**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ LICENCE**

**„ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management“**

**ev. č. 2025/0018**

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), a dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění (dále jen „**autorský zákon**“), mezi těmito smluvními stranami:

**CSF, s.r.o.**

IČ: 25289462

DIČ: CZ25289462

se sídlem: Střelecká 672/14, 500 02 Hradec Králové

zastoupena: Mgr. Radkem Meduňou, jednatelem

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., Hradec Králové

číslo účtu: 7732363028/5500

*zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 13316*

jako poskytovatelem (dále jen „**Poskytovatel**“) na straně jedné

a

**Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno**

se sídlem: Pekařská 53, 602 00 Brno

zastoupena: doc. MUDr. Petrem Němcem, CSc., MBA – ředitelem CKTCH Brno

IČ: 00209775

DIČ: CZ00209775

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo bankovního účtu: 88634621/0710

*CKTCH Brno je státní příspěvková organizace zřízená rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví. Nemá zákonnou povinnost zápisu do obchodního rejstříku, je zapsána v živnostenském rejstříku vedeném Živnostenským úřadem města Brna,*

jako nabyvatelem (dále jen „**Nabyvatel**“) na straně druhé,

a to v následujícím znění:

# PROHLÁŠENÍ STRAN

* 1. Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit povinnosti v ní obsažené.
  2. Nabyvatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit povinnosti v ní obsažené.

# Účel smlouvy

* 1. Účelem této smlouvy je sjednání závazku Poskytovatele dodat Nabyvateli řádně a včas programové vybavení pro **ServiceDesk a Asset Management** (dále jen „**Programové vybavení**“) dle Přílohy č. 1, toto programové vybavení v prostředí Nabyvatele instalovat, implementovat, integrovat a konfigurovat, jakož i poskytnout práva užití k tomuto programovému vybavení a poskytovat služby tak, aby Nabyvatel mohl toto programové vybavení řádně a nerušeně užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto smlouvou a výzvou k veřejné zakázce malého rozsahu č. VZ0201690 s názvem Service Desk a Asset Management (dále jen „**Výzva**“).

# Předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí profesionála, za podmínek této smlouvy a dle Harmonogramu:
     1. poskytnout Nabyvateli práva užití (licenci) k programovému vybavení ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management, který je detailně specifikován v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „Programové vybavení“);
     2. v prostředí Nabyvatele provést instalaci, implementaci, integraci a konfiguraci Programového vybavení dle této smlouvy a Výzvy, dle pokynů Nabyvatele a v souladu se zásadami jeho činnosti (dále souhrnně jen „**Implementace**“);
     3. po dobu **24 měsíců** od podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami (tato doba včetně jejího počátku dále jen „**Doba poskytování Služby**“) poskytovat službu **Maintenance**.
     4. zpracovat zálohovací plán, jehož účelem je v nezbytných podrobnostech popsat proces zálohování celého Programového vybavení včetně aplikačních dat s využitím systému Nabyvatele Veeam, a to tak, aby Nabyvatel mohl v součinnosti s Poskytovatelem kdykoli (zejména v případě havárie) provést kompletní obnovu Programového vybavení včetně aplikačních dat (dále jen „**Zálohovací plán**“), přičemž součástí Zálohovacího plánu musí být rovněž specifikace četnosti zálohování a způsobů a míst ukládání záloh, jakož i specifikace požadavků na kapacitu úložiště pro ukládání záloh;
     5. zpracovat popis technického řešení skartace dat v Programovém vybavených po uplynutí skartační lhůty dle platné právní úpravy (dále jen „**Technické řešení skartace dat**“);
     6. v součinnosti s Nabyvatelem provést úspěšné testování Programového vybavení, a to podle testovacího scénáře (dále jen „**Testovací scénář**“; toto testování včetně zpracování Testovacího scénáře dále jen „**Testování**“);
     7. zaškolit pracovníky Nabyvatele ve vztahu k Programovému vybavení na uživatelské úrovni, a to v rozsahu minimálně 2 hodiny zaškolení, a zaškolit pracovníky Nabyvatele ve vztahu k Software na administrátorské úrovni, a to v rozsahu minimálně 3 hodiny zaškolení (tato zaškolení dále souhrnně jen „**Zaškolení**“).
  2. V rámci Implementace je Poskytovatel dále povinen provést Integraci mezi produkty Service Desk a Asset Management specifikovanou v Příloze č. 1. Implementace se považuje za řádně provedenou pouze tehdy, jsou-li řádně provedena plnění dle věty předchozí.
  3. Poskytovatel před zahájením Testování připraví v součinnosti s Nabyvatelem písemný Testovací scénář. Účelem Testování je prokázání řádného provedení Implementace, tj. zejména plné provozuschopnosti Programového vybavení v prostředí Nabyvatele v souladu s touto smlouvou a Výzvou. Nabyvatel Testovací scénář akceptuje svým podpisem nebo jinou písemnou formou. Bez této akceptace Testovacího scénáře není Poskytovatel oprávněn Testování zahájit. Nabyvatel je oprávněn předložený Testovací scénář odmítnout a s výhradami vrátit Poskytovateli k dopracování, a to i opakovaně. Poskytovatel je povinen tyto výhrady Nabyvatele zohlednit a předložit dopracovaný Testovací scénář. Povinnost Poskytovatele provést úspěšné Testování ve lhůtě sjednané v Harmonogramu tím není dotčena. Za úspěšné se považuje takové Testování, které proběhne podle dle Testovacího scénáře a z jehož výsledku vyplyne splnění výše sjednaného účelu Testování.
  4. Pokud je pro oprávněné užívání Programového vybavení v souladu s touto smlouvou a Výzvou nezbytný licenční/produktový klíč nebo obdobný kód (dále jen „**Licenční klíč**“), je Poskytovatel povinen Nabyvateli zpřístupnit Licenční klíč v podobě, která mu bude umožňovat časově neomezené opakované čtení Licenčního klíče v otevřené podobě. Pokud je pro oprávněné užívání Programové vybavení nezbytný technický prostředek obsahující Licenční klíč (dále jen „**Prostředek s Licenčním klíčem**“), je Poskytovatel povinen Nabyvateli dodat Prostředky s Licenčním klíčem v počtu kusů potřebných pro řádné užívání Programové vybavení v rozsahu poskytnuté Licence (dále též pouze „**Zboží**“).
  5. Smluvní strany sepíší o řádném poskytnutí Licence, o předání Licenčních klíčů a o dodání Prostředků s Licenčním klíčem v potřebném počtu kusů písemný předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami (dále a výše jen „**Předávací protokol**“). Smluvní strany jsou oprávněny v Předávacím protokolu uvést jakékoliv záznamy, oznámení vad plnění, připomínky či výhrady, které se však nepovažují za změnu této smlouvy či dodatek k této smlouvě. Neuvedení jakýchkoliv (i zjevných) vad do Předávacího protokolu neomezuje Nabyvatele v právu oznamovat vady plnění Poskytovateli po podpisu Předávacího protokolu kteroukoli smluvní stranou. Budou-li v předávacím protokolu uvedeny jakékoli vady, připomínky či výhrady, tyto se zavazuje prodávající odstranit ve lhůtě do 10 dnů od podpisu předávacího protokolu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Nárok na vystavení faktury vzniká Poskytovateli až úplným odstraněním vad, výhrad či připomínek uvedených v předávacím protokolu, o čemž pořídí smluvní strany zápis.
  6. Poskytovatel je nejméně po Dobu poskytování Služby povinen Nabyvatele informovat o vydání aktualizací Programového vybavení, a to vždy do 3 pracovních dnů od vydání takové aktualizace. Poskytovatel je povinen zajistit, aby tyto aktualizace byly Nabyvateli dostupné bezprostředně po jejich vydání. Poskytovatel je povinen poskytnout plnění podle této smlouvy tak, aby Nabyvatel mohl implementovat tyto aktualizace vlastními silami, a to zejména bez nutnosti získat jakákoli další práva neupravená touto smlouvou, bez nutnosti kterákoli práva poskytnutá na základě této smlouvy rozšiřovat, bez nutnosti mít další přístupová práva (přihlašovací údaje) a bez nutnosti jakkoli zasahovat do Programového vybavení.
  7. Poskytovatel je povinen dodat Nabyvateli veškeré návody, doklady, které se vztahují k Programovému vybavení a k Licenci, a dokumentaci požadovanou ve Výzvě (tyto návody, doklady a dokumentace dále a výše jen „**Dokumentace**“). Součástí Dokumentace musí být podrobný popis instalace aktualizací Programového vybavení. Poskytovatel je povinen nejméně po Dobu poskytování Služeb povinen bez zbytečného odkladu poskytovat Nabyvateli aktualizace Dokumentace.

