KUPNÍ SMLOUVA č. RCJ-2018-Z219

# Smluvní strany

**Nemocnice Boskovice s.r.o.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sídlo: | Otakara Kubína 179, 680 01 Boskovice | | |
| Jednající: | prof. MUDr. Miloš Janeček, CSc., jednatel | | |
| IČ: | 26925974 | DIČ: | CZ26925974 |
| spisová značka OR: | Krajský soud v Brně, sp. zn. C.45305 | | |

dále jen **Odběratel** na straně jedné

**AUTOCONT a.s.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sídlo: | Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava | | |
| Obchodní divize: | divize MM | | |
| Jednající: | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx | | |
| Bankovní spojení: | xxxxxxxxxxxxx | číslo účtu: | xxxxxxxxxxxxxxxxx |
| IČ: | 04308697 | DIČ: | CZ04308697 |
| spisová značka OR: | Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 11012 | | | |

dále jen **Dodavatel** na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 2079 občanského zákoníku tuto Smlouvu

# Všeobecné obchodní podmínky

## Základní obchodní vztah mezi Odběratelem a Dodavatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v Příloze č.1 Smlouvy.

## Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek.

## Tato smlouva je uzavřena na základě nabídky dodavatele ve veřejné zakázce „Dodávka a instalace Asset Management a Service Desk pro Nemocnici Boskovice s.r.o.“. Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu s nabídkou prodávajícího učiněnou v této veřejné zakázce a v souladu se všemi podmínkami zadávací dokumentace.

# Definice pojmů

## Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách.

# Předmět plnění

## Předmětem plnění této Smlouvy je závazek Dodavatele dodat Odběrateli zboží dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.

# Termíny plnění, harmonogram dodávky

## Smluvní strany dohodly Předmět plnění bude dodán do 6-ti týdnů od uzavření smlouvy. V případě prodlení dodavatele je odběratel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny bez DPH za každý den prodlení.

## Smluvní strany berou na vědomí, že dodržení sjednaných termínů Plnění je podmíněno poskytnutím řádné součinnosti Odběratele.

# Cena předmětu plnění (kupní cena)

## Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.

## Celková cena předmětu plnění podle článku 4 je stanovena dohodou a činí

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cena celkem bez DPH v Kč | DPH 21% | Cena celkem včetně DPH v Kč |
| 770 000.00,- | 161 700.00,- | 931 700.00,- |

*931 700.00,-* Kč *(*slovy *devět set třicet jedna tisíc sedm set korun českých*  s DPH*)*

# Platební podmínky

## Způsob úhrady, splatnost

**Úhrada fakturou**

Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Odběratele na účet Dodavatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 60 dnůod vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb.   
V případě, že faktura vystavená Dodavatelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Odběratel oprávněn fakturu vrátit Dodavateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.

## Povinnost úhrady

Povinnost Odběratele zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet Dodavatele.   
Právo a povinnost fakturovat

### Zhotoviteli vzniká právo fakturovat, tj. vystavit daňový doklad Odběrateli za plnění uvedené v bodě 4 dnem podepsání dodacího listu.

### Dodavateli vzniká povinnost fakturovat, tj. vystavit daňový doklad do 30 dnů od data od předání předmětu plnění. Plnění se považuje za uskutečněné dnem akceptace.

### Datem uskutečnění zdanitelného plnění na vystaveném daňovém dokladu dle bodu 7.2.1. je datum předání zboží uvedené na dodacím listu.

### Faktury musí být předávány nebo zasílány následovně:

* + elektronickou poštou na adresu [info@nembce.cz](mailto:info@nembce.cz)

# Zmocnění k jednání

## Kontaktní osoby

### Kontaktní osoba Dodavatele:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

AUTOCONT a.s., Kpt. Jaroše 23, 680 01 Boskovice

### Kontaktní osoba Odběratele:

Jméno, Příjmení: xxxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx

tel: + xxxxxxxxxxxxxxxxxx

adresa: Nemocnice Boskovice s.r.o., Otakara Kubína 179, 680 01 Boskovice

## Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

### Oprávněné osoby Dodavatele:

xxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxx

AUTOCONT a.s., Sochorova 23, 616 00 Brno

### Oprávněné osoby Odběratele:

prof.MUDr. Miloš Janeček, CSc.

e-mail: info@nembce.cz

tel: 516 491 102

Nemocnice Boskovice s.r.o., Otakara Kubína 179, 680 01 Boskovice

## Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručeny opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

## Oznámení se považují za doručená uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.

## Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

# Místo a způsob plnění

## Místo plnění

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem plnění předmětu Smlouvy je adresa sídla Odběratele.

