

Smlouva o poskytování služeb správy koncových zařízení IT

Čl. 1 Smluvní strany

Plzeňský kraj

Sídlo: Škroupova 18, 306 13 Plzeň
IČ: 70890366
DIČ: CZ70890366
Zastoupený: p. Milanem Chovancem, hejtmánem
K podpisu smlouvy oprávněn: Ivo Grüner, náměstek hejtmana Plzeňského kraje, na základě rozhodnutí Rady Plzeňského kraje č. 921/13 ze dne 15.07.2013
Kontaktní osoba: Ing. Eliška Pečenková, vedoucí odboru informatiky, Krajský úřad Plzeňského kraje
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň
Číslo účtu: 1063003350/5500

a

Obchodní jméno:

Falcon Rokycany s.r.o.

Sídlo: Klostermannova 635, 337 01 Rokycany
IČ: 46886613
DIČ: CZ46886613
Zastoupený/Jednající: Ing. Vladimírem Pavlovičem
Kontaktní osoba: Ing. Vladimír Pavlovič
Bankovní spojení: GE Money Bank, pob. Rokycany
Číslo účtu: 1500509684/0600

Zápis v OR: zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 2899

uzavřeli tuto **smlouvu o poskytování služeb správy koncových zařízení IT** dle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění (dále jen "smlouva") vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázáni.

Čl. 2 Předmět smlouvy

- 2.1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje k poskytování služeb spočívajících v koncové podpoře uživatelů a jejich koncových zařízení na počítačové síti Plzeňského kraje, včetně periferií.
- 2.2. Služby, jež se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli, jsou blíže vymezeny v příloze č. 1 této smlouvy – Technické dokumentaci, jež je její nedílnou součástí.
- 2.3. Objednatel se touto smlouvou zavazuje vyvinout níže stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu ve výši a za podmínek stanovených touto smlouvou.

Čl. 3 Termín plnění

- 3.1. Poskytování služby na základě této smlouvy bude poskytovatelem zahájeno počátkem druhého kalendářního týdne od data uzavření této smlouvy.
- 3.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 3 let, tj. na dobu určitou.

Čl. 4 Místo plnění

- 4.1. Místem poskytování služeb je Plzeňský kraj, kdy bude poskytovateli v souladu s vnitřními pravidly Krajského úřadu Plzeňského kraje poskytnuta místnost o rozměrech 570 cm délka x 250 cm šířka x 310 cm výška v suterénu budovy Krajského úřadu na adrese Škroupova 18, Plzeň, a jedno parkovací místo v areálu.
- 4.2. V suterénu budovy Krajského úřadu v bezprostřední blízkosti místnosti poskytnuté pro potřebu poskytovatele se nachází sklad IT vybavení, který bude pro objednatele poskytovatel spravovat dle přílohy č. 1 této smlouvy – Technické dokumentace.
- 4.3. Detailní seznam míst pro poskytování služby správy koncových zařízení IT je uveden v příloze č. 1 této smlouvy – Technické dokumentace, když je u velké části poskytovaných služeb předpokládána realizace poskytování formou vzdáleného přístupu na základě za tímto účelem objednatel poskytnutého programového vybavení.

Čl. 5 Závazky poskytovatele

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané služby s odbornou péčí a v souladu s právními předpisy, příslušnými technickými normami a s doporučeními výrobců HW a SW, které mu objednatel předal, a se smluvními závazky objednatele, se kterými jej objednatel seznámil. Pro případ opakovaného porušení této povinnosti, které je způsobilé ohrozit majetek objednatele či plnění jeho zákonných povinností, či povinností smluvních, se kterými byl poskytovatel seznámen, strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč bez DPH.
- 5.2. Poskytovatel může pověřit k poskytnutí služby jinou osobu. I v tomto případě má poskytovatel odpovědnost, jako by službu poskytoval sám.
- 5.3. Poskytovatel je povinen zajistit, aby sjednané služby byly poskytovány výhradně prostřednictvím fyzických osob se znalostí správy (instalace, konfigurace, řešení problémů) desktopových operačních systémů Windows XP a novější dále produktů Microsoft Office XP a novější a pasivní znalostí AJ, s minimálně dvouletou praxí v této činnosti. Dále tyto osoby musí být bezúhonné v tom smyslu, že nebyly

pravomocně odsouzeny pro trestný čin. Poskytovatel je povinen na požádání prokázat splnění uvedených požadavků. Pro případ, že služby budou poskytnuty osobou nesplňující uvedené požadavky či poskytovatel neprokáže jejich splnění, strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 20 % z ceny takto poskytnuté služby.

- 5.4. Poskytovatel je povinen zajistit, aby fyzické osoby dle článku 5.3. této smlouvy plnily pokyny dle 5.1. této smlouvy, a to i pokyny organizačního, technického a provozního charakteru, týkající se působení těchto osob v prostorách objednatele a v informačním systému objednatele. Zejména musí být respektován Provozní řád informačního systému KÚPK, předaný poskytovateli při podpisu smlouvy.
- 5.5. Poskytovatel je povinen vést evidenci úkonů provedených při poskytování služeb v systému Helpdesk, dle podrobností uvedených v příloze č. 1 této smlouvy – Technické dokumentaci.
- 5.6. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že údržba a podpora budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.

Čl. 6 Podmínky poskytování služeb

- 6.1. Služby budou poskytovatelem poskytovány pouze v pracovní době definované pro jednotlivé organizace samostatně v příloze č. 1 této smlouvy – Technické dokumentaci.
- 6.2. V případě potřeby nahlášené dva pracovní dny předem, je možné požadovat činnost nad rámec stanovených časů, vždy však v objemu maximálně 10 člověkonormohodin měsíčně.
- 6.3. Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování služby poskytovatelem. Pokud objednatel zjistí, že poskytovatel provádí poskytování služby v rozporu se svými povinnostmi, je oprávněn dožadovat se toho, aby poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným poskytováním služby a službu poskytoval řádným způsobem. Pro každé takové porušení je ustanovena smluvní pokuta dle bodu 5.1. této smlouvy.

Čl. 7 Oprávněný pracovník objednatele a vzájemná komunikace

- 7.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, popř. osob oprávněných jednat za smluvní strany navenek či prostřednictvím jejich zmocněnců. Za písemnou formu bude pro potřebu této smlouvy považována i komunikace formou emailů.
- 7.2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby (ve věcech technických) jako kontaktní osoby projednávající záležitosti související s plněním a dohlížení na provádění plnění dle této smlouvy.
- 7.3. Oprávněné osoby objednatele (ve věcech technických) jsou: Ing. Jaroslav Pitter, pracovník Odboru informatiky, Krajského úřadu Plzeňského kraje, tel.: 377 195 213, jaroslav.pitter@plzensky-kraj.cz a Martin Cigler, pracovník Odboru informatiky, Krajského úřadu Plzeňského kraje, tel.: 377 195 312, martin.cigler@plzensky-kraj.cz.
- 7.4. Oprávněné osoby poskytovatele jsou: Ing. Vladimír Pavlovič, tel. 777151031, pavlovic@falcon-rokycany.cz a Petr Němec, tel. 775151131, nemec@falcon-rokycany.cz

- 7.5. V případě nepřítomnosti oprávněného pracovníka přebírá po dobu jeho nepřítomnosti jeho práva a povinnosti jiný pracovník, kterého určí oprávněný pracovník a oznámí tuto změnu druhé straně e-mailem.
- 7.6. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby za předpokladu, že o každé změně vyrozumí písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé straně účinná okamžikem, kdy prokazatelně převzala písemné vyrozumění o této změně
- 7.7. Osobami jednajícími ve věcech smluvních za objednatele jsou: Ing. Jaroslav Pitter
- 7.8. Osobami jednajícími ve věcech smluvních za poskytovatele jsou: Ing. Vladimír Pavlovič
- 7.9. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, včetně pokynů, žádostí či informací, která se vztahují k této smlouvě, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li stanoveno v této smlouvě nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.10. Komunikace mezi oprávněným pracovníkem poskytovatele (ve věcech technických) a oprávněným pracovníkem objednatele (ve věcech technických) je uskutečňována v el. podobě (e-mail, Helpdesk) nebo telefonicky.

