

Zmluva na dodanie softvérového balíka na riadenie IKT procesov

Zmluvné strany:

Objednávateľ:

Názov: **Univerzita Komenského v Bratislave**
Sídlo: Šafárikovo námestie 6, P.O.BOX 44, 814 99 Bratislava
IČO: 00397865
DIČ: 2020845332
IČ DPH: SK2020845332
Štatutárny orgán: prof. JUDr. Marek Števček, PhD., rektor
Osoba oprávnená
na podpis zmluvy: Ing. Ingrid Kútina Želonková, PhD., kvestorka
Bankové spojenie:
IBAN: SK85 8180 0000 0070 0014 9245

(ďalej ako „objednávateľ“ alebo „zmluvná strana“)

a

Dodávateľ:

Názov: **exe, a.s.**
Sídlo: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov
IČO: 17 321 450
DIČ: 2020299490
IČ DPH: SK2020299490
Zastúpený: Ing. Richard Hrabovský, predseda predstavenstva
Ing. Michal Uriča, člen predstavenstva
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IBAN: SK91 0900 0000 0051 4787 4792
SWIFT: GIBASKBX
Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, vložka č.:
6180/B

(ďalej ako „dodávateľ“ alebo „zmluvná strana“)

uzatvárajú v súlade s ust. § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Obchodný zákonník“) túto licenčnú zmluvu k softvérovému produktu ALVAO

(ďalej ako „zmluva“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu v súlade s výsledkom procesu verejného obstarávania „Obstaranie softvérového balíka na riadenie IKT procesov“ (ďalej ako „zákazka“), ktorú objednávateľ vyhlásil v súlade s § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon o verejnom obstarávaní“).

Každá zo zmluvných strán vyhlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto zmluve a je oprávnená túto zmluvu uzavrieť. Dodávateľ vyhlasuje, že nie je v úpadku ani v likvidácii a nebolo voči nemu začaté konkurzné, reštrukturalizačné a ani trestné konanie.

Čl. I

Predmet plnenia

- 1.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi nevýhradné právo užívania (licencie) štandardizovaného softvérového produktu ALVAO (ďalej ako „produkt“) v dohodnutom rozsahu podľa prílohy č. 1 zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 1.2 Dodávateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť objednávateľovi základné služby súvisiace s implementáciou produktu (ďalej ako „služby“) v dohodnutom rozsahu podľa prílohy č. 1 zmluvy. Na presnom termíne poskytnutia služieb sa zmluvné strany dohodnú po podpise tejto zmluvy. Objednávateľ zaistí prítomnosť a súčinnosť odborného technického pracovníka v priebehu dodávky služieb. Produkt bude nasadený na technické prostriedky objednávateľa.
- 1.3 Zmluvné strany sa v záujme vylúčenia pochybností dohodli, že predmetom tejto zmluvy nie sú žiadne ďalšie služby či práce výslovne neuvedené v ods. 1.1. a 1.2. tejto zmluvy. Poskytnutie akýchkoľvek ďalších služieb či prác musí byť zmluvnými stranami dohodnuté zvlášť.

Čl. II**Cena a fakturácia**

2.1 Za poskytnuté licencie produktu a poskytnuté služby podľa tejto zmluvy sa objednávateľ zaväzuje dodávateľovi zaplatiť dohodnutú cenu:

id	Faktúra	
1	Fakturácia za softvérové licencie	17 061,00
2	Fakturácia po inštalácii, školení a odovzdaní diela	13 000,00
	Cena celkom bez DPH v Eur	30 061,00
	DPH (20 %) v Eur	6 012,20
	Cena celkom s DPH v Eur	36 073,20

2.2 Dohodnutú cenu sa objednávateľ zaväzuje dodávateľovi zaplatiť na základe vystavených faktúr podľa bodu 2.1 tak, že faktúra za softvérové licencie produktu bude vystavená do 10 dní po podpise tejto zmluvy a faktúra za služby bude vystavená po ich poskytnutí. Splatnosť faktúr je dohodnutá na 30 dní odo dňa, kedy bola objednávateľovi doručená.

