

Zadávací dokumentace

dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách
pro zpracování nabídky k veřejné zakázce
zadané v otevřeném řízení s názvem:

Outsourcing ICT služeb pro agenturu CzechTrade a zahraniční síť MPO (zahraniční kanceláře - obchodní mise MPO)

Zadavatel:

Česká agentura na podporu obchodu/CzechTrade

se sídlem Dittrichova 1968/21
128 01 Praha 2
IČO: 00001171, DIČ: CZ 00001171



Obsah

1. VYMEZENÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY.....	4
2. PODMÍNKY A POŽADAVKY NA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY	5
3. KVALIFIKACE DODAVATELŮ	6
4. POPIS SOUČASNÉHO STAVU	9
5. POŽADAVKY NA OUTSOURCING SLUŽEB INFORMATIKY (TECHNICKÁ SPECIFIKACE VEŘEJNÉ ZAKÁZKY) ..	19
6. ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY	27
7. HODNOTÍCÍ KRITÉRIA	27
8. DALŠÍ POŽADAVKY	29
9. OBCHODNÍ PODMÍNKY	30
10. OTEVÍRÁNÍ OBÁLEK S NABÍDKAMI.....	30
11. SEZNAM PŘÍLOH.....	30
12. PŘEHLED POUŽITÝCH ZKRATEK.....	31

Zadávací dokumentace

pro zpracování nabídky k veřejné zakázce dle zákona č. 137/2006
Sb. o veřejných zakázkách v platném znění (dále jen „zákon“)

Název veřejné zakázky

Outsourcing ICT služeb pro agenturu CzechTrade a Zahraniční síť MPO (zahraniční kanceláře – obchodní mise MPO)

Zadavatel:	Česká Agentura na podporu obchodu / CzechTrade
Sídlo:	Dittrichova 21, Praha 2, PSČ 128 01
Právní forma:	Státní příspěvková organizace
IČ:	00001171
DIČ:	CZ00001171
Osoba oprávněná jednat za Zadavatele:	Zdeněk Vališ, M.A., pověřený řízením agentury CzechTrade
Odbor zadávající zakázku	Oddělení ICT

Zadavatel se nechává dle § 151 zákona při výkonu práv a povinností souvisejících se zadávacím řízením zastoupit společností OTIDEA a.s., IČ: 27142442, se sídlem Na příkopě 988/31, 110 00 Praha 1.

Kontaktní osoba:	Kateřina Kolářková
Telefon:	+ 420 240 127
E_mail:	zakazky@otidea.cz

1. Vymezení předmětu plnění veřejné zakázky

1.1 Klasifikace předmětu plnění veřejné zakázky

Klasifikace předmětu plnění veřejné zakázky odpovídá položce

- Služby informačních technologií - kód CPV: 72222300-0

1.2 Popis předmětu plnění veřejné zakázky

Předmětem tohoto otevřeného zadávacího řízení na služby je uzavření smlouvy na zajištění outsourcingu ICT služeb pro agenturu CzechTrade (dále také Agentura) a Zahraniční síť MPO (zahraniční kanceláře – obchodní mise MPO). Zadavatel předpokládá, že Uchazeč zajistí celkovou komplexní dodávku služeb pro celou Agenturu a ICT podporu pro Zahraniční síť MPO. Předmětem plnění veřejné zakázky bude outsourcing služeb informatiky, sloužící k zajištění provozu infrastruktury Agentury a pracovišť Zahraniční sítě MPO, informačního systému pro správu kontaktů a vztahů Zadavatele, internetových stránek a zajištění uživatelské podpory koncovým uživatelům.

Předmětem veřejné zakázky je specifikace požadovaných služeb outsourcingu informatiky, zaměřených zejména na:

- návrh a řízení změn ICT architektury a řízení změn katalogu IT služeb na základě strategických a funkčních potřeb Agentury
- správu infrastruktury / sítí,
- uživatelskou podporu,
- vývoj a správu provozního informačního systému,
- vývoj a správa WEBů,
- správu ostatního aplikačního software (ASW)
- správu MS Office SharePoint Server.

Předmětem veřejné zakázky není:

- dodávka technologií, HW, HW komponent, základního software (ZSW), kancelářského software (KSW), zajištění provozu, údržby, vývoje a rozvoje ASW BusinessInfo, ekonomického informačního systému Helios a personálního a mzdového informačního systému Datacenter.
- dodávka standardního SW společnosti Microsoft

Podrobnější popis předmětu plnění veřejné zakázky je uveden v:

- Základní požadavky – kap. 5 – Požadavky na outsourcing služeb informatiky (technická specifikace veřejné zakázky),
- Detailní požadavky – Příloha 1 - Požadovaný obsah a struktura nabídky.

1.3 Doba plnění veřejné zakázky

Předpokládané zahájení: 1. 4. 2013

Předpokládané ukončení: 31. 3. 2017

Smluvní termíny realizace předmětu plnění jsou závazné pro Uchazeče. Zadavatel si vyhrazuje právo posunout nebo odložit začátek plnění.

1.4 Místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění bude centrála Agentury v Praze příp. v regionech ČR s možností jednorázových plnění v ostatních expoziturách Zadavatele – pracoviště Zahraniční sítě MPO (zahraniční kanceláře – obchodní mise MPO).

1.5 Předpokládaná hodnota

Předpokládaná hodnota za 48 měsíců: 28 800 000,- Kč bez DPH.

2. Podmínky a požadavky na zpracování nabídky

2.1 Nabídky se podávají písemně a v řádně uzavřené obálce opatřené na uzavření označením obchodní firmy nebo razítkem či podpisem statutárního orgánu Uchazeče nebo osoby oprávněné zastupovat Uchazeče. Obálka musí být označena názvem „Neotevírat – VZ: Outsourcing ICT služeb pro agenturu CzechTrade a Zahraniční síť MPO“. Na obálce musí být uvedena adresa, na níž je možné zaslat oznámení podle § 71 odst. 6 zákona.

2.2 Nabídky se podávají nejpozději do 26.2. 2013 do 13:00 na adresu Zadavatele, tj. Dittrichova 1968/21, 128 01 Praha 2 (podání je možné v pracovní den od 7.30 do 16.30). Jiné doručení není považováno za řádné podání nabídky.

Otevírání obálek proběhne dne 26. 2. 2013 v 13:30 hodin rovněž v sídle zadavatele.

2.3 V nabídce musí být uvedeny identifikační údaje Uchazeče, zejména: obchodní firma, sídlo, identifikační číslo, osoba oprávněná jednat za Uchazeče, příp. osoby oprávněné zastupovat Uchazeče, kontaktní adresa pro písemný styk mezi Uchazečem a Zadavatelem.

2.4 Nabídka musí být zpracována v českém jazyce a obsahovat závazný návrh smlouvy podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za Uchazeče.

2.5 Zadávací lhůta je stanovena na 6 měsíců.

2.6 Uchazeč předloží nabídku ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno bude označeno názvem „Originál“ a jedno vyhotovení označeno jako „Kopie“. Všechny listy nabídky budou navzájem pevně spojeny či sešity tak, aby byly dostatečně zabezpečeny před jejich vyjmutím z nabídky. Všechny výtisky budou řádně čitelné, bez škrťů a přepisů. Uchazeč dále při spojení či sešití rozdělí každé jednotlivé vyhotovení nabídky na dvě samostatné části, kde:

- 1. část bude zahrnovat kapitoly 2 – 3 (dle Přílohy 1 této ZD), slouží pro prokázání kvalifikačních předpokladů,
- 2. část bude zahrnovat kapitoly 4 – 10 (dle Přílohy 1 této ZD), věcná část nabídky.

2.7 Všechny stránky nabídky, resp. jednotlivých výtisků, budou očíslovány vzestupnou kontinuální řadou. Část 2 navazuje v číslování na část 1, nabídka je vytvořena jako jeden soubor.

2.8 Pokud podává nabídku více Uchazečů společně (společná nabídka), uvedou v nabídce též osobu, která bude zmocněna zastupovat tyto Uchazeče při styku se Zadavatelem v průběhu zadávacího řízení.

- 2.9** Uchazeč předloží nabídku též v elektronické podobě na CD, a to ve formátu MS Office nebo kompatibilním, případně ve formátu *.pdf (tato povinnost se netýká dokladů prokazujících splnění kvalifikace Uchazeče).
- 2.10** Nabídka musí být předložena ve struktuře uvedené v Příloze 1 – Požadovaný obsah a struktura nabídky této zadávací dokumentace. Součástí této přílohy jsou i dílčí věcné požadavky na obsah nabídky.
- 2.11** Vybrané části nabídky budou vypracovány ve formě předem zadaných tabulek. Tabulky jsou Uchazeči k dispozici k vyplnění v elektronické formě v zadávací dokumentaci. Uchazeč je povinen uvedené tabulky v rámci jednotlivých odstavců vyplnit v zadané struktuře a pouze relevantními údaji – obdobně i další textové části nabídky. V paragrafech, pouze tam kde je to relevantní, budou dílčí informace (v tabulkové i textové formě) rozděleny podle typu nabízených služeb, aplikací, příp. jejich modulů (ERP, BI,...). V rámci jednotlivých paragrafů, tam kde je to požadováno, považuje Zadavatel za hlavní nabídku informace uvedené v části „základní údaje“, další textová část je v tomto smyslu považována za doplňující, resp. argumentující navrhované řešení. Zadavatel dále doporučuje před zpracováním jednotlivých odstavců prostudovat nejprve „specifické požadavky“ na řešení uváděné na závěr příslušných kapitol.
- 2.12** Zadavatel dále požaduje, aby jednotlivé části nabídky byly presentovány v maximálně standardizované formě. Proto může každý oddíl nabídky obsahovat následující části:
- Základní údaje – Uchazeč uvede požadované údaje v předepsané tabulkové formě zařazené přímo v rámci textu.
 - Doplňující text – Uchazeč uvede formou volného textu (eventuelně na základě obsažených požadavků) detailní specifikaci a argumentaci nabízeného řešení, včetně ostatních relevantních informací k výše uvedeným údajům.
 - Text - Uchazeč formou volného textu uvede na základě obsažených požadavků návrh svého řešení (obsah dodávky) a ostatní související údaje.
 - Specifické požadavky – Odstavec obsahuje specifické požadavky Zadavatele na dodávku IS/ICT a způsob jejího řešení, které budou v nabídce Uchazeče respektovány a zapracovány do textů a tabulek (viz výše). Budou tak obsahovat návrh konkrétního řešení těchto požadavků prostřednictvím dodávky Uchazeče.
- 2.13** Zadavatel poskytne odpovědi na dotazy v písemné formě dle § 49 odst. 2 zákona.

