba a realizace testovacích scénářů před uvedením systému do produkce.	ANO	ANO
6	Uvedení do produkčního prostředí.	ANO	ANO
7	Zaškolení.	ANO	ANO

B				
B	SW řešení pro správu mobilních zařízení (mobily, tablety)			
	B1	Aktivace MDM na zařízeních		
	1	Možnost manuální aktivace, skupinové a/nebo uživatelské.	ANO	ANO, zde: 
	2	Podpora pro MFA.	ANO	ANO
	3	Možnost konfigurace dle režimu aktivovaného zařízení: BYOD, CYOD, COPE, COSU.	ANO	ANO
	B2	Správa mobilních aplikací		
	1	Možnost distribuce vlastních mobilních aplikací přes vlastní „Store“.	ANO	ANO, 
	2	Centrální firemní nákup mobilních aplikací (Apple Volume Purchase Program (VPP), Google Play).	ANO	ANO
	3	White-listing a black-listing aplikací.	ANO	ANO
	4	Audit a reporting nad používanými mobilními aplikacemi.	ANO	ANO
	B3	Správa profilů		
	1	Možnost tvorby vlastních profilů a politik pro různé role či firemního oddělení	ANO	ANO
	B4	Asset Management		
	1	Majetkové inventarizace zařízení, instalovaných aplikací a certifikátů.	ANO	ANO, zde: 



	2	Reporty nad HW konfiguracemi a aplikovanými bezpečnostními politikami.	ANO	ANO
	B5	Řízení bezpečnosti		
	1	Možnost centrální konfigurace bezpečnostních politik (passcode), zamykání zařízení, vzdálené smazání.	ANO	ANO,
	2	Geolokace zařízení.	ANO	ANO
	B6	Auditing a Reporting		
	1	Komplexní auditing nad používanými mobilními zařízeními, např. reporty nad seznamy „Rootovaná“ zařízení, nainstalované nepovolené aplikace.	ANO	ANO
	C			
C	Řízení bezpečnosti se zaměřením na oblasti např. SSO, MFA a politiky hesel.			
	C1	Systém musí v oblasti SSO, MFA a hesel umožňovat/poskytovat UŽIVATELŮM:		
	1	Umožňuje uživateli samostatný reset hesla k doméně ve WIN AD lokálně, z úrovně vlastního počítače nebo dálkově, za použití internetového prohlížeče. Vše bez pomoci interního IT oddělení.	ANO	ANO
	2	Umožňuje uživateli domény samostatné odblokování účtu v doméně (v případě jeho zablokování) lokálně, z úrovně vlastního počítače nebo prostřednictvím internetového prohlížeče. Vše bez pomoci interního IT oddělení.	ANO	ANO
	3	Umožňuje uživateli domény aktualizovat své osobní údaje v prostředí Active Directory.	ANO	ANO

	4	Umožňuje uživateli domény resetovat si heslo ze zamknutého účtu přímo z přihlašovací obrazovky Windows, macOS a Linuxu.	ANO	ANO
	5	Umožňuje uživatelům používat SSO pro přístup do OS, ke svým aplikacím a zařízením.	ANO	ANO,
	C2	Systém musí v oblasti SSO, MFA a hesel umožňovat/poskytovat TECHNIKŮM / ADMINISTRÁTORŮM:		
	1	Kompletní auditní výkazy, které se týkají uživatelů a úkonů, které samostatně provedli v oblasti hesel.	ANO	ANO
	2	Kontrolu používaných uživatelských hesel proti slovníkovému filtru, kontrole vzorových kombinací a podobných způsobů kontroly.	ANO	ANO,
	3	Zapnutí MFA pro Window, macOS a Linux, případně pro VPN přístupy pro vybrané uživatele prostřednictvím přístupu přes VPN.	ANO	ANO,
	4	Mobilní aplikaci pro iOS a Android s funkcionalitami uvedenými v části C2.	ANO	ANO
	5	Nastavení podmíněného přístupu pro uživatele na základě IP adresy, času přihlášení, geolokaci, zařízení, ze kterého se přihlašuje.	ANO	ANO
	C3	Implementace (část C)		
	1	Analýza potřeb – definice systémů napojených na SSO, stanovení pravidel a politiky hesel, analýza potřeb v oblasti reportingu a statistických výkazů.	ANO	ANO
	2	Příprava HW a SW prostředí - prostupnosti v infrastruktuře, otevření požadovaných portů, otevření DMZ, stanovení postupu deploymentu agentů na koncová zařízení.	ANO	ANO
	3	Instalace systému do infrastruktury zadavatele.	ANO	ANO

