

**Smlouva o poskytování služeb
– Podpora softwarového řešení iTop (IT provozní portál)
a související služby**

Číslo smlouvy objednatele: S-3317/INF/2024

Smluvní strany:

Středočeský kraj

se sídlem: Zborovská 11, 150 21 Praha 5

IČ: 70891095

DIČ: CZ70891095

Zastoupený: Mgr. Petrou Peckovou, hejtmankou Středočeského kraje

Bankovní spojení: PPF banka a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

ID DS: keebyf

na straně první (dále jen „**objednatel**“)

a

Gappex s.r.o.

se sídlem Na Cimbále 104/2, Praha 4, 143 00

IČ: 06835732

DIČ: CZ 06835732

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C289441

Zastoupena: Ing. Dalibor Němec

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]0

na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu vedenou v evidenci objednatele pod výše uvedeným číslem (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších novel, jako i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem a objednatelem.

I.

Předmět smlouvy

1. **Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat služby k webovému IT portálu iTop**, který objednatel využívá k zadávání uživatelských požadavků a k evidenci aplikací, licencí apod.). Služby budou poskytovány pro pět oddělených instancí (v produkci pro krajský úřad a příspěvkové organizace Středočeského kraje a dále vývojové a testovací prostředí).
2. **Služby zahrnují:**
 - a) zpracování analýzy současného prostředí v rozsahu 15 MD,
 - b) zajištění podpory iTop dle podmínek této smlouvy na 48 měsíců,
 - c) konzultační a metodické služby v rozsahu 50 MD,
 - d) vývoj dílčích modulů, integrační vazby v rozsahu 200 MD.
3. Parametry služeb jsou podrobně popsány v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Poskytovatel je dále povinen vést dokumentaci k portálu iTOP a průběžně do ní zaznamenávat úpravy, které provedl, včetně těch, které realizoval na žádost objednatele. Dokumentaci v aktuální podobě je poskytovatel povinen předat objednateli na jeho vyžádání a dále nejpozději 7 dní po ukončení účinnosti této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen vytvářet administrátorskou dokumentaci minimálně v rozsahu daném přílohou č. 1 této smlouvy.
6. **Poskytovatel bere na vědomí, že u služeb v bodě 2 písm. c) a d) nemusí být limit MD během účinnosti této smlouvy vyčerpán, a tudíž celková odměna může být nižší.**
7. Objednatel se na základě této smlouvy nezavazuje objednat žádné minimální množství služeb dle bodu 2 písm. c a d tohoto článku. Množství, uvedená v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce s názvem „Podpora a rozvoj softwarového řešení iTop (IT provozní portál)“, jsou pouze předpokladem objednatele, skutečně odebrané množství se bude vždy odvíjet dle aktuálních potřeb objednatele. V této souvislosti poskytovateli nevzniká za žádných okolností právo k účtování jakýchkoliv odměn, smluvních pokut či náhrad škod, pokud objednatel služby v předpokládaném množství neodebere.

II.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatel k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vzniku škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě objednatele, a to i formou vzdáleného přístupu anebo v místě poskytovatele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.
3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.
4. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatelem dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatelem poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této smlouvy.
5. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že objednatel má zájem o plnění této smlouvy v souladu se zásadami sociálně odpovědného zadávání veřejných zakázek. Poskytovatel se proto výslovně zavazuje při realizaci smlouvy dodržovat následující povinnosti:
 - a) poskytovatel zajistí dodržování veškerých právních předpisů vůči svým pracovníkům, zejména odměňování, pracovní dobu, dobu odpočinku mezi směny, placené přeschasy. Dále se zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění zakázky budou podílet, jsou vedeny v příslušných registrech, například v registru pojištěnců ČSSZ a mají příslušná povolení k pobytu v ČR;
 - b) s ohledem na ochranu životního prostředí, se poskytovatel zavazuje k minimální produkci všech druhů odpadů, vzniklých v souvislosti s realizací díla. V případě jejich vzniku bude přednostně a v co největší míře usilovat o jejich další využití, recyklaci a další ekologicky šetrná řešení, a to i nad rámec povinností stanovených zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech;
 - c) v souladu se zásadami sociálně odpovědného zadávání kromě důrazu na čistě ekonomické parametry bude poskytovatel zohledňovat související dopady zejména v oblasti zaměstnanosti, sociálních a pracovních práv a životního prostředí. Při plnění předmětu veřejné zakázky zajistí legální zaměstnávání, férové pracovní podmínky a odpovídající úroveň bezpečnosti práce pro všechny osoby, které se na plnění veřejné zakázky podílejí, a to i u svých poddodavatelů,
 - d) poskytovatel zajistí řádné a včasné plnění finančních závazků vůči všem účastníkům dodavatelského řetězce podílejícím se na plnění veřejné zakázky,
 - e) poskytovatel bude vyhledávat slibná inovativní řešení, která jsou vhodná pro uspokojení potřeb zadavatele, a