## Doprava:

Dopravu zajišťuje Dodavatel na své náklady.

# Přechod vlastnictví a nebezpečí škody

## Přechod vlastnického práva předmětu plnění a jeho částí

Vlastnické právo k předmětu plnění, které je specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy, přechází na Odběratele v okamžiku zaplacení předmětu plnění podle článku 6 této smlouvy.

## Předání předmětu plnění a jeho částí

Jednotlivé části předmětu plnění budou předávány v termínech uvedených v článku 5 Smlouvy. Předání bude potvrzeno podpisem dodacího listu.

## Nebezpečí škody

Nebezpečí vzniku nahodilé škody na předmětu plnění přechází na Odběratele okamžikem jeho převzetí. Je-li předmět plnění přepravován podle přepravních pokynů Odběratele, přechází na Odběratele riziko ztráty, poškození či zničení okamžikem předání předmětu plnění poštovní přepravě či prvnímu dopravci za účelem dopravy předmětu plnění Odběrateli. Až do úplného zaplacení ceny plnění je předmět plnění ve vlastnictví Dodavatele, a to i v případě začlenění do systému, který je majetkem Odběratele, resp. systému, který Odběratel využívá. Jakékoli zcizení předmětu plnění, jeho poskytnutí do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění ve prospěch třetí strany je bez souhlasu Dodavatele vyloučeno.

# Změnové řízení

## Požadavky na změny předmětu plnění, které mají vliv na cenu plnění nebo termíny plnění včetně dílčích, budou provedeny formou dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy.

# Práva a povinnosti smluvních stran

## Součinnost smluvních stran

Práva a povinnosti smluvních stran jsou uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách.

## Souhlas smluvních stran

## Smluvní strany souhlasí s užitím rámcových údajů o plnění poskytnutém dle této smlouvy jako referenčních údajů pro osvědčení odběratele o poskytnuté službě nebo prohlášení dodavatele o poskytnuté službě. Jako veřejné referenční údaje nemohou být užity údaje, na něž se vztahuje stranami sjednaný, zveřejnění omezující, režim, např. údaje o obchodním tajemství nebo závazky některé smluvní strany plynoucí z platné NDA smlouvy.

# Odpovědnost za škodu

## Dodavatel odpovídá Odběrateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.

## Dodavatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Dodavatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Odběratele a v důsledku událostí vyšší moci.

## Dodavatel odpovídá Odběrateli za škodu způsobenou Odběrateli zaviněným porušením povinností stanovených touto smlouvou, maximálně však do výše hodnoty plnění podle této Smlouvy.

## Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, který by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty plnění podle této Smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Dodavatele.

# Záruka

## Na dodané Plnění poskytuje Dodavatel záruku v délce 24 měsíců.

* Záruční lhůty touto Smlouvou sjednané začnou plynout ode dne protokolárního Předání a převzetí příslušného dílčího Plnění dle čl. 5 této smlouvy.
* Zhotovitel bude poskytovat Odběrateli záruční a pozáruční servis a podporu dodané techniky a služeb ve smyslu všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
* Servisní středisko Dodavatele pro hlášení závad je v AUTOCONT a.s.   
  Adresa: Kounicova 67a, 602 00 Brno  
  tel.: +420 541 144 370   
  e-mail : dispecink.jm@autocont.cz
* Dodavatel provede o každém servisním zásahu písemný záznam, který předá Odběrateli a nechá si ho od něj potvrdit.
* Podrobnosti záruky a záručních podmínek jsou uvedeny v záručním listu, který je součástí dodávky zboží.

# Prodlení, sankce

## Jestliže je Odběratel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Odběratele, pak platí tato ujednání:

### Je-li Odběratel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Dodavatel oprávněn vyúčtovat a Odběratel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

### V případě, že z důvodů na straně Odběratele nedošlo k realizaci předmětu plnění, zavazuje se odběratel uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 2 % ze sjednané ceny plnění bez DPH. Tato smluvní pokuta je započitatelná proti případně poskytnuté záloze.

# Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

## Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv a končí dnem splnění závazků obou smluvních stran této Smlouvy.

## Skončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.

## Jednostranně lze okamžitě od Smlouvy odstoupit v těchto případech:

### Odběratel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 7 déle než 60 dnů

### Dodavatel je ve zpoždění v plnění dle čl. 5 déle než 60 dnů

# Řešení sporů

## Jakýkoli právní postup, nebo soudní spor vedený v souvislosti s touto smlouvou, bude zahájen a veden u příslušného soudu České republiky s tím, že strany v této souvislosti ve smyslu ustanovení § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory, u nichž jsou k řízení v prvním stupni příslušné okresní soudy místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 9 a pro všechny spory, u nichž jsou k řízení v prvním stupni příslušné krajské soudy místní příslušnost Městského soudu v Praze.

# Závěrečná ustanovení

## Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, všeobecnými obchodními podmínkami, které tvoří Přílohu č.1 této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona. Pro případ, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo v rozporu s právními předpisy zakotvujícími ochranu práv spotřebitele, pak se takové ustanovení této Smlouvy pro právní vztah definovaný touto Smlouvou nepoužije a bude aplikován příslušný právní předpis.

## Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.

## Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží po jedné.

## Odběratel bez zbytečného odkladu po podpisu smlouvy zajistí její uveřejnění v Registru smluv.

## Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

Příloha č. 2 – Podrobný popis Plnění /kalkulace ceny

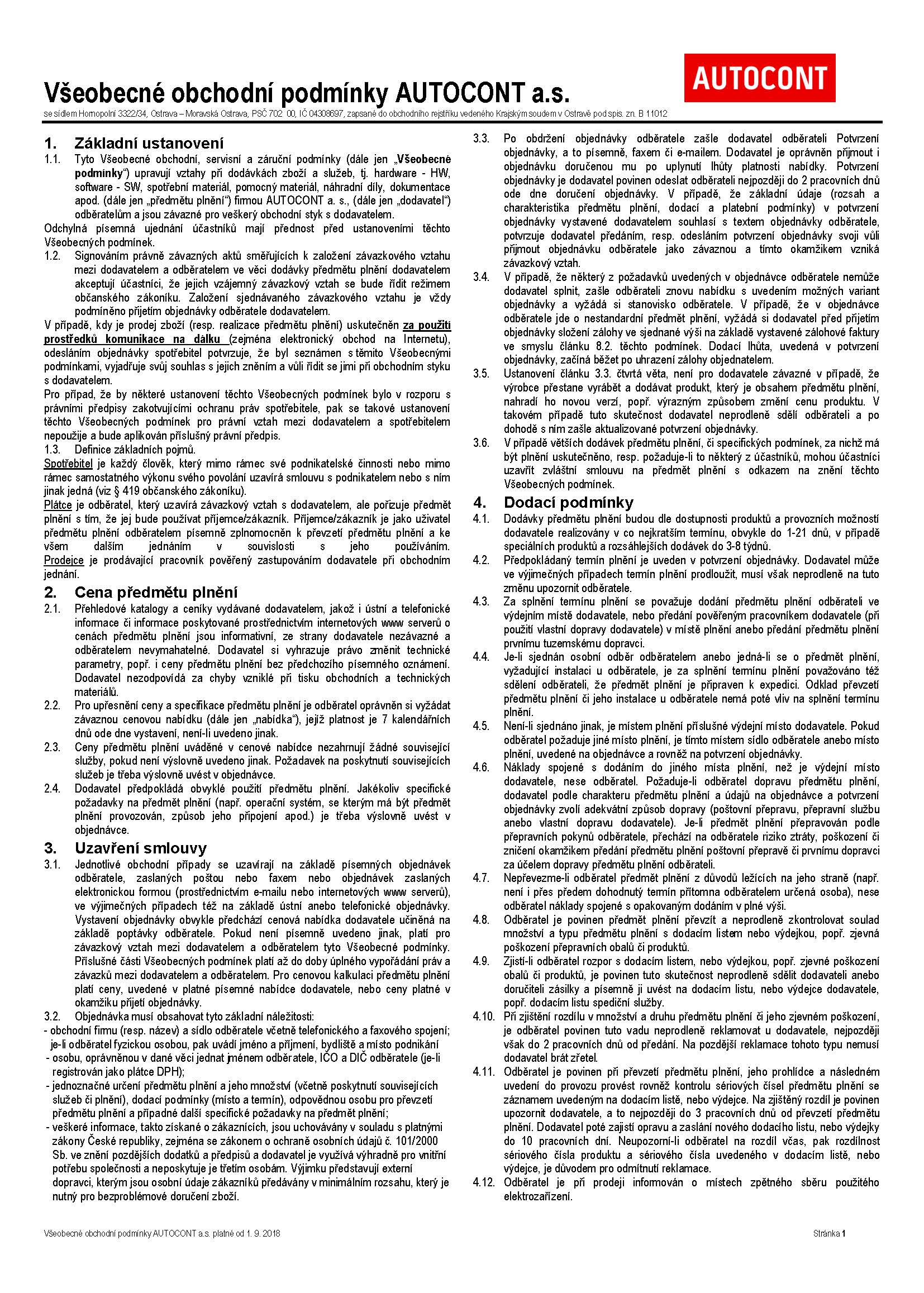
Příloha č. 3 – Plná moc

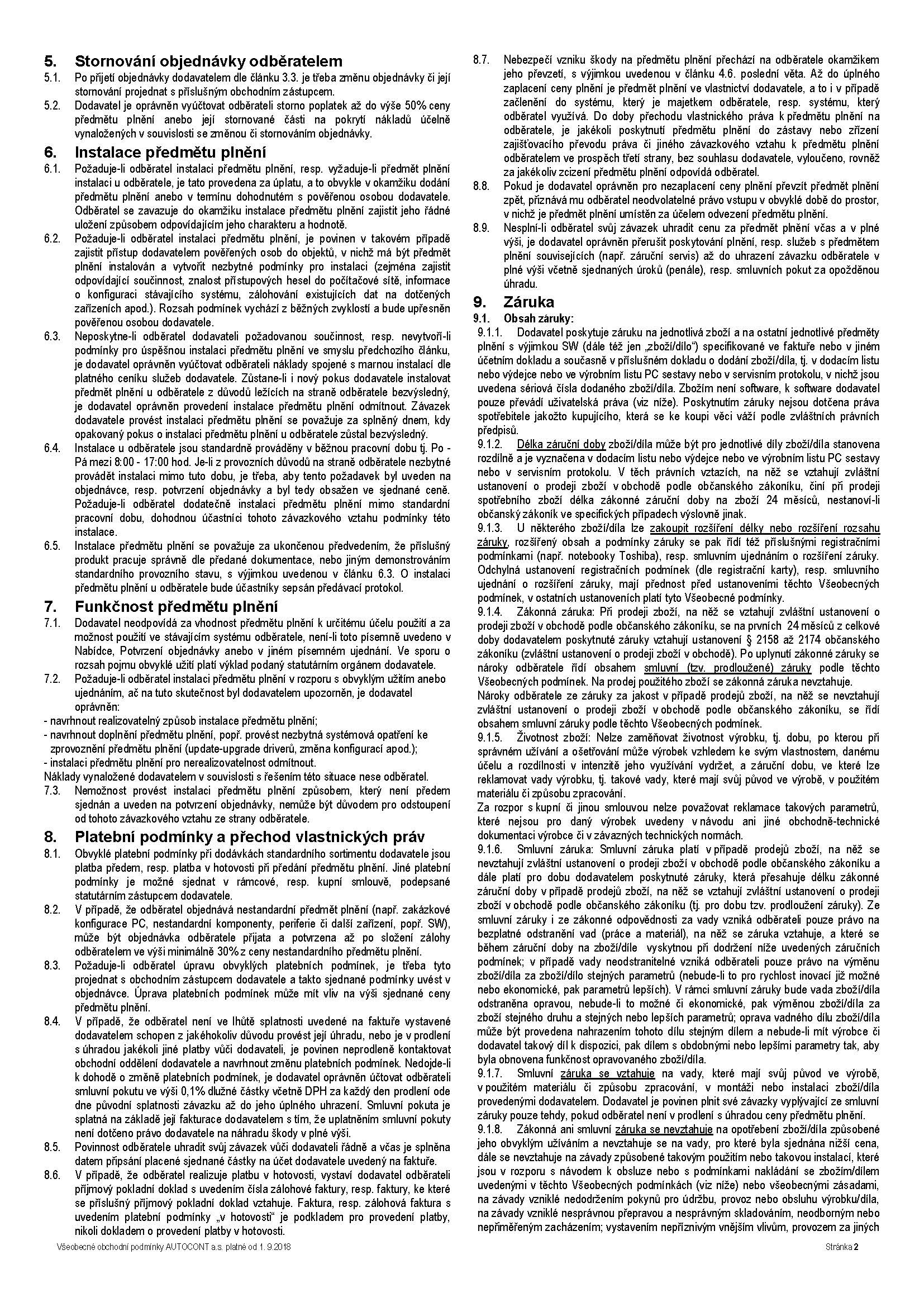
V Brně dne …………… V Boskovicích dne ………..