	4	Konfigurace systémů dle výstupů procesní a systémové analýzy a současně napojení servisního účtu, nastavení politik bezpečnosti, nastavení MFA, příprava pro enrollment uživatelů.	ANO	ANO
	5	Tvorba a realizace testovacích scénářů před uvedením systému do produkce.	ANO	ANO
	6	Uvedení do produkčního prostředí.	ANO	ANO
	7	Zaškolení.	ANO	ANO
D				
D	D1	Řízení bezpečnosti organizace v oblasti správy privilegovaných účtů		
	1	Systém musí v této oblasti umožňovat centrální správu účtů a jejich hesel v rámci zabezpečeného úložiště se správou přístupu k těmto účtům (Password Management). Dále zaznamenávání aktivit privilegovaných účtů v rámci relací navázaných přes tento systém formou nahrávky obrazovky.	ANO	
	2	Řešení poskytuje nástroj pro správu privilegovaných účtů, řízení přístupu k těmto účtům a monitoring veškerých aktivit privilegovaných účtů. Uživatelské přístupy jsou řízeny bezpečnostní politikou, kdy má vybraný uživatel práva přístupu pouze k definovaným účtům a systémům. Účty a systémy, ke kterým nemá práva přístupu, nejsou pro uživatele viditelné.	ANO	ANO
	3	Systém plně podporuje multi-tenant prostředí. Uživatelé/skupiny uživatelů mají přístup pouze k vybraným účtům, systémům, auditním záznamům, konfiguraci atp. I správce/administrátor řešení má povolen přístup pouze k vybraným složkám a konfiguraci.	ANO	ANO
	4	Řešení umožňuje víceúrovňové schvalování správcovských přístupů k cílovým systémům - přístupy lze omezit dle vybraného účtu, nebo na daný časový úsek. Schvalování přístupu lze vynutit odděleně pro přístup přihlašovacími údaji privilegovaného účtu, nebo pro připojení na koncový systém. O nových žádostech, schválení a zamítnutí budou uživatelé upozorněni emailem, vytvořením ticketu v helpdesk systému, atp.	ANO	ANO

5	Řešení zaručuje vysokou bezpečnost přenášených a uložených informací (confidentiality, integrity, availability). Uložené informace, včetně nahrávek a spravovaným přihlašovacími údaji, jsou uloženy v jedné centrální a vysoce zabezpečené databázi. Řešení musí umožňovat omezení práv správce systému tak, aby neměl sám přístup k uloženým přihlašovacím údajům, logům, nebo nahrávkám, bez autorizace vlastníků dat.	ANO	ANO
6	Správa řešení je umožněna pomocí jednotné centrální správy.	ANO	jedno GUI
7	Řešení nabízí plnou integraci s Microsoft Active Directory/ Azure AD. Přístup k uživatelskému rozhraní je požadovaný přes webový portál s možností ověření přes LDAP/MS AD a druhým faktorem	ANO	
8	Nástroj umožňuje vynutit silnou autentizaci uživatelů pro přístup k uloženým údajům i pro bezpečné vzdálené připojení. Silnou autentizací je míněna minimálně možnost kombinace jméno/heslo + druhý faktor (RSA ID, Radius server, telefon, email, Yubikey, Google authenticator,...).	ANO	
9	Řešení umožňuje vyhledávat privilegované účty v operačních systémech/LDAP/Active Directory a přidat je (manuálně i automaticky) do systému řízení přístupu dle bezpečnostní politiky. Vyhledávání účtů nevyužívá instalaci agentů na koncová zařízení.	ANO	ANO
10	Řešení umožňuje automatickou výměnu hesel a SSH klíčů privilegovaných účtů po ukončení relace (jednorázové heslo), nebo v pravidelných intervalech dle bezpečnostní politiky. Rotaci hesla/SSH klíče lze vynutit i uživatelem. Hesla a SSH klíče se vyměňují bezagentsky.	ANO	
11	Systém umožňuje pravidelné vyhledávání účtů, které nejsou řešením spravovány, ale jsou používány pro přístupy na koncové systémy. Systém takové účty dokáže vyhledat, upozornit na jejich použití a případně automaticky zařadit do správy. Řešení zároveň umožňuje detekci nespravovaných účtů v reálném čase a automatické uložení a vynucení změny hesla.	ANO	ANO
12	Řešení umožňuje zprostředkovat uživateli bezpečné připojení na vybrané webové aplikace, přístup do cloudu a sociální sítě pomocí webového prohlížeče. Řešení umožní uživateli přihlášení do vybrané webové aplikace pomocí standardního (neprivilegovaného) účtu,	ANO	ANO

