

Evidenční číslo smlouvy objednatele: 460085
Evidenční číslo smlouvy zhotovitele: 16-01470-2850

Smlouva o dílo

ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA, příspěvková organizace
Státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem životního prostředí (zřizovací listina – opatření MŽP č. 4/12 ze dne 10.2.2012)

Sídlo: Klárov 131/3, 118 21 Praha 1
IČ: 00025798
jednající: Mgr. Zdeněk Venera, Ph. D., ředitel
Bankovní spojení: Komerční banka, Na Příkopě 33
Číslo účtu: 87530011/0100
kontaktní osoba: Richard Binko

na straně jedné jako „objednatel“ nebo „zadavatel“

a

XANADU a.s.
Sídlo: Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10
Korespondenční adresa: Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10
IČ: 14498138
DIČ: CZ14498138
jednající: Ing. Radek NEKL, předseda představenstva
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
Číslo účtu: 1044153003/2700
kontaktní osoba: David Pešek
tel./fax kontaktní osoby: 602 162 191
e-mail: David.Pesek@xanadu.cz
zápis ve veřejném rejstříku: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17555

na straně druhé jako „zhotovitel“

společně také jako „smluvní strany“

uzavírají podle § 2586 a násl. z. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), tuto smlouvu o dílo na poskytování služeb helpdesku – podpory uživatelů, jak je vymezeno v čl II.

(dále jen „smlouva“).

Preambule

Objednatel vybral v zadávacím řízení veřejné zakázky s názvem „**Helpdesk**“ a uveřejněné ve Věstníku veřejných zakázek dne 5. 4. 2016 pod ev. číslem 525826 (dále jen „veřejná zakázka“), nabídku zhotovitele na realizaci zakázky shledanou jako nejvýhodnější.

I. Předmět díla

- 1.1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provést pro objednatele řádně a včas, na svůj náklad a nebezpečí dílo specifikované v článku II. této smlouvy (dále jen „dílo“) a objednatel se zavazuje za provedené dílo zaplatit zhotoviteli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v této smlouvě.
- 1.2. V případě, že na objednateli nebudou poskytnuty na předmět díla přislíbené finanční prostředky ze státního rozpočtu, nebude se předmět plnění realizovat a smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy.

II. Specifikace díla

- 2.1. Předmětem smlouvy je zabezpečení vybraných služeb koncových uživatelů objednatele a systémové administrace koncových zařízení ICT technologií objednatele, a to podle průběžných požadavků objednatele. Předpokládáný počet spravovaných zařízení je 400, které obsluhuje cca 250 uživatelů.

Bližší specifikace je uvedena v Zadávací dokumentaci a v Příloze 3 Zadávací dokumentace – Technická specifikace (které jsou přílohami této smlouvy).

- 2.2. Smluvní strany se dohodly, že dílem je provádění činností, prací a dodávek obsažených v zadávací dokumentaci veřejné zakázky. Předmětem díla jsou rovněž činnosti, práce a dodávky, které nejsou v dokladech uvedených v tomto odstavci smlouvy obsaženy, ale o kterých zhotovitel věděl nebo podle svých odborných znalostí vědět měl anebo mohl, že jsou k řádnému a kvalitnímu provedení díla dané povahy třeba, a dále, které jsou s řádným provedením předmětu díla nutně spojeny a vyplývají ze standardní praxe realizace děl analogického charakteru.

- 2.3. Předmět díla bude proveden v rozsahu, způsobem a v jakosti stanovené:

- (a) touto smlouvou;
- (b) zadávacími podmínkami veřejné zakázky
- (c) nabídkou zhotovitele ze dne 24. 5. 2016;
- (d) písemnými pokyny objednatele řádně podepsanými oprávněným zástupcem objednatele;
- (e) obecně závaznými právními předpisy, technickými normami a veškerými podklady předanými objednatelem zhotoviteli podle této smlouvy.

- 2.4. Změny plnění, včetně ceny a doby plnění, budou-li změnou ovlivněny, musí být specifikovány v písemném dodatku k této smlouvě (uzavřeném v souladu se ZVZ) a pro zhotovitele se stanou závaznými vždy ode dne účinnosti příslušného písemného dodatku smlouvy. Změny plnění nemohou změnit předmět díla a musí mít vždy charakter změn vynucených.

III. Doba a místo plnění

- 3.1. Smluvní strany se dohodly, že předmět díla bude prováděn ode dne nabytí účinnosti smlouvy po dobu 36 měsíců, a to dle průběžných požadavků objednatele.
- 3.2. Místem plnění díla jsou sídlo a další pracoviště objednatele, viz též Příloha č. 3 Zadávací dokumentace – Technická specifikace.

IV. Cena a způsob plnění, platební podmínky

- 4.1. Smluvní strany se dohodly na maximální ceně za provedení díla ve výši **2.913.075,- Kč (slovy: dvě miliony devět set třinácti tisíc sedm set pět set korun českých) včetně DPH**, (dále jen „cena díla“), tj. cena předmětu díla bez DPH 2.407.500,- Kč (slovy: dvě miliony čtyř set sedm set tisíc pět set korun českých) a DPH 505.575,- Kč (slovy: pět set pět tisíc pět set sedm set pět set korun českých). Tato cena je cenou nejvýše přípustnou po celou dobu trvání smlouvy.

- 4.2. Smluvní strany se dohodly na následujících dílčích cenách:

Reinstalace 1 ks zařízení1500,- Kč
Obměna 1 ks zařízení1500,- Kč
Paušál za měsíční služby (vše zbývající podle Katalogu služeb IT *) 50.000 Kč

**) Katalog služeb ICT je součástí Přílohy 3 Zadávací dokumentace*

V ceně díla jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele, které při plnění svého závazku dle této smlouvy vynaloží. Cena díla nebude po dobu do ukončení provádění díla předmětem zvýšení. Zhotovitel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky díla (vč. např. stravného, nákladů na dopravu apod.) zahrnul do kalkulace ceny díla. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že součástí ceny díla jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci předmětu díla dle obecně závazných právních předpisů.

- 4.3. Daňový doklad (faktura) bude vystaven vždy po uplynutí kalendářního měsíce, ve kterém bylo dílo prováděno. Fakturovaná částka bude součtem paušálu uvedeného v odst. 4.2 a částek odpovídajících součtinu jednotkových cen podle odst. 4.2 a počtu provedených činností odpovídajících těmto jednotkovým cenám.
- Přílohou faktury bude vždy výkaz činností odpovídajících jednotkovým cenám podle odst. 4.2.
- 4.4. Zhotovitel bude provádět výhradně činnosti, které budou poptány jako požadavek autorizovanou osobou Objednatele (dále též jen „Požadavek“).
- Činnosti budou poptávány (Požadavky budou zadávány) prostřednictvím helpdeskového systému ExtentCube.
- V rámci měsíčního paušálu bude zhotoviteli zadáno k vyřešení max. 80 požadavků za jeden kalendářní měsíc. Pokud zadavatel nevyčerpá limit 80 požadavků na kalendářní měsíc, převádí se nevyčerpaný počet požadavků, nejvýše však 160 požadavků, automaticky do dalšího měsíce.
- Zhotovitel se zavazuje vyřizovat Požadavky v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hodin.
- Zhotovitel se zavazuje reagovat na zadané Požadavky s reakční dobou max. 4 hodiny od nahlášení Požadavku a vyřešit Požadavky do 16ti hodin od nahlášení Požadavku (uvedené lhůty se počítají v rámci doby sestávající z časových intervalů 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny). Tato úroveň SLA je platná pro všechny typy incidentů.
- Uvedené lhůty neplatí pro Požadavky, u kterých je doba vyřešení závislá na zdrojích, které Zhotovitel nemá pod kontrolou (např. v případě, že k vyřešení Požadavku musí Objednatel provést poptávkové řízení podle svých interních předpisů).
- 4.5. Veškeré platby budou prováděny v korunách českých.
- Faktura bude vystavována měsíčně se splatností 30 kalendářních dní ode dne doručení objednateli.
- DPH bude účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění.
- 4.6. Objednatelem podepsaný předávací protokol ani úhrada faktury nezbavuje zhotovitele odpovědnosti za řádné provádění předmětu díla bez vad a nedodělků.
- 4.7. Veškeré vícepráce, změny, doplňky nebo rozšíření, které nejsou součástí předmětu díla dle smlouvy nebo které nebyly objednány autorizovanou osobou Objednatele, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny objednatelům včetně jejich ocenění ve formě písemného dodatku k této smlouvě uzavřeného v souladu se ZVZ. Pokud zhotovitel provede některé z těchto prací bez předchozího písemného odsouhlasení objednatelům, má objednatel právo odmítnout jejich úhradu a cena za jejich provedení je součástí ceny za provedení předmětu díla.
- 4.9. Daňový doklad dle tohoto článku smlouvy bude vystaven dle obecně platných právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění a musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.10. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat správné údaje či bude neúplný, je objednatel oprávněn daňový doklad vrátit zhotoviteli k opravě ve lhůtě do data jeho splatnosti zhotoviteli. Zhotovitel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od dodání nové nebo opravené faktury.
- 4.11. Úhrada ceny za provedení předmětu díla, ať již jako celku či dílčích plnění, nemá vliv na uplatnění práva objednatel z vad předmětu díla.
- 4.12. Objednatel je oprávněn pozastavit či ne zahájit poskytování úhrad zhotoviteli, pokud zjistí, že zhotovitel neplní některou z povinností stanovených smlouvou či plnění některé z povinností je vážně ohroženo.

V. Součinnost smluvních stran

- 5.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci díla dle podmínek stanovených touto smlouvou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením této smlouvy. Objednatel zejména v průběhu pracovní doby umožní Zhotoviteli vstup do příslušných prostor tak, aby Zhotovitel mohl vyřizovat Požadavky.
- 5.2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostala svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují

neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.

- 5.3. Zhotovitel se zavazuje, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle této smlouvy navrhne a provede opatření směřující k dodržení podmínek stanovených touto smlouvou pro naplnění smlouvy, k ochraně objednatel před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji a že poskytne objednateli a případně jiným osobám zúčastněným na provádění díla veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.
- 5.4. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 5.5. Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy. Po tuto dobu je zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 5.6. Zhotovitel je povinen na základě závěrů z kontrolní činnosti provést nápravná opatření vedoucí k odstranění zjištěných nedostatků.

