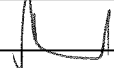
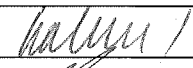




KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE Vysočina

Název dokumentu:	Smlouva o dílo - aplikace HelpDesk, Služby Technologického centra Kraje Vysočina 2016 ⁴				
Oprávněn/pověřen k podpisu:	MUDr. Jiří Běhounek				
Schváleno:	RK	Datum:	12.6.2018	Č.usnesení:	1148/18/2018/RK
Dokument uložen u:	OddPKŽÚ				
Počet vyhotovení:	2				
Adresát:	AutoCont CZ a.s.				
Smluvní částka: 1)	8744670.00				
Odpovědný odbor: 2)	odbor informatiky				
Podpis zajistit do:	31.8.2018				

		Pracoviště/pracovník	Datum	Podpis
Zpracoval:		OI/T. Mrázková	28.8.2018	
Projednáno s:				
Právní kontrola:		OAPŘ/IV. Kotrbová	28.8.2018	
Předkládá:		OI/P. Pavlinec	28.8.2018	
Potvrzení příjmu smlouvy do předběžné evidence 3)		OI/P. Pavlinec	28.8.2018	
Zodpovídá:	Příkazce operace:	OI/P. Pavlinec	28.8.2018	
	Správce rozpočtu:	OI/D. Rudíková	28.8.2018	

Poznámka:

Subjekt (IČO: 47676795), se kterým je uzavírána smlouva NENÍ nespolehlivým plátcem dle § 109 od. 3 zákona o DPH; (ověření provedl: mrázkova.t, datum ověření: 28.08.2018 08:33:08):

Smlouva o dílo - aplikace HelpDesk
Služby Technologického centra Kraje Vysočina 2016

připraveno Projektovou kanceláří

Rozpočtová skladba:

Částka s DPH: 8774670.00, Datum Od: 28.8.2018, Datum do: , Perioda: jednorázově, ODP: 003636, ORJ: 000001600, ORG: 0001882000000 POL: 6111 UZ:

1) Použije se, pokud se jedná o písemnost typu smlouvy, jejímž předmětem je peněžité plnění. Pokud je v košilce více smluv, uvede se částka souhrnná. Pokud se jedná o smlouvu, příp. smlouvy, u níž je peněžité plnění stanoveno částkou za čerpanou jednotku (např. hodinovou sazbu), uvede se částka maximálního rozsahu tohoto plnění. V případě smluv na dobu neurčitou uveďte částku jedné platby.

2) Odpovědným odborem se rozumí odbor, příp. sekce nebo samostatné oddělení, které za písemnost, její vyřízení a správu záležitosti (správu smluvního vztahu) odpovídá.

3) Potvrzuje vždy vedoucí odpovědného odboru (nenahrazuje právní kontrolu).



6920/18

Smlouva o dílo

Kraj Vysočina,

se sídlem Žižkova 57, Jihlava, PSČ: 587 33,

IČO: 70890749,

DIČ: CZ70890749 (není plátcem DPH)

jehož jménem jedná MUDr. Jiří Běhounek, hejtman kraje

(dále jen „objednatel“)

a

AutoCont CZ a.s.

se sídlem Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO: 47676795

DIČ: CZ47676795

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 814

číslo účtu: 6563752/0800

(dále jen „zhotovitel“)

(objednatel a zhotovitel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý z nich jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

Vzhledem k tomu, že:

- (A) Objednatel má zájem užívat aplikaci/software HelpDesk (dále jen „aplikace“), a to za účelem používání pro správu požadavků (incidentů) ve formě procesně řízeného zpracování umožňujícího sběr, řešení, správu a následné vyhodnocování uživatelských hlášení chyb resp. požadavků, správu navazujících úkolů a správu schvalovacích požadavků. Aplikace bude koncipována jako webová aplikace s jednoduchým formulářovým vstupem, možností sledování stavu vyřízení každého jednotlivého požadavku, možností tvorby agregovaných sestav a statistik za účelem vyhodnocení plnění nasmlouvaných servisních parametrů, SLA parametrů atd. Součástí řešení je také integrační rozhraní na bázi SOAP webových služeb.;
- (B) Zhotovitel má rozsáhlé zkušenosti při implementaci aplikace/software pro své klienty a prohlašuje, že aplikace splňuje všechny legislativní a technické požadavky nezbytné k plnění této smlouvy;
- (C) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „Technologické centrum Kraje Vysočina 2016 – služby TCK, část 5“ (dále jen „zadávací řízení“), a to dle nabídky zhotovitele;
- (D) Předmět plnění této smlouvy hodlá objednatel financovat mimo jiné z prostředků dotace z Integrovaného regionálního operačního programu Evropské unie;
- (E) Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

bylo dohodnuto následující:

1. Předmět smlouvy

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje provést dílo představované implementací aplikace (dále jen „**aplikace či dílo**“) vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a předat dílo objednateli v rozsahu, kvalitě, termínech a za dalších podmínek dohodnutých v této smlouvě a zadávací dokumentaci zadávacího řízení.
- 1.2 Bližší specifikace díla je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.3 Místem provádění díla zhotovitelem je Česká republika.
- 1.4 Podmínky pro oprávnění objednatele užívat dílo a další související produkty vyrobené zhotovitelem na základě této smlouvy jsou uvedeny v této smlouvě.