- f) pokud je to ekonomicky a technicky možné, bude poskytovatel nabízet řešení pro inovaci, tedy pro implementaci nového nebo značně zlepšeného produktu, služby nebo postupu souvisejícího s předmětem veřejné zakázky.
6. Poskytovatel je povinen zajistit plnění smlouvy za přímé účasti osob, pomocí kterých byla prokázána kvalifikace v rámci veřejné zakázky. Seznam těchto osob je přílohou č. 2 této smlouvy. Tyto osoby je poskytovatel povinen využívat při plnění dle této smlouvy, a to po celou dobu jejího trvání, a lze je vyměnit pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele. Tento souhlas může být dán výlučně za předpokladu, že tyto osoby budou nahrazeny osobami splňujícími kvalifikaci požadovanou ve veřejné zakázce nejméně ve stejném rozsahu jako nahrazované osoby. Objednatel bezdůvodně neodmítne udělení souhlasu. Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost k tomu, aby byl objednatel schopen identifikovat osoby poskytující plnění na jeho straně.

III.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám nebo na výzvu poskytovatele.
3. Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům poskytovatele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
4. Pokud objednatel neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy, neběží poskytovateli lhůty pro plnění, a to po dobu, po kterou nebyla součinnost objednatelem poskytnuta.
5. Po podpisu oběma stranami zveřejní objednatel smlouvu v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a neprodleně informuje poskytovatele, že smlouva nabyla účinnosti.

IV.

Cena a platební podmínky

1. **Za splnění předmětu smlouvy podle podmínek dohodnutých touto smlouvou uhradí objednatel poskytovateli odměnu v celkové maximální výši: 4 570 000 Kč bez DPH (Slovy čtyři miliony pět set sedmdesát tisíc korun českých), tj. 5 529 700 Kč s DPH (Slovy pět milionů pět set dvacet devět tisíc sedm set korun českých). DPH v sazbě 21 % činí 959 700 Kč.**

2. Cena uvedená v předchozím odstavci se skládá:

Struktura	Cena bez DPH	Cena s DPH
Analýza současného prostředí v rozsahu 15 MD – čl. I, odst. 2a, kdy cena za 1 MD činí 5200 Kč bez DPH	78 000,-	94 380,-
Zajištění podpory iTop na 48 měsíců (podpora 2 produkčních instancí pro KÚ a PO, 2 testovacích a 1 vývojového prostředí), čl. I, odst. 2b	2 112 000,-	2 555 520,-
Konzultační a metodické služby v rozsahu 50 MD, čl. I, odst. 2c, kdy cena za 1 MD činí 9200 Kč bez DPH	460 000,-	556 600,-
Vývoj dílčích modulů na zakázku, integrace, lokalizace nad rámec podpory v rozsahu 200 MD, čl. I, odst. 2d, kdy cena za 1 MD činí 9600 Kč bez DPH	1 920 000,-	2 323 200,-
Cena celkem	4 570 000,-	5 529 700,-

- Odměna** bude poskytovateli hrazena objednatelem na základě předloženého daňového dokladu (faktury) a to **v tříměsíčních intervalech**, vždy za skončené období, a to nejpozději 15. den měsíce následujícího po posledním dni fakturovaného období.
- Faktura může být vystavena po akceptaci výkazu poskytovaných služeb za skončené období (tj. po podpisu akceptačního protokolu oprávněnou osobou objednatele). Součástí výkazu bude přehled čerpání MD za konzultační, metodické a vývojové služby za fakturované období. Poskytovatel je povinen předložit objednateli akceptaci plnění služeb nejpozději do 7. dne měsíce následujícího po skončeném období.
- V případě zajištění podpory dle čl. I, odst. 2 písm. b) bude fakturována poměrná část připadající na jedno tříměsíční období, u služeb nad rámec základní podpory provozu (tj. služby dle čl. I, odst. 2 písm. a, c a d) bude poskytovatel fakturovat jen skutečně odvedené a objednatelem akceptované práce.**
- Ceny bez DPH uvedené v tomto článku jsou nepřekročitelné. Pokud by vyvstala potřeba plnění po vyčerpání MD dle limitů uvedených v této smlouvě pro služby dle čl. I, odst. 2c a čl. I, odst. 2d, lze tak učinit jen po předchozí domluvě s objednatelem a na základě samostatně vystavené a oběma smluvními stranami akceptované

objednávky. Hodinová sazba za takové služby odpovídá 1/8 MD odměny za služby dle čl. I, odst. 2c a 2d, uvedené v odst. 2 tohoto článku.