3. Kvalifikace dodavatelů

3.1 Splnění kvalifikace

Kvalifikaci dle § 50 a násl. zákona splní dodavatel, který prokáže splnění:

- základních kvalifikačních předpokladů podle § 53 zákona,
- profesních kvalifikačních předpokladů podle § 54 zákona,
- ekonomické a finanční způsobilosti podle § 50 odst. 1 písm. c)
- technických kvalifikačních předpokladů podle § 56 zákona.

3.2 Doba prokazování splnění kvalifikace

Uchazeč je povinen prokázat splnění kvalifikace ve lhůtě pro podání nabídky uvedené v bodě 2.2 této zadávací dokumentace.

Dodavatel je povinen prokázat splnění kvalifikace ve lhůtě pro podání nabídek.

3.3 Základní kvalifikační předpoklady

3.3.1 Základní kvalifikační předpoklady splňuje dodavatel dle § 53 odst 1) zákona:

- 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, přijímání úplatku, podplácení, nepřímého úplatkářství, podvodu, úvěrového podvodu, včetně případů, kdy jde o přípravu nebo pokus nebo účastenství na takovém trestném činu, nebo došlo k zahrazení 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 a tento základní kvalifikační předpoklad musí 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 zahrazení 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 a 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 (§ 49 obchodního zákoníku),
- 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,
- i) který nebyl v posledních 3 letech pravomocně disciplinárně potrestán či mu nebylo pravomocně uloženo kárné opatření podle zvláštních právních předpisů, je-li podle § 54 písm. d) požadováno prokázání odborné způsobilosti podle zvláštních právních předpisů, pokud dodavatel vykonává tuto činnost prostřednictvím odpovědného zástupce nebo jiné osoby odpovídající za činnost dodavatele, vztahuje se tento předpoklad na tyto osoby
- j) který není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek

- k) kterému nebyla v posledních třech letech pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zvláštního právního předpisu

3.3.2 Uchazeč prokazuje splnění základních kvalifikačních předpokladů předložením:

- výpisu z evidence Rejstříku trestů pro body 3.3.1 a), b) zadávací dokumentace. Výpis z evidence Rejstříků trestů uchazeč doloží, jde-li o právnickou osobu, za samotnou právnickou osobu, tak za její statutární orgány nebo všechny členy statutárního orgánu. Podává-li nabídku zahraniční právnická osoba prostřednictvím organizační složky, doloží uchazeč výpisy z evidence Rejstříku trestů za vedoucího organizační složky, jakož i za právnickou osobu samotnou, tak za statutární orgán nebo všechny členy statutárního orgánu zahraniční osoby,
- potvrzení příslušného finančního úřadu a ve vztahu ke spotřební dani čestného prohlášení pro bod 3.3.1 f) zadávací dokumentace,
- potvrzením příslušného orgánu České správy sociálního zabezpečení pro bod 3.3.1 h) zadávací dokumentace,
- čestného prohlášení pro bod 3.3.1 písm. c), d), e), g), i), j), k).

3.4 Profesní kvalifikační předpoklady dle § 54 zákona prokáže dodavatel který:

- předloží výpis z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán, který nesmí být starší 90 dnů ke dni ukončení lhůty pro podání nabídek.
- doklad o oprávnění k podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídající předmětu veřejné zakázky, zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění či výpis ze živnostenského rejstříku, konkrétně na činnosti zpracování dat, služby databank, správu sítí a poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software.

3.5 Technické kvalifikační předpoklady dle § 56 zákona

Technické kvalifikační předpoklady splní dodavatel, který předloží:

- Seznam zahrnující minimálně 2 významné služby (v oboru zajištění správy informačních technologií) poskytnutou dodavatelem v posledních 3 letech s uvedením jejich rozsahu a doby poskytnutí. Přílohou tohoto seznamu musí být:
 - osvědčení vydané veřejným Zadavatelem, pokud byly služby poskytovány veřejnému Zadavateli, nebo
 - osvědčení vydané jinou osobou, pokud byly služby poskytovány jiné osobě než veřejnému Zadavateli, nebo
 - smlouva s jinou osobou a doklad o uskutečnění plnění dodavatele, není-li současně možné osvědčení podle bodu 2 od této osoby získat z důvodů spočívajících na její straně.

Ze seznamu významných zakázek musí vyplývat alespoň dvě realizovaná plnění služeb zajištění správy informačních technologií (jedno v objemu min. 10 mil. Kč bez DPH a jedno v objemu min. 5 mil. Kč bez DPH). Uchazeč vyplní relevantní tabulku 3-1 uvedenou v Příloze 1 - Požadovaný obsah a struktura nabídky, kap. 3.3.1 této zadávací dokumentace.

- Osvědčení o vzdělání a odborné kvalifikaci dodavatele nebo vedoucích zaměstnanců dodavatele nebo osob v obdobném postavení a osob odpovědných za poskytování příslušných služeb. Uchazeč musí disponovat min. šestičlenným týmem, který se bude operativně podílet na plnění předmětu veřejné zakázky. Uchazeč u členů týmu doloží

strukturovaný profesní životopis (vlastnoručně podepsaný), ze kterého bude vyplývat, že vždy jeden z členů týmu má prokazatelně min. tříletou praxi v jednom z následujících uvedených IT oborů:

- procesní řízení a architektura informačních systémů (1 člen týmu)
- uživatelská podpora (1 člen týmu),
- správa sítě a serverů (1 člen týmu),
- správa a rozvoj standardních informačních systémů Microsoft SharePoint (1 člen týmu)
- vývoj informačních systémů (1 člen týmu),
- tvorba internetových stránek (1 člen týmu).

3.6 Dodavatel předloží prosté kopie dokladů prokazujících splnění kvalifikace. Doklady prokazující splnění kvalifikace, které jsou v jiném než českém nebo slovenském jazyce, musí být předloženy v úředním překladu. Doklady prokazující splnění základních kvalifikačních předpokladů a výpis z obchodního rejstříku nesmějí být k poslednímu dni, ke kterému má být prokázáno splnění kvalifikace, starší 90 kalendářních dnů.

V případě, kdy je kvalifikace prokazována prostřednictvím subdodavatele, je dodavatel povinen Zadavateli předložit smlouvu uzavřenou se subdodavatelem, z níž vyplývá závazek subdodavatele k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky dodavatelem či k poskytnutí věcí či práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém subdodavatel prokázal splnění kvalifikace. Dodavatel však není oprávněn prostřednictvím subdodavatele prokázat splnění kvalifikace podle § 53 a § 54 písm. a).

3.7 Bude-li předmět veřejné zakázky plněn několika dodavateli společně a za tímto účelem podají společnou nabídku, je každý z dodavatelů povinen prokázat splnění základních kvalifikačních předpokladů podle § 50 odst. 1 zákona a profesního kvalifikačního předpokladu podle § 54 písm. a) v plném rozsahu. Dodavatelé jsou zároveň povinni předložit smlouvu, ve které je obsažen závazek, že všichni tito dodavatelé budou vůči veřejnému Zadavateli a třetím osobám z jakýchkoliv právních vztahů vzniklých v souvislosti s touto veřejnou zakázkou zavázáni společně a nerozdílně, a to po celou dobu plnění veřejné zakázky.

3.8 Důsledek nesplnění kvalifikace

Dodavatel, který nesplní kvalifikaci v požadovaném rozsahu nebo nesplní povinnost stanovenou v § 58 zákona bude Zadavatelem vyloučen z účasti v zadávacím řízení.

4. Popis současného stavu

4.1 Základní charakteristiky Zadavatele

4.1.1 Profil Zadavatele

4.1.1.1 Profil Agentury / Zadavatele

Česká agentura na podporu obchodu byla zřízena Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR v roce 1997 jako jeho příspěvková organizace.

Posláním Agentury je poskytování informačních, poradenských a podpůrných služeb zaměřených na zlepšování výsledků zahraničního obchodu České republiky a exportních aktivit českých podnikatelských subjektů v zahraničí.

Agentura je příspěvkovou organizací, která je napojena na státní rozpočet prostřednictvím svého zřizovatele – Ministerstva průmyslu a obchodu. Hospodaření Agentury se řídí pravidly hospodaření s rozpočtovými prostředky státního rozpočtu a finančního hospodaření rozpočtových a příspěvkových organizací.

Statutárním orgánem Agentury je generální ředitel, kterého jmenuje a odvolává ministr průmyslu a obchodu.

Agentura disponuje 35 Zahraničními kanceláři - obchodními misemi MPO v rámci rozšiřující se Zahraniční sítě MPO a sítí regionálních exportních míst v regionech ČR.