2. Spolupráce smluvních stran

- 2.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce a řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné předání díla objednateli v požadované kvalitě.
- 2.2 Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.
Kontaktními osobami zhotovitele jsou:
- pro věci smluvní – Ing. Jaroslav Dvořák (tel.: 602 123 743)
 - pro věci ohledně provádění díla - Ing. Jaroslav Dvořák (tel.: 602 123 743)
- Kontaktní osobou objednatele je:
- pro věci smluvní – Ing. Petr Pavlinec, tel.: 564 602 114
 - pro věci technické - Ing. Martin Procházka, tel.: 564 602 110.
- 2.3 Smluvní strany se zavazují při provádění díla komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 2.2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná doručením oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně v písemné a/nebo v elektronické formě.
- 2.4 Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

3. Práva a povinnosti zhotovitele

- 3.1 Zjistí-li zhotovitel při provádění díla skryté překážky a tyto překážky znemožní provedení díla dohodnutým způsobem, je zhotovitel povinen oznámit to v přiměřené lhůtě objednateli a navrhnout změnu díla.
- 3.2 Zhotovitel je povinen upozornit objednatele na nevhodnost věcí převzatých od objednatele a/nebo pokynů daných mu objednatelem. Pokud nevhodné věci a/nebo pokyny brání zhotoviteli v řádném provádění díla, je oprávněn přerušit provádění díla, přičemž o dobu, o kterou bylo nutné přerušit provádění díla, se na základě dohody smluvních stran smí prodloužit termín uvedený v odstavci 7.1 této smlouvy.
- 3.3 Jestliže zhotovitel splnil svou povinnost podle odstavce 3.2 této smlouvy, neodpovídá za nemožnost dokončení díla nebo za vady dokončeného díla způsobené nevhodnými věcmi a/nebo pokyny objednatele.
- 3.4 Zhotovitel je povinen dodržovat platnou legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací.
- 3.5 Zhotovitel se zavazuje dodržovat požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.6 Zhotovitel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených touto smlouvou ve stejné míře u všech případných poddodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina prostřednictvím zhotovitele.
- 3.7 Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi zhotovitel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění zhotovitele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Zhotovitel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je zhotovitel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění zhotovitele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je zhotovitel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené zhotoviteli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci

- 3.8 Za nesplnění kterékoliv povinnosti obsažené v tomto článku, je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinností obsažených v tomto článku.

4. Práva a povinnosti objednatele

- 4.1 Objednatel je povinen na vyžádání zhotovitele, v přiměřené lhůtě a na své náklady zajistit při provádění díla konzultace ze strany svých odborných pracovníků. V případě nesplnění této povinnosti ze strany objednatele neodpovídá zhotovitel za případnou škodu ani za případné vady díla způsobené nesouladem díla se softwarovým a hardwarovým prostředím objednatele.
- 4.2 Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat provádění díla. Termín provedení kontroly oznámí objednatel zhotoviteli nejméně jeden pracovní den před plánovaným provedením kontroly. Zhotovitel může požádat o změnu termínu kontroly, pokud není z technických důvodů možné kontrolu provést v požadovaném termínu.
- 4.3 Objednatel je povinen předat zhotoviteli ve lhůtě 30 kalendářních dnů od písemné výzvy zhotovitele technické prostředí Technologického centra Kraje Vysočina potřebné k provádění díla. Dále je objednatel povinen, na základě žádosti zhotovitele, předat zhotoviteli veškeré věci a/nebo informace, které jsou nezbytné k provedení díla a u kterých lze oprávněně předpokládat, že je má objednatel k dispozici nebo je schopen je opatřit a které z povahy věci není povinen opatřit pro zhotovení díla zhotovitel, a to v přiměřené lhůtě uvedené v žádosti. Pokud objednatel sdělí zhotoviteli, že není takto požadované věci nebo informace schopen opatřit, nebo je není schopen opatřit ve stanovené lhůtě, jsou smluvní strany povinny vyvolat jednání směřující k nalezení řešení. Veškeré podkladové materiály, nutné pro provedení díla, budou objednatelem předávány zhotoviteli primárně v elektronické podobě. Jestliže bude objednatel v prodlení se splněním své povinnosti předat zhotoviteli věci a/nebo informace podle tohoto odstavce smlouvy po dobu delší než tři měsíce, je zhotovitel oprávněn od této smlouvy odstoupit písemným oznámením doručeným objednateli. Zhotovitel má v takovém případě právo na část ceny díla, která byla v souladu s touto smlouvou řádně splněna do doby odstoupení a která je schopna přiměřeně plnit účel dle této smlouvy.
- 4.4 Jestliže je pro řádné vytvoření díla podle této smlouvy na straně objednatele zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo je součástí díla integrace softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, který je instalován v prostředí objednatele, do tohoto díla je objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v přiměřených termínech a rozsahu. Jestliže bude objednatel v prodlení se zajištěním požadované součinnosti třetí osoby a/nebo bude třetí osoba v prodlení s poskytováním součinnosti v požadovaném rozsahu po dobu delší než tři měsíce, je zhotovitel oprávněn od této smlouvy odstoupit písemným oznámením doručeným objednateli. Zhotovitel má v takovém případě právo na část ceny díla, která byla v souladu s touto smlouvou řádně splněna do doby odstoupení a která je schopna přiměřeně plnit účel dle této smlouvy.
- 4.5 Objednatel bere na vědomí, že jeho prodlení se splněním povinnosti podle odstavce 4.1, 4.3 a/nebo 4.4 této smlouvy a/nebo prodlení třetí osoby s poskytnutím součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 4.4 této smlouvy může mít vliv na plnění termínu podle odstavce 7.1 této smlouvy. Jestliže se tedy dostane objednatel do prodlení se splněním povinnosti podle odstavce 4.1, 4.3 a/nebo 4.4 této smlouvy a/nebo se dostane do prodlení třetí osoba s poskytnutím součinnosti v požadovaném rozsahu podle odstavce 4.4 této smlouvy, o stejnou dobu prodlení se na základě dohody smluvních stran smí prodloužit termín uvedený v odstavci 7.1 této Smlouvy.
- 4.6 Objednatel nese nebezpečí škody na věcech, které opatřil k provedení díla, a zůstává jejich vlastníkem až do doby akceptace díla dle této smlouvy. Zhotovitel nese odpovědnost za škody na věcech, které mu objednatel předal pro zpracování díla a které vzniknou zpracováním do díla.
- 4.7 Objednatel nesmí používat dílo a/nebo dalších služeb zhotovitele poskytnutých na základě této smlouvy anebo nechat používat dílo či služeb zhotovitele poskytnutých

