

Návrh harmonogramu projektu implementace a nasazení IS SINPRO popisuje posloupnost jednotlivých činností, odhadovaný čas potřebný na jejich realizaci a klíčové milníky projektu.

Harmonogram je na nejvyšší úrovni rozdělen do tří základních projektových fází:

- Analýza a návrh – rozdílová analýza a návrh řešení nových požadavků
- Implementace – vývoj a otestování všech komponent nové verze IS SINPRO
- Nasazení – realizace přechodu na novou verzi IS SINPRO

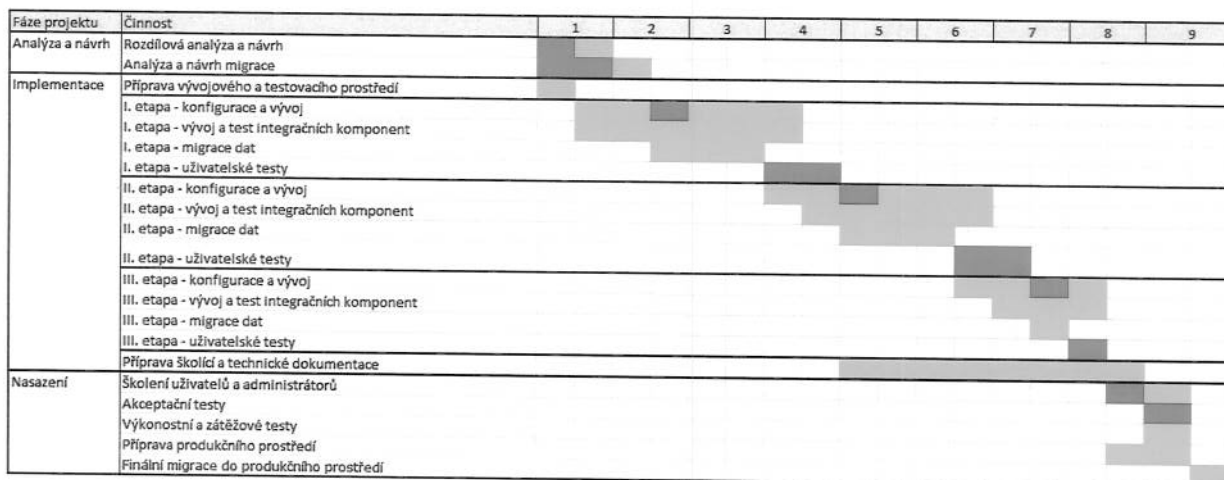
Návrh harmonogramu počítá s překryvem jednotlivých projektových fází a to v oblastech, které nejsou na sebe přímo závislé. Paralelní souběh realizačních etap umožní zkrátit celkovou dobu implementační fáze projektu.

Délka jednotlivých projektových fází je následující:

- Analýza a návrh – 1,5 měsíce od započetí realizace projektu
- Implementace – 8 měsíců od započetí fáze
- Nasazení – 1,5 měsíce po úspěšném ukončení testování vývoje a testování komponent třetí realizační etapy

Přesto, že délky jednotlivých projektových fází jsou v součtu 11 měsíců, je v tomto návrhu harmonogramu na základě výše uvedeného překryvu celková doba projektu stanovena na 9 měsíců.

Níže uvedený diagram znázorňuje základní rozdělení projektových fází, jejich obsah a délku.



Obrázek 4.8 - základní harmonogram implementace a nasazení IS SINPRO

V diagramu jsou jednotlivé činnosti barevně rozlišeny. Modrou barvou jsou zvýrazněny činnosti, které vyžadují součinnost ze strany Zadavatele. Tato součinnost je dále popsána v kapitole 4.4.4.4.

4.4.4.1 Fáze analýza a návrh

Projekt implementace nové verze IS SINPRO bude zahájen analytickou a návrhovou fází. Během této fáze bude realizována:

- rozdílová analýza a návrh a
- analýza a návrh datové migrace

4.4.4.1.1 Rozdílová analýza a návrh

Obsahem rozdílové analýzy je specifikovat požadavky na IS SINPRO, které byly identifikovány v době od dokončení analýzy funkčních požadavků (tj. 4/2014) až do zahájení implementační fáze projektu. Na rozdílovou analýzu bude navazovat návrh řešení těchto požadavků.

Vstupem rozdílové analýzy bude:

- popis funkcí realizovaných ve stávající verzi IS SINPRO po 4/2014
- konzultace s dodavatelem stávající verze IS SINPRO
- workshopy s vybranými klíčovými uživateli, kteří jsou garanti oblastí, u kterých došlo ke změnám majícím dopad na požadovanou funkčnost nové verze IS SINPRO

Výstupem rozdílové analýzy a návrhu bude aktualizovaný Návrh řešení, tedy návrhový dokument doplňující **DETAILNÍ FUNKČNÍ NÁVRH NOVÉ VERZE IS SINPRO** obsahující:

- specifikaci nových požadavků (funkčních i nefunkčních)
- popis dopadu požadované funkčnosti na původní návrh řešení
- návrh implementace požadovaných změn do navrženého řešení nové verze IS SINPRO

Finální verze návrhového dokumentu bude předložena Zadavateli k akceptaci. Pro úspěšný průběh následné implementační fáze je nutné tuto akceptaci dokončit nejpozději do 14 dnů po zahájení implementační fáze.

4.4.4.1.2 Analýza a návrh datové migrace

V analytické a návrhové fázi projektu bude vytvořena detailní analýza požadavků na migraci dat ze stávající verze IS SINPRO a následně bude navržen proces migrace dat do nové verze IS SINPRO.

Tato činnost bude zahrnovat následující kroky:

- specifikace požadavků na migraci dat
- výběr vhodných metod datové migrace na základě rozsahu, struktury a kvality zdrojových dat
- dokumentace požadavků na migraci dat sloužící jako vstup pro vytvoření migračního plánu
- vytvoření migračního plánu a mapování migrovaných dat na úrovni jednotlivých atributů

4.4.4.2 Fáze implementace

Cílem implementační fáze je vytvoření a otestování všech systémových komponent specifikovaných v návrhovém dokumentu **DETAILNÍ FUNKČNÍ NÁVRH NOVÉ VERZE IS SINPRO**, případně v návrhu nových požadavků vzešlých z rozdílové analýzy. Tento úkol zahrnuje konfiguraci platformy Microsoft Dynamics CRM, vlastní vývoj navržených funkcionalit, konfiguraci, instalaci řešení třetích stran a vývoj integračních rozhraní včetně interních testů. Nezbytnou součástí implementační fáze je provádění uživatelských testů ověřujících správnou funkčnost realizovaného řešení.

Implementační fáze bude zahájena přípravou vývojového a testovacího prostředí na infrastruktuře CZTR.

Následně bude implementační fáze rozdělena podle funkčních oblastí do tří samostatných realizačních etap. Toto rozdělení je uvedeno v kapitole 4.4.4.2.1.

Všechny realizační etapy budou obsahovat shodně tyto dílčí části:

- **Konfiguraci a vývoj** zahrnující

- Konfiguraci systému Microsoft Dynamics CRM v případě, že je požadovaná funkčnost podporována standardem této platformy (konfigurace entit atributů, definování souhrnných zobrazení dat, využití standardních nástrojů pro reporting, konfigurace workflow apod.).
- Vývoj a nasazení vlastních kódů do testovacího prostředí v případě funkčních požadavků rozšiřujících standardní business logiku platformy Microsoft Dynamics CRM.
- Konfiguraci a nasazení existujících modulů třetích stran, které plně řeší funkční požadavky specifikované v analytické fázi projektu.
- Nastavení organizační struktury (úrovně oprávnění) a konfigurace jednotlivých rolí zabezpečení

Součástí vývoje je i provádění interních testů, během nichž testéři Dodavatele ověří vyvíjenou funkčnost před tím, než je podstoupena testům klíčových uživatelů. Vyvinuté řešení bude po ucelených blocích prezentováno v reálném prostředí vyvíjeného systému na pravidelných workshopech klíčovým uživatelům Zadavatele a spolupracujících organizací (zejména MPO, MZV, JKM) s cílem potvrdit splnění funkčních požadavků.

Nové funkční požadavky vzešlé z rozdílové analýzy IS SINPRO budou realizovány společně s původními funkčními požadavky v rozsahu víceprací nezbytných na realizaci nových požadavků do 150 hodin.

• **Vývoj a test integračních komponent**

V rámci této dílčí části budou instalovány (případně vyvinuty) a otestovány komponenty zajišťující integrační služby nové verze IS SINPRO. Jedná se o služby zajišťované prostřednictvím integračního systému IS SINPRO (vně Microsoft Dynamics CRM) i komponent, které budou vyvíjeny jako součást řešení Microsoft Dynamics CRM.

Tato dílčí část projektu zahrnuje instalaci, konfiguraci a vývoj následujících komponent:

- Publikční modul (vývoj)
- Autentizační modul (konfigurace již existujícího modulu provozovaného Zadavatelem)
- Integrační databáze (vývoj)
- Uložiště publikovaných souborů (vývoj)
- ARES konektor (instalace a konfigurace modulu uchazeče)
- Access Rights konektor (instalace a konfigurace modulu uchazeče)
- DMS konektor (instalace a konfigurace modulu uchazeče)

Interní testování integračních služeb realizovaných v této části projektu bude zajištěno testery Uchazeče. V této fázi není při testování vyžadována součinnost ze strany Zadavatele.

Vývoj, konfigurace a instalace integračních komponent bude zahájen bezprostředně po přípravě vývojového a testovacího prostředí.

• **Migrace dat**

Součástí každé realizační etapy bude zkušební migrace dat prováděná za pomoci interních migračních nástrojů Uchazeče. Obsahem testované migrace budou data těch agend, které budou v dané realizační etapě vyvíjeny. Uskutečnění testovací migrace je nezbytným předpokladem pro ověření a doladění předávaných dat. Dalším cílem testovací migrace je vytvoření reálného prostředí pro realizaci uživatelských testů.

• **Uživatelské testy**

Každá z realizačních etap bude obsahovat uživatelské testy, jejichž smyslem je potvrdit správnost funkčnosti testované agendy ze strany klíčových uživatelů. Uživatelské testy budou probíhat na základě předdefinovaných testovacích scénářů specifikovaných v návrhové fázi. Tyto scénáře budou rozděleny na scénáře:

- funkční – ověřující funkcionality testované agendy
- integrační – ověřující funkčnost integrací souvisejících s procesy testovaných agend.

Součástí uživatelského testu bude také potvrzení obsahu migrovaných dat v rámci zkušební migrace.

Uživatelské testy budou dvoukolové a budou organizovány tak, aby byla součinnost klíčových uživatelů využita co možná nejefektivněji.

V prvním kole testu budou klíčoví uživatelé rozděleni do skupin podle funkčních oblastí, které zastřešují. V rámci každé uživatelské skupiny budou testovací scénáře rozděleny mezi uživatele tak, aby každý z uživatelů ověřil pouze část testovacích scénářů. Uživatelé provedou testy dle jim přidělených scénářů a výsledek zaznamenají do předpřipravených formulářů. Zjištěné chyby budou reportovány vedoucímu vývojářského týmu, který zajistí opravu chyb a přípravu nové verze pro následující kolo uživatelských testů.

Výstupem uživatelských testů bude oficiální záznam o výsledku testu (Protokol z testování). Protože tento výstup není standardní výstup podle projektové metodiky ProMAC, nebude podléhat akceptaci Zadavatelem a jeho výsledek nemá vliv na pokračování v další realizační části.

Uživatelským testům bude předcházet školení klíčových uživatelů v rozsahu nezbytném pro úspěšný průběh uživatelských testů. Rozsah o obsah školení se bude lišit v závislosti na agendách, jejichž funkčnost bude předmětem uživatelských testů.

V rámci implementační fáze bude průběžně vytvářena dokumentace k nové verzi IS SINPRO:

- Podrobná uživatelská příručka
- Podrobná provozní dokumentace

Uživatelská příručka bude použita jako pomůcka pro školení uživatelů, které se uskuteční v průběhu fáze nasazení SI SINPRO.

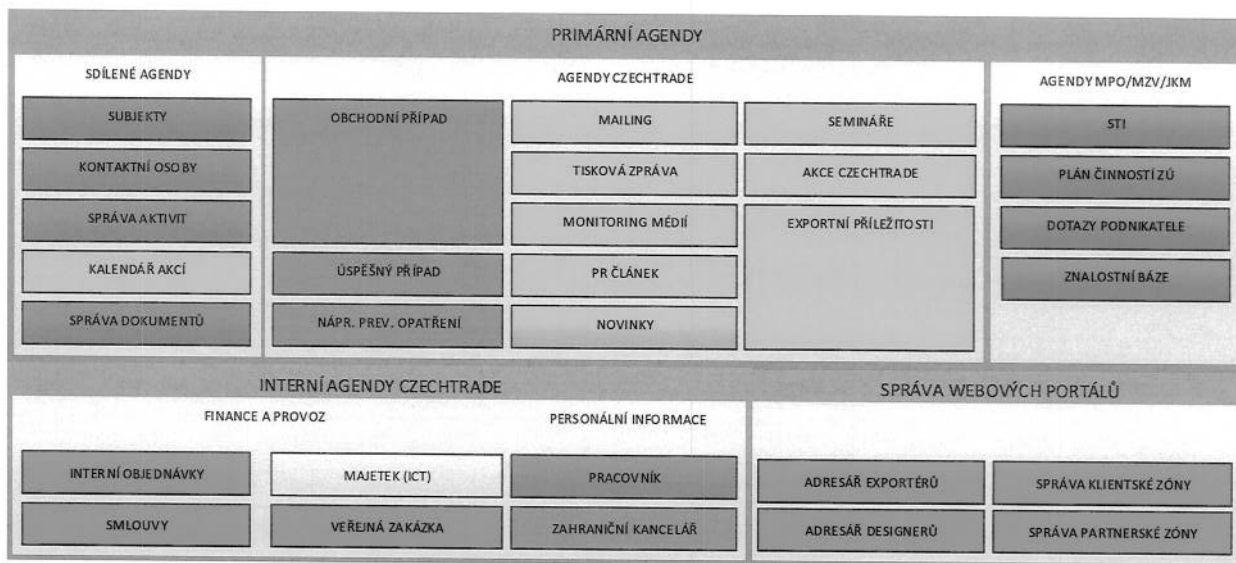
4.4.4.2.1 Rozdělení implementační fáze do dílčích realizačních etap

Vzhledem k rozsahu implementačních prací navrhujeme tuto projektovou fázi rozdělit do tří samostatných realizačních etap (iterací). Navrhované rozdělení agend IS SINPRO do dílčích etap zohledňuje následující hlediska:

- Provázanost agend - rozdělení agend do funkčních celků realizovaných v jednotlivých etapách implementace zohledňuje vzájemnou provázanost procesů realizovaných v rámci stejných agend i návaznost souvisejících procesů řešených v rozdílných agendách. Obsah jednotlivých etap by měl rámovat ucelené funkční celky tak, aby funkční provázanost agend realizovaných v separátních etapách byla co možná nejmenší.
- Uživatelé agend – smyslem tohoto hlediska je rozdělit obsah jednotlivých etap tak, aby potřebná součinnost klíčových uživatelů (především v průběhu uživatelských testů) byla efektivně rozdělena do celého období trvání implementační fáze.
- Integrace na okolní systémy – při etapizaci byla zohledněna také integrace na okolní systémy s cílem realizovat v rámci jedné etapy funkční celky integrované na stejné systémy.
- Pracnost realizace jednotlivých požadavků – obsah jednotlivých realizačních etap byl rozdělen na základě detailních odhadů pracnosti realizace každého z funkčních požadavků, tak aby pracnost

byla efektivně rozprostřena do celkové doby určené na implementaci IS SINPRO. Zohledněné byly také kompetence nezbytné pro jejich realizaci (konfigurace vs. vývoj). Výsledky těchto kalkulací jsou promítnuty do návrhu časového harmonogramu takovým způsobem, aby bylo možné dodržet požadovanou **délku projektu 9 měsíců**. Bez tohoto rozdělení a částečnému paralelnímu souběhu 3 realizačních etap by bylo dodržení požadované délky projektu velmi obtížné.

Na základě výše uvedených hledisek navrhujeme rozdělit funkční oblasti do jednotlivých realizačních etap tak, jak je znázorněno v diagramu níže.



- realizace v I. realizační etapě projektu
- realizace v II. realizační etapě projektu
- realizace v III. realizační etapě projektu

Obrázek 4.9 - Rozdělení implementační fáze do dílčích realizačních etap

Detailní specifikace realizačních etap je následující:

Obsah realizační etapy I (v diagramu označena zeleně)

První etapa implementační fáze bude zahájena ještě před dokončením rozdílové analýzy. Nejprve budou vyvíjeny obecné a systémové funkční moduly, které nebudou ovlivněny výsledkem rozdílové analýzy.

Jedná se především o tyto oblasti:

- automatické generování identifikátorů záznamů
- automatické generování názvu záznamu
- obecný WYSIWYG editor na formátování textu
- modul pro interní správu dokumentů v IS SINPRO

Následně budou vytvořeny datové struktury nové verze systému SINPRO na základě datového modelu definovaného v rámci návrhové fáze projektu. Pro automatizaci těchto činností bude využit integrační nástroj a know-how Dodavatele.

Po dokončení rozdílové analýzy a návrhu řešení nových požadavků budou implementovány funkcionality následujících funkčních oblastí:

- sdílené agendy IS SINPRO (Subjekt, Kontakt, Správa aktivit, Správa dokumentů) mimo agendu Kalendář akcí, která je funkčně propojena s agendami realizovanými v II. etapě
- agendy na podporu řízení obchodního procesu (Obchodní případ, Úspěšný případ, Nápravně preventivní opatření)
- interní agendy Pracovník a Zahraniční kancelář, které jsou funkčně provázány s agendou Obchodní případ

Integrační vývoj bude zahájen paralelně se zahájením realizace funkčních požadavků. Obsahem integračního vývoje bude v I. etapě:

- Access Rights konektor - zajišťující automatickou konfiguraci interních uživatelů v IS SINPRO s využitím integrace s Active Directory
- DMS konektor – pro možnost ukládání dokumentů do externího DMS systému (SharePoint)
- Ares konektor - zajišťující ověření interních dat vůči externím zdrojům (ARES)
- Integrace na interní systém Helios (evidence faktur ve vazbě na Obchodní případ)

Obsah realizační etapy II (v diagramu označena žlutě)

Realizace druhé etapy bude zahájena tři měsíce od zahájení projektu. Tato etapa může být zahájena ve chvíli, kdy jsou ještě dokončovány vývojové práce spadající do předcházející etapy (např. úpravy na základě výsledků uživatelských testů).