4.1.1.2 Základní předmět činnosti

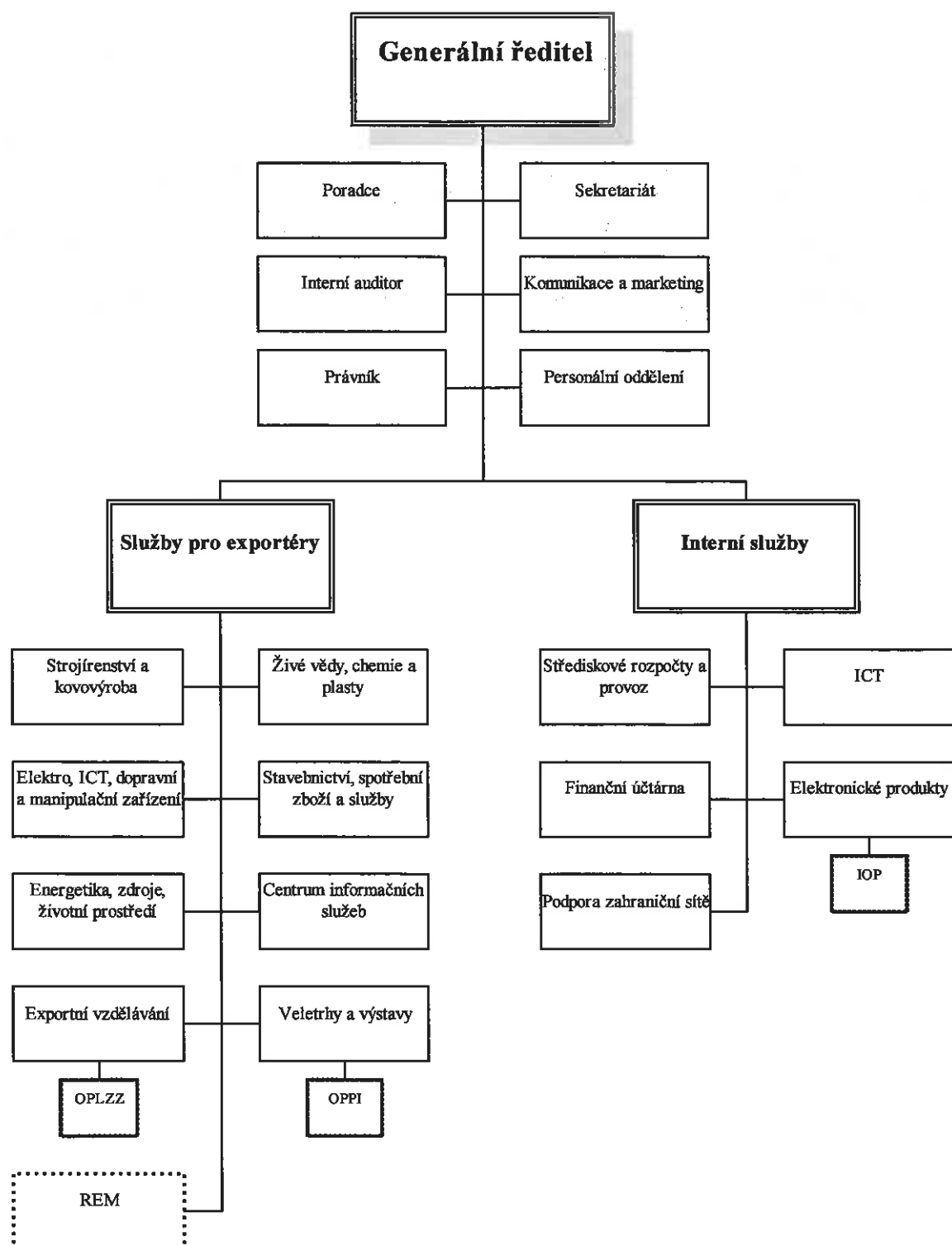
Základní předmět činnosti CzechTrade je:

- Poradenství v oblasti podnikání a řízení.

4.1.2 Organizační struktura

4.1.2.1 Organizační struktura

Následující schéma obsahuje stávající organizační strukturu Agentury.



Šchéma 4-1 – Organizační struktura od 1.12.2012

4.1.2.2 Personální struktura

Rozložení IT uživatelů Agentury a Zahraniční sítě MPO:

	IT uživatelů	Z toho mobilních	Umístění
Centrála Agentury v Praze	73	45	Praha

	IT uživatelů	Z toho mobilních	Umístění
Obchodní mise Zahraniční síť MPO	64	49	mimo ČR
Regiony	6	6	regiony ČR

Tabulka 4-2 – Počty pracovníků dle organizačních jednotek

4.1.2.3 Lokality v regionech ČR

Následující tabulka obsahuje rozložení lokalit Agentury v rámci ČR mimo centrálu v Praze.

Název	Adresa (město)
Regionální exportní místo Zlín	Zlín
Regionální exportní místo Přerov	Přerov
Regionální exportní místo Hradec Králové	Hradec Králové
Regionální exportní místo Moravskoslezský	Ostrava
Regionální exportní místo Ústí nad Labem	Ústí nad Labem
Kancelář Design pro export a prodejní tým	Brno

Tabulka 4-3 – Lokality Agentury v rámci ČR

4.1.2.4 Regionální zastoupení mimo ČR (Zahraniční kanceláře - obchodní mise Zahraniční síť MPO)

Následující tabulka obsahuje rozložení lokalit zahraničních kanceláří - obchodních misí Zahraniční síť MPO mimo ČR.

Lokalita	Adresa (město, země)
Belgie	Brusel, Belgie
Brazílie	Sao Paulo, Brazílie
Bulharsko	Sofie, Bulharsko
Chorvatsko	Záhřeb, Chorvatsko
Čína (Chengdu)	Chengdu, Čína
Čína (Šanghaj)	Šanghaj, Čína
Dánsko	Kodaň, Dánsko
Egypt	Káhira, Egypt
Francie	Paříž, Francie
Indie	Bombaj, Indie
Itálie	Milano, Itálie
Japonsko	Tokyo, Japonsko
Jihoafrická republika	Johannesburg, JAR
Kanada	Toronto, Kanada
Kazachstán	Almaty, Kazachstán
Lotyšsko	Riga, Lotyšsko
Mexiko	Mexico City, Mexico
Německo	Düsseldorf, Německo
Polsko	Varšava, Polsko
Rakousko	Vídeň, Rakousko
Rumunsko	Bukurešť, Rumunsko
Rusko – Jekatěrinburg	Jekatěrinburg, Rusko
Rusko – Moskva	Moskva, Rusko
Rusko - Petrohrad	Petrohrad, Rusko

Lokalita	Adresa (město, země)
Španělsko	Madrid, Španělsko
Spojené Arabské Emiráty	Dubaj, Spojené Arabské Emiráty
Spojené státy americké	Chicago, USA
Spojené státy americké	New York, USA
Spojené státy americké	San Francisco, USA
Srbsko	Bělehrad, Srbsko
Švédsko	Stockholm, Švédsko
Turecko	Istanbul, Turecko
Ukrajina	Kyjev, Ukrajina
Velká Británie	Londýn, Velká Británie
Vietnam	Ho Či Minovo Město, Vietnam

Tabulka 4-4 – Lokality v zahraničí

4.1.3 Základní normy mající vztah k poptávce (k předmětu činnosti Zadavatele)

S realizací zakázky (poptávkou) mají souvislost následující normy:

- české technické normy, které přejímají evropské normy,
- evropské normy,
- evropská technická schválení,
- technické specifikace zveřejněné v Úředním věstníku Evropské unie,
- české technické normy, které se vztahují, upravují či regulují předmět zakázky.

4.2 Charakteristika současného stavu IS/ICT

4.2.1 Charakteristika současného stavu, služby

Provoz a podpora ICT technologií v Agentuře je zajišťována v současné době outsourcingem kapacit jednoho smluvního dodavatele. Hlavním předmětem této podpory je zajištění provozního informačního systému Agentury pro řízení procesů a správu kontaktů a vztahů SINPRO (dále jen IS nebo IS SINPRO), správa a vývoj internetových stránek, správa datového skladu zajišťující podporu analytických nástrojů agentury (analýzy zahraničního obchodu, komparativní výhody), správa intranetu (MS SharePoint), ale zároveň i podpora koncových uživatelů a správa infrastruktury (sítě) Agentury jak pro centrálu a regiony ČR, tak zároveň i pro pracovníky Zahraniční sítě MPO. Zadavatel je vlastníkem autorských práv a programových kódů současného IS SINPRO a ostatních na zakázku vyvinutých aplikací jako např. webů a poskytne tyto kódy v rámci součinnosti.

Konkrétně je předmět outsourcingu tvořen následujícím mixem služeb a kompetencí zajišťovaných stávajícím dodavatelem:

- údržba a správa současně využívaného IS SINPRO ,
- využití vlastních vývojových nástrojů dodavatele pro vývoj a údržbu současně využívaného IS SINPRO,
- analýza nových funkčních požadavků a návrh řešení projektů souvisejících s IS,
- návrh řešení a realizace nových funkcionalit IS SINPRO,
- diagnostika a oprava chyb IS SINPRO,
- konzultace a poradenství týkající se IS SINPRO,
- školení koncových uživatelů IS SINPRO,
- správa a vývoj internetových stránek (czechtrade.cz, stránky Obchodních misí Zahraniční sítě MPO, Adresář exportérů),
- správa a vývoj XML datových toků pro Internetové stránky (businessinfo.cz, export.cz)

- správa datového skladu a reportovacích nástrojů,
- import dat z databází třetích stran do datového skladu (Albertina),
- správa a rozvoj intranetu provozovaného na platformě Microsoft SharePoint,
- správa infrastruktury Agentury,
- uživatelská podpora koncových uživatelů,
- zajištění dostupnosti a kvality provozu výše uvedené infrastruktury a aplikací dle požadované úrovně zajištění služeb tzv. Service Level Agreementu (SLA).

4.2.2 Souhrnné počty ICT komponent

Souhrnné počty základních komponent ICT a základního software je uveden v následující Tabulce 4-5 – Souhrnné počty ICT komponent.