- na základě této smlouvy jakoukoliv třetí osobou v rozporu se zákonem a/nebo v rozporu s dobrými mravy. Výjimkou jsou organizace zřizované nebo zakládané objednatelem, kterým objednatel poskytne podlicenci k užití díla na základě licenční smlouvy. Použití jakéhokoliv materiálu porušujícího zákony je zakázáno. Toto zahrnuje, ale není omezeno na materiály chráněné proti kopírování, materiály zákonem označené jako pornografické, nebo materiály chráněné výrobním tajemstvím.
- 4.8 Zhotovitel se zavazuje nepoužít objednatelem poskytnuté dokumenty či věci nezbytné pro provedení díla a informace, které objednatel nebo jím zřizované a zakládané organizace vloží do aplikace za jiným účelem, než za účelem splnění této smlouvy. Zhotovitel není oprávněn využít takto poskytnuté dokumenty či věci ke své podnikatelské činnosti ani je zpřístupnit třetím osobám bez souhlasu objednatele. Za porušení v tomto ustanovení stanovených povinností je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení. Ujednání o smluvní pokutě v předchozí větě nemá vliv na nárok zhotovitele na náhradu závadným jednáním vzniklé skutečné škody.
- 4.9 Objednatel prohlašuje a zaručuje, že na všechny materiály týkající se vytvoření díla předané zhotoviteli vlastní veškerá potřebná práva z hlediska autorských práv a autorského zákona anebo disponuje příslušnými licencemi opravňujícími objednatele k užití těchto materiálů za účelem jejich zveřejnění v aplikaci. Dále objednatel prohlašuje a zaručuje, že u těchto materiálů, kde si to jejich charakter a požadavek umístění vyžádá, vlastní licenční oprávnění ke změnám těchto materiálů (změnami se zde rozumí změny nenarušující celkový charakter díla, jako jsou například změny velikosti a bodového rozlišení, výřezy atp.). Podpisem této smlouvy na sebe objednatel výslovně přebírá veškerou odpovědnost za případné nedodržení zákona číslo 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), ve vztahu k jím poskytnutým a v prezentaci publikovaným materiálům. Současně se objednatel zavazuje nahradit zhotoviteli veškeré škody a nahradit veškeré náklady, včetně nákladů právního zastoupení, v případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní vůči zhotoviteli jakýkoliv nárok z titulu porušení autorského zákona, za které nese odpovědnost objednatel.
- 4.10 Objednatel se zavazuje řádně a v souladu s touto smlouvou zhotovené dílo od zhotovitele převzít a zaplatit za něj dohodnutou odměnu.
- 5. Odměna**
- 5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za provedení díla odměnou ve výši **7 227 000 Kč** (slovy: sedm milionů dvě stě dvacet sedm tisíc korun českých) bez DPH, **8 744 670 Kč** (slovy: osm milionů sedm set čtyřicet čtyři tisíc šest set sedmdesát korun českých) včetně DPH.
- 5.2 Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli odměnu na základě příslušného daňového dokladu (faktury) vystaveného zhotovitelem po akceptaci díla objednatelem za podmínek stanovených v čl. 7 této smlouvy. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) objednateli.
- 5.3 Pokud daňový doklad (faktura) nesplňuje všechny zákonem a smlouvou požadované náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že zhotovitel je poté povinen vystavit nový doklad (fakturu) s novým termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou.
- 5.4. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu objednatele na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
- 5.6 Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy zhotovitel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované zhotovitelem.

- 5.7 Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany zhotovitele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany zhotovitele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH.
- 5.8 Daňový doklad bude obsahovat název a číslo projektu „Služby Technologického centra Kraje Vysočina 2016“, reg. č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0002837.

6 Provádění díla

- 6.1 Zhotovitel postupuje při provádění díla samostatně a je při určení způsobu provedení díla vázán pokyny objednatele.
- 6.2 Změna díla, odměny a/nebo dalších podmínek této smlouvy podléhá souhlasu obou smluvních stran a bude provedena ve formě dodatku k této smlouvě.
- 6.3 Jestliže bude nutné po uzavření této smlouvy provést změny ve specifikaci díla na základě změn obecně platných právních předpisů a/nebo rozhodnutí příslušných státních úřadů, aplikuje se v takovém případě ustanovení odstavce 6.5 této Smlouvy.
- 6.4 Zhotovitel je povinen zajistit, aby dílo plnilo legislativní a technické požadavky nezbytné pro plnění účelu této smlouvy.
- 6.5 V případě, že objednatel požaduje změnu smlouvy a/nebo díla, musí zhotovitel vypracovat a předat objednateli podrobné hodnocení vlivů příslušné změny na odměnu, termíny provádění díla a na další podmínky této smlouvy. Objednatel se k tomuto podrobnému zhodnocení vyjádří bez zbytečného odkladu po jeho obdržení. Schválené podrobné zhodnocení není samo o sobě dodatkem k této Smlouvě, ale slouží pouze jako podklad pro jeho vypracování a uzavření.
- 6.6 Objednatel nabývá vlastnické právo k dílu úplným zaplacením odměny uvedené v odstavci 5.1 této smlouvy.

7 Předání a převzetí díla

- 7.1 Realizace díla započne bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel vytvoří a předá dílo objednateli nejpozději do 12 ti měsíců ode dne účinnosti této smlouvy.
- 7.2 Jestliže se dostane objednatel do prodlení s poskytnutím součinnosti zhotoviteli při provádění díla, smluvní strany se dohodly, že o dobu prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti se na základě dohody smluvních stran smí prodloužit termín uvedený v odstavci 7.1 této smlouvy.
- 7.3 Jestliže bude prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti trvat déle než 30 dnů, smluvní strany se dohodly, že v takovém případě má zhotovitel právo předat objednateli část díla, kterou má do té doby vytvořenou, a má rovněž nárok na zaplacení tomu odpovídající části odměny podle odstavce 5.1 této smlouvy. Zhotovitel je povinen poskytnout objednateli rovněž licenci.
- 7.4 O předání díla bude mezi smluvními stranami sepsán předávací protokol. Předávací protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech a bude podepsán zástupci obou smluvních stran. Každá ze smluvních stran obdrží jeden předávací protokol. Součástí předání díla je:
- kontrola funkčnosti implementace díla s možností ovládání jeho uživateli; a
 - zaškolení oprávněných osob objednatele
 - předání požadované dokumentace díla
- 7.5 Podepsáním předávacího protokolu je zahájen proces akceptace díla. Objednatel má možnost ve lhůtě 4 kalendářních týdnů upozornit na zjištěné vady díla. Pokud objednatel tak neučiní, považuje se dílo za akceptované.
- 7.6 Pokud objednatel dílo neakceptuje, je povinen vystavit protokol o odmítnutí akceptace díla se specifikací důvodů odmítnutí. Pokud bude příčina na straně zhotovitele, zajistí