V průběhu II. realizační etapy budou hlavní vývojové práce zaměřeny na vytvoření následujících funkčních oblastí:

- Agenda Exportních příležitostí
- Agenda Exportního vzdělávání (Semináře, Akce CzechTrade včetně podpory akcí typu Meeting points)
- Agendy pro správu marketingových informací (Tisková zpráva, Monitoring médií, PR článek, Novinky)
- Podpora hromadné emailové komunikace

Nejvýznamnějším integračním úkolem II. etapy bude vytvoření služeb a komponent, které budou zajišťovat publikaci obsahu agend IS SINPRO na externí webové portály (Publikační modul, Integrační databáze, Uložiště publikovaných souborů). Součástí II. etapy bude také vývoj integračních služeb zajišťujících hromadnou distribuci e-mailových zpráv.

Obsah realizační etapy III (v diagramu označena červeně)

Třetí realizační etapa bude zahájena 5 měsíců od zahájení vývojových prací na projektu. Souhrnná pracnost realizace funkčních požadavků zařazených do třetí etapy je v porovnání s předchozími etapami nižší a dle navrženého harmonogramu bude trvat 2 měsíce. Obsahem této fáze je realizace funkčnosti na podporu správy:

- Agend partnerských organizací MPO, MZV (STI) a JKM (Dotazy podnikatele, Znalostní báze)
- Interních agend (Veřejná zakázka, Smlouva, Interní objednávka)
- Agend na správu webových portálů zastřešujících správu externích uživatelů klientské/partnerské zóny a správu obsahu adresářů exportérů a designérů

Integrační práce realizované v III. etapě implementace budou soustředěny na integraci zajišťující komunikaci IS SINPRO s klientskou a partnerskou zónou zahrnující adresáře exportérů a designérů (externí webové portály).

4.4.4.3 Fáze Nasazení

Cílem fáze Nasazení je realizovat všechny aktivity nezbytné pro zajištění úspěšného přechodu na novou verzi systému IS SINPRO.

Jedná se především o tyto klíčové aktivity:

- Příprava plánu spuštění systému do provozu
- prezentace vyvinutého nového IS SINPRO pro zástupce Zadavatele a spolupracujících organizací (zejména MPO, MZV, JKM)
- příprava produkčního prostředí
 - instalace virtuálních serverů na platformě Hyper-V definovaných v dokumentu DETAILNÍ FUNKČNÍ NÁVRH NOVÉ VERZE IS SINPRO, jejich parametrizace a otestování
 - Zprovoznění integračních komponent
 - Ověření přístupu uživatelů
- školení koncových uživatelů
 - Školení uživatelů bude v rozsahu 40 hodin a bude složeno ze dvou částí.
 - V první části školení budou uživatelé seznámeni se základními principy práce v nové verzi IS SINPRO. Obsah této části bude stejný pro všechny typy uživatelů
 - Druhá část školení již bude zaměřena na konkrétní funkční části IS SINPRO a bude zacílena na konkrétní skupiny uživatelů (CZTR, MPO, MZV, JKM) v rozdělení dle jednotlivých agend
 - Termíny školení budou naplánovány s dostatečným předstihem, tak aby mohly být zrealizovány pro všechny skupiny uživatelů v průběhu 14 dní
 - Školení bude probíhat v českém jazyce
- migrace dat pro testování
- provedení akceptačních testů
 - funkční testy
 - Integrační testy
 - výkonnostní testy
- zajištění finální migrace dat pro spuštění provozu
- Spuštění ostrého provozu (Go Live)
- Přechod do provozní fáze
 - Podpora uživatelů po spuštění ostrého provozu v rozsahu 80 hodin

4.4.4.4 Součinnost Zadavatele

Pro úspěšnou realizaci implementačního projektu nasazení nové verze IS SINPRO je nezbytná součinnost Zadavatele minimálně v rozsahu specifikovaném v níže uvedeném přehledu členěném dle projektových fází.

Jedná se o součinnost těchto projektových rolí na straně Zadavatele:

- Vedoucí projektu za Zadavatele
- Garant za funkční oblasti
- Klíčový uživatel
- Koncový uživatel
- IT manager

Fáze projektu	Projektová role na straně Zadavatele	Rozsah pracnosti (MD)	Požadovaná součinnost
Analýza a návrh	Garant/ klíčový uživatel CZTR, MZV, MPO, JKM	4 MD	• účast vybraných zástupců na workshopech rozdílové analýzy, případně poskytování vstupů pro tyto schůzky • revize a schválení výstupů rozdílové analýzy a návrhu • definování požadavků na migraci dat jednotlivých agend • revize hodnot zdrojových číselníků a mapování hodnot pro migraci dat do nové verze IS SINPRO • schválení migračního plánu a mapování atributů
	IT manager	1-2 MD	• zajistit přístup do testovacího prostředí aktuální verze IS SINPRO • účast na návrhových schůzkách k migracím dat
Implementace (I. etapa)	Garant/ klíčový uživatel CZTR za oblasti: - Exportní služby - Exportní vzdělávání - Exportní zpravodajství - Marketing	5 MD/ klíčový uživatel	• aktivní účast na prezentacích vyvinutého řešení I. etapy • účast na školení klíčových uživatelů • účast na uživatelských funkčních a integračních testech • revize uživatelské dokumentace
	IT manager	1 MD	• součinnost při přípravě vývojového a testovacího prostředí
Implementace (II. etapa)	Garant/ klíčový uživatel CZTR za oblasti: - Exportní vzdělávání - Exportní zpravodajství - Marketing - Podpora ZK	5 MD/ klíčový uživatel	• aktivní účast na prezentacích vyvinutého řešení II. etapy • účast na uživatelských a integračních testech • revize uživatelské dokumentace
Implementace (III. etapa)	Garant/ klíčový uživatel CZTR za oblasti: - Interní služby (Finance) - Personalistika Garant/ klíčový uživatel MZV Garant/ klíčový uživatel MPO Garant/ klíčový uživatel JKM	5 MD/ klíčový uživatel	• aktivní účast na prezentacích vyvinutého řešení III. etapy • účast na školení klíčových uživatelů • účast na uživatelských funkčních testech • revize uživatelské dokumentace
Nasazení	Garant/ klíčový uživatel CZTR, MZV, MPO, JKM	4 MD/ klíčový uživatel	• účast na školení uživatelů (variantně) • revize uživatelské dokumentace • podpora koncových uživatelů • účast na akceptačních testech • akceptace migrovaných dat
	Koncový uživatel	2MD/ klíčový uživatel	• účast na školení uživatelů
	IT manager	1 MD	• součinnost při přípravě produkčního prostředí
Průběžně	Vedoucí projektu za Zadavatele	50 MD	• účast na operativním řízení projektu • spoluzodpovědnost za dodržení plánu projektu • zajištění účasti členů projektového týmu Zadavatele na společných schůzkách • neprodlené poskytování informací o změnách, které mají vliv na průběh

Fáze projektu	Projektová role na straně Zadavatele	Rozsah pracnosti (MD)	Požadovaná součinnost
			projektu a dopad na termíny dle harmonogramu
	IT manager	3 MD	• technické konzultace

tabulka 4-6 – Požadovaná součinnost Zadavatele

4.4.5 Návrh správy kódů – včetně doporučení na úrovni výstavby infrastruktury.

V této kapitole je popsán návrh správy zdrojových kódů, procesu nasazení řešení do jednotlivých prostředí, včetně potřebné infrastruktury. Při návrhu správy zdrojových kódů a souvisejících procesů vycházíme z těchto principů:

- Zajistit bezpečné a sdílené úložiště pro přístup ke zdrojovým kódům více vývojářům
- Umožnit přístup ke zdrojovým kódům z různých lokalit
- Optimalizovat procesy nasazení verzí tak, aby byly co nejvíce efektivní (zajištěna snadnost nasazení)

4.4.5.1 Komplexní správa zdrojových kódů

Pro komplexní správu zdrojových kódů využije Uchazeč systém Microsoft Team Foundation Server 2013 (TFS), který Zadavatel má již licencován (licence je součástí produktu Microsoft Visual Studio 2013 Premium with MSDN).

Systém TFS není jen centralizované úložiště zdrojových kódů, ale systém, který podporuje celý vývojový cyklus tvorby aplikací včetně:

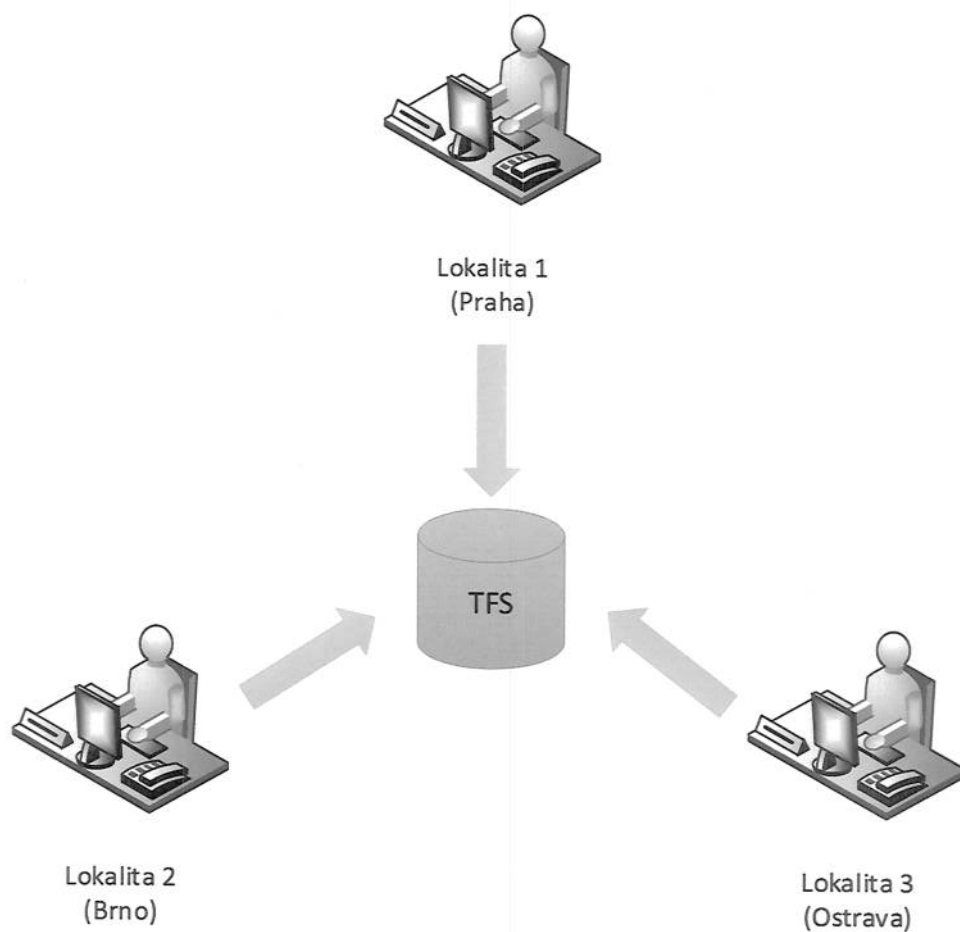
- Verzování zdrojových kódů, včetně napojení do vývojového prostředí Visual Studia
- Podpora pro plánování práce (včetně podpory agilních metodik vývoje)
- Buildování zdrojových kódů
- Podporu pro spuštění automatizovaných testů ve webovém prostředí
- Reporting

Pro projekty implementace a vývoje softwarového řešení Uchazeč využije z TFS prvky pro verzování zdrojových kódů a přístupu ke kódům z různých lokalit a větvený vývoj.

4.4.5.1.1 Verzování a přístup ke zdrojovým kódům z různých lokalit

Uchazeč v systému TFS využije funkcionality pro verzování zdrojových kódů, rezervování zdrojového kódu (check out), vrácení změn (check in). Přístup do zdrojových kódů bude probíhat přímo z vývojového nástroje (Microsoft Visual Studio, případně Eclipse), čímž se zjednoduší práce vývojářů (nemusí pomocí jiného nástroje složitě stahovat/nahrávat zdrojové kódy).

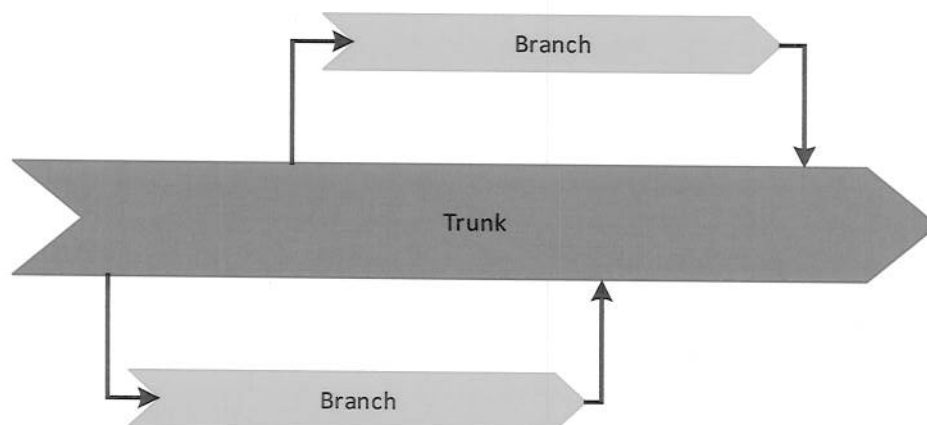
V rámci správy zdrojových kódů Uchazeč využije systém TFS pro přístup ke zdrojovým kódům z různých lokalit. Systém TFS je centralizovaná správa zdrojových kódů, takže přístup ke zdrojovým kódům není vázán na konkrétní lokalitu, ale na připojení uživatelů (doporučujeme pomocí VPN z důvodů zabezpečení) a nastavení oprávnění. Na následujícím obrázku je zobrazeno ilustrativní schéma pro přístup ke zdrojovým kódům ze třech lokalit (Praha, Brno, Ostrava). Těchto lokalit může být samozřejmě více (včetně lokality Zadavatele).



Obrázek 1.10 - Přístup k vývoji z různých lokalit

4.4.5.1.2 Větvený vývoj

V rámci vývoje bude Uchazeč využívat TFS systém a jeho pokročilé možnosti pro větvený vývoj. Na následujícím obrázku je zobrazeno schéma větveného vývoje, který bude Uchazeč využívat a je plně podporován systémem TFS.



Obrázek 4.11 - Větvený vývoj

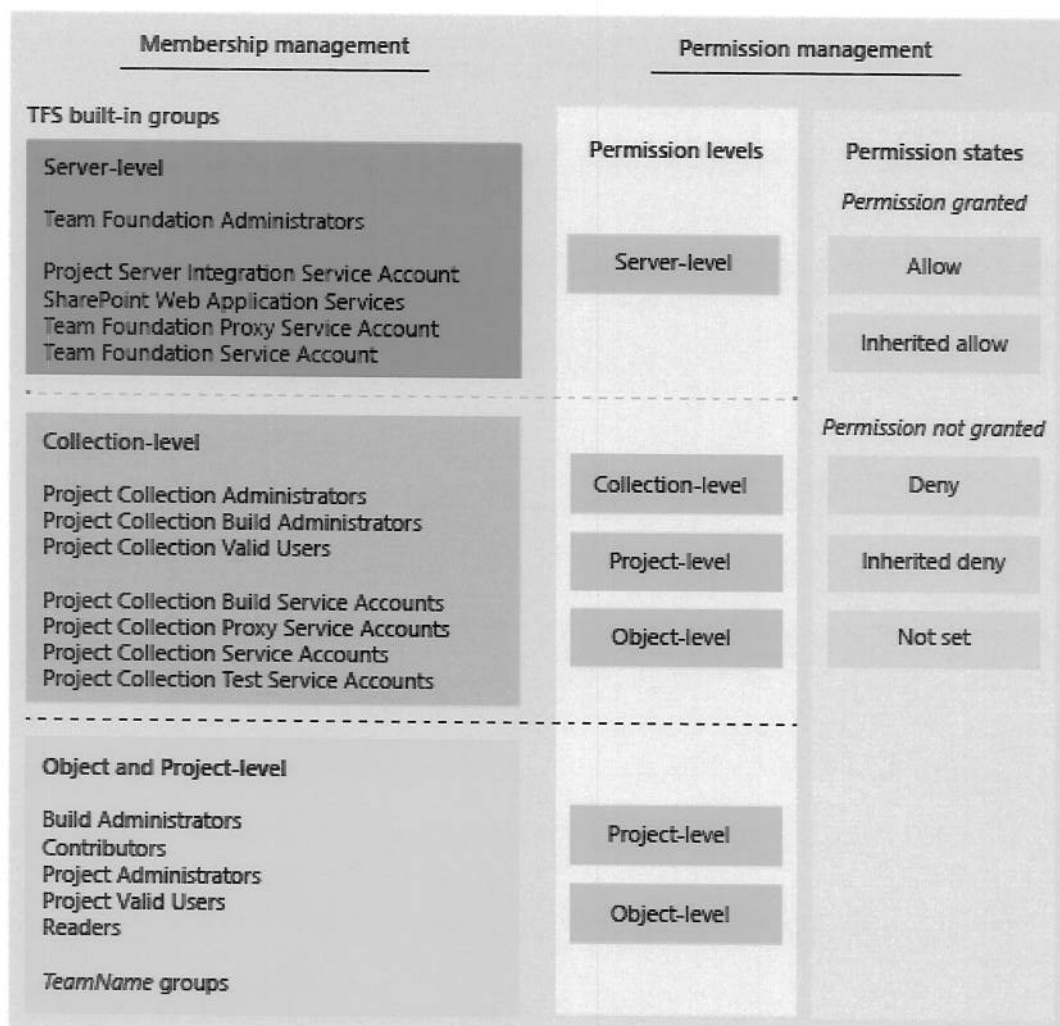
Hlavní vývoj probíhá v adresáři Trunk, který obsahuje hlavní větev zdrojových kódů. V tomto adresáři probíhá standardní vývoj. V případě potřeby (typicky se jedná o nasazení verze do produkce nebo plánovaný vývoj větší funkcionality) se vytvoří vývojová větev Branch, do které se nakopírují zdrojové kódy z aktuální verze adresáře Trunk. Zatímco probíhá dále standardní vývoj

ve větvi Trunk (například implementace nových funkcionalit), probíhá i paralelní vývoj ve větvi Branch. Typickým příkladem využití tohoto přístupu větvení je situace, kdy se nasadí verze aplikace do produkčního prostředí, poté proběhne vytvoření větve Branch (odpovídající stavu zdrojových kódů verze nasazené do produkce). V případě, že se zjistí chyba v aplikaci, chyba bude velmi rychle opravena, verze sestavena a otestována a poté nasazena do prostředí. Zároveň bude probíhat paralelní vývoj jiných funkcionalit (například v hlavní větvi Trunk). V případě potřeby (například po dokončení opravy, nasazení nové verze do produkce apod.) se větev Branch synchronizuje s hlavní větvi Trunk, čímž se do hlavní větve zpropagují změny ve zdrojových kódech, které se provedli ve větvi Branch. Ve větvi Branch je možné dále pokračovat, nebo je možné ji ukončit a v případě potřeby vytvořit další větev.