Legenda:

WAN, LAN, aktivní prvky	Souhrnně počet sítí, zařízení zajišťujících provoz (routery, huby, switche)
Prac. st., Notebook	Počty pracovních stanic a notebooků
Tiskárny	Souhrnně laserové tiskárny a multifunkční zařízení, ostatní typy tiskáren – jehličkové, inkoustové – čb., barevné
Scannery, Kopírky	Počty scannerů a kopírek. V případě, že je využíváno multifunkční zařízení, je toto zahrnuto v počtu Tiskárny
Servery HW	Počty HW serverů
Servery virtuální	Počty virtuálních serverů
ZSW Prac. st, NB	Počty ZSW – operační systém pro pracovní stanice a notebooků
KSW	Uveden jen kancelářský SW (sada MS Office), ostatní SW této kategorie je uveden v podrobných tabulkách
ZSW Servery	Počty ZSW – operační systém pro servery

	Centrála v Praze	Zahraniční kanceláře – obchodní mise MPO	Regionální exportní místa v ČR
WAN, LAN, aktivní prvky	38	41	0
Prac. st.	50	46	0
Notebook	60	49	6
Tiskárny	22	40	5
Scannery	8	32	0
Kopírky	7	5	0
Servery HW	12	0	0
Servery virtuální	35	0	0
ZSW Prac. st. a NB	110	94	9
KSW	110	94	9
ZSW Servery	47	0	0

Tabulka 4-5 – Souhrnné počty ICT komponent

4.2.3 Hardware

4.2.3.1 Struktura sítě

Struktura sítě LAN v centrále Agentury je postavena na platformě společnosti Cisco, v každém patře (celkově 4) jsou uživatelská PC propojena metalickou kabeláží kategorie 5. Patrové switche a switche na serverovně jsou propojeny optickými spoji a zároveň záložními metalickými spoji.

Internet – společnost Vodafone poskytuje Agentuře internetovou linku o šířce 26 MBps. Rozhraní mezi Internetem a LAN tvoří cluster dvou firewallů FortiGate a analytického serveru FortiAnalyzer, který taktéž zajišťuje antivirovou ochranu protokolů SMTP, HTTP, HTTPS a služby VPN.

4.2.3.2 Servery

V oblasti serverů jsou systémy provozovány na HW platformách společnosti Intel. V současnosti je hardware abstrahován za použití virtualizačních technologií VMware ESX server a VMware vSphere. Jako hlavní datové úložiště slouží diskové pole Hitachi AMS 2100, které je základem SAN – Storage Area Network, do které jsou prostřednictvím optické infrastruktury Brocade propojeny servery.

Základním prostředkem sítě je služba Active Directory implementovaná v operačních systémech Microsoft Windows Server 2008 R2, Windows Server 2008, Windows Server 2003.

Služby poskytované servery: Active Directory, DNS, IIS, Certifikační autorita, Windows Server Update Services a ostatní.

Elektronickou poštu zajišťuje serverový cluster s MS Exchange Serverem 2007. Antispamovou ochranu zajišťuje server Symantec Mail Security.

Intranet agentury je provozován na serveru Microsoft SharePoint 2007.

Databázové služby poskytují MS SQL server 2005 a MS SQL server 2008.

Server se systémem Linux Ubuntu poskytuje prostředky pro použití hromadné e-mailové komunikace pro marketingové účely společnosti.

Komunikační infrastruktura je zajištěna aplikací Microsoft Lync, propojenou s IPT systémem na serverech Cisco Call Manager, Cisco Unity, Cisco Presence Server a Cisco Media Convergence Server. Tarifaci IP telefonie zajišťuje software společnosti 2ring.

4.2.3.3 Pracovní stanice a notebooky

Pracovní stanice v síti jsou převážně založeny na platformě Intel s operačním systémem Microsoft Windows 7 Professional s kancelářským balíkem Microsoft Office 2007 ve verzi Standard. Instalace je doplněna běžnými aplikacemi.

4.2.4 Základní software (ZSW), kancelářský software (KSW) a elektronická pošta

4.2.4.1 Operační systémy

Operační systémy použité na uvedeném HW vybavení jsou:

- pro servery:
 - Windows Server 2003, Windows Server 2008 a Windows Server 2008 R2 ve verzích Standard, Enterprise a DataCenter
- pro pracovní stanice reprezentované osobními počítači bez ohledu na výrobce:
 - Windows 7 Professional

4.2.4.2 Databáze

- Aktuálně používanými databázemi jsou:
 - MS SQL Server 2005, 2008

4.2.4.3 Zálohování

Zálohování dat je zajištěno s využitím produktu Symantec Backup Exec a jeho agentů. Prostřednictvím tohoto SW jsou zálohována uživatelská data, data poskytovaných služeb a informačního systému SINPRO. Pro zálohování je využíváno diskové pole HP a knihovna LTO5.

4.2.4.4 Kancelářský SW

Aktuálně používanými produkty v oblasti kancelářského SW jsou:

- MS Office 2007,
- MS Office 2010

4.2.5 Informační systémy (ASW)

Legenda:

Id.	interní identifikace v rámci dokumentace
ASW	název používaného ASW v rámci Agentury
Licence	počet zakoupených / provozovaných licencí
Autor	dodavatel ASW
Prostředí	určuje databázový systém nebo operační systém, v němž je ASW provozován
Daluž.	určuje, že je záměrem Zadavatele ASW: A – požadováno zachování, využít v novém IS/ICT N – bude nahrazen novým IS/ICT v odpovídající etapě řešení
Poznámka	Poznámka

V rámci Agentury jsou provozovány jako základní následující ASW. Podrobný popis jednotlivých modulů provozovaného systému IS SINPRO je uveden v rámci ZD, Příloha 2:

Id	ASW	Licence	Autor	Prostředí	Daluž.	Poznámka
1	IS SINPRO	Multi.	Adineo	MS SQL, HTML	A/N	Bude plně nebo částečně nahrazen MS Dynamics CRM
2	Adresář exportérů	Multi.	Adineo	MS SQL, HTML	A/N	Bude plně nebo částečně nahrazen MS Dynamics CRM
3	MS Office SharePoint Server	Multi.	MS	-	A	
4	Helios	Multi.	LCS International	MS SQL	A	Není předmětem poptávaných služeb údržby
5	Personální systém DATACENTRUM - Personalistika	Multi.	DATACENTRUM		A	Není předmětem poptávaných služeb údržby

Tabulka 4-6 – Provozovaný ASW

4.3 Základní koncept IS/ICT Agentury

Následující text poptávky obsahuje aktuální koncept architektury IS/ICT. Uvedený koncept slouží Uchazeči k získání základní představy o stávajícím stavu IS/ICT Agentury. Uvedená koncepce předpokládá, že bude v rámci dodávky služeb outsourcingu Uchazečem dále rozvíjena a na základě jeho návrhu doplněna o další vhodné standardní aplikace, které pomohou snížit náklady na ICT.

4.3.1 Základní architektura IS/ICT Agentury

Uvedená architektura vymezuje v grafické formě hlavní současné oblasti řešení celého IS/ICT a prvky integrované do celého informačního systému Agentury. Architekturu celého IS/ICT demonstruje následující schéma:

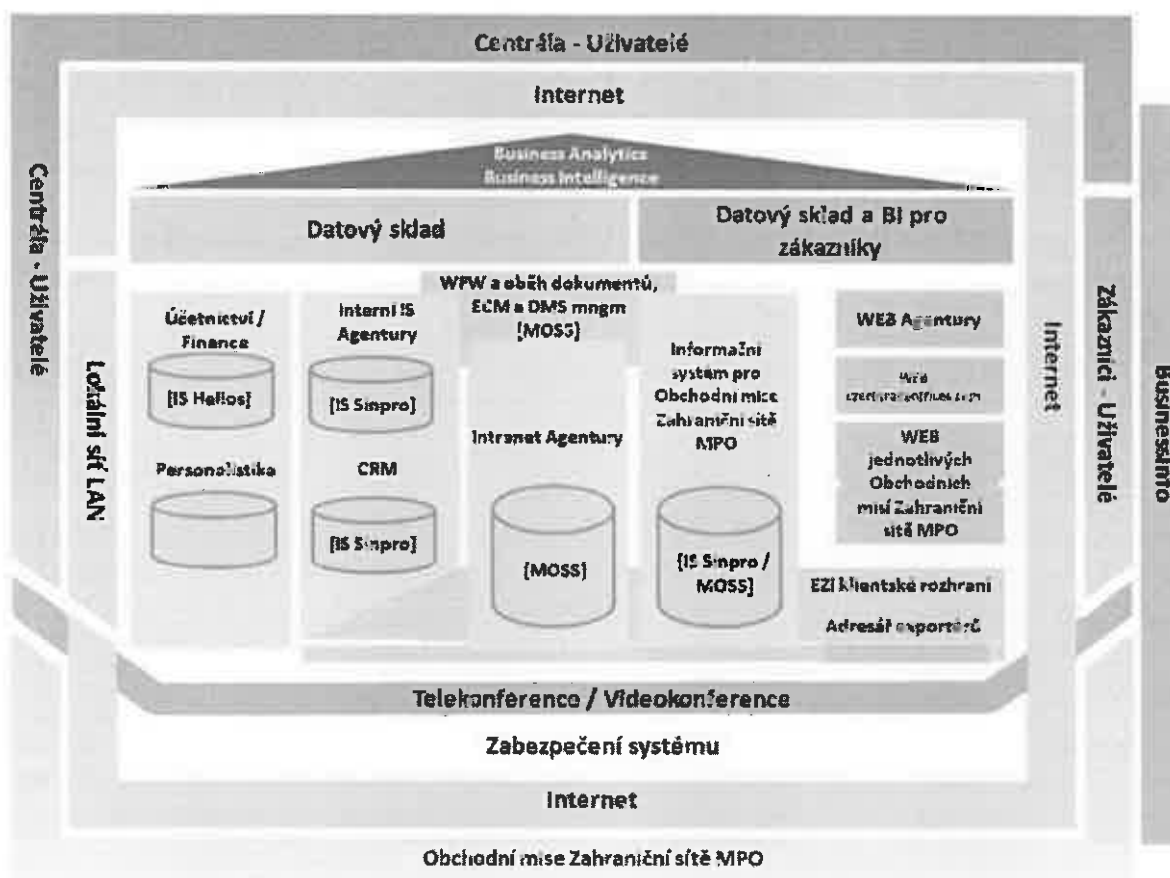


Schéma 4-7 - Architektura IS/ICT CzechTrade

Základní poznámky k současné architektuře IS/ICT:

- Centrem celého systému (páteří) je aplikace IS SINPRO (Sdílený informační prostor). Tato aplikace obsahuje základní moduly a funkce pro podporu každodenní činnosti Agentury a jejich pracovníků. Moduly aplikace lze primárně (věcně) rozdělit do následujících oblastí. Podrobný popis jednotlivých modulů a jejich funkcionalit je uveden v ZD, Příloha 2 této ZD:
 - Interní moduly, informace - podpora interních činností, informací
 - Externí moduly, informace - podpora služeb Agentury, funkce CRM
 - Help, uživatelská nápověda,
 - Organizace, správa systému,
 - WEBy /aplikace přístupné/spolupracující/volané z IS SINPRO, funkce CMS
 - BI – Reporting.
- Pro podporu manažerských činností a vyhodnocení celkového chodu Agentury a jejich procesů je v rámci systému IS SINPRO implementován reporting. Tato komponenta poskytuje přehlednou formou (tabulky, grafy) informace o stavu plnění základních výkonových ukazatelů (metrik) stanovených v rámci strategie Agentury. Jelikož je komponenta součástí celého řešení systému IS SINPRO, jsou data poskytována on-line.

