

(6) Zhotovitel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Objednatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Zhotovitel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, informuje Objednatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

(7) Zjistí li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Objednatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Objednatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Zhotovitele, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

(8) Zjistí – li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je Zhotovitel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Objednatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy Zhotovitelem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(9) Objednatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Zhotovitele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

(10) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(11) Po ověření funkčnosti ze strany Objednatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(12) Po vyřešení požadavku Zhotovitel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Objednatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

(13) Objednatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

2.6. Podmínky SLA

(1) Zhotovitel se zavazuje dodržovat při řešení požadavků následující parametry (SLA).

Kategorie incidentu	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu po řádném nahlášení
A	15 min	1 hod	Nejpozději do 12 hod

B	15 min	4 hod	NBD
C	15 min	NBD	5BD
D	15 min	NBD	BE

(2) Objednatel si vyhrazuje právo udělit Zhotoviteli smluvní pokutu při nedodržení garantovaných parametrů definovaných v SLA formou poskytnutí slevy ve výši 1 (jedné) měsíční platby.

(3) Objednatel si vyhrazuje právo navýšit smluvní pokutu v případě opakovaného nedodržení garantovaných parametrů definovaných v SLA v období 6 po sobě následujících měsíců až na 5(pět) měsíčních plateb.

(4) Pro předání požadavků na plnění závazků vyplývajících z SLA je požadováno použití technologie umožňující nepřetržitý dálkový přístup v českém jazyce.

4. Kalkulace nabídkové ceny

Nabídková cena je částka, vzniklá součtem ceny za dodávku a implementaci řešení a ceny za zabezpečení podpory řešení po dobu 5 let od předání řešení do ostrého provozu.

Kalkulace ceny za dodávku a implementaci:

Předmět zakázky	Nabídková cena bez DPH v Kč	DPH v zákonné výši v Kč	Nabídková cena včetně DPH v Kč
Prováděcí dokumentace	220 226	44 045	264 271
Licence systému DMS	3 406 364	681 273	4 087 637
Implementace systému DMS	871 060	174 212	1 045 272
Cena za dodávku a implementaci celkem	4 497 650	899 530	5 397 180


Kalkulace ceny za podporu:

Předmět zakázky	Cena pro 1.rok bez DPH v Kč	Cena pro 2.rok bez DPH v Kč	Cena pro 3.rok bez DPH v Kč	Cena pro 4.rok bez DPH v Kč	Cena pro 5.rok bez DPH v Kč	Cena celkem bez DPH v Kč	DPH v zákonné výši v Kč	Cena vč. DPH v Kč
Zabezpečení podpory systému řízení dokumentů (DMS)	426 013	426 013	426 013	426 013	426 013	2 130 065	426 013	2 556 078
Licenční maintenance	402 671	402 671	402 671	402 671	402 671	2 013 355	402 671	2 416 026
Podpora celkem	828 684	828 684	828 684	828 684	828 684	4 143 420	828 684	4 972 104

Cena za realizaci zakázky včetně podpory na dobu 5 let je:

Předmět zakázky	Nabídková cena bez DPH v Kč	DPH v zákonné výši v Kč	Nabídková cena včetně DPH v Kč
Cena za dodávku a implementaci celkem	4 497 650	899 530	5 397 180
Cena za podporu po dobu 5 let	4 143 420	828 684	4 972 104
Cena celkem	8 641 070	1 728 214	10 369 284

