



KUJCP017T36Y

SMLOUVA

ve smyslu ust. § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

Jihočeský kraj

Sídlo: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
Zastoupený: Mgr. Jiřím Zimolou, hejtmanem
Zástupce ve věcech technických: Ing. František Beránek
IČ: 70890650
DIČ: CZ70890650
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., pob. Č. Budějovice
č. účtu: 199783072/0300
Osoby pověřené jednáním v rozsahu této smlouvy: ve věcech provozních : Ing. František Beránek,
tel.: 386 720 500, e-mail: beranek@kraj-jihocesky.cz, ve věcech smluvních : Ing. Petr Vobejda, tel.:
386 720 503, e-mail: vobejda@kraj-jihocesky.cz

(dále jen „Příjemce“) na straně jedné

a

TESCO SW a.s.

se sídlem: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČ: 25892533
DIČ: CZ699000785
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. účtu: 5151342/0800
Zastoupený RNDr. Josefem Tesaříkem

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu

Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 3. 9. 2013 (dále jen „nabídka“) podaná ve veřejné zakázce nazvané „Helpdesk pro projekt TCK“ (dále jen „Veřejná zakázka“), zadávané v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“).

I PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1.

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Příjemci dodávky a služby (dále jen „předmět plnění“) v rozsahu, obsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou. Předmět této smlouvy je blíže vymezen v příloze č. 1 této smlouvy. Předmět plnění bude Poskytovatelem proveden způsobem stanoveným v příloze č. 2 této smlouvy.



Příjemce se touto smlouvou zavazuje uhradit Poskytovateli za řádně a včas poskytnutý předmět plnění cenu dle podmínek a způsobem stanoveným touto smlouvou.

1.3

Poskytovatel předmět plnění dle této smlouvy předá a Příjemce převezme na základě oboustranně potvrzeného předávacího protokolu, jehož součástí bude:

- platná prohlášení o shodě nebo jejich kopie, vydaná dle evropské či národní legislativy,
- osvědčení, certifikáty a atesty, které jsou vydávány k tomu oprávněnými osobami pro jednotlivé specifické druhy výrobků dle zvláštních předpisů,
- návody k obsluze a uživatelské dokumentace, včetně manuálu pro software, v českém jazyce,
- příslušenství nutné pro funkci a ověřování stavu zařízení,
- další dokumenty specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.

1.4

Poskytovatel se zavazuje dodat předmět plnění v souladu s obsahem této smlouvy, a to bez vad a nedodělků a požadavky Příjemce uvedenými v zadávacích podmínkách k veřejné zakázce a nabídkou Poskytovatele.

1.5

Smluvní strany shodně prohlašují, že jsou si vědomy skutečnosti, že Veřejná zakázka je financována z prostředků Evropské unie v rámci výzvy č. 08 Integrovaného operačního programu (dále též „IOP“ či „výzva č. 08“) pro projekt „Rozvoj služeb eGovernmentu v Jihočeském kraji“ (dále též „projekt“) a v této souvislosti se zavazují dodržovat veškeré požadavky a podmínky, které se k IOP váží, se kterými se před podpisem této smlouvy seznámily.

II. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění předmětu této smlouvy je město České Budějovice, nestanoví-li Příjemce jinak.

III. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

3.1.

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, předpokládaný termín zahájení plnění: ihned po uzavření této smlouvy (předpoklad podpisu smlouvy - do 10/2013) a předpokládaný termín dokončení plnění do 02/2017.

Předmětné plnění dle této smlouvy bude poskytovatelem plněno dle následujícího předpokládaného časového harmonogramu (T – datum podpisu smlouvy):

Předmět plnění	Termín
Zahájení poskytnutí konsultačních služeb v oblasti definice a nastavení systému řízení služeb	start: T, konec: T+140 kalendářních dní
Dodávka a zavedení systému HelpDesk včetně souvisejících služeb	start: T, konec: T+140 kalendářních dní
Provedení penetračních testů a odstranění	start: T+141 kalendářních dní, konec:

zjištěných vad	T+170 kalendářních dní
Poskytování služeb v rámci sjednané záruční doby	start: T+141 kalendářních dní, konec: T+1236 kalendářních dní

Příjemce si vyhrazuje právo přiměřeně prodloužit termíny předpokládaného časového harmonogramu v rámci předmětu plnění díla.

3.2.

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran. Tato smlouva pozbývá platnosti a účinnosti uplynutím sjednané doby dle čl. 3.1. této smlouvy.

3.3.

Tuto smlouvu lze ukončit z důvodů a za podmínek dle čl. XIV této smlouvy.

IV. CENA PLNĚNÍ

4.1.

Příjemce se zavazuje zaplatit za dodávky a služby smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za dodávky a služby dle této smlouvy činí celkem 594.000,- Kč bez DPH (slovy: pětsetdevadesátčtyřtisíc korun českých), samostatná výše DPH 124.740,- Kč, cena za dodávky a služby dle této smlouvy činí celkem 718.740,- Kč vč DPH (slovy: sedmsetosmnácttisíc sedmsetčtyřicet korun českých). Celková cena plnění je tvořena následujícími částmi:

Předmět plnění	Cena bez DPH	Výše DPH	Cena s DPH
Cena za celý předmět plnění <u>bez technické podpory</u>	522.000,- Kč	109.620,- Kč	631.620,- Kč
Cena technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	72.000,- Kč	15.120,- Kč	87.120,- Kč
Celková cena za celý předmět plnění <u>včetně ceny technické podpory</u> po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	594.000,- Kč	124.740,- Kč	718.740,- Kč

4.2.

Položkový rozpočet obsahující ceny jednotlivých dodávek a služeb je uveden v Příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy. Celková cena a ceny jednotlivých položek uvedených v příloze č. 3 jsou cenami nejvýše přípustnými a neměnnými. Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí předmětu plnění a jeho hmotné zachycení a odměny autorům.



3.

Příjemce se zavazuje hradit ceny Poskytovateli způsobem uvedeným v čl. V této smlouvy.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1.

Příjemce nebude poskytovat zálohy. Cena je splatná na základě řádně vystavené faktury - daňového dokladu. Předmět plnění bude uhrazen na základě jedné faktury. Poskytovatel vystaví fakturu do 14 dnů od dne předání předmětu plnění na základě předávacího protokolu po úplném dodání a převzetí předmětu dle této smlouvy bez vad a nedodělků. Daňový doklad je splatný do 21 dnů od data jeho doručení na adresu Příjemce. Příjemce provede úhradu ceny bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, jež je vyznačen na příslušném daňovém dokladu nebo jinak písemně oznámen ze strany poskytovatele Příjemci. Platby budou probíhat výhradně v českých korunách.

Vystavená faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 13a ObchZ (dále jen „faktura“). Faktura musí dále obsahovat:

- a) číslo a datum vystavení faktury,
- b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
- c) název projektu: Rozvoj služeb eGovernmentu v Jihočeském kraji,
- d) registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/08.07254.
- e) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
- f) označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
- g) lhůtu splatnosti faktury,
- h) datum uskutečnitelného zdanitelného plnění,
- i) název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
- j) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu

5.2.

Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje daňového dokladu vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Příjemce oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího převzetí Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Příjemci.

5.3.

Bude-li Příjemce v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn na objednateli požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení a to z částky, s jejíž úhradou je Příjemce v prodlení.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKŮ SMLOUVY

6.1.

Příjemce se zavazuje poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné plnění Poskytovatelem.

6.2.

Poskytovatel je povinen písemně (e-mailem), bez zbytečného odkladu oznámit Příjemci všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů



nebo zájmů Příjemce souvisejících s předmětem plnění.

6.3.

Poskytovatel se zavazuje:

- při plnění dle této smlouvy postupovat s maximálním úsilím a s odbornou péčí tak, aby bylo dosaženo řádného plnění této smlouvy;
- pravidelně konzultovat přípravu Prováděcí projektu a to nejméně jednou týdně v sídle Příjemce po předchozí domluvě s Příjemcem,
- zajistit pro plnění této smlouvy potřebný počet kvalifikovaných pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn řádně a včas; Poskytovatel se zavazuje plnit předmět plnění dle této smlouvy s využitím klíčových pracovníků, prostřednictvím kterých prokázal splnění technického kvalifikačního předpokladu dle § 56 odst. 2 písm. e) ZVZ a které jsou uvedeny v příloze č. 5 této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn změnit klíčové pracovníky pouze ze závažných důvodů a s předchozím písemným souhlasem Příjemce.
- při plnění této smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Příjemce, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat, postupovat dle zákona č. 101/2000 Sb., zákona o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
- umožnit Příjemci kontrolu plnění, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění Poskytovatele nebo nemůže mít vliv na plnění předmětu dle této smlouvy;
- informovat písemně (e-mailem) bezodkladně Příjemce o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit;
- informovat bezodkladně Příjemce o jakémkoliv porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele;
- i bez pokynů Příjemce provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody a to pouze tehdy, že nebylo možné Příjemce informovat a vyčkat jeho pokynů k provedení výše uvedených nutných úkonů. Příjemce v tomto případě je oprávněn dodatečně schválit provedené úkony ze strany Poskytovatele a tyto vyhodnotit z hlediska jejich účelnosti. Poté má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů dodatečně schválených Příjemcem.
- odstranit veškeré nedostatky a vady předmětu plnění zjištěné v rámci penetračního testování v co nejkratším možném termínu nejpozději však do 30 kalendářních dnů od předání výsledků penetračního testování Poskytovateli,
- jednat s Příjemcem v českém jazyce a veškeré výstupy poskytovat v českém jazyce nebo v úředně ověřeném překladu.
- provést plnění pouze prostřednictvím subdodavatelů, kteří jsou uvedeni v příloze č. 6 subdodavatelé Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn změnit subdodavatele pouze ze závažných důvodů a s předchozím písemným souhlasem Příjemce. Poskytovatel i v případě plnění prostřednictvím třetí osoby vždy ponese plnou odpovědnost za plnění předmětu dle této smlouvy.
- že po provedení předmětu plnění dle této Smlouvy poskytne Příjemci součinnost, aby Příjemce mohl dostát svým povinnostem dle § 147a ZVZ, zejména mu na jeho žádost poskytne seznam subdodavatelů podílejících se na provádění předmětu plnění.

Příjemce se zavazuje:

- umožnit pracovníkům Poskytovatele a jeho Subdodavatelům přístup k příslušnému hardwaru a

softwaru pod správou Příjemce;

- jmenovat z řad svých pracovníků dostatečný počet odborníků do projektového týmu pro plnění projektových činností, vyčlenit pracovní kapacity těchto pracovníků pro projekt, zajistit jejich účast na schůzkách, školeních a dalších aktivitách, přijímat rozhodnutí ve společných řídicích orgánech projektu, plnit je a zajistit dostatečné pravomoci vedoucímu projektu ze strany Příjemce;

6.4.

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s prováděním předmětu této smlouvy. Poskytovatel použije všechny materiály, které obdrží od Příjemce v souvislosti s plněním této smlouvy výhradně pro plnění předmětu a účelu této smlouvy. Po skončení plnění, popř. dílčího plnění této smlouvy, předá Poskytovatel Příjemci všechny materiály, které od Příjemce v souvislosti s plněním předmětu smlouvy převzal.

VII. OCHRANA INFORMACÍ

7.1.

Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá Příjemcem, při tom je povinen zacházet se všemi informacemi, které mu Příjemce poskytl, jako s informacemi důvěrnými.

7.2.

Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy mohou ony nebo jejich zaměstnanci či smluvní partneři získat přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabráňující jejich zneužití či prozrazení. Smluvní strany mohou sdělit tyto důvěrné informace pouze svým zaměstnancům nebo s předchozím souhlasem druhé Strany smluvním partnerům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že osoby výše uvedené o důvěrných informacích a povinnosti uchovávat je v tajnosti dostatečně poučí a že dostatečně smluvně a technicky zajistí utajení těchto informací, což budou smluvní strany kontrolovat.

7.3.

Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména veškeré informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou a jejím plněním a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle obchodního zákoníku, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny a dále všechna data, o kterých se Poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat Příjemce.

7.4.

Ustanovení předchozích odstavců platí i po ukončení plnění, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými.

7.5.

Porušení povinnosti utajit podklady a informace jakož i povinnosti chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví je podstatným porušením smlouvy, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho druhé straně větší újma.



VIII. ZVLÁŠTNÍ A LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

8.1.

Smluvní strany se dohodly, že Příjemce je oprávněn kdykoliv v průběhu tohoto smluvního vztahu zúžit rozsah předmětu plnění dle této smlouvy a to bez jakýchkoliv náhrad Poskytovateli.

8.2.

Zúžení rozsahu předmětu plnění dle této smlouvy bude účinné, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém tuto skutečnost Příjemce písemně oznámil Poskytovateli na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

8.3.

Ode dne účinnosti zúžení rozsahu předmětu plnění dle této smlouvy dojde ke snížení ceny za předmět plnění dle této smlouvy v alikvotní částce, odpovídající zúžení rozsahu předmětu plnění.

8.4

Poskytovatel převede touto smlouvou Příjemci výhradní licenci k užití předmětu plnění a všech jeho částí s výjimkou software, jež podle obecně závazných právních předpisů představují autorská práva, a to všemi způsoby užití včetně oprávnění jejich poskytnutí třetím osobám a včetně práva měnit taková autorská díla. Poskytovatel dále souhlasí s tím, aby výstupy z plnění předmětu smlouvy nebo jejich části Příjemce zveřejnil nebo jinak uváděl pod svým jménem. Příjemce není povinen tato práva využít. Poskytovatelem v rámci dodávky předmětu plnění dodaný software musí být dodán Příjemci s oprávněním (nevýhradní a Příjemcem nepřevoditelná licence), v rozsahu umožňujícím Příjemci využití dohodnutého plnění předmětu této smlouvy. Příjemce nesmí zasahovat do zdrojových kódů a do obsahu software. Při užití software je Příjemce povinen respektovat ustanovení této smlouvy, licenční podmínky a vyhrazená práva vykonavatele autorských práv k software, a platné zákony.

IX. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

9.1.

Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

Pověřenou osobou Příjemce ve věcech smluvních je: Ing Petr Vobejda tel.: 386 720 503, e-mail: vobejda@kraj-jihocesky.cz,

Pověřenými osobami Příjemce ve věcech technických jsou: Ing. František Beránek, tel.: 386 720 500, e-mail: beranek@kraj-jihocesky.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je: Bc. Josef Tesařík, tel.: 587 333 624, e-mail: josef.tesarikJr@tescosw.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech technických je: Ing. Jaroslav Burget, tel.: 587 333 664, e-mail: jaroslav.burget@tescosw.cz

9.2.

Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí pověřenou osobou druhé strany nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany a převzata osobou oprávněnou dle zápisu v obchodním rejstříku za společnost jednat nebo zaměstnancem pověřeným přejímáním písemností. V pochybnostech se má zato, že zaměstnanec, který přijetí potvrdil za slovem „převzal dne“ datem, svým podpisem a razítkem společnosti, je písemnosti přejímat oprávněn. Písemnost se považuje za doručenou i pro případ, že adresát nebude na



uvedené adrese zastižen, popř. změnil sídlo a neoznámil tuto změnu druhé smluvní straně, popř. zásilku odmítne převzít, a to třetím dnem od uložení zásilky na poště, a to i v případě, že se o ní adresát nedozvěděl.

9.3.

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

X. ODPOVĚDNOST ZA VADY

10.1.

Poskytovatel odpovídá za vady plnění a poskytnutých služeb v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, pokud z povahy věci nevyplyvá něco jiného nebo není-li dále v této smlouvě stanoveno jinak. Záruku na celý předmět plnění se poskytuje v délce trvání 36 měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění dle této smlouvy. Záruční služby budou Poskytovatelem poskytovány v režimu 24/7/365.

10.2.

Bude-li zjištěna neodstranitelná vada, která představuje podstatné porušení smlouvy, má Příjemce právo odstoupit od části plnění postižené neodstranitelnou vadou či právo odstoupit od této smlouvy.

10.3.

Poskytovatel zaručuje, že plnění nemá právní vady, zejména není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje odškodnit Příjemce za všechny nároky třetích osob uplatněných vůči Příjemci, a to z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Poskytovatele podle této smlouvy, pokud Příjemce:

- oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,
- zplnomocní Poskytovatele k vypořádání takového nároku uplatněných ze strany třetích osob soudní nebo mimosoudní cestou,
- neučiní bez předchozí konzultace s Poskytovatelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků, zejména neuzná sám předmětný nárok.

10.4

Odezva servisního technika poskytovatele na nahlášenou vadu předmětu plnění se stanovuje nejpozději do 2 hodin od oznámení vady poskytovateli, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou písemně jinak. Odstranění vady musí být provedeno max. do 24 hodin od oznámení této vady poskytovateli, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou písemně jinak. Do lhůt uvedených v tomto odstavci se započítávají dny pracovního klidu. Poskytovatel se zavazuje pro plnění předmětu dle této smlouvy stanovit jednotné místo pro hlášení záručních závad (tzv. centrální ServiceDesk) v režimu 24/7/365 s jazykovou podporou v českém jazyce. Správu a případnou konfiguraci či nastavení u vybraných SW aplikací je Poskytovatel oprávněn poskytovat prostřednictvím vzdálené správy ostatní služby budou poskytovány v místě plnění, nestanoví-li objednatel jinak.

10.5

Pokud je reklama předmětu plnění v záruční době oprávněná, má Příjemce právo na opravu vadného předmětu plnění, resp. jeho části. Pokud vadný předmět plnění, resp. jeho část není možno opravit, má Příjemce právo na výměnu vadného předmětu plnění, resp. jeho části, případně právo od smlouvy



postoupit. Ode dne výměny vadného předmětu plnění začíná na vyměněný předmět plnění běžet nová záruční doba v délce dle čl. 9.1 této smlouvy.

10.6

Poskytovatel je povinen uhradit Příjemci škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Poskytovatel rovněž kupujícímu uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.

XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

11.1.

Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.

11.2.

Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, pokud tuto chybu zadání nemohla přes veškerou odbornou péči odhalit a zadávající stranu na tuto skutečnost upozornit nebo v důsledku vyšší moci definované v článku 1 této smlouvy.

11.3.

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

XII. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

12.1.

Nedodá-li poskytovatel Příjemci předmět plnění ve lhůtě uvedené v čl. 3.1 této smlouvy, je povinen zaplatit Příjemci smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý i započatý kalendářní den prodlení.

12.2

Neodstraní-li poskytovatel vadu ve lhůtě uvedené v čl. 10.4 této smlouvy, je povinen zaplatit Příjemci smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý i započatý kalendářní den prodlení.

12.3

Neodstraní-li poskytovatel nedostatky a vadu zjištěné v rámci penetračního testování ve lhůtě uvedené v čl. 6.3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč, a to za každý i započatý kalendářní den prodlení.

12.4.

Za každé jednotlivé prokazatelné porušení povinností uvedených v článku 7 této smlouvy je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč.

12.5.

Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Příjemce na náhradu škody.

XIII. VYŠŠÍ MOC

13.1.

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen vyšší moc).

13.2.

Za vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat (§ 374 Obchodního zákoníku).

13.3.

Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění ze smlouvy vliv.

13.4.

Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

XIV. UKONČENÍ SMLOUVY**14.1.**

Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy z důvodů uvedených v Obchodním zákoníku, v jiném právním předpise a v této smlouvě.

14.2

Příjemce je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu, když výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni jejího doručení poskytovateli, a to z následujících důvodů:

- a) V případě, že probíhá insolvenční řízení proti majetku Poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující;
- b) Poskytovatel nemůže z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění závazku podle této smlouvy po dobu delší než 1 měsíc,

14.3.

Každá smluvní strana má právo odstoupit od této smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení druhou stranou, a to za podmínek stanovených Obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.



14.

Příjemce je oprávněn dále odstoupit od této smlouvy v případě, kdy vyjde najevo, že Poskytovatel uvedl v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky nepravdivé či zkreslené informace, které by měly zřejmý vliv na výběr Poskytovatele pro uzavření této smlouvy.

14.5.

Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemným oznámením na adresu druhé smluvní strany uvedenou v této smlouvě nebo oznámenou dle bodu 9.3.

14.6.

Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení druhé smluvní straně nebo dnem, kdy se za doručené považuje.

XV. ROZHODNÉ PRÁVO

15.1.

Právní vztahy vyplývající z této smlouvy o dílo se řídí zákony České republiky zejména zákonem č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů (obchodní zákoník) v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 cit. zákona.

15.2.

Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených osob obou stran dle této smlouvy nebo jejich pověřených zástupců.

15.3.

Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u věcně a místně příslušného soudu..

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1.

Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.

16.2.

Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

Poskytovatel je povinen v rámci plnění naplňovat veškeré podmínky vyplývající ze skutečnosti, že předmět smlouvy podle této smlouvy je uznatelným nákladem ze SF EU včetně splnění podmínky umožňující kontrolu ze strany řídicího nebo zprostředkujícího orgánu IOP (CRR, MMR ČR, MV ČR), Platebního orgánu (MF ČR, příslušného finančního úřadu), Nejvyššího kontrolního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní a veřejné správy, a EU (Evropské komise, Evropského soudního dvora, Evropského účetního dvora apod.).

Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od



zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2023. Po tuto dobu je dodavatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příloha č. 4 Příručky pro žadatele a příjemce pro oblast intervence 2.1, výzva 08, v aktuálně platné verzi).

Poskytovatel se zavazuje označovat veškeré originály účetních a daňových dokladů v souladu s pravidly publicity projektů spolufinancovaných ze strukturálních fondů EU (pravidly pro Integrovaný operační program), názvem a registračním číslem projektu:

- název projektu: Rozvoj služeb eGovernmentu v Jihočeském kraji,
- registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/08.07254.

Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s těmito pravidly seznámen. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je Příjemce povinen o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat.

Poskytovatel je povinen poskytnout Příjemci veškeré doklady související s realizací předmětu smlouvy a plněním monitorovacích ukazatelů, které si vyžádají kontrolní orgány IOP.

16.3

Jestliže bude kterékoliv ustanovení této smlouvy určeno jako neplatné nebo nevykonatelné, bude toto ustanovení považováno za samostatné a oddělitelné od ostatních ustanovení této smlouvy a nezpůsobí jejich neplatnost nebo nevykonatelnost.

16.4.

Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném rozsahu s výjimkou osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a údajů označených Poskytovatelem jako obchodní tajemství dle § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.

Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uveřejněna v evidenci smluv Jihočeského kraje, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, text smlouvy a datum jejího podpisu.

Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

16.5.

Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

16.6.

Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech člancích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

16.7

Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace

- Příloha č. 2 – Návrh technického řešení
Příloha č. 3 – Položkový rozpočet
Příloha č. 4 – Nabídka Poskytovatele ze dne 3. 9. 2013
Příloha č. 5 – Klíčoví pracovníci Poskytovatele
Příloha č. 6 – Subdodavatelé Poskytovatele

20-06-2014

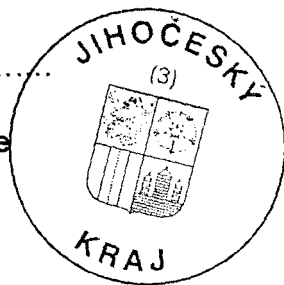
V Českých Budějovicích, dne

V Olomouci, dne 10. 6. 2014

Příjemce:

Poskytovatel:

Mgr. Jiří Zimola
hejtman Jihočeského kraje



RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva TESCO SW a.s.

 **TESCOSW**
TESCO SW a.s.
tr. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
• IČ: 25892533 (1)



**INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM**



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**



Jihočeský kraj

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 1 – Technická specifikace

Porizeni, implementace a integrace dalších informačních systémů HelpDesk

Jihočeský kraj se rozhodl realizovat Projekt zřízení Technologického centra Jihočeského kraje (TC) jako základny, která nabídne Jihočeskému kraji a jeho orgánům, Jihočeským krajem zřizovaným a zakládaným organizacím a obcím a jimi zřizovaným a zakládaným organizacím v rámci správního obvodu Jihočeského kraje platformu pro realizaci eGovernmentu a elektronizaci veřejné správy.

V rámci projektu budou realizovány oblasti:

- Vybudování Technologického centra Jihočeského kraje
- Zavedení systému hostované elektronické spisové služby Jihočeského kraje
- Vytvoření digitální mapy veřejné správy Jihočeského kraje
- Vytvoření základního datového skladu Jihočeského kraje
- Digitalizace a ukládání dokumentů Jihočeského kraje
- Vnitřní integrace úřadu Jihočeského kraje a integrace s ISVS

S ohledem na komplexní portfolio zajišťovaných služeb v rámci TC je nutné zabezpečit kvalitní služby podpory provozu a rozvoje TC. Předmětem plnění veřejné zakázky je zavedení systému řízení úrovně služeb TC a interních služeb odboru IT a vybudování informačního systému HelpDesk, který zajistí podporu pro rychlé a kvalitní řešení provozních, problémových nebo chybových situací včetně podpory pro vývoj SW.

1.1. Základní požadavky

Zadavatel v rámci odboru informatiky dnes provozuje celou řadu interních systémů a aplikací, na které poskytuje servisní a konzultační podporu. S ohledem na vybudování TC si zadavatel klade za úkol v rámci předmětu plnění této veřejné zakázky vybudovat jednotné místo pro sběr a řízení IT požadavků nejenom na aplikační a technologické vybavení TC, ale také na stávající již provozované systémy a aplikace. Zadavatel požaduje, aby návrh a výsledné řešení vycházelo z mezinárodně uznávaných standardů (například ITIL) a zohlednilo nejenom procesy interního řízení ICT služeb, ale také podporu externích subjektů jako jsou dodavatelé či partneři Jihočeského kraje.

Zájemce předloží podrobný popis navrhovaného řešení, (analýzu, technologické řešení, návrh implementace, návrh zajištění provozu)

1.2. Předmět poptávky

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytnutí konsultačních služeb v oblasti definice a nastavení systému řízení služeb ITC a následná dodávka a zavedení systému HelpDesk včetně souvisejících služeb..

1.2.1. Zavedení systému řízení úrovně ICT služeb poskytovaných Odborem informatiky KUJC v rámci stávajícího ISKU a budovaného TC KU, které obsahuje:

- Základní definici systému řízení úrovně služeb (Service Level Management) včetně vytvoření metodického a normativního rámce tohoto systému pro uživatele;
- Definici katalogu služeb spolu se standardizovaným popisem všech služeb včetně definice jejich požadované úrovně poskytování, odpovídajících metrik a jejich požadované úrovně;
- Definici procesů a vytvoření metodik pro správu jednotlivých služeb a eskalaci požadavků souvisejících s jejich provozem a rozvojem

1.2.2. Implementace nástroje HelpDesk

- Na základě zavedení systému řízení úrovně ICT služeb bude dodán a implementován nástroj HelpDesk, který zajistí řízeným způsobem komplexní správu a podporu stávajícího IS KUJC i budovaného TC..

1.2.3. Školení

- realizace školení pro pracovníky Odboru informatiky Zadavatele a další určené pracovníky ve dvou termínech v celkovém počtu do 20 osob v prostorách zadavatele.

1.2.4. Záruční služby – záruční podmínky

- Všechny SW produkty a jejich konfigurace budou dodány s tříletou (3) podporou zahrnující řešení všech vzniklých problémů v režimu 24x7x365 s dobou odezvy do 2 hodin a odstraněním závady nejpozději do 24 hodin po nahlášení včetně poskytování posledních verzí SW (upgrade)a a zárukou legislativní čistoty.

1.2.5. Technická a konzultační podpora

- Dodavatel musí zajistit odpovídající kvalitu podpory tak, aby byly splněny dlouhodobě požadavky na provoz v režimu 24x7x365, kvalitu a dostupnost služeb
- Dodavatel musí disponovat dostatečným týmem odborných specialistů se znalostí nabízeného řešení
- Dodavatel musí zajistit jednotné místo pro hlášení SW závad (tzv. centrální ServiceDesk) v režimu 24x7x365 s jazykovou podporou v českém jazyce
- Dodavatel musí zajistit možnost telefonické konzultace.
- Správa a případná konfigurace či nastavení bude moci být také realizováno prostřednictvím vzdálené správy (přístup zajistí zadavatel)

1.2.6. Dokumentace realizovaného řešení

- Dodavatel zpracuje a předá dokumentaci finálního řešení

1.2.7. Reakce na výsledky penetračního testování

- Dodavatel odstraní závady zjištěné při penetračním testování, které bude provádět třetí strana na základě smlouvy se Zadavatelem. Po odstranění závad Dodavatel zpracuje provedené změny do Dokumentace realizovaného řešení dle článku 2.5

1.3. Navrhované řešení musí splňovat minimálně následující požadavky:

1.3.1. Minimální požadavky na nástroj HelpDesk:

- Evidence a správa požadavků
 - Založení požadavku (zároveň www formulář a email), kde na základě definice základních parametrů se uživatel dozví garantovanou dobu odezvy a předpokládanou dobu vyřešení
 - Možnost nastavení priority požadavku uživatelem
 - Notifikace stavů požadavků emailem/sms – konfigurovatelné pomocí administrativních nástrojů
 - Zobrazení a tisk celého průběhu konkrétního jednoho požadavku včetně historie
 - Zobrazení kompletní historie požadavků
 - Možnost vyhledávání požadavků dle definovaných kritérií (například fulltext)
 - Uživatel/řešitel má přehled o svých nevyřízených požadavcích
 - V rámci požadavků je možné definovat úkoly a ty přiřazovat řešitelům
 - V rámci požadavků je možné definovat komentáře (skryté/veřejné)
 - V rámci požadavků je možné vkládat soubory
 - Možnost monitoringu vyřizování požadavku
 - Možnost eskalace (exportu) požadavku do jiného HelpDesku (minimálně ve formátu XML kompletní záznam požadavku)
 - Implementace řízení požadavků pomocí workflow
 - Požadavek musí být veden minimálně s těmito položkami:
 - unikátní ID
 - předmět požadavku (krátký popis)

- popis požadavku
 - datum a čas založení
 - datum a čas vyřešení
 - stavy
 - informace o řešitelích
 - historie
 - seznam příloh
 - priorita
 - zadavatel požadavku
 - příslušnost ke službě z katalogu služeb
- Katalog služeb
 - Jednotná evidence katalogu služeb včetně definice SLA parametrů
 - Možnost definice procesů HelpDesk pro jednotlivé služby řešitelnými pomocí administrátorských nástrojů
- Znalostní báze
 - Možnost evidovat opakované problémy
 - Možnost rozlišit znalostní bázi na veřejnou a neveřejnou
- Reporting
 - Možnost vytvářet uživatelské reporty
 - Možnost vyhodnocení SLA parametrů
- Administrace
 - Centrální správa uživatelů s vazbou na Identity Access Manager (IAM) budovaný v rámci TC
- Ostatní požadavky
 - Plnohodnotná podpora více internetových prohlížečů (Internet Explorer a Mozilla Firefox povinné)
 - Možnost publikovat obecné informace pro každou službu z katalogu služeb a na úvodní stránce (nástěnka) minimálně v členění: aktuality, návody, přihlášení na školení, odkazy

- **Technické požadavky:**
 - Otevřené komunikační rozhraní pro externí systémy
 - Podpora nejnovějších verzí databázových systémů (Oracle 11g a MS SQL 2012)
 - Řízení oprávnění založené na rolích
 - Napojení implementovaných systémů na centrální správu uživatelů (identity management včetně rolí uživatelů). V případě, že v době implementace nebude identitní systém k dispozici, budou systémy napojeny na stávající AD (autentizace, autorizace na bázi členství ve skupinách a umístění v organizační jednotce).
 - Veškeré integrační vazby budou řešeny přes centrální integrační platformu TC.
 - Autentizace v nástroji Helpdesk bude realizována tak, aby autentizace (přihlášení) uživatelů IS neprobíhala vůči lokální databázi, ale byla sjednocena v rámci IS KÚ.
 - Autentizace bude probíhat vůči IAM nebo AD.
 - Autorizace v nástroji Helpdesk bude realizována tak, aby bylo možno řídit role uživatelů externím informačním systémem IAM v plném rozsahu..

1.3.2. Další požadavky:

- možnost zadavatele udělit práva k využití předmětu plnění veřejné zakázky všem dodavatelům, partnerům, organizacím zřizovaným a zakládaným Jihočeským krajem, všem obcím ve správním obvodu Jihočeského kraje a jejich zřizovaným organizacím.
- v rámci uděleného práva organizaci umožnit přístup všem uživatelům organizace
- součástí dodaného řešení musí být pro všechny části systému kompletní dokumentace (technická, uživatelská, administrátorská) včetně kompletního popisu API rozhraní dodávaného produktu pro budoucí integraci s dalšími systémy
- celková cena nabídky musí zahrnovat všechny nezbytné součásti k plnohodnotnému provozu aplikace (s výjimkou databázového serveru a OS aplikačního serveru)
- zadavatel požaduje, aby navrhovaný systém nebyl nijak omezený z pohledu používání v rámci subjektů v působnosti Jihočeského kraje (myšleno na počty uživatelů, subjekty, objem uložených/přenesených dat, atd.)
- zadavatel požaduje prodlouženou záruku systému včetně nezbytných provozních a servisních služeb po dobu 3 let od převzetí předmětu plnění veřejné zakázky v režimu 24x7x365 s garantovanou dobou odezvy do 2 hodin a garantovanou dobou vyřešení požadavky do 24 hodin od nahlášení závady
- zadavatel požaduje poskytnutí zákaznické podpory (hotline) po dobu 3 let pro oprávněné osoby zadavatele pro řešení dotazů spojených s plněním předmětu plnění veřejné zakázky a poskytnutí zákaznické podpory (hotline) pro oprávněné osoby zadavatele a oprávněné osoby organizací zřizovaných nebo zakládaných Jihočeským krajem a oprávněné osoby obcí, které nemají možnost využít služeb TC ORP pro hlášení závad předmětu plnění veřejné zakázky s garantovanou dobou odezvy do 2 hodin a garantovanou dobou vyřešení problému do 24 hodin od nahlášení požadavku

1.4. Akceptační kritéria a testy:

- Řešení splňuje výše uvedené požadavky

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 2 – Návrh technického řešení

1. NÁVRH TECHNICKÉHO ŘEŠENÍ

Návrhem technického řešení je založen na aplikaci Fama+ITSM, kdy se jedná o vysoce dynamické modulární řešení, které umožňuje definovat a spravovat různé služby a k nim související procesy (Helpdesk).

Dohromady tedy představuje otevřené řešení pro implementaci HelpDesku, které umožňuje sběr, vyhodnocování, schvalování a následnou realizaci požadavků v jednotlivých procesech a jejich případnou synchronizaci a propagaci do integrovaných systémů.

1.1. BEST PRACTICE ITIL V.3

Aplikace je složena z modulů, které nad společným jádrem vytvářejí celek umožňující definovat, modelovat, spravovat a řídit procesy, které jsou popsány v „Best Practice“, ITIL. Současně svojí schopností integrovat se na okolní systémy poskytuje přidanou hodnotu pro řízení životních cyklů procesů a jejich monitoring.

ITIL® je zkratkou pro "Information Technology Infrastructure Library", "knihovna infrastruktury informačních technologií".

ITIL® je veřejně dostupný rámec, jenž popisuje nejlepší praktiky ve Správě služeb IT. Poskytuje rámec pro zvládnutí IT v organizaci, navíc pojednává komplexně o službách a zaměřuje se na neustálé měření a zlepšování kvality dodávaných služeb, a to jak z pohledu businessu, tak z pohledu zákazníka. Toto zaměření je hlavní příčinou celosvětového úspěchu ITIL® a přispělo k rozšířenému využití a ke klíčovým přínosům, získaným u těch organizací, které aplikovaly tyto techniky a procesy ve svých strukturách.

Z širšího pohledu nasazení procesů dle ITIL umožňuje pokrývat nejen služby IT, ale veškeré služby, vůči nimž je možné definovat, řídit a monitorovat procesní řízení.

1.2. MODULY ŘEŠENÍ

Na základě požadavků Zadávací dokumentace budou pro pokrytí řešení využity následující moduly a k nim související procesy:

Modul	Stručná charakteristika
Service Level Management	Modul pro správu a řízení služeb. Mimo jiné umožňuje evidenci portfolia a katalogu služeb a k nim souvisejících informací jako jsou: SLA smlouvy, Požadavky a incidenty na službu, Informace o poskytovateli služby a detaily služeb, Evidence odstávek a údržeb služeb, Evidence příjemců služeb a oprávněných osob.
Incident a Request Management	Na základě definovaných služeb tento modul poskytuje podporu procesu sběru a řízení požadavků a incidentů od příjemců služeb. Pomocí modulu workflow lze dynamicky definovat procesy včetně funkcí, jako jsou notifikace, eskalace, časové kontroly a upozornění, přidělování, schvalování a další.

Modul	Stručná charakteristika
Správa číselníků	Veškeré procesy a evidence jsou podporovány číselníky aplikace, jejichž záznamy je možné spravovat pomocí přehledných formulářů. Tyto mimo jiné umožňují vyhledávání, filtrování a reporty všech číselníků. V kombinaci s modulem integračních vazeb aplikace disponuje funkcí synchronizace číselníků z externích zdrojů. Pomocí tohoto modulu budou řízeny evidence zaměstnanců a jejich nadřízených.
Integrační vazby	Napojení na externí systémy je jedním ze základních předpokladů systému. Aplikace v tomto směru disponuje pokročilým nástrojem pro dynamické definování integračních mapování. Pro samotnou integraci využívá různých kanálů, jako jsou například: databázové linky na tabulky a VIEW, webové služby, importy souborů. Současně tento modul zajišťuje funkčnost pro správu identit a rolí pomocí systémů IDM.
Systémová nastavení	Je základním modulem aplikace, který administrátorům a případně znalším uživatelům s vyššími právy umožňuje efektivně spravovat a monitorovat aplikaci. Mimo jiné nabízí takové funkčnosti, jako jsou: Správa uživatelů a jejich rolí, Správa formulářů, kompetencí a jejich delegování uživatelům, Audit a logování, Správa procesů a jejich definiční část (souvise s workflow), Správa událostí v čase – definice synchronizací, odesílání zpráv, Aplikační nastavení.
Engine workflow	Je základním stavebním kamenem všech procesů. Pomocí pokročilého grafického nástroje umožňuje modelovat procesy a jejich chování nejen na úrovni stavového stroje, ale kompletního procesního řízení včetně kontrol, logických chování, notifikací či eskalací. Z uživatelského pohledu následně nabízí interakci v procesech formou menu workflow, náhledu stavu procesu, notifikací a hlášek.

1.2.1. Business architektura

Systém je vytvořen jako portálové řešení, které nabízí plnohodnotnou aplikaci v internetových prohlížečích pokrývající komplexní správu služeb, helpdeskového řešení i současně administrativní rozhraní pro řízení aplikace.

1.2.1.1. Správa a poskytování služeb

Základem procesu správy služeb (Service Level management) je na business úrovni definovat služby a jejich parametry, tak aby mohly být na jednu stranu poskytovány jejich příjemcům a na druhou stranu efektivně monitorovány a kontinuálně vylepšovány – ať už se jedná o IT služby, nebo služby FM, kancelářské, projektové a další.

Z pohledu business je potřeba poskytovat služby v takové kvalitě, jaká je dohodnuta v rámci SLA parametrů s jejich příjemci.

V rámci evidence je třeba uchovávat záznamy o poskytovatelích i příjemcích (odbory/úředníci/externí uživatelé) těchto služeb a současně informace o smlouvách a jejich parametrech, které tyto služby definují.

Současně jsou žádoucí nástroje pro sledování metrik těchto služeb minimálně v rozsahu:

Sledování kvality služeb (doby dostupnosti, podpory).

Počty požadavků a incidentů evidovaných ke službám.

Sledování termínů řešení a jejich překročení.

Počty požadavků a incidentů vztažených na řešitele (řešitelskou skupinu).

Metriky definované dle ITIL: Dostupnost služby, Střední doba mezi poruchami, Střední doba do obnovení.

Pro efektivní sledování a vyhodnocování jsou žádoucí možnosti vyhledávání, filtrování, reportování do mnoha datových formátů a případné manažerské výstupy formou maticových sestav, agregovaných výpočtů nebo grafů.

1.2.1.2. Evidence a správa požadavků a incidentů

Procesy správy požadavků a incidentů (Incident a Request management) jsou určeny pro řízení specifických situací dle definovaných parametrů služeb.

Služby, které jsou definovány a poskytovány jejich příjemcům, mají definovány typy a SLA parametry, za jakých budou fungovat.

Na základě těchto typů mohou příjemci zadávat požadavky, případně incidenty, které značí výpady těchto služeb. Modul v kombinaci se správou služeb nabízí plnohodnotné řešení Helpdesku, navíc s možností rozšíření na ServiceDesk při upgrade o moduly Správy problémů, změn, konfigurací a dalších.

Každý požadavek nebo incident je třeba zaznamenat s minimálními informacemi, jako jsou:

Zadávající,

Služba, ke které se vztahuje (případně SLA na základě kterého),

Typ požadavku,

Název,

Popis,

Dále je žádoucí možnost evidovat i volitelné informace jako jsou:

Přiložené dokumenty,

Naléhavost případně priorita požadavku/incidentu,

Nejzazší termín potřebný k vyřešení.

Na základě typů požadavků a služeb je třeba směřovat jejich řešení na příslušné řešitelské skupiny za dodržení SLA lhůt. Postupnou evidencí informace je žádoucí tvořit znalostní základnu řešení a již vyřešených požadavků a incidentů. Stejně jako v případě ostatních procesů je žádoucí reportovat statistiky a výstupy nad pořízenými daty i formou tabulek a grafů.

1.2.1.3. Reportování

V rámci efektivního využívání, sledování a kontinuálního zlepšování je nutné procesy a jejich výstupy reportovat. Pro tyto účely jsou žádoucí možnosti jako:

Vyhledávání a filtrování.

Sledování metrik.

Exporty seznamů do formátů PDF a XLS.

Tisky seznamů a detailů.

Grafy s možností výběrů agregačních funkcí.

Export tabulek včetně agregačních funkcí.