- Součástí informačního systému (systému IS SINPRO) jsou dále samostatné aplikace, které přímo komunikují s aplikací IS SINPRO, resp. mají svoje samostatné databáze, ale část dat ukládají / přebírají z IS SINPRO. Jedná se o:
 - Adresář exportérů, Adresář designérů
 - Klientské rozhraní,
 - Klientské centrum,
 - Automatizované upozornění na informace,
 - Služba CzechTrade denně.
- Samostatnou součástí aplikační architektury je aplikační software internetových stránek BusinessInfo.cz (zajištění provozu a údržby tohoto systému není předmětem poptávaných služeb outsourcingu, resp. tohoto zadávacího řízení) Tento aplikační software soustřeďuje a zpřístupňuje na internetu informace sloužící pro posílení exportní schopnosti českého průmyslu. Systém přebírá část svých dat ze systému SINPRO formou datových toků.
- Pro podporu ekonomických (hospodářských) činností jsou v rámci celého IS/ICT Agentury zařazeny a provozovány:
 - Personální systém,
 - Účetní systém – HELIOS – tento systém poskytuje on-line vybraná data do systému IS SINPRO.
- Pro podporu řídicí a administrativní činnosti pracovníků Agentury je provozován Intranet na platformě MS SharePoint, který obsahuje (aktuální informace, novinky, směrnice, normy, spisová služba, BSC reporting, úkoly, zápisy, řízení projektů, řízení zdrojů, autodoprava,...).
- Výše uvedené externí části aplikací a weby jsou přístupné prostřednictvím internetu. Dtto platí i o intranetu.

5. Požadavky na outsourcing služeb informatiky (technická specifikace veřejné zakázky)

Následující text ZD obsahuje požadavky Zadavatele na předmět plnění veřejné zakázky (outsourcing služeb informatiky) s tím, že:

- **základní požadavky** strategické a věcné jsou uvedeny v rámci této kapitoly ZD,
- **detailní požadavky** na jednotlivé služby, jejich charakteristiky a parametry, požadavky na způsob realizace, technologii vývoje, bezpečnost, řízení projektů a ostatní požadované v rámci plnění je uvedeno v Příloze 1 - Požadovaný obsah a struktura nabídky této ZD.

5.1 Strategické (globální) požadavky na outsourcing služeb informatiky

Následující text obsahuje seznam strategických (globálních) požadavků na outsourcing služeb informatiky pro Agenturu:

- Existenci jednoho komplexního dodavatele služeb informatiky pro celou Agenturu a její uživatele, tj. dodavatele nejen pro zajištění podpory uživatelů, ale i pro údržbu stávajících, rozvoj a vývoj nových informačních systémů, který bude plnit tyto úkoly:
 - Zajištění konzultačních služeb v oblasti převodu funkčních požadavků Agentury do architektury informačních systémů a katalogu IT služeb s cílem dlouhodobě snižovat náklady na ICT.
 - Snižovat závislost na proprietárních technologiích a maximálně využívat standardních platforem a aplikačního software a jejich parametrizace místo vývoje na míru; snižovat počet provozovaných platforem, aplikací, a technologií.
 - Zajištění komplexního outsourcingu služeb pro správu a provoz WAN, LAN, HW, ZSW, KSW .
 - Zajištění rozvoje a vývoje informačních systémů Agentury.
 - Zajištění provozní dostupnosti a kvality provozních služeb podle Agenturou požadované úrovně

5.2 Základní věcné požadavky na outsourcing služeb informatiky

Následující text obsahuje seznam základních věcných požadavků Zadavatele , které mají obecně vztah k celé dodávce služeb outsourcingu a které jsou dle svého charakteru a vztahu k věcné oblasti rozděleny do následujících skupin:

5.2.1 Organizace zajištění požadovaných služeb

- 1) I přes distribuovanou organizační strukturu Agentury, řadu regionálních poboček a zahraničních pracovišť Zahraniční síť MPO předpokládá Zadavatel, že Uchazeč bude poskytovat svoje služby v rámci centrály Agentury (Praha) s případnou možností realizace pracovních cest v rámci ČR i do zahraničí. Cestovní náklady (např. na dopravné, ubytování) na tyto pracovní cesty jsou více náklady a nejsou součástí cenové kalkulace.
- 2) Vybrané požadované služby (uživatelská podpora, viz dále) bude pro Zahraniční kanceláře - obchodní mise Zahraniční síť MPO a regionální exportní místa Uchazeč poskytovat z centrály Agentury prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 3) Uchazeč bude při realizaci zakázky povinen respektovat normy uvedené v kapitole 4.1.3 této ZD.

5.2.2 IS/ICT

- 1) Komplexní nabídka outsourcingu ICT služeb musí svým rozsahem odpovídat uvedeným počtům IT uživatelů (pracovních stanic a notebooků) s přihlédnutím k plánu v rámci Exportní strategie ČR 2012-2020 musí umět Uchazeč zajistit podporu pro zvýšený počet Obchodních misí Zahraniční sítě MPO až na 70 a počet uživatelů v obchodních misích až na 140. Zadavatel předpokládá, že pokud některé agendy Agentury budou zpracovávány of-line, tedy bez připojení na internet zvýší se tím produktivita práce pracovníků Agentury. Zadavatel požaduje, aby Uchazeč v nabídce popsal, zda a jak jím navržené řešení práci umožňuje. Nabízené služby musí svým obsahem odpovídat stávajícím poskytovaným službám a rozšířit je o další tak, jak jsou popsány dále v Kap. 5.4.
- 2) Zadavatel předpokládá využití stávajících sítí/komunikací pro další provoz informačních systémů.
- 3) Zadavatel předpokládá využití stávajících serverů, pracovních stanic a tiskáren pro implementaci jednotlivých služeb outsourcingu.
- 4) Zadavatel předpokládá, že v rámci ZŘ a následné implementace služeb je Uchazeč schopen realizovat tyto služby za využití nebo s použitím stávajícího ZSW, KSW a systému elektronické pošty.

5.2.3 Architektura

- 1) Zadavatel požaduje, aby Uchazeč vycházel z uvedené současné základní architektury IS/ICT a v nabídce navrhnul takové úpravy architektury, které budou směřovat k vyššímu využití standardních aplikací a ke snížení nákladů na provoz IS/ICT se současným zachováním požadované kvality a dostupnosti služeb.
- 2) Zadavatel požaduje, aby Uchazeč zachoval po nezbytně dlouhou dobu provoz současného centrálního informačního systému IS SINPRO. Dále Zadavatel požaduje, aby Uchazeč v nabídce navrhl, zda zachovat IS SINPRO i nadále a to v plném rozsahu nebo zda a v jakém čase část či všechny jeho funkcionality a data navrhuje převést do standardních aplikačních SW Microsoft SharePoint nebo Microsoft Dynamics CRM.

5.3 Základní obsah a rozsah požadovaných služeb outsourcingu

5.3.1 Architektura požadovaných služeb

Současná architektura dodávaných služeb outsourcingu je uvedena na následujícím schématu 5-1.

Uchazeč v rámci nabídky navrhne novou architekturu služeb, které budou splňovat tyto požadavky:

- Jednotlivé požadované služby budou rozděleny rámcově do těchto oblastí:
 - návrh a řízení změn ICT architektury a řízení změn katalogu IT služeb na základě strategických a funkčních potřeb Agentury
 - Správa infrastruktury / sítí,
 - Uživatelská podpora,
 - Vývoj a správa provozního informačního systému typu CRM – IS SINPRO nebo MS Dynamics CRM nebo kombinace IS SINPRO a MS Dynamics CRM,
 - Vývoj a správa webů,
 - Správa ostatního ASW
 - Správa, vývoj MS SharePoint.
- Jednotlivé služby outsourcingu budou dále rozděleny s ohledem na charakter jejich požadování / objednávání / poskytování na služby určené k:

- o zajištění a podpoře každodenního provozu IS/ICT, údržbě a drobnému rozvoji IS a webů Agentury
 - o realizaci rozvojových a vývojových projektů na základě požadavků Agentury.
- Uvedené služby budou realizovány Uchazečem (outsourcerem) nebo jeho smluvním partnerem v centrále Agentury a dále vzdáleně ve všech tuzemských a zahraničních lokalitách skupiny,