5. Podrobný harmonogram plnění

	 Název úkolu	Doba trvání	Zahájení	Dokončení	Předchůdci
1	- DMS pro KV	50 dny	2.4. 12	15.6. 12	
2	- Zahájení projektu	0 dny	2.4. 12	2.4. 12	
3	Podpis smlouvy	0 dny	2.4. 12	2.4. 12	
4	Objednání licencí	0 dny	2.4. 12	2.4. 12	
5	- Prováděcí dokumentace	15 dny	2.4. 12	23.4. 12	
6	Tvorba prováděcí dokumentace	10 dny	2.4. 12	16.4. 12	
7	Předání první verze prováděcí dokumentace	0 dny	16.4. 12	16.4. 12	6
8	Vypracování připomínek k prováděcí dokumentaci	2 dny	17.4. 12	18.4. 12	7
9	Předání připomínek k prováděcí dokumentaci	0 dny	18.4. 12	18.4. 12	8
10	Zpracování připomínek prováděcí dokumentace	2 dny	19.4. 12	20.4. 12	9
11	Akceptace prováděcí dokumentace	1 den	23.4. 12	23.4. 12	10
12	- Předinstalační činnosti	10 dny	24.4. 12	9.5. 12	5
13	Předimplementační analýza	5 dny	24.4. 12	30.4. 12	
14	Návrh cílového stavu	5 dny	2.5. 12	9.5. 12	13
15	- Instalační činnosti	10 dny	10.5. 12	23.5. 12	12
16	Instalace TEST	5 dny	10.5. 12	16.5. 12	
17	Instalace PROD	5 dny	17.5. 12	23.5. 12	16
18	- Konfigurační činnosti	2 dny	24.5. 12	25.5. 12	15
19	Základní konfigurace	2 dny	24.5. 12	25.5. 12	
20	- Dokumentace	10 dny	24.5. 12	8.6. 12	15
21	Testovací scénáře	5 dny	24.5. 12	30.5. 12	
22	Technologická dokumentace	5 dny	24.5. 12	30.5. 12	
23	Provozní dokumentace	5 dny	31.5. 12	8.6. 12	22
24	- Školení	4 dny	11.6. 12	14.6. 12	18;20
25	Školení administrátorů	3 dny	11.6. 12	13.6. 12	
26	Test administrátorů	1 den	14.6. 12	14.6. 12	25
27	- Akceptace	1 den	15.6. 12	15.6. 12	24
28	Akceptace	1 den	15.6. 12	15.6. 12	
29	Zahájení podpory	0 dny	15.6. 12	15.6. 12	27

6. Prohlášení o subdodavatelích

Čestné prohlášení uchazeče o subdodavatelích

AutoCont CZ a.s.

se sídlem Ostrava – Moravská Ostrava, Nemocniční 987/12, PSČ 702 00, IČ 47676795, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 814,

(dále jen „Uchazeč“) **prohlašuje,**

že žádnou z částí předmětu plnění této veřejné zakázky nebude zadávat subdodavatelům a že celý předmět plnění této veřejné zakázky bude řešit pouze vlastními zdroji a silami.

V Praze, dne 16.1.2012



.....
Zdeněk Chobot

jednající na základě předložené plné moci
AutoCont CZ a.s.

7. Prohlášení k podmínkám zadávacího řízení

Čestné prohlášení uchazeče k podmínkám zadávacího řízení a o pravdivosti údajů

Čestně prohlašuji, že jako uchazeč o předmětnou zakázku akceptujeme podmínky zadávacího řízení a že nabídková cena za realizaci předmětu plnění je pevná a maximální se započtením veškerých nákladů, rizik, zisku a finančních vlivů (např. inflace) po celou dobu realizace zakázky a že jsme provedli kontrolu úplnosti zadávací dokumentace vzhledem k jednoznačnosti zadání a technického řešení a že nám jsou známy veškeré technické kvalitativní a jiné požadavky nezbytné k realizaci předmětu plnění a že disponujeme takovými kapacitními a odbornými znalostmi, které jsou k provedení předmětu plnění nezbytné.

Čestně prohlašuji, že veškeré informace uváděné a obsažené v nabídce jsou pravdivé.

V Praze, dne 16.1.2012



.....
Zdeněk Chobot
jednající na základě předložené plné moci
AutoCont CZ a.s.

8. Plán nabízeného řešení a způsobu zajištění realizace a provozu

Tato nabídka předkládá řešení pro nadlimitní veřejnou zakázku na dodávku „Dodávka a implementace systému řízení dokumentů (DMS)“ pro Statutární město Karlovy Vary.

Cílem je zajištění dodávky licencí systému DMS, instalace a zprovoznění DMS systému a zajištění odpovídající podpory pro DMS systém po dobu 5 let.

Navíc je součástí nabídky i dodávka 1 licence serverového operačního softwaru.

Navržené řešení je kompatibilní se stávajícími technologiemi, které jsou zadavatelem využívány a je navržen tak, aby splňoval požadavky na kompatibilitu s typovým projektem výzvy 06.