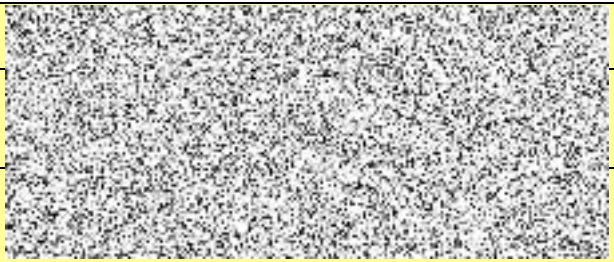
	systémové rozhraní následně zprostředkuje přihlášení do koncové aplikace pomocí silného "privilegovaného" účtu. Uživatel nemusí znát hesla privilegovaných účtů a je mu umožněno transparentní SSO.		
13	Řešení poskytuje možnost připojení na vzdálené relace pouze pomocí prohlížeče a protokolu HTTPS, není tedy například nutné otevírat z klientské stanice RDP/SSH protokoly.	ANO	
14	Systém musí umožňovat audit jednotlivých akcí uživatelů s privilegovanými účty - zobrazení hesla, změny uložených údajů, vytvoření relace.	ANO	ANO
15	Řešení musí umožňovat vygenerování reportu veškerých aktivit administrátora řešení.	ANO	ANO
16	Řešení umožňuje nastavení přístupu k reportům pouze pro vybrané uživatele.	ANO	ANO
17	Systém musí umožňovat integraci s nástroji SIEM - přenos logovaných auditních záznamů, nejlépe v reálném čase pomocí Syslog.	ANO	ANO
18	Systém musí podporovat HA.	ANO	
D2	Implementace (část D)		
1	Analýza stávajícího stavu – stanovení soupisu privilegovaných účtů a klíčových systémů a zdrojů zadavatele, stanovení pravidel přidělování přístupů, schvalovací workflow, definice politik rotace hesel, možnosti dočasných hesel a politiky hesel, analýza potřeb v oblasti reportingu a statistických výkazů.	ANO	ANO
2	Příprava HW a SW prostředí - prostupnosti v infrastruktuře, otevření požadovaných portů, otevření DMZ.	ANO	ANO
3	Instalace systému do infrastruktury zadavatele	ANO	ANO
4	Konfigurace systémů dle výstupů procesní a systémové analýzy a současně napojení superadmin účtu, nastavení politik bezpečnosti, enrollment uživatelů a enrollment zdrojů.	ANO	ANO
5	Tvorba a realizace testovacích scénářů před uvedením systému do produkce.	ANO	ANO