VI. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

- 6.1. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy:
- (a) není jako právnická osoba v likvidaci;
 - (b) není proti němu vedeno konkursní řízení ani vyrovnací řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku zhotovitele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;
 - (c) uzavření/m této smlouvy:
 - neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky;
 - neporuší ustanovení žádné dohody, smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
 - nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku zhotovitele;
 - (d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu této smlouvy.
- 6.2. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli bezodkladně (nejpozději však do 5 dní) po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:
- (a) podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek zhotovitele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - (b) podání návrhu na vyrovnání na majetek zhotovitele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - (c) vstup zhotovitele do likvidace; nebo
 - (d) splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek zhotovitele, tj. zejména že zhotovitel je předlužen anebo insolventní; nebo
 - (e) rozhodnutí o provedení přeměny zhotovitele, zejména fúzí, převodem jmění na společníka či rozdělením, provedení změny právní formy zhotovitele či provedení jiných organizačních změn; nebo
 - (f) omezení či ukončení činnosti zhotovitele, která bezprostředně souvisí s předmětem této smlouvy; nebo
 - (g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků zhotovitele vůči objednateli vyplývajících z této smlouvy či s touto smlouvou souvisejících; nebo
 - (h) rozhodnutí o zrušení zhotovitele.
- 6.3. Zhotovitel se zavazuje:
- (a) při provádění předmětu díla zachovávat platné obecně závazné předpisy a

- (b) písemně upozornit objednatele na nevhodnost, případně nepřijatelnost podkladových materiálů, pokynů a věcí, které mu byly předány objednatelem, ať již z hlediska důsledků pro jakost a provedení předmět díla či rozporu s podklady pro uzavření této smlouvy, obecně závaznými právními předpisy či jinými normami, a to bezodkladně poté, co tuto skutečnost zjistí či mohl zjistit. V případě, že objednatel bude, i přes upozornění zhotovitele, písemně trvat na užití podkladových materiálů, pokynů a věcí, které byly zhotoviteli předány objednatelem, je zhotovitel oprávněn odmítnout jejich plnění pouze tehdy, pokud by se jejich splněním mohl vystavit správnímu či trestnímu postihu.

VII. Předání díla

- 7.1. Zhotovitel se zavazuje realizovat předmět díla průběžně a předávat výstupy z plnění předmětu díla, zejména výstupy z vyřizování jednotlivých Požadavků, prostřednictvím helpdeskového systému ExtentCube. Požadavek se považuje za předaný a převzatý (uzavřený), pokud je tak označen v helpdeskovém systému ExtentCube autorizovanou osobou Objednatele.
- 7.2. V případě zjištění závad či nedostatků musí být o těchto zjištěných skutečnostech sepsán zápis a stanoveny termíny jejich odstranění.

VIII. Podmínky provádění předmětu díla

- 8.1. Zhotovitel bude svým jménem projednávat a hradit náklady vyplývající z projednaných záležitostí přímo souvisejících s jeho činností při realizaci předmětu díla a dokončení předmětu díla, které jsou v jeho kompetenci a za které plně odpovídá. Zhotovitel si zajistí technické zázemí pro svoji činnost na vlastní náklady.
- 8.2. Zhotovitel je povinen zajistit a financovat veškeré subzhotovitelské práce a nese za ně záruku vůči objednateli v plném rozsahu dle této smlouvy.
- 8.3. Zhotovitel je povinen na písemnou výzvu objednatele předložit objednateli kdykoli v průběhu provádění předmětu díla písemný seznam všech svých subzhotovitelů, kteří jsou v přímém kontaktu s objednatelem.
- 8.4. Případnou změnu některého z klíčových zaměstnanců pro realizaci smlouvy nebo některého z zhotovitelů nebo subzhotovitelů oproti nabídce, kterou zhotovitel provede z nezbytných důvodů v průběhu platnosti této smlouvy, musí zhotovitel objednateli zdůvodnit a objednatel musí takovou změnu schválit.

IX. Záruka za jakost a zkoušky předmětu díla

- 9.1. Zhotovitel se zavazuje, že předaný předmět díla bude prostý jakýchkoli vad a bude mít vlastnosti dle obecně závazných právních předpisů, této smlouvy a zadávací dokumentace, dále bude mít vlastnosti první jakosti provedení a bude proveden v souladu s ověřenou technickou praxí. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku za jakost díla, a to v délce 24 měsíců.
- 9.2. Zhotovitelem bude objednateli poskytován bezplatný záruční servis na objednatel reklamované vady předmětu díla vzniklé v době trvání záruční doby určené v článku IX. odst. 9.1. této smlouvy.

Objednatel je oprávněn reklamovat v záruční době dle článku IX. odst. 9.1. této smlouvy vady předmětu díla u zhotovitele, a to písemnou formou. V reklamaci musí být popsána vada předmětu díla, určen nárok objednatele z vady předmětu díla, případně požadavek na způsob odstranění vad, a to včetně termínu pro odstranění vad zhotovitelem. Objednatel má právo volby způsobu odstranění důsledku vadného plnění.

- 9.3. Práva a povinnosti ze zhotovitelem poskytnuté záruky vznikají okamžikem provedení a předání zhotoviteli té části díla, ke které se poskytnuté záruky vztahují, a nezanikají ani odstoupením kterékoli ze smluvních stran od smlouvy.

X. Smluvní pokuty

- 10.1 Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení ustanovení článku VI. odst. 6.1. nebo článku V. této smlouvy zhotovitelem je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z paušálu za měsíční služby dle čl. IV. odst. 4.2, a to za každé porušení smlouvy zvlášť.
- Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení lhůt podle čl. IV. odst. 4.4. této smlouvy zhotovitelem je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z paušálu za měsíční služby dle čl. IV. odst. 4.2, nejvýše však smluvní pokutu ve výši uvedeného měsíčního paušálu, a to zvlášť za každé jednotlivé porušení a za každý započatý pracovní den, ve kterém bude zhotovitel s prodlením se splněním požadavku v rámci tohoto jednotlivého porušení
- 10.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou odměny dle ustanovení čl. IV této smlouvy, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,01% z nezaplacené částky za každý den prodlení. To neplatí v případě, že prodlení objednatele je prokazatelně způsobeno zdržením zapříčiněným poskytovatelem finančních prostředků (MŽP).
- 10.3. Smluvní pokuta je splatná do 21 (slovy: dvaceti jedna) dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany.
- 10.4. Ujednáním o jakékoliv smluvní pokutě i jejím skutečným zaplacením zůstávají nedotčena práva objednatele i zhotovitele na náhradu škody v plné výši nad rámec smluvní pokuty.

XI. Odstoupení od smlouvy

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že mohou od této smlouvy odstoupit v případech, kdy to stanoví zákon či tato smlouva, jinak v případě podstatného porušení této smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé straně smluvního vztahu. Odstoupením od smlouvy se tato smlouva od okamžiku doručení projevu vůle směřujícího k odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně ruší.
- 11.2. Smluvní strany se dle této smlouvy dohodly, že důvodem pro odstoupení od smlouvy je:
- (a) jestliže bude zhotovitelem podán návrh na prohlášení konkursu na svůj majetek ve smyslu ustanovení zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů nebo bude prohlášen konkurs na majetek zhotovitele na základě návrhu věřitele zhotovitele či bude na základě rozhodnutí soudu ustanoven předběžný správce konkursní podstaty pro zhotovitele ve smyslu zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších právních předpisů nebo bude zhotovitelem podán návrh na vyrovnání ve smyslu ustanovení zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, nebo
 - (b) zhotovitel vstoupil do likvidace; nebo
 - (c) zhotovitel porušil některou ze svých povinností uvedených v článku VIII.; nebo
 - (d) zhotovitel porušil některý ze svých závazků dle článku VI. odst. 6.2. smlouvy nebo se ukáže nepravdivým, neúplným či zkresleným některé z prohlášení zhotovitele dle článku VI. odst. 6.1. této smlouvy.
- 11.3. Odstoupí-li objednatel od smlouvy podle shora uvedených ustanovení nebo z důvodu zmaření účelu smlouvy zhotovitelem, vzniká objednateli vůči zhotoviteli nárok na úhradu prokázaných vícenákladů (tj. nákladů vynaložených objednatelem nad cenu za provedení předmětu díla) vynaložených na dokončení předmětu díla třetí osobou a na úhradu ztrát vzniklých prodlením termínu dokončení předmětu díla.
- 11.4. Odstoupí-li v souladu s touto smlouvou z důvodu zavinění zhotovitele objednatel od smlouvy, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli odstupné ve výši 10 % celkové ceny za provedení díla.
- 11.5. Zhotovitel se zavazuje, že v případě, že jedna ze smluvních stran od této smlouvy odstoupí, bude plně spolupracovat s objednatelem a novým zhotovitelem určeným pro dokončení díla na plynulém předání místa plnění novému zhotoviteli tak, aby došlo k eliminaci ztrát vzniklých prodlením termínu dokončení předmětu díla.

XII. Adresy pro doručování

- 12.1. Smluvní strany této smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemné korespondence:
- (a) adresa pro doručování objednateli je: Klárov 131/3, 118 21 Praha 1
 - (b) adresa pro doručování zhotoviteli je: Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10
- 12.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemně informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu.

XIII. Doručování

- 13.1. Veškerá podání a jiná oznámení, která se doručují smluvním stranám, je třeba doručit osobně, nebo doporučenou listovní zásilkou s doručenkou.
- 13.2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručeno:
- (a) při doručování osobně:
 - dnem faktického přijetí oznámení příjemcem; nebo
 - dnem, v němž bylo doručeno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek; nebo
 - dnem, kdy bylo doručováno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek, a tato osoba odmítla listovní zásilku převzít; nebo
 - dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. této smlouvy.
 - (b) při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence:
 - dnem předání listovní zásilky příjemci; nebo
 - dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. této smlouvy.
- 13.3. Smluvní strany se dohodly, že řádné doručení objednateli je možné pouze v úředních hodinách objednatele.

XIV. Společná ustanovení

Pokud není v předchozích částech této smlouvy uvedeno něco jiného, vztahují se na ně příslušné články společných ustanovení.