Dodávka DMS systému

a) Popis řešení

Nabízený DMS systém je postaven na platformě IBM FileNet a je tvořený následujícími licencemi:

- IBM FILENET BUSINESS PROCESS MANAGER STARTER PACK AUTHORIZED USER VALUE UNIT LICENSE
- IBM Content Collector for E-mail License

Tyto licence umožňují vybudovat řešení oblasti Content Managementu, Business Process Managentu a E-mail Managementu tak, jak je uvedeno v požadavcích zadávací dokumentace. Dodávané licence pokrývají 300 uživatelů zákazníka.

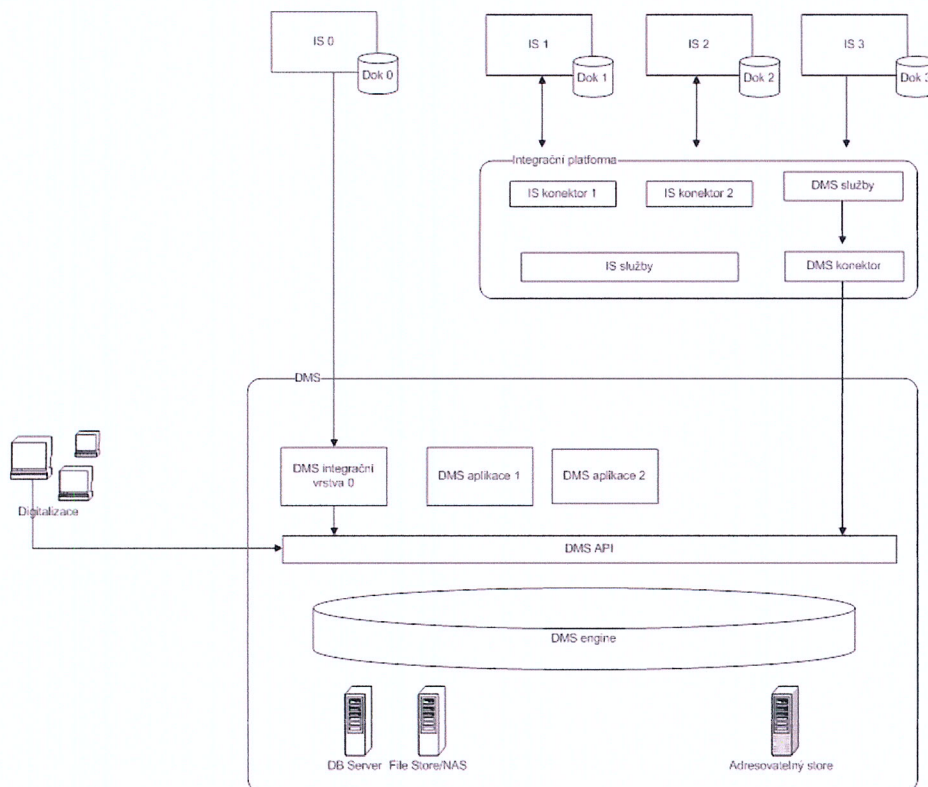
Dodávka 1 licence serverového operačního systému je zajištěna dodávkou jedné licence typu Windows Server Enterprise 2008R2 SNGL MVL.

DMS systém bude nainstalován ve dvou separátních prostředích (testovací a produkční) a napojen na odpovídající infrastrukturu zadavatele.

b) Popis cílového stavu a specifikace předmětu plnění

V této kapitole předkládáme požadavky zákazníka doplněné o jejich vypořádání skrze nabízené řešení na platformě IBM FileNet.

(1) DMS systém musí umožňovat jeho využití v rámci prostředí technologického centra ve spojení s ostatními informačními systémy. Obecný diagram využití DMS lze znázornit následovně:



Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Vývoj aplikací, kterou budou součástí DMS platformy (na diagramu např. „DMS aplikace 1“) lze provádět separátním vývojem jako customizací standardních uživatelských rozhraní platformy IBM FileNet: Workplace, Workplace XT, případně pak IBM Business Space nebo IBM Mashup Center. Případ, kdy uvedený informační systém využívá přímo integrační vrstvu DMS platformy (na diagramu „IS 0“), lze provádět skrze zdokumentovaná rozhraní platformy IBM FileNet: JAVA API, .NET API, CMIS integrační vrstvu, případně rozhraní na bázi web services jednotlivých komponent IBM FileNet (content engine, process engine). Napojení skrze integrační platformu může využít již zmíněných API, nebo existujících konektorů (SharePoint, SAP, apod.).