2.3 V prípade, že objednávateľ nezaplatí dohodnutú cenu plnenia riadne a včas, zaväzuje sa zaplatiť dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,02 % dlžnej sumy za každý deň omeškania.

2.3. Cena za predmet zákazky je maximálna a musí pokrývať všetky náklady dodávateľa nevyhnutné pre riadne splnenie predmetu zákazky. Akékoľvek dodatky k zmluve navyšujúce cenu predmetu zákazky s výnimkou možností podľa zmluvy alebo zákona o verejnom obstarávaní sú vylúčené.

Čl. III**Poskytnutie produktu a súvisiacich služieb**

3.1 Dodávateľ vystaví objednávateľovi aktivačné kľúče na aktiváciu produktu v rozsahu podľa ods. 1.1 tejto zmluvy do piatich (5) pracovných dní od pripísania ceny za softvérové licencie produktu na účet dodávateľa. Aktivačné kľúče budú poskytnuté na e-mailovú adresu nasledujúcej kontaktnej osoby na zasielanie licenčných aktivačných kľúčov:

Kontaktné osoby na zasielanie licenčných aktivačných kľúčov

Meno a priezvisko

email

Telefón

Ing. Tomáš Štrba

- 3.2 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby podľa ods. 1.2 tejto zmluvy v dohodnutom termíne, najneskôr však do sto (100) dní odo dňa vystavenia aktivačných kľúčov na aktiváciu produktu podľa ods. 3.1 tejto zmluvy za predpokladu poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti zo strany objednávateľa. Poskytnutie služieb zmluvné strany spravidla potvrdia písomným odovzdávacím protokolom.
- 3.3 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby podľa ods. 1.2 tejto zmluvy v sídle objednávateľa alebo v jeho prevádzke okrem prípadu, kedy je dohodnuté vzdialené nasadenie produktu. V prípade, že je dohodnuté vzdialené nasadenie produktu, poskytne objednávateľ potrebnú súčinnosť a vzdialený prístup do svojej infraštruktúry.
- 3.4 V prípade, že je dodávateľ v omeškaní podľa ods. 3.1 alebo ods. 3.2 tejto zmluvy, vzniká objednávateľovi právo na zmluvnú pokutu vo výške dve stotiny (0,02) percenta z ceny toho plnenia, s ktorého poskytnutím je dodávateľ v omeškaní, a to za každý deň omeškania s výnimkou prípadov, kedy je omeškanie dodávateľa spôsobené neposkytnutím súčinnosti objednávateľa alebo vyššou mocou.

ČI. IV

Právo užívania

- 4.1 Produkt vrátane, nie však výlučne, log, grafiky, ochranných známk, servisných značiek, technológie (patentovateľnej aj nepatentovateľnej), autorských práv, obchodných tajomstiev, know-how, dokumentácie, textu, softvéru atď. je duševným vlastníctvom výrobcu produktu, ktorý je vo vzťahu k produktu držiteľom majetkových autorských práv, alebo platných licencií.
- 4.2 Dodávateľ udeľuje objednávateľovi nevýhradné právo užívať produkt (licenciu) v rozsahu a počas doby, ktoré sú uvedené v ods. 1.1 tejto zmluvy, a to počínajúc dňom úplného zaplatenia ceny za softvérové licencie produktu dodávateľovi. Podmienky užívania produktu vrátane zodpovednosti dodávateľa za funkčnosť produktu sa ďalej riadia licenčnými podmienkami výrobcu produktu, ktoré sú dostupné na webe (aktuálne na nasledujúcom odkaze <https://doc.alvao.com>). Okrem práva užívať produkt v súlade s touto zmluvou a licenčnými podmienkami výrobcu produktu nemá objednávateľ vo vzťahu k produktu žiadne práva alebo nároky.
- 4.3 Objednávateľ nie je oprávnený užívať produkt nad rámec dohodnutý v tejto zmluve a v licenčných podmienkach. Objednávateľ najmä nesmie prekročiť množstevné limity pre jednotlivé licencie uvedené v ods. 1.1 tejto zmluvy (počty počítačov, používateľov). Dodávateľ je oprávnený primeraným spôsobom kontrolovať, či objednávateľ využíva produkt v súlade s dohodnutými podmienkami a limitmi.