V rámci větveného vývoje je bude Uchazeč paralelně provozovat více větví typů Branch (například jednu pro opravu chyb při nasazení do produkce, druhou pro vývoj komplexní specifické funkcionality, který trvá řadu měsíců).

4.4.5.1.3 Bezpečnost správy zdrojových kódů

Uchazeč doporučuje využít systém TFS z důvodu pokročilých možností nastavení oprávnění k jednotlivým částem TFS (zdrojové kódy, projekty apod.). Na následujícím obrázku je zobrazeno schéma oprávnění v TFS s využitím standardních rolí oprávnění, které Uchazeč doporučuje plně využít pro správu a verzování zdrojových kódů.



Obrázek 4.12 Schéma oprávnění TFS

Řízení oprávnění pro TFS je řešeno na několika úrovních:

- Úroveň serveru
- Úroveň kolekce
- Úroveň projektu

Pro řízení zabezpečení je součástí nabízeného řešení vytvoření rolí oprávnění, ke kterým je možné přiřadit/upravit jednotlivé úrovně oprávnění. Do jednotlivých rolí oprávnění budou přiřazeni uživatelé (vývojáři), kteří automaticky dostanou oprávnění vycházející z rolí zabezpečení. Při konfiguraci rolí zabezpečení je možné využít dědičnosti.

V rámci nastavení oprávnění bude možné definovat následující úrovně oprávnění (tyto úrovně oprávnění jsou standardní možnosti TFS):

- Označení administrátora (Administer labels)
- Nahrání změny (Check in)
- Nahrání změn jiných uživatelů (Check in other users' changes)
- Rezervování (Check out)
- Označení (Label)
- Uzamčení (Lock)
- Správa větví (Manage branch)
- Správa oprávnění (Manage permissions)
- Spojení (Merge)
- Čtení (Read)
- Revize změn jiných uživatelů (Revise other users' changes)
- Zrušení změn jiných uživatelů (Undo other users' changes)
- Odemčení změn jiných uživatelů (Unlock other users' changes)

TFS ve standardní konfiguraci nabízí jednotlivé role oprávnění, které Uchazeč doporučuje plně využít pro plnohodnotnou práci uživatelů – vývojářů. V případě potřeby, je možné tyto standardní role rozšířit (omezit) pomocí definovaných úrovní oprávnění.

4.4.5.2 Procesy nasazení

Pro nasazení nových releasů do dalších prostředí (testovací a produkční) Uchazeč využije nástrojů, které umožní jednoduché a rychlé nasazování těchto releasů. Při nasazování nových verzí (nebo záplat) bude striktně dodržován postup nasazení verze z jednotlivých prostředí, viz následující obrázek. Uvedený postup představuje best practices pro nasazení aplikací a zajistí stabilitu celé aplikace a odladění jednotlivých nasazovaných verzí (včetně jednotlivých interních a externích integrací a funkcionalit v dalších modulech aplikace).



Obrázek 4.13 Schéma nasazení

V rámci nasazení Uchazeč využije dva typy nasazování, které jsou rozlišeny dle důležitosti úpravy:

- Nasazení rychlé záplaty (hot-fix)
- Nasazení standardní verze

4.4.5.2.1 Nasazení rychlé záplaty (hot-fix)

V případě výskytu kritické chyby (tyto požadavky budou realizovány prioritně), je potřeba rychle provést její opravu a její nasazení do dalšího prostředí. Při výskytu této chyby bude nejprve chyba opravena na vývojovém prostředí (pro opravu těchto chyb bude striktně využito větve Branch, viz předchozí text), poté bude na úrovni projektových manažerů na straně Zadavatele a Uchazeče schváleno nasazení nejprve na testovací verzi, poté otestována ze strany Zadavatele a následně (po schválení odpovědné osoby ze strany Zadavatele) nasazena do produkčního prostředí.

4.4.5.2.2 Nasazení standardní verze

Nasazení standardní verze se využije pro následující typy úprav:

- Nekritické chyby
- Nové funkcionality

V rámci nasazení těchto úprav bude využit standardní proces přípravy, realizace a nasazování úprav dle následujícího principu:

1. Projektoví manažeři ze strany Zadavatele a Uchazeče se shodnou na požadavcích, které budou realizovány v následující verzi.
2. Realizační tým Zadavatele požadavky implementuje. Na vývojovém prostředí proběhne interní test těchto požadavků ze strany Uchazeče.
3. Projektoví manažeři ze strany Zadavatele a Uchazeče schválí nasazení verze na testovací prostředí. V testovacím prostředí proběhne otestování úprav ze strany Zadavatele.
4. Po odladění (otestování ze strany Zadavatele, opravy případných chyb, znovuošetování) proběhne schválení nasazení verze ze strany projektových manažerů Zadavatele a Uchazeče a poté nasazení do produkce.

4.4.5.2.3 Nástroje umožňující snadné nasazení verzí

Pro nasazování Uchazeč využije nástroje, které umožní snadné a rychlé nasazení nových releasů do daného prostředí. Při nasazování releasu bude probíhat nasazení tak, aby se zajistila konzistence všech na sobě závislých aplikací (modulů).

Při nasazení úpravy v konkrétním modulu (např. Microsoft Dynamics CRM, .NET aplikace, Microsoft SharePoint atd.) bude využito prostředků dané konkrétními specifiky daného modulu, aby při nasazení proběhlo:

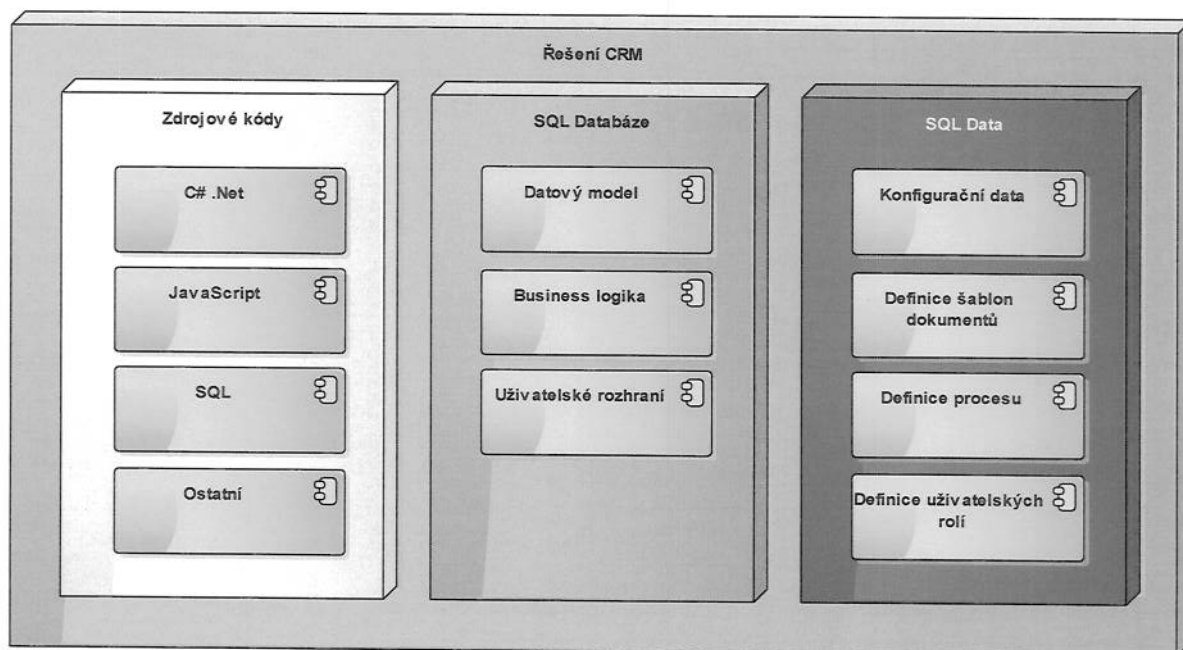
- Nasazení úprav v konfiguraci systému
- Nasazení úprav ve zdrojových kódech

Při nasazování změn bude aplikace nedostupná uživatelům pro práci (uživatel se do aplikace nebude moct přihlásit nebo v ní pracovat), čímž bude zajištěno, že nebudou vznikat chybná data v případě souběžné práce uživatelů a nasazování verze. Konkrétní hodina nasazení bude stanovena tak, aby nebyly uživatelé vyrušeni údržbou (nasazením) systému v běžné pracovní době.

V rámci této kapitoly je dále popsán detailní způsob nasazení jednotlivých releasů (verzí) aplikace Nové IS SINPRO (MS Dynamics CRM), včetně komponent releasů (řešení). Uvedený nástroj využívá verzovacího systému TFS, který je popsán výše.

4.4.5.2.3.1 Komponenty řešení MS Dynamics CRM

Řešení v MS Dynamics CRM se skládá z různých komponent – zdrojových kódů, konfigurace systému, metadata v databázi a další, viz následující obrázek.



Obrázek 4.14 - Komponenty řešení

Zdrojovými kódy jsou myšleny zdrojové kódy a skripty pro následující oblasti:

- pluginy CRM
- skripty chování aplikační logiky
- skripty pro optimalizaci databáze
- skripty pro integrační databázi

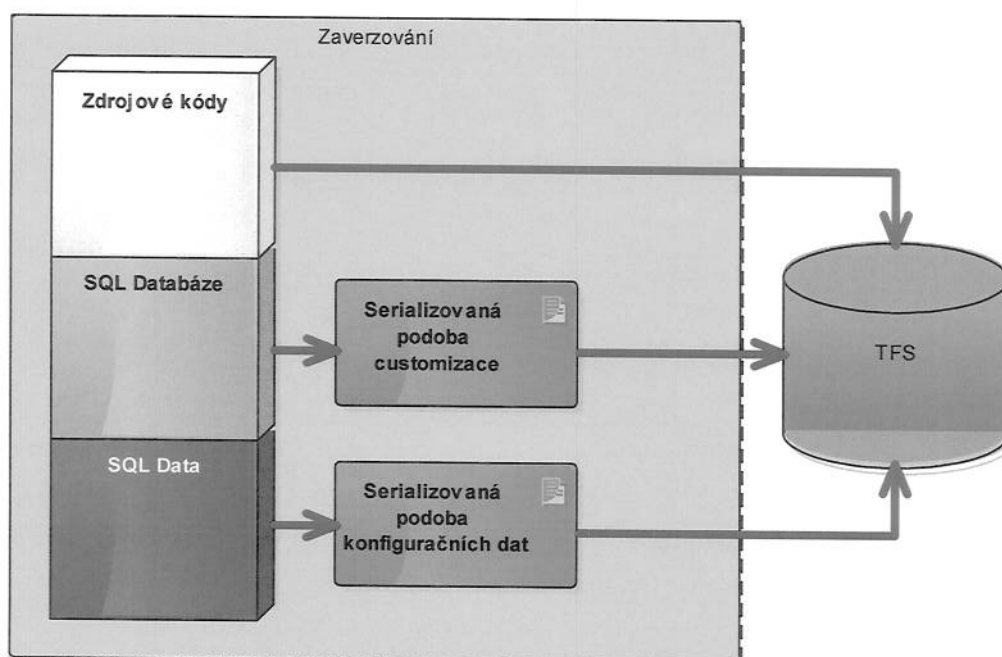
V SQL databázi jsou definovány datové struktury, základní byznys pravidla (např. referenční integrita) a struktura uživatelského rozhraní, konkrétně se jedná o:

- metadatové informace o datovém modelu řešení
- základní business pravidla chování atributů
- základní business pravidla chování vztahů mezi entitami
- vzhled uživatelského rozhraní

Součástí řešení nejsou jen zdrojové kódy a datová struktura, ale i konfigurační data, která jsou uložena v databázi. Z pohledu řešení se jedná o následující prvky:

- konfigurační registr
- definice uživatelských rolí
- definice generovaných dokumentů a reportů
- definice obchodního procesu

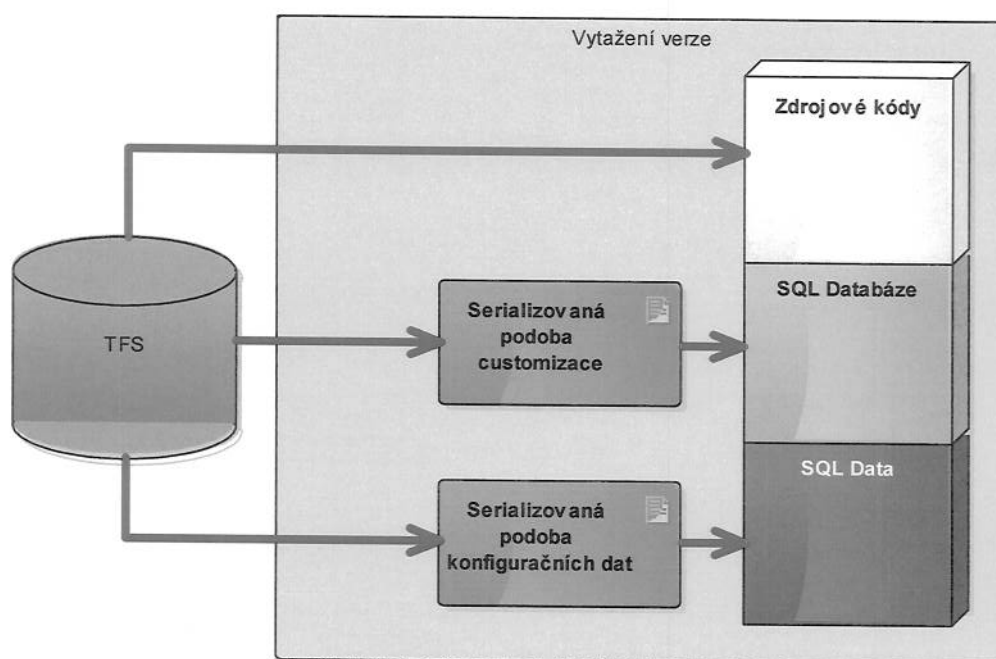
Z výše uvedených komponent řešení je zřejmé, že prostřednictvím nástroje TFS lze standardním způsobem verzovat jen zdrojové kódy. SQL databázi a SQL data je potřeba nejdříve z databáze přečíst a uložit ve formě souboru, který je možné standardně verzovat, viz následující obrázek. Nasazovací nástroj uchazuje podporuje tento případ, tedy verzování nejen zdrojových kódů v TFS, ale také verzování SQL databáze (vyexportované do souboru).



Obrázek 4.15 - Verzování

4.4.5.2.3.2 Vracení se k předchozí verzi řešení

V případě, že je potřeba se vrátit k nějaké předchozí verzi řešení, Nasazovací nástroj nabízí tuto možnost. V rámci vrácení se k předchozí verzi se z verzovacího systému TFS nahraje verze zdrojových kódů a souborů do DB (vyexportované verze DB souborů), které se nasadí do požadovaného prostředí. Nasazená verze tedy bude odpovídat jak z pohledu zdrojových kódů, tak i z pohledu konfiguračních dat. Na následujícím obrázku je zobrazen způsob vrácení se k předchozí verzi.



Obrázek 4.16 - Vracení se k předchozí verzi

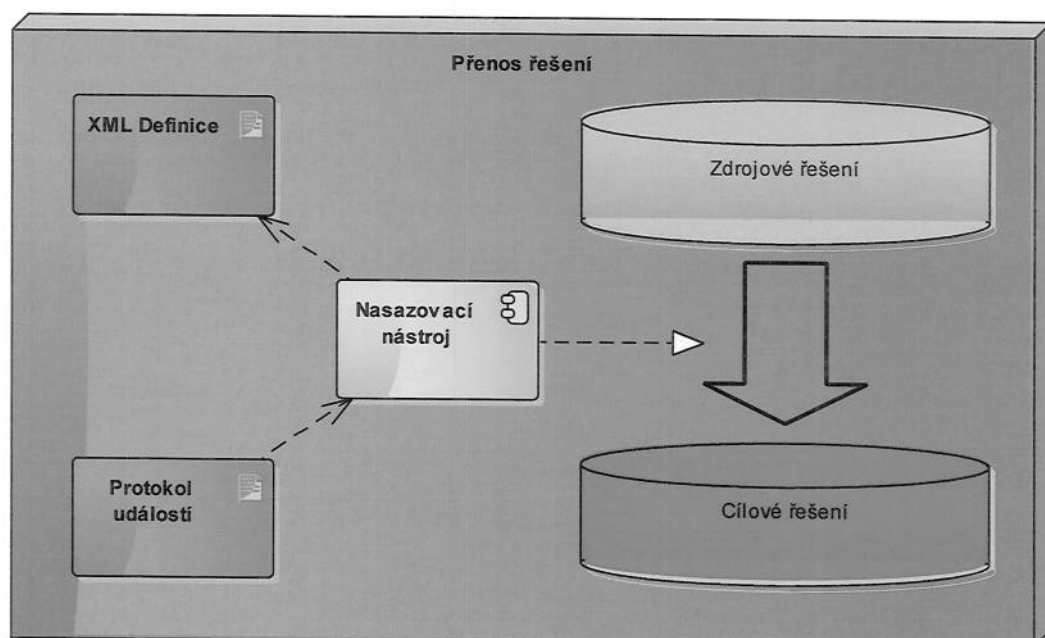
4.4.5.2.3.3 Nasazovací nástroj AC Deployment Manager

Jak již je uvedeno v textu výše, celé řešení na platformě Microsoft Dynamics CRM se skládá z řady komponent, proto je i samotný proces nasazení složitý a z toho důvodu Uchazeč vyvinul nástroj, který zajistí nasazení vzhledem ke komplexnosti a složitosti procesu nasazení.