Čl. 8 Součinnost

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 8.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
- 8.4. Objednatel se zavazuje zajistit řádné a včasné poskytnutí nezbytné součinnosti tak, aby poskytovatel mohl řádně vykonávat činnost dle této smlouvy. V rámci této součinnosti bude fyzickým osobám poskytujícím sjednanou službu umožněn přístup do informačního systému. Poskytovatel odpovídá za to, že přístup bude užíván tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost dat v síti, aby nebylo narušeno zpracování těchto dat a fungování sítě a aby nebyl ohrožen přístup ostatních oprávněných uživatelů. Dále poskytovatel odpovídá za to, že data a informace ze sítě nebudou při užívání přístupu ohroženy zničením, poškozením, pozměněním, zneužitím, odcizením či ztrátou. Pokud užitím přístupu dojde k zničení, poškození, pozměnění, zneužití, ztrátě či odcizení dat ze sítě, zavazuje se poskytovatel neprodleně, nejpozději do 5 dnů, na své náklady zjednat nápravu. Jestliže nebude v uvedené lhůtě náprava zjednána poskytovatelem, zjedná ji objednatel a poskytovatel se zavazuje nahradit náklady vynaložené na zjednání nápravy.

Čl. 9 Cena a platební podmínky

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za řádnou a včasnou realizaci předmětu plnění.
- 9.2. Měsíční cena za poskytnuté služby bude kalkulována na základě ceníku služeb uvedených v cenové tabulce v příloze č. 2 zpětně za uplynulý kalendářní měsíc. Oprávněná osoba poskytovatele předá v elektronické podobě výkaz poskytnutých služeb z Helpdesku oprávněné osobě objednavatele vždy nejpozději do patnácti (15) dnů od konce kalendářního měsíce, ve kterém byly tyto úkony provedeny. Po případném vypořádání nesrovnalostí a následné akceptaci měsíčního výkazu poskytovatel vystaví fakturu.
- 9.3. Cena za provedené činnosti je splatná měsíčně pozadu za uplynulý kalendářní měsíc. Podkladem pro úhradu smluvní ceny bude faktura, která bude mít zákonné náležitosti daňového dokladu a evidence poskytnutých služeb potvrzená oprávněným pracovníkem OIT jako příloha faktury.
- 9.4. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 9.5. Daňový doklad bude mít náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění pozdějších novel.
- 9.6. Splatnost faktury činí 14 dní ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele uvedenou výše v této smlouvě.
- 9.7. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravné faktury objednateli.
- 9.8. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude poskytovatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 9.9. Cena bude poskytovateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

Čl. 10 Odpovědnost za škodu

- 10.1. V případě poškození HW zařízení objednatele poskytovatelem je poskytovatel povinen toto zařízení uvést do předešlého stavu ve lhůtě 30 dní od uplatnění práva na náhradu škody. Není-li možné uvedení do předešlého stavu, uhradí škodu poskytovatel v uvedené lhůtě v penězích.
- 10.2. V případě poškození SW objednatele poskytovatelem se poskytovatel zavazuje uhradit škody, které tím vzniknou objednateli, ve lhůtě 30 dní od uplatnění práva na náhradu škody.
- 10.3. V případě zneužití dat objednatele poskytovatelem je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

- 10.4. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

Čl. 11 Ochrana informací

- 11.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí i po ukončení poskytování služeb dle této smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 11.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 11.3. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 11.4. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.
- 11.5. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání objednateli ani jej neomezuje ve zveřejnění jakékoliv informace v rámci plnění zákonných povinností vyplývajících zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nebo ze zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění.

Čl. 12 Smluvní pokuty

- 12.1. V případě prodlení poskytovatele s SLA služby je objednatel oprávněn požadovat a uplatnit slevu z ceny za poskytovanou službu, dle přílohy č. 1 této smlouvy – Technické dokumentace.
- 12.2. V případě porušení ochrany informací dle článku Ochrana informací této smlouvy stanovují smluvní strany smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
- 12.3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

Čl. 13 Výpověď smlouvy

- 13.1. Tato smlouva může být vypovězena kteroukoliv ze smluvních stran i bez udání důvodu, a to písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně na adresu jejího sídla nebo místa podnikání uvedenou výše v této smlouvě.
- 13.2. Výpovědní lhůta činí pět (5) měsíců a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi.

Čl. 14 Odstoupení od smlouvy

- 14.1. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže poskytovatel podstatným způsobem porušil své závazky z této smlouvy. Podstatným porušením závazků poskytovatelem z této smlouvy se rozumí zejména:
- a) jednání poskytovatele prokazatelně v rozporu s pokyny objednatele,
 - b) porušení povinnosti utajení získaných informací poskytovatelem,
 - c) porušení povinnosti uvedené v bodě 5.4. této smlouvy.
- 14.2. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže poskytovatel neposkytne náhradu škody ve stanovené lhůtě ani v dodatečně stanovené lhůtě od uplatnění práva na náhradu škody.
- 14.3. Odstoupením od smlouvy není dotčeno právo objednatele na náhradu škody a na zaplacení smluvní pokuty.
- 14.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže objednatel je v prodlení se zaplacením ceny na základě vystavené faktury za poskytnuté služby na základě této smlouvy po dobu delší než 30 dnů.
- 14.5. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

Čl. 15 Společná a závěrečná ustanovení

- 15.1. Smluvní strany využívající své smluvní volnosti tuto smlouvu uzavřely jako smlouvu obchodní dle ustanovení § 262 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a s ní související nebo z ní vyplývající se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku.
- 15.2. Tuto smlouvu lze měnit pouze na základě dohody smluvních stran a to vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.3. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 – Technická dokumentace obsahující popis požadovaných služeb a SLA.
- 15.4. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 2 – Cenová tabulka obsahující kategorizaci poskytovaných služeb včetně popisu a ceny za služby.
- 15.5. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 15.6. Tato smlouva je sepsána ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení a poskytovatel dvě (2) vyhotovení.
- 15.7. Pokud se stane nebo bude shledáno kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, zůstávají všechny ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná a vymahatelná v největším možném rozsahu a smluvní strany se zavazují do 7 pracovních dnů od doručení písemné výzvy kterékoli smluvní strany nahradit takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením, které bude platné, účinné a vymahatelné a které bude v

největším možném rozsahu odpovídat původnímu smyslu a účelu nahrazovaného ustanovení.

- 15.8. Smluvní strany prohlašují, že smlouva je projevem jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, že tato byla sepsána určitě a srozumitelně a že si její obsah před podpisem smlouvy přečetly, což stvrzují podpisy svých oprávněných zástupců na smlouvě.

V Plzni dne 19.08.2013
Za objednatele

V Rokycanech dne 19.08.2013
Za poskytovatele

.....
Ivo Grüner

náměstek hejtmana Plzeňského kraje

.....
Ing. Vladimír Pavlovič

jednatel Falcon Rokycany s.r.o.

**Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb koncové správy zařízení IT
Technická dokumentace obsahující popis požadovaných služeb a SLA**

Příloha č. 1 Zadávací dokumentace – Technická dokumentace

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře – Technická dokumentace

Obsah

1. Rozsah podpory	1
2. Stručný popis IS subjektů pod správou odboru informatiky KÚPK	1
2.1. Krajský úřad Plzeňského kraje (dále jen KÚPK)	2
2.2. Správa a údržba silnic Plzeňského kraje (dále jen SÚS PK).....	2
2.3. Centrální nákup Plzeňského kraje (dále jen CNPK)	3
2.4. Zdravotnický holding Plzeňského kraje (dále jen ZHPK).....	3
3. Lhůty, doba a čas poskytování služeb	7
4. Práva a povinnosti objednatele služeb a zadavatele incidentu	7
5. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb - SLA.....	8
6. Požadavky na pracovníky poskytovatele.....	11
7. Způsob výpočtu nabídkové ceny	11
8. Cena a platební podmínky.....	12
9. Náklady na dopravu.....	12
10. Vedení skladu	13

V této příloze jsou uvedeny podmínky provádění technické a servisní podpory související s produktivním provozem Krajského úřadu Plzeňského kraje a zřizovaných organizací pod IT správou odboru informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje (dále jen OIT), jako předmětu plnění veřejné zakázky „Správa koncových zařízení IT“ (dále jen Podmínky technické podpory).

1. Rozsah podpory

- 1.1. Technická podpora bude poskytovatelem poskytována v rozsahu uvedeném v této technické dokumentaci.
- 1.2. Poskytované služby se týkají koncových zařízení IT (zejména počítače, notebooky, tiskárny, telefony, mobily, tablety a obdobná zařízení). Podrobnější specifikace služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 – ZD - Cenová tabulka.

2. Stručný popis IS subjektů pod správou odboru informatiky KÚPK

Celkově je ve všech subjektech pod správou OIT cca 640 koncových uživatelů. Rozdělení uživatelů po území Plzeňského kraje popisují mapa a tabulka lokalit uvedené níže v této technické dokumentaci.