Těmito funkcnostmi řešení disponuje na dostupných formulářích modulů.

1.2.2. Konceptuální model

Obecný, čistě obsahový model systému nezatížený ani technologickou koncepcí řešení, ani jeho implementačními specifiky. Hlavním cílem je navrhnout koncept řešení, který bude popisovat, jak

navrhované softwarové dílo zajistí požadovanou podporu a efektivnost pro vybrané procesy plynoucí z business modelu. Současně již zachycuje datové prvky na obecné úrovni formou diagramu tříd, pro který bude následně definováno v následující kapitole konkrétní technologické řešení.

Uvedený model je popsán z pohledů jednotlivých Business bloků a jsou zahrnuty některé základní informace. Z důvodu velkého množství informací jsou v této kapitole zmíněny jen ty nejstěžejnější bloky a diagramy.

1.2.2.1. Správa a poskytování služeb

Proces správy a poskytování služeb je v rámci řešení plně pokryt modulem, který se nazývá Service Level Management (SLM) a je stěžejním blokem pro evidenci, správu a reporting souvisejícího procesu - Incident a Request management.

Tyto jsou závislé na správném definování služby, jejich příjemců, parametrů a dalších kritérií.

Správa služeb nabízí úroveň definování, monitorování a reportování informací, které se týkají procesů požadavků uvedených v následujících kapitolách. Z pohledu managementu slouží pro vyhodnocování úrovně služeb, sleduje metriky, parametry a jejich případné plnění.

Na základě takto získaných informací lze služby efektivně řídit a případně kontinuálně vylepšovat.

Proces správy služeb zahrnuje následující funkční bloky:

Správa katalogu služeb (případně portfolia).

Správa smluv, které služby zpřístupňují příjemcům.

Správa parametrů SLA.

Správa katalogu a portfolia služeb

Veškeré aktivní a dostupné služby jsou evidovány v katalogu služeb včetně informací o tom, kdo službu provozuje, jaké jsou její základní parametry, stav, popis a další.

Pokud je pohled na služby rozšířen i o služby plánované nebo vyřazené, mluví se v tuto chvíli o Portfoliu služeb, které slouží pro přehled historických a plánovaných služeb a k nim souvisejících informací.

Správa smluv

V rámci řešení je třeba definovat smlouvy, díky nimž mohou příjemci přistupovat ke službám. Smlouvy mimo jiné definují jednotlivé příjemce, ať už to jsou konkrétní pracovníci, nebo celé organizační jednotky a současně jsou sdružujícím prvkem pro správu parametrů SLA.

Správa parametrů SLA

Veškeré služby poskytované příjemcům jsou omezeny SLA parametry, za jakých budou poskytovány. Z provozních zkušeností je vhodné evidovat minimálně následující informace:

Kategorie služeb.

Lhůty pro přijetí a vyřešení.

Lhůty pro eskalace.

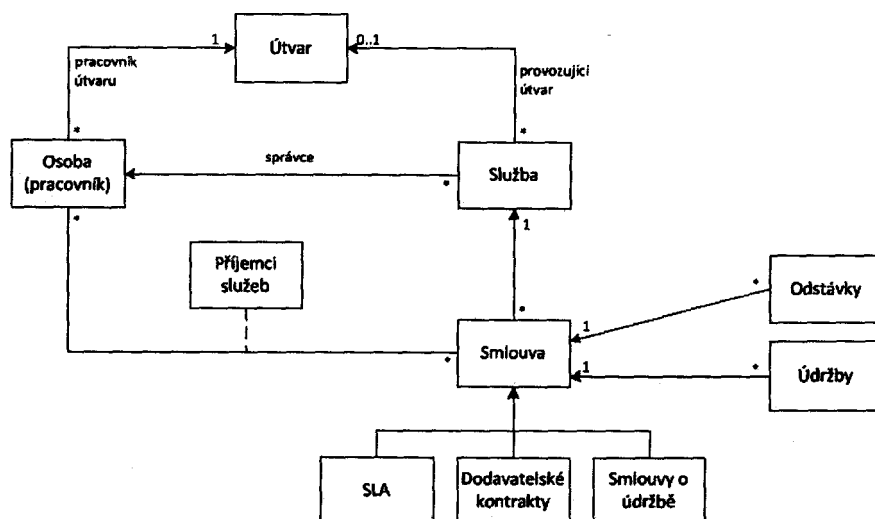
Doby provozní podpory.

Reakční doby.

Evidovat odstávky a mimořádné údržby.

Správa služeb lze pomocí diagramu tříd definovat následujícím schématem:

Service level management – diagram tříd



Třída	Účel třídy z pohledu modelu
Služba	Evidence všech služeb včetně atributů. Umožňuje náhled formou katalogu, stromu, nebo přehledových formulářů.
Smlouva	Společná třída pro evidenci smluv, sloužících jako spojovací článek mezi poskytovateli služeb a jejich příjemci. Eviduje parametry a metriky, za jakých bude služba příjemcům poskytována. Sdružuje informace o Požadavcích, Incidentech, Úkolech atd., které na základě této smlouvy vznikly. Z pohledu dědičnosti sdružuje třídy SLA smluv, Dodavatelských kontraktů a Smluv o údržbě
Odstávky	Eviduje odstávky služeb na základě provozních dob služeb definovaných ve smlouvách. Na základě hlášených odstávek jsou uživatelé informováni a současně nedochází k porušení SLA lhůt.
Údržby	Slouží k evidenci mimořádných údržeb služeb.
Příjemci služeb	Asociační třída, v rámci níž jsou udržovány informace o všech příjemcích služeb na základě smluv. Díky existenci objektů v této třídě je vyhodnocováno, kdo má právo zadávat na službu požadavky.
Útvar	Třída pro evidenci organizační struktury, zde bude pro HelpDesk evidována hierarchie pracovníků a odpovídajících údajů o organizaci.
Osoba (Pracovník)	Evidence osob v systému. V tomto případě reprezentuje pracovníky, ale v globále jsou evidovány všechny subjekty. Jak třída Útvar tak i Osoba jsou společné pro všechny moduly

Základním stavebním blokem jsou třídy o evidenci služeb a k nim evidovaných smluv.

Samotná třída Služba definuje katalog služeb s možností katalogového členění do stromové struktury. Evidenci služeb a jejich základních atributů jako jsou mimo jiné:

Kód,
Název,

Popis,
Provozující útvar,
Správce,
Evidence smluv k dané službě,
Evidence požadavků, incidentů a případně i změn ke službě,
a další.

Třída Smlouva poté eviduje konkrétní objekty smluv, které vytvářejí vazbu mezi poskytovateli a příjemci služeb a definují parametry a metriky služeb.

Jako příjemce služeb je možné definovat nejen jedince, ale i celé organizační útvary, osoby externích subjektů nebo skupiny. Ke každé smlouvě lze definovat doby podpory a dostupnosti služby, plánovat odstávky a mimořádné údržby služeb.

V rámci správy služeb se využívají společné číselníky Pracovníků (osob) a organizačních útvarů, do kterých jsou pracovníci zařazeni.

1.2.2.2. Evidence a správa požadavků a incidentů

Procesy incidentů a požadavků jsou základními vstupními kanály pro sběr, vyhodnocování a zpracování požadavků a incidentů na služby, které jsou koncovým příjemcům poskytovány. Tímto modulem lze pokrýt široké spektrum požadavků procesů HelpDesku

Na základě oprávnění získaných díky SLA smlouvám ke službám mohou uživatelé zadávat odpovídající požadavky, případně hlásit patřičné incidenty.

Modul správy incidentů a požadavků je postaven nad procesem správy služeb. V rámci nastavení služeb jsou uživatelé oprávnění zadávat požadavky a incidenty dle jednotlivé příslušnosti k organizační struktuře. Každý požadavek nebo incident bude kategorizován a bude mu přiděleno jednoznačné číslo, které jej bude identifikovat v rámci jeho řešení. Dle kategorizace bude možné požadavky i incidenty směřovat k řešení jak na dispečink, tak přímo na konkrétní řešitelské skupiny.

V rámci správy procesů požadavků a identit budou využity následující funkčnosti:

Automatické generování jednoznačného kódu.

Možnost opakovaného auditovaného schvalování.

Automatické i manuální přidělování řešitelům.

Možnost sledovat historii přidělování a časy řešení.

Možnosti eskalace.

Notifikace formou mailů a SMS.

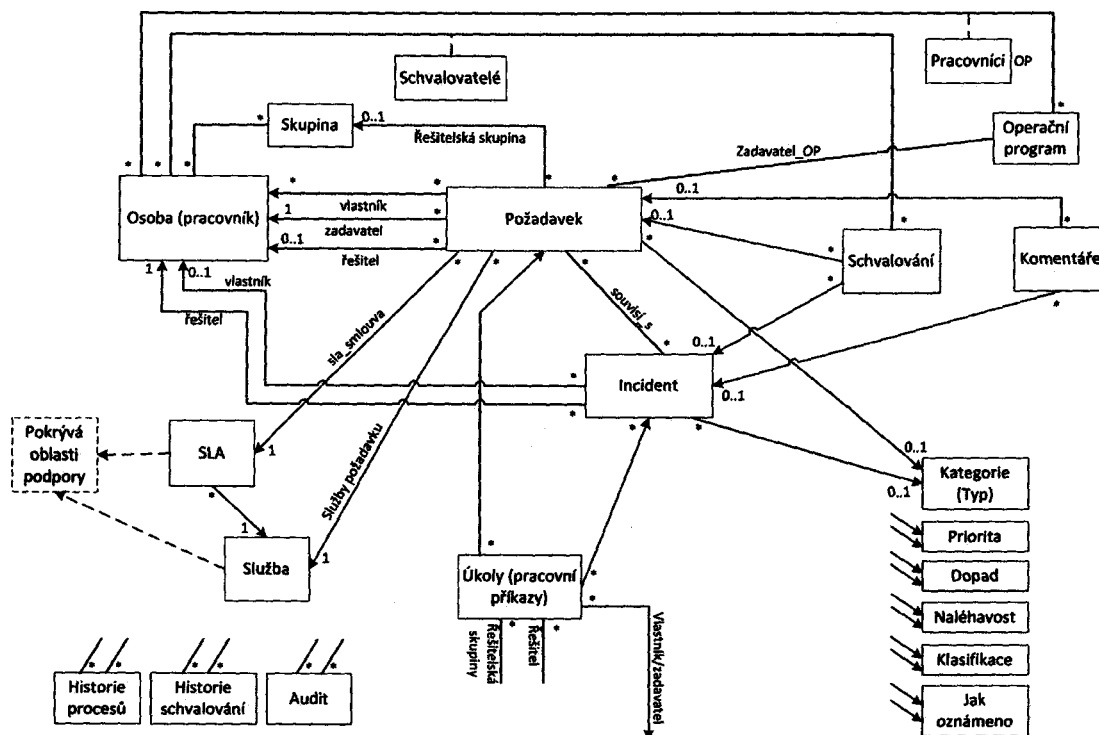
Možnost definice implementačních kontrol v procesu.

Komentáře k záznamům požadavků a incidentů.

Možnost dekompozice požadavků a incidentů na úkoly v rámci řešení.

Kategorizace a klasifikace požadavků a incidentů dle různých číselníkových hodnot.

Incident & Request management konceptuální model diagramu tříd



Koncept tříd procesů Incident a Request využívá ostatních modulů a současně slouží jako vstup pro další procesy. Funkčnost definovaná pro schvalování, přidělování, kategorizaci atd. je následně využita pro další procesy, jako jsou změny, požadavky na identity a další.

Třída	Účel třídy z pohledu modelu
Požadavek	Evidence všech strukturovaných požadavků na služby s možností řešení jejich životních cyklů pomocí workflow.
Incident	Evidence všech strukturovaných Incidentů vztahujícím se ke službám s možností řešení jejich životních cyklů pomocí workflow.
Skupina	V rámci zastupitelnosti systém eviduje libovolné pracovní (řešitelské) skupiny, do kterých mohou být uživatelé libovolně zařazeni.
Schvalování	Třída umožňující ke každému Požadavku nebo Incidentu vyvolat schvalování se specifickou strategií a schvalujícími osobami.
Schvalovatelé	Aktivně přiřazení pracovníci ke schvalování.
Komentáře	Každý Požadavek nebo Incident může mít libovolné množství komentářů různých typů, zobrazených formou diskuzních vláken.
Úkoly (Pracovní příkazy)	Každý Požadavek nebo Incident lze dekomponovat na více úkolů různým řešitelům nebo řešitelským skupinám a tyto řešit paralelně. V rámci životního cyklu úkolů lze definovat schvalování, přidělování, případně další procesní kroky.
Pokrývá oblasti podpory	Každá služba a k ní definovaná SLA smlouva pokrývá některou z oblastí podpory, vůči kterým je služba definována.
Historie procesů	Jestliže je definován pro nějakou třídu životní cyklus formou procesu workflow, je evidována historie průchodu tohoto procesu.

Třída	Účel třídy z pohledu modelu
Historie schvalování	Jestliže je definováno pro nějakou třídu schvalování, je evidována historie veškerých kroků schvalování a schvalovatelů z důvodu případně kontroly.
Audit	Pro všechny atributy tříd je možné definovat audit a sledovat jejich změny formou přehledových formulářů. Aplikace současně podporuje procesní a uživatelský audit.
Kategorie (typ)	Číselník kategorií požadavku a incidentů.
Priorita	Ke každému požadavku i incidentu lze definovat prioritu na základě různých kritérií.
Dopad	Číselník dopadů Požadavku/Incidentu. Lze definovat v kombinaci s dalšími číselníky.
Naléhavost	Číselník naléhavost. V případě nasazení matice výpočtu priority dle ITIL, lze prioritu definovat na základě kombinace dopadu a naléhavosti. K naléhavosti umožňuje aplikace vztáhnout nejzazší termín řešení požadavku incidentu i úkolu.
Klasifikace	Klasifikovat požadavky a incidenty lze dle různých číselníkových hodnot.
Jak oznámeno	Číselník pro evidenci způsobu získání záznamu Požadavku/Incidentu (např. webovým formulářem, telefonem, mailem, integrační vazbou...).

Stěžejními třídami modelu jsou Požadavek a Incident, které evidují strukturovaná data získaná od příjemců služeb

Součástí modulu je i submodel znalostní databáze, která umožňuje evidovat časté problémy, incidenty i řešitelské návody nebo FAQ. Pro znalostní DB, platí stejné možnosti jako pro ostatní moduly, je možné v ní vyhledávat, filtrovat, reportovat.

Současně lze rozdělit záznamy pro řešitele a záznamy pro zadavatele.

Díky systému práv a kompetencí lze spravovat záznamy i jejich publikování.

1.2.3. Technologický model

Tento oddíl představuje technologický pohled na dodávané řešení. Technologický pohled definuje základní programové bloky a jednotlivé komponenty, ze kterých jsou tyto bloky konstruovány.

1.2.3.1. WorkFlow a řízení procesů

Všechny moduly systému využívají engine WorkFlow společné aplikační platformy a jsou schopny modelovat libovolné procesy pro pokrytí provozních potřeb.

Systém disponuje rozsáhlým komplexním systémovým modulem pro podporu Workflow procesů (dále jen WF), který umožňuje dynamicky definovat ruční i automatické řízení objektů či správu životních cyklů objektů. Mimo řešení stavového diagramu nabízí definici notifikací, procesních toků, kontrol, časových upozornění atd., a to vše pomocí integrovaného prostředí s grafickým editorem procesů.

Základní možnosti WF jsou následující:

Definice stavového diagramu

Notifikace

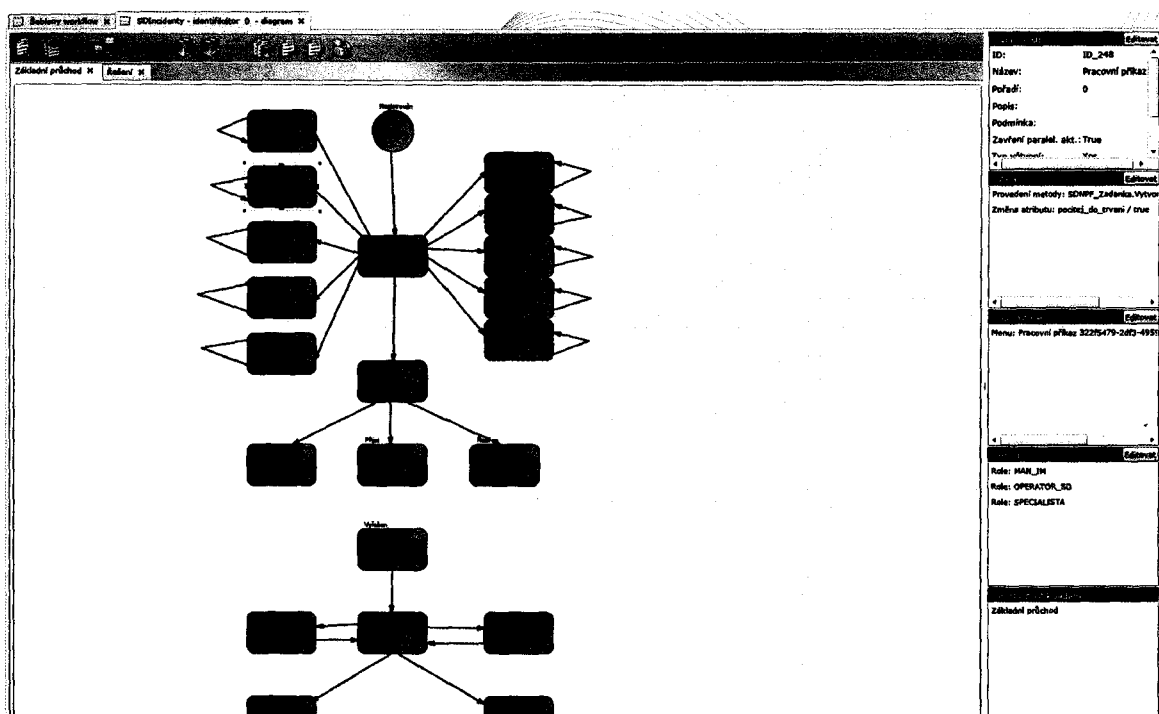
Eskalace

Spouštění metod

Definice kontrol

Cykly

Práva a podmínky přechodů a aktivit



Ukázka editoru WF a diagramu WF, který je schopen řídit proces

1.2.3.2. Bezpečnost

Z pohledu bezpečnosti systém uchovává spousty osobních a citlivých informací, které je nutné odpovídajícím způsobem chránit.

Jedná se mimo jiné o data:

Osobní údaje uživatelů

Evidence incidentů

Evidence aktiv a jejich vazeb

Data z integrovaných systémů

Pro uchování bezpečnosti a řízení přístupu k datům jsou definovány a nasazeny následující mechanismy:

Role a jejich přidělování uživatelům

Kompetence rolím uživatelů

Uživatelský, procesní a datový audit

Kombinací výše uvedeného lze efektivně a přehledně definovat, kteří uživatelé budou mít přístup ke kterým datům.

1.2.3.3. Základní funkčnosti aplikace

Aplikace obsahuje a podporuje funkčnosti pro:

- Vyhledávání, filtrování a třídění v seznamech dle různých atributů.
- Možnost exportovat a reportovat data.
- Audit dat i procesních kroků.
- Podpora pro sestavování a kontrolu měsíčních Výkazů, přehledů potřebných pro fakturaci služeb, např. přehledy dostupnosti částí Aplikace dle servisních služeb, podklady hodnocení incidentů a požadavků a jejich řešení.
- Možnost uložení uživatelských pohledů, profilů a reportů.
- Pokročilé nástroje pro vyhledávání nad daty.

- Generátory grafů a maticových výstupů.
- Exporty seznamů i detailů jsou možné do mnoha podporovaných formátů (PDF, XMS, DOC).

1.2.3.4. Správa a poskytování služeb

Případy užití Procesu správy služeb jsou reprezentovány konkrétními procesy Identit a požadavků. V rámci evidence správy služeb bude definována správa katalogu služeb, jeho SLA smluv a nastavení.

Technologický model řešení procesů SLM nabízí modul správy služeb, který pokrývá možnosti kompletní evidence všech potřebných dat. Pomocí evidenčních formulářů jsou udržovány konkrétní záznamy služeb včetně všech potřebných atributů. Každé službě je vygenerován konkrétní kód a informace jsou doplněny případný stav služby dle stavového diagramu.

Evidence služeb je postavena ve třech úrovních pohledu, tak jak je definuje ITIL.

Portfolio služeb

Eviduje formou přehledu všechny služby, které jsou v systému aktivní, připravované, nebo již vyřazené.

Vyřazené služby

Z auditních a evidenčních důvodů jsou uchovávány samostatně i vyřazené služby, jelikož na základě nich mohly být v systému zaznamenány požadavky, incidenty nebo změny. Současně je takto i dodatečně vyhodnocovat služby a jejich přínosy.

Katalog služeb

Pomocí stromové katalogizace udržuje formulář přehled o všech aktivních službách a jejich: parametrech, příjemcích, požadavcích a incidentech, úkolech, přiložených dokumentech.

Další části modulu správy služeb je evidence SLA smluv, díky kterým příjemci ke službám přistupují a které definují SLA parametry těchto smluv.