Tento nástroj bude využit jako součást implementace nového IS SINPRO a pomocí něhož bude umožněno:

- Zajistit kompletní nasazení (nasazení všech komponent řešení, včetně jejich vazeb)
- Automatizace nasazení s eliminací chyby lidského faktoru
- Maximální využití strojového času – zkrácení času nasazení
- Automatické uzamčení prostředí pro přihlášení koncovým uživatelům – v rámci nasazení nebudou vznikat chybná data způsobená probíhajícím nasazením komponenty.

Na následujícím obrázku je zobrazen princip nasazovacího nástroje.



Obrázek 4.17 - Přenos řešení

Nasazovací nástroj (červená komponenta na obrázku výše) je komponenta, která zajišťuje samotné nasazení řešení z jednoho prostředí do druhého. Pro provedení nasazení využívá XML definici, která popisuje postup a komponenty (včetně jejich umístění – jak zdrojového, tak cílového), které se v rámci nasazení nasazují. Výsledek nasazení je logován do protokolu událostí, který obsahuje podrobné informace o průběhu nasazení, tedy:

- Pozitivní informace a varování (jaká činnost proběhla a kdy)
- Chyby při nasazení, které bránily dokončení procesu nasazení

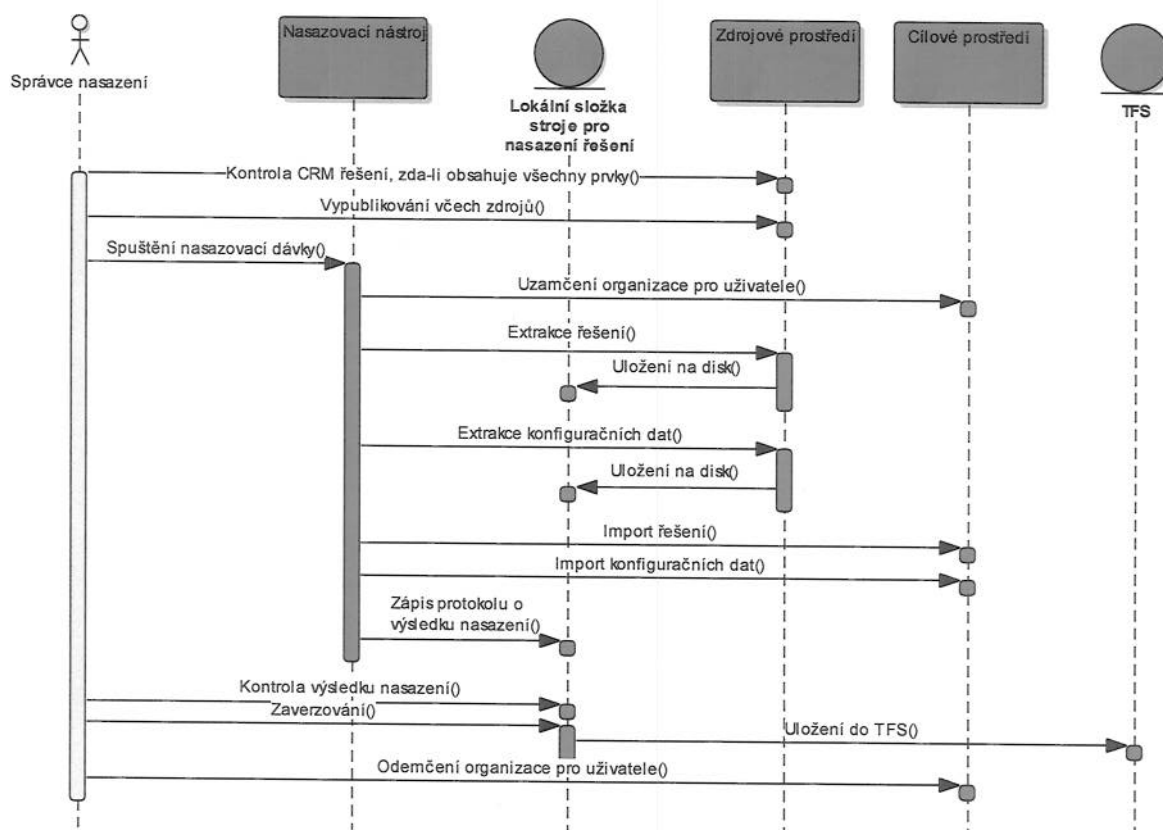
Jak již je uvedeno výše, v rámci procesů nasazení bude využito třech prostředí – vývojového, testovacího a produkčního. Z tohoto důvodu budou připraveny dva následující nasazovací skripty:

- Nasazení řešení z vývojového prostředí do testovacího
- Nasazení řešení z testovacího prostředí do produkčního

4.4.5.2.3.4 Proces nasazení

Na následujícím obrázku je podrobně zobrazen postup nasazení, který zajistí výše popsany nasazovací nástroj. Tento nástroj bude používat pracovník Uchazeče (na obrázku uveden jako správce nasazení). Samotné nasazení se z pohledu správce skládá z následujících kroků:

1. Správce nasazení zkontroluje a připraví řešení k nasazení (z pohledu připravenosti nasazení).
2. Správce spustí nasazovací nástroj.
3. Nasazovací nástroj provede automatické nasazení (dle obrázku uvedeného níže).
4. Po dokončení správce zkontroluje protokoly (logy), zda neobsahují nějaké chyby nasazení a v případě že ano, chyby opraví a provede činnosti směřující k úspěšnému nasazení.
5. Nasazovací nástroj zaverzuje vyexportované soubory z databáze do verzovacího systému TFS.



Obrázek 4.18 - Proces nasazení

4.4.5.3 Doporučená infrastruktura správu kódů

V této kapitole jsou uvedeny doporučení na infrastrukturu pro systém na správu zdrojových kódů TFS pro odhadnutý počet uživatelů (do 20), kteří budou používat TFS. Tyto požadavky jsou uvedeny v následující tabulce.

Infrastrukturní prvek	Konfigurace
Server	2,2 GHz dual core
RAM	8 GB
HDD	250 GB

Infrastrukturní prvek	Konfigurace
Operační systém	MS Windows 2012 R2
Databáze	Využití Infra SQL clusteru

tabulka 4-7 – Doporučení na infrastrukturu TFS

S ohledem na požadavky doporučujeme databázi a aplikaci nainstalovat na jeden virtuální server. Pro přístup uživatelů do TFS z jiných míst, než je prostředí Zadavatele, doporučujeme s ohledem na bezpečnost využít ověření pomocí VPN.

4.4.6 Schopnost reakce v mimo pracovní dobu na jednotlivých aktivitách

Uchazeč v následujících článcích uvádí, že:

- **je schopen plnit SLA požadované zadávací dokumentací a vybraná SLA je schopen plnit s menší reakční dobou než je Zadavatelem stanovena jako minimální**
- **je schopen poskytovat Služby mimo Pracovní dobu Zadavatele.**

Jednotlivé služby budou pro Zadavatele vykonávány buď pracovníky Uchazeče, nebo kombinovaně / společně pracovníky Uchazeče a jeho Subdodavatele, nebo pracovníky Subdodavatele.

Garance kvality a zajištění služeb je však vždy beze zbytku zajištěna Uchazečem. Uchazeč zajišťuje Služby tak, aby byla zajištěna jednotná komunikace mezi a Zadavatelem a Uchazečem.

Uchazeč uvádí základní popis ke schopnostem plnění v parametrech SLA dle následujících článků.

Uchazeč společně se svým subdodavatelem (Adineo s.r.o.) zajistí Služby popsané zadávací dokumentací a touto nabídkou v Zadavatelem požadovaném rozsahu a kvalitě zejména díky zavedeným procesům, které jsou aplikovány v rámci plnění stávající smlouvy mezi Uchazečem a Zadavatelem.

Uchazeč využívá pro **řízení IT služeb** osvědčenou praxi vycházející z **best practices ITIL**. Systém řízení poskytování IT služeb je v souladu s normou **ISO 20000**. Systém managementu bezpečnosti informací je v souladu s normou **ISO 27001**.

Další aplikované systémy řízení:

- ISO 9001 - Systém řízení jakosti
- ISO 14001 - Systém řízení v oblasti životního prostředí
- ISO 10006 - Projektové řízení

Uchazeč uvádí, že systémy řízení služeb budou aplikovány v rámci zajištění všech služeb v rámci realizace této veřejné zakázky.

Uchazeč je stávajícím Dodavatelem služeb outsourcingu a **garantuje Zadavateli dodržení kvality Služeb bez zvýšených nákladů a úsilí na straně Zadavatele, protože nevyužije zcela tříměsíční fázi přebírání outsourcingu. Fáze přebírání outsourcingu bude trvat jeden měsíc, během této doby bude probíhat pouze úprava procesů a dokumentace Služeb ve smyslu nově uzavřené smlouvy. Řádné plnění všech Služeb bude zajištěno od prvního dne poskytování Služeb, tj. parametry zajištění Služeb budou zachovány, nebo budou vylepšeny ve smyslu této nabídky. Uchazeč tak bude neustále odpovědný za kompletní plnění ICT služeb pro Zadavatele.**

Společný tým AutoCont a Adineo je zároveň zárukou toho, že důležité znalosti o prostředí a procesech Zadavatele budou i nadále doplňovány o nové pohledy a zkušenosti z jiných projektů. Přináší potřebné kompetence pro zajištění Služeb – zejména služeb spojených s převodem funkcionalit IS SINPRO do MS Dynamics CRM a zkušenosti s řízením outsourcingu prostřednictvím podnikové a procesní architektury.

Detailní popis způsobu zajištění Služeb je součástí kapitoly 5 Specifikace nabízených služeb.

4.4.6.1 Schopnost Uchazeče plnit SLA s menší reakční dobou v Pracovní době Zadavatele

V následujících tabulkách je uvedeno podrobné srovnání parametrů SLA požadovaných Zadavatelem a nabízených Uchazečem ve vztahu k jednotlivým skupinám služeb v Pracovní době:

Reakční doby pro identifikované nebo nahlášené incidenty – požadované Zadavatelem:

Skupina služeb	SLA1	SLA2	SLA3
Support HW + SW a Vývoj	1 hodina	4 hodiny	10 hodin
Ostatní služby	x	4 hodiny	1 den

Reakční doby pro identifikované nebo nahlášené incidenty – nabízené Uchazečem:

Skupina služeb	SLA1	SLA2	SLA3
Support HW + SW a Vývoj	30 minut	2 hodiny	6 hodin
Ostatní služby	x	4 hodiny	1 den

Reakční doby pro nahlášené požadavky – požadované Zadavatelem:

Skupina služeb	SLA1	SLA2	SLA3
Všechny skupiny	1 den	3 dny	7 dní

Reakční doby pro nahlášené požadavky – nabízené Uchazečem:

Skupina služeb	SLA1	SLA2	SLA3
Všechny skupiny	6 hodin	2 dny	4 dny

4.4.6.2 Schopnost Uchazeče poskytovat Služby mimo Pracovní dobu Zadavatele

Uchazeč uvádí, že mimo Pracovní dobu Zadavatele je schopen zajistit Služby s reakční dobou na nahlášené nebo identifikované incidenty, která je uvedena k jednotlivým skupinám služeb v následující tabulce:

Reakční doby pro identifikované nebo nahlášené incidenty SLA1 mimo Pracovní dobu – nabízené Uchazečem:

Skupina služeb	SLA1
Support HW + SW a Vývoj	6 hodin
Ostatní služby	x

Uchazeč dále nabízí Zadavateli úpravu REAKČNÍ DOBY PRO UŽIVATELSKÉ POŽADAVKY NA POSKYTNUTÍ SLUŽBY, která Zadavateli zajistí lepší podmínky při řešení kritických incidentů. Navrhujeme úpravu smluvního ustanovení takto:

- *Pokud je Objednatelem nahlášeno více incidentů Kategorie SLA1 či i jeden obtížnější incident ve stejné skupině služeb, jejichž rozsah je takového druhu, že nelze odstranit všechny incidenty v též den, bude Poskytovatel na odstranění incidentu(ů) pracovat v den nahlášení vady do doby úplného odstranění vady, nebo minimálně do 22:00 hod. nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak. V případě, že se nepodaří vadu odstranit během jednoho dne, bude Poskytovatel pokračovat na odstranění vady každý další den trvání vadného stavu, a to i v mimopracovní dny minimálně v režimu od 6:00 do 22:00 hod. do doby úplného odstranění vady, nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak.*

Uchazeč v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci uvádí, dostupnost (hodiny ve dni a počet) příslušných techniků pro jednotlivé typy služeb v mimo pracovní době (práce přes čas, řešení kritických incidentů, intenzivní vývoj atp.).

- Uchazeč uvádí, že dostupnost pracovníků v mimopracovní době zajištěna bude minimálně v intervalu od **6:00** hodin do **22:00** hodin.

V následující tabulce Uchazeč uvádí počty pracovníků dostupných pro řešení incidentů a požadavků Zadavatele pro jednotlivé služby:

ID služby	Název služby	Počet pracovníků Uchazeče
S1	Základní práce v ICT	více než 10
S2	Uživatelská podpora, správa účtů a zdrojů	více než 10
S3	Administrace technologií datacenter vč. VoIP	více než 5
S4	Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací	Více než 5
S5	Údržba a vývoj SINPRO	Více než 2
S6	Vývoj a údržba WEB	Více než 3
S7	Údržba a vývoj systémů na MS Office Sharepoint Server	Více než 10
S8	Údržba a vývoj systémů na MS Dynamics CRM	Více než 10
S9	Integrace	více než 5
S10	Vývoj a údržba ostatních technologií	Více než 10
S11	Architektura	Více než 2
S12	Projektový manažer	Více než 2
S13	Bezpečnostní konzultant	Více než 2

tabulka 4-8 – Počty pracovníků dostupných pro řešení incidentů a požadavků Zadavatele pro jednotlivé služby

5. Specifikace nabízených služeb

5.1 Detailní popis jednotlivých služeb outsourcingu

Uchazeč v rámci dalších článků této kapitoly, v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci

- uvádí pro každou jednotlivou požadovanou službu její základní charakteristiku a konkrétní obsah, role vykonávající službu a doplňující informace ke způsobu zajištění služby či přínosům pro Zadavatele
- vychází ze základního popisu služeb, které jsou uvedeny v zadávací dokumentaci

V rámci dále specifikovaných služeb **Uchazeč zajistí** pro Zadavatele (tuzemské a zahraniční kanceláře) **celkovou komplexní dodávku ICT služeb**, sloužící k zajištění provozu infrastruktury Zadavatele (centrála a další pracoviště), informačního systému pro správu kontaktů a vztahů (CRM), internetových a intranetových stránek a zajištění uživatelské podpory koncovým uživatelům.

Integrovaný komplex služeb bude řízený Uchazečem s cílem zajištění provozu HW a SW vybavení Zadavatele a podpory jeho uživatelů, **včetně zajištění provozu aplikace HelpDesk** a jeho využívání pro správu požadavků, uživatelských konzultací pracovníků Zadavatele formou individuálních konzultací pro podporu provozu ICT Zadavatele.

Uchazeč bude vykonávat činnosti tak, aby proaktivně předcházel možným vadám provozu a provozním incidentům. Vady a incidenty proaktivně identifikuje a zaznamenává jejich vyřešení do systému HelpDesk (také ServiceDesk Uchazeče).

Individuální požadavky na poskytnutí služby bude schvalovat zodpovědný pracovník odboru ICT Zadavatele.

Parametry Služeb uvedené v Zadávací dokumentaci Uchazeč respektuje a dodrží. Uchazeč nabízí zajištění Služeb s vylepšenými parametry SLA dle kapitoly 4.4.6 této nabídky.