# Migrace, zálohování, export dat a exit plán

* 1. Nabyvatel nepožaduje migraci dat ze stávajícího systému.
  2. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Nabyvatele a s odbornou péčí poskytnout Nabyvateli a třetím osobám určeným Nabyvatelem veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Nabyvatelem a těmito třetími osobami, za účelem plynulého a řádného převedení veškerých dat z Programového vybavení do informačního systému nového poskytovatele, a to obdobně, jak bylo postupováno při Migraci dle Migračního plánu. Za tímto účelem je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené v Harmonogramu, dle pokynů Nabyvatele a s odbornou péčí zpracovat migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení dat podle věty první tohoto odstavce smlouvy (dále jen „**Exit plán**“). Součástí Exit plánu musí být rovněž skutečnosti sjednané v odst. 4.4 této smlouvy. Exit plán podléhá akceptaci Nabyvatele dle čl. 5 této smlouvy. Na výzvu Nabyvatele je Poskytovatel povinen poskytovat součinnost podle věty první tohoto odstavce smlouvy a podle Exit plánu. Nabyvatel je oprávněn tuto výzvu vznést kdykoli v době od začátku běhu Doby poskytování Služeb do 2 let od skončení Doby poskytování Služeb.
  3. Poskytovatel je povinen v době od začátku běhu Doby poskytování Služeb do 2 let od skončení Doby poskytování Služeb provádět aktualizace Exit plánu tak, aby Exit plán byl po celou tuto dobu způsobilý sloužit svému účelu, a to vždy ve lhůtě 15 dnů od vzniku důvodu pro tuto aktualizaci.

# AKCEPTACE ÚPRAV PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

* 1. Nestanoví-li tato smlouva jinak, jakékoli úpravy Programového vybavení provedené na základě této smlouvy, které spočívají zejména v programátorských úpravách a doplněních a ke kterým došlo při plnění této smlouvy, podléhají akceptaci, která je sjednána takto:
     1. Nabyvatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Poskytovatel provede za přítomnosti Nabyvatele testování prokazující splnění těchto akceptačních kritérií. Bude-li testování úspěšné, sepíše o tom Poskytovatel písemný akceptační protokol, který Nabyvatel podepíše.
     2. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Nabyvatelem odstranit veškeré neshody a zahájit nové testování. Přitom postupuje dle tohoto odstavce smlouvy obdobně. Počet těchto opakování není omezen.

# Termíny a místo plnění

* 1. Poskytovatel je povinen poskytnout plnění dle následujícího harmonogramu (dále a výše jen „**Harmonogram**“), přičemž etapa Harmonogramu se považuje za řádně dokončenou v okamžiku, kdy Nabyvatel její řádné dokončení písemně akceptuje:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Popis plnění** | **Počátek lhůty pro řádné dokončení či poskytnutí plnění; není-li výslovně sjednáno jinak, Poskytovatel není oprávněn zahájit plnění dříve** | **Délka lhůty pro řádné dokončení či poskytnutí plnění** |
|  |  |  |  |
| I. | Provedení Implementace | Nabytí účinnosti této smlouvy | **12 týdnů** |
| II. | Úspěšné provedení Testování | Řádné dokončení I. etapy | **4 týdny** |
| III. | Zpracování Exit plánu | Řádné dokončení II. Etapy | **1 týden** |
| IV. | Zpracování Zálohovacího plánu | Řádné dokončení II. Etapy | **1 týden** |
| V. | Zpracování Technického řešení skartace dat | Řádné dokončení II. Etapy | **1 týden** |
| VI. | Předání Dokumentace | Řádné dokončení II. Etapy | **2 týdny** |
| VII. | Provedení Zaškolení | Řádné dokončení II. - VI. Etapy | **1 týden** |
| VIII. | Předložení řádně zpracovaného Předávacího protokolu Nabyvateli | Řádné dokončení VII. etapy | **2. týdny** |

* 1. Místem plnění je Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno, Pekařská 53, 602 00 Brno, případně i další pracoviště Nabyvatele dle jeho pokynů. Poskytovatel je povinen poskytovat plnění dálkovým přístupem, ledaže z této smlouvy nebo z povahy plnění vyplývá, že je nezbytné jej poskytnout osobně v místě sjednaném ve větě první. Poskytovatel je povinen poskytnout plnění v místě dle věty první rovněž tehdy, když Nabyvatel v Požadavku výslovně uvede, že Služba má být poskytnuta osobně u Nabyvatele.
  2. Poskytovatel se zavazuje oznámit Nabyvateli konkrétní termín zahájení plnění dle této smlouvy dva pracovní dny předem na Úseku IT panu xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tel: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, a potvrdit tento termín písemně e-mailem na adresu xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Bez tohoto oznámení není Nabyvatel povinen podepsat Předávací protokol.