7. **Faktura je splatná do 30 dnů** od jejího doručení poskytovatelem objednateli. Přílohou faktury bude objednatelem akceptovaný výkaz poskytnutých služeb za skončené období.
8. Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele. Uvede-li poskytovatel na faktuře jiný účet, než je v záhlaví této smlouvy, má se za to, že úhrada má proběhnout na účet uvedený na faktuře.
9. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. DPH bude k cenám účtováno v zákonné výši dle legislativy platné v době jejich účtování. Centrální snížení sazby DPH není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě, v případě zvýšení sazby musí být uzavřen dodatek smlouvy.
10. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Kromě zmiňovaných náležitostí je poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:
 - označení dokladu jako faktura – daňový doklad,
 - číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví smlouvy a označení případných dodatků,
 - den odeslání faktury,
 - počet a označení příloh,
 - popis plnění poskytovatele,
 - náležitosti faktur dle této smlouvy se vztahují i na faktury vystavené k plnění dle samostatně vystavených objednávek dle tohoto článku.
11. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
12. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené poskytovatelem při realizaci této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacené DPH.

V.

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména,

získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.

2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

VI.

Autorská a vlastnická práva

1. Pokud poskytovatel v rámci plnění podle této smlouvy vytvoří dílo, které bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, takto vytvořené dílo bude považováno za dílo zhotovené na objednávku a půjde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k poskytovateli. V souladu s autorským zákonem bude objednatel dnem úplného zaplacení ceny dle této smlouvy oprávněn dílo užívat, a to výhradně pro své potřeby a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.
2. Poskytovatel je povinen nejpozději dva pracovní dny před ukončením podpory aplikace předat objednateli zdrojový kód aplikace. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí objednatele a zaručovat možnost ověření správnosti a kompletnosti verzí. Musí umožňovat kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu. Zdrojový kód bude objednateli předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat viditelně označeném názvem „Zdrojový kód“ a informací, o který software se jedná. O předání technického nosiče dat bude sepsán písemný předávací protokol potvrzený oběma smluvními stranami.
3. Povinnost předání zdrojového kódu se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu, k nimž dojde při plnění této smlouvy nebo v rámci záručních oprav. Dokumentace takových změn zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis každého zásahu do zdrojového kódu. Poskytovatel je povinen předat objednateli změnu zdrojového kódu nejpozději dva pracovní dny před ukončením podpory.
4. Poskytovatel není povinen předávat objednateli zdrojový kód software, který je běžně dostupný na trhu, tedy který si může koupit neomezený počet osob.

VII. Odpovědnost za škodu

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne předání výsledku plnění dané objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode dne, kdy mu byla doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatele. Při určení výše slevy se přihlédne zejména k významu vadného plnění pro objednatele. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.
5. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
6. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.

VIII. Sankce

1. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. IV., je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky prodlení dle aktuálně platné legislativy.
2. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. V. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle Přílohy č. 1, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:

Priorita	Výše smluvní pokuty v Kč	Poznámka
1 – kritická	1 000,-	Za každou (i započatou) hodinu překročení lhůty pro vyřešení.
2 – vysoká	750,-	Za každou (i započatou) hodinu překročení lhůty pro vyřešení
3 – střední	500,-	Za každou (i započatou) hodinu překročení lhůty pro vyřešení
4 – nízká	300,-	Za každý (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení

Sankce dle tohoto odstavce může být vyčíslena do maximální výše rovnající se celkové odměně dle článku IV. této smlouvy.

4. Poskytovatel není oprávněn bez vědomí zadavatele měnit kategorie požadavků zadaných objednatelem do jeho HelpDesku/ Servicedesku.
5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.
6. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ.
7. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě povinné smluvní straně.
8. V souladu s nařízením Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině poskytovatel prohlašuje, že není Sankcionovanou osobou a neporušuje jakékoli Sankce.
9. Poskytovatel prohlašuje, že není osobou nebo subjektem, který je určeným cílem nebo který je jinak předmětem sankcí, včetně, ale nejen, v důsledku toho, že je takový subjekt vlastněn nebo jinak ovládán, přímo či nepřímo, jakoukoli fyzickou nebo právnickou osobou, která je určeným cílem sankcí nebo která je jinak předmětem sankcí (dále jen „Sankcionovaná osoba“).
10. Poskytovatel dále prohlašuje, že neporušuje jakékoli zákony, předpisy, obchodní embarga nebo jiná omezující opatření týkající se hospodářských nebo finančních sankcí (zejména, ale nikoli výlučně, opatření týkající se financování terorismu) přijatá, spravovaná, prováděná a/nebo vynucená čas od času některým z následujících způsobů:
 - Organizací spojených národů a jakoukoli agenturu nebo osobu, která je řádně jmenována, zmocněna nebo oprávněna Organizací spojených národů k přijímání, správě, provádění a/nebo uplatňování těchto opatření;
 - Evropskou unií a jakoukoli agenturu nebo osobu, která je řádně jmenována, zmocněna nebo oprávněna Evropskou unií k přijímání, správě, provádění a/nebo uplatňování těchto opatření;
 - vláda Spojených států amerických a jakékoli její ministerstvo, divize,

agentura nebo kancelář, včetně Úřadu pro kontrolu zahraničních aktiv (OFAC) ministerstva financí USA, ministerstva zahraničí USA a/nebo ministerstvo obchodu USA.

11. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zák. č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti, a dále prohlašuje, že takovou obchodní společností není ani žádný z jeho poddodavatelů, prostřednictvím kterého Dodavatel prokazuje kvalifikaci v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku (dále jen „Střet zájmů“).
12. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel je Sankcionovanou osobou, porušil či porušuje Sankce, je ve Střetu zájmů či jakýmkoliv jiným způsobem poskytovatel porušil či porušuje prohlášení uvedená v tomto článku smlouvy, je objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

IX. Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami při realizaci plnění jsou
 - za objednatele
 - a. ve věcech smluvních:** viz záhlaví této smlouvy
 - b. ve věcech realizace díla:**

Mgr. Bc. Daniel Rokos, daniel.rokos@stet.cz, 257 200 110

Ing. Martina Málková, martina.malkova@stet.cz
 - c. ve věcech technických:**

David Benčík, david.bencik@stet.cz
 - za poskytovatele
 - a. ve věcech smluvních:** Dalibor Němec
 - b. ve věcech realizace díla:** dalibor.nemec@stet.cz
 - c. ve věcech technických:** dalibor.nemec@stet.cz
2. V případě změny oprávněných osob musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Za splnění této povinnosti se považuje i e-mail potvrzený druhou smluvní stranou. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně. Změna kontaktní osoby není důvodem k uzavření dodatku.

X. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, **na 48 měsíců od data zahájení plnění.**

2. Platnost smlouva nabývá dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinností dnem zveřejnění v registru smluv, které provede objednatel.
3. Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) písemnou výpovědí smlouvy podanou objednatelem, a to i bez udání důvodu,
 - c) uplynutím sjednané doby,
 - d) odstoupením od smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:
 - pokud bude poskytovatel déle než 10 pracovních dní v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy;
 - pokud poskytovatel opakovaně, tj. minimálně dvakrát poruší svou povinnost dle této smlouvy;
 - pokud je poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.
5. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude přes písemné upozornění poskytovatele déle než 20 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti podle této smlouvy.
6. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, zaslané druhé smluvní straně doporučeně nebo datovou schránkou, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení druhé smluvní straně.
7. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

XI.

Ostatní ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy, jejích případných dodatků objednatelem dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a na profilu zadavatele.
3. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.

4. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
5. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků. Povinnost uzavřít dodatek se netýká zákonného snížení DPH dle článku IV. a změny oprávněných zástupců dle článku IX.
6. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
7. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
8. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a je podepsána zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaném elektronickém podpisu. Každá ze smluvních stran obdrží Smlouvu v elektronické podobě s uznávanými elektronickými podpisy.
9. Tato smlouva je uzavřena v souladu s usnesením Rady Středočeského kraje č. 005-19/2024/RK ze dne 16.5.2024.
10. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě svobodně a vážně učiněných projevů svojí vůle, s jejím obsahem souhlasí, a po přečtení obsahu připojují níže své podpisy.
11. Nedílnou součástí smlouvy je:
 - Příloha č. 1 – Technická část zadávací dokumentace
 - Příloha č. 2 – Seznam techniků

V Praze dne (dle data el. podpisu)
Středočeský kraj

Dokument je podepsán elektronickým podpisem	
Podpisující:	Mgr. Petra Pecková
Organizace:	Středočeský kraj
Sériové č. cert.:	22825699
Vydavatel cert.:	PostSignum Qualified CA 4
Datum a čas:	10.06.2024 09:56:39
Dívod:	
Místo:	

Mgr. Petra Pecková, hejtmanka

V Praze dne (dle data el. podpisu)
Gappex s.r.o.

Dalibor Digitálně podepsal
Dalibor Němec
Němec Datum: 2024.05.31
11:01:21 +02'00'

Ing. Dalibor Němec, jednatel

Příloha č. 3 – Výzvy k podání nabídky

TECHNICKÁ ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

k veřejné zakázce

„Podpora softwarového řešení iTop (IT provozní portál)“

Obsah

1. Vymezení předmětu zakázky	- 3 -
2. Aktuální nasazení IT provozního portálu – iTop	- 3 -
2.1. Integrace	- 3 -
Data Collector - vSphere	- 3 -
ArchiREPO	- 3 -
CA Technologies IT Service Desk.....	- 3 -
Externí moduly – Extensions.....	- 6 -
3. Podrobné členění.....	- 7 -
3.1. Analýza současného prostředí	- 7 -
3.2. Konzultační a metodické služby	- 7 -
3.3. Vývoj dílčích modulů na zakázku, integrace, lokalizace	- 8 -
3.4. Zajištění podpory iTop na 60 měsíců	- 9 -
Podrobná specifikace služeb (SLA)	- 9 -
3.5. Zpracování dokumentace.....	- 11 -

1. Vymezení předmětu zakázky

Zadavatel v rámci této technické specifikace poptává podporu a rozvoj IT provozního portálu – iTop, tj. podporu a rozvoj Open Source řešení společnosti Combodo - [Combodo - CMDB and ITSM open source software iTop](#) – verze Community Edition. Zadavatel aktuálně nepředpokládá přechod na verzi Essentials, Business či Enterprise s využitím ITSM Designer či Designer Pro.