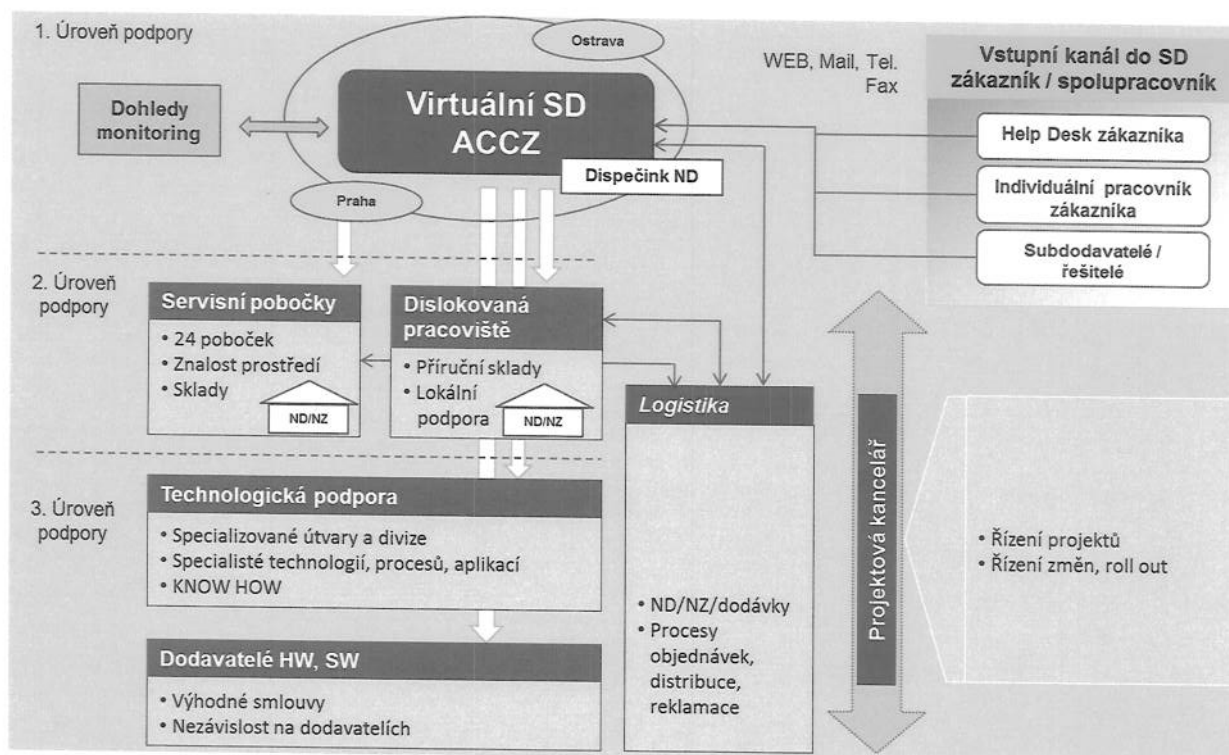
Měření a vyhodnocování poskytování služeb bude probíhat kontinuálně po celé sledované období ve specializované aplikaci HelpDesk, kterou Uchazeč popisuje v rámci kapitoly 5.1.2 této nabídky. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb probíhá v měsíčním intervalu vždy první den následujícího měsíce.

Vyhodnocení kvality služby obsahuje:

- seznam hlášených vad/požadavků s reakční dobou delší než nastavená měřítka kvality služby,
- rekapitulace uplatnitelných sankcí vyplývajících z výše uvedených seznamů.

Výše uvedené informace v rámci vyhodnocení projednají a vzájemně odsouhlasí zástupci obou smluvních stran.

Uchazeč využije k zajištění Služeb vlastní provozní prvky outsourcingu, jejichž roli popisuje v rámci popisu jednotlivých služeb. Provozní prvky jsou provázány a spolupracují dle nastavených procesů ISO 20000. V následujících kapitolách je popsána jejich úloha a prováděné činnosti.



Obrázek 5.1 – Provozní prvky outsourcingu

5.1.1 S1 - L1 technická podpora

Služba je také v zadávací dokumentaci označena jako „S1 – Základní práce v ICT“

5.1.1.1 Základní charakteristika služby

Služba bude zajištěna primárně prostřednictvím minimálně 1 pracovníka Uchazeče na tzv. dislokovaném pracovišti v sídle Zadavatele. Pro potřeby zajištění služby budou dále využíváni pracovníci ServiceDesk pracoviště Uchazeče, kteří se mohou věnovat zajištění služby prostředky vzdálené správy, mailové nebo telefonické konzultace. V případě potřeby budou zapojovány další provozní prvky Uchazeče (Logistika, servisní pobočky, technologická podpora).

Služba zahrnuje poskytování základní uživatelské podpory (Level 1). Základní správu (instalace, konfigurace, drobné opravy a čištění) ICT zařízení Zadavatele (PC, notebooky, smartphony, tablety, tiskárny, monitory, routery, switche atp.) a jejich programového vybavení (operační systémy a aplikace). Dále pak doplňování provozního materiálu do tiskáren.

Služba dále obsahuje tvorbu instalační image a její následnou údržbu. Softwarem se v rámci této služby rozumí operační systémy (OS), kancelářský software (balík Microsoft Office) a ostatní programy (správce souborů, různý komunikační software, komprimace souborů, webový prohlížeč atp.).

Součástí služby je rovněž zodpovědnost za sběr uživatelských dat, sběr telefonních a e-mailových incidentů a požadavků, jejich uložení do HelpDesk systému a eskalaci v případě nutnosti na L2 podporu. Součástí služby je rovněž poskytování podpory ostatním členům týmu nebo pracovníkům třetích stran v případě nutnosti řešení incidentů nebo požadavků Zadavatele.

5.1.1.2 Role vykonávající službu

Pro zajištění bezvadného chodu služby budou využity následující role:

- L1 technická podpora

Dále Uchazeč uvádí upřesnění dalších rolí na straně Uchazeče, které budou využity při realizaci služby za stejných podmínek jako základní požadované role pro tuto službu dle zadávací dokumentace.



- Dislokovaný pracovník – L1 technická podpora
- Operátor ServiceDesk
- Řešitel ServiceDesk
- Specialista provozu koncových zařízení

Zapojením těchto rolí zajistí Uchazeč poskytování služby s garantovanými parametry plnění dle této nabídky, bude zajištěna vyšší zastupitelnost zdrojů a schopnost reakce na straně Uchazeče při řešení incidentů a požadavků.

5.1.1.3 Konkrétní obsah služby

- Základní (L1) podpora uživatelů,
- sběr uživatelských dat, sběr telefonních a e-mailových incidentů a požadavků, jejich uložení do HelpDesk systému,
- eskalace servisních požadavků v případě nutnosti na L2 podporu
- implementace HW vybavení do systému Zadavatele, následná správa, údržba a dohled nad jeho provozem,
- zajištění základních oprav a upgradů HW,
- příprava a údržba instalační image,
- implementace a údržba schválených OS, firmwarů, ovladačů, základních programů a kancelářských balíčků do systémů Zadavatele
- údržba a dohled nad provozem OS na klientských zařízeních,
- migraci uživatelských dat (typicky před a po reinstalaci OS nebo při HW poruše)
- testování updatů OS, firmwarů, ovladačů a nových verzí aplikací
- doplňování spotřebního materiálu (typicky tiskové tonery, papíry atp.),
- tvorba a údržba provozní dokumentace
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli techniky v rámci servisních zásahů
- spolupráce při stěhování a vyřazování HW (zejména zajištění přemístění a datového vyčištění vyřazované techniky),

5.1.1.4 Zajištění služby Uchazečem

Přidanou hodnotou zajištění této služby Uchazečem je orientace pracovníků Uchazeče v rámci oblastí IS/ICT, kterých se služba dotýká a svými znalostmi pokrývají problematiku jak SW, tak HW. Tím je pro uživatele zajištěna nedělitelná odpovědnost za jeho podporu a vysoká garance vyřešení jeho problémů v krátkém čase.

Služba je úzce provázána s provozem serverových aplikací - např. systémem pro distribuci updatů na osobní počítače a servery, systémem pro distribuci SW balíčků a správu desktopů, dohledovým systémem a systémy pro správu domény Active Directory. Spolupráce s těmito systémy výrazně ovlivňuje doby potřebné k nasazení nových technologií, distribuci bezpečnostních záplat a tím dochází k výrazným úsporám prostředků na správu IT infrastruktury.

5.1.2 S2 - L2 technická podpora

Služba je také označena jako „S2 – Uživatelská podpora, správa účtů a zdrojů“

5.1.2.1 Základní charakteristika:

Služba bude zajištěna prostřednictvím pracovníků ServiceDesk pracoviště Uchazeče, kteří se budou věnovat zajištění služby prostředky vzdálené správy, mailové nebo telefonické konzultace. S potřebnou mírou zapojení bude využíván pracovník Uchazeče na tzv. dislokovaném pracovišti v sídle Zadavatele.

Služba zahrnuje poskytování pokročilé uživatelské podpory (Level 2), správu systému HelpDesk a znalostní báze a kontrolu plnění požadavků podřízené podpory (Level 1). Kompletní správu a dohled veškerého uživatelského SW a HW vybavení (vč. správy uživatelských dat) ve všech lokalitách Zadavatele vč. základní správy HW komponent infrastruktury a uživatelských oprávnění.

Dále pak konzultace a školení uživatelů Zadavatele, vytváření reportingů, spolupráce při vytváření a údržbě provozní dokumentace (vč. bezpečnostních předpisů) a kontrola jejího dodržování.

5.1.2.2 Role vykonávající službu:

- L2 technická podpora

Dále Uchazeč uvádí upřesnění dalších rolí na straně Uchazeče, které budou využity při realizaci služby za stejných podmínek jako základní požadované role pro tuto službu dle zadávací dokumentace.

- Dislokovaný pracovník – L2 technická podpora
- Operátor ServiceDesk
- Řešitel ServiceDesk (specialista podpory uživatelů a koncových zařízení)
- Specialista provozu ServiceDesk
- Specialista provozu infrastruktury a sítí



Zapojením těchto rolí zajistí Uchazeč poskytování služby s garantovanými parametry plnění dle této nabídky, bude zajištěna vyšší zastupitelnost zdrojů a schopnost reakce na straně Uchazeče při řešení incidentů a požadavků.

5.1.2.3 Konkrétní obsah služby:

- Pokročilá (L2) podpora uživatelů,
- eskalaci servisních požadavků v případě nutnosti na infrastrukturního nebo Windows Server specialistu,
- zajištění provozu jednotného místa pro nahlášení a sběr uživatelských požadavků pracovníků Zadavatele vč. přidělení požadavků konkrétním pracovníkům Uchazeče a monitoring stavu zpracování a dokončení,
- zajištění provozu znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace.
- správu (kompletní lifecycle proces dané aplikace) aplikací, balíků a ovladačů na klientských zařízeních ve všech lokalitách Zadavatele,
- správu (kompletní lifecycle proces daného zařízení nebo služby) uživatelských zařízení (PC, notebooky, tiskárny, WiFi AP, faxy atp.) ve všech lokalitách Zadavatele,
- základní správa komponent infrastruktury (konfigurace portů patrových switchů, konfigurace Wifi AP atp.) Zadavatele,
- správu účtů a oprávnění v celém ICT prostředí Zadavatele (Active Directory, NTFS, DNS, DHCP, MOSS, IS SINPRO, VoIP atp.),
- zajištění pokročilých nastavení, oprav a upgradů HW ve všech lokalitách Zadavatele,
- školení uživatelů na používání schválených HW a SW komponent Zadavatele,
- konzultace uživatelům nad návrhem a výběrem schváleného HW vybavení - pracovních stanic, notebooků a periférií,
- výroba reportingů pro zaměstnance Zadavatele,
- správu uživatelských dat (zálohování a obnovení dat, antivirová ochrana, zabezpečení) ve všech lokalitách Zadavatele (převážně na síťových úložištích typu NAS),

- údržba a dohled nad provozem operačních systémů koncových zařízení,
- návrh standardů Zadavatele pro HW a SW pracovních stanic, notebooků,
- tvorba a údržba provozní dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli techniky v rámci servisních zásahů,
- kontrola dodržování bezpečnostních zásad a licenční čistoty na zařízeních Zadavatele.

5.1.2.4 Zajištění služby Uchazečem

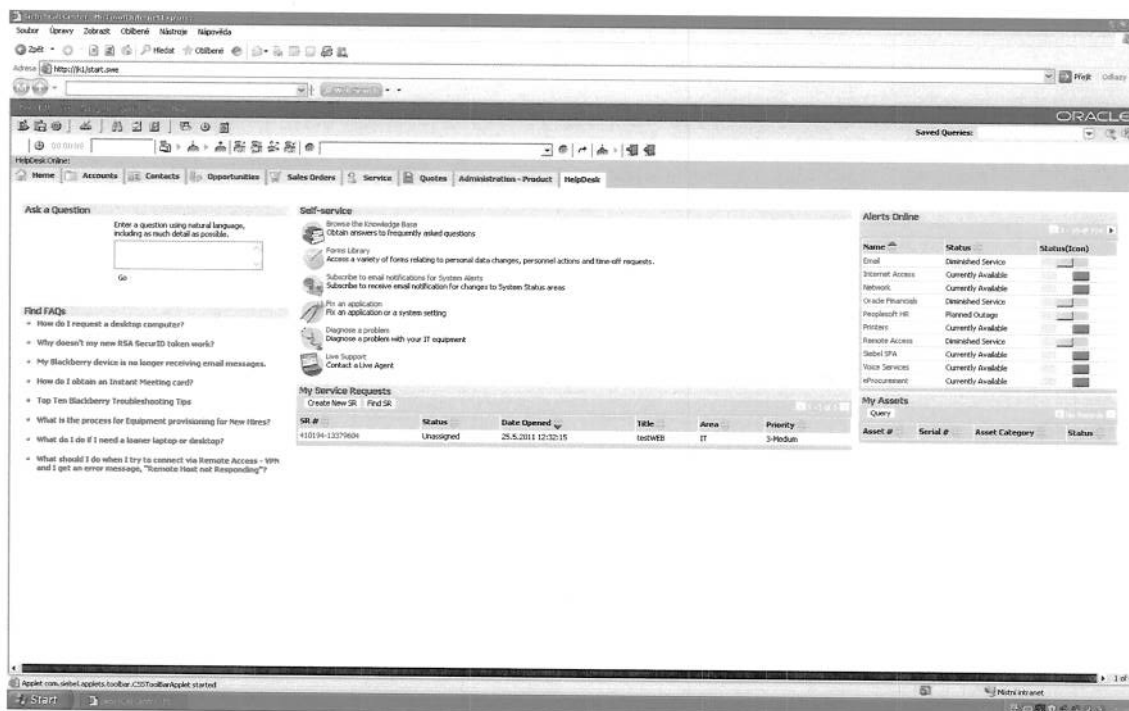
Uchazeč se zaměří na zachování kontinuity služeb tak, aby minimalizoval dopad procesních změn na činnost uživatelů Zadavatele. ServiceDesk systém Uchazeče je v rámci stávajícího projektu již nastaven pro Zadavatele a připraven k dalšímu užívání pro účely plnění této zakázky. Uchazeč zajistí úpravu nastavení ve smyslu nové struktury a parametrů Služeb.

Dokumentaci bude Uchazeč udržovat v aktuálním stavu v CMDB, dle stupně integrace SD nástroje uložené v Siebel Service, nebo u Zadavatele. Dokumentace bude Zadavateli dostupná a pro případ změny poskytovatele outsourcingových služeb poskytnuta v plném rozsahu.

Uchazeč zajistí provoz jednotného kontaktního místa, které:

- slouží jako hlavní vstupní bod pro Zadavatele a partnery zajišťující příjem všech požadavků Zadavatele a jejich řízenou distribuci na jednotlivé řešitele (z řad Uchazeče, Zadavatele, případně třetích stran)
- poskytuje sofistikovaný dohledový systém, který využívají pracovníci helpdesku a je organizován hierarchickým způsobem. V případě vzniku incidentu systém poskytuje přesné informace o návaznostech služeb a technologií a zjednodušuje identifikaci příčiny problému. Díky tomu může pracovník helpdesku/ServiceDesku kontaktovat odpovídajícího specialistu na správu systémů a poskytnout mu přesné informace o incidentu. Využitím těchto přístupů se zkracuje doba potřebná na řešení incidentů a šetří se náklady Zadavatele.
- zajišťuje shromažďování podkladů pro měření služby, statistické výstupy a pravidelné vyhodnocování incidentů za uplynulé období, analýza problematiky pracovníky helpdesku/ServiceDesku a technickými specialisty. Ke konkrétním často se opakujícím dotazům/incidentům bude připraven návod na celkové (nebo alespoň částečné) řešení a zapsán do znalostní báze.
- zajistí řešení eskalací požadavků uživatelů Zadavatele
- provozuje hlavní integrační systém, určený k podpoře procesů Incident, Change a Problem managementu - systém Siebel Services. Tento systém využívají všichni servisní pracovníci Uchazeče. Uchazeč provede podrobné zmapování jednotlivých prvků infrastruktury a zároveň bude SD systém Uchazeče přístupný k užití přímo. Zadání požadavku probíhá prostřednictvím strukturovaných emailů, na jejichž základě je v SD systému Uchazeče vygenerován požadavek.

Uchazeč níže uvádí náhled do systému Siebel Services:



Obrázek 5.2 – Náhled do systému Siebel Services

Přidanou hodnotou zajištění této služby Uchazečem je orientace pracovníků Uchazeče v rámci oblastí IS/ICT, kterých se služba dotýká a svými znalostmi pokrývají problematiku jak SW, tak HW. Tím je pro uživatele zajištěna nedělitelná odpovědnost za jeho podporu a vysoká garance vyřešení jeho problémů v krátkém čase.

Významným atributem nabízené služby je dostupnost proškolených specialistů Uchazeče s dlouholetou praxí v oboru, kteří mají patřičné znalosti použitých technologií a konkrétního stavu prostředí u Zadavatele. Dostupnost několika specialistů Uchazeče umožňuje jejich vzájemnou zastupitelnost při dodávce této služby.

5.1.3 S3 - Administrace technologií datacenter vč. VoIP

Základní charakteristika:

Služba bude zajištěna primárně pracovníky ServiceDesk pracoviště Uchazeče s úzkou součinností s dislokovaným pracovníkem. Primární způsob zajištění služby bude vzdáleným přístupem. V případě potřeby lokálních činností bude využit dislokovaný pracovník, případně specialista správy infrastruktury provede činnosti přímo v lokalitě Zadavatele. V případě potřeby budou zapojovány další provozní prvky Uchazeče (Logistika, servisní pobočky, technologická podpora).

Služba pokrývá správu (kompletní lifecycle proces daného zařízení, aplikace nebo služby) komponent a technologií spojených s provozem datových center Zadavatele vč. bezpečnostních prvků a VoIP technologií. Konfigurace a provádění FailOver testů a zálohování nastavení technologií datacenter. Dále pak pomoc pracovníkům uživatelské podpory při řešení komplexních problémů a aktualizaci znalostní báze a provozní dokumentace. Služba zahrnuje rovněž konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele.