Čl. V**Ochrana dát a informácií**

- 5.1 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým ako pri utajovaní vlastných dôverných informácií. Zmluvné strany majú navzájom právo požadovať doloženie dostatočnosti takýchto princípov utajenia dôverných informácií.
- 5.2 Dodávateľ je oprávnený uvádzať vo svojich marketingových materiáloch ako referenciu identifikačné údaje objednávateľa (vrátane loga) spolu so skutočnosťou, že objednávateľovi sú poskytované produkty.
- 5.3 Objednávateľ umožní dodávateľovi vypracovanie prípadovej štúdie týkajúcej sa rozsahu a spôsobu užívania produktov objednávateľom a poskytne dodávateľovi na vypracovanie prípadovej štúdie nevyhnutnú súčinnosť, najmä poskytne potrebné informácie týkajúce sa užívania produktov objednávateľom. Vypracovanú prípadovú štúdiu zašle dodávateľ objednávateľovi na odsúhlasenie. Objednávateľom odsúhlasená prípadová štúdia vrátane identifikácie objednávateľa môže byť dodávateľom využitá na propagáciu produktov, najmä môže byť prezentovaná potenciálnym zákazníkom.

Čl. VI Zodpovednosť za vady a záruky

- 6.1. Predmet zmluvy má vady, ak nezodpovedá špecifikácii dohodnutej v tejto zmluve, ak nebol dodaný so súvisiacimi službami dohodnutými v tejto zmluve, alebo ak má právne vady.
- 6.2. Dodávateľ zodpovedá za vady predmetu zmluvy, ktoré má predmet zmluvy v čase jeho prevzatia objednávateľom a tiež za vady vzniknuté po prevzatí, ak boli spôsobené porušením povinností dodávateľa.
- 6.3. Objednávateľ je povinný predmet zmluvy prezrieť a skontrolovať pri jeho preberaní. Objednávateľ je povinný oznámiť dodávateľovi vady (podľa toho, k čomu dôjde skôr):
- bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistia,
 - bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mali zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti pri prehliadke a kontrole predmetu zmluvy,
 - bez zbytočného odkladu po tom, čo mohli byť zistené neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti objednávateľa.
- 6.4. Pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka, platí namiesto lehoty podľa bodu 6.3. tohto článku záručná doba a objednávateľ sa zaväzuje ich oznámiť dodávateľovi najneskôr v posledný deň záručnej doby.
- 6.5. Dodávateľ je povinný začať s odstraňovaním vád bez zbytočného odkladu od uplatnenia nároku na odstránenie vád predmetu zmluvy a vadu odstrániť v primeranej lehote určenej objednávateľom, spravidla nie dlhšej ako 30 dní. V prípade, ak dodávateľ neodstráni vady predmetu zmluvy v lehote určenej objednávateľom, považuje sa takéto porušenie za podstatné porušenie zmluvy a objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť.

- 6.6. Dodávateľ je povinný po odstránení vady vyzvať objednávateľa na skontrolovanie a potvrdenie splnenia povinnosti odstrániť vadu predmetu zmluvy.
- 6.7. Náklady na odstránenie vád predmetu zmluvy ako aj preukázateľné náklady objednávateľa na uplatnenie nárokov z vád predmetu zmluvy, znáša dodávateľ.
- 6.8. Uplatnením nárokov z vád predmetu zmluvy nie je dotknutý nárok objednávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty, náhradu škody alebo iného nároku, ktorý objednávateľ v dôsledkom vád predmetu zmluvy vznikol.
- 6.9. Dodávateľ zodpovedá za to, že predmet zmluvy bude mať po celú záručnú dobu vlastnosti dohodnuté v tejto zmluve a jej prílohách a bude ho možné používať na účel vyplývajúci z tejto zmluvy a na obvyklý účel, na ktorý sa predmet zmluvy používa.
- 6.10. Záručná doba začína plynúť prevzatím predmetu zmluvy, resp. jeho časti, na ktoré sa záruka vzťahuje, objednávateľom.
- 6.11. Záručná doba ohľadom predmetu plnenia neplynie po dobu, po ktorú objednávateľ nemôže predmet zmluvy užívať na určený alebo obvyklý účel pre vady, za ktoré zodpovedá dodávateľ v rámci záručnej doby, vrátane doby odstraňovania takýchto vád.