Modul disponuje přehledným formulářem, který nabízí všechny potřebné atributy a současně seznam příjemců, incidentů, požadavků, změn a úkolů. Současně umožňuje evidovat verze SLA smluv a k nim elektronické podoby smluv.

V rámci manažerských výstupů jsou evidovány metriky služeb a formuláře obsahují funkčnost pro jejich reportování, exportování, vyhledávání a filtrování.

Ukázka vybraných formulářů modulu

Každá třída v systému může mít specifickou sadu formulářů, díky níž mohou uživatelé k záznamům třídy přistupovat, případně je zakládat a mazat. V této části kapitoly budou představeny základní části některých formulářů, tak jak jsou ve standardu aplikace vytvořeny. Jelikož je řešení implementačně otevřené, je možné formulář upravit dle potřeb konkrétního uživatele a procesu, který pokrývají.

SLM – formulář katalogu služeb

SLA

Kód	Název	Stav	Datum uzavření SLA	Verze SLA	Kód služby	Název služby
SLIT000002/	Globální smlouva ústředí pro správu tiskáren	Platná	6.3.2012	01	SBIT000002	Služby tiskárny
SLIT000003/	Telekomunikace - mobilní telefony	Platná	6.3.2012	01	SBIT000004	Telekomunikac
SLIT000004/	Rozvoj aplikací - programových funkcionalit	Platná	7.3.2012	01	SBIT000005	Rozvoj aplikací
SLIT000005/04	Služby autoprovozu	Platná	8.3.2012	04	SBIT000006	Služby autoprc
SLIT000006/	Služby týkající se vstupních karet, oprávnění a klíčů	Platná	8.3.2012	01	SBIT000007	Služby týkající
SLIT000007/	Služby centrální rozmnocňovny	Platná	8.3.2012	01	SBIT000008	Služby centrální

Kód: Stav: Datum uzavření SLA: Verze SLA: Typ: Služba: Provozní úroveň: Provozní limit: Podpis: Podpis za poskytovatele: Podpis za uživatele: Úroveň uživatele: Platnost od: Platnost do: ☒ Platný ☒ Platná SLA

Uživatelé SLA - Účty: Zajištění DPP kapacity - Firmy: Zajištění DPP kapacity - Účty: Servisní požadavky: Historie: Připojené dokumenty: Komentáře: Uživatelé SLA - Osoby: Uživatelé SLA - Firmy:

Přístup k produkčním datům: 0 / 0

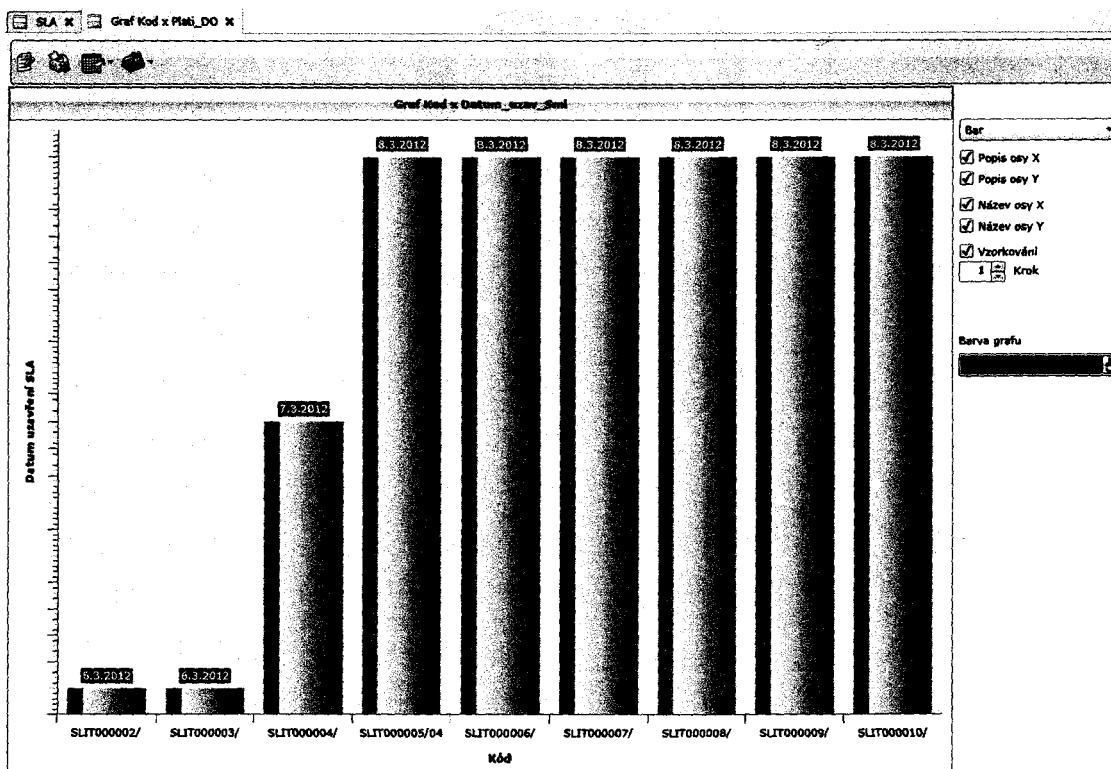
Zajištění integrity: 0 / 0

Zajištění důvěrnosti: 0 / 0

Zajištění dostupnosti: 0 / 0

Název: Popis: 0 / 0

SLM – formulář SLA ke službám



SLM – ukázka jednoho z možných grafů v modulu správy služeb

1.2.3.5. Evidence a správa požadavků a incidentů

Každý objekt Požadavku/Incidentu podléhá svému životnímu cyklu, tak jak je definováno pomocí modulu workflow, čímž jsou procesně řízeny všechny kroky od jeho zadání po úspěšné vyřešení a uzavření. Tímto modulem je možné dynamicky reagovat na potřeby změn v životním cyklu požadavku nebo incidentu.

Modul workflow poskytuje v tomto směru plnohodnotný nástroj pro řízení veškerých procesních kroků doplněných o notifikace, kontroly, eskalace a další.

Pro prvotní zaznamenání, klasifikaci a kategorizaci požadavků a incidentů slouží vazby do odpovídajících číselníků.

Následně proces definuje přidělení kompetentní řešitelské skupině nebo řešiteli, ať je to úroveň dispečerů nebo konkrétní specializovaní pracovníci zajišťující řešení.

V rámci procesu je definovat a začlenit libovolné množství rolí, které dle kombinací oprávnění mohou k objektům požadavků a incidentů přistupovat.

Z pohledu manažerských rolí nabízí modul velké množství exportních a reportních nástrojů, ať už jsou to tabulkové výstupy a exporty, maticové agregované výpočty, grafy, nebo různé vyhledávací funkce nad daty.

Ukázka vybraných formulářů modulu

Žadatel
Novák Josef, Ing.

Kategorie služby

Služba

Šablona

Kategorie **Naléhavost** **Nejzazší termín**

Název

Informace 0 / 0

☒ Připojit KP/Místnost

Konfigurační položky

Inventurní číslo	Název	Kategorie	Stav	Lokalita

Připojený dokument 1

Název

Vložený soubor

Odkaz na soubor

Připojený dokument 2

Název

Vložený soubor

Odkaz na soubor

Spustit **Zavřít**

Request management – ukázka možného formuláře pro zjednodušené zadání požadavku

Service request management interface showing a list of requests and a detailed form for editing or creating a request.

Kód	Název	Informace	Stav	Kategorie	Služba
SPIT000158	SP Test	SP Test	Přidělen	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000157	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000156	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000155	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000154	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil

Formulář pro „operátory“

Problémy **Změny** **Historie schválení** **Aktivní schválení** **Připojené dokumenty** **Komentáře** **Historie** **Propagace na portál**

Úložiště **Řešení** **Historie přidělení** **Hodnocení** **Konfigurační položky** **Pracovní příkazy** **Service requesty** **Incidenty**

Přidělení

Název:

Stav:

Žadatel:

Úroveň žadatele:

Zadevatel:

Služba:

Kategorie:

Jak oznámeno:

SLA:

Dopad:

Nepřesli termín:

Do nepřesliho termínu:

Čas/Náklady

Skutečný začátek:

Skutečný konec:

Skutečné trvání:

Doba otevření:

Náročnost realizace:

Propagace na portál

☒ Propagováno na portál

☐ Spuštění vizualizace

0 / 0

Request management – Dispečink/Přehled všech požadavků. Formulář pro „operátory“

Service request management interface showing a list of requests and a detailed form for editing or creating a request.

Kód	Název	Informace	Stav	Kategorie	Služba
SPIT000150	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000149	SP Test	SP Test	Přidělen	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000148	SP Test	SP Test	Přidělen	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000147	SP Test	SP Test	Přidělen	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000146	SP Test	SP Test	Přidělen	Dotaz	Telekomunikace - mobil

Formulář pro generování pracovních příkazů požadavku

Název

Informace

Stav

Žadatel

Úroveň žadatele

Zadevatel

Služba

Kategorie

Dopad

Nepřesli termín

Do nepřesliho termínu

☒ Zkopírovat navázané KP

☒ Zkopírovat připojené dokumenty

OK **Zavřít**

Request management – Ukázka formuláře pro generování pracovních příkazů požadavku

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Příloha č. 3 Smlouvy
Celková nabídková cena předmětu plnění včetně technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění je v členění:

Hodnotící kritérium	Cena bez DPH v Kč	Sazba DPH v %	Cena celkem s DPH v Kč
Nabídková cena za celý předmět plnění <u>bez technické podpory</u>	522.000	21	631.620
Nabídková cena technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	72.000	21	87.120
Celková nabídková cena za celý předmět plnění <u>včetně ceny technické podpory</u> po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	594.000	21	718.740

Příloha č. 3 Smlouvy

Nabídková cena za předmět plnění bez technické podpory je v členění:

Členění dle Technické specifikace		Cena bez DPH v Kč	Sazba DPH v %	Cena celkem s DPH v Kč
4.2.1	Zavedení systému řízení úrovně ICT služeb poskytovaných Odborem informatiky KUJC v rámci stávajícího ISKU a budovaného TC KU <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	75.000	21	90.750
4.2.2	Implementace nástroje HelpDesk <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	367.000	21	444.070
4.2.3	Školení <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	50.000	21	60.500
4.2.7	Reakce na výsledky penetračního testování <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	30.000	21	36.300
	Nabídková cena za celý předmět plnění <u>bez technické podpory</u>	522.000	21	631.620

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Příloha č. 3 Smlouvy

Nabídková cena technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění je v členění (předpokládaná cena technické podpory je 90000 Kč bez DPH, maximálně přípustná cena je ve výši 15% z nabídkové ceny za předmět plnění bez technické podpory):

	Cena bez DPH v Kč	Sazba DPH v %	Cena celkem s DPH v Kč
Technická a konzultační podpora <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	72.000	21	87.120
Nabídková cena technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	72.000	21	87.120

**INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM**



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**



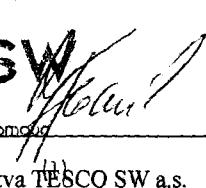
Jihočeský kraj

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 4 - Nabídka Poskytovatele ze dne 29. 8. 2013

1. KRYCÍ LIST NABÍDKY

KRYCÍ LIST NABÍDKY	
1. Veřejná zakázka	
Helpdesk pro projekt TCK	
2. Základní identifikační údaje	
2.1 Zadavatel	
Obchodní firma nebo název:	Jihočeský kraj
Sídlo:	U zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
IČ:	70890650
Osoba oprávněná jednat jménem či za zadavatele:	Mgr. Jiří Zimola, hejtman Jihočeského kraje
2.2 Uchazeč	
Obchodní firma nebo název:	TESCO SW a.s.
Právní forma	akciová společnost
Sídlo:	tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc - ke dni 1. 9. 2013 nastává změna sídla společnosti TESCO SW a.s. z adresy Jeremenkova 1142/42 na adresu tř. Kosmonautů 1288/1
IČ:	25892533
Osoby oprávněné jednat jménem či za uchazeče:	RNDr. Josef Tesařík, předseda představenstva
Spisová značka v obchodním rejstříku či jiné evidenci, je-li uchazeč v ní zapsán	Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 2530
Kontaktní osoba:	Ing. Vladislav Kabilka, MBA
Tel.:	587 333 409
E-mail:	vladislav.kabilka@tescosw.cz
3. Osoba oprávněná jednat jménem či za uchazeče	
Podpis osoby oprávněné jednat jménem či za uchazeče:	  TESCO SW a.s. tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc Česká republika
Titul, jméno, příjmení, funkce:	RNDr. Josef Tesařík, předseda představenstva TESCO SW a.s.
Datum:	29. 8. 2013

Výtisk č. 1 - ORIGINAL

OBSAH

1. Krycí list nabídky	1
2. Návrh smlouvy	3
3. Doklady a dokumenty k prokázání splnění kvalifikace	46
3.1. Základní kvalifikační předpoklady	46
3.2. Profesní kvalifikační předpoklady	49
3.3. Čestné prohlášení o ekonomické a finanční způsobilosti	52
3.4. Technické kvalifikační předpoklady	53
3.4.1. Seznam významných dodávek	53
3.4.2. Seznam techniků či technických útvarů	56
4. Doklady požadované v souladu s § 68 odst. 3 zákona	59
5. Ostatní doklady a dokumenty požadované zadavatelem	60
5.1. Subdodavatelé	60
5.1.1. Čestné prohlášení o subdodavatelích	60
6. Návrh technického řešení	61
7. Prohlášení uchazeče – platnost nabídky	62
8. Prohlášení uchazeče	63
9. Prohlášení uchazeče o celkovém počtu listů nabídky	64



2. NÁVRH SMLOUVY

SMLOUVA

ve smyslu ust. § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

Jihočeský kraj

Sídlo: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
Zastoupený: Mgr. Jiřím Zimolou, hejtmánem
Zástupce ve věcech technických: Ing. František Beránek
IČ: 70890650
DIČ: CZ70890650
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., pob. Č. Budějovice
č. účtu: 199783072/0300

Osoby pověřené jednáním v rozsahu této smlouvy: ve věcech provozních : Ing. František Beránek,
tel.: 386 720 500, e-mail: beranek@kraj-jihocesky.cz, ve věcech smluvních : Ing. Petr Vobejda, tel.:
386 720 503, e-mail: vobejda@kraj-jihocesky.cz

(dále jen „Příjemce“) na straně jedné

a

TESCO SW a.s.

se sídlem: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČ: 25892533
DIČ: CZ699000785
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. účtu: 5151342/0800
Zastoupený: RNDr. Josefem Tesaříkem

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu

Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne _____ (dále jen „nabídka“) podaná ve veřejné zakázce nazvané „**Helpdesk pro projekt TCK**“ (dále jen „Veřejná zakázka“), zadávané v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“).

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1.

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Příjemci dodávky a služby (dále jen „předmět plnění“) v rozsahu, obsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou. Předmět této smlouvy je blíže vymezen v příloze č. 1 této smlouvy. Předmět plnění bude Poskytovatelem proveden způsobem stanoveným v příloze č. 2 této smlouvy.

1.2

Příjemce se touto smlouvou zavazuje uhradit Poskytovateli za řádně a včas poskytnutý předmět plnění cenu dle podmínek a způsobem stanoveným touto smlouvou.

1.3

Poskytovatel předmět plnění dle této smlouvy předá a Příjemce převezme na základě oboustranně potvrzeného předávacího protokolu, jehož součástí bude:

- platná prohlášení o shodě nebo jejich kopie, vydaná dle evropské či národní legislativy,
- osvědčení, certifikáty a atesty, které jsou vydávány k tomu oprávněnými osobami pro jednotlivé specifické druhy výrobků dle zvláštních předpisů,
- návody k obsluze a uživatelské dokumentace, včetně manuálu pro software, v českém jazyce,
- příslušenství nutné pro funkci a ověřování stavu zařízení,
- další dokumenty specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.

1.4

Poskytovatel se zavazuje dodat předmět plnění v souladu s obsahem této smlouvy, a to bez vad a nedodělků a požadavky Příjemce uvedenými v zadávacích podmínkách k veřejné zakázce a nabídkou Poskytovatele.

1.5

Smluvní strany shodně prohlašují, že jsou si vědomy skutečnosti, že Veřejná zakázka je financována z prostředků Evropské unie v rámci výzvy č. 08 Integrovaného operačního programu (dále též „IOP“ či „výzva č. 08“) pro projekt „Rozvoj služeb eGovernmentu v Jihočeském kraji“ (dále též „projekt“) a v této souvislosti se zavazují dodržovat veškeré požadavky a podmínky, které se k IOP váží, se kterými se před podpisem této smlouvy seznámily.

II. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění předmětu této smlouvy je město České Budějovice, nestanoví-li Příjemce jinak.

III. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

3.1.

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, předpokládaný termín zahájení plnění: ihned po uzavření této smlouvy (předpoklad podpisu smlouvy - do 10/2013) a předpokládaný termín dokončení plnění do 02/2017.

Předmětné plnění dle této smlouvy bude poskytovatelem plněno dle následujícího předpokládaného časového harmonogramu (T – datum podpisu smlouvy):

Předmět plnění	Termín
Zahájení poskytnutí konsultačních služeb v oblasti definice a nastavení systému řízení služeb	start: T, konec: T+140 kalendářních dní
Dodávka a zavedení systému HelpDesk včetně souvisejících služeb	start: T, konec: T+140 kalendářních dní
Provedení penetračních testů a odstranění	start: T+141 kalendářních dní, konec:

zjištěných vad	T+170 kalendářních dní
Poskytování služeb v rámci sjednané záruční doby	start: T+141 kalendářních dní, konec: T+1236 kalendářních dní

Příjemce si vyhrazuje právo přiměřeně prodloužit termíny předpokládaného časového harmonogramu v rámci předmětu plnění díla.

3.2.

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.. Tato smlouva pozbývá platnosti a účinnosti uplynutím sjednané doby dle čl. 3.1. této smlouvy.

3.3.

Tuto smlouvu lze ukončit z důvodů a za podmínek dle čl. XIV této smlouvy.

IV. CENA PLNĚNÍ

4.1.

Příjemce se zavazuje zaplatit za dodávky a služby smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za dodávky a služby dle této smlouvy činí celkem 594.000,- Kč bez DPH (slovy: pětsetdevadesátčtyřtisíckorun českých), samostatná výše DPH 124.740,- Kč, cena za dodávky a služby dle této smlouvy činí celkem 718.740,- Kč vč DPH (slovy: sedmsetosmnácttisícdmsetčtyřicetkorun českých). Celková cena plnění je tvořena následujícími částmi:

Předmět plnění	Cena bez DPH	Výše DPH	Cena s DPH
Cena za celý předmět plnění <u>bez technické podpory</u>	522.000,- Kč	109.620,- Kč	631.620,- Kč
Cena technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	72.000,- Kč	15.120,- Kč	87.120,- Kč
Celková cena za celý předmět plnění <u>včetně ceny technické podpory</u> po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	594.000,- Kč	124.740,- Kč	718.740,- Kč

4.2.

Položkový rozpočet obsahující ceny jednotlivých dodávek a služeb je uveden v Příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy. Celková cena a ceny jednotlivých položek uvedených v příloze č. 3 jsou cenami nejvýše přípustnými a neměnnými. Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí předmětu plnění a jeho hmotné zachycení a odměny autorům.

Příjemce se zavazuje hradit ceny Poskytovateli způsobem uvedeným v čl. V této smlouvy.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1.

Příjemce nebude poskytovat zálohy. Cena je splatná na základě řádně vystavené faktury - daňového dokladu. Předmět plnění bude uhrazen na základě jedné faktury. Poskytovatel vystaví fakturu do 14 dnů od dne předání předmětu plnění na základě předávacího protokolu po úplném dodání a převzetí předmětu dle této smlouvy bez vad a nedodělků. Daňový doklad je splatný do 21 dnů od data jeho doručení na adresu Příjemce. Příjemce provede úhradu ceny bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, jež je vyznačen na příslušném daňovém dokladu nebo jinak písemně oznámen ze strany poskytovatele Příjemci. Platby budou probíhat výhradně v českých korunách.

Vystavená faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 13a ObchZ (dále jen „faktura“). Faktura musí dále obsahovat:

- a) číslo a datum vystavení faktury,
- b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
- c) název projektu: Rozvoj služeb eGovernmentu v Jihočeském kraji,
- d) registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/08.07254.
- e) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
- f) označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
- g) lhůtu splatnosti faktury,
- h) datum uskutečnitelného zdanitelného plnění,
- i) název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
- j) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu

5.2.

Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje daňového dokladu vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Příjemce oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího převzetí Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Příjemci.

5.3.

Bude-li Příjemce v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn na objednateli požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení a to z částky, s jejíž úhradou je Příjemce v prodlení.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKŮ SMLOUVY

6.1.

Příjemce se zavazuje poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné plnění Poskyvatelem.

6.2.

Poskytovatel je povinen písemně (e-mailem), bez zbytečného odkladu oznámit Příjemci všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů

nebo zájmů Příjemce souvisejících s předmětem plnění.

6.3.