2. Aktuální nasazení IT provozního portálu – iTop

V technologickém centru kraje (TCK) je provozováno aktuálně 5 instancí provozního portálu (2 produkční instance samostatně pro Krajský úřad – KÚ a Příspěvkové organizace – PO, dále pak 2 testovací a 1 vývojové prostředí).

Nad rámec výše uvedených instancí je v TCK využívána „demo“ instance, která slouží k propagaci komunitní edice/verze ostatním organizacím veřejné správy.

2.1. Integrace

Data Collector - vSphere

V rámci jednotlivých instancí pro KÚ je využívána integrace na vSphere prostřednictvím modulu „data collector“ - https://store.itophub.io/en_US/products/combodo-data-collector-for-vsphere (Data collector je nasazen na samostatném virtuálním serveru, který poskytuje konsolidované informace z vSphere).

Zadavatel požaduje podporu a rozvoj modulu, a to vč. zajištění CZ lokalizace v případě, že dojde k aktualizaci modulu na novou verzi, resp. ke změně atributů v konfigurační databázi (CMDB).

ArchiREPO

V rámci systému iTop je využívána integrace na systém ArchiREPO, kde je definována synchronizace dat na úrovni aplikační a technologické infrastruktury (konsolidace informací týkající se instancí jednotlivých aplikací a modulů na úrovni aplikačních, webových a databázových serverů). Data o jednotlivých instancích, resp. dílčích aplikacích a modulech jsou poskytována prostřednictvím centrální konfigurační databáze – CMDB, přičemž systém ArchiREPO čerpá data z CMDB.

ArchiREPO je nástroj pro modelování Enterprise architektury. Prostřednictvím tohoto nástroje Odbor informatiky modeluje v souladu s Národním architektonickým plánem (https://archi.gov.cz/nap_dokument:celkovy_dokument) jednotlivé vrstvy architektury. Zadavatel požaduje podporu a rozvoj integrace a zajištění plné součinnosti v případě nasazení nových verzí jednotlivých systémů (iTop a ArchiREPO), resp. požaduje plnou funkčnost „integrace mezi systémy“, a to včetně udržení konzistence dat, tak aby nedocházelo k duplicitám (provázání ID v iTOP). Plnou funkčností se rozumí online synchronizace dat (objektů vč. dílčích atributů) z CMDB do nástroje ArchiREPO. Jako rozhraní je využíváno standardizované REST-API – dokumentace ve formátu Swagger je dostupná na adrese <http://archirepo.com/docs/ArchiREPO-api-docs.json.zip>.

CA Technologies IT Service Desk

V rámci další integrace je produkční instance provázána s centrálním helpdeskem společnosti Gordic (CA Technologies IT Service Desk), přičemž standardní proces ITIL v4 (viz. datový model – životní cyklus požadavku) je rozšířen o další aktivity:

- Změna stavu (předání tiketu) – je aktivita, při které dojde ke změně řešitele (ze zákazníka na dodavatele a naopak);
- Uzavření tiketu – je aktivita, při které je tiket zneaktivněn (uzavřen);
- Elektronické přílohy – aktivita, která umožní uživateli přidat / odebrat elektronickou přílohu na požadavku (incidentu);
- Callback – aktivitou dodavatel sděluje informaci zákazníkovi, že vykonáním této aktivity se plní tzv. „reakční SLA“;
- Komentář – aktivita, která umožní uživateli vložit komentář na tiket a notifikovat uživatele;
- Součinnost – je stav, kdy dodavatel potřebuje součinnost od zadavatele, po tuto dobu není počítáno SLA.

Dále je definován „Přehled SLA“ pro službu, resp. seznam produktů, na které dle smlouvy s dodavatelem zakládá koncový uživatel/řešitel samostatný požadavek:

Název	ID
Administrace akcí	400094
Administrace ekonomická	400001
Administrace kartotéky externích subjektů	400003
Administrace základní	400004
Administrace organizací	400005
Administrace předkontací	400006
Administrace sestav	400008
Administrace – kontrolní chody	400010
Balancování rozpočtu	400095
Komunikace s bankou	400021
Daně, dávky, poplatky, pohledávky	400036
Společný deployment	400047
Společné knihovny DNP	400048
Evidence veřejných zakázek	400204
Finanční účtárna	400181
Vývojové prostředí generátoru výkazů a sestav	400049
Společné knihovny	400051
Společné knihovny GRR	400052
Příjem elektronických podání	400153
Inventarizace majetku	400103
Reinstalační program	400012
Interface	400080
INU – Manipulace s daty	400182
Evidence majetku	400105
Práce a mzdy	400112
Společné knihovny pro prohlížení mapových podkladů	400053
Podatelna	400158
Registr nemovitostí II.	400128
Registr nemovitostí II. - prohlížení	400130
Registr obyvatel	400131
Spouštěcí lišta GINIS	400018