# Licence

* 1. Poskytovatel poskytuje Nabyvateli oprávnění k užití Programového vybavení všemi způsoby nezbytnými pro řádné užívání Programového vybavení a jeho výstupů v souladu s jejich určením, Výzvou a touto smlouvou, a to bez jakéhokoli územního, časového nebo množstevního omezení, tj. zejména pro celé území České republiky, bez omezení počtu užití, bez omezení počtu uživatelů, bez omezení počtu instalací, bez omezení počtu operací či spuštění Programového vybavení a na dobu trvání majetkových práv autorských (dále a výše jen „**Licence**“). Licence se vztahuje rovněž na veškeré nové verze Programového vybavení, které budou vydány po dobu poskytování Služby. Nabyvatel není povinen Licenci využít. Pokud je součástí Programového vybavení databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, je součástí Licence rovněž oprávnění Nabyvatele vykonávat toto právo, a to v rozsahu nezbytném pro užívání Programového vybavení dle této smlouvy.
  2. V případě rozporu mezi ujednáními této smlouvy a přílohou č. 1 nebo dalšími podmínkami výrobce Programového vybavení, mají přednost ujednání této smlouvy.

# Cena plnění a platební podmínky

* 1. Odměna za poskytnutí Licence včetně Implementace a Integrací dle odst. 3.2 (dále též pouze „**Cena**“) se sjednává jako cena pevná a konečná za veškerá plnění, která je Poskytovatel povinen Nabyvateli poskytnout:

|  |  |
| --- | --- |
| **Odměna za poskytnutí Licence bez DPH:** | **944 256,- Kč** |
|  |  |

Poskytovatel je oprávněn ke této ceně připočíst DPH ve výši stanovené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, *(dále jen „****ZDPH****“)*, a to k datu uskutečnění zdanitelného plnění *(dále jen „****DUZP****“)*.

Ke dni podpisu smlouvy činí hodnota

|  |  |
| --- | --- |
| **DPH 21 %:** | **198 293,76 Kč** |
| **Odměny za poskytnutí Licence včetně DPH:** | **1 142 549,76 Kč** |

* 1. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Cena zahrnuje rovněž veškeré náklady na dopravu do místa plnění, obaly, naložení, složení, pojištění během dopravy, případné clo, řádné provedení Implementace a Integrace včetně splnění povinností dle odst. 3.4 této smlouvy, zpracování Zálohovacího plánu, zpracování Technického řešení skartace dat, přípravu Testovacího scénáře, provedení Testování, uvedení Programového vybavení do provozu, ověření přenosů dat a komunikace se systémy Nabyvatele, poskytnutí Dokumentace, aktualizace Programového vybavení a Dokumentace. Do Ceny však není započtena cena za poskytování Služby, kterou je Poskytovatel povinen poskytovat po celou Dobu poskytování Služby bezúplatně, tj. nad rámec Ceny. Do Ceny však není započtena cena za Zaškolení, které je Poskytovatel povinen provést bezúplatně.
  2. Poskytovatel potvrzuje, že Cena zcela odpovídá nabídce Poskytovatele předložené Nabyvateli na základě Výzvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a nabídkou Poskytovatele uhradí Nabyvatel cenu pro Nabyvatele výhodnější.
  3. Změna Ceny je možná pouze změnou této smlouvy a pouze v případě změny právních předpisů vztahujících se k předmětu této smlouvy, která má prokazatelný vliv na výši této ceny.
  4. Nabyvatel se zavazuje uhradit **Cenu** na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem po podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami, a to bez výhrad. V případě, že předávací protokol obsahoval jakékoli vady, připomínky či výhrady, vzniká Poskytovateli nárok na vystavení faktury až odstraněním těchto nedostatků, o čemž pořídí smluvní strany zápis, který bude dalším podkladem pro vystavení faktury. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu dříve. Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu dříve. Splatnost faktury je **30 dnů** od data vystavení faktury. Poskytovatel doručí fakturu Nabyvateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude shodné s datem podpisu Předávacího protokolu Nabyvatelem.
  5. Nabyvatel přijímá faktury i elektronicky na adrese xxxxxxxxxxxxxxxx.
  6. Na faktuře Poskytovatel uvede identifikátor a název veřejné zakázky, na jejímž základě tato smlouva vznikla.
  7. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena ceny jednotlivých plnění, označení této smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto smlouvou, jinak je Nabyvatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Nabyvateli.
  8. Úhrady budou prováděny bezhotovostním převodem z bankovního účtu Nabyvatele na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Nabyvatele.
  9. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátce, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Nabyvatel právo uhradit za Poskytovatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskytovatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskytovatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
  10. Pokud Nabyvatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskytovatele a zbývající částku sjednané ceny (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit sjednanou cenu za splněný.
  11. Poskytovatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Nabyvatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Nabyvatele, jinak je postoupení vůči Nabyvateli neúčinné. Poskytovatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Nabyvatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

# Kvalita zboží a odpovědnost za vady

* 1. Poskytovatel se zavazuje nahradit Nabyvateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, a to včetně Licence.
  2. Poskytovatel poskytuje Nabyvateli záruku za Zboží, pokud je povinen je za podmínek této smlouvy dodat, a to po dobu nejméně **24 měsíců** ode dne podpisu Předávacího protokolu Nabyvatelem (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Zboží bude v Záruční době plně funkční, způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachová své vlastnosti sjednané v této smlouvě a specifikované ve Výzvě, zejména, že bude po celou Záruční dobu umožňovat oprávněné užívání Programového vybavení dle této smlouvy.
  3. Po uplynutí Záruční doby je Poskytovatel v případě výskytu vady Zboží povinen dodat náhradní Zboží, a to po celou dobu trvání Licence, v dodací lhůtě bez zbytečného odkladu a za obvyklou cenu.
  4. Nabyvatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újmy).

# Mlčenlivost

* 1. Strany této smlouvy jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
     1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou poskytující stranou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“);
     2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení, zejména osoby jednající z jejich pověření, získat při plnění této smlouvy, vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
  2. Za Důvěrné informace se vždy považují:
     1. veškeré osobní údaje, k nimž má Poskytovatel při plnění této smlouvy faktický přístup, a jejichž správcem nebo zpracovatelem je Nabyvatel, zejména osobní údaje zpracovávané v Programovém vybavení (dále jen „**Osobní údaje**“);
     2. veškeré informace, které souvisí se zabezpečením Osobních údajů a ostatních dat v Programovém vybavení.
     3. popisy nebo části popisů technologických procesů a zařízení a technického know-how,
     4. informace o provozních metodách a postupech,
     5. obchodní a/nebo marketingové strategické koncepce či plány a/nebo jejich části,
     6. nabídky, smlouvy a/nebo jiná ujednání,
     7. informace o zaměstnancích a jejich osobních údajích,
     8. veškeré ostatní osobní údaje a
     9. všechny další informace, jejichž zveřejnění by poskytovateli informace a/nebo třetí osobě jsoucí v právním vztahu k poskytovateli informace (např. jeho zákazníkovi či obchodnímu partnerovi) mohlo způsobit škodu,

ať již jsou tyto informace v písemné, grafické, elektronické, ústní či jiné formě, popř. i v rámci analýz, kompilací, studií či jiných dokumentů připravených příjemcem informace a/nebo třetí osobou jsoucí v právním vztahu s poskytovatelem informace, a ať již se tyto informace týkají poskytovatele informace a/nebo třetích osob či jejich aktivit.