zhotovitel, aby dílo odpovídalo požadavkům uvedeným v této smlouvě, a to ve lhůtě uvedeně v protokolu o odmítnutí akceptace. Po provedení úprav díla se bude opakovat postup uvedený v odst. 7.3 – 7.5 této smlouvy, a to až do okamžiku akceptace díla. Při opakované akceptaci díla se lhůta pro uplatnění vad stanoví na 1 kalendářní týden od podpisu o předání upraveného díla.

8 Smluvní sankce

- 8.1 Jestliže se dostane zhotovitel do prodlení s dodáním díla v termínu uvedeném v odstavci 7.1 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z odměny podle odstavce 5.1 této smlouvy za každý den prodlení. Jestliže doba prodlení přesáhne 60 dnů, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
- 8.2 Jestliže se dostane objednatel do prodlení se splněním jakékoliv své povinnosti podle této smlouvy, je povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z odměny podle odstavce 5.1 této smlouvy za každý den prodlení.
- 8.3 Jestliže objednatel poruší kteroukoliv z povinností uvedených v čl. 13 smlouvy, je povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 10 000,-Kč za každé jednotlivé porušení.
- 8.4 Jestliže zhotovitel poruší kteroukoliv z povinností uvedených v čl. 13 smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,-Kč za každé jednotlivé porušení.
- 8.5 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo poškozené smluvní strany žádat náhradu škody v plném rozsahu.

9 Odpovědnost za škodu

- 9.1 Odpovědnost za škodu podle této smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

10 Záruka, odpovědnost za vady

- 10.1 Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na dílo v délce 24 měsíců ode dne akceptace podle čl. 7 této Smlouvy.
- 10.2 Zjistí-li objednatel jakékoliv vady díla v době záruční lhůty, je povinen telefonicky, následně potom bez zbytečného odkladu, nejdéle však do tří (3) pracovních dnů, písemně vyrozumět zhotovitele.
- 10.3 Zhotovitel se v přiměřené lhůtě po obdržení tohoto oznámení vyjádří k vadě a v případě uznání reklamace ji v přiměřené lhůtě na vlastní náklady odstraní.
- 10.4 Zhotovitel neodpovídá za vady díla, jestliže tyto vady byly způsobeny použitím věci předaným mu objednatelem a/nebo dodržením nevhodných pokynů objednatele.
- 10.5 Zhotovitel nenese odpovědnost za vady díla, k nimž došlo v důsledku úprav, doplňků nebo změn díla provedených objednatelem. Zhotovitel rovněž nenese odpovědnost za vady, k nimž došlo nedodržováním pokynů k provozu, instalaci a užívání díla, neodbornou obsluhou nebo použitím díla k jiným účelům, pro které nebylo dílo vytvořeno.

11 Vyšší moc

- 11.1 Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 11.2 Za vyšší moc je ve smyslu této smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.
- 11.3 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany

dohodnou písemně na změně některých ustanovení této smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

12 Poddodavatelé

- 12.1 Poddodavatelem se rozumí každá osoba, jejímž prostřednictvím zhotovitel plní určitou část předmětu smlouvy a je odlišná od zhotovitele. Zhotovitel je povinen provést část díla poddodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů, a to v rozsahu závazku poddodavatele odpovídajícímu části prokázané kvalifikace v nabídce poskytovatele.
- 12.2 Smluvní strany výslovně sjednávají, že okruh poddodavatelů zhotovitele, jejichž prostřednictvím prokázali v rámci zadávacího řízení část kvalifikace, a jejichž seznam tvoří přílohu č. 3 smlouvy, je možné měnit pouze se souhlasem objednatele, přičemž zhotovitel je povinen před provedením změny takového poddodavatele prokázat splnění kvalifikačních předpokladů v odpovídajícím rozsahu rovněž u osoby nového poddodavatele.
- 12.3 Plnění poddodavatelů se pro účely smlouvy, zejména vzhledem k odpovědnosti za vady plnění poskytnutých poddodavateli, považuje za plnění zhotovitele.

13 Právo užití díla – licenční ujednání

- 13.1 Zhotovitel tímto opravňuje objednatele k užívání aplikace/software a dalších souvisejících produktů vyrobených či použitých zhotovitelem na základě smlouvy o dílo (dále jen „**předmět licence**“).
- 13.2 Objednatel se zavazuje užívat předmět licence pouze za účelem užívání aplikace/software vytvořené zhotovitelem pro objednatele na základě a za účelem dle této smlouvy.
- 13.3 Objednatel je oprávněn užívat předmět licence po dobu neurčitou – licence je časově neomezená.
- 13.4 Smluvní strany se dohodly, že touto smlouvou nepřechází ze zhotovitele na objednatele vlastnické právo k aplikaci/software.
- 13.5 Objednatel se zavazuje poskytnout podlicenci k předmětu licence pouze objednatelům zakládaným a zřizovaným organizacím. Objednatel se dále zavazuje neumožnit třetí osobě (vyjma osob uvedených v předchozí větě) užívání předmětu licence jakýmkoliv jiným způsobem, ať již úplatně či bezplatně.
- 13.6 Zhotovitel se zavazuje nepoužít informace, které objednatel nebo jím zřizované a zakládané organizace vloží do aplikace/software za jiným účelem, než za účelem splnění této smlouvy. Zhotovitel není oprávněn využít takto poskytnuté dokumenty či věci ke své podnikatelské činnosti ani je zpřístupnit třetím osobám bez souhlasu objednatele. Za porušení v tomto ustanovení stanovených povinností je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení. Ujednání o smluvní pokutě v předchozí větě nemá vliv na nárok objednatele na náhradu závadným jednáním vzniklé skutečné škody.
- 13.7 Územní rozsah licence je neomezený.
- 13.8 Zhotovitel je povinen po dobu trvání této smlouvy udržovat svá práva k předmětu licence tak, aby bylo umožněno užívání předmětu licence objednatelům za podmínek stanovených touto smlouvou. Podpisem této smlouvy na sebe zhotovitel výslovně přebírá veškerou odpovědnost za případné nedodržení autorského zákona ve vztahu k jím poskytnutým oprávněním užít dílo v rozsahu nezbytném k naplnění účelu této smlouvy. Současně se zhotovitel zavazuje nahradit objednateli veškeré škody a nahradit veškeré náklady, včetně nákladů právního zastoupení, v případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní vůči objednateli jakýkoliv nárok z titulu porušení autorského zákona, za které nese odpovědnost zhotovitel.