Všichni uživatelé mají přístup k intranetovému systému Helpdesk, do kterého zadávají případné problémy či požadavky. Kvůli odděleným sítím se využívají 2 autonomní systémy Helpdesk, jeden pro KÚPK a druhý pro zřizované organizace. Poskytovatel má do obou systémů přístup jak z lokálních sítí jednotlivých pracovišť uživatelů, tak i prostřednictvím VPN. Helpdesk umožňuje řešení incidentů, následné vykazování činnosti u jednotlivých incidentů a další potřebné volby. Všechny důležité změny stavu incidentů budou poskytovateli přicházet formou emailu, který bude obsahovat základní informace o incidentu včetně odkazu na samotný incident v systému Helpdesk.

Poskytovateli má možnost dálkového řešení problémů prostřednictvím vzdálené plochy některým ze systémů např. VNC, Remote control od MS SCCM 2012 apod.) z pracoviště na KÚPK případně odkudkoliv a připojením přes VPN (pokud koncové zařízení bude fungovat).

PC a notebooky uživatelů jsou pořízovány se 4 letou zárukou NBD a mají instalovány většinově operační systém Windows 7 včetně kancelářského balíku MS Office 2007 a vyšší. Jsou připojeny do domén Active Directory na MS Windows 2008 R2. Uživatelé KÚPK mají 1 samostatnou doménu kr-plzensky.cz. Uživatelé zřizovaných organizací jsou členy vlastních subdomén v rámci forestu zo.loc. Uživatelé nemají standardně právo instalovat aplikace. Standardní plán obměny zařízení jsou 4 roky v s ohledem na aktuální rozpočet.

Standardní mobilní telefony bez operačního systému jsou většinově značky Nokia. Používané smartphony mají OS Symbian, Android a Apple iOS. Používané tablety mají OS Android a iOS.

2.1. Krajský úřad Plzeňského kraje (dále jen KÚPK)

KUPK má cca 440 uživatelů (včetně uvolněných zastupitelů), kteří používají cca 340 PC a 220 notebooků (včetně sdílených půjčovacích). Na úřadě je využíváno přes 210 tiskových zařízení pod správou OIT (tiskárny i multifunkce A4, A3). Mezi uživateli je cca 260 mobilních telefonů (z nich 80ks smartphonů se synchronizací s poštovním serverem). Také se používá cca 14 tabletů (většinově s iOS).

2.2. Správa a údržba silnic Plzeňského kraje (dále jen SÚS PK)

SÚSPK má cca 170 uživatelů, kteří používají cca 165 PC a 20 notebooků. V organizaci je využíváno přes 60 tiskových zařízení pod správou OIT (tiskárny i multifunkce A4, A3). Mezi uživateli je cca 200 mobilních telefonů (z nich 40ks smartphonů se synchronizací s poštovním serverem). Také se využívá cca 65 tabletů (většinově s Androidem, několik s iOS), které slouží zejména pro sběr a zpracování dat o stavu silnic do informačního systému SÚS PK.

SÚS PK je rozdělena na 6 středisek výroby na území Plzeňského kraje, původně okresních správ a generální ředitelství v Plzni.

Všechny hlavní aplikace jsou provozovány v režimu vzdálené plochy (většinově RemoteApp) na centrální Remote Desktop farmě na platformě Windows 2008 R2, který je umístěn v Plzni v datovém centru OIT. Většina hlavních pracovišť je připojena do krajské optické sítě CamelNET a koncové počítače s Windows 7 jsou začleněny do hlavní domény krajské SUS a všechny sdílené zdroje jsou uloženy na centrální infrastruktuře v datovém centru OIT v Plzni. Některé lokality, které nebudou připojeny do sítě CamelNET, jsou připojeny přes VPN router také do domény přes místní konektivitu (ADSL, wifi apod.) do datového centra OIT v Plzni.

Z celkového počtu zaměstnanců na jednotlivých pracovištích využívají výpočetní techniku pouze uživatelé uvedení v tabulce č. 1 této technické dokumentace - Seznam lokalit uživatelů v PK v posledním sloupci.

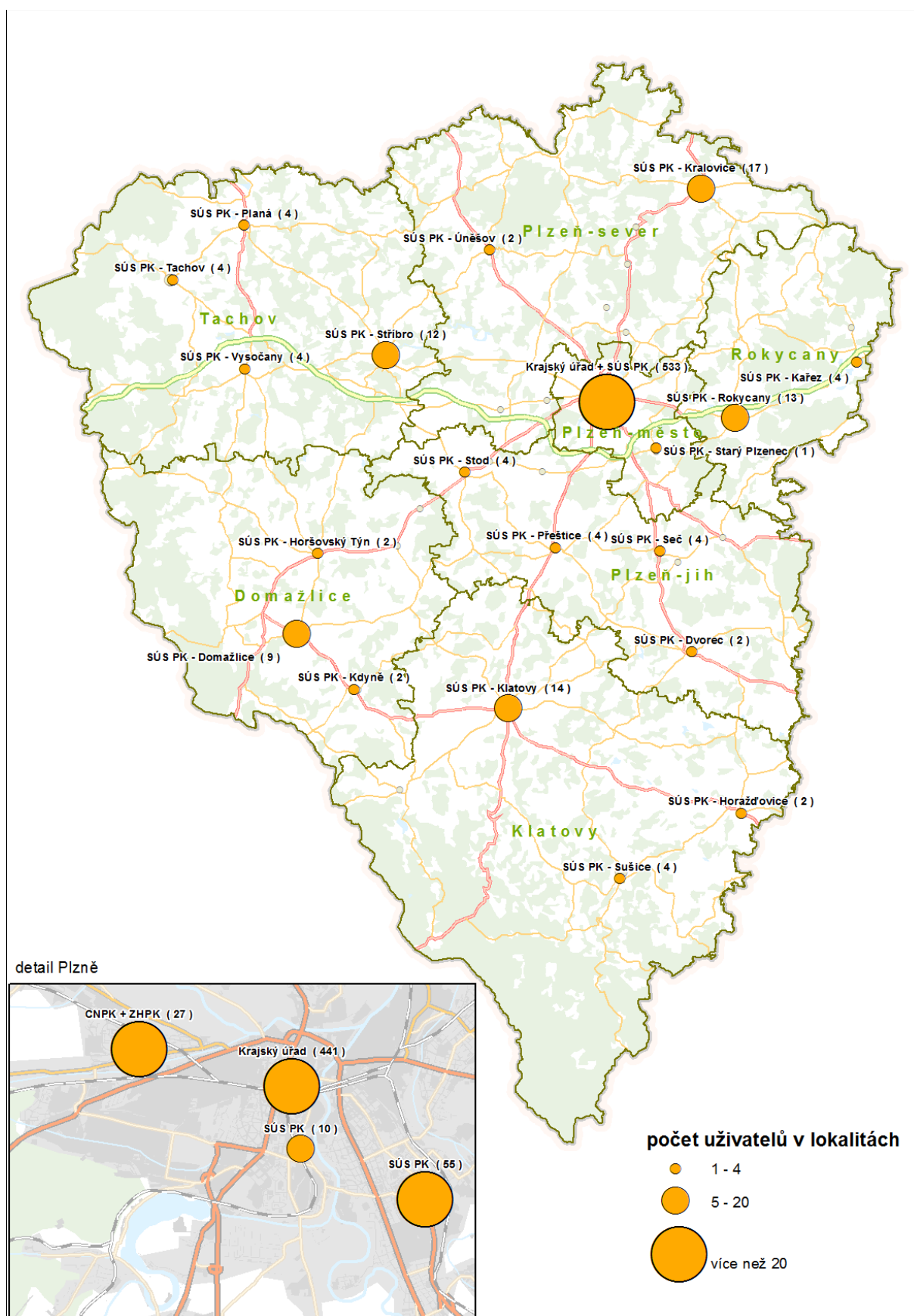
2.3. Centrální nákup Plzeňského kraje (dále jen CNPK)

CNPK má cca 14 koncových uživatelů. Všichni mají notebooky. Využívají 2 multifunkční tiskárny pod servisní smlouvou poskytovatele tiskových řešení. Mezi uživateli je cca 11 mobilních telefonů - smartphonů synchronizované s poštovním serverem. Notebooky s Windows 7 jsou začleněny do hlavní domény CNPK a všechny sdílené zdroje jsou uloženy na centrální infrastruktuře v datovém centru OIT v Plzni.

2.4. Zdravotnický holding Plzeňského kraje (dále jen ZHPK)

ZHPK má cca 13 koncových uživatelů. Všichni mají notebooky. Využívají 2 multifunkční tiskárny pod správou OIT. Mezi uživateli je cca 10 mobilních telefonů (z nich 8 ks smartphonů se synchronizací s poštovním serverem). Notebooky s Windows 7 jsou začleněny do hlavní domény ZHPK a všechny sdílené zdroje jsou uloženy na centrální infrastruktuře v datovém centru OIT v Plzni.