5.1.3.1 Role vykonávající službu:

- Správa infrastruktury

Dále Uchazeč uvádí upřesnění dalších rolí na straně Uchazeče, které budou využity při realizaci služby za stejných podmínek jako základní požadované role pro tuto službu dle zadávací dokumentace.

- Dislokovaný pracovník – L1, 2 technická podpora
- Operátor ServiceDesk
- Specialista správy a provozu infrastruktury a sítí

Zapojením těchto rolí zajistí Uchazeč poskytování služby s garantovanými parametry plnění dle této nabídky, bude zajištěna vyšší zastupitelnost zdrojů a schopnost reakce na straně Uchazeče při řešení incidentů a požadavků.

5.1.3.2 Konkrétní obsah služby:

- Správu (kompletní lifecycle proces daného zařízení nebo služby) komponent datacenter Zadavatele na základě schválených uživatelských požadavků nebo schválených projektů,
- správu (kompletní lifecycle proces dané aplikace) firmwarů, služeb a zařízení datových center Zadavatele.
- správu veškerých bezpečnostních prvků DMZ,
- pokročilou správu pasivních i aktivních prvků a komponent LAN,
- správu serverů a přidružených technologií (disková pole, FibreChannelové switche, disková pole, UPS, PDU atp.),
- správu komponent datových úložišť,
- provádění Failover testů,
- zálohování logů hardwarových komponent a Disaster Recovery testy,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení komplexních problémů,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace,
- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad technologiemi datacenter,
- správa VoIP technologií,
- monitoring a zpracovávání reportingu využití hardwarových komponent a služeb v případě potřeby a na základě žádosti Zadavatele,
- tvorba a údržba provozní dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli techniky v rámci servisních zásahů,
- nastavení a kontrola dodržování bezpečnostních zásad na zařízeních Zadavatele.

5.1.3.3 Zajištění služby Uchazečem

Pro zaručení maximální kvality služby nabízíme monitoring připojení k internetu z vlastního externího místa připojeného k internetu. Zvýšením rozmanitosti měřicích bodů se zkvalitňuje služba monitoringu připojení k internetu. Zadavateli tak nevznikají použitím externích měřicích bodů žádné dodatečné náklady.

Důležitým atributem služby je hluboká znalost a dlouhodobá zkušenost se síťovými prvky systému Zadavatele. Specialisté Uchazeče se řešené problematice věnují dlouhodobě, sledují aktuální trendy, navštěvují pravidelně školení a poskytují v této oblasti odborné konzultace.

Důležitým atributem služby je dohled nad síťovou infrastrukturou, který bude realizován pomocí centralizovaného řešení na bázi protokolů SNMP a CDP.

V rámci správy síťové infrastruktury nabízíme provádění pravidelných testů funkčnosti spanning tree (otestování chování LAN infrastruktury v případě výpadku centrálního switchu nebo některého z optických spojů).

Standardizací a dokumentací pracovních postupů v rámci infrastruktury datacenter Zadavatel získává:

- úsporu prostředků za správu datacenter,
- komplexní přehled o využívaných zdrojích a technologiích,
- centralizaci provozní a instalační dokumentace.

Nasazení specialistů s dlouhodobou znalostí prostředí Zadavatele je nezanedbatelným přínosem při nasazování nových technologií, kdy dochází k efektivnímu využití stávajícího technologického zázemí Zadavatele a z toho plynoucí ztelné úspore nákladů.

Sofistikovaný dohledový systém, který využívají specialisté Uchazeče, je organizován hierarchickým způsobem. V případě vzniku požadavku/incidentu je systém schopen poskytnout co nejpřesnější informace o návaznostech služeb a technologií a zjednodušit identifikaci příčiny problému. Díky tomu je minimalizován čas potřebný k diagnostice a zahájení řešení požadavku/incidentu.

Součástí této služby je aktualizace a rozšiřování znalostní báze a instalační a systémové dokumentace, což přispívá k efektivnímu zajištění správy datacenter při využití těchto informačních zdrojů.

Služba bude zajištěna s velmi úzkou vazbou na následující službu „S4 - Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací“ což zajistí rychlejší řešení incidentů a požadavků v rámci provozu infrastruktury Zadavatele.

5.1.4 S4 - Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací

5.1.4.1 Základní charakteristika:

Služba bude zajištěna primárně pracovníky ServiceDesk pracoviště Uchazeče s úzkou součinností s dislokovaným pracovníkem. Primární způsob zajištění služby bude vzdáleným přístupem. V případě potřeby lokálních činností bude využit dislokovaný pracovník, případně specialista správy infrastruktury provede činnosti přímo v lokalitě Zadavatele. V případě potřeby budou zapojovány další provozní prvky Uchazeče (Logistika, servisní pobočky, technologická podpora).

Služba pokrývá kompletní správu operačních systémů serverů, ovladačů, služeb, rolí, funkcionalit běžících na serverech Zadavatele vč. VoIP aplikací. Konfigurace a monitoring zálohování a obnovy dat, logů a oprávnění na serverech a zdrojích Zadavatele.

Dále pak pomoc pracovníkům uživatelské podpory při řešení komplexních problémů a aktualizaci znalostní báze a provozní dokumentace. Služba zahrnuje rovněž konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele.

5.1.4.2 Role vykonávající službu:

- Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací

Dále Uchazeč uvádí upřesnění dalších rolí na straně Uchazeče, které budou využity při realizaci služby za stejných podmínek jako základní požadované role pro tuto službu dle zadávací dokumentace.

- Dislokovaný pracovník – L1, 2 technická podpora
- Operátor ServiceDesk
- Specialista provozu serverových systémů a služeb
- Specialista provozu aplikací



Zapojením těchto rolí zajistí Uchazeč poskytování služby s garantovanými parametry plnění dle této nabídky, bude zajištěna vyšší zastupitelnost zdrojů a schopnost reakce na straně Uchazeče při řešení incidentů a požadavků.

5.1.4.3 Konkrétní obsah služby:

- Správu (kompletní lifecycle proces dané služby) operačních systémů serverů, ovladačů, služeb, rolí, funkcionalit a aplikací na serverech Zadavatele na základě schválených požadavků nebo schválených projektů,
- správa VoIP služeb a aplikací,
- správu datových úložišť,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení komplexních problémů,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace,
- monitoring a zpracovávání reportingu využití služeb v případě potřeby a na základě žádosti odpovědných pracovníků Zadavatele,
- konfigurace zálohování a obnovy dat a provádění pravidelných restore testů,
- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad serverovými technologiemi datacenter,
- zálohování a ochrana logů serverů a služeb datových center Zadavatele,
- správu, monitoring a reporting bezpečnostních pravidel, politik a služeb,
- tvorba a údržba provozní dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli techniky v rámci servisních zásahů.

5.1.4.4 Zajištění služby Uchazečem

Podstatným atributem této služby je hluboká a dlouhodobá znalost prostředí a procesů Zadavatele a v neposlední řadě i subdodavatelovo autorství stávajícího IS SINPRO. Díky těmto znalostem jsme schopni navrhnout optimální konfigurace řešení, která odpovídají požadavkům a potřebám Zadavatele a tím dochází k nemalým úsporám prostředků a zdrojů Zadavatele.

Služba je technicky zajišťována pracovníky Uchazeče – specialisty s odbornou erudicí, dlouholetými zkušenostmi a aktuálním přehledem v oblasti serverových technologií. Díky tomu jsme schopni nabídnout nejen výběr technicky vhodného řešení, ale také celkovou standardizaci a unifikaci serverové infrastruktury Zadavatele.

Standardizací a dokumentací pracovních postupů v rámci serverové infrastruktury Zadavatel získává:

- úsporu prostředků za správu serverů, služeb a aplikací
- komplexní přehled o využívaných serverech a technologiích,
- centralizaci provozní a instalační dokumentace.

Významným atributem nabízené služby je dostupnost proškolených specialistů Uchazeče s dlouholetou praxí v oboru, kteří mají patřičné znalosti použitých technologií a konkrétního stavu prostředí Zadavatele. Dostupnost několika specialistů Uchazeče umožňuje jejich vzájemnou zastupitelnost při dodávce této služby.

Nasazení specialistů s dlouhodobou znalostí prostředí Zadavatele je nezanedbatelným přínosem při nasazování nových technologií, kdy dochází k efektivnímu využití stávajícího technologického zázemí Zadavatele a z toho plynoucí znatelné úspoře nákladů.

Sofistikovaný dohledový systém, který využívají specialisté Uchazeče, je organizován hierarchickým způsobem. V případě vzniku incidentu je systém schopen poskytnout co nejpřesnější informace o návaznostech služeb a technologií a zjednodušit identifikaci příčiny problému. Díky tomu je minimalizován čas potřebný k diagnostice a zahájení řešení incidentu.

Součástí této služby je aktualizace a rozšiřování znalostní báze a instalační a systémové dokumentace, což přispívá k efektivnímu zajištění správy serverů, služeb a aplikací při využití těchto informačních zdrojů.

5.1.5 S5 - Údržba a vývoj SINPRO

5.1.5.1 Základní charakteristika:

Tato služba bude zajištěna primárně pracovníky, kteří se aktuálně podílejí na údržbě a vývoji stávajícího IS SINPRO. Tímto způsobem bude zajištěna kontinuita této služby, zajištění bezproblémového chodu systému a fundované zásahy do něj.

Služba zajišťuje bezvadný chod starého IS SINPRO. Uchazeč bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky systému, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Uchazeč bude v rámci služby provádět programové úpravy stávajícího řešení, provádět nastavení parametrů v systému a eventuální drobné změny. Dále pak také bude zajišťovat instalaci nových verzí starého systému IS SINPRO.

5.1.5.2 Role vykonávající službu:

- Databázový specialista
- JAVA vývojář - Nad rámec Zadávací dokumentace bude pro službu údržby a vývoje stávajícího IS SINPRO využita role JAVA vývojáře. Důvodem je JAVA základ platformy stávajícího IS SINPRO

Dále Uchazeč uvádí upřesnění dalších rolí na straně Uchazeče, které budou využity při realizaci služby za stejných podmínek jako základní požadované role pro tuto službu dle zadávací dokumentace.

- Analytik/konzultant stávajícího systému IS SINPRO
- Vývojář stávajícího systému IS SINPRO

Zapojením těchto rolí zajistí Uchazeč poskytování služby s garantovanými parametry plnění dle této nabídky, bude zajištěna vyšší zastupitelnost zdrojů a schopnost reakce na straně Uchazeče při řešení incidentů a požadavků.

5.1.5.3 Konkrétní obsah služby:

- analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění),
- řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití,
- návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků systému,
- nasazení nové verze stávajícího systému,
- uživatelské konzultace a podpora,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání systému,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace,
- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionality systému,
- analýza, vývoj, úpravy dokumentace při úpravách stávajícího IS SINPRO,
- testování funkcionality starého IS SINPRO, kontrola souladu s funkční specifikací,
- řešení incidentů a požadavků s daty mimo GUI starého IS SINPRO (např. reporty),
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- Školení uživatelů

5.1.5.4 Zajištění služby Uchazečem

Nad rámec Zadavatelem stanoveného rozsahu služeb v Zadávací dokumentaci uchazeč uvádí zajištění následujících činností včetně dalšího upřesnění.

Údržba

- nasazení SINPRO na nový HW při totálním pádu HW nebo SW vybavení, na kterém je systém provozován,
- správa uživatelských účtů a oprávnění, Podstatnou součástí služby bude zejména správa uživatelů, nastavení oprávnění uživatelů a příprava specifických výstupů dle požadavků uživatelů.

Vývoj

- vývoj jednotlivých funkcí a modulů IS SINPRO s využití technologií (T-SQL, SQLXML, XML, XSLT, JavaScript, HTML, CSS a dalších),
- posouzení dopadů změn na existující systémy a jejich propojení se systémem IS SINPRO (např. propojení s MS Sharepoint jako rozhraní pro BI),

Protože cílem Zadavatele je náhrada IS SINPRO novým řešením, bude vývoj zaměřen pouze na nové požadavky a úpravy nezbytné pro zajištění chodu systému, například z důvodu organizačních změn u Zadavatele.

Nabízená služba vývoje IS SINPRO tedy pokrývá kromě základních požadovaného obsahu služby i posouzení nových požadavků z hlediska dopadů na připravované nové řešení IS SINPRO na platformě Microsoft Dynamics CRM. Cílem je minimalizovat zásahy do stávajícího systému IS SINPRO znamenající zásadnější změny funkcionality nebo architektury systému a tím možný dopad na harmonogram řešení nového IS SINPRO.

Taková posouzení v rámci této služby budou zajištěny díky detailní znalosti stávajícího systému IS SINPRO řešiteli uchazeče.

5.1.6 S6 - Vývoj a údržba WEB

5.1.6.1 Základní charakteristika:

Tato služba bude zajištěna primárně pracovníky, kteří se aktuálně podílejí na údržbě a vývoji stávajících webů. Tímto způsobem bude zajištěna kontinuita této služby, zajištění bezproblémového chodu systému a fundované zásahy do něj.

Služba pokrývá komplexní řešení údržby a vývoje internetových stránek a webových aplikací. Poskytovatel zajistí dodávky kompletního životního cyklu internetových stránek. Vývojové technologie, které Zadavatel používá nebo bude používat, jsou: XML XSLT, XHTML, CSS, JS, JAVA, PHP, C#, Silverlight, Tomcat, IIS a SQL. Pokud se v průběhu platnosti smlouvy stanou standardními i další technologie pro weby, budou použity po oboustranné dohodě Zadavatele a Poskytovatele.

5.1.6.2 Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář WEB

5.1.6.3 Konkrétní obsah služby:

- evidence často se opakujících požadavků na konzultační podporu, návrh na jejich komplexní řešení (např. doporučení implementace nové aplikace či školení) nebo zápis postupu řešení do znalostní báze,
- údržba stávajících a implementace nových webových aplikací na základě schváleného požadavku Zadavatele,
- sběr, analýza a kategorizace uživatelských požadavků,
- tvorba funkčních specifikací na základě analýz pokrývajících všechny aspekty vývoje,
- samotný vývoj webových stránek a aplikací,
- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit webů a webových aplikací,

- testování funkcionality stránek a nefunkčních parametrů, aplikací, kontrola souladu s funkční specifikací,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání webů,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- školení uživatelů.

Nad rámec Zadávací dokumentace bude v rámci služby prováděna také webová analýza za účelem sběru podkladů pro optimalizaci webové prezentace.

5.1.7 S7 - Údržba a vývoj systémů na MS Office Sharepoint Server

5.1.7.1 Základní charakteristika:

Tato služba bude zajištěna primárně pracovníky, kteří se aktuálně podílejí na údržbě a vývoji SharePoint 2013 u Zadavatele. Tímto způsobem bude zajištěna kontinuita této služby, zajištění bezproblémového chodu systému a fundované zásahy do něj.

Služba obsahuje zajištění bezvadného chodu systémů na MS SharePoint Serveru (Dále jen MOSS) využívaných Zadavatelem. Uchazeč bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude neprodleně řešit výpadky systému, provádět analýzu příčin výpadků, tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků. Uchazeč bude v rámci plnění dále provádět programové úpravy stávajícího řešení, provádět nastavení parametrů systému, vytvářet plán vývoje pro MOSS a samotný vývoj MOSS podle schválených požadavků Zadavatele.

5.1.7.2 Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář MOSS

5.1.7.3 Konkrétní obsah služby:

- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionality MOSS,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání webů,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
- sběr, analýza a kategorizace uživatelských požadavků Zadavatele
- vývoj jednotlivých komponent pro MOSS
- návrh využití dalších existujících systémů a jejich propojení s MOSS
- testování funkcionality a nefunkčních parametrů komponent systému.
- analýza nahlášených chyb a výpadků systému, řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití,
- nasazení nových verzí systému,
- školení uživatelů.

5.1.7.4 Zajištění služby Uchazečem

Nad rámec Zadavatelem stanoveného rozsahu služeb v Zadávací dokumentaci uchazeč uvádí zajištění následujících činností včetně dalšího upřesnění.

- Nasazení řešení na MOSS na nový HW při totálním pádu HW nebo SW vybavení, na kterém je systém provozován,

- Integrace systémů platformy MS SharePoint (MOSS) s dalšími systémy Zadavatele,

V případě údržby MOSS je nejvýznamnějším atributem služby znalost architektury systému a jeho jednotlivých komponent ze strany specialistů Uchazeče. Z tohoto důvodu je diagnostika chyb a výpadků systému prováděna s maximální efektivitou a závady jsou odstraněny v minimálním časovém horizontu s minimalizací dopadu na uživatele systému. Díky dlouhodobým zkušenostem s údržbou systému, jsou specialisté Uchazeče znalí nejběžnějších příčin uživatelských problémů a jsou tím pádem schopni tyto problémy efektivně řešit.

Dalším atributem nabízené služby je dlouholetá zkušenost s údržbou systému, která přináší komplexní znalost administrativních nástrojů této technologie, díky které se údržba systému stává velmi efektivní. V případě vývoje pro MOSS je důležitým atributem služby dlouhodobá specializace pracovníků Uchazeče na problematiku platformy MS SharePoint a aplikací pro tuto platformu. Jedná se o zkušené pracovníky s praktickými znalostmi z řady projektů realizovaných jak pro Uchazeče, tak pro ostatní klienty dodavatel z širokého spektra oborů.

Specialisté Uchazeče se zaměřují na tuto oblast dlouhodobě, sledují aktuální trendy a odborné studie, poskytují odborné konzultace a doporučení a dále se vzdělávají v této oblasti.

Nelze opomenout i velice hlubokou znalost veškerých aplikací na platformě MS SharePoint Zadavatele, jejich autorství, zkušenost s vývojem pro klienty Zadavatele a celkovou znalost business problematiky oblasti Zadavatele.