- 13.9 Zhotovitel je oprávněn po dobu trvání této smlouvy udělit právo užívání k předmětu licence třetím osobám bez jakéhokoliv omezení (licence je poskytována jako nevýhradní).
- 13.10 Zhotovitel je oprávněn po dobu trvání této smlouvy předmět licence užívat bez jakéhokoliv omezení. Článek 13.6 smlouvy tímto není dotčen.
- 13.11 Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu po předání díla poskytnout objednateli manuál k používání předmětu licence, přístupová data a případně též veškeré věci, podklady a informace, které jsou potřebné k užívání předmětu licence.
- 13.12 Zjistí-li objednatel, že je omezován ve výkonu svého práva užívat předmět licence podle této smlouvy třetími osobami, nebo zjistí-li, že jiné osoby toto právo porušují, je povinen bez zbytečného odkladu podat o tom zprávu zhotoviteli. Zhotovitel je povinen učinit veškeré kroky k tomu, aby objednatel nebyl omezován ve výkonu svých práv vyplývajících z této smlouvy.
- 13.13 Objednatel nese nebezpečí škody na věcech a/nebo podkladech, které mu byly předány zhotovitelem podle 13.11 této smlouvy.

14 Ostatní ustanovení

- 14.1 Zhotovitel je povinen archivovat do konce roku 2028 veškerou dokumentaci související s plněním ze smlouvy včetně účetních dokladů a kdykoli po tuto dobu umožnit Objednateli přístup k této dokumentaci.
- 14.2 Zhotovitel je povinen minimálně do konce roku 2028 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s plněním smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

15 Závěrečná ustanovení

- 15.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
- 15.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 15.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 15.4 Veškeré přílohy této Smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 15.5 V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 15.6 Veškeré spory vznikající z této smlouvy a/nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit dohodou smluvních stran do jednoho (1) měsíce ode dne vzniku sporu, budou rozhodovány věcně a místně příslušnými obecnými soudy České republiky.
- 15.7 Uzavření této Smlouvy bylo v souladu s ustanovením § 59 odst. 3 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), v platném znění rozhodnuto usnesením č. 1148/18/2018/RK Radou Kraje Vysočina na jednání č. 18/2018 konaném dne 12.6.2018.
- 15.8 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
- 15.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v Registru smluv. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel a informuje o tom zhotovitele. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v Registru smluv. Současně

bere zhotovitel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.

- 15.10 Nedílnou součástí této smlouvy je
příloha č. 1 – bližší specifikace díla
příloha č. 2 – požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací
a informačních aktiv Kraje Vysočina,

v Brně dne 21.8.2018...

Zhotovitel

Ing. Martin Stejskal
místopředseda představenstva



V Jihlavě dne 29.8.2018

Objednatel

MUDr. Jiří Běhounek
hejtman

Kraj Vysočina
Žižkova 571, 587 03 Jihlava

27

Příloha č. 1

Bližší specifikace díla
z nabídky zhotovitele – technické listy dle přílohy č. 7 zadávací dokumentace

Příloha č. 2 - Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina

- **Bezpečnost přístupových oprávnění**
 - Zhotovitel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Kraje Vysočina včetně přístupů k informačním aktivům zhotovitele, které umožňují přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina či umožňují jejich správu.
 - Zhotovitel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
 - min. délka hesla 10 znaků
 - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
 - malá písmena
 - velká písmena
 - číslice
 - speciální znaky
 - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
 - Zhotovitel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
 - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - Pokud by zhotovitel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Kraj Vysočina. Kraj Vysočina má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- **Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:**
 - Zhotovitel je povinen Kraji Vysočina hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Kraje Vysočina nebo informačních aktiv zhotovitele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Kraje Vysočina.
 - Zhotovitel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Kraje Vysočina.
- **Bezpečnost kryptografických prostředků:**
 - Pokud zhotovitel používá kryptografické prostředky v souvislosti s informačními aktivy Kraje Vysočina, je nezbytné, aby použité kryptografické algoritmy byly minimálně v souladu s aktuálním zněním vyhlášky č. 316/2014 Sb.

4 Technické listy

4.1 Část 5 - HelpDesk

Dodavatel (obchodní název):

AutoCont CZ a.s.