Poskytovatel se zavazuje:

- při plnění dle této smlouvy postupovat s maximálním úsilím a s odbornou péčí tak, aby bylo dosaženo řádného plnění této smlouvy;
- pravidelně konzultovat přípravu Prováděcí projektu a to nejméně jednou týdně v sídle Příjemce po předchozí domluvě s Příjemcem,
- zajistit pro plnění této smlouvy potřebný počet kvalifikovaných pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn řádně a včas; Poskytovatel se zavazuje plnit předmět plnění dle této smlouvy s využitím klíčových pracovníků, prostřednictvím kterých prokázal splnění technického kvalifikačního předpokladu dle § 56 odst. 2 písm. e) ZVZ a které jsou uvedeny v příloze č. 5 této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn změnit klíčové pracovníky pouze ze závažných důvodů a s předchozím písemným souhlasem Příjemce.
- při plnění této smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Příjemce, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat, postupovat dle zákona č. 101/2000 Sb., zákona o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
- umožnit Příjemci kontrolu plnění, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění Poskytovatele nebo nemůže mít vliv na plnění předmětu dle této smlouvy;
- informovat písemně (e-mailem) bezodkladně Příjemce o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit;
- informovat bezodkladně Příjemce o jakémkoliv porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele;
- i bez pokynů Příjemce provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody a to pouze tehdy, že nebylo možné Příjemce informovat a vyčkat jeho pokynů k provedení výše uvedených nutných úkonů. Příjemce v tomto případě je oprávněn dodatečně schválit provedené úkony ze strany Poskytovatele a tyto vyhodnotit z hlediska jejich účelnosti. Poté má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů dodatečně schválených Příjemcem.
- odstranit veškeré nedostatky a vady předmětu plnění zjištěné v rámci penetračního testování v co nejkratším možném termínu nejpozději však do 30 kalendářních dnů od předání výsledků penetračního testování Poskytovateli,
- jednat s Příjemcem v českém jazyce a veškeré výstupy poskytovat v českém jazyce nebo v úředně ověřeném překladu.
- provést plnění pouze prostřednictvím subdodavatelů, kteří jsou uvedeni v příloze č. 6 subdodavatelé Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn změnit subdodavatele pouze ze závažných důvodů a s předchozím písemným souhlasem Příjemce. Poskytovatel i v případě plnění prostřednictvím třetí osoby vždy ponese plnou odpovědnost za plnění předmětu dle této smlouvy.
- že po provedení předmětu plnění dle této Smlouvy poskytne Příjemci součinnost, aby Příjemce mohl dostát svým povinnostem dle § 147a ZVZ, zejména mu na jeho žádost poskytne seznam subdodavatelů podílejících se na provádění předmětu plnění.

Příjemce se zavazuje:

- umožnit pracovníkům Poskytovatele a jeho Subdodavatelům přístup k příslušnému hardwaru a

český kraj
3/2.1.00/08.07

softwaru pod správou Příjemce;

- jmenovat z řad svých pracovníků dostatečný počet odborníků do projektového týmu pro plnění projektových činností, vyčlenit pracovní kapacity těchto pracovníků pro projekt, zajistit jejich účast na schůzkách, školeních a dalších aktivitách, přijímat rozhodnutí ve společných řídicích orgánech projektu, plnit je a zajistit dostatečné pravomoci vedoucímu projektu ze strany Příjemce;

6.4.

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s prováděním předmětu této smlouvy. Poskytovatel použije všechny materiály, které obdrží od Příjemce v souvislosti s plněním této smlouvy výhradně pro plnění předmětu a účelu této smlouvy. Po skončení plnění, popř. dílčího plnění této smlouvy, předá Poskytovatel Příjemci všechny materiály, které od Příjemce v souvislosti s plněním předmětu smlouvy převzal.

VII. OCHRANA INFORMACÍ

7.1.

Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá Příjemcem, při tom je povinen zacházet se všemi informacemi, které mu Příjemce poskytl, jako s informacemi důvěrnými.

7.2.

Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy mohou ony nebo jejich zaměstnanci či smluvní partneři získat přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Smluvní strany mohou sdělit tyto důvěrné informace pouze svým zaměstnancům nebo s předchozím souhlasem druhé Strany smluvním partnerům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že osoby výše uvedené o důvěrných informacích a povinnosti uchovávat je v tajnosti dostatečně poučí a že dostatečně smluvně a technicky zajistí utajení těchto informací, což budou smluvní strany kontrolovat.

7.3.

Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména veškeré informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou a jejím plněním a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle obchodního zákoníku, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny a dále všechna data, o kterých se Poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat Příjemce.

7.4.

Ustanovení předchozích odstavců platí i po ukončení plnění, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými.

7.5.

Porušení povinnosti utajit podklady a informace jakož i povinnosti chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví je podstatným porušením smlouvy, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho druhé straně větší újma.

VIII. ZVLÁŠTNÍ A LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

8.1.

Smluvní strany se dohodly, že Příjemce je oprávněn kdykoliv v průběhu tohoto smluvního vztahu zúžit rozsah předmětu plnění dle této smlouvy a to bez jakýchkoliv náhrad Poskytovateli.

8.2.

Zúžení rozsahu předmětu plnění dle této smlouvy bude účinné, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, od prvního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém tuto skutečnost Příjemce písemně oznámil Poskytovateli na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

8.3.

Ode dne účinnosti zúžení rozsahu předmětu plnění dle této smlouvy dojde ke snížení ceny za předmět plnění dle této smlouvy v alikvotní částce, odpovídající zúžení rozsahu předmětu plnění.

8.4

Poskytovatel převede touto smlouvou Příjemci výhradní licenci k užití předmětu plnění a všech jeho částí s výjimkou software, jež podle obecně závazných právních předpisů představují autorská práva, a to všemi způsoby užití včetně oprávnění jejich poskytnutí třetím osobám a včetně práva měnit taková autorská díla. Poskytovatel dále souhlasí s tím, aby výstupy z plnění předmětu smlouvy nebo jejich částí Příjemce zveřejnil nebo jinak uváděl pod svým jménem. Příjemce není povinen tato práva využít. Poskytovatelem v rámci dodávky předmětu plnění dodaný software musí být dodán Příjemci s oprávněním (nevýhradní a Příjemcem nepřevoditelná licence), v rozsahu umožňujícím Příjemci využití dohodnutého plnění předmětu této smlouvy. Příjemce nesmí zasahovat do zdrojových kódů a do obsahu software. Při užití software je Příjemce povinen respektovat ustanovení této smlouvy, licenční podmínky a vyhrazená práva vykonavatele autorských práv k software, a platné zákony.

IX. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

9.1.

Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

Pověřenou osobou Příjemce ve věcech smluvních je: Ing Petr Vobejda tel.: 386 720 503, e-mail: vobejda@kraj-jihocesky.cz,

Pověřenými osobami Příjemce ve věcech technických jsou: Ing. František Beránek, tel.: 386 720 500, e-mail: beranek@kraj-jihocesky.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je: Bc. Josef Tesařík, tel.: 587 333 624, e-mail: josef.tesarikJr@tescosw.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech technických je: Ing. Ladislav Kabilka, tel.: 587 333 409, e-mail: ladislav.kabilka@tescosw.cz

9.2.

Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí pověřenou osobou druhé strany nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany a převzata osobou oprávněnou dle zápisu v obchodním rejstříku za společnost jednat nebo zaměstnancem pověřeným přejímáním písemností. V pochybnostech se má zato, že zaměstnanec, který přijetí potvrdil za slovem „převzal dne“ datem, svým podpisem a razítkem společnosti, je písemnosti přejímat oprávněn. Písemnost se považuje za doručenou i pro případ, že adresát nebude na

zůstal na adrese zastižen, popř. změnil sídlo a neoznámil tuto změnu druhé smluvní straně, popř. zásilku nemůže převzít, a to třetím dnem od uložení zásilky na poště, a to i v případě, že se o ní adresát nedozvěděl.

9.3.

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

X. ODPOVĚDNOST ZA VADY

10.1.

Poskytovatel odpovídá za vady plnění a poskytnutých služeb v souladu s příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, pokud z povahy věci nevyplývá něco jiného nebo není-li dále v této smlouvě stanoveno jinak. Záruku na celý předmět plnění se poskytuje v délce trvání 36 měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění dle této smlouvy. Záruční služby budou Poskytovatelem poskytovány v režimu 24/7/365.

10.2.

Bude-li zjištěna neodstranitelná vada, která představuje podstatné porušení smlouvy, má Příjemce právo odstoupit od části plnění postižené neodstranitelnou vadou či právo odstoupit od této smlouvy.

10.3.

Poskytovatel zaručuje, že plnění nemá právní vady, zejména není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje odškodnit Příjemce za všechny nároky třetích osob uplatněných vůči Příjemci, a to z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Poskytovatele podle této smlouvy, pokud Příjemce:

- oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,
- zplnomocní Poskytovatele k vypořádání takového nároku uplatněných ze strany třetích osob soudní nebo mimosoudní cestou,
- neučiní bez předchozí konzultace s Poskytovatelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků, zejména neuzná sám předmětný nárok.

10.4

Odezva servisního technika poskytovatele na nahlášenou vadu předmětu plnění se stanovuje nejpozději do 2 hodin od oznámení vady poskytovateli, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou písemně jinak. Odstranění vady musí být provedeno max. do 24 hodin od oznámení této vady poskytovateli, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou písemně jinak. Do lhůt uvedených v tomto odstavci se započítávají dny pracovního klidu. Poskytovatel se zavazuje pro plnění předmětu dle této smlouvy stanovit jednotné místo pro hlášení záručních závad (tzv. centrální ServiceDesk) v režimu 24/7/365 s jazykovou podporou v českém jazyce. Správu a případnou konfiguraci či nastavení u vybraných SW aplikací je Poskytovatel oprávněn poskytovat prostřednictvím vzdálené správy ostatní služby budou poskytovány v místě plnění, nestanoví-li objednatel jinak.

10.5

Pokud je reklama předmětu plnění v záruční době oprávněná, má Příjemce právo na opravu vadného předmětu plnění, resp. jeho části. Pokud vadný předmět plnění, resp. jeho část není možno opravit, má Příjemce právo na výměnu vadného předmětu plnění, resp. jeho části, případně právo od smlouvy

odstoupit. Ode dne výměny vadného předmětu plnění začíná na vyměněný předmět plnění běžet nová záruční doba v délce dle čl. 9.1 této smlouvy.

10.6

Poskytovatel je povinen uhradit Příjemci škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Poskytovatel rovněž kupujícímu uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.

XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

11.1.

Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.

11.2.

Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, pokud tuto chybu zadání nemohla přes veškerou odbornou péči odhalit a zadávající stranu na tuto skutečnost upozornit nebo v důsledku vyšší moci definované v článku 1 této smlouvy.

11.3.

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

XII. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

12.1.

Nedodá-li poskytovatel Příjemci předmět plnění ve lhůtě uvedené v čl. 3.1 této smlouvy, je povinen zaplatit Příjemci smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý i započatý kalendářní den prodlení.

12.2

Neodstraní-li poskytovatel vadu ve lhůtě uvedené v čl. 10.4 této smlouvy, je povinen zaplatit Příjemci smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý i započatý kalendářní den prodlení.

12.3

Neodstraní-li poskytovatel nedostatky a vadu zjištěné v rámci penetračního testování ve lhůtě uvedené v čl. 6.3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč, a to za každý i započatý kalendářní den prodlení.

12.4.

Za každé jednotlivé prokazatelné porušení povinností uvedených v článku 7 této smlouvy je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč.

12.5.

Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Příjemce na náhradu škody.

XIII. VYŠŠÍ MOC

13.1.

Každá ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen vyšší moc).

13.2.

Za vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat (§ 374 Obchodního zákoníku).

13.3.

Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění ze smlouvy vliv.

13.4.

Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

XIV. UKONČENÍ SMLOUVY

14.1.

Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy z důvodů uvedených v Obchodním zákoníku, v jiném právním předpise a v této smlouvě.

14.2

Příjemce je oprávněn písemně vypovědět tuto smlouvu, když výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni jejího doručení poskytovateli, a to z následujících důvodů:

- a) V případě, že probíhá insolvenční řízení proti majetku Poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující;
- b) Poskytovatel nemůže z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění závazku podle této smlouvy po dobu delší než 1 měsíc,

14.3.

Každá smluvní strana má právo odstoupit od této smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení druhou stranou, a to za podmínek stanovených Obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

14.4.

Příjemce je oprávněn dále odstoupit od této smlouvy v případě, kdy vyjde najevo, že Poskytovatel uvedl v rámci zadávacího řízení Veřejné zakázky nepravdivé či zkreslené informace, které by měly zřejmý vliv na výběr Poskytovatele pro uzavření této smlouvy.

14.5.

Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemným oznámením na adresu druhé smluvní strany uvedenou v této smlouvě nebo oznámenou dle bodu 9.3.

14.6.

Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení druhé smluvní straně nebo dnem, kdy se za doručené považuje.

XV. ROZHODNÉ PRÁVO

15.1.

Právní vztahy vyplývající z této smlouvy o dílo se řídí zákony České republiky zejména zákonem č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů (obchodní zákoník) v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 cit. zákona.

15.2.

Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených osob obou stran dle této smlouvy nebo jejich pověřených zástupců.

15.3.

Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u věcně a místně příslušného soudu..

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1.

Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.

16.2.

Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

Poskytovatel je povinen v rámci plnění naplňovat veškeré podmínky vyplývající ze skutečnosti, že předmět smlouvy podle této smlouvy je uznatelným nákladem ze SF EU včetně splnění podmínky umožňující kontrolu ze strany řídicího nebo zprostředkujícího orgánu IOP (CRR, MMR ČR, MV ČR), Platebního orgánu (MF ČR, příslušného finančního úřadu), Nejvyššího kontrolního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní a veřejné správy, a EU (Evropské komise, Evropského soudního dvora, Evropského účetního dvora apod.).

Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od

zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2023. Po tuto dobu je dodavatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příloha č. 4 Příručky pro žadatele a příjemce pro oblast intervence 2.1, výzva 08, v aktuálně platné verzi).

Poskytovatel se zavazuje označovat veškeré originály účetních a daňových dokladů v souladu s pravidly publicity projektů spolufinancovaných ze strukturálních fondů EU (pravidly pro Integrovaný operační program), názvem a registračním číslem projektu:

- název projektu: Rozvoj služeb eGovernmentu v Jihočeském kraji,
- registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/08.07254.

Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s těmito pravidly seznámen. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je Příjemce povinen o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat.

Poskytovatel je povinen poskytnout Příjemci veškeré doklady související s realizací předmětu smlouvy a plněním monitorovacích ukazatelů, které si vyžádají kontrolní orgány IOP.

16.3

Jestliže bude kterékoliv ustanovení této smlouvy určeno jako neplatné nebo nevykonatelné, bude toto ustanovení považováno za samostatné a oddělitelné od ostatních ustanovení této smlouvy a nezpůsobí jejich neplatnost nebo nevykonatelnost.

16.4.

Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném rozsahu s výjimkou osobních údajů ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a údajů označených Poskytovatelem jako obchodní tajemství dle § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.

Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uveřejněna v evidenci smluv Jihočeského kraje, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, text smlouvy a datum jejího podpisu.

Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

16.5.

Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.

16.6.

Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech člancích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

16.7

Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.01

- Příloha č. 2 – Návrh technického řešení
- Příloha č. 3 - Položkový rozpočet
- Příloha č. 4 - Nabídka Poskytovatele ze dne ...
- Příloha č. 5 – Klíčoví pracovníci Poskytovatele
- Příloha č. 6 – Subdodavatelé Poskytovatele

V Českých Budějovicích, dne

V Olomouci, dne 29. 8. 2013

Příjemce:

Poskytovatel:
RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva TESCO SW a.s.

 **TESCOSW**

TESCO SW a.s.
Iř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 1 – Technická specifikace

Pořízení, implementace a integrace dalších informačních systémů – HelpDesk

Jihočeský kraj se rozhodl realizovat Projekt zřízení Technologického centra Jihočeského kraje (TC) jako základny, která nabídne Jihočeskému kraji a jeho orgánům, Jihočeským krajem zřizovaným a zakládaným organizacím a obcím a jimi zřizovaným a zakládaným organizacím v rámci správního obvodu Jihočeského kraje platformu pro realizaci eGovernmentu a elektronizaci veřejné správy.

V rámci projektu budou realizovány oblasti:

- Vybudování Technologického centra Jihočeského kraje
- Zavedení systému hostované elektronické spisové služby Jihočeského kraje
- Vytvoření digitální mapy veřejné správy Jihočeského kraje
- Vytvoření základního datového skladu Jihočeského kraje
- Digitalizace a ukládání dokumentů Jihočeského kraje
- Vnitřní integrace úřadu Jihočeského kraje a integrace s ISVS

S ohledem na komplexní portfolio zajišťovaných služeb v rámci TC je nutné zabezpečit kvalitní služby podpory provozu a rozvoje TC. Předmětem plnění veřejné zakázky je zavedení systému řízení úrovně služeb TC a interních služeb odboru IT a vybudování informačního systému HelpDesk, který zajistí podporu pro rychlé a kvalitní řešení provozních, problémových nebo chybových situací včetně podpory pro vývoj SW.

1.1. Základní požadavky

Zadavatel v rámci odboru informatiky dnes provozuje celou řadu interních systémů a aplikací, na které poskytuje servisní a konzultační podporu. S ohledem na vybudování TC si zadavatel klade za úkol v rámci předmětu plnění této veřejné zakázky vybudovat jednotné místo pro sběr a řízení IT požadavků nejenom na aplikační a technologické vybavení TC, ale také na stávající již provozované systémy a aplikace. Zadavatel požaduje, aby návrh a výsledné řešení vycházelo z mezinárodně uznávaných standardů (například ITIL) a zohlednilo nejenom procesy interního řízení ICT služeb, ale také podporu externích subjektů jako jsou dodavatelé či partneři Jihočeského kraje.

Zájemce předloží podrobný popis navrhovaného řešení, (analýzu, technologické řešení, návrh implementace, návrh zajištění provozu)

1.2. Předmět poptávky

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytnutí konsultačních služeb v oblasti definice a nastavení systému řízení služeb ITC a následná dodávka a zavedení systému HelpDesk včetně souvisejících služeb..

1.2.1. Zavedení systému řízení úrovně ICT služeb poskytovaných Odborem informatiky KUJC v rámci stávajícího ISKU a budovaného TC KU, které obsahuje:

- Základní definici systému řízení úrovně služeb (Service Level Management) včetně vytvoření metodického a normativního rámce tohoto systému pro uživatele;
- Definici katalogu služeb spolu se standardizovaným popisem všech služeb včetně definice jejich požadované úrovně poskytování, odpovídajících metrik a jejich požadované úrovně;
- Definici procesů a vytvoření metodik pro správu jednotlivých služeb a eskalaci požadavků souvisejících s jejich provozem a rozvojem

1.2.2. Implementace nástroje HelpDesk

- Na základě zavedení systému řízení úrovně ICT služeb bude dodán a implementován nástroj HelpDesk, který zajistí řízeným způsobem komplexní správu a podporu stávajícího IS KUJC i budovaného TC..

1.2.3. Školení

- realizace školení pro pracovníky Odboru informatiky Zadavatele a další určené pracovníky ve dvou termínech v celkovém počtu do 20 osob v prostorách zadavatele.

1.2.4. Záruční služby – záruční podmínky

- Všechny SW produkty a jejich konfigurace budou dodány s tříletou (3) podporou zahrnující řešení všech vzniklých problémů v režimu 24x7x365 s dobou odezvy do 2 hodin a odstraněním závady nejpozději do 24 hodin po nahlášení včetně poskytování posledních verzí SW (upgrade)a a zárukou legislativní čistoty.