* 1. Strana této Smlouvy, která přijala Důvěrné informace nebo které byly Důvěrné informace z jakéhokoli důvodu zpřístupněny, je povinna s odbornou péčí zachovávat jejich důvěrnost a k ochraně jejich důvěrnosti vyvíjet alespoň takové úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
  2. Smluvní strany jsou povinny v určených případech nepoužít k přenosu důvěrných informací prostředků komunikace na dálku (např.: elektronickou poštu, telefon, úložiště dostupné v síti Internet, sociální sítě apod.).
  3. Smluvní strany jsou povinny v určených případech použít pro přenos Důvěrných informací šifrování, či jinou vhodnou ochranu přenosu Důvěrných informací.
  4. Každá Smluvní strana je povinna zabezpečit počítačové systémy a jejich úložiště, na které umístila Důvěrné informace, proti přístupu neoprávněnou třetí osobou a proti kybernetickým útokům.
  5. V případě, že Smluvní strana zabezpečí počítačové systémy odpovídajícími a v daném čase a prostoru dostupnými a aktuálními technickými a organizačními opatřeními, avšak i přesto dojde k úniku Důvěrných informací prokazatelně v rámci kybernetického útoku, nenese daná Smluvní strana za únik Důvěrných informací odpovědnost.
  6. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění Smluv získala od druhé strany a neužije Důvěrné informace v rozporu s účelem této smlouvy, a to ani pro svůj vlastní prospěch. Za třetí osoby podle věty první se nepovažují zaměstnanci Poskytovatele ani osoby, které jsou Poskytovatelem pověřeny k poskytování příslušného plnění dle této smlouvy. Poskytovatel je na základě výzvy Nabyvatele povinen bez zbytečného odkladu předložit Nabyvateli písemný seznam těchto osob. Osoby neuvedené na tomto seznamu se považují za třetí osoby dle věty první.
  7. Strany této smlouvy se zavazují ve vztahu k této smlouvě poučit veškeré osoby, které se na jejich straně podílejí nebo budou podílet na plnění této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost a chránit Důvěrné informace podle této smlouvy a právních předpisů.

Žádným ustanovením této Smlouvy nejsou dotčeny povinnosti Nabyvatele vyplývající z právních předpisů, zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

# Ochrana osobních údajů a bezpečnost informací

* 1. Poskytovatel se v souvislosti s povinnostmi Nabyvatele, které vyplývají z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), včetně adaptačních právních předpisů tohoto nařízení (dále souhrnně jen „**GDPR**“), zavazuje zpracovávat Osobní údaje výhradně na základě pokynů Nabyvatele a výhradně za účelem plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
  2. Za účelem souladu zpracování Osobních údajů s GDPR musí Programové vybavení:

1. umožňovat Nabyvateli plnit veškeré jeho povinnosti vyplývající z GDPR;
2. umožňovat výkon všech práv subjektů osobních údajů upravených v GDPR;
3. splňovat požadavky standardní ochrany podle čl. 25 odst. 2 GDPR; a
4. provádět zpracování Osobních údajů v souladu se zásadami zpracování osobních údajů upravených GDPR, a to v tom rozsahu, v jakém dodržování těchto zásad závisí na Předmětu výpůjčky a jeho nastavení.
   1. V případě události s dopadem na bezpečnost Programového vybavení, bezpečnost Osobních údajů nebo bezpečnost informací v Programovém vybavení je Poskytovatel povinen předat Nabyvateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 12 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost při poskytování plnění dle této smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.
   2. Poskytovatel je povinen při poskytování plnění podle této smlouvy dodržovat zásady bezpečnosti informací a dat včetně osobních údajů (dále v tomto odstavci jen „**bezpečnost informací**“), jakož i zásady ochrany osobních údajů stanovených GDPR, přičemž bezpečností informací se rozumí zajišťování důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které jsou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v Programovém vybavení.
   3. Poskytovatel je povinen poskytovat Nabyvateli součinnost k zavádění, provádění, revidování a aktualizaci technických a organizačních opatření týkajících se Programového vybavení a stanovených Nabyvatelem za účelem souladu zpracovávání osobních údajů s GDPR. Jestliže vznikne v souvislosti s povinnostmi podle tohoto odstavce potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Nabyvateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, a dalšími právními předpisy.
   4. Poskytovatel bere na vědomí, že Nabyvatel je poskytovatelem základní služby dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZKB**“), a že Důvěrné informace mohou souviset s poskytováním základní služby. Poskytovatel současně bere na vědomí, že Programové vybavení může být na základě analýzy rizik určeno informačním systémem základní služby dle ZKB. Jestliže ve vztahu k plněním podle kterékoli Smlouvy vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle ZKB a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Nabyvateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ a dalšími předpisy, resp. ke své účasti v příslušném zadávacím řízení zahájeném Nabyvatelem.

Pokud Nabyvatel poruší svou povinnost podle tohoto čl. 10. smlouvy, nahradí Nabyvateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Poskytovatele a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Poskytovatel odpovídá. Pokud bude Nabyvateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Nabyvateli v plné výši.

# Sankce, náhrada škody a odstoupení od smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje nahradit Nabyvateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskytovatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
  2. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s poskytnutím kteréhokoli plnění uvedeného v Harmonogramu, je povinen uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.
  3. Poskytovatel se pro případ prodlení s odstraněním vady dle odst. 8.4 této smlouvy zavazuje uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý pracovní den prodlení.
  4. Poruší-li některá smluvní strana povinnosti vyplývající z této dohody ohledně ochrany Důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení povinnosti.
  5. V případě, že Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje v rozporu s odst. 10.1 této smlouvy, je povinen zaplatit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení povinnosti.
  6. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s předáním informací dle odst. 10.2 této smlouvy, je povinen uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každou i započatou hodinu prodlení.
  7. Splatnost smluvních pokut je 21 dnů ode dne doručení výzvy k jejich uhrazení.
  8. Pokud Poskytovatel poruší svou povinnost podle této smlouvy, nahradí Nabyvateli újmu způsobenou tímto porušením povinnosti Nabyvateli a újmu způsobenou tímto porušením povinnosti třetím osobám, pokud za ni Nabyvatel odpovídá. Pokud bude Nabyvateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Nabyvateli v plné výši.
  9. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Nabyvatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
  10. Nabyvatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny, k jejíž úhradě je dle této smlouvy povinen, zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
  11. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Nabyvatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinnosti sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů. Nemá-li Programové vybavení po podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami vlastnosti stanovené touto smlouvou, včetně přílohy č. 1, jde o podstatné porušení této smlouvy.