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

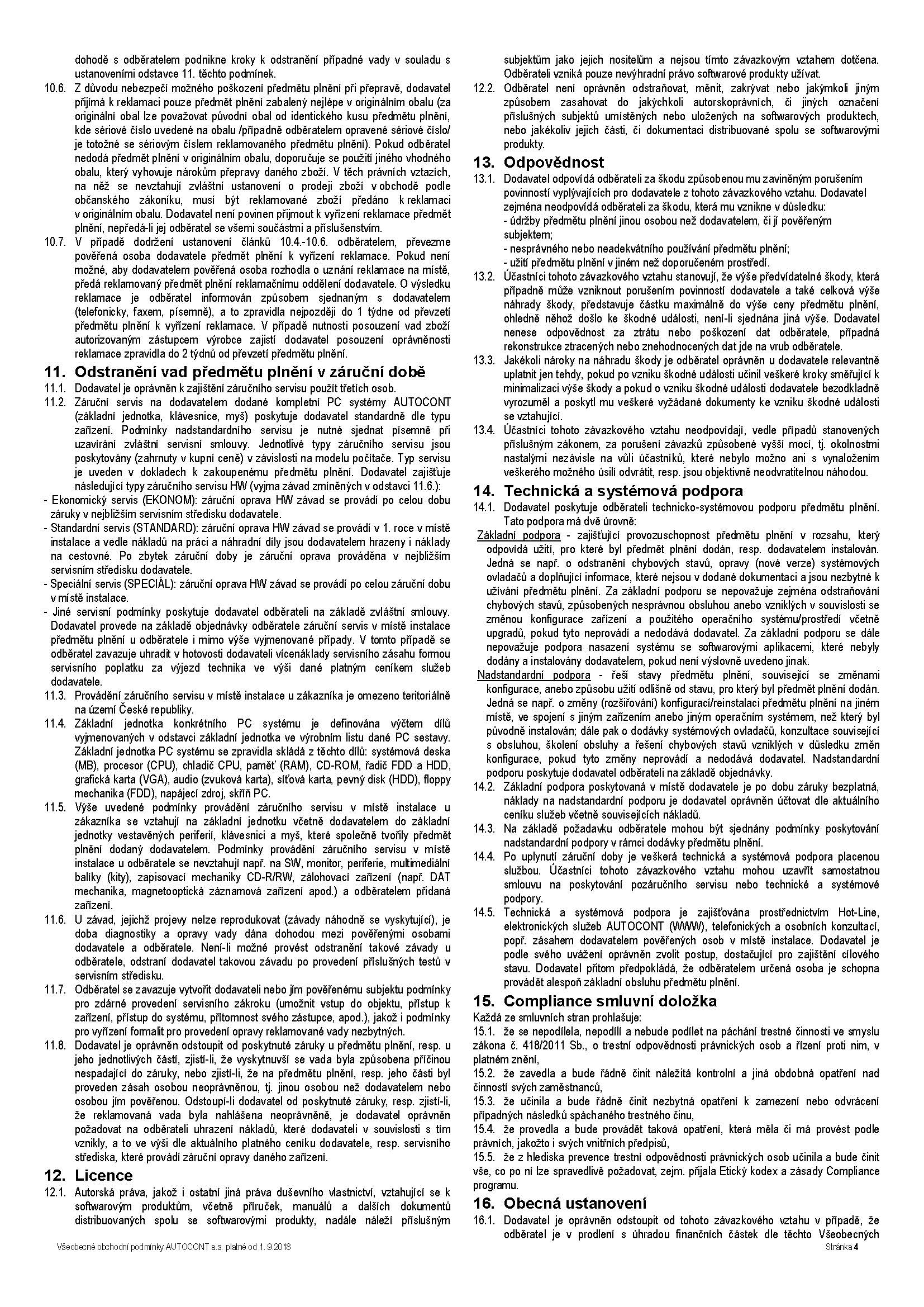
Za Dodavatele Za Odběratele

Příloha č. 1 – Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb











Příloha č. 2 – Podrobný popis Plnění /kalkulace ceny

Základní specifikace ALVAO Asset Management 10.1

ALVAO Asset Management je informační systém umožňující organizaci zavést efektivní správu veškerého počítačového i ostatního majetku spadajícího pod správu oddělení ICT. Pomáhá pracovníkům ICT oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s IT infrastrukturou. Poskytuje důležité informace pro plánování obnovy IT prostředků a přípravu rozpočtů. Napomáhá v řízení podnikatelských rizik právního či regulačního postihu spojených s užívání nelegálního software ve společnosti.