1.2.5. Technická a konzultační podpora

- Dodavatel musí zajistit odpovídající kvalitu podpory tak, aby byly splněny dlouhodobě požadavky na provoz v režimu 24x7x365, kvalitu a dostupnost služeb
- Dodavatel musí disponovat dostatečným týmem odborných specialistů se znalostí nabízeného řešení
- Dodavatel musí zajistit jednotné místo pro hlášení SW závad (tzv. centrální ServiceDesk) v režimu 24x7x365 s jazykovou podporou v českém jazyce
- Dodavatel musí zajistit možnost telefonické konzultace.
- Správa a případná konfigurace či nastavení bude moci být také realizováno prostřednictvím vzdálené správy (přístup zajistí zadavatel)

1.2.6. Dokumentace realizovaného řešení

- Dodavatel zpracuje a předá dokumentaci finálního řešení

1.2.7. Reakce na výsledky penetračního testování

- Dodavatel odstraní závady zjištěné při penetračním testování, které bude provádět třetí strana na základě smlouvy se Zadavatelem. Po odstranění závad Dodavatel zpracuje provedené změny do Dokumentace realizovaného řešení dle článku 2.5

1.3. Navrhované řešení musí splňovat minimálně následující požadavky:

1.3.1. Minimální požadavky na nástroj HelpDesk:

- Evidence a správa požadavků
 - Založení požadavku (zároveň www formulář a email), kde na základě definice základních parametrů se uživatel dozví garantovanou dobu odezvy a předpokládanou dobu vyřešení
 - Možnost nastavení priority požadavku uživatelem
 - Notifikace stavů požadavků emailem/sms – konfigurovatelné pomocí administrativních nástrojů
 - Zobrazení a tisk celého průběhu konkrétního jednoho požadavku včetně historie
 - Zobrazení kompletní historie požadavků
 - Možnost vyhledávání požadavků dle definovaných kritérií (například fulltext)
 - Uživatel/řešitel má přehled o svých nevyřízených požadavcích
 - V rámci požadavků je možné definovat úkoly a ty přiřazovat řešitelům
 - V rámci požadavků je možné definovat komentáře (skryté/veřejné)
 - V rámci požadavků je možné vkládat soubory
 - Možnost monitoringu vyřizování požadavku
 - Možnost eskalace (exportu) požadavku do jiného HelpDesku (minimálně ve formátu XML kompletní záznam požadavku)
 - Implementace řízení požadavků pomocí workflow
 - Požadavek musí být veden minimálně s těmito položkami:
 - unikátní ID
 - předmět požadavku (krátký popis)

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

- popis požadavku
 - datum a čas založení
 - datum a čas vyřešení
 - stavy
 - informace o řešitelích
 - historie
 - seznam příloh
 - priorita
 - zadavatel požadavku
 - příslušnost ke službě z katalogu služeb
- Katalog služeb
 - Jednotná evidence katalogu služeb včetně definice SLA parametrů
 - Možnost definice procesů HelpDesk pro jednotlivé služby řešitelnými pomocí administrátorských nástrojů
- Znalostní báze
 - Možnost evidovat opakované problémy
 - Možnost rozlišit znalostní bázi na veřejnou a neveřejnou
- Reporting
 - Možnost vytvářet uživatelské reporty
 - Možnost vyhodnocení SLA parametrů
- Administrace
 - Centrální správa uživatelů s vazbou na Identity Access Manager (IAM) budovaný v rámci TC
- Ostatní požadavky
 - Plnohodnotná podpora více internetových prohlížečů (Internet Explorer a Mozilla Firefox povinné)
 - Možnost publikovat obecné informace pro každou službu z katalogu služeb a na úvodní stránce (nástěnka) minimálně v členění: aktuality, návody, přihlášení na školení, odkazy

- Technické požadavky:
 - Otevřené komunikační rozhraní pro externí systémy
 - Podpora nejnovějších verzí databázových systémů (Oracle 11g a MS SQL 2012)
 - Řízení oprávnění založené na rolích
 - Napojení implementovaných systémů na centrální správu uživatelů (identity management včetně rolí uživatelů). V případě, že v době implementace nebude identitní systém k dispozici, budou systémy napojeny na stávající AD (autentizace, autorizace na bázi členství ve skupinách a umístění v organizační jednotce).
 - Veškeré integrační vazby budou řešeny přes centrální integrační platformu TC.
 - Autentizace v nástroji Helpdesk bude realizována tak, aby autentizace (přihlášení) uživatelů IS neprobíhala vůči lokální databázi, ale byla sjednocena v rámci IS KÚ.
 - Autentizace bude probíhat vůči IAM nebo AD.
 - Autorizace v nástroji Helpdesk bude realizována tak, aby bylo možno řídit role uživatelů externím informačním systémem IAM v plném rozsahu..

1.3.2. Další požadavky:

- možnost zadavatele udělit práva k využití předmětu plnění veřejné zakázky všem dodavatelům, partnerům, organizacím zřizovaným a zakládaným Jihočeským krajem, všem obcím ve správním obvodu Jihočeského kraje a jejich zřizovaným organizacím.
- v rámci uděleného práva organizaci umožnit přístup všem uživatelům organizace
- součástí dodaného řešení musí být pro všechny části systému kompletní dokumentace (technická, uživatelská, administrátorská) včetně kompletního popisu API rozhraní dodávaného produktu pro budoucí integraci s dalšími systémy
- celková cena nabídky musí zahrnovat všechny nezbytné součásti k plnohodnotnému provozu aplikace (s výjimkou databázového serveru a OS aplikačního serveru)
- zadavatel požaduje, aby navrhovaný systém nebyl nijak omezený z pohledu používání v rámci subjektů v působnosti Jihočeského kraje (myšleno na počty uživatelů, subjekty, objem uložených/přenesených dat, atd.)
- zadavatel požaduje prodlouženou záruku systému včetně nezbytných provozních a servisních služeb po dobu 3 let od převzetí předmětu plnění veřejné zakázky v režimu 24x7x365 s garantovanou dobou odezvy do 2 hodin a garantovanou dobou vyřešení požadavky do 24 hodin od nahlášení závady
- zadavatel požaduje poskytnutí zákaznické podpory (hotline) po dobu 3 let pro oprávněné osoby zadavatele pro řešení dotazů spojených s plněním předmětu plnění veřejné zakázky a poskytnutí zákaznické podpory (hotline) pro oprávněné osoby zadavatele a oprávněné osoby organizací zřizovaných nebo zakládaných Jihočeským krajem a oprávněné osoby obcí, které nemají možnost využít služeb TC ORP pro hlášení závad předmětu plnění veřejné zakázky s garantovanou dobou odezvy do 2 hodin a garantovanou dobou vyřešení problému do 24 hodin od nahlášení požadavku



1.4. Akceptační kritéria a testy:

- Řešení splňuje výše uvedené požadavky

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 2 – Návrh technického řešení

1. NÁVRH TECHNICKÉHO ŘEŠENÍ

Návrhem technického řešení je založen na aplikaci Fama+ITSM, kdy se jedná o vysoce dynamické modulární řešení, které umožňuje definovat a spravovat různé služby a k nim související procesy (Helpdesk).

Dohromady tedy představuje otevřené řešení pro implementaci HelpDesku, které umožňuje sběr, vyhodnocování, schvalování a následnou realizaci požadavků v jednotlivých procesech a jejich případnou synchronizaci a propagaci do integrovaných systémů.

1.1. BEST PRACTICE ITIL V.3

Aplikace je složena z modulů, které nad společným jádrem vytvářejí celek umožňující definovat, modelovat, spravovat a řídit procesy, které jsou popsány v „Best Practice“, ITIL. Současně svojí schopností integrovat se na okolní systémy poskytuje přidanou hodnotu pro řízení životních cyklů procesů a jejich monitoring.

ITIL® je zkratkou pro "Information Technology Infrastructure Library", "knihovna infrastruktury informačních technologií".

ITIL® je veřejně dostupný rámec, jenž popisuje nejlepší praktiky ve Správě služeb IT. Poskytuje rámec pro zvládnutí IT v organizaci, navíc pojednává komplexně o službách a zaměřuje se na neustálé měření a zlepšování kvality dodávaných služeb, a to jak z pohledu businessu, tak z pohledu zákazníka. Toto zaměření je hlavní příčinou celosvětového úspěchu ITIL® a přispělo k rozšířenému využití a ke klíčovým přínosům, získaným u těch organizací, které aplikovaly tyto techniky a procesy ve svých strukturách.

Z širšího pohledu nasazení procesů dle ITIL umožňuje pokrývat nejen služby IT, ale veškeré služby, vůči nimž je možné definovat, řídit a monitorovat procesní řízení.

1.2. MODULY ŘEŠENÍ

Na základě požadavků Zadávací dokumentace budou pro pokrytí řešení využity následující moduly a k nim související procesy:

Modul	Stručná charakteristika
Service Level Management	Modul pro správu a řízení služeb. Mimo jiné umožňuje evidenci portfolia a katalogu služeb a k nim souvisejících informací jako jsou: SLA smlouvy, Požadavky a incidenty na službu, Informace o poskytovateli služby a detaily služeb, Evidence odstávek a údržeb služeb, Evidence příjemců služeb a oprávněných osob.
Incident a Request Management	Na základě definovaných služeb tento modul poskytuje podporu procesu sběru a řízení požadavků a incidentů od příjemců služeb. Pomocí modulu workflow lze dynamicky definovat procesy včetně funkcí, jako jsou notifikace, eskalace, časové kontroly a upozornění, přidělování, schvalování a další.

Modul Správa číselníků	Stručná charakteristika Veškeré procesy a evidence jsou podporovány číselníky aplikace, jejichž záznamy je možné spravovat pomocí přehledných formulářů. Tyto mimo jiné umožňují vyhledávání, filtrování a reporty všech číselníků. V kombinaci s modulem integračních vazeb aplikace disponuje funkcí synchronizace číselníků z externích zdrojů. Pomocí tohoto modulu budou řízeny evidence zaměstnanců a jejich nadřízených.
Integrační vazby	Napojení na externí systémy je jedním ze základních předpokladů systému. Aplikace v tomto směru disponuje pokročilým nástrojem pro dynamické definování integračních mapování. Pro samotnou integraci využívá různých kanálů, jako jsou například: - databázové linky na tabulky a VIEW, - webové služby, - importy souborů Současně tento modul zajišťuje funkčnost pro správu identit a rolí pomocí systémů IDM.
Systémová nastavení	Je základním modulem aplikace, který administrátorům a případně znalším uživatelům s vyššími právy umožňuje efektivně spravovat a monitorovat aplikaci. Mimo jiné nabízí takové funkčnosti, jako jsou: - Správa uživatelů a jejich rolí, - Správa formulářů, kompetencí a jejich delegování uživatelům, - Audit a logování, - Správa procesů a jejich definiční část (souvisí s workflow), - Správa událostí v čase – definice synchronizací, odesílání zpráv, - Aplikační nastavení.
Engine workflow	Je základním stavebním kamenem všech procesů. Pomocí pokročilého grafického nástroje umožňuje modelovat procesy a jejich chování nejen na úrovni stavového stroje, ale kompletního procesního řízení včetně kontrol, logických chování, notifikací či eskalací. Z uživatelského pohledu následně nabízí interakci v procesech formou menu workflow, náhledu stavu procesu, notifikací a hlášek.

1.2.1. Business architektura

Systém je vytvořen jako portálové řešení, které nabízí plnohodnotnou aplikaci v internetových prohlížečích pokrývající komplexní správu služeb, helpdeskového řešení i současně administrativní rozhraní pro řízení aplikace.

1.2.1.1. Správa a poskytování služeb

Základem procesu správy služeb (Service Level management) je na business úrovni definovat služby a jejich parametry, tak aby mohly být na jednu stranu poskytovány jejich příjemcům a na druhou stranu efektivně monitorovány a kontinuálně vylepšovány – ať už se jedná o IT služby, nebo služby FM, kancelářské, projektové a další.

Z pohledu business je potřeba poskytovat služby v takové kvalitě, jaká je dohodnuta v rámci SLA parametrů s jejich příjemci.

V rámci evidence je třeba uchovávat záznamy o poskytovatelích i příjemcích (odborníci/úředníci/externí uživatelé) těchto služeb a současně informace o smlouvách a jejich parametrech, které tyto služby definují.

Současně jsou žádoucí nástroje pro sledování metrik těchto služeb minimálně v rozsahu:

Sledování kvality služeb (doby dostupnosti, podpory).

Počty požadavků a incidentů evidovaných ke službám.

Sledování termínů řešení a jejich překročení.

Počty požadavků a incidentů vztažených na řešitele (řešitelskou skupinu).

Metriky definované dle ITIL: Dostupnost služby, Střední doba mezi poruchami, Střední doba do obnovení.

Pro efektivní sledování a vyhodnocování jsou žádoucí možnosti vyhledávání, filtrování, reportování do mnoha datových formátů a případné manažerské výstupy formou maticových sestav, agregovaných výpočtů nebo grafů.

1.2.1.2. Evidence a správa požadavků a incidentů

Procesy správy požadavků a incidentů (Incident a Request management) jsou určeny pro řízení specifických situací dle definovaných parametrů služeb.

Služby, které jsou definovány a poskytovány jejich příjemcům, mají definovány typy a SLA parametry, za jakých budou fungovat.

Na základě těchto typů mohou příjemci zadávat požadavky, případně incidenty, které značí výpady těchto služeb. Modul v kombinaci se správou služeb nabízí plnohodnotné řešení Helpdesku, navíc s možností rozšíření na ServiceDesk při upgrade o moduly Správy problémů, změn, konfigurací a dalších.

Každý požadavek nebo incident je třeba zaznamenat s minimálními informacemi, jako jsou:

Zadávající,

Služba, ke které se vztahuje (případně SLA na základě kterého),

Typ požadavku,

Název,

Popis,

Dále je žádoucí možnost evidovat i volitelné informace jako jsou:

Příložené dokumenty,

Naléhavost případně priorita požadavku/incidentu,

Nejzazší termín potřebný k vyřešení.

Na základě typů požadavků a služeb je třeba směřovat jejich řešení na příslušné řešitelské skupiny za dodržení SLA lhůt. Postupnou evidencí informace je žádoucí tvořit znalostní základnu řešení a již vyřešených požadavků a incidentů. Stejně jako v případě ostatních procesů je žádoucí reportovat statistiky a výstupy nad pořízenými daty i formou tabulek a grafů.

1.2.1.3. Reportování

V rámci efektivního využívání, sledování a kontinuálního zlepšování je nutné procesy a jejich výstupy reportovat. Pro tyto účely jsou žádoucí možnosti jako:

Vyhledávání a filtrování.

Sledování metrik.

Exporty seznamů do formátů PDF a XLS.

Tisky seznamů a detailů.

Grafy s možností výběrů agregačních funkcí.

Export tabulek včetně agregačních funkcí.

Těmito funkcnostmi řešení disponuje na dostupných formulářích modulů.

1.2.2. Konceptuální model

Obecný, čistě obsahový model systému nezátížený ani technologickou koncepcí řešení, ani jeho implementačními specifiky. Hlavním cílem je navrhnout koncept řešení, který bude popisovat, jak

navrhované softwarové dílo zajistí požadovanou podporu a efektivnost pro vybrané procesy plynoucí z business modelu. Současně již zachycuje datové prvky na obecné úrovni formou diagramu tříd, pro který bude následně definováno v následující kapitole konkrétní technologické řešení.

Uvedený model je popsán z pohledů jednotlivých Business bloků a jsou zahrnuty některé základní informace. Z důvodu velkého množství informací jsou v této kapitole zmíněny jen ty nejstěžejnější bloky a diagramy.

1.2.2.1. Správa a poskytování služeb

Proces správy a poskytování služeb je v rámci řešení plně pokryt modulem, který se nazývá Service Level Management (SLM) a je stěžejním blokem pro evidenci, správu a reporting souvisejícího procesu - Incident a Request management.

Tyto jsou závislé na správném definování služby, jejich příjemců, parametrů a dalších kritérií.

Správa služeb nabízí úroveň definování, monitorování a reportování informací, které se týkají procesů požadavků uvedených v následujících kapitolách. Z pohledu managementu slouží pro vyhodnocování úrovně služeb, sleduje metriky, parametry a jejich případné plnění.

Na základě takto získaných informací lze služby efektivně řídit a případně kontinuálně vylepšovat.

Proces správy služeb zahrnuje následující funkční bloky:

Správa katalogu služeb (případně portfolia).

Správa smluv, které služby zpřístupňují příjemcům.

Správa parametrů SLA.

Správa katalogu a portfolia služeb

Veškeré aktivní a dostupné služby jsou evidovány v katalogu služeb včetně informací o tom, kdo službu provozuje, jaké jsou její základní parametry, stav, popis a další.

Pokud je pohled na služby rozšířen i o služby plánované nebo vyřazené, mluví se v tuto chvíli o Portfoliu služeb, které slouží pro přehled historických a plánovaných služeb a k nim souvisejících informací.

Správa smluv

V rámci řešení je třeba definovat smlouvy, díky nimž mohou příjemci přistupovat ke službám. Smlouvy mimo jiné definují jednotlivé příjemce, ať už to jsou konkrétní pracovníci, nebo celé organizační jednotky a současně jsou sdružujícím prvkem pro správu parametrů SLA.

Správa parametrů SLA

Veškeré služby poskytované příjemcům jsou omezeny SLA parametry, za jakých budou poskytovány. Z provozních zkušeností je vhodné evidovat minimálně následující informace:

Kategorie služeb.

Lhůty pro přijetí a vyřešení.

Lhůty pro eskalace.

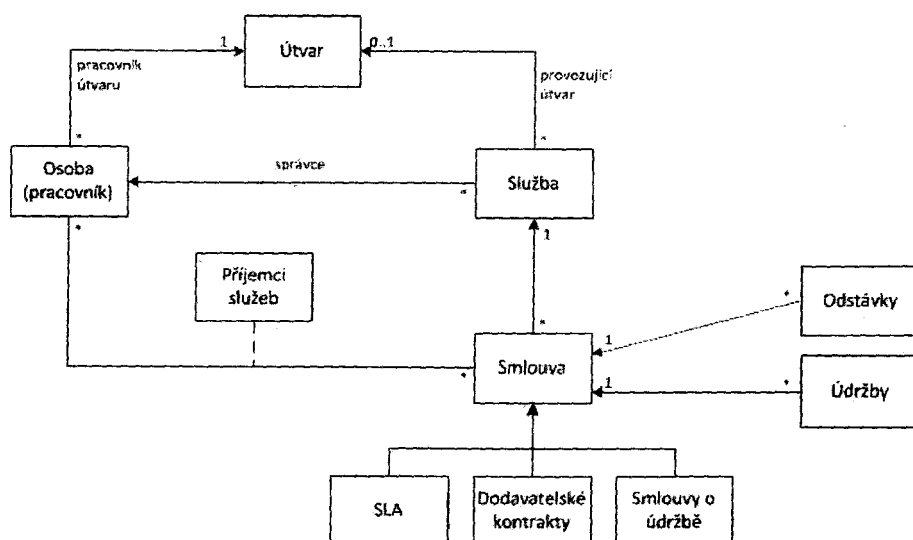
Doby provozní podpory.

Reakční doby.

Evidovat odstávky a mimořádné údržby.

Správa služeb lze pomocí diagramu tříd definovat následujícím schématem:

Service level management – diagram tříd



Třída	Účel třídy z pohledu modelu
Služba	Evidence všech služeb včetně atributů. Umožňuje náhled formou katalogu, stromu, nebo přehledových formulářů.
Smlouva	Společná třída pro evidenci smluv, sloužících jako spojovací článek mezi poskytovateli služeb a jejich příjemci. Eviduje parametry a metriky, za jakých bude služba příjemcům poskytována. Sdružuje informace o Požadavcích, Incidentech, Úkolech atd., které na základě této smlouvy vznikly. Z pohledu dědičnosti sdružuje třídy SLA smluv, Dodavatelských kontraktů a Smluv o údržbě
Odstávky	Eviduje odstávky služeb na základě provozních dob služeb definovaných ve smlouvách. Na základě hlášených odstávek jsou uživatelé informováni a současně nedochází k porušení SLA lhůt.
Údržby	Slouží k evidenci mimořádných údržeb služeb.
Příjemci služeb	Asociační třída, v rámci níž jsou udržovány informace o všech příjemcích služeb na základě smluv. Díky existenci objektů v této třídě je vyhodnocováno, kdo má právo zadávat na službu požadavky.
Útvar	Třída pro evidenci organizační struktury, zde bude pro HelpDesk evidována hierarchie pracovníků a odpovídajících údajů o organizaci.
Osoba (Pracovník)	Evidence osob v systému. V tomto případě reprezentuje pracovníky, ale v globále jsou evidovány všechny subjekty. Jak třída Útvar tak i Osoba jsou společné pro všechny moduly

Základním stavebním blokem jsou třídy o evidenci služeb a k nim evidovaných smluv.

Samotná třída Služba definuje katalog služeb s možností katalogového členění do stromové struktury. Evidenci služeb a jejich základních atributů jako jsou mimo jiné:

Kód,
Název,

Popis,
provozující útvar,
správce,
evidence smluv k dané službě,
evidence požadavků, incidentů a případně i změn ke službě,
a další.

Třída Smlouva poté eviduje konkrétní objekty smluv, které vytvářejí vazbu mezi poskytovateli a příjemci služeb a definují parametry a metriky služeb.

Jako příjemce služeb je možné definovat nejen jedince, ale i celé organizační útvary, osoby externích subjektů nebo skupiny. Ke každé smlouvě lze definovat doby podpory a dostupnosti služby, plánovat odstávky a mimořádné údržby služeb.

V rámci správy služeb se využívají společné číselníky Pracovníků (osob) a organizačních útvarů, do kterých jsou pracovníci zařazeni.

1.2.2.2. Evidence a správa požadavků a incidentů

Procesy incidentů a požadavků jsou základními vstupními kanály pro sběr, vyhodnocování a zpracování požadavků a incidentů na služby, které jsou koncovým příjemcům poskytovány. Tímto modulem lze pokrýt široké spektrum požadavků procesů HelpDesku

Na základě oprávnění získaných díky SLA smlouvám ke službám mohou uživatelé zadávat odpovídající požadavky, případně hlásit patřičné incidenty.

Modul správy incidentů a požadavků je postaven nad procesem správy služeb. V rámci nastavení služeb jsou uživatelé oprávněni zadávat požadavky a incidenty dle jednotlivé příslušnosti k organizační struktuře. Každý požadavek nebo incident bude kategorizován a bude mu přiděleno jednoznačné číslo, které jej bude identifikovat v rámci jeho řešení. Dle kategorizace bude možné požadavky i incidenty směřovat k řešení jak na dispečink, tak přímo na konkrétní řešitelské skupiny.