	6	Uvedení do produkčního prostředí.	ANO	ANO
	7	Zaškolení.	ANO	ANO
E				
E	ITSM (IT Service Management) v oblasti kybernetické bezpečnosti a poskytování služeb			
	E1	Rozhraní systému		
	1	ITSM řešení musí umožňovat přístup přes webové rozhraní s podporou standardních webových prohlížečů v aktuálních verzích (MS EDGE, Firefox, Chrome).	ANO	ANO
	2	Všechny moduly řešení musí mít možnost práce ve vícero záložkách a oknech prohlížeče najednou, tedy bez ukončení předchozí relace.	ANO	ANO
	3	ITSM řešení musí podporovat práci přes webové služby a musí být jednoduše integrovatelný na již zavedená portálová řešení Zadavatele.	ANO	ANO
	4	Možnost využití nativní mobilní aplikace (iOS i Android) pro práci technika se systémem (např. pro rychlejší a jednodušší schvalování požadavků).	ANO	
	5	Rozhraní ITSM řešení bude v rámci implementace přizpůsobeno potřebám a požadavkům Zadavatele, a to jak po funkční, tak po grafické stránce. Důraz bude kladen zejména na jednoduchost, přehlednost a srozumitelnost rozhraní pro koncového uživatele. Výsledkem by mělo být rozhraní, ve kterém má uživatel možnost jednoduše a rychle vyřídit svůj požadavek (a to např. jak ve formě vytvoření požadavku, otevření incidentu či vyhledání způsobu řešení ve znalostní bázi atd.). ITSM řešení by mělo umožňovat administrátorovi jednoduché úpravy uživatelského rozhraní.	ANO	ANO
	E2	Řešitelský portál:		
	1	Řešitelský portál musí mít možnost customizace pohledů (Dashboard).	ANO	ANO, 

	2	Jednoduchou možnost tvorby a exportu reportů evidovaných ticketů (incidentů či požadavků).	ANO	
	3	Rychlé a plnohodnotné fulltextové vyhledávání veškerých informací v incidentech či požadavcích.	ANO	ANO
	4	Řazení požadavků a incidentů dle modifikovatelných filtrů, možnost vytvářet vlastní filtry.	ANO	ANO
	E3	Uživatelský portál ITSM řešení:		
	1	Rozhraní pro uživatele musí obsahovat navržený katalog služeb nebo standardů formou dlaždic s možností škálování nebo rozpadu na jednotlivé podkategorie.	ANO	
	2	Víceúrovňový katalog služeb nebo standardů.	ANO	ANO
	3	Plná customizace vazeb dlaždic.	ANO	ANO
	4	Zobrazení různých událostí a v rámci customizace možnost vložení odkazů a obrázků.	ANO	ANO
	5	Přímá dostupnost z front-endu portálu na zadání incidentu a požadavků, servisních katalogů, znalostní báze nebo zadavatelem vytvořených návodu a postupů.	ANO	ANO
	E4	Lokalizace do českého jazyka		
1	ITSM řešení musí nativně podporovat plnou lokalizaci rozhraní pro koncového uživatele i rozhraní pro administraci systému do českého jazyka.	ANO	Nástroj je lokalizován do češtiny a dalších 31 jazyků	

	E5	Víceuživatelský přístup, role, oprávnění		
	1	ITSM řešení musí podporovat vytváření různých uživatelských rolí a oprávnění podle potřeb Zadavatele. Zadavatel požaduje v rámci systému podporu minimálně následujících rolí:	ANO	ANO
	1a	Uživatel (žadatel) je osoba/role, která prostřednictvím rozhraní otevírá jednotlivé případy	ANO	ANO
	1b	Řešitel je osoba/role v rámci aplikace, na kterou je v daném okamžiku přesměrován případ a která se podílí na jeho vyřešení	ANO	ANO


1c	Manažer je osoba/role odpovědná za řešení případů řešitelskou skupinou, jejíž je vedoucím	ANO	ANO
1d	Supervizor je osoba/role s vyšší pravomocí než manažer a má možnost spravovat případy více řešitelských skupin	ANO	ANO
1e	Schvalovatel je osoba/role, která má oprávnění schvalovat nebo zamítnout požadavky zadané prostřednictvím nástroje	ANO	ANO
1f	Administrátor je osoba/role, která spravuje ITSM řešení po technické stránce a provádí vlastní nastavení systému	ANO	ANO
E6	Autentizace uživatelů		
1	ITSM řešení musí podporovat centrální autentizaci a autorizaci uživatelů přes MS AD/LDAP, případně by mělo umožňovat jejího využití jako zdroje autentizačních informací. Nabízené řešení musí dále podporovat jednotné přihlášení uživatelů tzv. SSO (Single-Sign-On).	ANO	ANO
E7	Systém ITSM musí podporovat minimálně následující obecné funkce a procesy:		
1	Incident management	ANO	
2	Request fulfillment	ANO	ANO
3	Service-level management	ANO	
4	Service Catalog	ANO	
5	Knowledge management	ANO	
6	Project management	ANO	
E8	Vzhledem k tomu, že Zadavatel preferuje řešení postavené na ověřených nástrojích je mandatorně požadována certifikace níže uvedených ITIL procesů standardem Pink Elephant (PinkVERIFY):		
1	Incident management	ANO	