# Závěrečná ujednání

* 1. Poskytovatel s ohledem na povinnosti Nabyvatele vyplývající zejména ze zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“), souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Nabyvatel. Ustanovení občanského zákoníku o obchodním tajemství se nepoužijí.
  2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do splnění povinnosti Poskytovatele poskytovat Službu, tj. do konce Doby poskytování Služby. Oprávnění Nabyvatele k užití Programového vybavení dle čl. 6. zůstávají nedotčena.
  3. Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
  4. Osoby podepisující tuto smlouvu jménem Poskytovatele prohlašují, že podle stanov společnosti, společenské smlouvy nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněny tuto smlouvu podepsat a k platnosti této smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.
  5. Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona   
     č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
  6. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
  7. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
  8. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
  9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:

Příloha č. 1: Detailní specifikace Programového vybavení a rozsahu a podmínek Licence;

Příloha č. 2: Seznam osob na straně Poskytovatele oprávněných přistupovat k důvěrným informacím

* 1. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Hradci Králové dne |  | V Brně dne |
|  |  |  |
| **CSF, s.r.o.**  Mgr. Radek Meduňa, jednatel |  | **Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno**  doc. MUDr. Petr Němec, CSc., MBA, ředitel |

**PŘÍLOHA Č. 1**

**Detailní specifikace Programového vybavení a rozsahu a podmínek Licence**

**SeviceDesk**

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.

**Obecné požadavky**

1. Zadavatel požaduje provozu v on-premise módu
2. Zadavatel požaduje možnost volby provozovat celé řešení jako SaaS nebo on-premise, případně v budoucnu změnit své původní rozhodnutí (aplikace musí být stejná pro prostředí SaaS i on-premise)
3. Celý systém musí být provozován s využitím webového klienta, klient musí být ve standardu HTML5 s responzivním designem, aby bylo možné systém využívat z mobilních zařízení s libovolným internetovým klientem podporujícím tento standard.

**Základní požadavky na řešení:**

1. Jednotný systém pro komplexní správu servisních požadavků organizace, a to zejména v oblastech IT, Kybernetická bezpečnost, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod organizace. == jednotné kontaktní místo
2. Zadavatel požaduje pro vnitřní potřebu licencování řešení pro všechny zaměstnance organizace v počtu **500** kde každý uživatel může v systému zastávat jakoukoliv roli (zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.)
3. Systém musí obsahovat možnost zadávání požadavků minimálně na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele)
4. Pro přijímání požadavků z jiných systémů musí být systém schopen přijímat a zařazovat do služeb strukturované e-maily.
5. Dále musí být systém, z důvodu komunikace s jinými systémy, obsahovat rozhraní REST API.
6. Systém musí splňovat podporu jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) funkce ServiceDesk.
7. Systém musí být vybaven portálem pro samostatné obsloužení uživatelů – Self-service portál.
8. Žadatel musí být systémem automaticky informován o průběhu řešení jeho požadavku prostřednictvím e-mailu.
9. Zadavatel požaduje možnost zapojení externích dodavatelů služeb do systému – systém musí obsahovat vlastní databázi uživatelů, kde bude možno zadávat přístupová práva do aplikace pro tyto externí dodavatele služeb, aby mohli v systému plnohodnotně pracovat.
10. Systém musí umožnit vytvářet vazby mezi požadavky v systému. U vazeb musí být možnost specifikovat různé druhy závislostí – minimální funkcionalita vazeb jsou podřízené a nadřízené požadavky.
11. Systém musí být schopen automaticky rozpadat jeden požadavek na několik podřízených s automatickým vytvořením vzájemných vazeb, které budou vyřizovat různí řešitelé. Například pro automatické řízení procesu nástupu a výstupu zaměstnance. Tato funcionalita je požadována „na naklikání“ bez nutnosti programování. Systém musí obsahovat uživatelský editor pro návrh této funkcionality.
12. Systém musí být schopen automaticky zakládat periodické požadavky (pravidelné revize, periodické opravy, periodické technické prohlídky apod.).
13. Systém musí být schopen generovat pravidelná upozornění.
14. Zadavatel požaduje možnost uživatelsky definovat, rozšiřovat a modifikovat portál minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisů, báze znalostí a publikování zpráv.
15. Volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a paramety SLA (Service Level Agreement).
16. Systém musí být schopen automaticky přidělovat řešitele podle lokality bez nutnosti duplikovat služby nebo ručního zadávání lokality. Například pro budovy v různých lokalitách jsou určeni místně příslušní správci budov a požadavek zadaný do té samé služby musí být automaticky (bez nutnosti zadávat lokalitu) směrován na příslušného správce budov jako řešitele podle toho z jaké lokality je žadatel.
17. SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem – pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA.
18. Pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek.
19. Zadavatel požaduje, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojovat přílohy z lokálního úložiště.
20. Zadavatel požaduje vkládání příloh metodou Drag and Drop.
21. Pro každou službu musí být možno plně definovat workflow.
22. Systém musí být vybaven uživatelským editorem workflow.
23. Systém musí být vybaven uživatelským editorem pro návrh vstupních formulářů.
24. Systém musí být vybaven grafickým zobrazením navrženého workflow pro zpětnou kontrolu návrhu tohoto workflow.
25. Každý uživatel si může definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky.
26. Zadavatel požaduje, aby uživatelské pohledy bylo možné sdílet ostatním uživatelům.
27. Systém musí obsahovat možnost fulltextového vyhledávání nad informacemi z tiketu (žadatel, řešitel, název požadavku, komunikace v tiketu).
28. Zadavatel požaduje uživatelsky definovatelné schvalovací workflow. Předpřipravená schémata (schválení nadřízeným, nejvyšší nadřízený, skupina, žadatel). V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla. Napojení na Microsoft AD pro načtení vztahů nadřízený podřízený pro schvalování.
29. Při schvalování více schvalovateli Zadavatel požaduje možnost paralelního schvalování.
30. Zadavatel požaduje Možnost definovat šablony libovolných úkolů a plánovat jejich pravidelné automatické zakládání.
31. Systém musí mít možnost rozšíření o modul pro uživatelské úpravy pomocí doprogramování vlastních funkcionalit (nyní není předmětem poptávky).
32. Zadavatel požaduje možnost pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele, a to v libovolném stavu.
33. Zadavatel požaduje Integrace Service Desk do MS Outlook.
34. Zadavatel požaduje práci v prostředí MS Outlook minimálně v rozsahu (Vytvoření nového požadavku z e-mailu, Uložení e-mailu do existujícího požadavku, zobrazení detailu požadavku souvisejícího s vybraným e-mailem včetně práce s ním – předat řešiteli, poznámka, vyřešit, zobrazení posledních požadavků s odesílatelem).
35. Zadavatel požaduje podporu načítání emailů z MS Outlook do tiketů. Přímé zakládání tiketů do Service Desk z prostředí MS Outlook z e-mailu nebo události v MS Outlook.
36. Zadavatel požaduje integraci řešení s kalendáři v MS Outlook – možnost zadávat události do kalendáře MS Outlook přímo z tiketu v Service Desk s automatickým vytvořením jednoznačné vazby mezi touto událostí a tiketem ze kterého byla vytvořena.
37. Zadavatel požaduje komunikaci pomocí e-mailu přímo z prostředí Service Desk z jednotlivých tiketů.
38. Zadavatel požaduje integraci s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
39. Zadavatel požaduje integrované přihlašování do portálu. Nativní integrace s Microsoft Active Directory a MS Entra ID.
40. Zadavatel požaduje automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného z Microsoft Active Directory včetně MS Entra ID.
41. Zadavatel požaduje nastavení pravidel pro automatické vyčítání e-mailů.
42. Zadavatel požaduje možnost nastavení pracovní doby řešitelů v systému a aby se od této pracovní doby odvozovala SLA a reakční doby.
43. Zadavatel požaduje možnost automaticky vyřadit státní svátky z pracovní doby řešitelů.
44. Zadavatel požaduje možnost uživatelského nastavování eskalačních procesů.
45. Zadavatel požaduje, aby systém umožňoval uživatelské přidávání sloupců do tabulek databáze a aby tyto sloupce bylo možné použít do vstupních formulářů v katalogu služeb.
46. Zadavatel požaduje, aby systém umožnil předat Požadavek adresně konkrétnímu řešiteli.
47. Systém musí podporovat řešitelské skupiny (Možnost předání požadavku na celou řešitelskou skupinu).
48. Zadavatel požaduje, aby nadřízení viděli požadavky svých podřízených, ale zároveň aby z tohoto bylo možné vyjmout konkrétní služby pro řešení důvěrných záležitostí, kde tyto požadavky neuvidí.
49. Zadavatel požaduje možnost exportu katalogu služeb nebo jeho části, navázaných procesů a vlastních polí z testovacího prostředí do produkčního prostředí.