ALVAO Asset Management je navržen podle technologických standardů a doporučení společnosti Microsoft, které zaručují korektní, bezpečný a bezproblémový chod v infrastruktuře Microsoft a snadnou integraci s aplikacemi Microsoft Office a jinými IS. Dodržování těchto doporučení je kontrováno certifikacemi mezinárodních certifikačních autorit.

ALVAO Asset Management bezvýhradně splňuje požadavky Usnesení vlády číslo 624/01 včetně jeho přílohy na systémy určené pro vedení a kontrolu nakládání se softwarem ve státních organizacích, poskytuje podklady pro zavedení správy softwarových aktiv - Software Asset Management v souladu s normou ČSN ISO/IEC 19770 a poskytuje podklady pro zvládnutí systému managementu IT služeb procesním přístupem dle normy ČSN ISO/IEC 20000 zejména v oblasti konfigurační databáze.

ALVAO jako první společnost v regionu CEE obdržela certifikací PinkVERIFY na shodu s procesy ITIL v3.1 a ITIL v2011 od nezávislé certifikační autority PinkElephant a smí pro své produkty ALVAO používat [ITIL®](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0CDkQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.itil-officialsite.com%2Ffaq.aspx%3Fcategory%3DGeneral%2BFAQs&ei=L784Ud7IFoOrtAbJhYGICA&usg=AFQjCNE4VYuAALDypa141X_DNBHudBDWQQ&sig2=v-42H4CIWIFW7aNdx_P9cQ&bvm=bv.43287494,d.Yms) swirl logo.



**ITSM Project of the Year 2014 Winner**



**ITSM Project of the Year 2013 Winner**



# Systém obsahuje základní komponenty

|  |  |
| --- | --- |
| Alvao Asset Management Console | Operátorsko-řešitelská konzole. |
| Alvao Asset Management Portál | Portálové rozhraní pro běžné zaměstnance, účetní, manažery oddělení. |
| Alvao Asset Management Collector | Služba pro vzdálený sběr a vyhodnocení detekcí hardware a software počítačů. |
| Alvao Asset Management Agent | Služba pro detekci hardware a software počítače. |
| ImportLic | Utilita pro import dat softwarových licencí z Microsoft Excel. |
| ImportUtil | Utilita pro import dat o objektech z Microsoft Excel. |

# Rozšiřující moduly

|  |  |
| --- | --- |
| ALVAO Mobile Inventory | Rozšiřující modul pro podporu inventury pomocí čárových kódů, mobilních terminálů. |
| ALVAO Web-based Inventory | Tato programová úprava umožňuje provádět inventuru majetku přes Web App přímo jednotlivými zaměstnanci, kteří mají majetek na starosti. Inventura tedy nově nemusí probíhat pouze přes čtečku čárových kódů (viz ALVAO Mobile Inventory), ale je možné použít i tento inovativní způsob. |
| **ALVAO Software Asset Management Assistant** | **Rozšiřující modul pro automatizovanou podporu zajištění nastavených pravidel Software Asset Management. (součástí nabízeného řešení)** |
| ALVAO HW/SW Usage Monitoring | Rozšiřující modul pro monitorující skutečného využívání softwarových aplikací. |
| ALVAO User Activity Monitoring | Rozšiřující modul pro měření a poskytování detailních informací o pracovních činnostech zaměstnanců na počítačích. Výstupy v podobě grafů a tabulek na intranetovém portálu. Sledování podle typu činností, softwarových aplikací, aktivit či detailů názvů oken. |
| **ALVAO Configuration Management** | **Rozšiřující modul umožňující vytváření závislostních vazeb N:M mezi konfiguračními položkami a jejich vizualizaci v produktu Microsoft Visio. (součástí nabízeného řešení)** |
| ALVAO MS SCCM Connector | Rozšiřující modul umožňující napojení na Microsoft System Centre Configuration Management pro získávání informací o hardware a software počítačů. |
| ALVAO Electronic Handover Forms | Rozšiřující modul umožňující elektronické potvrzení předávacích protokolů na portálu ALVAO. |