	2	Request fulfillment	ANO	
	3	Change management	ANO	
	4	Asset management	ANO	
	E9	Incident Management		
	1	ITSM řešení musí umožňovat, kromě standardního vytváření incidentů prostřednictvím webového rozhraní, jejich vytváření ze zaslání e-mailu resp. chybové události generované v dohledovém systému.	ANO	ANO
	2	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.	ANO	ANO
	3	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.	ANO	ANO
	4	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.).	ANO	ANO
	E10	Request fulfillment		


	1	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.	ANO	ANO
	2	Navržený systém musí umožňovat, kromě standardního vytváření požadavků prostřednictvím webového rozhraní, jejich vytváření ze zasláného e-mailu resp. chybové události generované v dohledovém systému.	ANO	ANO
	3	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.	ANO	ANO
	4	Na proces plnění požadavků jsou ze strany Zadavatele kladeny podobné požadavky jako na proces správy incidentů.	ANO	ANO



	E11	Kategorizace		
	1	ITSM řešení musí umožňovat vytvoření kategorizace dle požadavků Zadavatele, její případné změny a jednoduché úpravy. Jako vhodný způsob vazby uživatelského rozhraní a kategorizace incidentů či požadavků Zadavatel preferuje zobrazení pomocí jednoznačných grafických ikon, které uživatele 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.	ANO	ANO
	E12	Prioritizace		

	1	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.	ANO	ANO
	E13	Workflow		
	1	ITSM řešení musí podporovat automatické workflow, jejich vytváření a modifikaci. Modifikace pro administrátora aplikace by měla být jednoduchá, v grafické formě s možností jednoduchých drag-and-drop úprav a měla by umožňovat plné přizpůsobení workflow procesu dle potřeb Zadavatele.	ANO	ANO
	2	V rámci jednotlivých procesů (incident, request 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.	ANO	ANO
	E14	Schvalování		
	1	ITSM řešení musí podporovat schvalování požadavků emailem. Schvalování musí být možné provést pomocí aktivního tlačítka nebo odkazu v těle e-mailu, nativním webovém rozhraní či mobilní aplikaci.	ANO	ANO
	E15	Delegování/zastupitelnost		
	1	ITSM řešení musí podporovat delegování role pro zajištění zastupitelnosti. Zadavatel preferuje formou nastavení ze strany pověřených pracovníků v rolích manažerů/supervizorů, případně nastavením přímo uživatelem, který si zástup nadefinuje sám. V oblasti zastupitelnosti by se jednalo např. možnost nastavení zástupce pro schvalování požadavků.	ANO	ANO

E16	Funkce „Email to Tickets“		
1	Možnost integrace s externím ServiceDesk/Helpdesk systémem dodavatele formou strukturovaného e-mailu.	ANO	ANO
E17	Notifikace a eskalace		
1	ITSM řešení musí podporovat vytváření notifikací a eskalací podle požadavků Zadavatele. 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.	ANO	ANO
2	Administrace notifikačních a eskalačních mechanismů musí být pro administrátora aplikace jednoduchá.	ANO	ANO
E18	Service level management		
1	Součástí řešení musí být návrh a implementace SLM procesu.	ANO	ANO
E19	Systém musí umožňovat minimálně tyto funkce:		
1	Jednoduchou tvorbu a parametrizaci SLA / OLA.	ANO	ANO
2	Správu a navázání různých SLA na jednotlivé procesy (request, incident, problem, change request apod.).	ANO	ANO
3	Vazbu SLA / OLA na dílčí workflow v rámci jednotlivých procesů.	ANO	ANO
4	Reporting pro monitorování dodržování dohodnutých SLA / OLA.	ANO	
5	Navazující plně konfigurovatelné, eskalační a notifikační procedury.	ANO	ANO