Evidence smluv	400205
Společné sestavy SSL	400178
Společné sestavy EKO	400190
Společné sestavy GIN	400055
Společné sestavy SSL	400165
Společné sestavy pro USN02	400378
Administrace účtového rozvrhu	400019
Administrace událostí v systému GINIS	400082
Autorizační služba – konfigurace	400056
Elektronická podpisová kniha	400389
Registr externích subjektů	400406
Finanční účtárna .NET	400359
Návrhář formátů sestav .NET	400057
Kniha došlých faktur .NET	400284
Kniha odeslaných faktur .NET	400285
Příprava dokladů mezd	400114
Hodnocení	400382
Personalistika	400120
Systemizace	400121
Vzdělávání	400383
Podatelna .NET	400167
Pokladna .NET	400077
Kniha poukazů .NET	400286
Příprava pokladních dokladů .NET	400078
Kniha převodních poukazů .NET	400287
Registr obyvatel	400329
Registr obyvatel – prohlížení	400300
Registr obyvatel – volby	400298
Požizovač rozpočtových dokladů	400191
Nástroj pro odesílání dat z EKO do eSS	400369
Prohlížeč dávek z EKO do eSS	400370
Administrace správních řízení	400147
Test přístupu do základních registrů	400403
Účetní a rozpočtové výstupy .NET	400192
Požizovač účetních dokladů	400193
Usnesení a porady	400616
Univerzální spisový uzel .NET	400168
Testování webových služeb	400071
Klientské API pro volání webových služeb XRG	400391
Autorizační služba	400061
Služba zpracování událostí v systému GINIS	400084
Elektronická podpisová kniha	400261
Integrační portálové objekty	400211
Navigační portlet	400353
Kompetenční centrum	400437
Spouštěcí lišta – tenký klient	400020
Spisovna	400171

Správní řízení – tenký klient	400149
Test nastavení IE	400068
Úkoly – tenký klient	400199
Usnesení II – tenký klient	400200
Univerzální spisový uzel – tenký klient .NET	400174
Webové služby základní administrace	400381
Autorizační webová služba	400069
Webové metody rozhraní DDP	400037
Obecné webové metody rozhraní GINIS	400087
Obecné webové metody rozhraní GINIS - prim.par.	400093
Webové služby rozhraní MAJ	400109
Webové služby rozhraní PER	400430
Webové služby rozhraní z EKO do eSSL	400362
Webové služby rozhraní SML	400207
Webové metody rozhraní SSL	400176
CA Service Desk	400429

Zadavatel požaduje podporu a rozvoj integrace, a to vč. zajištění CZ lokalizace (zejména workflow, atributy).

Externí moduly – Extensions

Nad rámec nativních funkcionalit iTop jsou v jednotlivých instancích instalovány a využívány tyto externí moduly¹:

- Autoclose Ticket
- Database Maintenance Tools
- Dispatch User Request to a team
- Mail to ticket automation
- CMDB Change cleaner
- Notify on expiration
- SLA considering business hours
- Workflow graphical view
- CZK – Czech currency
- Communications to the Customers
- iFrame Dashlet
- AD sync
- ArchiRepo connector – úlohy na pozadí
- Samočinné přidělování požadavku teamu podle služeb
- Branding
- GORDIC propojení helpdesk
- Rozšíření o napojení na Nagios
- Rozšíření stavu třídy Person o hodnotu obsolete
- Rozšíření třídy Server o Instance Modulů Software
- Rozšíření software o kontakt

¹ Jedná se o externí moduly (Extensions), které jsou zdarma či za poplatek, případně moduly, které byly vytvořeny na základě požadavků Zadavatele v rámci rozvoje systému.

- Rozšíření katalogu softwaru
- Rozšíření softwaru o moduly
- Rozšíření UserRequest o pole „update“ při přidání přílohy
- Console dashlet: DashletIFrameArchiRepo
- Portal úpravy
- Bubble caselogs
- Datacenter view extended

Zadavatel požaduje podporu a rozvoj dílčích modulů, a to vč. zajištění CZ lokalizace. Nasazení nových verzí dílčích modulů ve vztahu k update/upgrade iTop bude zahrnut do podpory jednotlivých instancí a bude poskytován v rámci podpory systému (maintenance), a to bezplatně po dobu platnosti smlouvy. Požadavky na dílčí vývoj jsou zahrnuty v další kapitole technické dokumentace.

3. Podrobné členění

3.1. Analýza současného prostředí

Zadavatel požaduje, aby budoucí dodavatel provedl analýzu současného prostředí IT provozního portálu – iTop, a to v maximálním rozsahu 15 MD. Analýzu současného prostředí poptává zadavatel z důvodu, aby se dodavatel podrobně seznámil s aktuálním nasazením a provozem iTop, vč. aktuálního datového modelu, integrací na systémy 3 stran, instalovaných modulů a zakázkových úprav, které byly řešeny v rámci rozvoje iTop.