Technický list: splnění povinných (typ "P1" a "P2") a nepovinných (typ "R") funkčních požadavků

Část veřejné zakázky:

Požadavky - zkrácený text	Kód požadavku	Typ požadavku	5 HelpDesk	Popis nabízeného způsobu splnění povinných (P1 a P2) / nepovinných funkčních požadavků (R), kde dodavatel uvedl "ano"
Autentizace SSO KV	N01	P2	ano	V době předání bude systém připraven na autentizaci SSO KV
Autorizace IDM - aplikace si synchronizuje data přes API IDM	N02a	P2	ano	V době předání bude systém připraven na autorizaci IDM, aplikace si bude synchronizovat data přes API
Správa uživatelů, oprávnění a rolí	N03	P1	ano	ASW obsahuje nástroj pro správu uživatelů a uživatelských rolí na bázi typizovaných rolí - administrátor, žadatel, řešitel, členář, mimořádný řešitel apod.
Webová aplikace bez dalších komponent	N04	P1	ano	ASW obsahuje webové rozhraní připravené jak pro práci řešitelů tak i žadatelů v Service Desk. Pro správu majetku a konfigurační databázi je v ASW připraveno webové rozhraní, kde všichni uživatelé systému mají možnost vidět svůj svěřený majetek a je možno v tomto rozhraní dělat základní operace jako je změna parametru nebo přesun majetku. Pro plnou administraci majetku je připraven tlustý klient, což je v souladu s upřesněním zadání ze dne 15. 5. 2018 za strany zadavatele.
Provoz v Rowanetu při výpadku Internetu	N05	N	ne	nepožaduje se
Prohlížeče (IE/Edg, Chrome, FF) a platformy (Win, Lin, Andr, Mac)	N06	P1	ano	ASW je naprogramován v HTML5 s responzivním designem, což umožňuje pracovat s ním v běžných prohlížečích provozovaných na běžných operačních systémech.
Bezpečnostní protokoly (HTTPS, SFTP, SSL)	N07	P1	ano	ASW je primárně navržen tak, aby podporoval protokoly zabezpečené komunikace.
Penetrační testy OWASP	N10	P2	ano	Při předání budou provedeny penetrační testy
Multitenantnost a jednotná adm. správa (superadmin)	N11	P2	ano	Aplikace může mít jednu společnou databázi, kde jsou data jednotlivých organizací oddělena pomocí oprávnění a bude umožněno v případě požadavku oddělení těchto dat organizace do samostatné databáze. Dále bude umožněn upgrade na úroveň celého systému, ať jsou data jednotlivých organizací v jedné databázi nebo v samostatných oddělených databázích. Vše v souladu s upřesněním zadání ze dne 15. 5. 2018
Podporuje autonomní databáze pro jednotlivé subjekty	N12	R	ano	Software podporuje virtualizace na úrovni autonomních databází.
Platforma VMWARE	N13	P1	ano	SW je plně kompatibilní s virtualizační platformou VMWARE
Windows 2012 a vyšší	N14	P1	ano	SW je možno provozovat na MS Windows Server 2012 nebo vyšší.
MSSQL 2008 a vyšší	N15	P1	ano	SW je možno provozovat na MS SQL server 2008 nebo vyšší.
Integrace s jinými apl. (WS SOAP)	N16	P2	ano	ASW má připravené rozhraní SOAP API
Výměna dat s jinými apl. (XML)	N17	P2	ano	ASW je možno integrovat na jiné aplikace prostřednictvím SOAP API, jehož výstupem je XML
Zákl. funkcionalita na mob. zařízení	N18	R	ano	ASW obsahuje webové rozhraní připravené jak pro práci řešitelů tak i žadatelů v Service Desk na mobilních zařízeních. Pro správu majetku je v ASW připraveno webové rozhraní umožňující pracovat na mobilních zařízeních, kde všichni uživatelé systému mají možnost vidět svůj svěřený majetek a je možno v tomto rozhraní dělat základní operace jako je změna parametru nebo přesun majetku. Toto je v souladu s upřesněním zadání ze dne 15. 5. 2018 za strany zadavatele.
Responsivní rozhraní (web+mobil)	N19	R	ano	Webové rozhraní je uzpůsobeno optimálnímu zobrazení a obsluze na různých technických zařízeních - osobní počítače, tablety, smartphone (responzivní rozhraní).
Vzdálená aktualizace bez nutnosti jakýchkoliv inst. na koncových zař.	N20	P1	ano	Aktualizace ASW probíhá ve formě vzdálené aktualizace celého řešení bez nutnosti instalace komponent na koncových stanicích. Výjimku tvoří minoritní případy jako je například instalace klientů, kteří sbírají data o HW a SW počítačů, zde je možno využít hromadnou instalaci např. pomocí GPO. Toto je v souladu s upřesněním zadání ze dne 15. 5. 2018.