V rámci správy procesů požadavků a identit budou využity následující funkčnosti:

Automatické generování jednoznačného kódu.

Možnost opakovaného auditovaného schvalování.

Automatické i manuální přidělování řešitelům.

Možnost sledovat historii přidělování a časy řešení.

Možnosti eskalace.

Notifikace formou mailů a SMS.

Možnost definice implementačních kontrol v procesu.

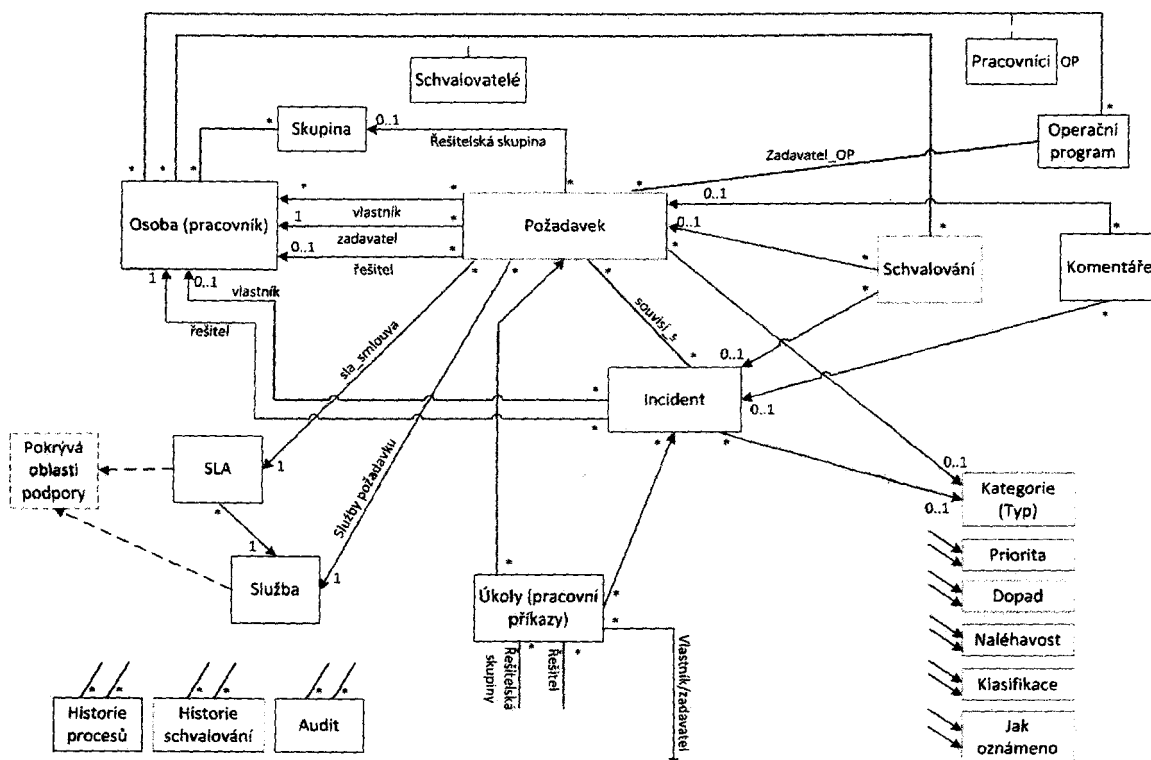
Komentáře k záznamům požadavků a incidentů.

Možnost dekompozice požadavků a incidentů na úkoly v rámci řešení.

Kategorizace a klasifikace požadavků a incidentů dle různých číselníkových hodnot.

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Incident & Request management konceptuální model diagramu tříd



Koncept tříd procesů Incident a Request využívá ostatních modulů a současně slouží jako vstup pro další procesy. Funkčnost definovaná pro schvalování, přidělování, kategorizaci atd. je následně využita pro další procesy, jako jsou změny, požadavky na identity a další.

Třída	Účel třídy z pohledu modelu
Požadavek	Evidence všech strukturovaných požadavků na služby s možností řešení jejich životních cyklů pomocí workflow.
Incident	Evidence všech strukturovaných Incidentů vztahujícím se ke službám s možností řešení jejich životních cyklů pomocí workflow.
Skupina	V rámci zastupitelnosti systém eviduje libovolné pracovní (řešitelské) skupiny, do kterých mohou být uživatelé libovolně zařazeni.
Schvalování	Třída umožňující ke každému Požadavku nebo Incidentu vyvolat schvalování se specifickou strategií a schvalujícími osobami.
Schvalovatelé	Aktivně přiřazení pracovníci ke schvalování.
Komentáře	Každý Požadavek nebo Incident může mít libovolné množství komentářů různých typů, zobrazených formou diskuzních vláken.
Úkoly (Pracovní příkazy)	Každý Požadavek nebo Incident lze dekomponovat na více úkolů různým řešitelům nebo řešitelským skupinám a tyto řešit paralelně. V rámci životního cyklu úkolů lze definovat schvalování, přidělování, případně další procesní kroky.
Pokrývá oblasti podpory	Každá služba a k ní definovaná SLA smlouva pokrývá některou z oblastí podpory, vůči kterým je služba definována.
Historie procesů	Jestliže je definován pro nějakou třídu životní cyklus formou procesu workflow, je evidována historie průchodu tohoto procesu.

Třída	Účel třídy z pohledu modelu
Historie schvalování	Jestliže je definováno pro nějakou třídu schvalování, je evidována historie veškerých kroků schvalování a schvalovatelů z důvodu případně kontroly.
Audit	Pro všechny atributy tříd je možné definovat audit a sledovat jejich změny formou přehledových formulářů. Aplikace současně podporuje procesní a uživatelský audit.
Kategorie (typ)	Číselník kategorií požadavku a incidentů.
Priorita	Ke každému požadavku i incidentu lze definovat prioritu na základě různých kritérií.
Dopad	Číselník dopadů Požadavku/Incidentu. Lze definovat v kombinaci s dalšími číselníky.
Naléhavost	Číselník naléhavost. V případě nasazení matice výpočtu priority dle ITIL, lze prioritu definovat na základě kombinace dopadu a naléhavosti. K naléhavosti umožňuje aplikace vztáhnout nejzazší termín řešení požadavku incidentu i úkolu.
Klasifikace	Klasifikovat požadavky a incidenty lze dle různých číselníkových hodnot.
Jak oznámeno	Číselník pro evidenci způsobu získání záznamu Požadavku/Incidentu (např. webovým formulářem, telefonem, mailem, integrační vazbou...).

Stěžejními třídami modelu jsou Požadavek a Incident, které evidují strukturovaná data získaná od příjemců služeb

Součástí modulu je i submodel znalostní databáze, která umožňuje evidovat časté problémy, incidenty i řešitelské návody nebo FAQ. Pro znalostní DB, platí stejné možnosti jako pro ostatní moduly, je možné v ní vyhledávat, filtrovat, reportovat.

Současně lze rozdělit záznamy pro řešitele a záznamy pro zadavatele.

Díky systému práv a kompetencí lze spravovat záznamy i jejich publikování.

1.2.3. Technologický model

Tento oddíl představuje technologický pohled na dodávané řešení. Technologický pohled definuje základní programové bloky a jednotlivé komponenty, ze kterých jsou tyto bloky konstruovány.

1.2.3.1. WorkFlow a řízení procesů

Všechny moduly systému využívají engine WorkFlow společné aplikační platformy a jsou schopny modelovat libovolné procesy pro pokrytí provozních potřeb.

Systém disponuje rozsáhlým komplexním systémovým modulem pro podporu Workflow procesů (dále jen WF), který umožňuje dynamicky definovat ruční i automatické řízení objektů či správu životních cyklů objektů. Mimo řešení stavového diagramu nabízí definici notifikací, procesních toků, kontrol, časových upozornění atd., a to vše pomocí integrovaného prostředí s grafickým editorem procesů.

Základní možnosti WF jsou následující:

Definice stavového diagramu

Notifikace

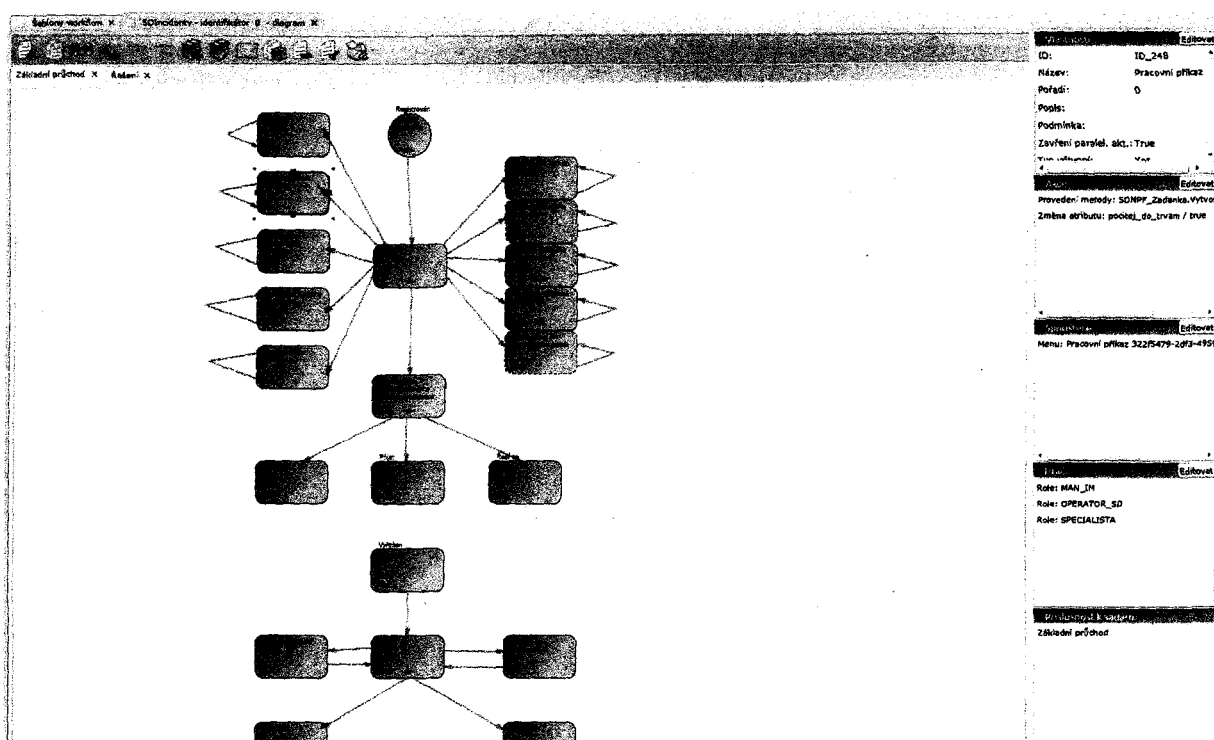
Eskalace

Spouštění metod

Definice kontrol

Cykly

Práva a podmínky přechodů a aktivit



Ukázka editoru WF a diagramu WF, který je schopen řídit proces

1.2.3.2. Bezpečnost

Z pohledu bezpečnosti systém uchovává spousty osobních a citlivých informací, které je nutné odpovídajícím způsobem chránit.

Jedná se mimo jiné o data:

Osobní údaje uživatelů

Evidence incidentů

Evidence aktiv a jejich vazeb

Data z integrovaných systémů

Pro uchování bezpečnosti a řízení přístupu k datům jsou definovány a nasazeny následující mechanismy:

Role a jejich přidělování uživatelům

Kompetence rolím uživatelů

Uživatelský, procesní a datový audit

Kombinací výše uvedeného lze efektivně a přehledně definovat, kteří uživatelé budou mít přístup ke kterým datům.

1.2.3.3. Základní funkčnosti aplikace

Aplikace obsahuje a podporuje funkčnosti pro:

- Vyhledávání, filtrování a třídění v seznamech dle různých atributů.
- Možnost exportovat a reportovat data.
- Audit dat i procesních kroků.
- Podpora pro sestavování a kontrolu měsíčních Výkazů, přehledů potřebných pro fakturaci služeb, např. přehledy dostupnosti části Aplikace dle servisních služeb, podklady hodnocení incidentů a požadavků a jejich řešení.
- Možnost uložení uživatelských pohledů, profilů a reportů.
- Pokročilé nástroje pro vyhledávání nad daty.

- Generátory grafů a maticových výstupů.
- Exporty seznamů i detailů jsou možné do mnoha podporovaných formátů (PDF, XMS, DOC).

1.2.3.4. Správa a poskytování služeb

Případy užití Procesu správy služeb jsou reprezentovány konkrétními procesy Identit a požadavků. V rámci evidence správy služeb bude definována správa katalogu služeb, jeho SLA smluv a nastavení.

Technologický model řešení procesů SLM nabízí modul správy služeb, který pokrývá možnosti kompletní evidence všech potřebných dat. Pomocí evidenčních formulářů jsou udržovány konkrétní záznamy služeb včetně všech potřebných atributů. Každé službě je vygenerován konkrétní kód a informace jsou doplněny případný stav služby dle stavového diagramu.

Evidence služeb je postavena ve třech úrovních pohledu, tak jak je definuje ITIL.

Portfolio služeb

Eviduje formou přehledu všechny služby, které jsou v systému aktivní, připravované, nebo již vyřazené.

Vyřazené služby

Z auditních a evidenčních důvodů jsou uchovávány samostatně i vyřazené služby, jelikož na základě nich mohly být v systému zaznamenány požadavky, incidenty nebo změny. Současně je takto i dodatečně vyhodnocovat služby a jejich přínosy.

Katalog služeb

Pomocí stromové katalogizace udržuje formulář přehled o všech aktivních službách a jejich: parametrech, příjemcích, požadavcích a incidentech, úkolech, příložených dokumentech.

Další částí modulu správy služeb je evidence SLA smluv, díky kterým příjemci ke službám přistupují a které definují SLA parametry těchto smluv.

Modul disponuje přehledným formulářem, který nabízí všechny potřebné atributy a současně seznam příjemců, incidentů, požadavků, změn a úkolů. Současně umožňuje evidovat verze SLA smluv a k nim elektronické podoby smluv.

V rámci manažerských výstupů jsou evidovány metriky služeb a formuláře obsahují funkčnost pro jejich reportování, exportování, vyhledávání a filtrování.

Ukázka vybraných formulářů modulu

Každá třída v systému může mít specifickou sadu formulářů, díky níž mohou uživatelé k záznamům třídy přistupovat, případně je zakládat a mazat. V této části kapitoly budou představeny základní části některých formulářů, tak jak jsou ve standardu aplikace vytvořeny. Jelikož je řešení implementačně otevřené, je možné formulář upravit dle potřeb konkrétního uživatele a procesu, který pokrývají.

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Katalog služeb

Služby sekce Finanční
Služby sekce Informatiky
Služby sekce Správní

Kód	Název	Zkratka	Kategorie	WF Stav

Využívá služby: Servisní požadavky Incidenty Problémy Změny Připojené dokumenty Komentáře Historie

Přijemci služby - Útvary Přijemci služby - Firmy Zajištění podpory Konfigurační položky SLA Podporuje služby

Kód útvaru Název útvaru Vedoucí útvaru Podpisal za útvar

Název Zkratka

Popis 0 / 0

V provozu od V provozu do

Ukončení provozu:
 ☐ Platný
 ☐ Aktivní
 ☐ Ukončen provoz

SLM – formulář katalogu služeb

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

SLM – formulář SLA ke službám

1.2.3.5. Evidence a správa požadavků a incidentů

Každý objekt Požadavku/Incidentu podléhá svému životnímu cyklu, tak jak je definováno pomocí modulu workflow, čímž jsou procesně řízeny všechny kroky od jeho zadání po úspěšné vyřešení a uzavření. Tímto modulem je možné dynamicky reagovat na potřeby změn v životním cyklu požadavku nebo incidentu.

Modul workflow poskytuje v tomto směru plnohodnotný nástroj pro řízení veškerých procesních kroků doplněných o notifikace, kontroly, eskalace a další.

Pro prvotní zaznamenání, klasifikaci a kategorizaci požadavků a incidentů slouží vazby do odpovídajících číselníků.

Následně proces definuje přidělení kompetentní řešitelské skupině nebo řešiteli, ať je to úroveň dispečerů nebo konkrétní specializovaní pracovníci zajišťující řešení.

V rámci procesu je definovat a začlenit libovolné množství rolí, které dle kombinací oprávnění mohou k objektům požadavků a incidentů přistupovat.

Z pohledu manažerských rolí nabízí modul velké množství exportních a reportních nástrojů, ať už jsou to tabulkové výstupy a exporty, maticové agregované výpočty, grafy, nebo různé vyhledávací funkce nad daty.

Ukázka vybraných formulářů modulu



Žadatel
Novák Josef, Ing.

Kategorie služby

Služba

Šablona

Kategorie **Naléhavost** **Nejzazší termín**

Název

Informace 0 / 0

☒ Připojit KP/Místnost

Konfigurační položky

Inventurní číslo	Název	Kategorie	Stav	Lokalita

Připojený dokument 1

Název

Vložený soubor

Odkaz na soubor

Připojený dokument 2

Název

Vložený soubor

Odkaz na soubor

Spustit **Zavřít**

Request management – ukázka možného formuláře pro zjednodušené zadání požadavku

Servisní požadavky

Kód	Název	Informace	Stav	Kategorie	Služba
SPIT000158	SP Test	SP Test	Přidělen	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000157	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000156	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000155	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000154	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil

Kód **Název** **Informace** **Stav** **Kategorie** **Služba**

Problémy **Změny** **Historie schválení** **Aktivní schválení** **Připojené dokumenty** **Komentáře** **Historie** **Propagace na portál**

Obecné **Řešení** **Historie příkazů** **Hodnocení** **Konfigurační položky** **Pracovní příkazy** **Servisní požadavky** **Incidenty**

Stav **Čas/Náklady**

Zadatel **Skutečný začátek**

Úroveň zadatele **Skutečný konec**

Zadavatel **Skutečné trvání**

Šablona **Doba otevření**

Kategorie **Náročnost realizace**

Jak oznámeno

Služba

SLA

Dopad **Neléhavost**

Nepozadí termín

Do nepozadí termínu

Název **Propagováno na portál** **Společná vizualizace**

Informace **0 / 0**

Request management – Dispečink/Přehled všech požadavků. Formulář pro „operátory“

Servisní požadavky

Kód	Název	Informace	Stav	Kategorie	Služba
SPIT000150	SP Test	SP Test	Registrován	Dotaz	Telekomunikace - mobil
SPIT000149	SP Test	SP Test	Přidělen	Dotaz	Telekomunikace - mobil

Kód **Název** **Informace** **Stav** **Kategorie** **Služba**

Problémy **Změny** **Historie schválení** **Aktivní schválení** **Připojené dokumenty** **Komentáře** **Historie** **Propagace na portál**

Obecné **Řešení** **Historie příkazů** **Hodnocení** **Konfigurační položky** **Pracovní příkazy** **Servisní požadavky** **Incidenty**

Stav **Čas/Náklady**

Zadatel **Skutečný začátek**

Úroveň zadatele **Skutečný konec**

Zadavatel **Skutečné trvání**

Šablona **Doba otevření**

Kategorie **Náročnost realizace**

Jak oznámeno

Služba

SLA

Dopad **Neléhavost**

Nepozadí termín

Do nepozadí termínu

Název **Propagováno na portál** **Společná vizualizace**

Informace **5 / 0**

Pracovní příkaz

Název

Informace

Zadatel **Nepozadí termín** ☐ Zkopírovat navázané KP

Kategorie ☐ Zkopírovat připojené dokumenty

Dopad **Neléhavost** **Aktivní řešení**

OK **Zavřít**

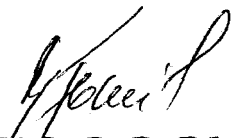
Request management – Ukázka formuláře pro generování pracovních příkazů požadavku

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Příloha č. 3 Smlouvy

Celková nabídková cena předmětu plnění včetně technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění je v členění:

Hodnoticí kritérium	Cena bez DPH v Kč	Sazba DPH v %	Cena celkem s DPH v Kč
Nabídková cena za celý předmět plnění <u>bez technické podpory</u>	522.000	21	631.620
Nabídková cena technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	72.000	21	87.120
Celková nabídková cena za celý předmět plnění <u>včetně ceny technické podpory</u> po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	594.000	21	718.740


TESCOSW

TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Příloha č. 3 Smlouvy

Nabídková cena za předmět plnění bez technické podpory je v členění:

Členění dle Technické specifikace		Cena bez DPH v Kč	Sazba DPH v %	Cena celkem s DPH v Kč
4.2.1	Zavedení systému řízení úrovně ICT služeb poskytovaných Odborem informatiky KUJC v rámci stávajícího ISKU a budovaného TC KU <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	75.000	21	90.750
4.2.2	Implementace nástroje HelpDesk <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	367.000	21	444.070
4.2.3	Školení <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	50.000	21	60.500
4.2.7	Reakce na výsledky penetračního testování <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	30.000	21	36.300
	Nabídková cena za celý předmět plnění <u>bez technické podpory</u>	522.000	21	631.620



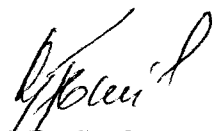
TESCO SW a.s.
Iř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Příloha č. 3 Smlouvy

Nabídková cena technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění je v členění (předpokládaná cena technické podpory je 90000 Kč bez DPH, maximálně přípustná cena je ve výši 15% z nabídkové ceny za předmět plnění bez technické podpory):

	Cena bez DPH v Kč	Sazba DPH v %	Cena celkem s DPH v Kč
Technická a konzultační podpora <i>(bude oceněno jednou souhrnnou částkou)</i>	72.000	21	87.120
Nabídková cena technické podpory po dobu 36-ti měsíců od data protokolárního předání předmětu plnění	72.000	21	87.120


TESCOSW
TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 4 - Nabídka Poskytovatele ze dne ...