**Požadavky na uživatelské rozhraní:**

1. Z uživatelského pohledu musí systém podporovat katalog služeb. Katalog musí vycházet ze stromové struktury členěné dle jednotlivých oblastí – 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 občany nebo externími zákazníky.
2. Celý katalog služeb musí být uživatelům přístupný na portálu a pro každou službu musí být připravena na portálu 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 musí automaticky zobrazit nápověda podrobně popisující tuto službu.
3. Systém musí umožnit vyhledávání služby dle klíčového slova.
4. Systém musí být vybaven znalostní databází, kterou je možno provázat s katalogem služeb.
5. Systém musí být vybaven automatickým systémem rozesílání zpráv – systém sám ví komu zprávu zaslat (Žadatelům, řešitelům)
6. Systém musí být vybaven funkcionalitou, která vynucuje přečtení důležitých zpráv a lze zpětně zjistit kdo již zprávu přečetl.
7. Systém musí být vybaven výchozí šablonou služby – možnost předvyplněných polí vstupního formuláře.
8. Systém musí být vybaven funkcionalitou šablony zpráv pro schvalovatele – je možno sestavit vlastní šablonu zprávy pro schvalovatele obsahující srozumitelný popis předmětu schvalování.
9. Portál musí být realizován ve standardu HTML5 s responzivním designem.
10. Počet použitých služeb a kategorií katalogu služeb a jeho úpravy nesmí být nijak omezen zakoupenou licencí.
11. Pro řešitele požaduje zadavatel možnost přístupu do systému pomocí webového klienta, a to včetně administrátorů systému.
12. Musí být umožněno upravovat grafický vzhled, min. definovat vlastní uživatelské příkazy, záložky a položky menu, pozadí a změna loga.
13. Uživateli se musí zobrazit pouze ty služby, ve kterých má přidělenou nějakou roli.
14. Zadavatel požaduje v deníku požadavků zobrazování fotografie autora příspěvku z důvodu snadné a rychlé orientace v systému.
15. Zadavatel požaduje, aby položky deníku umožňovaly zobrazit plné HTML, např. emailová komunikace plně odpovídající originálu emailu včetně obrázků a příloh 1:1 s originálem, z důvodu jednoznačné a nezkreslené komunikace mezi uživateli systému.
16. Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu báze znalostí s možností uživatelského vytváření a publikování článků. Články musí být možno členit a napojit na odpovídající služby v katalogu služeb. Přístup k článkům a jejich zobrazování musí být řízeno dle uživatelských rolí jednotlivých uživatelů.
17. Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstávky včetně jejich odeslání do e-mailu příjemců.
18. Uživatelé musí mít možnost označovat si požadavky barevnými štítky.

**Požadované certifikace**

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

* + **Správa problémů (Problem Management)**
  + **Správa incidentů – každodenních potíží (Incident Management)**
  + **Správa žádostí o služby (Service Request Management)**
  + **Umožnění změn (Change Enablement)**
  + **Správa katalogu poskytovaných služeb (Service Catalog Management)**

**K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací.**

**Navržené řešení musí být schváleno z hlediska garance bezpečnosti (posouzení NÚKIB, Ministerstvo vnitra) v katalogu eGovernment služeb na úrovni 3**

### Požadavky na administraci 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:

* Přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin.
* Přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí.
* Nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům.
* Nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu.
* Systém umožňuje přidávat vlastní položky do formulářů.
* V systému lze definovat vlastní workflow nad požadavky.
* Definice vlastního katalogu služeb.
* Definice úrovně kvality služeb (SLA).
* Nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám.
* Systém umožňuje vytváření vlastních schvalovacích procesů.

### Požadavky na integraci s aplikacemi třetích stran

Zadavatel požaduje:

* Nativní integraci s Microsoft Active Directory. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného.
* Nativní integraci s Microsoft Entra ID. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného.
* Možnost mapování libovolného atributu z Active Directory/Entra ID.
* Integraci systému na MS Outlook pro rychlejší a operativnější řešení požadavků.
* Integraci s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům pomocí protokolu EWS a IMAP. Odesílání e-mailů prostřednictvím SMTP.
* Aby Systém obsahoval rozhraní REST API.
* Export dat do Microsoft Excel.
* Připravenou šablonu pro Reporting v MS PowerBI.

### Systémové požadavky

Zadavatel požaduje:

* Využití databáze MS SQL pro ukládání dat **Microsoft SQL Server 2019 a vyšší (všechny edice vč. Express Edition) -** (dodávka databáze není součástí poptávky).
* Operační systém **Microsoft Windows Server 2019 a vyšší (není součástí poptávky)**
* MS IIS server **viz Windows server (není součástí poptávky).**
* E-mail systém se **SMTP protokolem pro odesílání zpráv a IMAP nebo EWS protokolem pro vyčítání schránky do Service Desk.**

**Kompatibilita pro volitelnou integraci s dalšími SW produkty:**

* Integrace s Active Directory – automatické přihlašování do aplikace MS Active Directory verze **viz Windows server (není součástí poptávky).**
* MS Office Excel verze **2016 a vyšší (není součástí poptávky).**
* MS Office Outlook verze **2016 a vyšší (není součástí poptávky).**
* **MS** MS Exchange verze **2016 a vyšší (není součástí poptávky).**

*Všechny požadavky Veřejné zakázky, zanesené v přílohách této smlouvy, obsahoval systém ke dni podání nabídky.*

*V případě budoucích požadavků Nabyvatele na rozvoj systému, po uzavření této Smlouvy o poskytnutí licence, budou tyto požadavky řešeny Ad-hock dle Smlouvy o poskytování služeb uzavřené samostatnou smlouvou mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem*.