Obrázek 1 - Mapa rozmístění lokalit uživatelů pro správu v rámci Plzeňského kraje



Tabulka 1 - Seznam lokalit uživatelů v PK

Subjekt	Pobočka	Popis lokality	Okres	Adresa	Město / Obec	Počet * zaměstnanců	Počet uživatelů IT
KÚPK	Krajský úřad	Hlavní budova	Plzeň-město	Škroupova 18	Plzeň	414	426
		Budova Purkyňova 27	Plzeň-město	Purkyňova 27	Plzeň	15	15
SÚS PK	Generální ředitelství	Generální ředitelství	Plzeň-město	Koterovská 162	Plzeň	50	50
	Oblastní správa JIH SV Domažlice	Středisko výroby a Cestmistrovství Domažlice	Domažlice	Sadová 324	Domažlice	31	9
		Cestmistrovství Kdyně	Domažlice	Na Kobyle	Kdyně	18	2
		Cestmistrovství Horšovský Týn	Domažlice	Pivovarská 28	Horšovský Týn	19	2
	Oblastní správa JIH SV Klatovy	Ředitelství Oblastní správy JIH, Středisko výroby Klatovy a Cestmistrovství Klatovy	Klatovy	Za Kasárny 324/IV	Klatovy	53	14
		Cestmistrovství Horažďovice	Klatovy	Strakonická 599	Horažďovice	18	2
		Cestmistrovství Sušice	Klatovy	Pražská 917	Sušice	36	4
	Oblastní správa JIH SV Plzeň-jih	Středisko výroby Plzeň-jih	Plzeň-město	Koterovská 162	Plzeň	5	5
		Dílny Starý Plzenec	Plzeň-město	Riegrova 533	Starý Plzenec	3	1
		Cestmistrovství Stod	Plzeň-jih	Stříbrská 447	Stod	17	4
		Cestmistrovství Přeštice	Plzeň-jih	Nepomucká 1139	Přeštice	20	4
		Cestmistrovství Seč	Plzeň-jih	č.p. 2	Seč	20	4
		Cestmistrovství Dvorec	Plzeň-jih	č.p. 320	Dvorec	17	2

	Oblastní správa SEVER SV Plzeň-sever	Ředitelství Oblastní správy SEVER, Středisko výroby Plzeň-sever a Cestmistrovství Kralovice	Plzeň-sever	Žatecká 732	Kralovice	55	17	
		Cestmistrovství Úněšov	Plzeň-sever	č.p. 95	Úněšov	20	2	
		Cestmistrovství Plzeň	Plzeň-město	Doudlevecká 54	Plzeň	22	10	
	Oblastní správa SEVER SV Rokycany	Středisko výroby Rokycany a Cestmistrovství Rokycany	Rokycany	Roháčova 773/III	Rokycany	34	13	
		Cestmistrovství Zbiroh	Rokycany	č. p. 141	Kařez	19	4	
	Oblastní správa SEVER SV Tachov	Středisko výroby Tachov a Cestmistrovství Stříbro	Tachov	Soběslavova 1264	Stříbro	27	12	
		Cestmistrovství Tachov	Tachov	Sokolovská 1070	Tachov	20	4	
		Cestmistrovství Vysočany	Tachov	č.p. 1	Vysočany	19	4	
		Cestmistrovství Planá	Tachov	Tepelská 603	Planá u Mariánských Lázní	22	4	
	CNPK	CNPK	sídlo CNPK	Plzeň-město	Vejprnická 663/56	Plzeň	14	14
	ZHPK	ZHPK	sídlo ZHPK	Plzeň-město	Vejprnická 663/56	Plzeň	13	13
	Celkem						1001	641

Počty uživatelů a zaměstnanců odpovídají stavu k 2/2013

* Počet zaměstnanců je uveden pro orientaci. Existují zaměstnanci, kteří nemají výpočetní techniku, ale mají alespoň mobilní telefon.

Pro KÚPK se do počtu zaměstnanců naopak nepočítají uvolnění zastupitelé, kteří jsou uživatelé IT.

Další podrobnosti o organizaci, její struktuře apod. jsou na adresách www.plzensky-kraj.cz , www.suspk.eu , www.cnpk.cz a www.zhpk.cz.

3. Lhůty, doba a čas poskytování služeb

- 3.1. Služby budou poskytovány po dobu a od data uvedeného v textu smlouvy o poskytování služeb.
- 3.2. První 3 měsíce od podpisu smlouvy bude poskytování služeb v tzv. přechodném období. V přechodném období bude novému poskytovateli předáváno potřebné know-how umožňující hladký přechod v poskytování služeb v rámci spravovaných lokalit. Předávání informací bude zajištěno částečně stávajícím poskytovatelem služeb a pracovníky OIT. V tomto přechodovém období nebudou uplatňovány slevy za případné nesplnění SLA z důvodu zhoršených podmínek pro poskytování služeb kvůli přebírání know-how novým poskytovatelem.
- 3.3. Jednotlivé subjekty mají různou pracovní dobu, která následně ovlivňuje výpočet plnění SLA. Pro jednotlivé subjekty jsou určeny pracovní doby uvedené v tabulce č. 2. Požadovaná pracovní doba poskytovatele pro příjem a řešení incidentů je většinou rozšířená, kvůli zajištění podpory pro většinu uživatelů, kteří využívají pružnou část pracovní doby (dřívější příchod nebo pozdější odchod).

Tabulka 2 - Pracovní doba uživatelů subjektů

Subjekt	Oficiální pracovní doba uživatelů	Požadovaná pracovní doba poskytovatele pro příjem a řešení incidentů
KÚPK	Po, St 7:30 – 17:00 Út, Čt 7:00 – 15:15 Pá 7:00 – 14:00	Po, St 7:00 – 17:00 Út, Čt 7:00 – 15:30 Pá 7:00 – 15:00
SÚS PK	Po - Pá 6:00 – 15:30	Po - Pá 6:00 – 16:00
CNPK	Po - Pá 7:00 – 16:00	Po - Pá 7:00 – 16:00
ZHPK	Po - Pá 7:00 – 16:00	Po - Pá 7:00 – 16:00

4. Práva a povinnosti objednatele služeb a zadavatele incidentu

- 4.1. Incidentem se pro účely této zakázky rozumí situace, kdy vznikne určitý problém nebo požadavek a bude zadavatelem incidentu zadán prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním způsobem uvedeném v bodu 4.4.
- 4.2. Zadavatelem incidentu bude zaměstnanec nebo jiná osoba ve vztahu k zadavateli, která má svěřenu výpočetní techniku ve vlastnictví zadavatele, subjektů uvedených v bodu 2 této dokumentace, kterému vyvstane konkrétní problém nebo požadavek. V rámci řešení incidentu bude jednáno přednostně s touto osobou.
- 4.3. Zadavatel incidentu i objednatel se zavazují poskytnout Poskytovateli služeb veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel a zadavatel incidentu se zejména zavazují předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a umožnit Poskytovateli vzdálený přístup. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v písemné Smlouvě o vzdáleném přístupu.
- 4.4. Zadavatel incidentu zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to prostřednictvím:
- intranetové služby Helpdesk,

- v případě nedostupnosti služby Helpdesk telefonicky na čísle +420 377 195 666
- 4.5. Poskytovateli služeb, tak dojde kategorizovaný typ incidentu jako požadavek na poskytnutí konkrétní služby s kontaktními údaji emailem. Všechny požadavky na služby jsou evidovány v aplikaci Helpdesk.
 - 4.6. Splnění incidentu, včetně vykázaní služeb z číselníku z dle přílohy č. 2 – Cenové tabulky, zadá Poskytovatel do aplikace Helpdesk a ten následně v rámci Helpdesku odešle zadavateli incidentu ke schválení. Objednatel či zadavatel incidentu zkontroluje funkčnost a potvrdí zpětně Poskytovateli, že je závada odstraněna nebo požadavek splněn. Takto splněné a vykázané incidenty v rámci kalendářního měsíce slouží Poskytovateli pro vyúčtování služeb.
 - 4.7. Objednatel zajistí Poskytovateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb.
 - 4.8. Objednatel odpovídá poskytovateli za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude nekontrolovaně ovlivňován bez předchozí třístranné dohody se zástupci OIT.