Služba vývoje bude prováděna metodikou pro oba typy projektů, menší i větší. Rozhodnutí pro využití metodiky bude na základě analýzy proveditelnosti funkčních požadavků. Metodika pro menší projekty bude využita primárně v případě, že funkční požadavky Zadavatele bude možné realizovat parametrizací, nebo budou služby provedeny pomocí systémových nebo drobných programových úprav. V případě, že výstupem analýzy bude zjištění, že požadovanou funkcionalitu nelze zajistit systémovou úpravou či parametrizací stávajících funkcí platformy nebo by tato systémová úprava byla nad rámec 25 hodin vývoje, proběhne realizace podle metodiky pro větší projekty.

Při vývoji a jeho plánování Poskytovatel respektuje a vývojem podporuje strategické cíle Zadavatele. Samotný vývoj pak zahrnuje analýzu konkrétních oblastí vývoje, tvorbu funkčních specifikací, vývoj nových funkcí systému, úpravy architektury systému, tvorbu nových komponent systému, případně subsystémů, testování, nasazení nových funkcionalit do produkčního prostředí, dokumentaci a školení uživatelů.

5.1.8 S8 - Údržba a vývoj systémů na MS Dynamics CRM – SINPRO

5.1.8.1 Základní charakteristika služby

Služba obsahuje údržbu a vývoj nového IS SINPRO na platformě Microsoft Dynamics CRM. V rámci služby bude zajištěn bezvadný chod nového IS SINPRO. Uchazeč bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky systému, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Uchazeč bude v rámci služby provádět programové úpravy nového řešení a provádět nastavení parametrů v systému. Dále bude v rámci plnění provádět programové úpravy nového řešení, vytvářet plán vývoje a samotný vývoj nového IS SINPRO podle schválených požadavků Zadavatele.

Uchazeč bude v rámci služby zajišťovat instalaci nových verzí nového systému IS SINPRO.

Služba zajišťuje dvě základní oblasti, Údržbu a vývoj systémů na Microsoft Dynamics CRM – SINPRO.

Údržba

Bude prováděno zajištění běžného provozu systému, zejména se bude jednat o správu uživatelů, jejich oprávnění, školení nových uživatelů systému a uživatelské konzultace spojené s používáním systému. Další součástí služby bude průběžná údržba a fix management zahrnující:

- Pravidelné upgrady systému, instalace fixů a dalších oprav
- Instalace upgradů a nových verzí v pravidelném časovém intervalu

Upgrady budou prováděny tak, aby neomezovali koncové uživatele systému.

Vývoj

Služba bude prováděna metodikou pro oba typy projektů, menší i větší. Rozhodnutí pro využití metodiky bude na základě analýzy proveditelnosti funkčních požadavků. Metodika pro menší projekty bude využita primárně v případě, že funkční požadavky Zadavatele bude možné realizovat parametrizací, nebo budou služby provedeny pomocí systémových nebo drobných programových úprav. V případě, že výstupem analýzy bude zjištění, že požadovanou funkcionalitu nelze zajistit systémovou úpravou či parametrizací stávajících funkcí platformy nebo by tato systémová úprava byla nad rámec 25 hodin vývoje, proběhne realizace podle metodiky pro větší projekty.

Při vývoji a jeho plánování Poskytovatel respektuje a vývojem podporuje strategické cíle Zadavatele. Samotný vývoj pak zahrnuje analýzu konkrétních oblastí vývoje, tvorbu funkčních specifikací, vývoj nových funkcí systému, úpravy architektury systému, tvorbu nových komponent systému, případně subsystémů (BI, apod.), testování, nasazení nových funkcionalit do produkčního prostředí, dokumentaci a zaškolení uživatelů.

Při vývoji MS Dynamics CRM Poskytovatel zohledňuje:

- metodiku pro vývoj menších a větších projektů,
- zkušenosti uživatelů pracujících se systémem a jejich požadavky,
- maximální využitelnost technologické základny systému,
- aktuální a perspektivní standardy a trendy v oblasti IS.

Při vývoji MS Dynamics CRM Poskytovatel dbá na rozšiřitelnost vyvinutého řešení.

5.1.8.2 Role vykonávající službu:

Pro zajištění bezvadného chodu nového IS SINPRO budou realizovat službu následující role:

- Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET

Dále uchazeč uvádí upřesnění rolí, které budou využity při realizaci služby za stejných podmínek jako základní požadované role pro tuto službu dle zadávací dokumentace. Základní definice rolí je uvedena v návrhu metodiky vývoje.

- Architekt řešení
- Analytik/konzultant
- Vývojář aplikací
- Školitel/Tester aplikací
- Správce aplikační infrastruktury
- Databázový specialista

5.1.8.3 Konkrétní obsah služby

Údržba

- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání IS Nové SINPRO,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
- analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění),
- řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití,
- návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků systému,
- řešení incidentů a požadavků s daty mimo GUI nového IS SINPRO (např. reporty),

- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- školení uživatelů.

Vývoj

- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit IS Nové SINPRO,
- analýza, vývoj, úpravy dokumentace při úpravách a vývoji nového IS SINPRO,
- vývoj jednotlivých funkcí a modulů MS Dynamics CRM je realizován s rozšiřujícím využitím technologií (SQLXML, XML, XSLT, JavaScript, HTML, CSS a dalších), zejména pro:
 1. úpravy datových struktur systému MS Dynamics CRM,
 2. úpravy XML struktury informací pro MS Dynamics CRM,
 3. úpravy XML struktury informací a Webových služeb pro výměnu informací z/do MS Dynamics CRM,
 4. úpravy XSLT transformací pro zpracování dat z MS Dynamics CRM,
- testování funkcionality nového IS SINPRO, kontrola souladu s funkční specifikací,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- školení uživatelů,
- tvorba a údržba dokumentace.

5.1.8.4 Zajištění služby Uchazečem

Nad rámec Zadavatelem stanoveného rozsahu služeb v Zadávací dokumentaci uchazeč uvádí zajištění následujících činností v jednotlivých oblastech včetně dalšího upřesnění.

Údržba

- nasazení MS Dynamics CRM na nový HW při totálním pádu HW nebo SW vybavení, na kterém je systém provozován,
- správa uživatelských účtů a oprávnění,
- instalace aktualizací a patchů platformy Microsoft Dynamics CRM

Vývoj

- odborné konzultace s pracovníky třetích stran,
- návrh dlouhodobého vývoje systému, návrh celkové koncepce vývoje,
- návrh úpravy architektury systému,
- implementace nově vyvinutých částí systému do produkčního prostředí s minimalizací negativních dopadů na uživatele systému pomocí Nástroje umožňující snadné nasazení verzí,
- Koordinace nasazení nových verzí se správci navazujících a integrovaných aplikací na nové IS SINPRO,
- analýza, návrh a napojení systému na externí systémy pro zajištění kvality dat a optimalizace práce se systémem,
- návrh využití dalších existujících systémů a jejich propojení se systémem MS Dynamics CRM,

Podkladem k návrhu poskytování těchto rozšiřujících činností je zohlednění zkušeností s použitím metodiky vývoje uvedené v této nabídce, která vychází z detailní znalosti uchazeče v rozsáhlých implementacích MS Dynamics CRM, znalostí architektury platformy a jejich jednotlivých komponent ze strany specialistů Uchazeče.

Tato znalost zajistí také to, že je diagnostika incidentů a požadavků systému IS SINPRO bude prováděna s maximální efektivitou a závady jsou odstraněny v minimálním časovém horizontu s minimalizací dopadu na uživatele systému.

Díky dlouhodobým zkušenostem s údržbou a rozvojem systému a znalostem z řady projektů realizovaných pro klienty z širokého spektra oborů na platformě Microsoft Dynamics CRM, jsou specialisté Uchazeče znalí nejběžnějších příčin uživatelských problémů a jsou tím pádem schopni tyto problémy efektivně řešit. Dalšími atributy nabízené služby jsou:

- znalost administrativních nástrojů této technologie, díky které se údržba systému stává velmi efektivní.
- Specialisté Uchazeče se zaměřují na tuto oblast dlouhodobě, sledují aktuální trendy a odborné studie, poskytují odborné konzultace a doporučení a dále se vzdělávají v této oblasti.
- Hluboká znalost veškerých funkcionalit aplikací IS SINPRO Agentury, jejich autorství, zkušenost s vývojem pro klienty Agentury a celkovou znalost business problematiky oblasti Agentury.
- Při vývoji a jeho plánování Uchazeč respektuje a vývojem podporuje strategické cíle Zadavatele.

Služba vývoje bude prováděna metodikou pro oba typy projektů, menší i větší. Rozhodnutí pro využití metodiky bude na základě analýzy proveditelnosti funkčních požadavků. Metodika pro menší projekty bude využita primárně v případě, že funkční požadavky Zadavatele bude možné realizovat parametrizací, nebo budou služby provedeny pomocí systémových nebo drobných programových úprav. V případě, že výstupem analýzy bude zjištění, že požadovanou funkcionalitu nelze zajistit systémovou úpravou či parametrizací stávajících funkcí platformy nebo by tato systémová úprava byla nad rámec 25 hodin vývoje, proběhne realizace podle metodiky pro větší projekty.

5.1.9 S9 - Integrace

5.1.9.1 Základní charakteristika:

Tato služba bude zajištěna společně pracovníky, kteří se aktuálně podílejí na údržbě a vývoji stávajícího IS SINPRO a na údržbě nového systému IS SINPRO na platformě Microsoft Dynamics CRM. Tímto způsobem bude zajištěna kontinuita této služby a zajištění bezproblémového chodu integrací.

Důležitým atributem je hluboká znalost stávajícího systému IS SINPRO vývojovými specialisty subdodavatele Uchazeče, autora systému, což minimalizuje náklady Zadavatele na vývoj libovolných integračních prvků, resp. tato znalost umožňuje znovupoužití již existujících principů, integračních prvků a jejich úpravu pro nové potřeby, což významným způsobem šetří prostředky Zadavatele.

Služba obsahuje integraci jednotlivých částí ICT prostředí Zadavatele na úrovni SW. Především jde o integraci jednotlivých systémů a aplikací s IS SINPRO (starým i novým). Dále pokrývá i integraci produktů třetích stran se systémy Zadavatele. Integrace bude realizována individuálně pro každý systém Zadavatele na základě analýzy možností integrace daného systému.

Uchazeč v rámci služby bude provádět sběr, analýzu a kategorizaci požadavků, doporučení ohledně jejich naplnění, vývoj, testování a zadokumentování.

Uchazeč v rámci této služby zajistí bezvadný chod integračních prvků. Bude také vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky integračních prvků, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

5.1.9.2 Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET
- JAVA vývojář - Nad rámec Zadávací dokumentace bude pro službu Integrace využita role JAVA vývojáře. Důvodem je JAVA základ platformy stávajícího IS SINPRO

5.1.9.3 Konkrétní obsah služby:

- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi zvýšení integrace jednotlivých aplikací a služeb nebo zabezpečení funkcionalit ICT prostředí Zadavatele,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů s integračními prvky,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace,

- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění),
- řešení výpadků a havárií integračních prvků a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití,
- návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků integračních prvků,
- analýza, vývoj, úpravy dokumentace při vývoji a úpravách integračních prvků,
- testování funkcionality integračních prvků, kontrola souladu s funkční specifikací,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- školení odpovědných pracovníků Zadavatele

5.1.9.4 Zajištění služby Uchazečem

Nad rámec Zadavatelem stanoveného rozsahu služeb v Zadávací dokumentaci uchazeč uvádí zajištění následujících činností v jednotlivých oblastech včetně dalšího upřesnění.

Nabízená služba zajišťuje integraci stávajících a nově vyvinutých řešení Agentury s ostatními provozovanými informačními systémy, tj. především výměnu dat informačního systému IS SINPRO formou komunikace s dalšími systémy Agentury – výstupním a vstupním směrem.

Z pohledu výstupního směru probíhá integrace současně používaného informačního systému IS SINPRO s dalšími systémy Agentury primárně ve formě zcela transparentního XML rozhraní. Výhodou použitého řešení je maximální interoperabilita systémů Agentury, vysoká rychlost implementace, nezávislost na platformě informačního systému a především pak stálost rozhraní bez ohledu na případné změny ve způsobu ukládání dat a nakládání s nimi – tj. minimalizace nákladů na případné úpravy, např. dojde-li k upgradu databázového nástroje informačního systému IS SINPRO nebo ostatních komunikujících systémů.

Z pohledu vstupního pak probíhá integrace individuálně pro každý další systém Agentury, což je ve většině případů dáno především nízkou schopností systémů třetích stran poskytovat data ve standardizovaném formátu. Pouze v ojedinělých případech lze použít řešení na bázi XML rozhraní, častěji se jedná o řešení přímo nad objekty příslušné relační databáze.

V obou případech je nabízená služba postavena na důkladné znalosti systému IS SINPRO dodavatelem/autorem systému a jeho možnostech a schopnostech interakce s dalšími informačními systémy.

Upřesnění obsahu služby

- návrh celkové architektury informačního systému agentury, zařazení stávajících a nových systémů do této architektury,
- návrh architektury a koncepce výměny dat mezi systémy,
- vývoj parametrizovaných XML rozhraní pro sdílení dat z IS SINPRO na bázi rozšíření SQLXML k MS SQL Serveru,
- vývoj uložených procedur pro MS SQL Server pro zpracování vstupních dat ve formátu XML,
- vývoj DTS balíčků pro MS SQL Server pro přenos a zpracování dat z jiných relačních databází,
- konfigurace propojení s dalšími relačními databázemi systémů třetích stran (SQL Native Client, ADODB),
- vývoj webových služeb pro automatizované stahování dat z externích rozhraní informačních systémů třetích stran a jejich zpracování,
- vývoj webových služeb pro zpracování dat z externích rozhraní IS SINPRO pro webové prezentace agentury,
- vývoj funkcionality pro práci s daty a přenos dat pomocí MS SQL Integration Services,
- vývoj datových skladů pro další práci s daty a jejich import a export dat do dalších systémů.

5.1.10 S10 - Vývoj a údržba ostatních technologií

5.1.10.1 Základní charakteristika:

Služba obsahuje údržbu a vývoj aplikací, služeb či skriptů na ostatních technologiích (např. VBA, .NET). Součástí služby jsou dále konzultace k použití ostatních technologií a podpora uživatelů při jejich používání.

Uchazeč v rámci služby bude provádět sběr, analýzu a kategorizaci požadavků, doporučení ohledně jejich naplnění, vývoj, testování a zadokumentování. Také v rámci této služby zajistí bezvadný chod aplikací, služeb či skriptů. Dále bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky aplikací či služeb, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Pokud se v průběhu platnosti smlouvy stanou standardními i další vývojové technologie, budou použity po oboustranné dohodě Zadavatele a Uchazeče.

5.1.10.2 Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET

5.1.10.3 Konkrétní obsah služby:

- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit postavených na ostatních technologiích (např. VBA),
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.

5.1.10.4 Zajištění služby Uchazečem

Služba vývoje bude prováděna metodikou pro oba typy projektů, menší i větší. Rozhodnutí pro využití metodiky bude na základě analýzy proveditelnosti funkčních požadavků. Metodika pro menší projekty bude využita primárně v případě, že funkční požadavky Zadavatele bude možné realizovat parametrizací, nebo budou služby provedeny pomocí systémových nebo drobných programových úprav. V případě, že výstupem analýzy bude zjištění, že požadovanou funkcionalitu nelze zajistit systémovou úpravou či parametrizací stávajících funkcí platformy nebo by tato systémová úprava byla nad rámec 25 hodin vývoje, proběhne realizace podle metodiky pro větší projekty.

5.1.11 S11 - Architektura

5.1.11.1 Základní charakteristika:

Služba obsahuje zejména konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení ICT prostředí Zadavatele, architektonickou přípravu, tvorbu architektonických plánů a postupů implementace technologií a služeb a kontrolu jejich dodržování vzhledem k cílovému stavu ICT infrastruktury Zadavatele.

5.1.11.2 Role vykonávající službu:

- Architekt

5.1.11.3 Konkrétní obsah služby:

- Konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit ICT prostředí Zadavatele,
- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad technologiemi, trendy a cenami v ICT,

- konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi implementace nových způsobů řízení ICT vedoucí k jejich zefektivnění.
- zajištění řízení a monitoring jednotného místa pro dokumentaci veškerých ICT systémů a komponent Zadavatele (tzv. Konfigurační databázi),
- tvorba a aktualizace architektonické dokumentace k celému ICT prostředí Zadavatele na základě postupného vývoje ICT či na základě legislativních požadavků,
- spolupráce na vytváření a údržbě dokumentace cílového stavu ICT prostředí Zadavatele,
- kontrola dodržování architektonických plánů ostatními pracovníky nebo dodavateli vzhledem k cílovému stavu ICT prostředí Zadavatele,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci návrhů budoucího ICT prostředí Zadavatele.

5.1.11.4 Zajištění služby Uchazečem

Významným atributem nabízené služby je dostupnost zkušeného procesního konzultanta a architekta informačních systémů, znalého procesů Zadavatele a architektury všech informačních systémů Zadavatele.

Dalšími důležitými atributy jsou:

- znalost nástrojů pro procesní modelování a jejich schopnost je uplatnit v praxi
- schopnost komunikace a zajištění porozumění mezi manažery Zadavatele, uživateli Zadavatele a ICT specialisty Uchazeče
- schopnost spolu s projektovým manažerem odpovědným za Správu katalogu služeb navrhovat inovace vedoucí ke zlepšení kvality služeb

5.1.12 S12 - Projektový manažer

5.1.12.1 Základní charakteristika:

Služba bude zajištěna dedikovaným manažerem řízení dodávky služeb (projektovým manažerem), který zajistí řízení všech Služeb v souladu se smluvními ujednáními a potřebami projektu.

Služba obsahuje kompletní vedení veškerých prací Uchazeče v ICT prostředí Zadavatele. Dále organizuje a vede schůzky mezi pracovníky Uchazeče a Zadavatele a nese zodpovědnost za dodržování SLA.