- 14.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že jakákoliv peněžitá plnění dle smlouvy jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.
- 14.2. V případě sporů souvisejících se smlouvou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k takovému řešení a není-li dále uvedeno jinak, rozhodne o sporu místně a věcně příslušný soud v České republice podle sídla objednatele.
- 14.3. Smluvní strany se zavazují:
- 2. (a) vzájemně včas a řádně informovat o všech podstatných skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění dle této smlouvy,
 - 3. (b) vyvinout potřebnou součinnost k plnění této smlouvy.
- 14.4. Pokud kterékoliv ustanovení této smlouvy nebo jeho část bude neplatné či nevynutitelné anebo se stane neplatným či nevynutitelným nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení

smlouvy nebo jejich částí. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení nahradit ustanovením novým, které bude ponejvíce zachovávat účel a smysl smluvního vztahu. Obdobně bude postupováno, dojde-li ke změně předpisů týkajících se vztahů založených smlouvou.

- 14.5. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, které musí být obsaženy na jedné listině.
- 14.6. Přílohy uvedené v textu této smlouvy a sumarizované v závěrečných ustanoveních smlouvy tvoří nedílnou součást smlouvy.
- 14.7. Smlouva se řídí občanským zákoníkem.

XV. Ochrana informací

- 15.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:
 - (a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
 - (b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 15.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
- 16.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 15.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 15.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - (d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 15.6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 10 let.

XVI. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Tato smlouva se vyhotovuje v pěti vyhotoveních, z nichž tři obdrží objednatel a dvě zhotovitel.
- 16.2. Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu druhou smluvní stranou.

Pokud má Objednatel v okamžiku nabytí platnosti smlouvy přiděleny prostředky ze státního rozpočtu na úhradu ceny za plnění díla, smlouva nabývá účinnosti současně s nabytím platnosti.

V opačném případě nabývá smlouva účinnosti v okamžiku přidělení výše uvedených prostředků Objednateli. O takové skutečnosti je Objednatel povinen informovat Zhotovitele bez zbytečného prodlení prostřednictvím zaslání výzvy k poskytnutí plnění.

Pokud smlouva nenabyde účinnosti do 6 měsíců od nabytí platnosti, má se za to, že smlouva zaniká.

- 16.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto smlouvou.
- 16.3 Zhotovitel souhlasí s využíváním údajů vztahujících se k projektu v informačních systémech za účelem administrace projektu a zajištění publicity.
- 16.4. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří:

- Příloha č. 1:** Zadávací dokumentace
Příloha č. 2: Příloha 3 Zadávací dokumentace – Technická specifikace
Příloha č. 3: Součástí nabídky zhotovitele na plnění veřejné zakázky, které jsou podstatné pro plnění předmětu smlouvy
Příloha č. 4: Seznam kontaktních osob vč. autorizovaných osob Objednatele

V PRAZE

DNE 29. 8. 2016



Mgr. Zdeněk Venera, Ph.D.



Ing. Radek NEKL, předseda představenstva



Příloha č. 1 – Zadávací dokumentace

Zadávací dokumentace

k nadlimitní veřejné zakázce na služby

„Helpdesk“

Veřejná zakázka je zadávána
dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „ZVZ“)

v otevřeném řízení

zadavatelem:

ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA, příspěvková organizace
Klárov 131/3, 118 21 Praha 1, IČ 00025798

Osobou oprávněnou jednat za zadavatele je Mgr. Zdeněk Venera, Ph. D., ředitel.

1. Kontaktní údaje, způsob komunikace	2
2. Vymezení veřejné zakázky	2
3. Způsob zpracování nabídkové ceny	4
4. Požadavky na sestavení nabídky	5
5. Kvalifikace	6
6. Další podmínky zadávacího řízení.....	11
7. Příprava a podání nabídek	12
8. Otevírání obálek.....	13
9. Posouzení a hodnocení nabídek	13
10. Přílohy – nedílná součást zadávací dokumentace:	15

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

Tato zadávací dokumentace slouží jako podklad pro vypracování nabídek uchazečů. Práva a povinnosti zadavatele i dodavatelů se řídí zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění, který řeší práva a povinnosti v zadávacích podmínkách neuvedené a v případě konfliktu má přednost i před ustanoveními v zadávacích podmínkách uvedenými.

1. Kontaktní údaje, způsob komunikace

1.1. Kontaktní údaje

- (1) Zadavatel pověřil výkonem činností zadavatele při této veřejné zakázce v souladu s § 151 ZVZ poradce PFI s.r.o., IČ 27208389, se sídlem Prvního pluku 206/7, Praha 8.
- (2) Pro účely komunikace v průběhu zadávacího řízení (např. pro příjem žádostí o dodatečné informace k zadávacím podmínkám) se stanovuje tato kontaktní osoba:
 - **Mgr. Martina Šnoblová, e-mail cgs-helpdesk@pfi.cz, tel. 221 874 868.**

1.2. Profil zadavatele

- (1) Zadavatel využívá pro uveřejňování profil zadavatele v souladu se ZVZ.
- (2) Adresa profilu zadavatele je https://ezak.mzp.cz/profile_display_5.html.

1.3. Způsob komunikace v průběhu zadávacího řízení

- (1) Zadavatel, resp. osoba pověřená podle bodu 1.1 odst. (1) při komunikaci s uchazeči používá též certifikovaný elektronický nástroj odesílání.cz. Tento nástroj je elektronickým nástrojem dle ZVZ a Vyhlášky o elektronických úkonech a nástrojích (vyhl. č. 9/2011 Sb.), zajišťujícím elektronickou komunikaci zadavatele s ostatními subjekty při zadávání veřejných zakázek.
- (2) Certifikovaný elektronický nástroj odesílání.cz zabezpečuje komunikaci vyhovující všem legislativním požadavkům prostřednictvím běžné elektronické pošty.
- (3) Dodavatel je při komunikaci prostřednictvím elektronické pošty povinen potvrdit neprodleně zadavateli přijetí každé zprávy. Za takovéto potvrzení se považuje též automatické potvrzení o přečtení zprávy (jejím zobrazení na monitoru příjemce) nebo automatické potvrzení o doručení na poštovní server.
- (4) Za dobu doručení se považuje okamžik přijetí zprávy poštovním serverem dodavatele.
- (5) Zadavatel požaduje opatření každé zaslané zprávy platným uznávaným elektronickým podpisem nebo platnou elektronickou značkou založenou na kvalifikovaném systémovém certifikátu; tento požadavek neplatí pro potvrzení o doručení zprávy.

2. Vymezení veřejné zakázky

2.1. Předmět veřejné zakázky

- (1) Předmětem plnění veřejné zakázky jsou služby – zabezpečení vybraných služeb koncových uživatelů a systémové administrace koncových zařízení ICT technologií.

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky
„Helpdesk“

Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

Předpokládaný počet spravovaných zařízení je 400, které obsluhuje cca 250 uživatelů. Služba bude čerpána na pracovištích Praha a Brno. Požadovaná úroveň SLA podpory je každý pracovní den od 8.00 do 16.00 hodin s reakční dobou do 4 hodin od nahlášení incidentu s dobou vyřešení do 16ti hodin (uvedené lhůty se počítají v rámci doby sestávající z časových intervalů 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny). Tato úroveň SLA je platná pro všechny typy incidentů.

Poskytování služby zahrnuje správu operačního systému MS Windows, správu a instalaci schváleného SW, správu příslušenství osobních počítačů (lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty a další), lokální zpřístupnění síťových prostředků (fileshare, printshare), správu zabezpečení koncových bodů (antivir a firewall, updaty), evidenci hardwaru a softwaru v aplikaci zadavatele podle jeho interních pravidel, zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera, zajištění pozáručního servisu, zapůjčení koncového zařízení podobných parametrů v případě opravy či reinstalace.

(2) Bližší specifikace plnění této veřejné zakázky je uvedena v Příloze 3 (Technická specifikace) a Příloze 4 (Smluvní podmínky).

(3) Vymezení předmětu veřejné zakázky dle klasifikace služeb stanovené zvláštním právním předpisem (CPV kód) je uvedeno v Oznámení o zakázce – a je následující:

(a) 72253000-3 Help desk a podpůrné služby.

(4) Předpokládaná hodnota veřejné zakázky je 5.400.000,- Kč (bez DPH).

(5) Zadavatel dále upozorňuje uchazeče na skutečnost, že zadávací dokumentace je souhrnem požadavků zadavatele a nikoliv konečným souhrnem veškerých požadavků vyplývajících z obecně známých platných právních předpisů a odborných norem. Uchazeč se tak musí při zpracování své nabídky vždy řídit nejen požadavky obsaženými v zadávací dokumentaci, ale též ustanoveními příslušných obecně závazných norem.

2.2. Další požadavky vzhledem k předmětu veřejné zakázky

Uchazeč bere na vědomí, že on sám i jeho subdodavatelé jsou povinni spolupodílet se a umožnit kontrolu vynaložených prostředků vyplývajících ze zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

2.3. Smluvní podmínky

(1) Dodavatel si nesmí upravit podmínky a požadavky zadavatele tak, aby zhoršil postavení zadavatele definované zadávacími podmínkami. Dodavatel nesmí zejména v návrhu smlouvy požadovat žádné závazky ani povinnosti zadavatele nad rámec ustanovení uvedených v bodě 2 zadávací dokumentace nebo takových, které by zadavateli přinesly vedlejší organizační či jiné náklady.

(2) Zadavatel stanoví obchodní a platební podmínky formou závazného návrhu smlouvy (viz Příloha 4 této zadávací dokumentace).

(3) Dodavatel si může upravit výše uvedený návrh smlouvy, musí ovšem dodržet podmínky uvedené v odst. (1) a musí provedené změny výrazně označit (např. barevně, jiným písmem).

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

2.4. Doba a místo plnění veřejné zakázky

- (1) Předpokládaná doba zahájení je závislá na ukončení zadávacího řízení, zahájení plnění nastane okamžitě po obdržení písemné výzvy k plnění, kterou zadavatel zašle uchazeči, s níž byla podepsána smlouva.
- (2) Termín ukončení plnění předmětu veřejné zakázky se požaduje do 3 let od doručení výzvy objednatel k započetí plnění předmětu díla.
- (3) Místem plnění veřejné zakázky jsou prostory zadavatele a (zejména pro práci prostřednictvím vzdálené správy) prostory dodavatele, se kterým bude uzavřena smlouva. Podrobnosti viz též Technická specifikace, která je Přílohou 3 této Zadávací dokumentace.