# Základní funkcionality

Evidence libovolných ICT zařízení (počítače, monitory, tiskárny, telefony, SIM karty, projektory apod.), sledování celého životního cyklu zařízení

Evidence softwarových licencí a instalací (včetně downgrade a upgrade licencí), sledování celého životního cyklu software

Možnost doplňování informací do historie (poznámky, nascanované dokumenty, faktury a další)

Porovnání softwarových instalací a licencí (vnitřní audit software)

Umožňuje definovat softwarové profily pro různé pracovní pozice a pak ukazovat rozdíly vůči skutečnosti

Automatické detekce hardware a software PC v síti (OS MS Windows)

Operativní evidence spotřebního materiálu

Podpora operativní práce s využitím čárových kódů

Reporty

# Pokročilé funkcionality

Portál pro běžné zaměstnance - sledování přidělených zařízení, počítačů a software

Portál pro vedoucí oddělení – sledování vybavení podřízených, sledování nákladů za oddělení

Definice přístupů k jednotlivým lokalitám, objektům, role

Automatické vedení historie změn

Automatické zapisování změn detekovaného nainstalovaného software a hardware

Automatické ukládání předávacích protokolů

Plánovaní detekcí a vyhodnocování PC

Plánování a upozorňování na vypršení platnosti licencí, profylaxe

Integrace s nástroji pro správu pracovních stanic (VNC, RemoteDesktop, apod.)

# Speciální funkcionality

Multijazyčné prostředí portálu (CZE, EN, DE, PL, SK)

Multijazyčné prostředí Alvao Asset Management Console (CZE, EN, DE, PL)

Možnost nastavení vzhledu portálu

Uživatelské rozšíření systému pomocí skriptů

# Použité technologie

MS SQL Server – není součástí dodávky

MS Active Directory

ASP.NET

MS Office Automation

XML/XSL

MS WMI/DCOM

MS Sharepoint Services (volitelně)

Základní specifikace ALVAO Service Desk 10.1

ALVAO Service Desk je systém pro moderní organizace a IT oddělení, které chtějí spolehlivě řídit veškeré úkoly. Jedná se o systém vyvíjený podle světových procesních standardů na řízení poskytování služeb (ITSM/ITIL). Díky tomu je systém vhodný pro řízení podnikového IT, ale úspěšně v něm můžete řídit i jiná servisní oddělení. Díky ALVAO Service Desk snadno vydefinujete služby, které poskytujete, a uřídíte i složité úkoly a jejich řešení podle daných procesů.

ALVAO Service Desk je navržen podle technologických standardů a doporučení společnosti Microsoft, které zaručují korektní, bezpečný a bezproblémový chod v infrastruktuře Microsoft a snadnou integraci s aplikacemi Microsoft Office a jinými IS. Dodržování těchto doporučení je kontrováno certifikacemi mezinárodních certifikačních autorit.

ALVAO jako první společnost v regionu CEE obdržela certifikací PinkVERIFY na shodu s procesy ITIL v3.1 a ITIL v2011 od nezávislé certifikační autority PinkElephant a smí pro své produkty ALVAO používat [ITIL®](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&sqi=2&ved=0CDkQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.itil-officialsite.com%2Ffaq.aspx%3Fcategory%3DGeneral%2BFAQs&ei=L784Ud7IFoOrtAbJhYGICA&usg=AFQjCNE4VYuAALDypa141X_DNBHudBDWQQ&sig2=v-42H4CIWIFW7aNdx_P9cQ&bvm=bv.43287494,d.Yms) swirl logo.