Čl. VII.

Ukončenie zmluvy

7.1. Táto zmluva môže byť ukončená z nasledovných dôvodov:

- odstúpením od zmluvy,
- stratou oprávnenia dodávateľa na výkon činnosti, ktorá je potrebná pre realizáciu zmluvy,
- písomnou dohodou zmluvných strán,
- vyhlásenia konkurzu alebo likvidácie na dodávateľa.

7.2. Každá zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od zmluvy pri podstatnom porušení zmluvnej povinnosti druhou zmluvnou stranou alebo keď sa pre druhú zmluvnú stranu stalo splnenie podstatných zmluvných povinností úplne nemožným. Za podstatné porušenie sa na účely tejto zmluvy považuje:

- omeškanie dodávateľa s poskytovaním predmetu zmluvy oproti dohodnutému termínu o viac ako 10 dní, okrem prípadu, ktorý by omeškanie ospravedlňoval (vyššia moc),
- ak cena bude fakturovaná v rozpore s platobnými podmienkami dohodnutými v tejto zmluve,
- ak dodávateľ poskytne objednávateľovi predmet zmluvy takým spôsobom, ktorý je v rozpore s touto zmluvou,
- objednávateľ je v omeškaní so zaplatením faktúry o viac ako 60 kalendárnych dní.

- 7.3. Ak zmluvná strana odstúpuje od zmluvy, potom je povinná túto skutočnosť oznámiť druhej zmluvnej strane písomne. Takéto oznámenie musí označovať okolnosť, resp. dôvod, pre ktorý zmluvná strana odstúpuje od zmluvy a presnú citáciu ustanovenia zmluvy alebo právneho predpisu, ktorý ju na odstúpenie oprávňuje. Bez týchto náležitostí je odstúpenie neplatné, ibaže právo odstúpiť od zmluvy vyplýva priamo zo zákona. Oznámenie o odstúpení od zmluvy môže obsahovať vyhlásenie, že zmluvná strana odstúpuje od zmluvy až okamihom márneho uplynutia lehoty stanovenej na odstránenie porušenia, ktoré je dôvodom odstúpenia, ak je to vzhľadom k povahe porušenia povinnosti možné.
- 7.4. V prípade odstúpenia od zmluvy je toto odstúpenie účinné doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane, ak z obsahu odstúpenia nevyplýva neskorší účinok odstúpenia.
- 7.5. Odstúpením od zmluvy nezaniká nárok oprávnenej strany na zaplatenie zmluvných pokút a na náhradu vzniknutej škody.
- 7.6. Zmluvné strany nie sú zodpovedné za čiastočné alebo úplné neplnenie zmluvných záväzkov následkom pôsobenia vyššej moci v zmysle § 374 Obchodného zákonníka.
- 7.7. Zmluvná strana ovplyvnená vyššou mocou je povinná druhú zmluvnú stranu upovedomiť písomne o začatí a ukončení pôsobenia vyššej moci bezodkladne, najneskôr však do 15 dní od začatia jej pôsobenia. Ak by tak zmluvná strana neurobila, nemôže sa zmluvná strana účinne dovolávať pôsobenia vyššej moci.