2.5. Vybrané instrumenty ZVZ ve vztahu k předmětu veřejné zakázky

2.5.1. Prohlídka místa plnění

Prohlídka místa plnění se neuskuteční, jedná se o běžné administrativní prostory na uvedených adresách.

2.5.2. Varianty nabídky

Zadavatel nepřipouští varianty nabídky.

2.5.3. Jistota

- (1) Zadavatel požaduje poskytnutí jistoty ve výši 50.000,- Kč (slovy padesát tisíc korun českých).

Jistotu poskytne uchazeč formou složení či převodu peněžní částky na účet zadavatele č. ú. 87530011/0100, přičemž jako variabilní symbol platby uvede IČ uchazeče, nebo formou bankovní záruky či pojištění záruky, přičemž z bankovní záruky či pojištění záruky musí vyplývat její platnost po celou dobu běhu zadávací lhůty. V případě poskytnutí jistoty formou složení či převodu na bankovní účet, musí být tato částka připsána na účet zadavatele nejpozději ke dni skončení lhůty pro podání nabídek. V případě poskytnutí jistoty formou bankovní záruky bude tato předložena v nabídce v kopii pevně svázaná a originál přiložen volně.

- (2) Uchazeč je povinen zajistit její platnost po celou dobu zadávací lhůty.

3. Způsob zpracování nabídkové ceny

- (1) Uchazeč navrhne nabídkovou cenu, která bude zpracována jako smluvní, pevná a nejvýše přípustná a musí zahrnovat veškeré náklady spojené s plněním předmětu veřejné zakázky.
- (2) Nabídková cena bude uvedena v členění cena bez DPH, cena s DPH a sazba a výše DPH. Veškeré ceny budou uvedeny v absolutních hodnotách v korunách českých.
- (3) Hodnota nabídkové ceny musí být kladná, tj. zejména nesmí být nulová.
- (4) Nabídková cena nesmí překročit předpokládanou hodnotu specifikovanou v bodě 2.1.
- (5) Nabídková cena bude zpracována oceněním kalkulace podle Přílohy 3.b jako cena za poskytování předpokládaného množství požadovaných služeb po celou dobu plnění veřejné zakázky.

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

V případě nejasností v kalkulaci si zadavatel vyhrazuje právo vyžádat si jejich vysvětlení.

4. Požadavky na sestavení nabídky

4.1. Obecné požadavky na nabídky

4.1.1. Obecné věcné požadavky

(1) Nabídka musí být zpracována v českém jazyce na základě této zadávací dokumentace. Doklady prokazující splnění kvalifikačních předpokladů mohou být předloženy též ve slovenském jazyce. Pokud jsou v rámci technické kvalifikace požadovány certifikáty nebo osvědčení, mohou být předloženy též v anglickém jazyce. Pokud je v rámci technické kvalifikace požadován doklad o vzdělání, může být předložen též v anglickém či latinském jazyce.

(2) Nabídka nesmí obsahovat přepisy a opravy, které by mohly zadavatele uvést v omyl.

(3) Nabídka bude zadavateli doručena v řádně uzavřené zapečetěné obálce, která bude výrazně označena „NABÍDKA – Helpdesk – NEOTVÍRAT“. Dále budou na obálce uvedeny identifikační údaje o uchazeči obsahující obchodní firmu, sídlo, právní formu, identifikační číslo a daňové identifikační číslo, byla-li přidělena a kontaktní adresu, na kterou lze zaslat oznámení dle čl. 7.1, odst. (3), je-li tato adresa odlišná od adresy sídla uchazeče.

Pokud je nabídka podávána ve více než jedné obálce, musí být všechny obálky, do kterých je vložena nabídka uchazeče, označeny podle výše uvedených požadavků – tak, aby byla zadavatelem jednoznačně identifikovatelná a aby se tím výrazně eliminovala rizika jejího předčasného otevření a chybného převzetí.

4.1.2. Obecné formální požadavky

(1) Nabídka bude seřazena dle požadavků specifikovaných v bodě 4.2, jednotlivé listy nabídky musí být spolu pevně spojeny a musí být zabezpečeny proti manipulaci, očíslované nepřerušovanou vzestupnou číselnou řadou a druhá stránka (součást krycího listu) bude obsahovat přehled jednotlivých dokumentů s uvedením stránky nabídky.

(2) Součástí nabídky bude též doklad prokazující oprávněnost osoby podepisující návrh smlouvy k podpisu smlouvy.

Takovým dokladem je typicky doklad prokazující způsob jednání za uchazeče (např. výpis z Obchodního rejstříku, výpis ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů). Pokud návrh smlouvy podepisuje osoba neuvedená na dokladu prokazujícím způsob jednání za uchazeče, bude součástí nabídky též plná moc vystavená pro takovou osobu a podepsaná v souladu s doloženým způsobem jednání za uchazeče.

(3) Uchazeč předloží nabídku v originále a jedné kopii v papírové podobě a jedné kopii elektronicky na CD. V případě zjištění rozdílů mezi papírovou a elektronickou nabídkou je rozhodující papírová podoba.

(4) Pro elektronické provedení na CD smějí být použity obecně dostupné formáty a programy (Microsoft Office (Word, Excel), Adobe Reader, Open Office apod.)

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

4.2. Vlastní sestavení nabídky

Nabídka bude obsahovat následující části v níže uvedeném řazení (viz též Příloha 1 – Krycí list; některé požadované části nabídky jsou dále upřesněny v bodech 5 a 2.5 Zadávací dokumentace):

- (1) Krycí list nabídky dle Přílohy 1 s uvedením obsahu a uvedením stránky kde se příslušná část nabídky nachází. Tento krycí list musí též obsahovat identifikační údaje uchazeče.
- (2) Originál dokladu o poskytnutí jistoty pokud uchazeč poskytl jistotu formou bankovní záruky či pojištění záruky (bude volně vložen tak, aby ho bylo možné bez poškození vyjmout).
- (3) Kopie dokladu o poskytnutí jistoty.
- (4) Doklady, kterými dodavatel prokazuje kvalifikaci v pořadí:
 - (a) základní kvalifikační předpoklady (viz bod 5.3),
 - (b) profesní kvalifikační předpoklady (viz bod 5.4),
 - (c) čestné prohlášení o ekonomické a finanční způsobilosti splnit veřejnou zakázku (ve smyslu § 50 odst. 1) písm. c) ZVZ) (viz vzor prohlášení v Příloze 2.c),
 - (d) technické kvalifikační předpoklady (viz bod 5.5).
- (5) Čestné prohlášení ve smyslu § 68 odst. 3) ZVZ (viz vzor prohlášení v Příloze 2.b).
- (6) Návrh smlouvy splňující veškeré požadavky zadavatele dle této zadávací dokumentace (včetně obchodních a platebních podmínek) podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za uchazeče. Návrh smlouvy musí splňovat požadavky obecně závazných právních předpisů, které se vztahují na provádění příslušné veřejné zakázky.

Uchazeč nemusí k návrhu smlouvy přikládat jako přílohu svou nabídku ani Zadávací dokumentaci a její Přílohy; tyto budou připojeny až ke skutečně podepsané smlouvě.

- (7) Kalkulaci nabídkové ceny dle bodu 2.5.
- (8) Čestné prohlášení o tom, kterou část veřejné zakázky má dodavatel v úmyslu zadat jednomu či více subdodavatelům, včetně uvedení identifikačních údajů každého uvedeného subdodavatele.
- (9) Další dokumenty dle potřeby a požadavků této zadávací dokumentace.

5. Kvalifikace

5.1. Splnění kvalifikace

- (1) Kvalifikaci splní dodavatel, který prokáže splnění základních kvalifikačních předpokladů podle § 53 ZVZ, profesních kvalifikačních předpokladů v souladu s § 54 ZVZ, technických kvalifikačních předpokladů v souladu s § 56 ZVZ a předloží čestné prohlášení o ekonomické a finanční způsobilosti splnit veřejnou zakázku v souladu s § 50 odst. 1) písm. c) ZVZ.
- (2) Uchazeč je povinen prokázat svoji kvalifikaci ve lhůtě pro podání nabídek.

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

5.2. Pravost a stáří dokladů k prokázání kvalifikace

- (1) Není-li v zadávacích podmínkách stanoveno jinak, doklady o kvalifikaci předloží dodavatel v prosté kopii jako součást nabídky.
- (2) Zadavatel může po uchazeči, se kterým bude na základě výsledku zadávacího řízení uzavírat smlouvu, požadovat předložení originálů nebo úředně ověřených kopií dle odst. (1); nepředložení těchto dokladů bude mj. zadavatelem považováno za neposkytnutí řádné součinnosti k uzavření smlouvy dle § 82 odst. 4) ZVZ.
- (3) Doklady pro prokázání základních kvalifikačních předpokladů a výpis z Obchodního rejstříku nesmějí být starší než 90 kalendářních dnů ke dni podání nabídky.

5.3. Prokázání základních kvalifikačních předpokladů

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

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

- (d) vůči jehož majetku neprobíhá nebo v posledních 3 letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
- (e) který není v likvidaci,
- (f) který nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,
- (g) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,
- (h) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,
- (j) který není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek a
- (k) kterému nebyla v posledních 3 letech pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zvláštního právního předpisu,
- (l) vůči němuž nebyla v posledních 3 letech zavedena dočasná správa nebo v posledních 3 letech uplatněno opatření k řešení krize podle zákona upravujícího ozdravné postupy a řešení krize na finančním trhu.
- (2) Dodavatel prokazuje splnění základních kvalifikačních předpokladů podle předchozího odstavce předložením:
- (a) výpisů z evidence Rejstříku trestů dodavatele (právnícké osoby) a statutárních orgánů, resp. členů statutárních orgánů (fyzické osoby) [písm. a) a b)],
- (b) potvrzení příslušného finančního úřadu a ve vztahu ke spotřební dani čestného prohlášení [písm. f)],
- (c) potvrzení příslušného orgánu či instituce [písm. h)],
- (d) čestného prohlášení [písm. c) až e), g), j) až l)];
vzor tohoto čestného prohlášení je v Příloze 2.a této zadávací dokumentace.
- (3) Dodavatelé zapsaní v seznamu kvalifikovaných dodavatelů (§ 125 a násl. ZVZ) mohou prokázat splnění základních kvalifikačních předpokladů též výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů; tento výpis nesmí být ke dni podání nabídek starší než 3 měsíce.