**ITSM Project of the Year 2014 Winner**



**ITSM Project of the Year 2013 Winner**



# Systém obsahuje základní komponenty

|  |  |
| --- | --- |
| ALVAO Service Desk Admin | Administrátorská konzole. |
| ALVAO Service Desk Console | Operátorsko-řešitelská konzola. |
| ALVAO Service Desk Portál | Portálové rozhraní. |
| ALVAO Service Desk WebServices | Notifikační služba. |
| ALVAO Service Desk MailboxReader | Služba pro vyčítání emailové schránky. |

# Rozšiřující moduly

|  |  |
| --- | --- |
| **ALVAO Outlook Add-in** | **Rozšiřující modul pro integraci do Microsoft Outlook. Umožňuje pracovat s tickety přímo v prostředí klienta Microsoft Outlook. (součástí nabízeného řešení)** |
| ALVAO Attendance | Rozšiřující modul pro sledování pracovní docházky zaměstnanců. |
| **ALVAO Employee Management** | **Rozšiřující modul pro proces řízení nástupu a výstupu. zaměstnanců skrze několik servisních oddělení společnosti. (součástí nabízeného řešení)** |
| **ALVAO Call Centrum Connector** | **Rozšiřující modul pro operátorské pracoviště. Na základě příchozího hovoru systém zahájí zaznamenávání požadavku, před vyplní žadatele a najde jeho otevřené požadavky. (součástí nabízeného řešení)** |
| ALVAO ISO 20000 Reporting | Rozšiřující modul do Microsoft SQL Server Reporting Services, který umožňuje sledovat reporty na portále. Součástí je předpřipravená základní sada reportů dle ISO 20000. |
| ALVAO Dashboard | Rozšiřuje portál ALVAO Service Desk o automaticky aktualizované statistiky stavů služeb. Statistiky jsou zpravidla postupně cyklicky promítány na velkoplošné monitory, tak aby měly realizační týmy aktuální přehled a mohly efektivně reagovat na vzniklé situace a trendy. Můžeme to přirovnat k TV vysílání zpravodajství o stavu burzy. |
| ALVAO AD Account Creator | Rozšiřuje ALVAO Service Desk o služby umožňující řízení automatického zakládání uživatelských účtů v Microsoft Active Directory. |
| ALVAO Satisfaction Feedback | Rozšiřuje ALVAO Service Desk o podporu procesu průběžného měření a vyhodnocování spokojenosti uživatelů s kvalitou dodávaných služeb. |
| ALVAO Standard HW/SW Request Forms | Rozšiřující rozšiřuje ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management o podporu procesu žádostí o předem schválený hardware a software. Umožňuje vytvářet velmi přívětivé uživatelské formuláře vycházející z principů internetových webových obchodů. |

# Základní funkcionality

Založení ticketu vyplněním formuláře na portálu

Založení ticketu posláním mailu na určenou emailovou schránku

Založení ticketu po telefonu přes operátorské stanoviště

Přiřazení ticketu určitému řešiteli

Přiřazení ticketu určité službě (nejzákladnější kategorizování)

Nastavení termínu vyřešení

V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla

Operativní předávání ticketu mezi řešiteli, nebo mezi službami během jeho řešení

Automatické ukládání historie řešení ticketu

Uzavření ticketu s možným schválením vyřešení uživatelem

Reporty

# Pokročilé funkcionality

Možnost doplňování informací do historie řešení (telefonáty, e-maily, poznámky, a další)

Notifikační e-maily upozorňující řešitele, operátory, manažery, žadatele o stavu jejich ticketů

Sledování ticketu na portálu uživatele

Definice SLA

Definice vlastních služeb (otevřený hierarchický model)

Definice přístupů, rolí, zodpovědností k jednotlivým službám

Definování komplexních schvalovacích pravidel

Možnost vytváření a publikování báze znalostí

Možnost vytváření a publikování aktualit

Operativní načítání emailů z Microsoft Outlooku

# Předpřipravené scénáře procesů ITIL

Incident Management

Request Fulfillment

Problem Management

Change Management

Service Catalogue

# Speciální funkcionality

Multijazyčnost prostředí portálu (CZ, EN, DE, PL, SK)

Multijazyčnost prostředí konzole konsole (CZ, EN, DE, PL)

Možnost nastavení vzhledu portálu

Uživatelské rozšíření systému pomocí skriptů

Možnost definovat vlastní stavy požadavků v různých službách a různých procesech. Možnost používat a definovat vlastní položky CustomColumn, vlastní formuláře CustomForms i procesy CustomWorkflow.

Microsoft SharePoint Web Part umožňující uživateli sledovat své požadavky v ALVAO Service Desk.

# Použité technologie

MS SQL Server – není součástí dodávky

MS Exchange Server (volitelně)

MS Windows Sharepoint Services (volitelně)

MS Active Directory (volitelně)

NET Framework

ASP.NET

MS Office Automation

Příloha č. 3 – Plná moc