Čl. VIII

Záverečné ustanovenia

- 8.1 Táto zmluva vrátane práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy alebo sa na ňu vzťahujúcich sa riadi právom Slovenskej republiky bez ohľadu na ustanovenia týkajúce sa voľby práva.
- 8.2 Zmluva je vyhotovená vo dvoch (2) rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých každá strana dostane po jednom.
- 8.3 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Predávajúci týmto vyhlasuje, že súhlasí so zverejnením tejto zmluvy v celom rozsahu v Centrálnom registri zmlúv.
- 8.4 Zmluva môže byť zmenená a dopĺňovaná v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní formou číslovaného písomného dodatku, pričom platnými sa stanú dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnými dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Ústne vedľajšie dohody k tejto dohode neexistujú.
- 8.5 Na dôkaz toho, že zmluvné strany s obsahom tejto zmluvy súhlasia, rozumejú jej a zaväzujú sa k jej plneniu, pripájajú svoje podpisy a vyhlasujú, že táto zmluva bola uzatvorená podľa ich slobodnej a vážnej vôle.

Dodávateľ

Objednávateľ

V Bratislave dňa

V dňa

.....

.....

Ing. Michal Uriča, člen predstavenstva

Ing. Ingrid Kútňá Želonková, PhD.

exe, a.s.

kvestorka

Príloha č. 1

exe, a.s.
Galvaniho 19045/19
821 04 Bratislava
Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri
Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka
číslo: 6180/B

Telefón 02/67 29 61 11
E-mail info@exe.sk
Web www.exe.sk
IČ DPH SK2020299490
IČO 17321450
IBAN SK9109000000005147874792

1 Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy je dodanie softvérového balíka na riadenie IKT procesov a technickej podpory na štyri roky.

2 Požiadavky na sw licencie

- 2.1 Licencie na SW pre podporu Asset Management a Service Desk v najnovšej dostupnej verzii, implementácia u Objednávateľa na kľúč a podpora na 48 mesiacov pre vzdelávaciu inštitúciu. Počet a typ licencií podľa nasledujúcej tabuľky:

Licencia	Počet licencií	
Asset Management	600	počítačov
Service Desk	100	používateľov
Service Desk External	10	riešiteľov
Configuration Management	600	počítačov
Asset Management Enterprise API	600	počítačov
Electronic Handover Forms	600	počítačov
Web-based Assigned Asset Check	600	počítačov
Outlook Add-in	100	používateľov
Employee Management	100	používateľov
Service Desk Custom Apps	100	používateľov

- 2.2 Súčasťou licencie je zabezpečenie služieb automatickej aktualizácie, technickej a licenčnej podpory existujúcich licencií pre obstarávateľa počas doby 48 mesiacov
- 2.3 Operačný systém použitia – Windows 8, 10 vrátane ekvivalentných serverových systémov bez potreby špeciálnej licencie
- 2.4 Minimálny zoznam podporovaných jazykov pre GUI aplikácie a Pomocníka vrátane on-line aj off-line elektronickej dokumentácie a webu výrobcu: slovenčina/čeština, angličtina

3 Požiadavky na komponent č.1 – Asset management

3.1.	Evidencia a automatická detekcia hardware a software pre počítače na platforme Microsoft Windows
3.2.	Možnosť evidencie ďalšieho IKT majetku ako telefóny, tlačiarne apod. bez dodatočných nákladov na licencovanie ako súčasť licencie hlavného IT prostriedku
3.3.	Podpora evidencie majetku aj mimo IT spojená s možnosťou vytvárať vlastné objekty
3.4.	Flexibilné zaraďovanie majetkových položiek alebo servisných udalostí do skupín
3.5.	Možnosť nastavení prístupových oprávnení na jednotlivé objekty a vlastnosti každého objektu. Zamedzenie prístupu používateľov alebo administrátorov k vlastnostiam objektov, ktoré môžu byť klasifikované ako citlivé, alebo jednoducho nie je dôvod aby k nim mal každý prístup
3.6.	Prehľad majetku v graficky prehľadnej forme stromovej štruktúry, ktorá podporuje Drag&Drop.
3.7.	Portál pre zamestnancov, kde môže každý zamestnanec sledovať svoj pridelený majetok bez nutnosti inštalovať klientov na koncovú stanicu.
3.8.	Integrované prihlasovanie s OS Windows
3.9.	Možnosť agentovej, ale aj bezagentovej detekcie HW a SW
3.10.	Napojenie na Microsoft SCCM z dôvodu načítavania informácií o počítačoch
3.11.	Možnosť zapnúť mechanizmus pre kontrolu neoprávnene nainštalovaného softvéru s možnosťou eskalačného procesu
3.12.	Pre počítače s obmedzeným prístupom k podnikovej sieti možnosť posilať dáta cez internet za použitia zabezpečeného komunikačného protokolu
3.13.	Knižnica softvérových vzorov, pravidlá pre rozpoznávanie registrov a znalostná databáza softvéru, podľa ktorého je možné identifikovať SW na staniaciach
3.14.	Možnosť prelinkovania, doplnenia dokumentácie týkajúcej sa položiek v databáze, či už v rámci poznámky (linky), alebo nahrať dokumentov (pdf, docx apod.)
3.15.	Podpora využitia čiarových kódov a s tým spojená možnosť automatizácie inventarizácie majetku
3.16.	Vizualizácia mapy závislostí objektov
3.17.	Natívna integrácia s Microsoft Active Directory
3.18.	Automatické načítanie atribútov z AD a informácií o PC
3.19.	Integrácia s nástrojmi pro správu pracovných staníc (RemoteDesktop, Assistance apod.)