5.4. Prokázání profesních kvalifikačních předpokladů

- (1) Profesní kvalifikační předpoklady splňuje dodavatel, který předloží:
- (a) Výpis z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán.

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

(b) Doklad o oprávnění k podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu veřejné zakázky, zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění či licenci.

(2) Dodavatelé zapsaní v seznamu kvalifikovaných dodavatelů (§ 125 a násl. ZVZ) mohou prokázat splnění profesních kvalifikačních předpokladů též výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů; tento výpis nesmí být ke dni podání nabídek starší než 3 měsíce.

5.5. Prokázání technických kvalifikačních předpokladů

K prokázání technických kvalifikačních předpokladů dodavatel předloží:

(1) K prokázání technických kvalifikačních předpokladů dodavatel předloží **seznam významných služeb** poskytnutých dodavatelem v posledních 3 letech s uvedením jejich rozsahu a doby poskytnutí.

Významnou službou (referencí) se pro potřeby této zadávací dokumentace rozumí služba obdobná předmětu plnění veřejné zakázky (poskytování podpory koncových uživatelů vč. konfigurace zařízení, přičemž služba je poskytována klientovi s alespoň 120 koncovými uživateli).

Vyžaduje se předložení seznamu min. 4 významných služeb, přičemž:

Přílohou tohoto seznamu musí být:

- (i.) osvědčení vydané veřejným zadavatelem, pokud byly služby poskytovány veřejnému zadavateli, nebo
- (ii.) osvědčení vydané jinou osobou, pokud byly služby poskytovány jiné osobě než veřejnému zadavateli, nebo
- (iii.) smlouva s jinou osobou a doklad o uskutečnění plnění uchazeče, není-li současně možné osvědčení podle bodu ii. od této osoby získat z důvodů spočívajících na její straně;

tato osvědčení (prohlášení) musí prokazovat, že poskytnutá plnění byla obdobná předmětu plnění této zakázky z hlediska předmětu a objemu, a dále plnění bylo provedeno řádně bez vad a nedostatků,

- Z důvodu úplnosti, správnosti a bezspornosti prokázání splnění tohoto kvalifikačního předpokladu žádáme o předložení seznamu referencí podle vzoru uvedeného v Příloze 2.d Zadávací dokumentace.

(2) K prokázání technických kvalifikačních předpokladů dodavatel předloží **osvědčení o vzdělání a odborné kvalifikaci** dodavatele nebo vedoucích zaměstnanců dodavatele nebo osob v obdobném postavení a osob odpovědných za poskytování příslušných služeb.

Pro plnění veřejné zakázky se vyžaduje sestavení minimálně 2 členného týmu, přičemž musí být splněny následující požadavky na členy týmu:

- (a) alespoň jeden z členů týmu má zkušenosti se správou MS Windows XP, MS Windows 7, MS Windows 8 nebo novějších na uživatelských zařízeních, a to po dobu min. 3 let;

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

(b) alespoň jeden z členů týmu má zkušenosti s používáním síťových služeb, které zajišťují servery s operačním systémem MS Windows Server 2008 a novější, a to po dobu min. 3 let;

(c) každý z členů týmu má svého zástupce, přičemž zástupci musí společně splňovat výše uvedené požadavky stejně jako uvedený 2-členný tým (uchazeč tedy v nabídce musí uvést 4 osoby).

Zadavatel dále požaduje, aby výše uvedené pozice byly obsazeny osobami schopnými komunikovat v českém jazyce, případně aby osobě, která takové komunikace není schopna, zabezpečil v rámci svých nákladů tlumočníka.

Požadované skutečnosti doloží uchazeč strukturovanými profesními životopisy jednotlivých členů týmu včetně jejich čestného prohlášení o pravdivosti údajů v životopise obsažených podepsaných těmito členy týmu.

Strukturované životopisy musí obsahovat minimálně následující údaje:

1. Jména a příjmení člena týmu
2. Funkci při plnění veřejné zakázky
3. Pracovně-právní vztah k uchazeči (*V případě, že člen týmu nemá s uchazečem uzavřen pracovně-právní vztah, musí doložit rovněž doklady v souladu § 51 odst. 4 ZVZ.*)
4. Dosažené vzdělání
5. Délku odborné praxe relevantní k funkci v týmu a k vykonávaným činnostem
6. Relevantní významné a ověřitelné služby, na kterých se člen podílel včetně popisu role a vykonávaných aktivit a kontaktních údajů k ověření
7. Přehled certifikátů nebo osvědčení
8. Vlastnoruční podpis člena týmu

Členové týmu budou tvořit realizační tým, který bude odpovědný za plnění této veřejné zakázky. Změny členů týmu budou možné pouze po předchozím schválení zadavatelem.

- Z důvodu úplnosti, správnosti a bezspornosti prokázání splnění tohoto kvalifikačního předpokladu žádáme o předložení profesních životopisů podle vzoru uvedeného v Příloze 2.e Zadávací dokumentace.

5.6. Prokazování kvalifikace prostřednictvím subdodavatelů

Dodavatel je v souladu s § 51 odst. 4 ZVZ oprávněn splnit kvalifikaci podle § 50 odst. 1 písm. b) a d) ZVZ v chybějícím rozsahu prostřednictvím subdodavatele. V takovém případě přiloží k nabídce

- (a) doklady prokazující splnění základního kvalifikačního předpokladu podle § 53 odst. 1) písm. j) ZVZ (tj. čestné prohlášení subdodavatele, že není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek) a profesního kvalifikačního předpokladu podle § 54 písm. a) ZVZ (tj. výpis z Obchodního rejstříku či obdobné evidence) subdodavatelem a
- (b) smlouvu uzavřenou se subdodavatelem, z níž vyplývá závazek subdodavatele k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky uchazečem či poskytnutí věcí či práv,

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky

„Helpdesk“

Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

s nimiž bude uchazeč oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém subdodavatel prokázal splnění kvalifikace podle § 50 odst. 1) písm. b) a d).

5.7. Společná nabídka více dodavatelů

(1) Má-li být předmět veřejné zakázky plněn několika dodavateli společně a za tímto účelem podávají či hodlají podat společnou nabídku, je každý z dodavatelů povinen prokázat splnění základních kvalifikačních předpokladů podle § 50 odst. 1 písm. a) a profesního kvalifikačního předpokladu podle § 54 písm. a) ZVZ v plném rozsahu. Splnění kvalifikace podle § 50 odst. 1 písm. b) a d) ZVZ musí prokázat všichni dodavatelé společně. V případě prokazování splnění kvalifikace v chybějícím rozsahu prostřednictvím subdodavatele se bod 5.6 použije obdobně.

(2) Podává-li nabídku více dodavatelů společně (jako jeden uchazeč), jsou povinni v souladu s § 51 odst. 6 ZVZ přiložit k nabídce smlouvu, z níž vyplývá, že všichni tito dodavatelé budou vůči zadavateli a jakýmkoliv třetím osobám z jakýchkoliv závazků vzniklých v souvislosti s plněním předmětu veřejné zakázky či vzniklých v důsledku prodlení či jiného porušení smluvních nebo jiných povinností v souvislosti s plněním předmětu veřejné zakázky, zavázáni společně a nerozdílně, a to po celou dobu plnění veřejné zakázky i po dobu trvání jiných závazků vyplývajících z veřejné zakázky.

5.8. Zahraniční dodavatel

(1) Nevyplývá-li ze zvláštního právního předpisu jinak, zahraniční dodavatel prokazuje splnění kvalifikace způsobem podle právního řádu platného v zemi jeho sídla, místa podnikání, případně bydliště, a to v souladu s § 51 odst. 7 ZVZ.

(2) Zjistí-li se rozdíl v obsahu, je rozhodující překlad v českém jazyce.

5.9. Změna kvalifikačních předpokladů v průběhu zadávacího řízení

Pokud do doby rozhodnutí o výběru nejvhodnější nabídky přestane dodavatel splňovat kvalifikaci, je dodavatel povinen nejpozději do 7 pracovních dnů tuto skutečnost veřejnému zadavateli písemně oznámit. Dodavatel je povinen předložit potřebné dokumenty prokazující splnění kvalifikace v plném rozsahu do 10 pracovních dnů od oznámení této skutečnosti veřejnému zadavateli. Veřejný zadavatel může na žádost dodavatele tuto lhůtu prodloužit nebo může zmeškání lhůty prominout.

6. Další podmínky zadávacího řízení

(1) Zadavatel si ve smluvních podmínkách vyhrazuje právo neplnit předmět veřejné zakázky v případě, že nebudou zajištěny potřebné finanční zdroje.

(2) Zadavatel si vyhrazuje právo změny, upřesnění či doplnění zadávací dokumentace.

(3) Nabídky, kopie nabídek ani jednotlivé součásti hodnocených nabídek uchazečů nebo vyloučených uchazečů nebudou vráceny.

(4) Podáním nabídky uchazeč souhlasí se zadávacími podmínkami této veřejné zakázky a bezvýhradně souhlasí se zveřejněním smlouvy v souladu s platnými právními předpisy.

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

7. Příprava a podání nabídek

7.1. Lhůta pro podání nabídek

(1) Lhůtou pro podání nabídek se rozumí lhůta, ve které lze nabídky podávat a která je uvedena v Oznámení o zakázce.

- **Lhůta pro podání nabídek končí dne 24. 5. 2016 v 10:00 hodin.**

(2) Nabídka je doručena včas, pokud je v rámci lhůty pro podání nabídek doručena do místa pro podání nabídek.

(3) Nabídky podané po uplynutí lhůty pro podání nabídek nebudou otevřeny a zadavatel takového uchazeče bezodkladně vyrozumí o tom, že jeho nabídka byla podána po uplynutí lhůty pro podání nabídek.

7.2. Místo pro podání nabídek

Místo pro podání nabídek je podatelna v sídle zadavatele a je též uvedeno v Oznámení o zakázce a je dostupné v běžnou pracovní dobu.