3.2. Konzultační a metodické služby

Zadavatel požaduje, aby v rámci nabídky bylo naceněno 50 MD na konzultační a metodické služby. Zadavatel bude tyto služby čerpat průběžně v délce 48 měsíců. Dodavatel bere na vědomí, že celkový limit MD nemusí být po dobu účinnosti smlouvy vyčerpán, a tudíž výsledná smluvní odměna může být nižší.

Čerpání tohoto rozsahu bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem. Požadavky na zajištění konzultačních a metodických služeb budou zadávány prostřednictvím helpdesku dodavatele. U každého změnového požadavku, bude ze strany dodavatele uveden odhad pracnosti, který následně vedoucí odboru či jeho zástupce schválí.

Konzultační a metodické služby budou zahrnovat problematiku rozvoje systému z pohledu optimalizace procesních kroků („životní cyklus“) v oblasti ticket managementu, optimálního nastavení datového modelu, služeb pro koncové uživatele – uživatelský portál (frontend), vč. konfigurace systému iTop.

V tomto směru zadavatel požaduje, aby účastník v rámci své nabídky dodal přehled všech životních cyklů dle nastavení „ITIL ticket management“, a to ve formě generovaných grafických výstupů – verze iTop 2.7. – 3.0. Definované výstupy budou předány v češtině a budou součástí nabídky účastníka.

Tyto výstupy na úrovni ticket managementu budou zpracovány pro:

- požadavky,
- incidenty,
- problémy,
- změny.

V případě, že účastník výše zmíněné výstupy nedodá, nebo tyto výstupy nebudou odpovídat životním cyklům na úrovni „ITIL ticket managementu“, bude z hodnocení vyloučen.

3.3. Vývoj dílčích modulů na zakázku, integrace, lokalizace

Zadavatel požaduje, aby v rámci nabídky bylo naceněno 200 MD na vývoj a budoucí integrace na systémy třetích stran. Zadavatel bude tyto služby čerpat průběžně v délce 48 měsíců. Dodavatel bere na vědomí, že celkový limit MD nemusí být po dobu účinnosti smlouvy vyčerpán, a tudíž výsledná smluvní odměna může být nižší.

Čerpání tohoto rozsahu bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem. Požadavky na vývoj dílčích modulů, integrace a lokalizace (jedná se o lokalizaci nových modulů, nikoliv současných, jejichž lokalizace je součástí standardní podpory (maintenance)) budou zadávány prostřednictvím Servisdesku/ helpdesku dodavatele. U každého změnového požadavku, bude ze strany dodavatele uveden odhad pracnosti, který následně vedoucí odboru či jeho zástupce schválí.

Vývoj dílčích modulů na zakázku a integrace budou zahrnovat požadavky Odboru informatiky, popř. věcně příslušných odborů vedoucí k optimalizaci procesů spojených s využíváním iTop.

Mezi základní požadavky bude patřit zejména:

- průběžné rozšiřování datového modelu, jednotlivých CI a jejich atributů,
- úpravy workflow (životních cyklů) v rámci ticket managementu,
- rozvoj výše uvedených integrací viz. kapitola 2.1.,
- implementace nových integrací např. HPI management, dokončení integrace Nagios, resp. konsolidace ID u jednotlivých CI a automatizované zakládání požadavků. V případě systému Nagios je v současné chvíli používán iFrame v rámci jednotlivých CI = záložka Nagios Data,
- rozvoj současných výše uvedených modulů,
- vývoj či implementace nových modulů (např. Release Management, Project management, IP management, Data Collector Base API, Manažerské grafické výstupy, integrace na systém – Incidenční workflow apod.),
- vytváření skriptů (audit, aktualizace CMDB, expirace, notifikace apod.).

Zadavatel požaduje, aby účastník v rámci výběrového řízení, resp. před finálním uzavřením smlouvy s uchazečem aktualizoval samostatnou instanci iTop (demo verze - [iTop login \(krajskeapky.cz\)](http://iTop_login(krajskeapky.cz)) na verzi 3.0.X. vč. české lokalizace. Tato „demo“ instance aktuálně slouží a bude do budoucna sloužit k propagaci komunitní verze ostatním organizacím veřejné správy. Zadavatel pro uchazeče zpřístupní instanci iTop, resp. zpřístupní virtuální server v rámci interního prostředí. Uchazeč za přítomnosti Zadavatele (zaměstnanci Odboru informatiky) provede aktualizaci iTop. Současná verze:

- iTop verze 2.4.1-3714
- Datový model: 2.4.0
- MySQL: 5.7.21-log
- PHP: 7.4.13

Zadavatel splněním podmínek dle kapitoly 3 ověřuje, že účastník bude schopen poskytovat služby podpory, zároveň bude připraven řešit pro zadavatele vývoj iTop na zakázku vč. dílčích integrací na systémy 3 stran a bude zejména schopen udržovat jednotlivé instance v aktuálních verzích. V tomto směru je nutné, aby účastník porozuměl konfiguraci iTop, datovému modelu, jeho definici, přičemž stěžejní je porozumění celkovému modelu poskytování služeb. V případě, že

účastník aktualizaci nezrealizuje v uvedeném termínu, bude z výběrového řízení vyloučen a bude vyzván druhý účastník výběrového řízení v pořadí (dle hodnocení nabídek).