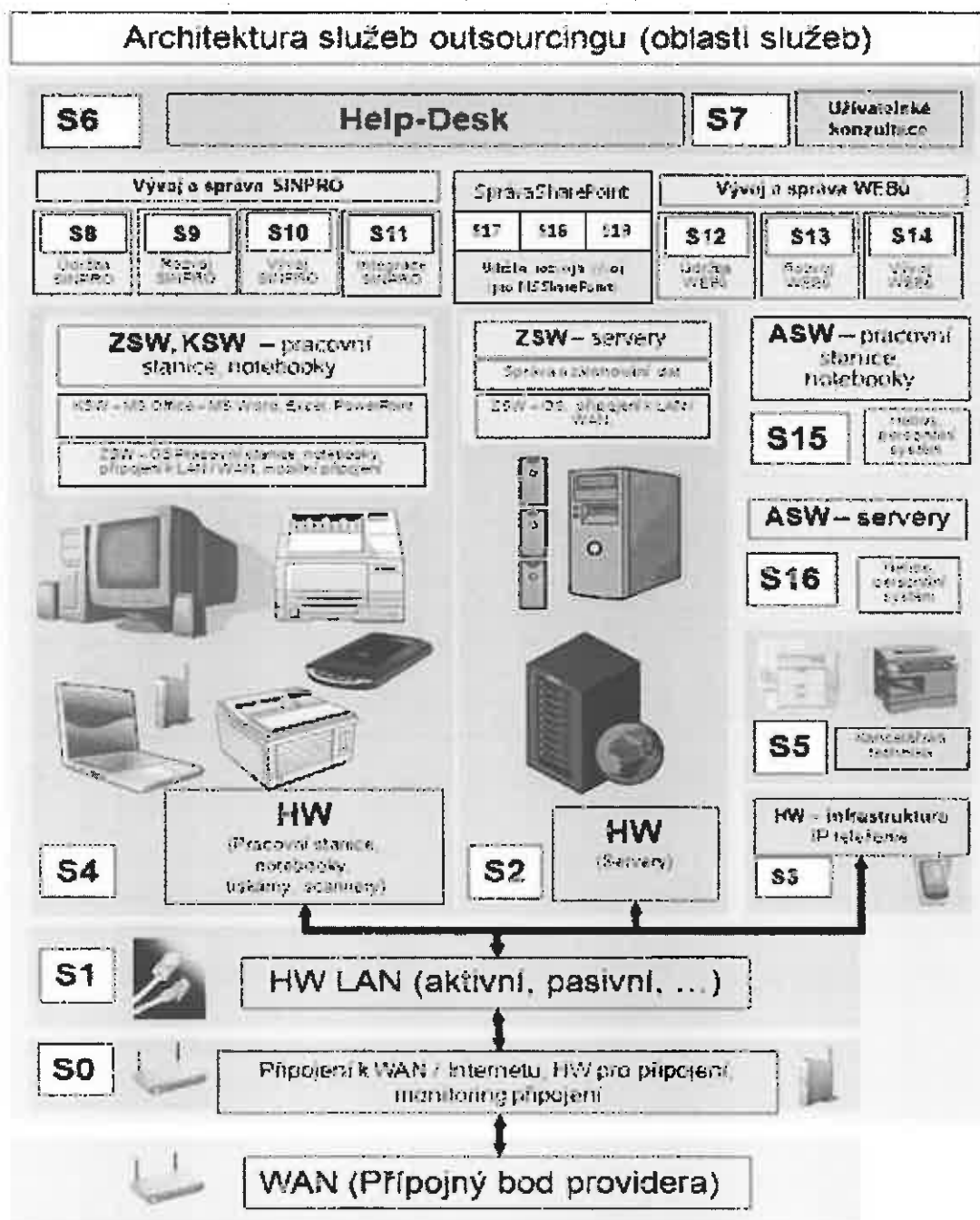


Schéma 5-1 – Architektura současných služeb outsourcingu

5.4 Seznam a obsah (popis) požadovaných služeb

Text následující tabulky (Tabulka 5-2) obsahuje seznam a popis požadovaných služeb informatiky (outsourcingu IS/ICT služeb).

Skupina služeb		Základní popis služby	
Správa infrastruktury / sítě		ID	Název služby
		S0	Připojení k WAN / Internetu, HW pro připojení, monitoring připojení Služba zajišťuje: správu připojení Sídla Agentury do Internetu – od koncového zařízení dodavatele připojení, správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu,...) všech zařízení sloužících pro připojení sídla k WAN síti. Současně s tím je zahrnuta správa provozu firewallu – hraniční prvek, veškerou komunikaci, koordinaci prací a spolupráci s dodavatelem připojení k WAN (s třetí stranou) v intencích smluvního rámce mezi třetí stranou a Agenturou, monitoring připojení k WAN, sledování přenosů, objemů, ... Služba zajišťuje správu HW zařízení sloužících pro provoz LAN Agentury. Tj. jedná se o správu (instalaci, konfiguraci, servis, monitoring provozu) pasivních i aktivních prvků a jejich případnou konfiguraci. Služba zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, servis, monitoring provozu a vyhodnocení provozních charakteristik) HW zařízení – serverů a diskových polí. Dále zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu,...) ZSW (základního software) – operační systém, připojení k LAN a WAN. A dále správu dat a jejich zálohování Služba zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, servis, monitoring provozu a vyhodnocení provozních charakteristik) HW zařízení pro provoz IP telefonie (servery, telefony a dalších zařízení IPT)
		S1	HW LAN
		S2	HW (Servery) + ZSW – servery, tiskárny, disková pole
		S3	HW – infrastruktura IP telefonie
Uživatelská podpora			
		S4	HW (Pracovní stanice, notebooky, tiskárny, skannery) + ZSW, KSW – pracovní stanice, notebooky Služba zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, servis, ...) HW zařízení – pracovní stanice a notebooky, připojení a provoz tiskáren a skannerů. Dále zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, administraci, údržbu) ZSW (základního software) – operační systém, připojení k sítím. A dále správu KSW (kancelářského software). Služba může být lokalizována i mimo centrálu Agentury. Služba zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci, servis, ...) kancelářských zařízení - kopírovací stroje, faxy, IP telefony. Doplnění provozních náplní, papírů. Konzultace k vhodnosti nákupu odpovídajících zařízení a provozního materiálu.
		S5	Kancelářská technika
		S6	Help-Desk
		S7	Uživatelské konzultace Služba zahrnuje zajištění provozu jednotného místa pro nahlášení a sběr uživatelských požadavků pracovníků Agentury a ostatních uživatelů systémů Agentury. Konzultace uživatelských problémů s HW a SW. Konzultace a příprava podkladů pro stanovení strategie informatiky Agentury
Vývoj a správa IS SINPRO			

Skupina služeb	ID	Název služby	Základní popis služby
	S8	Údržba IS SINPRO	Služba zajišťuje údržbu stávajícího řešení, dodávky nových verzí.
	S9	Rozvoj IS SINPRO	Služba zajišťuje drobný rozvoj a úpravy stávajících funkcionalit informačního systému.
	S10	Vývoj IS SINPRO	Služba zajišťuje vývoj a doplnění nové funkcionality do systému.
	S11	Integrace	Služba zajišťuje integraci stávajícího a nově vyvinutého řešení s ostatními částmi informačního systému, zejména s WEBy a ostatním ASW.
Vývoj a správa WEBů	S12	Údržba WEB	Služba zajišťuje údržbu stávajících stránek a aplikací vytvořených touto technologií.
	S13	Rozvoj WEB	Služba zajišťuje drobný rozvoj a úpravy stávajících webových prezentací a aplikací.
	S14	Vývoj WEB	Služba zajišťuje vývoj a doplnění nových webových stránek a aplikací.
Správa ostatního ASW	S15	ASW – pracovní stanice, notebooky	Služba zajišťuje správu (instalaci a konfiguraci) klientů ASW na pracovní stanice a notebooky (př. Helios, personální systém)
	S16	ASW – servery	Služba zajišťuje správu (instalaci, konfiguraci a servis) serverové části ASW na servery (př. Helios, SharePoint Server, Exchange Server).
Správa MS Office Sharepoint Server	S17	Údržba systémů na MS Office Sharepoint Server	Služba zajišťuje bezvadný chod systémů na MS Office Sharepoint Serveru
	S18	Rozvoj systémů na MS Office Sharepoint Server	Služba zajišťuje úpravy stávající struktury informací a konfigurace komponent systémů MS Office Sharepoint Serveru
	S19	Vývoj pro MS Office Sharepoint Server	Služba zajišťuje vývoj komponent pro MS Office SharePoint Server
Správa a rozvoj MS Dynamics CRM	S20	Údržba MS Dynamics CRM	Služba zajišťuje technologickou údržbu platformy MS Dynamics CRM
	S21	Rozvoj MS Dynamics CRM	Služba zajišťuje parametrizaci platformy MS Dynamics CRM dle funkčních požadavků Agentury
	S22	Vývoj pro MS Dynamics CRM	Služba zajišťuje vývoj komponent do platformy MS Dynamics CRM dle funkčních požadavků Agentury
	S23	Integrace MS Dynamics CRM	Služba zajišťuje integraci platformy MS Dynamics CRM na okolní IS
Architektura a řízení katalogu	S24	Architektura	Služba zajišťuje zapracování nových funkčních požadavků do IS/ICT architektury a

Skupina služeb	ID	Název služby	Základní popis služby
služeb			
	S25	Správa katalogu služeb	vytvoření přesného zadání pro jejich implementaci Služba zajišťuje správu katalogu služeb, jeho aktualizaci a pravidelné vyhodnocení plnění SLA

Tabulka 5-2 – Obsah požadovaných služeb outsourcingu

5.5 Rozsah požadovaných služeb outsourcingu

- Na základě dlouhodobé zkušenosti s dodávkou outsourcingu služeb IS/ICT je navrhována průměrné dodávka/nabídka služeb IS/ICT v následujícím rozsahu a struktuře pracovníků: (Tabulka 5-3)

Skupina služeb	Role	Počet pracovníků	Hodin / měsíc
Uživatelská podpora	Pracovník uživatelské podpory	1	150
Správa infrastruktury / sítí, Správa ostatního ASW	Specialista správy sítí a serverů (+ ad hoc uživatelská podpora)	1	150
Vývoj a správa IS SINPRO, Vývoj a správa WEBŮ, správa MS Office SharePoint Server	Databázový specialista – údržba, vývoj	1	150
	Analytik / Programátor / Vývojař	1	150
	Webový specialista – údržba, vývoj	1	150
Správa a rozvoj MS Dynamics CRM	Konzultant/Programátor/databázový a integrační specialista	1	150
Architektura a řízení katalogu služeb	Konzultant/architekt	1	20
Celkem / měsíc		7	920

Tabulka 5-3 – Měsíční požadované kapacity služeb outsourcingu

- Zadavatel na základě dlouhodobé zkušenosti s dodávkami outsourcingu služeb IS/ICT předpokládá, že jeho požadavky a potřeby na pracovní kapacity Uchazeče, resp. na rozsah požadovaného outsourcingu služeb informatiky mohou v čase kolísat (počet uživatelů, potřeby úprav systémů, stav rozpočtu, změny činností Agentury, ...). Možné navýšení kapacit je uvedeno v následující tabulce: (Tabulka 5-4)