7.3. Změny a odvolání nabídky

Předloženou nabídku lze odvolat, měnit nebo doplňovat pouze ve lhůtě pro podání nabídek. Poté začíná běžet lhůta, po kterou jsou uchazeči svými nabídkami vázáni. V této lhůtě již nelze nabídku měnit. Doba závaznosti nabídky je uvedena v Oznámení o zakázce.

7.4. Dodatečné informace k zadávacím podmínkám

(1) Žádost o dodatečné informace k zadávacím podmínkám nebo k organizaci zadávacího řízení (dotaz) ze strany dodavatelů, musí být zadavateli doručena pouze v písemné formě (poštou, osobně, e-mailem na adresu a způsobem uvedeným v bodě 1) a nejpozději 6 pracovních dní před koncem lhůty pro podání nabídek.

(2) Zadavatel odešle dodatečné informace do 4 pracovních dnů od doručení požadavku dodavatele.

(3) Dodatečné informace k zadávacím podmínkám jsou součástí zadávacích podmínek a nedodržení požadavků v nich uvedených může vést k vyloučení uchazeče ze zadávacího řízení.

Zadavatel z toho důvodu upozorňuje, že dodatečné informace k zadávacím podmínkám uveřejňuje na profilu zadavatele a rozesílá je též automaticky těm dodavatelům, kteří zadavateli sdělí své kontaktní údaje (např. na profilu zadavatele při stahování Zadávací dokumentace).

V případě, že dodavatel neuvede své kontaktní údaje na profilu zadavatele (např. z toho důvodu, že nezískal Zadávací dokumentaci na profilu zadavatele, nebo profil zadavatele neumožňuje uvedení kontaktních údajů), zašle dodavatel své kontaktní údaje na kontaktní adresu zadavatele uvedenou v čl. 1.1 této Zadávací dokumentace. Dodavatel, který tak neučiní, se vystavuje riziku nesplnění požadavku zadavatele uvedeného v dodatečných informacích k zadávacím podmínkám a následnému vyloučení ze zadávacího řízení.

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

8. Otevírání obálek

Otevírání obálek se uskuteční v termínu uvedeném v Oznámení o zakázce v zasedací místnosti ve druhém patře v budově sídla zadavatele. Otevírání obálek se mohou zúčastnit max. 2 zástupci každého uchazeče, jehož nabídka byla doručena ve lhůtě pro podání nabídek. Přítomnost zástupců uchazečů na otevírání obálek může komise či zadavatel podmínit prokázáním vztahu zástupce k uchazeči; v takovém případě se zástupci prokáží plnou mocí vystavenou oprávněným zástupcem uchazeče; v případě, že je zástupce statutárním orgánem uchazeče, pak průkazem totožnosti.

9. Posouzení a hodnocení nabídek

9.1. Posouzení kvalifikačních předpokladů

Při posuzování kvalifikace se považuje za dostatečné alespoň dosažení limitů požadovaných zadavatelem, případně jejich překročení. Uchazeči, kteří ve své nabídce neprokáží splnění některého z kvalifikačních předpokladů, mohou být ze zadávacího řízení vyloučeni. Zadavatel si vyhrazuje právo vyžádat si od uchazečů další doklady a informace oproti těm, které byly uvedeny v nabídce. Uchazeči, kteří nesplní některý z kvalifikačních předpokladů, budou ze zadávacího řízení vyloučeni. Vyloučení bude dotyčným uchazečům bezodkladně písemně oznámeno.

9.2. Posouzení nabídek

Nabídky, které nesplňují zákonné požadavky nebo jsou v rozporu s platnými právními předpisy, a nabídky, které nesplňují kterýkoli z požadavků zadavatele uvedených v této zadávací dokumentaci (s výjimkou formálních požadavků podle bodu 4.1.2 a čestných prohlášení), zadavatel vyřadí a uchazeče, jehož nabídka byla vyřazena, zadavatel bezodkladně vyloučí z účasti v zadávacím řízení. Zadavatel si vyhrazuje právo vyžádat si od uchazečů vysvětlení nejasností v nabídce.

9.3. Hodnotící kritéria

- (1) Základním hodnotícím kritériem je ekonomická výhodnost nabídky.
- (2) Dílčí hodnotící kritéria a jejich váhy jsou:
 - (a) Výše nabídkové ceny – 70 %
 - (b) Technická úroveň navrženého řešení služeb – 30 %
- (3) Zadavatel stanovil následující způsob hodnocení výše uvedených hodnotících kritérií (v pořadí podle předchozího odstavce):
 - (a) Nejlépe bude hodnocena nabídka s nejnižší nabídkovou cenou včetně DPH.
 - (b) Nejlépe bude hodnocena nabídka, která navrhne vlastní aplikaci pro evidenci a řízení incidentů.

Navržená aplikace, resp. její využití při plnění předmětu veřejné zakázky musí splňovat následující požadavky:

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

- (i.) Schopnost evidovat celý průběh incidentu a jeho řešení.
- (ii.) Schopnost fungovat v prostředí webu a být přístupná z pracovišť zadavatele a Internetu.
- (iii.) Kategorizaci tiketů dle požadavků zadavatele, návaznost na SLA.
- (iv.) Možnost zařazení interních řešitelů zadavatele.
- (v.) Schvalovací procesy
- (vi.) Automatické eskalační procesy, uživatelsky definovatelné
- (vii.) Reporting s uvedením jednotlivých incidentů a požadavků, plněním SLA a vyčíslením sankcí, dále elektronicky zpracovatelný (MS Excel apod).
- (viii.) Možnost customizace dle požadavků zadavatele
- (ix.) Zaškolení jedné odpovědné osoby zadavatele o způsobu jejího používání.
- (x.) Aplikace dodavatele nebude datově propojena s evidencí HW a SW zadavatele ani s aplikací Helpdesk zadavatele.

Hodnocení bude provedeno následovně:

- o nabídka uchazeče, který nenabídne vlastní řešení helpdesku, bude hodnocena 0 body;
- o nabídka uchazeče, který nabídne vlastní helpdesk splňující uvedené požadavky, bude hodnocena 100 body;
- o nabídka uchazeče, který nabídne vlastní helpdesk nesplňující uvedené požadavky, bude vyřazena a uchazeč vyloučen ze zadávacího řízení.

(4) Uchazeč není oprávněn nijak podmiňovat hodnoty, které jsou předmětem hodnocení, dalšími podmínkami. Takovéto podmiňování je důvodem pro vyřazení nabídky a vyloučení uchazeče ze zadávacího řízení. Obdobně bude zadavatel postupovat v případě, že uchazeč uvede několik rozdílných hodnot pro jedno konkrétní hodnotící kritérium či subkritérium (s výjimkou případů, kdy půjde o zjevnou chybu v psaní nebo snadno a jednoznačně odůvodnitelnou chybu v nabídce) nebo dojde k uvedení hodnoty, která je předmětem hodnocení, v jiné veličině či formě než zadavatel požaduje v zadávacích podmínkách (s výjimkou případů, kdy lze provést jednoznačný přepočítání na požadovanou veličinu či formu).

(5) Pokud dojde k tomu, že dvě či více nabídek budou hodnoceny shodně a byli tak dva či více uchazečů, se kterými by měl zadavatel uzavřít smlouvu, vyhrazuje si zadavatel právo vybrat jako nejvhodnější tu ze shodně nejlépe hodnocených nabídek nabídku, která byla zadavateli doručena jako první.

9.4. Všeobecný způsob hodnocení nabídek

- (1) Pokud je v předchozím bodě uveden pro některé z hodnotících kritérií či subkritérií způsob hodnocení odlišně od tohoto všeobecného způsobu hodnocení, má přednost před tímto všeobecným způsobem hodnocení.
- (2) Pro hodnocení nabídek použije hodnotící komise bodovací stupnici v rozsahu 0 až 100.

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

(3) Bodové hodnocení nabídky je dáno součtem bodových hodnocení nabídky v jednotlivých dílčích hodnotících kritériích. V každém dílčím hodnotícím kritériu může nabídka získat maximálně tolik bodů, kolik je váha tohoto kritéria uvedená v procentech.

(4) Každé jednotlivé nabídce je v rámci každého dílčího hodnotícího kritéria přiděleno bodové hodnocení, které vyjadřuje úspěšnost předmětné nabídky v rámci dílčího kritéria:

(a) pro kritéria, u kterých je nejlepší umístění vyjádřeno nejvyšším číslem (např. výše smluvní pokuty), je bodová hodnota dána vzorcem $\text{Bodové_Hodnocení} = \text{Hodnota_Nabídky} / \text{Hodnota_Nejlepší_Nabídky} * \text{Váha_Kritéria} * 100$,

(b) pro kritéria, u kterých je nejlepší umístění vyjádřeno nejnižším číslem (např. výše nabídkové ceny), je bodová hodnota dána vzorcem $\text{Bodové_Hodnocení} = \text{Hodnota_Nejlepší_Nabídky} / \text{Hodnota_Nabídky} * \text{Váha_Kritéria} * 100$.

(5) Údaj Hodnota_Nabídky se každé jednotlivé nabídce v rámci každého dílčího hodnotícího kritéria určí

(a) pro kritéria, která jsou jednoznačně číselně vyjádřitelná (např. výše nabídkové ceny), jako přímá číselná hodnota nabídnutá uchazečem,

(b) pro kritéria, která nejsou jednoznačně číselně vyjádřitelná (např. úroveň technického řešení) a pro která je přesně stanoven způsob hodnocení (např. pomocí hodnotící tabulky), jako výsledek hodnocení, které nabídka získá podle stanoveného způsobu,

(c) pro kritéria, která nejsou jednoznačně číselně vyjádřitelná (např. úroveň navržené metodiky postupu plnění veřejné zakázky) a pro která není přesně stanoven způsob hodnocení, jako součet bodů, které nabídce v rámci dílčího kritéria přidělí jednotliví členové hodnotící komise tak, že dle svého názoru nejhodnější nabídce přiřadí 100 bodů a každé následující nabídce přiřadí takové bodové ohodnocení, které vyjadřuje míru splnění dílčího kritéria ve vztahu k nejhodnější nabídce.

(6) Pokud se dílčí hodnotící kritérium rozpadá do dalších hodnotících kritérií, použije se výše uvedený postup obdobně.