**Asset Manegement**

Zadáním je pořízení informačního systému umožňujícího organizaci zavést efektivní správu a technickou evidenci veškerého počítačového i ostatního majetku. Musí pomáhat pracovníkům IT oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s IT infrastrukturou. Musí poskytovat důležité informace pro plánování obnovy IT prostředků a přípravu rozpočtů a musí pomáhat v řízení podnikatelských rizik právního či regulačního postihu spojených s užíváním nelegálního software ve společnosti

**Obecné požadavky**

1. Zadavatel požaduje provoz systému v On-premise módu.
2. Zadavatel požaduje možnost volby provozovat celé řešení jako SaaS nebo on-premise, případně v budoucnu změnit své původní rozhodnutí (aplikace musí být stejná pro prostředí SaaS i on-premise).
3. Minimálně pro rutinní činnosti (správa objektů a jejich vlastností, tisk předávacích protokolů, práce s SW, administrace systému) je požadován webový klient.
4. Pro zobrazení majetku přiděleného uživatelům v organizaci je požadován webový klient.
5. Celé řešení z důvodu bezpečnosti musí být v třívrstvé architektuře bez přímého přístupu klienta do databáze.

**Základní požadavky na řešení**

1. Zadavatel požaduje dodání software s trvalou licencí pro evidence a automatickou detekci hardware a software pro **200** počítačů na platformě MS Windows.
2. V rámci této licence musí být umožněno bezplatně evidovat další ICT majetek (telefony, tiskárny apod.) alespoň do **počtu padesátinásobku počtu objektů vystavené licence.**
3. Podpora evidence libovolného majetku i mimo IT – možnost vytváření vlastních objektů a vlastností k těmto objektům bez nutnosti rozšiřování licence za účelem technické evidence jakéhokoliv majetku úřadu (auta, nábytek, budovy, technika apod.)
4. Zadavatel požaduje z důvodu zabezpečení informací možnost nastavit práva na zobrazení jednotlivých vlastností objektů. Například některým uživatelům se nebudou zobrazovat údaje o cenách nebo jiné citlivé údaje na objektu.
5. Zadavatel požaduje možnost přidávat do produktu libovolné vlastní objekty.
6. Zadavatel požaduje možnost upravovat a přidávat vlastnosti těchto objektů.
7. Systém musí být schopen generovat pravidelná upozornění. (Končící záruky, platnosti licencí/smluv, …)
8. Zadavatel požaduje možnost definovat konkrétní vlastnost na konkrétním druhu objektu jako povinnou.
9. Zadavatel požaduje možnost zobrazení majetku svých podřízených.
10. Zadavatel požaduje možnost zobrazení majetku, za který uživatel zodpovídá (např. tiskárna v zasedačce).
11. Zadavatel požaduje bezpečný přístup k datům, kdy klient aplikace nevyžaduje přímý přístup do databáze.
12. Zadavatel požaduje provozování klienta aplikace z prostředí internetového prohlížeče.
13. Software musí podporovat rychlou orientaci v umístění majetku. Z tohoto důvodu požaduje zadavatel, aby veškerá struktura umístění majetku byla organizována v přehledné graficky zobrazené stromové struktuře. Tuto stromovou strukturu Zadavatel požaduje volně modifikovat a upravovat.
14. Zadavatel požaduje možnost multiselect výběru ve stromové struktuře.
15. Zadavatel požaduje možnost přesunu majetku nebo i části stromu výše uvedené struktury přesunem myší (metoda Drag & Drop).
16. Systém musí obsahovat portál pro zaměstnance, kde každý zaměstnanec může sledovat svůj svěřený majetek bez nutnosti instalace klientů na koncové počítače uživatelů.
17. Zadavatel požaduje, aby bylo Uživatelské rozhraní lokalizováno do češtiny.
18. Zadavatel požaduje, aby šablony tiskových sestav byly uloženy v databázi produktu, aby bylo zajištěno jednotné používání výstupů.
19. Řešení musí obsahovat rozsáhlou knihovnu softwarových vzorů – *minimálně 50.000 vzorů SW*
20. Řešení musí obsahovat znalostní databázi o software, automaticky udržovanou a publikovanou výrobcem a poskytovanou formou služby. **Řešení musí obsahovat** **automatický mechanizmus pro odesílání hlaviček nerozpoznaného software** **bez nutnosti ručního zásahu a následný automatický upgrade aktualizované softwarové knihovny – celý proces musí být plně automatický bez nutnosti jakéhokoliv zásahu nebo podpory na straně uživatele.**
21. Zadavatel požaduje v případě on-premise řešení plný přístup k databázi pouze pro správce aplikacepro volnou možnost tvorby reportů od předpřipravených výstupů, přes možnost exportu do Excelu až po možnost přímého SQL dotazu do databáze.
22. Zadavatel požaduje možnost využít pro reporting Power BI a z tohoto důvodu jsou požadovány předpřipravené Query pohledy pro jednoduchou tvorbu reportů nad Power BI.
23. Pro počítače umístěné mimo vlastní LAN Zadavatel požaduje odesílání dat z počítačů prostřednictvím internetu (stačí, když je počítač připojen k internetu a nemusí být navázána VPN do LAN) pomocí zabezpečeného protokolu.
24. Řešení musí umožňovat tisk předávacích protokolů a musí umožnit rozšíření o elektronické předávací protokoly.
    1. Potvrzení uživatelem přes web;
    2. Potvrzení elektronickým perem na tabletu nebo dotykové obrazovce počítače.
25. Řešení musí obsahovat rozhraní REST API.
26. Řešení musí nabízet mobilní aplikace pro platformy Android a iOS pro naskladňování majetku pomocí skenu čárových kódů.
27. Řešení musí obsahovat možnost uživatelských úprav – přidání vlastních tlačítek v rozhraní (otevření aplikace třetích stran), automatické dopočítávání hodnot vlastností.

**Požadované certifikace**

**Navržené řešení musí být schváleno v katalogu eGovernment služeb na úrovni 3**

**Navržené řešení musí být certifikováno na ověření shody s požadavky v Usnesení vlády České republiky č. 624/2001 Sb. O pravidlech, zásadách a způsobu zabezpečování kontroly užívání počítačových programů.**

**K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tuto certifikaci.**

**Navržené řešení musí být certifikováno na proces Správa aktiv (IT Asset Management) dle poslední verze ITIL nebo Pink Verify oprávněnou certifikační autoritou.**

**K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací.**

**Navržené řešení musí být certifikováno na proces Správa konfigurace (Service Configuration Management) dle poslední verze ITIL nebo Pink Verify oprávněnou certifikační autoritou.**

**K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací.**

### Požadavky na funkcionalitu, podpora procesů

Řešení pro řízení nákladů spojených s dodáváním IT služeb:

Musí umožnit podporu všech procesů, které Zadavatel potřebuje pro řízení životního cyklu IT zdrojů souvisejících s provozem IT služeb. Z doporučených procesů ITIL, které musí navržený software podporovat (viz výše), musí být v rámci projektu realizovány procesy a funkce:

* **Software Asset Management**

Řízení životního cyklu spojeného se softwarovými aktivy.

Podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách software. Zautomatizovaná podpora operativní práce IT týmu spojená s řešením a udržením softwarové a licenční čistoty.

* **Service Configuration Management**

Podpora správy konfigurační databáze. Je umožněno sledování vazby a vzájemné závislosti mezi konfiguračními položkami a uchovávána historie konfiguračních položek.

Zadavatel požaduje vizualizaci mapy závislostí vazeb přímo v aplikaci v prostředí internetového prohlížeče.

Zadavatel požaduje možnost vytváření neomezeného počtu vazeb mezi konfiguračními položkami s možností tvorby vlastních typů vazeb.

Z důvodu využití produktu v agendách kybernetické bezpečnosti Zadavatel požaduje využití produktu dle Vyhlášky č. 82/2018 Sb. Příloha 1 (automatické propisování hodnot Důvěryhodnost, Integrita, Dostupnost napříč strukturou konfigurační databáze)

### Minimální vlastnosti administrace řešení

Zadavatel požaduje:

* Přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin.
* Přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí.
* Nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům.
* Nastavení přístupových práv k částem používané struktury umístění majetku

### Integrace s aplikacemi třetích stran

Zadavatel požaduje:

* Nativní integrace s Microsoft Active Directory. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného. Automatické načítaní informací o PC.
* Nativní integrace s Microsoft Entra ID
* Integrace s nástroji pro správu pracovních stanic (VNC, RemoteDesktop, apod.).
* Import a export dat z Microsoft Excel.
* Integrace na poštovní server pomocí protokolu SMTP (pro odesílání oznámení a upozornění)

### Technické předpoklady

* Využití databáze MS SQL pro ukládání dat **Microsoft SQL Server/Azure SQL v podporované verzi dle životního cyklu produktů Microsoft (všechny edice vč. Express Edition) -** (dodávka databáze není součástí poptávky).
* Operační systém **Microsoft Windows Server v podporované verzi dle životního cyklu produktů Microsoft (není součástí poptávky)**
* MS IIS server **viz Windows server (není součástí poptávky)**
* **Možnost provozu systému pomocí Azure App Service**

Kompatibilita pro volitelnou integraci s dalšími SW produkty:

* **MS InTune / MS SCCM (není součástí poptávky)**
* **Integrace pomocí CSV souborů na účetní či ERP systémy**

*Všechny požadavky Veřejné zakázky, zanesené v přílohách této smlouvy, obsahoval systém ke dni podání nabídky.*

*V případě budoucích požadavků Nabyvatele na rozvoj systému, po uzavření této Smlouvy o poskytnutí licence, budou tyto požadavky řešeny Ad-hock dle Smlouvy o poskytování služeb uzavřené samostatnou smlouvou mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem*.

**Integrace**

Zadavatel požaduje těsnou integraci produktů Service Desk a Asset Management minimálně v následujícím rozsahu:

1. Z důvodu zvýšení přehlednosti a jednoznačnosti Zadavatel požaduje, aby požadavek ze Service Desk bylo možno navázat přímo pomocí funkce spustitelné ze Service Desk na objekt (konfigurační položku) v Asset Management.
2. Pro rychlou orientaci v systému Zadavatel požaduje, aby z požadavku v Service Desk, který založil uživatel byl přímý odskok na majetek v Asset Management, který má tento uživatel přidělený.
3. Pro zvýšení rychlosti a jednoznačnosti při zadávání požadavků Zadavatel požaduje, aby bylo možno založit požadavek týkající se konkrétního objektu přímo z Asset Management a zároveň aby byla přednastavena výchozí služba a SLA požadavku.
4. Zadavatel požaduje, aby u každého objektu v Asset Managementu byl přímo zobrazován seznam požadavků, které souvisí s tímto objektem (konfigurační položkou). Zadavatel také požaduje možnost zobrazit z AM požadavky související s konkrétním objektem.
5. Zadavatel požaduje logování založených provázaných požadavků u objektů v Asset Management.
6. Zadavatel požaduje jednotný portál pro zadávání a práci s požadavky s přehledným zobrazením majetku přihlášeného uživatele, kde se majetek načítá z Asset Management. Zobrazen musí být i majetek z Asset Management, u kterého je přihlášený uživatel nastaven jako zodpovědná osoba za tento majetek.
7. Zadavatel požaduje funkcionalitu, která zajistí zobrazení zařízení související s požadavkem přímo ze Service Desk.
8. Zadavatel požaduje možnost definovat opakované činnosti (revize / profylaxe) týkající se konkrétních zařízení.
9. Zadavatel požaduje, aby uživatelé mohli založit požadavek přímo z konkrétního jim svěřeného majetku, a to pouze do relevantních služeb a aby tento požadavek byl tímto na daný majetek navázán.
10. Zadavatel požaduje, aby technici mohli založit požadavek přímo z konkrétního majetku, a to pouze do relevantních služeb a aby tento požadavek byl tímto na daný majetek navázán.
11. Zadavatel požaduje, aby konkrétní formuláře pro nový požadavek z katalogu služeb nabízely pouze objekty relevantních typů (např. U incidentu Nahlásit nefunkční mobilní telefon se zobrazují jen mobilní telefony – nikoliv ostatní typy zařízení).
12. Zadavatel požaduje report umožňující analyzovat poruchovost majetku, např. zobrazit zařízení s největším počtem incidentů.

Zadavatel požaduje, aby v diagramu vazeb zobrazujícím vzájemné závislosti mezi konfiguračními položkami bylo na první pohled vidět, která konfigurační položka nefunguje (je na ni evidován otevřený incident) a které na ni závisející konfigurační položky tím mohou být ovlivněny.

**PŘÍLOHA Č. 2**

**Seznam zaměstnanců Poskytovatel a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných přistupovat k Důvěrným informacím**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název Systému** | **Titul, jméno, příjmení** | **Vztah k**  **Poskytovateli** | **IČ** | **Pozice** | **Kontaktní údaje:**  **e-mail**  **tel. kontakt** |
| **ALVAO** | xxxxxxxxxxx | zaměstnanec |  | IT specialista | Xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxx | zaměstnanec |  | IT specialista | Xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxx | zaměstnanec |  | IT specialista | Xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxx | zaměstnanec poddodavatele |  | IT specialista (ALVAO) | Xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxx | zaměstnanec poddodavatele |  | IT specialista (ALVAO) | Xxxxxxxxxxxxx  xxxxxxxxxxxxx |