Licence pro 2 prostředí (PROD+TEST)	N22	P1	ano	V rámci dodávky budou dodána dvě prostředí (PROD a TEST)
Dokumentace v CZ (odborné věci možno v AJ)	N23	P2	ano	Dokumentace k ASW se v českém jazyce.
Kontext. nápověda v CZ	N24	P2	ano	Webová aplikace je natolik jednoduchá a intuitivní, že tento požadavek bude vyřešení přístupem na manuál systému případně do báze znalostí. Toto je v souladu s upřesněním zadání ze dne 15. 5. 2018
Pořízení dat 1x, žádný dupl. vstup dat	N25	P1	ano	U nabízeného SW není zapotřebí duplicitní vstup dat.
Zálohování a arch. za provozu	N26	P2	ano	Záloha systému je možná za běhu aplikace.
Zálohování a arch. pracovníky z Oi	N27	P2	ano	Toto je možné bez součinnosti Dodavatele.
Superadmin role a) notifikace uživatelům b) možnost přihlásit se na uživatele (pod jeho právy)	N29	P2	ano	Funkcionalita dle zadání bude k dispozici v době předání díla.
Export DB a odchod organizace z hostingu do svého prostředí	N30	P2	ano	ASW umožňuje export dat organizace do samostatné databáze.
Logování a historizace všech operací	N31	P1	ano	ASW podporuje logování a historizaci operací s daty.
Tvorba uživatelských reportů a statistik bez programování	N32	R	ano	Zákazník dostává u ASW přístup k databázi a popis databáze a pro výstupy ze systému může využít několik cest jako je analytický excel (součást produktu), export dat do excelu, napojení na Power BI apod.
Jazyk uživatelského prostředí	N33	P2	ano	Uživatelské rozhraní je lokalizováno do českého jazyka.
Administrátor organizace	N34	P2	ano	V rámci řešení bude existovat role správce dané organizace.
Licence pro neomezený počet zařízení a uživatelů pro všechny moduly. V případě, že licenční model neumožňuje toto licencování, je za neomezený počet považováno 4000 uživatelů a 4000 zařízení.	HD01_1	P1	ano	Je nabídnuta licence pro 4000 uživatelů Service Desk s rozšířením o plnou integraci s MS Outlook a 4000 počítačů kde bude detekován jejich HW a SW. V rámci této licence je možno dále v systému evidovat 200.000 technických zařízení.
ASW vychází z metodiky ITIL v oblasti poskytování podpory. Jsou rozlišovány úrovně podpory L1, L2 a L3.	HD01_2	P1	ano	ASW vychází z metodiky ITIL v oblasti poskytování podpory. Jsou rozlišovány úrovně podpory L1, L2 a L3. Vyřízení požadavku – tiskárna – je řízeno předem nastaveným procesním schématem pomocí workflow procesu. Podpora jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) funkce ServiceDesk. Řízení externích dodavatelů IT služeb. Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL 2011 minimálně v rozsahu následujících procesů: • Problem Management - řízení požadavků koncových uživatelů služeb ICT • Incident Management - řízení rychlého řešení výpadků / bezpečnostních incidentů v infrastruktuře. • Request Fulfillment - standardní proces řízení požadavků na služby. Podpora řízení hromadných požadavků • Change Management - standardní proces řízení životního cyklu všech změn, zejména řízení nákupu hw a sw včetně podpory schvalování • Service Catalog Management - možnost definovat IT služby
Systém musí obsahovat znalostní databázi s možností její aktualizace	HD01_3	P2	ano	Systém obsahuje znalostní databázi s možností její aktualizace (možnost u požadavku nabízet uživateli konkrétní položky znalostní báze s postupy řešení, aby uživatel nezádal již vyřešené požadavky a nezatěžoval zbytečně podporu na helpdesku/servisdesku)
Systém musí být schopen se napojit na IDM Kraje Vysočina	HD01_4	P2	ano	Systém bude připraven pro napojení na IDM Kraje Vysočina (AC Identita společností AutoCont)
ASW umožňuje zadávání a řešení požadavků přes webové prostředí (viz požadavek N04) a také email.	HD02	P2	ano	ASW umožňuje zadávání a řešení požadavků přes webové prostředí (viz požadavek N04) a také email. Email je použit jako plnohodnotný komunikační prostředek. Řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele na základě předchozí domluvy. V rámci nabídky je nabídnuta i plná integrace na MS Outlook, kde je možno pracovat se systémem stejně jako na portálu.
ASW umožňuje zadání požadavku prostřednictvím formuláře	HD03	P2	ano	SW umožňuje zadání požadavku prostřednictvím formuláře. Formulář je možno uživatelsky definovat, včetně povinných položek.
ASW umožňuje automatické vytvoření příslušných proměnných na základě nastavitelného algoritmu	HD04	P1	ano	ASW umožňuje automatické vytvoření příslušných proměnných na základě nastavitelného algoritmu (např. řešitel automaticky podle toho, kdo požadavek přebere, stav podle aktuálního stavu zpracování dle workflow apod.)
Formulář umožňuje vstup dat pomocí elementů	HD05	P2	ano	Formulář pro každou službu je možno uživatelsky přizpůsobit v souladu se zadáním popsaným v HD05