10. Přílohy – nedílná součást zadávací dokumentace:

1. Krycí list
2. Vzorové dokumenty pro zpracování nabídky:
 - 2.a. Vzor čestného prohlášení o prokázání základních kvalifikačních předpokladů
 - 2.b. Vzor čestného prohlášení podle § 68 ZVZ
 - 2.c. Vzor čestného prohlášení o ekonomické a finanční způsobilosti splnit veřejnou zakázku
 - 2.d. Vzor formuláře pro prokázání splnění kvalifikačních požadavků na reference
 - 2.e. Vzor profesního životopisu
 - 2.f. Vzor čestného prohlášení o subdodavatelích

Verze: 1.0

Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00

Zadávací dokumentace veřejné zakázky „Helpdesk“	
Zadavatel veřejné zakázky:	ČESKÁ GEOLOGICKÁ SLUŽBA
Poradce veřejné zakázky:	PFI s.r.o., www.pfi.cz

3. Technická specifikace
 - 3.a. Technická specifikace vč. Katalogu služeb IT
 - 3.b. Tabulka ke kalkulaci nabídkové ceny
4. Závazný vzor smlouvy o dílo

Dokument certifikoval
uživatel Martina Šnobllová
<martina.snobllova@pfi.cz>

Digitally signed by
Martina Šnobllová
Date: 2016.04.06
10:41:56 +02:00
Reason:
Location:

Verze: 1.0	Poslední uložení dokumentu: 6.4.2016 10:41:00
------------	---

Příloha č. 2 – Technická specifikace

1. Vymezení předmětu plnění

1. Předmět plnění

Předmětem plnění veřejné zakázky jsou služby (a též dodávky) - zabezpečení služeb koncových uživatelů a systémové administrace koncových zařízení ICT technologií v souladu s Katalogem IT služeb (viz příloha tohoto dokumentu).

Předpokládaný počet spravovaných zařízení je 400, které obsluhuje cca 250 uživatelů. Služba bude čerpána na pracovištích Praha a Brno. Očekávaná úroveň SLA podpory je každý pracovní den od 8.00 do 16.00 hodin s reakční dobou do 4 hodin od nahlášení incidentu s dobou vyřešení do 16ti hodin od nahlášení incidentu (uvedené lhůty se počítají v rámci doby sestávající z časových intervalů 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny). Tato úroveň SLA je platná pro všechny typy incidentů.

Poskytování služby zahrnuje správu operačního systému MS Windows, správu a instalaci schváleného SW, správu příslušenství osobních počítačů (lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty a další), lokální zpřístupnění síťových prostředků (fileshare, printshare), správu zabezpečení koncových bodů (antivir a firewall, updaty), evidenci hardwaru a softwaru v aplikaci zadavatele podle jeho interních pravidel, zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera, zajištění pozáručního servisu, zapůjčení koncového zařízení podobných parametrů v případě opravy či reinstalace.

2. Popis současného stavu

2.1. Popis stávajícího prostředí

Celkem je v ČGS 528 kusů osobních počítačů (131 v záruce) a 246 kusů notebooků (41 v záruce). Zařízení nejsou standardizovaná.

ČGS má celkem 6 pracovišť (3x Praha, Brno, Kutná Hora a Jeseník).

Na osobních počítačích a notebookech je používán operační systém Windows XP nebo Windows 7 a v malém počtu Windows 8.1, kde W7 má převahu nad XP.

Pro centrální řízení přístupových oprávnění a nastavení zařízení (GPO) používáme Active Directory 2012.

Pro správu aktualizací programů Microsoft je používána služba WSUS.

Každý osobní počítač a notebook je chráněn antivirovým řešením s centrální administrací. Instalace probíhá automaticky přes AD.

Pro vzdálenou správu používáme TeamViewer 9.

Pro evidenci HW a SW včetně licencí používáme vlastní aplikaci.

Obměna osobního počítače a notebooků je nastavena na stáří min. 7 let.

V průměru obměníme 60 PC a 10 NB za kalendářní rok.

V průměru máme na Helpdesk hlášených 800 požadavků za kalendářní rok.

2.2. Definice předmětu správy a počtu zařízení

Předmět správy se týká jen vybraných pracovišť a zařízení, která jsou zapojena do počítačové sítě na pracovišti.

Lokalita	Počet PC/NB
Klárov 3, Praha 1	149
Kostelní 26, Praha 7	65
Geologická 6, Praha 5	104
Leitnerova 22, Brno	82

3. Požadavky na plnění

3.1. Požadavky na zajištění projektového vedení

Vedení projektu jakožto nejvyšší orgán projektu má minimálně 2 členy, 1 za Zadavatele a 1 za Uchazeče. Členem Vedení projektu je vždy Vedoucí projektu za Zadavatele a Vedoucí projektu za Uchazeče. Vedení projektu má také pravomoc projednávat záležitosti smluvní povahy.

Vedoucí projektu je osoba, která celý projekt řídí a zodpovídá za celkovou realizaci projektu. V projektu musí být definován Vedoucí projektu za Zadavatele a Vedoucí projektu za Uchazeče.

3.2. Požadavky na školení

Uchazeč zajistí školení pracovníků Zadavatele – administrátorů – na systémy, dodávané v rámci této veřejné zakázky, a to minimálně v rozsahu nezbytném pro správné používání těchto systémů.

Školení zajistí seznámení pracovníků Zadavatele se všemi podstatnými částmi díla v rozsahu potřebném pro provoz.

Minimální rozsah školení je 4 hodin.

Školení bude probíhat v sídle Zadavatele.

Předpokládá se účast max. 3 administrátorů Zadavatele.

Náklady na školení musí být zahrnuty v nabídkové ceně.

4. Katalog IT služeb

Poskytovaných na základě smlouvy o outsourcingu služby Helpdesk, podpora koncových uživatelů a systémová administrace

1. Zadávání požadavků

Pracovník ČGS (dále jen „pracovník“) může Helpdesk kontaktovat v níže uvedeným způsobem:

- E-mailem na adresu helpdesk@geology.cz
- Telefonem na hotline číslo 257089400
- Osobně při návštěvě technika v místě podpory.

Požadavky od pracovníků ČGS přebírá a vkládá pověřená osoba (pracovník ČGS) do vlastní interní aplikace Helpdesk. Požadavky relevantní k zadání externímu partnerovi vloží tato osoba do Helpdesku partnera, který požadavek tímto okamžikem přebírá a řeší dle podmínek uvedených ve smlouvě. V případě, že partner nepoužívá vlastní Helpdesk, pověřená osoba ČGS zajistí přístup partnera do své interní aplikace Helpdesk včetně nezbytného zaškolení. V tomto případě běží SLA dle podmínek uvedených ve smlouvě od okamžiku vložení požadavku do interního Helpdesku.

2. Správa osobních počítačů notebooků a příslušenství zahrnuje:

- Reinstalaci operačního systému na zařízení z důvodu chyby, kterou nelze odstranit jiným způsobem. Reinstalace operačního systému zahrnuje zálohování uživatelských dat před samotnou instalací, nastavení stejné konfigurace operačního systému, jako byla před instalací. Dále novou instalaci veškerého původního programového vybavení včetně nastavení profilů existujících uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení.
- Instalaci aktualizací komponent operačního systému, které nejsou nebo nejdou aktualizovat centrálně tedy automaticky.
- Instalaci nového nebo reinstalaci nefungujícího schváleného programového vybavení. Seznam schváleného programového vybavení, kterého se správa týká, je uveden v příloze č. 1.
- Instalovat lze jen programové vybavení, na které má uživatel uživatelské právo (licenci), které se přiděluje podle interních pravidel zadavatele a jejich přehled je evidován v aplikaci na evidenci hardware a software.
- Instalaci aktualizací pro schválené programové vybavení.
- Změny nastavení pro schválené programové vybavení.
- Výměna zařízení z důvodu obměny za novější, která zahrnuje novou instalaci veškerého programového vybavení jako je na původním zařízení včetně nastavení profilů uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení. Výměna zařízení probíhá podle interních pravidel zadavatele.
- Instalace a nastavení příslušenství jako jsou lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty, externí USB disky a GPS.
- Lokální zpřístupnění síťových prostředků jako jsou sdílené adresáře, tiskárny a skenery.

2.1. Evidence hardware a software

- Bude nadále používána evidence ČGS, která je realizovaná formou webové aplikace a je přístupná po přihlášení i z veřejného internetu. Pověřená osoba ČGS zajistí proškolení pověřených pracovníků partnera.
- Způsob evidence hardware a software se řídí interními pravidly zadavatele.
- Přebírání zařízení od uživatele či předávání zařízení uživateli se řídí interními pravidly zadavatele a bude vyplňován předávací protokol.

3. Interní pravidla

Pro některé úkony existují pravidla nazývané Metodiky. Dodržování metodik je závazné jak pro pracovníky ČGS tak i partnera. Relevantní metodiky pro Katalog IT služeb jsou přiloženy jako přílohy tohoto dokumentu a jde o:

- Metodika 01 – instalace nového zařízení
- Metodika 02 – reinstalace stávajícího zařízení
- Metodika 03 – instalace nového programového vybavení
- Metodika 04 – instalace upgrade programového vybavení
- Metodika 06 – odinstalace programového vybavení

4. Servis osobních počítačů notebooků a příslušenství

4.1. Pozáruční servis

Zajištění pozáručního servisu je podmíněno schválením pověřené osoby ČGS a řídí se interními pravidly zadavatele. Bez předchozího schválení pověřené osoby ČGS není dodavatel oprávněn dodat a vyměnit vadné části zařízení. Vyměněný vadný díl je odevzdán pověřené osobě ČGS.

4.2. Záruční servis

Zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera. Kontakty poskytne partnerovi pověřená osoba ČGS.

5. Součinnost a teoretická příprava rozvojových projektů

Společně s pověřenou osobou ČGS se lze podílet na návrzích:

- změn IT infrastruktury,
- obměny serverové infrastruktury,
- rozvojových projektů oblasti ICT.

6. Jmenování pověřených osob

Jména popis funkce pověřených osob ČGS a externího partnera pro účely uvedené v Katalogu IT služeb jsou uvedeny v příloze č.2. Pracovníci partnera uvedeni v této příloze získají oprávnění vstupu na příslušná pracoviště ČGS a IS souvisejících s výkonem požadovaných prací.

7. Možnosti řešení požadavků

Incidenty, které nelze řešit vzdáleně, se musí řešit lokálně na pracovištích ČGS.