	E20	Service catalog		
	1	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).	ANO	
	2	Katalog služeb musí být intuitivní pro žadatele i řešitele, aby se snížila potřeba zadané požadavky následně mezi službami přesunovat. Katalog služeb by měl být postaven na architektuře stromu služeb pro maximální možnost jeho přizpůsobení požadavků a potřebám Zadavatele. Musí umožnit možnost vytvoření libovolné služby, s vlastními pravidly, procesy, postupy či oprávněními. Kvůli zajištění maximální srozumitelnosti pro uživatele považujeme za nejvhodnější, vytvořit katalog služeb s využitím odpovídající grafické reprezentace dané služby, a to včetně nadřazených skupin.	ANO	ANO

	E21	Reporting		
	1	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.	ANO	
	2	Systém musí poskytovat sadu předdefinovaných reportů a v případě potřeby musí poskytovat možnosti pro jednoduché vytváření vlastních reportů bez znalosti jazyka SQL pro standardního uživatele.	ANO	ANO
	E22	Funkce prohledávání obsahu		
	1	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.	ANO	ANO

	E23	Znalostní báze		
	1	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. ITSM nástroj musí umožňovat vytvářet znalostní báze pro interní i externí použití.	ANO	ANO
	E24	Integrace aplikací		
	1	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 Zadavatel současně požaduje možnost komunikace se ServiceDesk systémy externích dodavatelů prostřednictvím strukturovaných e-mailů.	ANO	
	E25	Projektové řízení		
	1	Systém musí umožňovat projektové řízení, plánovat, sledovat pokrok pomocí vizuální časové osy a měřit projektové výsledky. Je požadována funkcionalita tvorby milníků úkolů, sledování nákladů a rámce rozpočtu, nastavování rolí a přístupových oprávnění členům zapojeným do konkrétního projektu. Je požadováno sledování využití zdrojů a vztahů mezi úkoly. ITSM systém musí využívat technologii Ganttových diagramů. Zadavatel požaduje mít možnost vykazování nákladů přes výkazy času.	ANO	
	E26	Implementace části E		
	1	Procesní a systémová analýza – definice interních SLA, eskalačních pravidel, schvalovacích workflow, tvorba katalogů služeb a incidentů, kategorizace závažnosti incidentů.	ANO	ANO
	2	Příprava HW a SW prostředí.	ANO	ANO

	3	Instalace systému do infrastruktury zadavatele	ANO	ANO
	4	Konfigurace systémů dle výstupů procesní a systémové analýzy a současně nastavení služby projektového řízení, napojení na systém řízení identit zadavatele, stanovení pravidel přístupů a rolí.	ANO	ANO
	5	Integrace systémů kybernetické bezpečnosti do nástroje.	ANO	ANO
	6	Tvorba a realizace testovacích scénářů před uvedením systému do produkce.	ANO	ANO
	7	Uvedení do produkčního prostředí.	ANO	ANO
	8	Zaškolení.	ANO	ANO

Příloha č. 2 Struktura Ceny

Položka k ocenění	Četnost	Jednotka	Nabídková cena za jednotku (v Kč bez DPH)	DPH z ceny za jednotku (v Kč)	Nabídková cena celkem za položku po zohlednění četnosti (v Kč bez DPH)	Nabídková cena celkem za položku po zohlednění četnosti (v Kč s DPH)
Licence	1	komplet	1 447 075,00 Kč	303 885,75 Kč	1 447 075,00 Kč	1 750 960,75 Kč
Podpora a změnové požadavky	60	měsíc	30 045,00 Kč	6 309,45 Kč	1 802 700,00 Kč	2 181 267,00 Kč
Instalace, Konfigurace a školení	1	komplet	339 600,00 Kč	71 316,00 Kč	339 600,00 Kč	410 916,00 Kč
Celková nabídková cena bez DPH					3 589 375,00 Kč	
<i>Výše DPH (celkové nabídkové ceny)</i>					<i>753 768,75 Kč</i>	
Celková nabídková cena s DPH					4 343 143,75 Kč	