5. Dohoda o úrovni poskytovaných služeb - SLA

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v rozsahu smlouvy o poskytování služeb, této přílohy a přílohy č. 2 smlouvy – Cenové tabulky s číselníkem poskytovaných služeb.
- 5.2. V přechodném období definovaném v bodě 3.2 nebudou uplatňovány slevy za případné nesplnění SLA z důvodu zhoršených podmínek pro poskytování služeb, kvůli přebírání know-how novým poskytovatelem.
- 5.3. Pro účely SLA se počítá **1 běžný den BD = 10h**. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech v rámci pracovní doby uvedené v bodu 3.3 (dále jen pracovní doba) tohoto dokumentu.
- 5.4. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu plnění této smlouvy disponovat minimálně 4 pracovníky splňujícími požadavky uvedené v zadávacích podmínkách, ve smlouvě o poskytování služeb správy koncových zařízení IT a této přílohy. Pro takové porušení může objednatel odstoupit od smlouvy.
- 5.5. Objednatel požaduje denní kapacitu poskytovatele pro poskytování služeb v objemu **3 člověkodní**. To znamená, že je požadována kapacita souběžné práce 3 pracovníků poskytovatele v rámci BD (tzn. 3x 10h = 30 člověkohodin). V období provádění fyzické inventarizace IT majetku, tj. maximálně 2 měsíce v roce (obvykle 1 měsíc), je požadována kapacita 5 člověkodní. O období provádění inventur bude poskytovatel informován minimálně 1 měsíce předem.
- 5.6. Pro účely výpočtu ceny za jednotlivé služby a slouží tzv. "**normohodina**". Jedná se o průměrnou cenu za 1h služby poskytovatele s ohledem na charakter činností v rámci uvedených služeb. Hodnota pro danou službu je uvedena v Cenové tabulce, kde je z důvodu přesnosti uvedena v minutách. Při kalkulaci cen za služby bude hodnota v minutách převedena na hodiny a vynásobena cenou za normohodinu.
- 5.7. **Incidenty mají 2 úrovně priority** a liší se podle zadavatele. Jsou rozlišovány 2 skupiny uživatelů a to: VIP uživatelé (uvolnění zastupitelé, vybraní vedoucí pracovníci, pracovníci specifických agend

a u SÚS PK navíc pracovníci dispečinku zimní údržby) a běžní uživatelé. Počet VIP uživatelů bude **max. 15 %** z celkového počtu uživatelů.

5.8. **Doba reakce** je doba od nahlášení incidentu (dle popisu v bodu 4.4) do doby zahájení řešení incidentu a informování uživatele o dalším postupu. Podle povahy incidentu je uživatel vhodným způsobem informován o postupu tak, aby bylo jisté, že informaci o reakci na incident obdrží (přes Helpdesk nebo telefonicky). V případě, že poskytovatel reagoval na incident zadavatele telefonicky, provede o tom poskytovatel záznam v rámci incidentu na Helpdesku. Např. v případě nefunkčnosti poštovního klienta nebo počítače je uživatel primárně kontaktován poskytovatelem telefonicky, ale informaci o zahájení řešení zadá poskytovatel do Helpdesku, pro zpětné prokázání splnění doby reakce.

5.9. **Doba odstranění závady / splnění incidentu** je čas řešení od nahlášení incidentu (dle popisu v bodu 4.4) do doby jeho vyřešení a předání ke schválení splnění.

5.10. **Rozhodná doba**, od které se začne počítat SLA je čas doručení incidentu v rámci workflow na pozici poskytovatele „předáno k řešení“. Např. při požadavku na zařízení přijde požadavek až po schválení vedením organizační složky daného subjektu. Názorný příklad je uveden v bodu 5.15.

5.11. Poskytovatel se zavazuje po doručení kategorizovaného typu incidentu (případně poskytovatelem zavedeného, jiným způsobem nahlášeného incidentu) zahájit práci na řešení incidentu a vyřešit jej ve lhůtách uvedených v této dokumentaci viz bod 5.14.

5.12. Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

5.13. Poskytovatel může incident na své pozici v rámci workflow **odložit** z následujících důvodů:

- V případě čekání na reakci uživatele, která je nezbytná pro upřesnění zadání incidentu a možnosti jeho řešení, může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu (první odložení incidentu z tohoto důvodu maximálně o 1 h v případě priority 1 a maximálně 4 h v případě priority 2). V případě, že z incidentu vyplývá, že uživatel má přístup k systému Helpdesk a ke své elektronické poště, primární dotaz na uživatele je přes Helpdesk. V případě priority 1 je ale uživatel kontaktován primárně telefonicky na kontakt uvedený u incidentu.
- Pokud je v popisu incidentu uveden nebo uživatel v reakci uvede pozdější požadovaný termín splnění než vyplývá z SLA, může poskytovatel odložit řešení incidentu na tento termín, ve kterém bude incident aktivně řešen.
- Při zajišťování podpůrných služeb od pracovníků OIT, případně poskytovatelů 3. stran, nutných pro vyřešení incidentu, může poskytovatel odložit incident o přiměřenou dobu dle odhadu pracnosti.

Odložení incidentu včetně uvedení termínu vypršení odložení musí být zadáno do systému Helpdesk. O změně workflow přijde uživateli email, který zároveň slouží jako zpětná vazba, že důvod odložení je oprávněný.

V případě odložení incidentu, bude celková doba odložení odečtena od rozhodné doby pro výpočet splnění SLA, viz 5.10.

5.14. Doba reakce a odstranění závad vedoucí ke splnění incidentu:

Tabulka 3 - Doba reakce a odstranění závad

Typ workflow	Subjekt	Priorita 1		Priorita 2	
		Doba reakce	Doba odstranění závady / splnění incidentu	Doba reakce	Doba odstranění závady / splnění incidentu
Problém se zařízením nebo se základním SW	na území Plzně	2 h	1 BD	4 h	1 BD
Problém se zařízením nebo se základním SW	mimo území Plzně	4 h	2 BD	6 h	2 BD
Požadavek na toner	KÚPK	2 h	5 h	4 h	1 BD
Požadavek na zařízení nebo základní SW	bez rozdílu	4 h	1 BD	1 BD	3 BD
Ostatní	bez rozdílu	4 h	1 BD	1 BD	3 BD

Hodnoty v hodinách jsou počítány v rámci pracovní doby poskytovatele pro lokalitu.

- 5.15. **Příklad vyhodnocování plnění SLA:** V případě práce na incidentu – Problém se zařízením od běžného uživatele na KÚPK s prioritou 2 a s výše definovaným SLA 1 BD (10h v rámci pracovní doby poskytovatele pro lokalitu), který přišel na pozici poskytovatele v úterý v 10:30, uběhne SLA pro poskytnutí služby ve středu 12:00.

Výpočet použitý pro vyhodnocení SLA: V úterý uběhne 5h do konce pracovní doby poskytovatele (15:30), ve středu uplyne zbývajících 5h ve 12:00 (začátek pracovní doby v 7 + 5 = 12h). Např. pokud poskytovatel v tomto případě zareaguje na incident v úterý až v 15:05 (nesplnění doby reakce 4 h – do 14:30) a vyřeší jej až ve středu v 15:25 (prodlení s vyřešením 3:25) vyjde rozhodná doba 13:25h. Z toho důvodu bude objednavatelem uplatňována sleva za nesplnění doby reakce a doby odstranění závady / splnění incidentu dle bodu 5.16. Výjimky jsou uvedeny v bodech 5.17 a 5.18.

- 5.16. V rámci měsíčního výkazu za splněné incidenty dojde k hodnocení dodržování SLA. V případě prodlení poskytovatele u SLA poskytování služby je objednatel oprávněn požadovat **smluvní slevu ve výši ceny za normohodinu** dle Cenové tabulky za každou i započatou hodinu prodlení s vyřešením incidentu. V případě nedodržení doby reakce u incidentu je objednatel oprávněn požadovat **smluvní slevu ve výši ceny za 1 normohodinu** dle Cenové tabulky za takovýto incident. O vykalkulovanou slevu je pak oprávněn snížit vykazovanou částku za splněné incidenty, která bude fakturována poskytovatelem.

Výpočet slevy: Na příkladu uvedeném v bodu 5.15 vychází sleva za nedodržení doby reakce 1 normohodina a za nesplnění doby odstranění závady / splnění incidentu 4 normohodiny. Celkem tedy bude u tohoto incidentu uplatňována sleva ve výši 5 normohodin dle Cenové tabulky.