Příloha č. 3 – Nabídka zadavatele

1 Kalkulace nabídkové ceny

Kalkulace ceny za 1 rok poskytování služeb:				
Položka	Jednotka	Počet jednotek	Jednotková cena (bez DPH)	Cena celkem (bez DPH)
Reinstalace zařízení	ks / rok	45	1 500,00 Kč	67 500,00 Kč
Obměna zařízení	ks / rok	90	1 500,00 Kč	135 000,00 Kč
Paušál za roční služby (vše zbývající podle Katalogu služeb IT, 80 požadavků měsíčně *)	ks / měsíc	12	50 000,00 Kč	600 000,00 Kč
Celkem za 1 rok				802 500,00 Kč

Kalkulace celkové nabídkové ceny:			
Nabídková cena:	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
(Celkem za 3 roky)	2 407 500,00 Kč	505 575,00 Kč	2 913 075,00 Kč

**) Nevyčerpané požadavky se převádí do příštího měsíce, přičemž se převádí max. 160 požadavků.*

2 Nabídka a technické řešení

2.1 Helpdeskový systém XANADU a.s.

Společnost Xanadu a.s. využívá pro svoji činnost Helpdeskový systém společnosti ExtentCube, který byl vyvinut na zakázku a dle potřeb našich zákazníků. Jedná se o živý systém, který lze efektivně používat jak na straně zákazníka, tak na straně řešitelů a vzhledem k uživatelským právům můžeme aplikaci customizovat dle potřeb obou stran.

Aplikace běží na našem serverovém clusteru s vysokou dostupností, SQL Platformě a uživatelské prostředí je kompletně přístupné přes jakýkoliv www prohlížeč (nepožaduje žádné instalace doplňků apod.) a to i přes mobilní rozhraní.

Aplikace kromě jiného umožňuje:

- Evidenci průběhu tiketu, jakýkoliv zásah či změna je zaznamenána do logu včetně identifikace uživatele
- Funguje nezávisle na platformě jako www aplikace odkudkoliv
- SLA se řeší na základě jednotlivých kategorií a podkategorií, ke kterým mohou být přiřazeni jednotliví řešitelé ať už interní nebo externí.
- Počet interních a externích řešitelů není nijak omezen, stejně jako počet uživatelů
- U každé kategorie či podkategorie je uvedeno SLA a k němu přiřazeny automatické eskalační procesy, o kterých je učiněn záznam do logu
- Je možné zvolit, zda tiket propadne automaticky na řešitele či skupinu řešitelů, nebo zda je třeba schválení ze strany objednatele či zhotovitele
- Ke každému tiketu je možné přidat Watchera

- Jsou definováni manažeři a řešitelé s rozdílnými oprávněními (řešitel například nemůže schválit, pozastavit ani jinak ovlivnit tiket, může pouze řešit, vyřešit či vrátit tiket na helpdesk)
- Zadavateli (koncovému uživateli) chodí informace o průběhu řešení, ve www rozhraní má možnost se na tiket (i všechny jeho ostatní tikety) podívat, vkládat komentáře, akceptovat případně reklamovat řešení
- Reporting je plně customizovatelný, jsou připraveny exporty do XLS a přehledné grafy
- Helpdesk umožňuje přizpůsobení požadavkům objednatele
- V aplikaci je možné dále vést asset management, kontakty uživatelů a další
- Helpdesk je kompletně v českém jazyce

Všichni řešitelé a manažeři objednatele budou zdarma zaškoleni na používání helpdeskového systému, po celou dobu platnosti smlouvy se mohou obracet na privátní hotline linku se žádostí o pomoc.

2.2 Projektové vedení

Pro účel projektu bude vyčleněn u Zhotovitele Projektový manager, jehož hlavním úkolem bude komunikace s Objednatelem, řešení nestandardních situací, koordinace techniků a průběžnou aktualizaci katalogu služeb.

PM dále zajistí plnění SLA parametrů a bude řešit eskalace se zákazníkem.

2.3 Tým techniků

Pro tento projekt budou vyčleněni 4 technici (informace v jejich životopisech), kteří budou vzdáleně či onsite řešit helpdeskové tikety od Objednatele.

Vzhledem k povaze projektu nemohou technici proaktivně řešit chybové či předporuchové stavy, ale po domluvě s projektovým manažerem na ně budou vždy Objednatele upozorňovat tak, abychom co nejvíce předešly chybám a poruchám.

2.4 Katalog služeb

Poskytovaných na základě smlouvy o outsourcingu služby Helpdesk, podpora koncových uživatelů a systémová administrace

2.4.1 Zadávání požadavků

Pracovník ČGS (dále jen „pracovník“) může Helpdesk kontaktovat v níže uvedeným způsobem:

- E-mailem na adresu helpdesk@geology.cz
- Telefonem na hotline číslo 257089400
- Osobně při návštěvě technika v místě podpory.

Požadavky od pracovníků ČGS přebírá a vkládá pověřená osoba (pracovník ČGS) do vlastní interní aplikace Helpdesk. Požadavky relevantní k zadání externímu partnerovi vloží tato osoba do Helpdesku partnera, který požadavek tímto okamžikem přebírá a řeší dle podmínek uvedených ve smlouvě. V případě, že partner nepoužívá vlastní Helpdesk, pověřená osoba ČGS zajistí přístup partnera do své interní aplikace Helpdesk včetně nezbytného zaškolení. V tomto případě běží SLA dle podmínek uvedených ve smlouvě od okamžiku vložení požadavku do interního Helpdesku.

2.4.2 Správa osobních počítačů notebooků a příslušenství zahrnuje:

- a. Reinstalaci operačního systému na zařízení z důvodu chyby, kterou nelze odstranit jiným způsobem. Reinstalace operačního systému zahrnuje zálohování uživatelských dat před samotnou instalací, nastavení stejné konfigurace operačního systému, jako byla před instalací. Dále novou instalaci veškerého původního programového vybavení včetně nastavení profilů existujících uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení.
- b. Instalaci aktualizací komponent operačního systému, které nejsou nebo nejdou aktualizovat centrálně tedy automaticky.
- c. Instalaci nového nebo reinstalaci nefungujícího schváleného programového vybavení. Seznam schváleného programového vybavení, kterého se správa týká, je uveden v příloze č.1.
- d. Instalovat lze jen programové vybavení, na které má uživatel uživatelské právo (licenci), které se přiděluje podle interních pravidel zadavatele a jejich přehled je evidován v aplikaci na evidenci hardware a software.
- e. Instalaci aktualizací pro schválené programové vybavení.
- f. Změny nastavení pro schválené programové vybavení.
- g. Výměna zařízení z důvodu obměny za novější, která zahrnuje novou instalaci veškerého programového vybavení jako je na původním zařízení včetně nastavení profilů uživatelů, obnovení uživatelských dat a napojení na síťová a lokální zařízení. Výměna zařízení probíhá podle interních pravidel zadavatele.
- h. Instalace a nastavení příslušenství jako jsou lokální a síťové tiskárny, skenery, fotoaparáty, externí USB disky a GPS.
- i. Lokální zpřístupnění síťových prostředků jako jsou sdílené adresáře, tiskárny a skenery.

2.4.3 Evidence hardware a software

- a. Bude nadále používána evidence ČGS, která je realizovaná formou webové aplikace a je přístupná po přihlášení i z veřejného internetu. Pověřená osoba ČGS zajistí proškolení pověřených pracovníků partnera.
- b. Způsob evidence hardware a software se řídí interními pravidly zadavatele.
- c. Přebírání zařízení od uživatele či předávání zařízení uživateli se řídí interními pravidly zadavatele a bude vyplňován předávací protokol.

2.4.4 Interní pravidla

Pro některé úkony existují pravidla nazývané Metodiky. Dodržování metodik je závazné jak pro pracovníky ČGS tak i partnera. Relevantní metodiky pro Katalog IT služeb jsou přiloženy jako přílohy tohoto dokumentu a jde o:

Metodika 01 – instalace nového zařízení

Metodika 02 – reinstalace stávajícího zařízení

Metodika 03 – instalace nového programového vybavení

Metodika 04 – instalace upgrade programového vybavení

Metodika 06 – odinstalace programového vybavení

2.4.5 Servis osobních počítačů notebooků a příslušenství

2.4.5.1 Pozáruční servis

Zajištění pozáručního servisu je podmíněno schválením pověřené osoby ČGS a řídí se interními pravidly zadavatele. Bez předchozího schválení pověřené osoby ČGS není dodavatel oprávněn dodat a vyměnit vadné části zařízení. Vyměněný vadný díl je odevzdán pověřené osobě ČGS.

2.4.5.2 Záruční servis

Zajištění záručního servisu u autorizovaného servisního partnera. Kontakty poskytne partnerovi pověřená osoba ČGS.

2.4.6 Součinnost a teoretická příprava rozvojových projektů

Společně s pověřenou osobou ČGS se lze podílet na návrzích:

- a. změn IT infrastruktury,
- b. obměny serverové infrastruktury,
- c. rozvojových projektů oblasti ICT.

2.4.7 Jmenování pověřených osob

Jména popis funkce pověřených osob ČGS a externího partnera pro účely uvedené v Katalogu IT služeb jsou uvedeny v příloze č.2. Pracovníci partnera uvedeni v této příloze získají oprávnění vstupu na příslušná pracoviště ČGS a IS souvisejících s výkonem požadovaných prací.

2.4.8 Možnosti řešení požadavků

Incidenty, které nelze řešit vzdáleně, se musí řešit lokálně na pracovištích ČGS.

Příloha č. 4 – Seznam kontaktních osob

Toto je příloha smlouvy o dílo, která definuje jména pověřených osob ze strany ČGS i partnera.

Za ČGS:

Jméno Příjmení	Popis pracovní funkce
Richard Binko	Vedoucí projektu Helpdesk
Lukáš Binko	Provozní organizace řešených požadavků
Václav Pospíšil	Zástupce obou výše uvedených

Za partnera:

Jméno Příjmení	Popis pracovní funkce
David Pešek	Vedoucí projektu Helpdesk
Jaroslav Vojáček	Projekt manažer
Martin Erdinger	Technik služeb
Jan Erdinger	Technik služeb
Jan Audy	Technik služeb
Zdeněk Vach	Technik služeb