(2) DMS systém umožní:

(a) Integraci na libovolné informační systémy, pomocí integrace na obecnou integrační platformu (enterprise service bus):

(i) DMS systém bude vystupovat v „aktivní“ roli, kdy pro přístup k daným IS využívá vlastností integrační platformy – integrační platforma poskytuje pro DMS „konektory“ do jednotlivých IS s požadovanou funkcionalitou.

(ii) DMS systém bude vystupovat v „pasivní“ roli, kdy pomocí integrační platformy zajišťuje pro dané IS služby oblasti DMS (např. jednotné úložiště dokumentů pro všechny IS, které pracují s dokumenty). IS pak využívají (skrze integrační platformu) služby nabízené DMS systémem.

(b) Přímé propojení libovolného informačního systému a DMS

- (i) např. v momentě, kdy daný IS využívá specifické vlastnosti DMS (a není vhodné napojení na integrační platformu), lze využít buď přímo API systému DMS nebo za tím účelem vytvořené mezivrstvy (např. na bázi webservicess).
- (ii) např. v momentě, kdy DMS využívá daný systém jako zdroj informací (např. identity management).
- (c) Implementaci separátních aplikací nad platformou DMS, umožňující provozovat separátní aplikace v prostředí DMS.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Již okomentováno pro požadavek (1):

Ad a)i): platforma IBM FileNet umožňuje využití dodaného kódu, který bude platformou IBM FileNet spouštěn. Není tedy problém aktivně zajistit volání externích systémů z prostředí DMS.

Ad a)ii): naopak, součástí prostředí DMS systému může být sada předpřipravených „proxy“ – například webových služeb definovaných podle potřeb okolních systémů, které budou pro tyto systémy zajišťovat interakci s DMS systémem.

Ad b)i): viz výše, IBM FileNet poskytuje sadu API (ať už na úrovni jednotlivých programovacích jazyků), nebo na úrovni integračních protokolů (např. web services)

Ad b)ii): opět vycházíme z možnosti do systému IBM FileNet vložit uživatelský kód, který zajistí pro DMS systém integraci na okolní IS.

Ad c): možnosti popsané v bodu (1)

(3) Reálné příklady výše uvedeného řešení:

- (a) IS 0 (kdy systém je přímo integrován na DMS) – Spisová služba (spisová služba řídí životní cyklus veškerých dokumentů uložených v DMS)
- (b) IS 0 (kdy systém je přímo integrován na DMS) – GIS systém, využívající přímý přístup k dokumentům uloženým v DMS za použití specifické sady integračních metod vybudovaných podle požadavků GISu
- (c) IS 1 (kdy je systém integrován na DMS přes integrační platformu) – systém pracující s elektronickými dokumenty, DMS poskytuje služby pro uložení dokumentů (např. tiskový systém, CRM systém, agendové systémy)

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Ad (a): lze zajistit např. přípravou webové služby, zajišťující pro spisovou službu operace na IBM FileNet

Ad (b): viz (a)

Ad (c): opět podle návrh (aktiv x pasive) lze vytvořit skrze sadu otevřených API IBM FileNet

(4) DMS systém musí podporovat nejrozšířenější technologie alespoň v následujících oblastech:

- (a) Operačních systémů – Microsoft Windows, HP-UX
- (b) Databázových systémů – MS SQL, Oracle
- (c) Aplikačních serverů – Apache, Microsoft, Oracle
- (d) LDAP technologií – Active Directory, Oracle

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje tyto systémy:

- *Operační systémy:*

- o *IBM AIX 5.3, 6.1, 7.1 TLx*
- o *Windows Server 2008, 2008 R2*
- o *Sun Solaris 10*
- o *HP-UX 11i v2, v3*

- Red Hat Enterprise Linux 5.x, 6
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 10 SPx, 11 SPx
- Novell SUSE Linux Enterprise Server for system z 10 SPx, 11 SPx
- Databázové systémy:
 - IBM DB2 v9.5, v9.7, v9.8, v10
 - SQL Server 2008 SPx, 2008 R2
 - Oracle 11g R1, R2
- Aplikační servery:
 - IBM WebSphere 6.1, 7.0
 - Oracle WebLogic 10g, 11g R1
 - (dříve Apache) Jboss 4.3
 - Jboss 5.0, 5.1, 6.0
 - Poznámka: klientské GUI lze provozovat na Microsoft technologiích skrze jakoukoli implementaci podporující standard CMIS pro komunikaci s DMS systémy.
- LDAP technologie:
 - CA Directory r12
 - IBM Tivoli Directory Server 6.2, 6.3
 - Novell eDirectory 8.7.3, 8.8.x
 - Sun Java Directory Server Enterprise Edition 11g
 - Microsoft Windows Server 2008 SPx Active Directory, R2
 - Microsoft Windows Server 2008 SPx Active Directory, R2 – Lightweight Directory Services
 - Oracle Internet Directory 10g, 11g