- 5.17. **Příklad vyhodnocování kapacity poskytovatele:** Normohodina také slouží pro výpočet případného převisu incidentů nad plánovanou kapacitu poskytovatele. Helpdesk při zpětném výpočtu plnění SLA bude **zohledňovat plánovanou kapacitu poskytovatele**. Tabulka pro výpočet

kapacity poskytovatele seřadí incidenty podle času ukončení SLA. U každé služby je v Cenové tabulce s číselníkem služeb definovaná průměrná náročnost služby jako NORMA. Systém provede postupný součet všech norem jednotlivých uskutečněných služeb u incidentů v rámci dne, které byly na pozici poskytovatele aktivní.

Výpočet kapacity poskytovatele: Smluvní požadavek na kapacitu poskytovatele je 3 člověkodny ($3 \times 10\text{h} = 30\text{h}$). Při načítání norem všech aktivních incidentů v rámci dne se překročí kapacita 30 normohodin. U prvního incidentu a následných incidentů, u kterého byla denní kapacita normohodin se do položky BONUS_SLA v takovém incidentu vloží doba, po který byl incident ve sledovaném dni na pozici poskytovatele. Tento BONUS_SLA u incidentu bude použit při finální kalkulaci rozhodné doby u výpočtu SLA a odečte se od vypočteného času. Díky tomu se u těchto incidentů nebude uplatňovat případné sleva za nedodržení SLA z důvodu překročení plánované kapacity poskytovatele. Bude prominuto zpoždění v řešení incidentu ve dnech, kdy daná služba již byla nad dohodnutou kapacitu lidských zdrojů zadavatele.

- 5.18. Ve specifických případech (nefunkčnost Helpdesku, technické problémy s přístupem do systému apod.) bude možné snížení slevy. Toto snížení slevy bude zaznamenáno u dotčených incidentů i se zdůvodněním a akceptací oprávněným pracovníkem OIT.

6. Požadavky na pracovníky poskytovatele

- 6.1. Pracovníci poskytovatele musí mít znalost administrace desktopových operačních systémů Windows XP, Windows 7, Windows 8 a kancelářských balíků MS Office 2003 - 2013.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje, že v případě plánovaného nasazení následných desktopových operačních systémů a kancelářských balíků MS Office, je bude nejpozději do 6 měsíců od vydání finální RTM verze těchto SW schopen administrovat.
- 6.3. Pracovníci poskytovatele musí mít znalost administrace mobilních operačních systémů pro běžné nastavení prostředí, import certifikátů, konfigurace poštovního klienta apod..
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje, že v případě plánovaného nasazení následných mobilních operačních systémů, je bude nejpozději do 3 měsíců od vydání finální RTM verze těchto SW schopen administrovat.
- 6.5. S ohledem na poskytování služby v oblasti Plzeňského kraje, zadavatel požaduje, aby pracovníci poskytovatele měli řidičský průkaz skupiny B. Tento požadavek nemusí splnit osoba určená k „hotline“, vzdálené podpoře a poskytování služby v budově Krajského úřadu Plzeňského kraje.

7. Způsob výpočtu nabídkové ceny

Uchazeč vyplní své nabídkové ceny do Přílohy č. 2 ZD – Cenová tabulka.xlsx. Ceny se uvádí v Kč bez DPH a zaokrouhlují se na celé Kč.

- 7.1. V části A je uveden výčet služeb s jejich podrobnějším popisem. U každé služby uvedena hodnota časové normy služby v „normohodinách“. Tento údaj vychází ze zkušeností s průměrnou časovou náročností těchto činností a bude použit pro kalkulaci nákladů za služby. Ve sloupci „Předpokládaný roční objem služeb“ je uvedeno odhadované množství využití této služby za 1 rok. Uchazeč vyplní v části A cenové tabulky pouze hodnoty ceny za 1 „normohodinu“ v Kč bez

DPH. Tato částka bude použita pro automatický výpočet celkové nabídkové ceny za model ročního objemu služeb následujícím způsobem:

- předpokládaný roční objem služby se vynásobí časovou normou služby převedené na hodiny a výsledný součin je předpokládaná roční cena za danou konkrétní službu
- následně se tyto předpokládané roční ceny za jednotlivé služby sečtou
- tato celková předpokládaná roční cena za všechny služby se označí jako A

7.2. V části B cenové tabulky vyplní uchazeč měsíční částku za služby "hotline". Tato částka se automaticky vynásobí číslem 12 a výsledná roční cena se označí, jako B. Vypočtená částka ročního paušálu nesmí přesáhnout více než 30% hodnoty A (Celkem za model ročního objemu služeb). Tabulka obsahuje automatický výpočet procentuálního podílu paušálu na hodnotě A.

7.3. V části C cenové tabulky vyplní uchazeč částky náklady na dopravu pro fyzické řešení incidentů na pracovištích v rámci jednotlivých okresů Plzeňského kraje. V tabulce ve sloupci „Odhadovaný počet výjezdů za 1 rok“ je hodnota předpokládaného počtu výjezdů do daného okresu pro potřeby výpočetního modelu. Automatický vzorec vynásobí cenu za dopravu pro jednotlivé okresy jejich jednotkovou cenu. Suma těchto součinů pojmenovaná jako „Celková cena za odhadovanou roční dopravu na lokality“ se označí písmenem C.

7.4. **Celková nabídková cena uchazeče** se vypočítá vzorcem $3 \times (A+B+C)$, čímž nám vyjde celková nabídková cena za 3 roky za předpokládaný objem využitých služeb se zahrnutím případného paušálu a nákladů na dopravu na lokality po kraji.

8. Cena a platební podmínky

8.1. Měsíční cena za poskytnuté služby bude kalkulována na základě ceníku služeb uvedených v cenové tabulce v příloze č. 2 zpětně za uplynulý kalendářní měsíc. Oprávněná osoba poskytovatele předá v elektronické podobě výkaz poskytnutých služeb z Helpdesku oprávněné osobě objednavatele vždy nejpozději do patnácti (15) dnů od konce kalendářního měsíce, ve kterém byly tyto úkony provedeny. Po případném vypořádání nesrovnalostí a následné akceptaci měsíčního výkazu poskytovatel vystaví fakturu.

8.2. Cena za provedené činnosti je splatná měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc. Podkladem pro úhradu smluvní ceny bude faktura, která bude mít zákonné náležitosti daňového dokladu a evidence poskytnutých služeb potvrzená oprávněným pracovníkem OIT jako příloha faktury.

8.3. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.

8.4. Splatnost faktury činí 14 dní ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele uvedenou výše ve smlouvě.

9. Náklady na dopravu

9.1. Náklady na dopravu poskytovatele na pracoviště v rámci Plzně jdou na vrub poskytovatele a musí být případně započítány do ceny služby. Lokalitou v rámci Plzně se rozumí místo řešení incidentu na území městských obvodů města [Plzně](#).

- 9.2. Náklady na dopravu na lokality mimo Plzeň budou účtovány na základě nabídnutých cen pro jednotlivé okresy Plzeňského kraje, které uchazeč uvede v Cenové tabulce. Do těchto cen si uchazeč zaúčtuje nezbytné cestovní náklady (čas na cestě, amortizaci, pohonné hmoty apod.) na výjezd do lokalit v daném okrese.
- 9.3. Náklady na dopravu do jednotlivých okresů lze účtovat maximálně 1x denně. To znamená, že v případě fyzického řešení více incidentů na více lokalitách v rámci 1 okresu v jednom dni, si poskytovatel naúčtuje dopravu, pouze u jednoho z incidentů.
- 9.4. Odhadovaný roční počet výjezdů vychází z aktuálních zkušeností s uživateli v daných lokalitách a možnosti vzdálené správy zařízení z centra nebo přes VPN.
- 9.5. Pokud poskytovatel fyzicky řeší incidenty v jednom dni ve více okresech, má nárok si účtovat dopravu dle ceníku i pro další incidenty v lokalitách dalších okresů. Opět pouze 1x pro daný okres v jednom dni.
- 9.6. Zadavatel požaduje, aby se počet fyzických výjezdů minimalizoval na případy, kdy problém nelze vyřešit dálkově pomocí vzdálené správy nebo telefonicky a v případě výjezdu byla informace rozhodná pro jeho učinění uvedena u incidentu v aplikaci HelpDesk objednatele.