U položek formuláře lze v závislosti na aktuálním stavu a roli definovat	HD06	P2	ano	Toto je řešeno na úrovni žadatel vs. řešitelský tým plus speciální role schvalovatel, v souladu s upřesněním zadání ze dne 15. 5. 2018
U položek ve formuláři lze definovat libovolné pořadí vyplňování	HD07	P2	ano	U položek ve formuláři lze definovat libovolné pořadí vyplňování
Pro nastavení předdefinovaného postupu zpracování je požadována funkčnost workflow. Požadavek je v průběhu zpracování možno editovat.	HD09	P1	ano	Pro nastavení předdefinovaného postupu zpracování je požadována funkčnost workflow – vytvoření předem definované sekvence kroků přiřazené určené roli (žadavatel – zpracovatel atd.) s možností jednoznačného trasování, monitorování a sledování aktuálního stavu. Požadavek je v průběhu zpracování možno editovat.
Součástí zpracování workflow je možnost odeslání notifikace ve formě informačního mailu, typicky vždy při změně stavu.	HD10	P1	ano	Součástí zpracování workflow je možnost odeslání notifikace ve formě informačního mailu, typicky vždy při změně stavu. Notifikační maily se rozesílají na základě definovaného distribučního seznamu, který je konfigurovatelný na úrovni role správce systému. Notifikační mail má standardizovanou formu, kterou lze konfigurovat na úrovni role správce systému. V notifikačním emailu je odkaz do aplikace, který vede na konkrétní požadavek uvedený v notifikačním emailu (aby uživatel nemusel ručně vyhledávat požadavek v aplikaci)
ASW umožňuje nastavit notifikaci pro případy, kdy se např. blíží termín pro splnění požadavku, kdy je požadavek po termínu apod. (alertizace/eskalace)	HD11	P2	ano	ASW umožňuje nastavit notifikaci pro případy, kdy se např. blíží termín pro splnění požadavku, kdy je požadavek po termínu apod. (alertizace/eskalace)
Minimální požadovaná sada stavů zpracování, kterou musí ASW podporovat	HD12	P1	ano	Celý Workflow je možno uživatelsky definovat a určovat si i uživatelsky jednotlivé stavy.
ASW umožňuje přehledné zobrazení incidentů ve formě filtrovatelného a tříditelného seznamu, a to v závislosti na oprávnění	HD13	P1	ano	ASW umožňuje uživatelsky definovat seznamy a pohledy.
ASW umožňuje definovat vlastní tiskové sestavy bez nutného zásahu Dodavatele	HD14	P2	ano	Výstupy je možno řešit například exportem aktuálního pohledu do excelu v souladu s upřesněním zadání ze dne 15. 5. 2018
ASW umožňuje filtrování a třídění přehledových tabulek dat dle zvolených kritérií na úrovni příslušného uživatele a oprávnění bez nutného zásahu Dodavatele	HD15	P2	ano	ASW umožňuje filtrování a třídění přehledových tabulek dat dle zvolených kritérií na úrovni příslušného uživatele a oprávnění bez nutného zásahu Dodavatele. Uživatelsky je možno vytvářet i vlastní pohledy každého uživatele systému.
ASW umožňuje úpravy definice pracovního postupu na úrovni příslušného oprávnění uživatele bez nutného zásahu Dodavatele	HD16	R	ano	ASW umožňuje úpravy definice pracovního postupu na úrovni příslušného oprávnění uživatele bez nutného zásahu Dodavatele
ASW umožňuje definovat řešitele jednotlivých stavů workflow dle skupiny, org. jednotky, funkce, nadřazenosti a podřízenosti	HD17	P1	ano	Toto je v systému řešeno paralelními navzájem provázanými úkoly a speciální roli v systému, která umožní v daném kroku schválení požadavku a jeho posun do dalšího kroku v souladu s upřesněním zadání ze dne 15. 5. 2018
ASW umožňuje předávání požadavku na jiné řešitele nebo skupinu řešitelů	HD18	P1	ano	ASW umožňuje předávání požadavku na jiné řešitele.
ASW umožňuje převzetí, rozvětvení, sloučení, odložení požadavku	HD19	P1	ano	ASW umožňuje převzetí, rozvětvení, sloučení, odložení požadavku
ASW umožňuje zadávání komentářů k požadavku v jakémkoliv stavu (i po ukončení workflow)	HD20	P2	ano	ASW umožňuje zadávání komentářů k požadavku v jakémkoliv stavu (i po ukončení workflow) a to včetně příloh.
ASW umožňuje zobrazení kompletní historie požadavku	HD21	P1	ano	ASW umožňuje zobrazení kompletní historie požadavku
ASW umožňuje definice oprávnění pro jednotlivé typy požadavků (kdo může požadavek zadávat)	HD22	P1	ano	ASW umožňuje definice oprávnění pro jednotlivé typy požadavků (kdo může požadavek zadávat). Žadatelům se zobrazují pouze služby kam mají právo zadat požadavek.
ASW umožňuje zastupování zadavatelů (zadat požadavek za někoho) i řešitelů (možnost vyřešit požadavek za někoho)	HD23	P2	ano	ASW umožňuje zastupování zadavatelů (zadat požadavek za někoho) - role operátor. Možnost vyřešit požadavek za někoho je realizována převzetím požadavku nebo předáním na jiného řešitele.
ASW obsahuje jednoduché (fulltextové) vyhledávání a filtrování požadavků	HD24	P2	ano	ASW obsahuje jednoduché (fulltextové) vyhledávání a filtrování požadavků, vše na uživatelské úrovni.
ASW umožňuje export požadavku alespoň do jednoho z formátů PDF, DOC(X), ODT, RTF včetně příloh binárních příloh v ZIP	HD25	P2	ano	ASW umožňuje export požadavku do HTML, PDF, DOC(X), XLS včetně binárních příloh v ZIP
ASW obsahuje aplikační rozhraní (API)	HD26	R	ano	ASW obsahuje aplikační rozhraní (API), které umožní zadat a spravovat požadavek z jiného systému a vypsat seznam požadavků včetně detailu požadavku
Základní funkcionality SAM (Software Asset Management) modulu	HD27	P2	ano	Součástí dodávky je integrovaný systém pro správu majetku a jeho technickou evidenci. Tento systém umožňuje mimo jiné delece HW a SW na počítačích se systémem Windows, evidenci, správu a přidělování licencí. Provádění SW auditu. Evidenci dalších technických zařízení s možností tvorby sady vlastností až do celkového počtu 200.000 evidovaných objektů. V aplikaci je možno evidovat a ukládat i scany nabývacích dokladů. Evidence je integrována se základní aplikací Service Desk, kdy vidím svěřeny majetek jednotlivých uživatelů a u jednotlivých objektů jsou přímo v jejich evidenci zaznamenány jednotlivé servisní úkony u daného majetku. Součástí dodávky je i rozsáhlá knihovna SW vzorů, která je v rámci Maintenance automaticky aktualizována bez nutnosti zásahu na straně zákazníka.

Zadavatel požaduje pro administrátory plná oprávnění k systému a tím i možnost nezávisle na dodavateli systém modifikovat podle měnících se potřeb zadavatele	HD28	P1	ano	Administrátoři zákaznicka obdrží plná práva k systému umožňující požadavky, které jsou popsány v zadávací dokumentaci.
Integrace se softwary třetích stran...	HD29_1	P1	ano	Systém je integrován na produkty Active Directory, Microsoft Office, Exchange, MS Visio, systém umožňuje vyčítání e-mailů a jejich řazení do komunikace v tiketech a to včetně příloh. Pro další integrace je možno využít rozhraní API, dávkový převod dat pomocí CSV apod.
Integrace s Microsoft Outlooku 2010 a vyšší	HD29_2	R	ano	Systém je plně integrován s MS Outlook 2010 a vyšším. V rámci nabídky je i licence na doplněk do Outlook a to v plném počtu licence. Je možno přímo z prostředí MS Outlook pracovat se systémem, zadávat požadavky, schvalovat požadavky, pracovat jako řešitel apod. MS Outlook se tak stává plnohodnotným klientem systému Service Desk.

Počet splněných požadavků typu "R"= ano (pro účely hodnocení nabídky)	7
---	---

Poznámky:

P1=Povinné - musí splňovat nejpozději v době podání nabídky (jejich předvedení může být ze strany zadavatele požadováno od vybraného dodavatele jako podmínka uzavření smlouvy)

P2=Povinné - může být dostupné až v době dokončení implementace

R=Rozšiřující požadavky jsou nepovinné a závazek jejich naplnění v době ukončení implementace bude hodnocen jako kvalitativní výhoda (v rámci hodnocení nabídky v procesu veřejné zakázky)

N=Nepožaduje se