Nabídka poskytovatele se stane součástí Smlouvy až při jejím podpisu s uchazečem, jehož nabídka bude vybrána jako nejvhodnější.

07254

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 5 - Klíčový pracovníci Poskytovatele

Jméno a příjmení technika	Poměr k uchazeči Zaměstnanec / subdodavatel	Dosažené vzdělání	Dosavadní praxe v oboru předmětu VZ	Podíl na realizaci předmětu VZ	Certifikace
Mgr. Bc. Jiří Skála	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Český rozhlas - Česká spořitelna - Komerční banka	Vedoucí týmu	- ITIL Expert
Ing. Jaroslav Burget	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Přerova - Krajský úřad Karlovarského kraje - Centrum pro regionální rozvoj - Krajský úřad Olomouckého kraje	Zástupce vedoucího týmu	- ITIL Foundation V3 - Prince2 - Foundation
Bc. Martin Kališ	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	3 roky praxe Referenční zakázky: - Centrum pro regionální rozvoj - Magistrát města Přerova - Krajský úřad Karlovarského kraje	Implementátor/analytik	- ITIL Foundation Certificate

Ing. Jindřich Dvouletý	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Magistrát města Píseck - Krajský úřad Karlovarského kraje	Programátor, Specialista integračních rozhraní	
Bc. Ludmila Čmochová	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	2 roky praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Píseck - Krajský úřad Moravskoslezského kraje	Konzultant, implementátor	
Ing. Martin Veselý	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	4 roky praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Píseck - Krajský úřad Karlovarského kraje - Krajský úřad Olomouckého kraje	Konzultant, implementátor	- ITIL Foundation V3 - PRINCE2 Foundation Examination

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 6 – Subdodavatelé Poskytovatele

Poskytovatel nemá v úmyslu zadat žádnou část veřejné zakázky jiné osobě (subdodavateli).

3. DOKLADY A DOKUMENTY K PROKÁZÁNÍ SPLNĚNÍ KVALIFIKACE

3.1. ZÁKLADNÍ KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY

Splnění základních kvalifikačních předpokladů prokazuje společnost TESCO SW a.s. čestným prohlášením.

Čestné prohlášení uchazeče ve smyslu § 53 odst. 1 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

Čestné prohlášení uchazeče, k prokázání základních kvalifikačních předpokladů k veřejné zakázce s názvem: **Helpdesk pro projekt TCK**

Já níže podepsaný čestně pro účely nadepsané veřejné zakázky prohlašuji, že dodavatel, popř. jeho statutární orgán / každý člen statutárního orgánu / vedoucí organizační složky dodavatele:

obchodní firma: TESCO SW a.s.

adresa sídla / místa bydliště: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc

IČ: 25892533

DIČ: CZ699000785

splňuje základní kvalifikační předpoklady podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, a to v rozsahu podle § 53 uvedeného zákona tak, že:

- dodavatel nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný ve prospěch organizované zločinecké skupiny, trestný čin účasti na organizované zločinecké skupině, legalizace výnosů z trestné činnosti, podílnictví, přijetí úplatku, podplacení, nepřímého úplatkářství, podvodu, úvěrového podvodu, včetně případů, kdy jde o přípravu nebo pokus nebo účastenství na takovém trestném činu, nebo došlo k zahlázení odsouzení za spáchání takového trestného činu; jde-li o právnickou osobu, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu, a je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu této právnické osoby; podává-li nabídku či žádost o účast zahraniční právnická osoba prostřednictvím své organizační složky, musí předpoklad podle tohoto písmene splňovat vedle uvedených osob rovněž vedoucí této organizační složky; tento základní kvalifikační předpoklad musí dodavatel splňovat jak ve vztahu k území České republiky, tak k zemi svého sídla, místa podnikání či bydliště;
- dodavatel, který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání dodavatele podle zvláštních právních předpisů nebo došlo k zahlázení odsouzení za spáchání takového trestného činu; jde-li o právnickou osobu, musí tuto podmínku splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu, a je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu této právnické osoby; podává-li nabídku či žádost o účast zahraniční právnická osoba prostřednictvím své organizační složky, musí předpoklad podle tohoto písmene splňovat vedle uvedených osob rovněž vedoucí této organizační složky; tento základní kvalifikační předpoklad musí dodavatel splňovat jak ve vztahu k území České republiky, tak k zemi svého sídla, místa podnikání či bydliště;
- dodavatel, který v posledních 3 letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplacení podle zvláštního právního předpisu,

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

- d) vůči jehož majetku neprobíhá nebo v posledních 3 letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
- e) dodavatel není v likvidaci;
- f) dodavatel nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to i ve vztahu ke spotřební dani, jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele;
- g) dodavatel nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele;
- h) dodavatel, který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele;
- i) dodavatel nebyl v posledních 3 letech pravomocně disciplinárně potrestán či mu nebylo pravomocně uloženo kárné opatření podle zvláštních právních předpisů, je-li podle §54 písm. d) považováno prokazování odborné způsobilosti podle zvláštních předpisů; pokud dodavatel vykoná tuto činnost prostřednictvím odpovědného zástupce nebo jiné osoby odpovídající za činnost dodavatele, vztahuje se tento předpoklad na tyto osoby,
- j) dodavatel, není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek,
- k) dodavateli nebyla v posledních 3 letech pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zvláštního právního předpisu.

V Olomouci dne 29. 8. 2013

RNDr. Josef Tesařík

předseda představenstva TESCO SW a.s.

 **TESCOSW**

TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

3.2. PROFESNÍ KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY

Splnění profesních kvalifikačních předpokladů prokazuje společnost TESCO SW a.s. čestným prohlášením.

Čestné prohlášení

o splnění profesních kvalifikačních předpokladů

Tímto prohlášením uchazeč TESCO SW a.s., se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, IČ 25892533, DIČ CZ699000785, zapsaný v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530, potvrzuje, že:

a) je zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, pod spisovou značkou B vložka 2530, a to s těmito údaji:

- obchodní firma
- právní forma
- sídlo

TESCO SW a.s.
akciová společnost
Jeremenkova 1142/42, Hodolany,
779 00 Olomouc

- IČO
- statutární orgán a způsob jednání

25892533
RNDr. Josef Tesařík, předseda představenstva
Bc. Josef Tesařík, MBA, místopředseda
představenstva
Ing. David Tesařík, člen představenstva
RNDr. Petr Zeman, MBA, člen představenstva
Ing. Svatopluk Beneš, člen představenstva

Společnost zastupuje a za ni jedná představenstvo, a to tím způsobem, že jedná předseda představenstva samostatně nebo místopředseda představenstva společně s jedním dalším členem představenstva.

b) má oprávnění k podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu veřejné zakázky, tj. že je zapsán v živnostenském rejstříku s těmito údaji:

- jméno, příjmení/obchodní firma
- místo podnikání/sídlo
- IČO
- živnostenské oprávnění

TESCO SW a.s.
Jeremenkova 1142/42, Hodolany,
779 00 Olomouc

25892533
Živnostenské oprávnění č. 1:
Činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence

Živnostenské oprávnění č. 2:
Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
Obory činnosti:
Mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti.
Poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály.
Velkoobchod a maloobchod.
Realitní činnost, správa a údržba nemovitostí.
Pronájem a půjčování věcí movitých.
Reklamní činnost, marketing, mediální zastoupení.
Poradenská a konzultační činnost, zpracování odborných studií a posudků.

Výzkum a vývoj v oblasti přírodních a technických věd nebo společenských věd.

Provozování kulturních, kulturně-vzdělávacích a zábavních zařízení, pořádání kulturních produkcí, zábav, výstav, veletrhů, přehlídek, prodejních a obdobných akcí.

Vydavatelské činnosti, polygrafická výroba, knihařské a kopírovací práce.

Výroba, rozmnožování, distribuce, prodej, pronájem zvukových a zvukově-obrazových záznamů a výroba nenahraných nosičů údajů a záznamů.

V Olomouci dne 29. 8. 2013

RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva TESCO SW a.s.

 **TESCOSW**

TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

3.4. TECHNICKÉ KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY

Splnění technických kvalifikačních předpokladů prokazuje společnost TESCO SW a.s.

- Seznamem významných dodávek realizovaných dodavatelem v posledních 3 letech, a to formou čestného prohlášení.
- Seznamem techniků či technických útvarů, jež se budou podílet na plnění předmětu veřejné zakázky, a to formou čestného prohlášení.

3.4.1. Seznam významných dodávek

Čestné prohlášení uchazeče ve smyslu § 56 odst. 1 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

Název	Objednatel	Předmět dodávky - rozsah	Finanční rozsah	Doba plnění	Název dokladu	Označení osoby, která doklad vyhotovila	Datum vyhotovení
Dodávka a služby implementace řešení na bázi ServiceDesku	Česká národní banka	Dodávka, implementace a podpora ServiceDesku zahrnuje řešení pro řízení IT a non IT služeb v souladu s doporučeními ITILu. Obsahem řešení ServiceDesku je SW podpora těchto klíčových oblastí: Incident Management, Problem Management, SLA Management, Configuration Management, Change Management, Service Level Management a Task Management.	Za období 2011 – dosud přesáhl 1 mil. Kč bez DPH.	Služba je poskytována od roku 2011 – dosud.	Osvědčení o poskytování služeb v oblasti IT	Ing. Milan Zirnšák náměstek ředitele sekce IT	20. 5. 2013

Rozvoj služeb eGovernmentu na území Karlovarského kraje	Krajský úřad Karlovarského kraje	Předmětem byla analýza současného stavu, oponentura a sjednocení existujících podkladů z požadavků vyplývajících z připojení IS úřadu k Informačnímu systému základních registrů (ISZR) a především k Registru práv a povinností (RPP), jako i dalším centrálním zdrojům s požadavkem na autentifikaci a autorizaci (ISEO, NIPEZ, ePUSA). Předmětem zakázky byla i dodávka systému pro autentifikaci a autorizaci uživatelů – Identity a Access managementu a integrace jeho frontendu do modulu ServiceDesku pro snadnější správu. V rámci dodávaného řešení ServiceDesku byly implementovány procesy Service Level managementu a Configuration managementu. Všechny tyto základní procesy byly implementovány dle mezinárodně uznávaného standardu ITIL. Dodávka a služby Identity a Access managementu zahrnují komplexní dodávku SW, tj. analýzu a implementaci, integraci a následnou podporu pro oblast správy identit – identity	Finanční rozsah plnění za oblast ServiceDesk za období 2011 – dosud přesáhl 1 mil. Kč bez DPH.	Služba je poskytována od roku 2011 – dosud.	Osvědčení o poskytování služeb v oblasti IT	Ing. Petr Kulda vedoucí Odboru projektového řízení a informatiky KK	20. 5. 2013
---	----------------------------------	--	--	---	---	---	-------------

		managementu. Na základě provedené analýzy a jejich výstupů byl implementován systém Identity a Access managementu a propojení na určené agendové IS a další systémy, potřebné pro provoz úřadu. Integrovaní vazby byly realizovány prostřednictvím integrační platformy, která je součástí této dodávky a slouží i pro připojení k ISZR. Projekt se v současné době nachází ve fázi servisní podpory.					
--	--	---	--	--	--	--	--

Uchazeč TESCO SW a.s., se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, IČ 25892533, DIČ CZ699000785, zapsaný v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530, čestně prohlašuje, že v posledních 3 letech realizoval alespoň 2 zakázky spočívající v implementaci a podpoře informačního systému HelpDesk v minimálním finančním objemu 0,4 mil. Kč bez DPH za každou jednotlivou zakázku.

V Olomouci dne 29. 8. 2013

RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva TESCO SW a.s.

TESCOSW

TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

„Helpdesk pro projekt TCK“
Nabídka od společnosti TESCO SW a.s.
© 2013 TESCO SW a.s.

3.4.2. Seznam techniků či technických útvarů

Čestné prohlášení uchazeče ve smyslu § 56 odst. 1 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

Jméno a příjmení technika	Poměr k uchazeči Zaměstnanec / subdodavatel	Dosažené vzdělání	Dosavadní praxe v oboru předmětu VZ	Podíl na realizaci předmětu VZ	Certifikace
Mgr. Bc. Jiří Skála	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Český rozhlas - Česká spořitelna - Komerční banka	Vedoucí týmu	- ITIL Expert
Ing. Jaroslav Burget	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Přerova - Krajský úřad Karlovarského kraje - Centrum pro regionální rozvoj - Krajský úřad Olomouckého kraje	Zástupce vedoucího týmu	- ITIL Foundation V3 - Prince2 - Foundation
Bc. Martin Kališ	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	3 roky praxe Referenční zakázky: - Centrum pro regionální rozvoj	Implementátor/analytik	- ITIL Foundation Certificate

			- Magistrát města Píerova - Krajský úřad Karlovarského kraje		
Ing. Jindřich Dvouletý	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Magistrát města Píerova - Krajský úřad Karlovarského kraje	Programátor, Specialista integračních rozhraní	
Bc. Ludmila Čmochová	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	2 roky praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Píerova - Krajský úřad Moravskoslezského kraje	Konzultant, implementátor	
Ing. Martin Veselý	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	4 roky praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Píerova - Krajský úřad Karlovarského kraje - Krajský úřad Olomouckého kraje	Konzultant, implementátor	- ITIL Foundation V3 - PRINCE2 Foundation Examination

Uchazeč TESCO SW a.s., se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, IČ 25892533, DIČ CZ699000785, zapsaný v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530, čestně prohlašuje, že má pro plnění veřejné zakázky k dispozici realizační tým splňující následující požadavky:

- Vedoucí týmu (ukončené vysokoškolské vzdělání min. magisterského stupně, min. 3 letá praxe v oblasti řízení projektů zavádění systému HelpDesk, účast minimálně na 5 projektech zavádění systému HelpDesk, certifikace Expert ITIL v3)

- 3x členové týmu (min. ukončené středoškolské vzdělání s maturitou, min. 3 letá praxe v oblasti zavádění systému HelpDesk, účast minimálně na 3 projektech zavádění systému HelpDesk)

V Olomouci dne 29. 8. 2013

RNDr. Josef Tesařík

předseda představenstva TESCO SW a.s.

TESCOSW

TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533

(1)

4. DOKLADY POŽADOVANÉ V SOULADU S § 68 Odst. 3 ZÁKONA

**ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ ZÁJEMCE VE SMYSLU § 68 Odst. 3 ZÁKONA Č.
137/2006 SB., O VEŘEJNÝCH ZAKÁZKÁCH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ
(DÁLE JEN „ZÁKON“)**

Název veřejné zakázky: Helpdesk pro projekt TCK

Místopřisežně prohlašuji, že:

- a) nelze sestavit seznam statutárních orgánů nebo členů statutárních orgánů, kteří v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek byli v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele ve smyslu § 68 odst. 3 písm. a) zákona, neboť takové osoby neexistují,
 - b) uvádím tento pravdivý seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu:
- RNDr. Josef Tesařík
- c) isem neuzavřel a ani v budoucnosti neuzavřu zakázanou kartelovou dohodu ve smyslu § 3 zákona č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů v souvislosti s předmětnou veřejnou zakázkou.

V Olomouci dne: 28. 3. 2013


.....
RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva TESCO SW a.s.

 **TESCOSW**

TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

5. OSTATNÍ DOKLADY A DOKUMENTY POŽADOVANÉ ZADAVATELEM

5.1. SUBDODAVATELÉ

5.1.1. Čestné prohlášení o subdodavatelích

Čestné prohlášení

k bodu „Požadavek na uvedení subdodavatelů“

veřejná zakázka:

„Helpdesk pro projekt TCK“

TESCO SW a.s.

se sídlem: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc

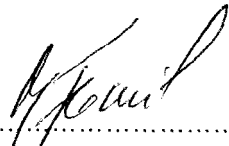
zastoupená: RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva

IČ: 258 92 533

Prohlašujeme,

že nemáme v úmyslu zadat část veřejné zakázky jiné osobě (subdodavateli).

V Olomouci dne 29. 08. 2013


RNDr. Josef Tesařík,

předseda představenstva TESCO SW a.s.

 **TESCOSW**

TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533

(1)

6. NÁVRH TECHNICKÉHO ŘEŠENÍ

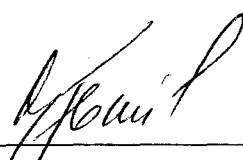
Návrh technického řešení je Přílohou č. 2 Smlouvy na dodávku Helpdesk pro projekt TCK, která tvoří kapitulu č. 2 této nabídky.

Příloha č. 2 je na str. 24-38.

7. PROHLÁŠENÍ UCHAZEČE – PLATNOST NABÍDKY

Uchazeč prohlašuje, že je celým obsahem své nabídky vázán po celou dobu běhu zadávací lhůty, tj. 6 měsíců od konce lhůty pro podání nabídek.

V Olomouci dne: 29. 08. 2013



RNDr. Josef Tesařík,
předseda představenstva TESCO SW a.s.

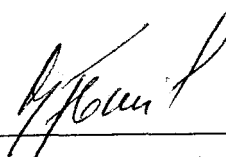
 **TESCOSW**
TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

8. PROHLÁŠENÍ UCHAZEČE

Uchazeč prohlašuje, že při zpracování této nabídky plně a bezvýhradně splnil požadavky Zadavatele uvedené v zadávací dokumentaci.

Zadávací dokumentace je nedílnou součástí této nabídky. V případě, že je tato nabídka v některých částech v rozporu se zadávací dokumentací, platí požadavky Zadavatele uvedené v zadávací dokumentaci.

V Olomouci dne: 29. 08. 2013



RNDr. Josef Tesařík,
předseda představenstva TESCO SW a.s.

 **TESCOSW**

TESCO SW a.s.
Iř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)



PROHLÁŠENÍ UCHAZEČE O CELKOVÉM POČTU LISTŮ NABÍDKY

Toto je poslední strana nabídky k veřejné zakázce

„Helpdesk pro projekt TCK“

od společnosti

TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany,
779 00 Olomouc
IČ 25892533

pro

Jihočeský kraj
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice
IČ 70890650

Tato nabídka obsahuje celkem 64 listů.

V Olomouci dne: 29. 08. 2013

RNDr. Josef Tesařík,
předseda představenstva TESCO SW a.s.



TESCO SW a.s.
tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533 (1)

 **TESCO SW**
TESCO SW a.s.
Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533
(1)

 **TESCO SW**
TESCO SW a.s.
Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533
(1)

Helpdesk pro projekt TCK
Příloha Smlouvy č. 5 - Klíčový pracovníci Poskytovatele

Jméno a příjmení technika	Poměr k uchazeči Zaměstnanec / subdodavatel	Dosažené vzdělání	Dosavadní praxe v oboru předmětu VZ	Podíl na realizaci předmětu VZ	Certifikace
Mgr. Bc. Jiří Skála	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Český rozhlas - Česká spořitelna - Komerční banka	Vedoucí týmu	- ITIL Expert
Ing. Jaroslav Burget	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Přerova - Krajský úřad Karlovarského kraje - Centrum pro regionální rozvoj - Krajský úřad Olomouckého kraje	Zástupce vedoucího týmu	- ITIL Foundation V3 - Prince2 - Foundation
Bc. Martin Kališ	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	3 roky praxe Referenční zakázky: - Centrum pro regionální rozvoj - Magistrát města Přerova - Krajský úřad Karlovarského kraje	Implementátor/analytik	- ITIL Foundation Certificate

Ing. Jindřich Dvoutělý	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	6 let praxe Referenční zakázky: - Magistrát města Píseka - Krajský úřad Karlovarského kraje	Programátor, Specialista integračních rozhraní	
Bc. Ludmila Čmochová	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	2 roky praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Píseka - Krajský úřad Moravskoslezského kraje	Konzultant, implementátor	
Ing. Martin Veselý	Zaměstnanec TESCO SW a.s.	Vysokoškolské	4 roky praxe Referenční zakázky: - Česká národní banka - Magistrát města Píseka - Krajský úřad Karlovarského kraje - Krajský úřad Olomouckého kraje	Konzultant, implementátor	- ITIL Foundation V3 - PRINCE2 Foundation Examination

IOP: CZ.1.06/2.1.00/08.07254

Helpdesk pro projekt TCK

Příloha Smlouvy č. 6 – Subdodavatelé Poskytovatele

Poskytovatel nemá v úmyslu zadat žádnou část veřejné zakázky jiné osobě (subdodavateli).

MIROVSKÝ BRAT
STANISLAV GRAD

odbor informací

U Zimního stánku 1922

070 76 0111