3.20.	Import a export údajov z Microsoft Excel a Word
3.21.	Kompatibilita s ITIL - Certifikované procesy Software Asset Management – riadenie životného cyklu softvérových aktív.
3.22.	Kompatibilita s ITIL - Certifikované procesy Service Asset and Configuration – podpora správy konfiguračnej databázy, uchovávanie histórie konfiguračných položiek, väzby medzi položkami.

4 Požiadavky na komponent č.2 – Service Desk

4.1.	Jednotný systém pre komplexnú správu servisných požiadaviek v oblasti IT, s možnosťou rozšírenia minimálne o správu budovy, vozidiel, HR
4.2.	Možnosť priradiť používateľovi ľubovoľnú rolu (zadávateľ ... schvaľovateľ ... riešiteľ)
4.3.	Možnosť zadávať požiadavky cez web portál, alebo cez email
4.4.	Možnosť zapojenia externých dodávateľov služieb tak, aby v prípade potreby mohli v systéme plnohodnotne pracovať (granulácia prístupových oprávnení)
4.5.	Napojenie na SD externého dodávateľa pomocou WebServices alebo formou štruktúrovaných emailov
4.6.	Možnosť rozdeliť hlavnú požiadavku na podúlohy s automatickým previazaním
4.7.	Možnosť vytvoriť manuálne väzby medzi požiadavkami v systéme
4.8.	Možnosť zakladať periodické požiadavky (profylaxia, revízia, kontrola platnosti certifikátov)
4.9.	Tvorba vlastných SLA
4.10.	Automatické pridelovanie riešiteľov na základ vybranej SLA
4.11.	Možnosť pozastaviť SLA za predpokladu, že sa čaká na zadávateľa
4.12.	Automatické pridelovanie SLA na základe prihláseného používateľa (VIP dostane na rovnaké hlásenie vyššiu SLA, ako non-VIP apod.)
4.13.	Možnosť využívať predpripravené schémy pre workflow ako napríklad schvaľovanie nadriadeným apod. ako aj možnosť definovať pre každú službu vlastné workflow
4.14.	Možnosť v ľubovoľnom okamihu riešenia pridať schvaľovateľa pre danú činnosť
4.15.	Preddefinované, ale aj vlastné šablóny úloh
4.16.	Vlastné používateľské pohľady a filtre