10. Vedení skladu

- 10.1. Poskytovatel povede pro objednatele sklad, který je umístěn v budově KÚPK, tzn. bude mít ve správě evidenci zařízení a místnost, ve které jsou zařízení uložena.
- 10.2. Do 1 měsíce od počátku poskytování služby na základě smlouvy o poskytování služeb správy koncových zařízení IT dojde k převzetí skladu poskytovatelem.
- 10.3. Sklad je zabezpečen a přístup do něj bude mít pouze poskytovatel a zaměstnanci OIT KÚPK za doprovodu osoby poskytovatele a to na základě požadavku předaného poskytovateli nejméně jeden den předem. Takový přístup bude umožněn min. 2x měsíčně za účelem fyzické kontroly stavu.
- 10.4. Nově pořízený majetek objednatelem bude poskytovatel přebírat, o čemž vždy bude vyhotoven jednoduchý předávací protokol obsahující datum, identifikaci předmětu a jeho počet, jména a příjmení osob za objednatele a poskytovatele a jejich podpis.
- 10.5. Takto převzatý majetek zavede objednatel do aplikace objednatele s názvem „operativní evidence“. Na základě této evidence bude takový majetek zaveden do majetkové evidence objednatelem.
- 10.6. Samotná zařízení ze skladu budou vydávána zejména na základě incidentů z aplikace HelpDesk zaměstnancům objednatele a o takovém předání bude v aplikaci „operativní evidence“ vyhotoven předávací protokol s jednoznačným určením předávané věci ve 2 vyhotoveních. Poskytovatel zajistí podpis uživatele při předání techniky a 1 podepsané vyhotovení předá pracovníku OIT odpovědnému za správu majetku. Podepsané předávací protokoly za uplynulý kalendářní týden musí být předány nejpozději do 3 pracovních dnů následujícího týdne.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb koncové správy zařízení IT
Cenová tabulka obsahující kategorizaci poskytovaných služeb včetně popisu a ceny
za služby

Příloha č. 2 Zadávací dokumentace a příloha č. 2 smlouvy o poskytování služeb - Cenová tabulka

Pokyny pro uchazeče:
Všechny uváděné ceny jsou bez DPH
Uchazeč vyplní jednotkové ceny pouze ve žlutě zvýrazněných polích
Celková nabídková cena imaginárního koše bude kalkulována automaticky vzorcem

A) Tabulka služeb

ID	Název služby	Podrobnější popis činnosti	Časová NORMA služby v normohodinách [min]	Předpokládaný roční objem služeb	Jednotková cena za popsanou službu	Celková odhadovaná cena za službu za 1 rok
Služby spojené s koncovými zařízeními IT						
KZ_01	instalace počítačové sestavy nebo NB pro nového uživatele	Aplikování image na PC nebo NB ze skladu a zavedení nového stanice do domény, personalizování = vytvoření profilu nového uživatele (uživatelský účet včetně poštovní schránky již bude v doméně vytvořen) tzn. nastavení dokumentů, šablon, MS Outlooku, instalace potřebných síťových tiskáren, přestěhování nové počítačové sestavy do kanceláře nového pracovníka, propojení PC do síťového prvku přes strukturovanou kabeláž. V případě NB nakonfigurovat služební wifi (pokud v lokalitě existuje). Krátké předvedení HelpDesku (Intranetu). Převedení majetku v operativní evidenci, zajištění podpisu protokolů uživatelem a jejich předání správci majetku.	150	50	688 Kč	34 375 Kč
KZ_02	výměna stávající počítačové sestavy nebo NB u uživatele	činnost č. 1 + navíc: Zálohování dokumentů a nastavení uživatele (různé lokální dokumenty, plocha, oblibené, osobní složky MS Outlook, certifikáty) s oddělením AD konzultovat potřebu zálohy specifických aplikací. Do uživatelského profilu na novém PC obnovit stará nastavení a výše uvedené. Přesun méněné sestavy na sklad.	210	170	963 Kč	163 625 Kč
KZ_03	personalizace stávajícího PC nebo NB pro dalšího zaměstnance	Vytvoření profilu pro dalšího kolegu (např. při sdílení techniky na pracovišti více uživateli, dočasné zprovoznění uživatele na jiném PC kvůli nefunkčnosti stávajícího apod.	45	40	206 Kč	8 250 Kč
KZ_04	stěhování techniky	Stěhování techniky 1 uživatele včetně přepojení potřebných zásuvek strukturované kabeláže v aktivním prvku telefonní ústředně. Test funkčnosti. V rámci uzavření incidentu nahlásit finální stav umístění techniky.	45	50	206 Kč	10 313 Kč
KZ_05	odchod zaměstnance – vrácení techniky	Zajištění odebrání techniky uživateli včetně a převedení na sklad včetně odpojení nepoužívaných zásuvek strukturované kabeláže v aktivním prvku.	45	35	206 Kč	7 219 Kč
KZ_06	instalace síťové tiskárny (např. přes JetDirect)	Konfigurace IP nastavení na síťové tiskárně, zavedení použité IP adresy do evidence, přesun tiskárny k uživateli, propojení tiskárny do síťového prvku přes strukturovanou kabeláž.	30	50	138 Kč	6 875 Kč
KZ_07	instalace multifunkční tiskárny (např. přes USB nebo JetDirect) včetně ovládacího SW	Konfigurace IP nastavení na tiskárně (pokud má LAN, zavedení použité IP adresy do evidence), přesun tiskárny k uživateli, propojení tiskárny do síťového prvku přes strukturovanou kabeláž. Instalace ovládacího SW multifunkční tiskárny na PC uživatele (a zajištění možnosti plného využití její funkcionality tzn. tisk, skenování, případně OCR...). V případě potřeby nastavení sdílení tiskárny pro kolegy.	60	30	275 Kč	8 250 Kč
KZ_08	instalace telefonu (pevný / IP)	Zapojení telefonu a propojení linky s telefonní ústřednou. V případě IP telefonu propojení s aktivním prvkem a předání identifikačních údajů správci IP ústředny pro aktivaci linky.	30	60	138 Kč	8 250 Kč
KZ_09	instalace periferií bez nutnosti instalace SW	Např. dodatečná instalace klávesnice k NB, přidání monitoru k NB.	30	40	138 Kč	5 500 Kč
KZ_10	instalace různých zařízení do PC (vypalovačka, skener, modem, diktafon apod.)	Typicky instalace dodaného SW a následně připojení zařízení. Ve většině případů potřeba nastavení potřebných oprávnění na složky a registr pro uživatele, aby pod běžnými právy mohl využívat všechny funkce zařízení.	60	18	275 Kč	4 950 Kč
KZ_11	výměna vadného zařízení za funkční	Výměna vadného zařízení např. monitoru, vadné klávesnice, myši, reproduktorů, obyčejného telefonu a jiných drobnějších periferií za funkční.	30	250	138 Kč	34 375 Kč
KZ_12	výměna jiného vadného zařízení za funkční s komplikovanější demontáží	Výměna vadné zařízení s komplikovanější demontáží např. zdroje v PC apod. za funkční.	60	50	275 Kč	13 750 Kč
KZ_13	tiskárna, kopírka - řešení hw problému	Řešení problému např. se zaseknutým papírem, vysypáním tonerem v tiskárně nebo kopírce. Problém řešit dle úrovně, aby nebyla porušena záruka. Pokud provedený zásah nedostačuje k odstranění závady, objedná se servisní zásah (zejména u kopírek	30	140	138 Kč	19 250 Kč
KZ_14	výměna toneru či jiné náplně v tiskárně /kopírce	Výměna toneru nebo jiné náplně v tiskárně / kopírce včetně vyvezdnutí materiálu u správce spotřebního materiálu a evidence vydaného materiálu.	30	200	138 Kč	27 500 Kč
KZ_15	migrace většího množství lokálních dat a nastavení při výměně nebo reinstalaci techniky	Migrace většího množství lokálních dat a nastavení při výměně nebo reinstalaci techniky u nestandardních uživatelů.	120	30	550 Kč	16 500 Kč
KZ_16	vyřízení reklamace zařízení u dodavatele	Zajištění reklamace zařízení u dodavatele zařízení. Předávací protokoly na reklamaci, hlídání dodavatele kvůli dodržení doby vyřízení reklamace dle konkrétních podmínek. Převzetí reklamovaného zařízení a zprovoznění na původním místě (pokud nebude rozhodnuto zadavatelem jinak).	60	80	275 Kč	22 000 Kč
KZ_17	Diagnostika problému	Diagnostika problému s HW nebo SW, aby bylo možné rozhodnout, jakým způsobem se bude problém řešit včetně evidence v rámci Helpdesku. V případě drobných problémů vyřešeno v rámci diagnostiky.	30	800	138 Kč	110 000 Kč
KZ_18	vytváření / aktualizace vzorové instalace pro PC nebo NB	Vytvoření nebo aktualizace vzorové instalace pro PC nebo notebook podle poskytnutého manuálu včetně potřebných ovladačů a základního SW (Office, Adobe ...) apod. dle aktuálního standardu OIT	360	10	1 650 Kč	16 500 Kč
KZ_19	příprava PC, NB apod. na vyřízení	Kontrola funkčnosti a bezpečné smazání obsahu disků ..., včetně zápisu do operativní evidence	45	90	206 Kč	18 563 Kč
KZ_20	Naskladnění většího množství techniky	Naskladnění většího množství techniky nad 10ks zařízení (o velikosti notebooku a větší). Vybalení techniky, její uskladnění do volných prostor v budově a zajištění likvidace obalového materiálu.	900	5	4 125 Kč	20 625 Kč
KZ_21	Hodina řešení inventarizace	V rámci incidentu bude řešitelem vykazána časová náročnost včetně podrobného popisu činnosti s následnou kontrolou centrálním správce Helpdesku	60	120	275 Kč	33 000 Kč
KZ_22	Hodina řešení konkrétního problému nebo požadavku na HW nebo SW	V rámci incidentu bude řešitelem navržena časová náročnost řešení problému. Po jejím schválení centrálním správcem Helpdesku bude vyplývající částka vyúčtována po splnění incidentu. V případě, že se řešitel se zadavatelem nedohodne na časové náročnosti přebírá incident centrální správce Helpdesku a ten rozhodne jakým způsobem se problém vyřeší.	60	180	275 Kč	49 500 Kč
KZ_23	Hodina řešení zajištění IT/AV podpory akce	Zajištění IT/AV podpory akce nebo prezentace.	60	20	275 Kč	5 500 Kč
KZ_24	Připojení pracoviště na CamelNet	Služba napojení pracoviště organizace na camelnet (zjištění kontaktů, domluva o instalaci, instalace kdekoliv na PK)	960	3	4 400 Kč	13 200 Kč
KZ_25	Instalace bezdrátových spojů na střechy, stožáry	Instalace bezdrátových spojů na střechy, stožáry apod. dle aktuálních požadavků na konektivitu (stěhování pracovníků, dočasné projekty apod.)	500	3	2 292 Kč	6 875 Kč
Služby spojené s mobilními telefony a tablety						
MT_01	základní mobil – předání novému uživateli	Předání základního mobilního telefonu uživateli bez stávajícího služebního mobilu (bez nastavení online synchronizace, dat...)	30	40	138 Kč	5 500 Kč
MT_02	základní mobil – předání novému uživateli včetně instalace lokálního SW	Předání základního mobilního telefonu uživateli bez stávajícího služebního mobilu včetně instalace lokálního SW od dodavatele mobilního telefonu např. Nokia Suite pro zajištění uživatelského zálohování telefonu apod.	60	15	275 Kč	4 125 Kč