Skupina služeb		Role	Počet pracovníků	Hodin / měsíc
Uživatelská podpora Správa infrastruktury / sítí, Správa ostatního ASW	Pracovník uživatelské podpory		2	300
	Specialista správy sítí a serverů (+ ad hoc uživatelská podpora)		1	150
Vývoj a správa IS SINPRO, Vývoj a správa WEBů, správa MS Office SharePoint Server	Databázový specialista – údržba, vývoj		1	150
	Analytik / Programátor / Vývojář		2	300
Správa a rozvoj MS Dynamics CRM	Webový specialista – údržba, vývoj		1	150
	Konzultant/Programátor/databázový a integrační specialista		2	300
Architektura a řízení katalogu služeb	Konzultant/architekt		1	40
			10	1390
Celkem / měsíc				

Tabulka 5-4 – Navýšení kapacity služeb outsourcingu

- Využití kapacity je limitováno rozpočtem a potřebami agentury. Čerpání kapacity zadavatelem není ze strany dodavatele/uchazeče nárokovatelné.
- Konkrétní požadavky na způsob objednávání a následnou realizaci rozvojových projektů (resp. požadavky na rozsah pracovní kapacity Uchazeče) jsou uvedeny v Příloze 1 - Požadovaný obsah a struktura nabídky, kapitola 6. Metodika řízení služeb outsourcingu, součinnost.
- Skupina služeb Správa a rozvoj MS Dynamics CRM pro platformu MS Dynamics CRM dnes není Zadavatelem využívána a odhady hodin vychází z obecné úvahy o nárocích na správu platformy. Zadavatel předpokládá, že při využití platformy MS Dynamics CRM se nároky na hodiny za měsíc nutně pro IS SINPRO a MS Dynamics se nebudou sčítat a budou vycházet z návrhu řešení Uchazeče pro novou architekturu zajištění funkčních požadavků.

5.6 Požadavky na zajištění kvality a dostupnosti služeb (SLA)

5.6.1 Požadavky na strukturu rozdělení SLA

Zadavatel požaduje úpravu podmínek a parametrů poskytování jednotlivých požadovaných služeb outsourcingu prostřednictvím osmi příloh (SLA) outsourcingové smlouvy:

- SLA 1 Správa infrastruktury / sítí, správa ostatního ASW (S0-S3, S15 – S16)
- SLA 2 Uživatelská podpora a konzultace (S6-S7)
- SLA 3 Údržba IS SINPRO / WEB/SharePoint (S8, S12)
- SLA 4 Vývoj IS SINPRO / WEB/SharePoint (S9 – S11, S13-S14)
- SLA 5 Údržba, rozvoj a vývoj pro MS Office SharePoint Server (S17-S19)
- SLA 6 Údržba a rozvoj MS Dynamics CRM (S20-S21)
- SLA 7 Vývoj a integrace MS Dynamics CRM (S22 – S23)
- SLA 8 Architektura a řízení katalogu služeb (S24-S25)

5.6.2 Požadavky na strukturu jednotlivé přílohy (SLA)

Zadavatel požaduje následující strukturu jednotlivých příloh smlouvy (SLA):

- a) popis (obsah) poskytované služby,
- b) dostupnost, doby v nichž je služba poskytována,
- c) klasifikace vad a incidentů,
- d) způsob poskytování služby,
- e) podmínky poskytování služby (reakční doby, organizační a provozní podmínky,...),
- f) součinnost,
- g) kontrola kvality,
- h) odpovědné zástupce,
- i) práva, povinnosti,
- j) ceny (způsob stanovení ceny, platební podmínky, ...),
- k) sankce,
- l) měření a vyhodnocování poskytování služby,
- m) záruky za poskytované služby.

5.6.3 Definice pojmů pro parametry SLA

Zadavatel v rámci požadavků na parametry SLA definuje následující pojmy a požaduje aby této z definice Uchazeč vycházel v nabídce i ve smlouvě.

5.6.3.1 Definice incidentu a jejich klasifikace dle závažnosti

Zadavatel požaduje využít pojem incident jako neplánované přerušení služby nebo omezení kvality služby. Incidentem je rovněž porucha konfigurační položky, která dosud neovlivnila službu - např. porucha jednoho ze zrcadlených disků.

Kritický incident je takový incident, který neumožní provozovat jednu či více služeb, které znemožní jedné nebo více skupinám uživatelů vykonávání hlavních či podpůrných činností zadavatele.

Středně závažný incident je takový incident, který omezí kvalitu jedné či více služeb, které omezí či znemožní jedné nebo více skupinám uživatelů vykonávání hlavních či podpůrných činností zadavatele.

Málo závažný incident je takový incident, který omezí kvalitu služby nebo služeb do takové míry, že zkomplikuje práci uživatelům systému nebo jim znemožňující plnohodnotné užití systému. Porucha konfigurační položky, která dosud neovlivnila službu.

5.6.3.2 Definice vady a jejich klasifikace dle závažnosti

Zadavatel požaduje využít pojem vada v oblasti dodávek služeb charakteru vývoj a instalace či implementace SW a implementace HW. Pojem vada znamená, že výsledná funkčnost systému

neodpovídá funkčnosti popsané v řídící dokumentaci systému (akceptovaného návrhu či oficiální dokumentace výrobce).

Kritická vada se rozumí závažná vada znemožňující práci všem uživatelům systému a ohrožující vykonávání hlavních či podpůrných činností zadavatele.

Středně závažná vada se rozumí vada znemožňující práci více než jedné skupině uživatelů systému a omezující vykonávání hlavních či podpůrných činností zadavatele. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci systému.

Málo závažná vada se rozumí vada komplikující práci uživatelům systému a znemožňující plnohodnotné užití systému. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci systému.

5.6.3.3 Definice dalších důležitých pojmů

Reakční doba je časový úsek, který uplyne od nahlášení/identifikace incidentu nebo vady do okamžiku, kdy je zahájeno řešení incidentu nebo vady.

Požadavek na změnu je žádost o změnu parametrů stávající služby či o zavedení nové služby a to na úroveň každého jednoho uživatele služby.

Služba je sada činností dodavatele, kterými poskytuje hodnoty zákazníkovi prostřednictvím výstupů, kterých zákazník chce dosáhnout, bez vlastnictví specifických nákladů a rizik.

5.6.4 Požadavky na obsah a parametry poskytování jednotlivých skupin služeb

Detailně jsou požadavky služby a její parametry SLA pro jednotlivé služby popsány v Příloze č.3 – Smlouva. Uchazeč musí tyto podmínky musí dodržet nebo je zlepšit.

6. Způsob zpracování nabídkové ceny

Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny jsou uvedeny v zadávací dokumentaci, Příloha 1 - Požadovaný obsah a struktura nabídky, kapitola 10. Celková cena v Kč bez DPH dle specifikace dodávky tabulka 10-1.

7. Hodnotící kritéria

7.1 Nabídky budou hodnoceny v souladu s § 78 odst. 1 zákona na základě ekonomické výhodnosti nabídek.

7.2 Hodnotící kritéria jsou následující:

Id.	Kritérium	Váha v %
1.	Komplexnost, obsah a rozsah služeb outsourcingu, převzetí stávajícího systému (aplikací) a služeb, údržba, rozvoj, vývoj a integrace systému, míra naplnění požadavků a cílů v návrhu nové architektury.	40
2.	Celková cena v Kč bez DPH	60
	Celkem	100

Tabulka 7-1 – Hodnotící kritéria

7.3 V rámci kritérií se bude hodnotit:

- **Kritérium 1** – „Komplexnost, obsah a rozsah služeb outsourcingu, převzetí stávajícího systému (aplikací) a služeb, návrh budoucí architektury a míra využití standardních platform SW software, údržba, rozvoj, vývoj a integrace systému“ – hodnocena bude celková specifikace a obsah jednotlivých nabízených služeb outsourcingu. Dále pro služby související s vývojem a údržbou - technologická architektura takto vyvíjeného a dodávaného řešení, možnost využití stávajících ICT agentury, způsob jakým Uchazeč

navrhne budoucí architekturu s ohledem na využití standardních aplikací Microsoft SharePoint a Microsoft Dynamics CRM, převezme stávající řešení, zejména IS SINPRO a aplikace typu WEB, vývojové prostředí používané Uchazečem, úroveň bezpečnosti řešení, metodika řízení služeb outsourcingu. Zadavatel bude hodnotit výše uvedené požadavky v rámci jednotlivých podkritérií.

Název podkritéria	Popis v nabídce	Bodovací stupnice	Počet bodů přidělený komisí
Způsob převodu funčních požadavků a cílů do architektury IS a katalogu služeb.	Uchazeč uvede odkaz na str. nabídky kde je uvedeno dané podkritérium	1-20 nevyhovující 21-50 vyhovující s výhradami 51-70 vyhovující 71– 100 plně vyhovující	
Technologická architektura navrhovaného řešení s ohledem na využití standardních SW.	Uchazeč uvede odkaz na str. nabídky kde je uvedeno dané podkritérium	1-20 nevyhovující 21-50 vyhovující s výhradami 51-70 vyhovující 71– 100 plně vyhovující	
Způsob jakým uchazeč převezme funkcionality stávajícího řešení, zejména IS SINPRO a aplikace typu WEB a v jakém prostředí a jakou metodikou je bude udržovat a rozvíjet.	Uchazeč uvede odkaz na str. nabídky kde je uvedeno dané podkritérium	1-20 nevyhovující 21-50 vyhovující s výhradami 51-70 vyhovující 71– 100 plně vyhovující	
Způsob jakým uchazeč bude udržovat a rozvíjet standardní aplikace MS SharePoint a MS Dynamics CRM	Uchazeč uvede odkaz na str. nabídky kde je uvedeno dané podkritérium	1-20 nevyhovující 21-50 vyhovující s výhradami 51-70 vyhovující 71– 100 plně vyhovující	
Objem nabízených služeb architektonické podpory a konzultací a podpory uživatelů oproti objemu nabízených služeb údržby a rozvoje platform a technologií.	Uchazeč uvede odkaz na str. nabídky kde je uvedeno dané podkritérium	1-20 nevyhovující 21-50 vyhovující s výhradami 51-70 vyhovující 71– 100 plně vyhovující	