3.4. Zajištění podpory iTop na 48 měsíců

Zadavatel požaduje zajistit podporu produkční verze iTop pro KÚ a příspěvkové organizace (2 samostatně oddělené instance na 48 měsíců. IT provozní portál je v současné době provozován v rámci TCK, tj. na vlastní virtuální infrastruktuře (Windows Server, IIS, MySQL, PHP). Součástí podpory budou aktualizace iTop (5 instancí) – připravenost a nasazení aktualizací vždy schválí Odbor informatiky.

Účastník v rámci výše uvedených služeb zajistí českou lokalizaci, a to v rámci jednotlivých distribučních verzí (které jsou vydávány zpravidla 2x ročně) a dále lokalizaci samostatných modulů „Extensions“, součástí těchto modulů bude i lokalizace anglická. Zadavatel dále požaduje zpracování průběžné aktualizace dokumentace, a to i k dílčím modulům. Zadavatel předpokládá zveřejnění dílčích modulů na web krajskeapky.cz, zadavatel v tomto případě předá veškeré zdrojové kódy, které budou prostřednictvím webu krajskeapky.cz publikovány.

V rámci podpory zadavatel požaduje zajistit SLA v úrovni podpory produkčního prostředí dle následujících hodnot:

Podrobná specifikace služeb (SLA)

Dostupnost (v provozní čase)	95%
Technologická podpora	5x8 Po-Pá 9:00 – 17:00
Zadávání požadavků Servis desk (email, web)	7x24
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny - servisní okno

Detail/kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků

Priorita	Popis	Odezva od (response time)	Řešení do (fix time)
1 – kritická	a) systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému, nebo některou	2 hod.	8 hod.

	<p>jeho klíčovou funkci není možné používat</p> <p>b) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem</p> <p>c) dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den</p>		
2 – vysoká	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	2 hod.	16 hod.
3 – střední	<p>a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému</p> <p>b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému</p> <p>c) závada blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické</p> <p>d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele</p> <p>e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu)</p> <p>Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejití závady.</p>	4 hod.	48 hod.
4 – nízká	<p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <p>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</p> <p>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)</p> <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p>	8 hod.	10 pracovních dnů

Pozn: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory. Dodavatel není oprávněn bez vědomí zadavatele měnit kategorie zadaných požadavků.

Zadavatel požaduje přístup k servisdesku/ helpdeku uchazeče, který bude dostupný 24/7. Servisdesk dále umožní schvalovací proces, resp. schvalování dílčích „změnových“ požadavků vč.

definice odhadu pracnosti. Uchazeč bude na změnové požadavky reagovat prostřednictvím servisdesku/ helpdesku ve lhůtě do 48 hodin.

3.5. Zpracování dokumentace

Zadavatel dále požaduje, aby uchazeč průběžně zajistil v rámci podpory dokumentaci na úrovni zdrojového kódu a vytvářel administrátorskou dokumentaci min. v tomto rozsahu viz uvedený příklad:

Název dokumentace – Rozšíření číselníku měny CZK

jméno:
verze:
release:
popis:
itop-verze-min:
kód:
autor:

Historie revizí

Verze	Release datum	Poznámky/Komentáře

Vlastnosti

U atributu měna, je možné vybírat v iTop z číselníku měny – CZK, USD a EUR. Tento číselník je funkční pro celý datový model.

Omezení

Rozšíření bylo vyvíjeno pro verzi 2.X.X a vyšší.

Instalace

Postup instalace vč. grafického zobrazení.

Poslední úprava – vývoj

Poslední úprava – dokumentace

Detailní struktura požadované dokumentace bude předána po podpisu smlouvy. Zdrojový kód vč. zpracované dokumentace bude vždy součástí komplexního balíku a bude průběžně předáván Zadavateli na vyžádání. Zdrojový kód bude Zadavatel moci používat v neomezeném rozsahu, distribuovat a poskytovat třetím stranám.

Příloha č. 2 – Seznam techniků

1. Seznam techniků

Níže je uveden seznam techniků podílejících se na zakázce.

Členové týmu – projektový manažer:

[REDACTED]

IT konzultant:

[REDACTED]

Programátor:

[REDACTED]

Tester/Specialista na zpracování uživatelské a administrátorské dokumentace:

[REDACTED]

Helpdesk technik:

[REDACTED]