5.1.12.2 Role vykonávající službu:

- Projektový manažer

5.1.12.3 Konkrétní obsah služby:

- Řízení a koordinace veškerých pracovníků Uchazeče,
- sledování a vyhodnocování rizik,
- zabezpečení a reporting plnění SLA nad incidenty a požadavky Zadavatele,
- komunikace o jednotlivých nebo globálních problémech se Zadavatelem,
- Ve spolupráci se zainteresovanými pracovníky Uchazeče i Zadavatele řízení procesů Problem managementu,
- zabezpečení dodržování bezpečnostních, právních a interních předpisů pracovníků Uchazeče při práci nad ICT prostředím a v prostorách Zadavatele,
- organizování a řízení konzultací, workshopů, prezentací a analytických schůzek odpovědným pracovníkům Zadavatele.



5.1.12.4 Zajištění služby Uchazečem

Významným atributem nabízené služby je dostupnost zkušeného projektového manažera, znalého procesních nastavení a odpovědného za zdárné plnění parametrů sjednaných smlouvou. Dále:

- plánování postupu prací v provozu a plánování a řízení změnových projektů, nastavení procesů provozu změnové projekty
- Sledování a vyhodnocování rizik vzešlých z provozu
- Komunikace o jednotlivých nebo globálních problémech se Zadavatelem
- Reporting a vyhodnocení služeb za smluvně dané období
- Spolu s technologickou podporou řízení procesů „problem managementu“
- Zpracování a udržování provozní dokumentace a katalogu jednotlivých služeb

5.1.13 S13 - Bezpečnostní konzultant

5.1.13.1 Základní charakteristika:

Služba poskytuje know-how bezpečnostního experta, nastavení a udržení bezpečnostních standardů Zadavatele. Cílem poskytování této služby je trvalý rozvoj oblasti bezpečnosti v prostředí Zadavatele s přihlédnutím k technologickému vývoji, vývoji v oblasti norem a legislativy v rámci ČR i EU. Realizace služby je možné rozdělit do dvou etap – první etapu je možné nazvat jako ustavující a druhou etapou je rutinní vykonávání služby.

5.1.13.2 Role vykonávající službu:

- Bezpečnostní konzultant

5.1.13.3 Konkrétní obsah služby

- Ustavení služby
 - Vyhotovení registru zákonných norem a požadavků
 - Vypracování registru požadavků
 - Vypracování metodiky pro hodnocení aktuálního stavu bezpečnosti a plnění organizačních a technických požadavků
 - Vypracování metriky plnění požadavků
 - Vyhodnocení aktuálního stavu bezpečnosti a plnění organizačních a technických požadavků
 - Vypracování analýzy rizik
 - Vypracování bezpečnostní strategie
 - Zpracování návrhu opatření pro dosažení zákonných požadavků
 - Zpracování plánu implementace opatření pro dosažení zákonných požadavků
 - Zpracování plánu kontroly plnění opatření pro dosažení zákonných požadavků
- Rutinní vykonávání služby
 - Sledování aktuální legislativy
 - Analýza dopadů legislativních požadavků nových zákonů (norem, standardech s relevancí pro Agenturu) nebo jejich novel na Agenturu
 - Zpráva o nových zákonech (normách, standardech s relevancí pro Agenturu) nebo jejich novelizované podobě a jejich požadavcích
 - Aktualizace registru zákonných norem a požadavků
 - Aktualizace registru požadavků
 - Aktualizace metodiky pro hodnocení aktuálního stavu bezpečnosti a plnění organizačních a technických požadavků
 - Aktualizace metriky plnění požadavků
 - Pravidelné vyhodnocení aktuálního stavu bezpečnosti a plnění organizačních a technických požadavků
 - Vypracování analýzy rizik

- Aktualizace bezpečnostní strategie
- Aktualizace bezpečnostní dokumentace (tvorba nové dokumentace bude-li bezpečnostním požadavkem)
- Zpracování návrhu opatření pro dosažení zákonných požadavků
- Zpracování plánu implementace opatření pro dosažení zákonných požadavků
- Podpora, koordinace a realizace opatření pro dosažení zákonných požadavků
- Aktualizace plánu kontroly plnění opatření pro dosažení zákonných požadavků
- Provádění kontroly plnění opatření pro dosažení zákonných požadavků
- Zpráva z provádění kontroly plnění opatření pro dosažení zákonných požadavků
- Sledování reportovaných bezpečnostních incidentů
- Konzultace návrhu nápravných opatření na základě reportovaných incidentů
- Konzultace k ICT bezpečnosti, interním procesům a interní dokumentaci, změnám legislativy a norem s dopadem na oblast bezpečnosti

5.1.13.4 Požadavky na součinnost:

- Poskytnutí stávající bezpečnostní dokumentace
 - Strategie
 - Politiky
 - Směrnice
 - Plány
 - Organogramy
 - Popisy prostředí a implementovaných technologií
 - Zprávy z auditů, BIA a analýz rizik
 - Registry aktiv a hrozeb
- Spolupráce stávajícího bezpečnostního manažera
 - Informační zdroj – dokumentace, implementace, popis procesů
 - Připomínkování
 - Schvalovací a rozhodovací pravomoc
- Přístup k výstupům incident managementu

6. Převzetí služeb

6.1 Detailní harmonogram převzetí Služeb

Uchazeč uvádí detailní harmonogram převzetí služeb včetně specifikace jednotlivých etap implementace služeb. Harmonogram je uveden formou tabulky níže od bodu 0, kterým je den podpisu Smlouvy. Data uvedená v sloupcích „Od“ a „Do“ se mohou posunout podle data podpisu Smlouvy, nebo na základě potřeb Zadavatele.

Uchazeč je stávajícím Dodavatelem služeb outsourcingu a **garantuje Zadavateli dodržení kvality Služeb bez zvýšených nákladů na straně Zadavatele, protože nevyužije zcela tříměsíční fázi přebírání outsourcingu. Fáze přebírání outsourcingu bude trvat jeden měsíc**, během této doby bude probíhat úprava procesů a dokumentace Služeb ve smyslu nově uzavřené smlouvy. Řádné plnění všech Služeb bude zajištěno od prvního dne poskytování Služeb, tj. parametry zajištění Služeb budou zachovány, nebo budou vylepšeny ve smyslu této nabídky. Uchazeč tak bude neustále odpovědný za kompletní plnění ICT služeb pro Zadavatele.

Následující tabulka využívá v zadávací dokumentaci uvedené předpokládané období plnění veřejné zakázky.

Id.	Etapa/fáze	Od	Do	Výstupy	Obsah	Zodpovědnost
1.	Den podpisu Smlouvy	31.7.2015	3.8.2015	Podepsaná Smlouva	Návrh Smlouvy se zapracovanými návrhy Uchazeče dle nabídky	Zadavatel, Uchazeč
2.	Fáze přebírání outsourcingu od stávajícího dodavatele	3.8.2015	31.8.2015	Revize nastavení řídicích struktur, zapojení nových pracovníků	Zajištění přístupů, revize procesů a služeb dle nové struktury, včetně úpravy dokumentace a nastavení nových procesů a parametrů.	Uchazeč
3	Fáze řádného plnění zakázky	3.8.2015	31.7.2020	Zahájení poskytování služeb, Úprava dokumentace procesů a služeb	Poskytování služeb v souladu s plněním v plném rozsahu	Uchazeč
3.1	Implementace nového IS SIPRO – fáze Analýza a návrh. Upřesnění harmonogramu implementace nového IS SINPRO je uveden v kapitole 4.4.4	3.8.2015	15.9.2015	- Rozdílová analýza a návrh - Návrh migrací	- specifikace nových požadavků - popis dopadu požadované funkčnosti na původní návrh řešení - návrh implementace požadovaných změn - Analýza a návrh migrací	Uchazeč, Zadavatel
3.2	Implementace nového IS SIPRO – fáze Implementace – příprava vývojového a testovacího prostředí	3.8.2015	15.8.2015	Připravené vývojové a testovací prostředí	Instalace a konfigurace vývojového a testovacího prostředí	Uchazeč, Zadavatel

3.3	Implementace nového IS SIPRO – fáze Implementace 1.etapy	15.8.2015	15.11.2015	- Vyvinutá a otestovaná funkcionality agend 1. realizační etapy - Protokol z testování	Konfigurace, vývoj, interní a uživatelské testy, testovací migrace dat pro agendy 1.realizační etapy	Uchazeč
3.4	Implementace nového IS SIPRO – fáze Implementace 2.etapy	1.11.2015	31.1.2016	- Vyvinutá a otestovaná funkcionality agend 2. realizační etapy - Protokol z testování	- Konfigurace, vývoj, interní a uživatelské testy, testovací migrace dat pro agendy 2.realizační etapy - Příprava školicí a technické dokumentace	Uchazeč
3.5	Implementace nového IS SIPRO – fáze Implementace 3.etapy	15.1.2016	31.3.2016	- Vyvinutá a otestovaná funkcionality agend 3. realizační etapy - Protokol z testování	- Konfigurace, vývoj, interní a uživatelské testy, testovací migrace dat pro agendy 3.realizační etapy - Příprava školicí a technické dokumentace	Uchazeč
3.6	Implementace nového IS SIPRO – fáze Nasazení	16.3.2016	30.4.2016	- Akceptační protokol připravenosti nového IS SINPRO do produkčního provozu - Spuštění ostrého provozu (Go Live)	- příprava produkčního prostředí - prezentace vyvinutého nového IS SINPRO pro zástupce Zadavatele - školení koncových uživatelů - provedení akceptačních testů - zajištění finální migrace dat - Přechod do provozní fáze	Uchazeč, Zadavatel
4	Fáze předávání zakázky	1.5.2020	31.7.2020	Postupné předávání služeb novému poskytovateli	Převzetí know-how, dokumentace, přístupů, kódů atd.	Uchazeč, Zadavatel (resp.nový poskytovatel)

Tabulka 6-1 – Harmonogram implementace služeb

6.2 Dodací podmínky a požadavky Uchazeče na Zadavatele v průběhu implementace služeb

Uchazeč v rámci této kapitoly uvádí, v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci, požadavky na kapacity Zadavatele dle profesí a v návaznosti na harmonogram implementace. Do položky „Kap.“ uvádí rámcový odhad nároků na profese nebo funkce Zadavatele v člověkodnech

Zadavatel – funkce / profese	Kap.	Etapa	Poznámka
Předseda řídicího výboru a Obchodní manažer	1 den	Fáze řádného plnění zakázky a dokončení přechodové fáze	
Předseda Výkonného výboru a SLM Manažer	5 dní	Fáze řádného plnění zakázky a dokončení přechodové fáze	
Provozní manažer, člen VV a TDA	3 dny	Fáze řádného plnění zakázky a dokončení přechodové fáze	
Manažer změn a člen TDA	5 dní	Fáze řádného plnění zakázky a dokončení přechodové fáze	
Manažer bezpečnosti	3 dny	Fáze řádného plnění zakázky a dokončení přechodové fáze	

Tabulka 6-2 – Požadavky na součinnost

Uchazeč uvádí základní součinnost pro přechod ze stávající smlouvy na novou dle této veřejné zakázky. Jedná se o činnosti, které mohou být v době podpisu smlouvy již splněny, vzhledem k tomu, že Uchazeč je stávajícím poskytovatelem Služeb. Ze strany Zadavatele je třeba zajistit zejména:

- nominování pracovníků do týmů.
- zajištění přístupových práv do systémů konfigurace a administrace komponentů infrastruktury a zpřístupnění dat a informací ze stávajících systémů.
- zajištění přístupu pověřeným zaměstnancům Uchazeče do prostor Zadavatele.
- umožnění vzdálený přístup na zařízení a programy.
- zplnomocnění Uchazeče k jednání s dodavateli, kteří se podílejí na službách, a poskytnutí podpory při převodu smluv.
- poskytnutí technologických postupů pro instalaci, konfiguraci, správu a administraci koncových zařízení, serverů a prvků datových sítí.
- předání detailního popisu spravované infrastruktury – inventurní seznam, umístění, uživatelé, konfigurace
- předání skladů náhradních dílů a techniku po finální inventuře a na základě protokolu o převzetí majetku.
- zajištění licencí k provozovaným programům a platformám
-

6.3 Požadavky Uchazeče na Zadavatele – součinnost ve všech fázích smluvního vztahu

Text: Způsob a zapojení pracovníků Zadavatele do plnění v běžném provozu.

Uchazeč v rámci této kapitoly uvádí, v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci, způsob a zapojení pracovníků Zadavatele do plnění v běžném provozu

Pro implementaci služeb všech bude vyžadována součinnost ze strany zákazníka v následujícím rozsahu:

- Projektový management ze strany zákazníka
- Účast kvalifikovaných zástupců zákazníka na schůzkách
- Schvalování a připomínkování zaslané dokumentace
- Dodržování domluvených principů komunikace a spolupráce
- Dodržování domluvených termínů
- Zajištění potřebných licencí a HW infrastruktury

- Zajištění poskytnutí infrastrukturních prvků (v rámci jiných částí outsourcingu IT)

Způsob a zapojení pracovníků Zadavatele do plnění v běžném provozu:

Zadavatel – funkce / profese	Kapacita hodin/měsíc	Popis činností
Předseda řídicího výboru a Obchodní manažer	2	Obchodní a smluvní záležitosti, komunikace mezi Stranami. Předseda Řídicího Výboru.
Předseda Výkonného výboru a SLM Manažer	8	Plnění kvality služeb podle SLA, komunikace s SLM manažerem Zadavatele. Předseda Výkonného Výboru.
Provozní manažer, člen VV a TDA	16	Zajištění procesního rozhraní a zlepšování služeb
Manažer změn a člen TDA	8	Zajištění procesů Management změn a release, komunikace s Manažerem změn a Manažerem release Zadavatele. Řízení rozvoje architektury infrastruktury a zajištění souladu s aplikační vrstvou.
Manažer bezpečnosti	2	Zajištění prosazení bezpečnostních politik Zadavatele do služeb zajišťovaných Uchazečem

Tabulka 6-3 – Způsob a zapojení pracovníků Zadavatele do plnění v běžném provozu

Požadovaná součinnost od Zadavatele pro implementaci nového IS SINPRO je uvedena v kapitole 4.4.4.4.

7. Celková cenová specifikace dodávky

7.1 Ceny

Základní údaje:

- Referenční počet hodin – Zadavatelem stanovený počet hodin, který slouží k výpočtu nabídkové ceny celkem za poskytované služby. Tento údaj (referenční počet hodin) je stanoven pouze pro možnost srovnatelného hodnocení nabídek.
- Všechny uvedené ceny jsou v tabulkách v nabídce předloženy uchazečem v Kč bez DPH, ke všem uvedeným cenám bude následně připočítáno DPH platné v době dodávky služeb.

Služba:	Role vykonávající službu	Referenční počet hodin za 60 měsíců	Cena služby bez DPH za referenční počet hodin
L1 technická podpora	L1 technická podpora	16000	7 824 000,00 Kč
L2 technická podpora	L2 technická podpora	12000	5 592 000,00 Kč
Správa infrastruktury	Správa infrastruktury	9000	5 247 000,00 Kč
Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací	Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací	9000	5 463 000,00 Kč
Údržba a vývoj SINPRO	Databázový specialista	3000	1 794 000,00 Kč
Vývoj a údržba WEB	Analytik / Programátor / Vývojář WEB	3500	1 904 000,00 Kč
Údržba a vývoj systémů na MS Office Sharepoint Server	Analytik / Programátor / Vývojář MOSS	3000	1 887 000,00 Kč
Údržba a vývoj systémů na MS Dynamics CRM	Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET	2500	1 572 500,00 Kč
Integrace	Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET	3500	2 201 500,00 Kč
Vývoj a údržba ostatních technologií	Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET	3500	2 201 500,00 Kč
Architekt	Architekt	500	314 500,00 Kč
Projektový manažer	Projektový manažer	1000	653 000,00 Kč
Bezpečnostní konzultant	Bezpečnostní konzultant	400	251 600,00 Kč
Celková nabídková cena za poskytované služby v Kč (bez DPH) za referenční počet hodin (60 měsíců)			36 905 600,00 Kč

Projekt	Cena za projekt bez DPH
Cena za implementaci a nasazení nového IS SINPRO v Kč (bez DPH)	16 000 000,00 Kč
Celková nabídková cena v Kč (bez DPH)	52 905 600,00 Kč

Tabulka 7-1 – Cenová nabídka

Specifické požadavky:

Základním požadavkem Zadavatele je, aby Uchazeč v nabídce uvedl všechny náklady spojené s poskytováním služeb outsourcingu, tj. aby především:

- Do cen byly zahrnuty náklady na implementaci služeb
- Cenové údaje uvedené v nabídce byly pro Uchazeče závazné maximální a nepřekročitelné.
- Ceny jednotlivých služeb spojených s dodávkou služeb outsourcingu byly přiměřené a obvyklé v místě plnění.
- Uchazeč akceptoval způsob finančních náhrad za realizované cesty uvedený v ZD, Příloha 3 – Smlouva o poskytování komplexu služeb spojených s outsourcingem IS/ICT
- Uvedl hodinové sazby (jedna člověkohodina) konkrétní role ve struktuře dle Tabulky 7-2, které budou použity pro stanovení rozpočtu projektů služeb. Tyto ceny jako nejvyšší přípustné musí Uchazeč Zadavateli garantovat po celou dobu trvání smlouvy.

Služba:	Role vykonávající službu	Cena v Kč bez DPH/hodina
L1 technická podpora	L1 technická podpora	489,00 Kč
L2 technická podpora	L2 technická podpora	466,00 Kč
Správa infrastruktury	Správa infrastruktury	583,00 Kč
Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací	Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací	607,00 Kč
Údržba a vývoj SINPRO	Databázový specialista	598,00 Kč
Vývoj a údržba WEB	Analytik / Programátor / Vývojář WEB	544,00 Kč
Údržba a vývoj systémů na MS Office Sharepoint Server	Analytik / Programátor / Vývojář MOSS	629,00 Kč
Údržba a vývoj systémů na MS Dynamics CRM	Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET	629,00 Kč
Integrace	Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET	629,00 Kč
Vývoj a údržba ostatních technologií	Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET	629,00 Kč
Architekt	Architekt	629,00 Kč
Projektový manažer	Projektový manažer	653,00 Kč
Bezpečnostní konzultant	Bezpečnostní konzultant	629,00 Kč

Tabulka 7-2 – Ceník dle typu Služby