Způsob hodnocení:

71 – 100 bodů obdrží plně vyhovující nabídka s jednoznačným prokázáním porozumění hlavní problematice zadání a potřebám zadavatele specifikovaným v ZD tedy takový návrh řešení, které:

- plně vyhovuje současným požadavkům Zadavatele uvedeným v ZD a zároveň i nejlépe vyhovuje cílům Zadavatele popsáných v kapitolách 5.1 a 5.2 ZD
- prokazatelně a zcela splňuje všechny současné požadavky na povinné služby a navrhuje nové služby nebo rozšíření současných služeb
- nabízí větší objem služeb směřovaných na uživatele a jejich podporu a podporu procesů Agentury
- využívá platformy, techniky a postupy, které umožní zachovat kvalitu služeb s nižší mírou zapojení rutinních služeb s nízkou přidanou hodnotou

51 – 70 bodů obdrží vyhovující nabídka s rutinním prokázáním porozumění hlavní problematice zadání a potřebám zadavatele specifikovaným v ZD tedy takový návrh řešení, které:

- vyhovuje současným požadavkům Zadavatele uvedeným v ZD a popisuje způsob plnění, který povede k úspěšnému splnění veřejné zakázky
- zcela splňuje všechny požadavky na povinné služby Zadavatele uvedené v ZD v kapitole 5.4.
- popisuje postupy pro snižování transformačních rizik vyplývajících z přebírání outsourcingu

21 – 50 bodů obdrží nabídka vyhovující s výhradami tedy takový návrh řešení, které:

- vede k naplnění cíle veřejné zakázky a potřeb Zadavatele přičemž popis jak, bude zakázka plněna, není detailně specifikován nebo není konzistentní a generuje dodatečné otázky ohledně způsobu realizace
- splňuje všechny hlavní požadavky Zadavatele uvedené v ZD

1 – 20 bodů obdrží nevyhovující nabídka tedy takový návrh řešení, které:

- ukazuje, že Uchazeč neporozuměl hlavní problematice zadání a požadavkům Zadavatele uvedeným v ZD
- nevede k naplnění cílů ZD nebo nesplňuje požadavky Zadavatele uvedené v ZD

Jednotlivé body v rámci podkritérií budou následně sečteny, přičemž nejvhodnější nabídka je nabídka s největším počtem bodů.

$$\text{Počet bodů kritéria} = 100 * \frac{\text{Hodnota nabídky}}{\text{Hodnota nejvhodnější nabídky}}$$

Počet bodů bude následně násoben váhou kritéria tedy 40 %.

- **Kritérium 2** – „Celková cena v Kč bez DPH“ – ceny jednotlivých služeb v součtu (cena služeb za 48 měsíců)

$$\text{Počet bodů kritéria} = 100 * \frac{\text{Hodnota nejvhodnější nabídky}}{\text{Hodnota nabídky}}$$

Počet bodů bude následně násoben váhou kritéria tedy 60 %.

8. Další požadavky

- 8.1** Uchazeč je povinen ve své nabídce specifikovat části veřejné zakázky, které má v úmyslu zadat jednomu či více subdodavatelům, a je povinen uvést identifikační údaje všech těchto subdodavatelů.
- 8.2** Uchazeč je povinen v souladu s § 67 odst. 1 zákona poskytnout jistotu ve výši 576 000 - Kč, nejlépe ve formě bankovní záruky (ve smyslu § 313-322 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů). Dokladem prokazujícím poskytnutí jistoty ve formě bankovní záruky je výlučně originál záruční listiny vystavené bankou ve prospěch Zadavatele jako příjemce záruky, z jejíhož obsahu jednoznačně vyplývá, že banka uspokojí Zadavatele do výše částky odpovídající výši požadované jistoty v případech uvedených v § 67 odst. 6 zákona. Bankovní záruka musí být platná nejpozději ode dne skončení lhůty pro podání nabídek a musí trvat po celou dobu zadávací lhůty.
- 8.3** Bankovní účet pro složení jistoty formou převodu peněžní částky je 80434011/0100 variabilní symbol bude IČ Uchazeče, speciální symbol – evidenční číslo veřejné zakázky dle oznámení o zahájení zadávacího řízení. V případě, že Uchazeč zvolí formu peněžní jistoty (složení přímo na bankovní účet) rozumí se v tom případě dokladem o poskytnutí peněžní jistoty kopie výpisu z účtu Uchazeče, na které je uvedena celková částka odpovídající výši požadované jistoty, prokazatelně odečtena ve prospěch účtu Zadavatele. Případně kopie hotovostní pokladní stvrzenky o složení finančních prostředků v hotovosti na pokladně některé z poboček stanoveného peněžního ústavu. V případě, že Uchazeč poskytne Zadavateli peněžní jistotu, doloží ve své nabídce prohlášení Uchazeče podepsané osobou oprávněnou jednat jménem či za

Uchazeče, ve které Uchazeč uvede platební symboly pro vrácení peněžní jistoty v následujícím pořadí: číslo účtu pro vrácení peněžní jistoty, kód banky, název banky, adresa pobočky a variabilní symbol. Uvolnění jistoty se řídí ust. § 67 odst. 2 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění. Poskytnutá jistota připadá Zadavateli v případech uvedených v ust. § 67 odst. 6 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění.

- 8.4 Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit si informace poskytnuté Uchazečem u třetích osob a Uchazeč je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 8.5 Zadavatel nepřipouští varianty nabídky.

9. Obchodní podmínky

- 9.1 Uchazeč je povinen plně respektovat obsah i formu závazného návrh smlouvy, který tvoří přílohu č. 3 této zadávací dokumentace. Uchazeč do smlouvy doplní informace chybějící pouze ve vyznačených místech.
- 9.2 Návrh smlouvy musí být ze strany Uchazeče podepsán statutární orgánem nebo osobou k tomu statutárním orgánem zmocněnou či pověřenou. Originál či úředně ověřená kopie zmocnění či pověření musí být v takovém případě součástí návrhu smlouvy Uchazeče.

10. Otevírání obálek s nabídkami

Otevírání obálek proběhne v sídle zadavatele v termínu uvedeném v bodě 2.2 této zadávací dokumentace. Otevírání obálek jsou oprávněni se účastnit všichni uchazeči (vždy jedna osoba za uchazeče), kteří podali nabídku ve lhůtě pro podání nabídek. Při otevírání obálek se tito uchazeči prokáží plnou mocí vystavenou osobou oprávněnou za uchazeče jednat.

11. Seznam příloh

- 1) Příloha 1 - Požadovaný obsah a struktura nabídky
- 2) Příloha 2 - Základní popis vybraných aplikací IS Agentury
- 3) Příloha 3 – Závazný návrh smlouvy

Za Zadavatele:

V Praze dne 28.12.2012



Zdeněk Vališ, M.A., pověřený řízením
CzechTrade

12. Přehled použitých zkratek

Zkratka	Popis
ASW	Aplikační software (eventuelně APV – aplikační programové vybavení) - Komplet počítačových programů a postupů s přiřazenými daty a připojenou dokumentací, který může být využit v různých počítačových a informačních systémech. Aplikační software je definován několika klíčovými charakteristikami, jako např. funkcionalitou, databázovým a technologickým prostředím, modularitou, jazykovým prostředím, standardy a normami, které respektuje, dokumentací.
BI	Business Intelligence - kategorie softwarových produktů, technologií a řešení podporujících výlučně analytické, plánovací a rozhodovací aktivity uživatelů IS/ICT
DWH	Data Warehouse - datový sklad je integrovaný a konzistentní systém informací pro podporu rozhodování. Umožňuje uložení velkého objemu dat, a to v definovaných časových řezech.
DM	Data Mart - datové tržiště, Technologie tzv. datové tržiště, resp. data mart je implementací menších datových skladů na úrovni jednotlivých oddělení nebo pracovních skupin.
EIS	Systém používaný pro podporu rozhodování řídicích pracovníků organizace na vrcholové (střední úrovni řízení), specializované aplikace určené pro podporu rozhodování a tím vedení organizace. Součást BI.
ERP	Enterprise Resource Planing – aplikační software, většinou celopodnikového charakteru, tj. pokrývající všechny oblasti řízení firmy.
HW	Hardware – počítače, tiskárny, sítě, modemy, komunikace, ...
IS/ICT	Informační systém / informační a komunikační technologie – obecný název pro souhrn všech zařízení výpočetní techniky používaných na podporu základního předmětu činnosti organizace (počítače, programové vybavení, ASW, komunikační vybavení)
LAN	Local Area Network – počítačová síť určená pro spojení počítačů umístěných zpravidla v jedné lokalitě
OS	Operační systém
SI	Systémový integrátor
SW	Software - programové vybavení
SLA	Service Level Agreement – součást (příloha) smlouvy na poskytování služeb / outsourcingu, kde je služba formálně definována. Zpravidla obsahuje popis obsahu služby, dostupnost, způsob realizace, parametry dodání – metriky.
Tlg	Zkratka pro technologie – obecně všechna zařízení výpočetní techniky (počítače, komunikace, kabelové rozvody, modemy) a základní SW
TSW	Technologický software (technologické programové vybavení). Software, který je bezprostředně svázán s určitým zařízením, resp. výrobní, dopravní, obchodní, telekomunikační ... technologií. Obvykle se dodává s tímto zařízením jako jeden celek a nevyžaduje zvláštní instalace.
ÚS	Úvodní studie
ZŘ	Zadávací řízení
WAN	Wide Area Network – počítačová síť určená pro spojení počítačů umístěných v místně vzdálených lokalitách
ZD	Zadávací dokumentace
ZSW	Základní software (Základní programové vybavení) - Software, který je nezbytně nutný pro provoz pracovní stanice, serveru, aplikace, resp. připojení do sítě LAN, WAN. Jedná se zejména o operační systémy, databáze, komunikační software.