MT_03	„chytrý“ mobil / tablet – předání novému uživateli	Předání chytrého mobilního telefonu uživateli bez stávajícího služebního mobilu včetně konfigurace online synchronizace pošty, kalendáře, kontaktů, úkolů s poštovním serverem Exchange. V případě potřeby instalace lokálního SW od dodavatele mobilu pro správu telefonu.	60	25	275 Kč	6 875 Kč
MT_04	základní mobil – výměna	Výměna základního mobilního telefonu uživateli včetně přehrání stávajících uživatelských dat (pokud to typ mobilu a dostupný SW umožňuje).	60	25	275 Kč	6 875 Kč
MT_05	základní mobil – výměna včetně instalace lokálního SW	Výměna základního mobilního telefonu uživateli včetně přehrání stávajících uživatelských dat (pokud to typ mobilu a dostupný SW umožňuje). Včetně instalace (případně aktualizace stávajícího) lokálního SW od dodavatele mobilního telefonu např. Nokia Suite pro zajištění uživatelského zálohování telefonu apod...	90	15	413 Kč	6 188 Kč
MT_06	„chytrý“ mobil / tablet – výměna	Výměna chytrého mobilního telefonu uživateli včetně přehrání stávajících uživatelských dat včetně konfigurace online synchronizace pošty, kalendáře, kontaktů, úkolů s poštovním serverem Exchange. V případě potřeby instalace lokálního (případně aktualizace stávajícího) SW od dodavatele mobilu pro správu telefonu.	120	30	550 Kč	16 500 Kč
MT_07	příprava mobilu na vyřazení	Kontrola funkčnosti a smazání obsahu telefonu, aby nedošlo k úniku důvěrných informací z telefonu (kontakty, zprávy, fotky, videa...) včetně zápisu do operační evidenc	30	40	138 Kč	5 500 Kč
Služby spojené se SW apod.						
SW_01	instalace VPN SW	Instalace a nastavení VPN SW uživateli na NB nebo PC dle pokynů správce VPN (Cisco VPN apod.).	30	40	138 Kč	5 500 Kč
SW_02	instalace nebo upgrade drobného systémového SW	Provedení ručního upgrade systémového SW (např. Java, FlashPlayer, Adobe Reader, 602 Filler...) v případě nezajištění centrální distribuce upgrade tohoto SW.	30	100	138 Kč	13 750 Kč
SW_03	základní školení uživatele	Drobné zaškolení uživatele (office, aplikace, změna systému apod.)	30	150	138 Kč	20 625 Kč
SW_04	instalace nebo upgrade SW	Instalace nebo aktualizace software (specializované nebo lokální aplikace) dle pokynů pracovníků OIT	60	40	275 Kč	11 000 Kč
SW_05	koordinace řešení incidentu s 2. dodavatelem	Koordinace instalace, konfigurace, konzultace s 2. dodavatelem. Např. při připojování koncového zařízení do sítě CamelNetu se jedná o koordinaci zprovoznění ve spolupráci s dodavatelem (případně správcem) konkrétní technologie.	30	20	138 Kč	2 750 Kč
SW_06	Konzultace se zadavatelem	Konzultace se zadavatelem (nový sw,postupy apod.)	30	15	138 Kč	2 063 Kč
SW_07	kontrola počítače na škodlivý kód	Zajištění offline kontroly počítače na přítomnost škodlivého kódu při podezření na ohrožení. Většinou prováděno nabootováním z jiného média s antiX programem	60	25	275 Kč	6 875 Kč
SW_08	práce s certifikáty	spolupráce s odpovědnou osobou za kvalifikované certifikáty při instalaci a prodloužování kvalifikovaných certifikátů uživatele	30	25	138 Kč	3 438 Kč

Vysvětlivky: "Normohodina" je průměrná cena za 1h služby dodavatele s ohledem na charakter činností v rámci výše uvedených služeb. Normohodina také slouží pro výpočet případného převisu incidentů nad plánovanou kapacitu dodavatele, podrobnosti viz Technická specifikace

Cena za 1 "normohodinu" bez DPH	275 Kč	Celkem za model ročního objemu služeb - hodnota A	782 306 Kč
---------------------------------	--------	---	------------

B) Roční paušál za služby "hotline"

ID	Popis	Cena za 1 měsíc	Cena za 1 rok hodnota B	Paušál / Celkem za model ročního objemu služeb (max. 30%)
HOTLINE	Měsíční náklady dodavatele za : - službu "hotline" pro příjem incidentů, dodržení reakčních dob (první zpětná reakce uživateli o dalším postupu řešení). Samotné náklady na vyřešení incidentů jsou již účtovány z číselníku služeb v části A této cenové tabulky. - udržování pořádku ve technických prostorách OIT (sklad, serverovny...). Průběžné naskládňování menšího množství techniky do 10ks zařízení (o velikosti notebooku a větší) a libovolného počtu menších zařízení (klávesnice, myši). Vybavení techniky, její uskladnění do volných prostor v budově a zajištění likvidace obalového materiálu. (cca 20h měsíčně) -pravidelné schůzky se zadavatelem nad kontrolou plnění Helpdesku (možno až 5h měsíčně)	9 000 Kč	108 000 Kč	14%

C) Kompletní náklady na dopravu na pracoviště mimo Plzeň (podrobnosti v technické dokumentaci)

ID nákladů na dopravu	Okres	Odhadovaný počet výjezdů za 1 rok	Cena za 1 dopravu na lokalitu v daném okrese PK	Cena za odhadovaný počet výjezdů za 1 rok
ND_DO	Domažlice	30	750 Kč	22 500
ND_KT	Klatovy	40	650 Kč	26 000
ND_PJ	Plzeň - jih (včetně lokality Starý Plzenec, která spadá pod okres Plzeň-město)	30	300 Kč	9 000
ND_PS	Plzeň - sever	40	450 Kč	18 000
ND_RO	Rokycany	35	- Kč	-
ND_TC	Tachov	30	800 Kč	24 000

Celková cena za odhadovanou roční dopravu na lokality - hodnota C : 99 500 Kč

Nabídková cena modelu poskytovaných služeb za 1 rok A+B+C 989 806 Kč
Celková nabídková cena modelu poskytovaných služeb za 3 rok 3x(A+B+C) : 2 969 419 Kč