4.17.	Možnosť spúšťať skripty – integrácia s iným systémom
4.18.	Podpora eskalačných procesov
4.19.	Prepojenie s kalendármi riešiteľov (Exchange, Outlook,...) – kapacitné plánovanie
4.20.	Používateľské hodnotenie riešenia hlásení
4.21.	Fulltextové vyhľadávanie
4.22.	Možnosť napojenia na Microsoft Power BI pre generovanie reportov
4.23.	Natívna integrácia s Microsoft Active Directory
4.24.	Automatické načítanie atribútov z AD a informácií o PC
4.25.	Integrácia s Asset Managementom
4.26.	Možnosť definovať formulár pre zadávanie hlásení
4.27.	Katalóg služieb rozčlenený do stromovej štruktúry podľa oblastí. Prístupný z portálu v prehľadnej grafickej podobe aj s pomocníkom (help)
4.28.	Možnosť plnohodnotnej práce so servisným hlásením z MS Outlook (Outlook Add-in) bez nutnosti prepínať sa do iného prostredia (napr. zakladanie požiadaviek, schvaľovanie požiadaviek manažérmi apod.)
4.29.	Pridávanie príloh (viacerých naraz)
4.30.	Možnosť komunikácie s riešiteľom v rámci hlásenia (social funkcie)
4.31.	Možnosť úpravy grafického vzhľadu portálu (položky, menu, farby)
4.32.	Granulácia zobrazenia položiek podľa úrovne prístupových oprávnení
4.33.	Zobrazovanie databázy znalostí a okna pre oznamy (odstávky apod.) priamo na hl. stránke portálu
4.34.	Pridávanie a odoberanie používateľov a ich zaraďovanie do skupín
4.35.	Manažment skupín a používateľských rolí
4.36.	Nastavenie prístupových práv k jednotlivým objektom a službám
4.37.	Posielanie notifikácií a úprava ich obsahu
4.38.	Pridávanie vlastných položiek do formulárov
4.39.	Možnosť tvorby vlastného workflow a schvaľovacích procesov
4.40.	Vlastný katalóg služieb a SLA.
4.41.	Kompatibilita s ITIL - Certifikované procesy Problem management – proaktívne znižovanie výskytu incidentov a ich dopadov

4.42.	Kompatibilita s ITIL - Certifikované procesy Incident management
4.43.	Kompatibilita s ITIL - Certifikované procesy Request Fullfillment
4.44.	Kompatibilita s ITIL - Certifikované procesy Change management

5 požiadavky na integráciu komponentov č.1. a č.2.

5.1.	Naviazanie požiadavku Service Desk na konfiguračnú požiadavku Asset Management priamo v aplikácii SD.
5.2.	Prepojenie používateľských kont v Service Desk na zverený majetok v Asset Management, tak aby používateľ v rámci zadávania požiadavky mohol vybrať objekt, ktorého sa servisná požiadavka týka.
5.3.	Možnosť založiť servisnú požiadavku týkajúcu sa IT objektu priamo z Asset Management vrátane priradenia príslušnej SLA.
5.4.	Možnosť zobrazovať súvisiace servisné požiadavky na IT konfiguračnú položku a ich logovanie.
5.5.	Jednotný portál pre zadávanie a prácu so servisnými požiadavkami s prehľadným zobrazením majetku prihláseného používateľa, alebo osoby zodpovednej za tento majetok.

6 Požiadavky na implementáciu

6.1.	Pri implementácii riešenia poskytne Objednávateľ Dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť a to najmä dodaním potrebných kontaktov, informácií, technickej dokumentácie, špecifikácií, konfigurácií, hesiel, fyzických a vzdialených prístupov a tiež vyčlení nevyhnutnú kapacitu z existujúcej infraštruktúry, ktorá je už softvérovo zalicencovaná. (Windows Server, MSSQL DB). Táto súčinnosť bude poskytnutá Dodávateľovi výlučne v súlade s platnými internými IKT predpismi a procesmi Objednávateľa.
6.2.	Dodávateľ v rámci implementácie vyškolí 8 administrátorov Objednávateľa na centralizovanú správu a konfiguráciu produktu v trvaní najmenej 3 školiace dni prostredníctvom online školenia. Termín školenia bude dohodnutý osobitne po uzavretí zmluvy.

7 **Ďalšie osobité požiadavky na plnenie**

7.1	Dodávateľ je povinný preukázať Objednávateľovi, že má k dispozícii aspoň jednu osobu s platnou technickou certifikáciou najvyššej úrovne na tovary a služby v predmete zákazky od výrobcu ponúkaného riešenia ako aj na procesy ITIL do 5 pracovných dní od účinnosti zmluvy.
-----	---