(5) DMS systém musí umožňovat škálovatelnost řešení, umožňující budoucí rozšíření kapacit a výkonu DMS systému.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje jako horizontální tak vertikální škálování.

(6) DMS systém musí podporovat HA (High Availability) řešení.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje různé způsoby HA konfigurace.

(7) DMS systém musí podporovat napojení na aplikace produktů Microsoft Office, tj. přímou integraci do prostředí aplikací Microsoft Office - uživatelé mohou z prostředí MS Office přímo pracovat s dokumenty uloženými v dané DMS platformě, především pak pracovat s verzemi dokumentů, upravovat jejich metadata, spravovat bezpečnostní nastavení daných dokumentů a pracovat např. s definovanými schvalovacími procesy na straně systému DMS.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje integraci na MS Office 2007 skrze „IBM FileNet Integration for Microsoft Office“ – jednoduchým způsobem dojde k doinstalování ovládacího prvku (tzv. „ribbon“) do klientského prostředí MS Office 2007, ze kterého lze pak pracovat přímo s platformou IBM FileNet.

(8) DMS systém musí podporovat napojení na Microsoft SharePoint - tj. musí umožňovat archivaci dokumentů z prostředí MS SharePoint do dané DMS technologie, včetně případného přene-

sení metadat a bezpečnostních oprávnění. Uvedená integrace umožňuje zpřístupnění dokumentů uložených v daném DMS systému přímo z prostředí MS Sharepoint, včetně přístupu k procesům, běžícím na straně daného DMS systému.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje propojení s MS SharePoint skrze konektor InfoSphere Content Collector for Microsoft SharePoint a možnost vložení vytvořených web parts pro připojení k IBM FileNet do prostředí MS SharePoint.

(9) DMS systém musí obsahovat podporu pro napojení na systémy rodiny SAP - uvedená integrace umožňuje archivaci dokumentů z prostředí SAP do uvedeného DMS systému. Dokumenty jsou přístupné pro aplikace prostředí SAP tak, jako kdyby byly uloženy na odpovídajících filestorech platformy SAP. Do DMS systému jsou případně přenášeny i atributy dokumentů z prostředí SAP.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje propojení se systémem SAP skrze konektor InfoSphere Content Collector for SAP (dříve ACSAP konektor)

(10) DMS systém musí obsahovat podporu pro oblast digitalizace – musí umožňovat přímé skenování dokumentů do DMS systému, přenášení digitálních obrazů i přenos metadat (která mohou být na úrovni digitalizačního systému zadána ručně, nebo automatizovaně vytěžena).

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje propojení s digitalizačním systémem skrze své otevřené API. Jednotliví výrobci digitalizačního software pak mají možnost vytvořit konektory do IBM FileNet (např. Datacap, Kofax, apod.)

(11) DMS systém musí obsahovat podporu oblasti business intelligence nad dokumenty - DMS systém umožňuje napojení na řešení oblasti business intelligence, umožňující nad uloženými dokumenty provádět operace typu reporting, business analýzy a vizualizaci výsledků.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje spolupráci s BI nástrojem Cognos. Licence Cognos Now! je součástí instalačního balíku IBM FileNet Business Process Manager a vyšší.

(12) DMS systém musí obsahovat podporu formulářů na úrovni DMS systému - DMS systém podporuje tvorbu elektronických formulářů a jejich oběh v rámci DMS systému. Formuláře tak představují strukturovaná data, na základě kterých se řídí jejich oběh v organizaci. Elektronické formuláře podporují vizuální přizpůsobování formulářů například tak, aby elektronická podoba korespondovala s podobou odpovídajících fyzických papírových formulářů.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Součástí licencí IBM FileNet Business Process Manager je i produkt IBM FileNet eForms for P8, který zajišťuje využívání formulářů nad platformou IBM FileNet.

(13) DMS systém musí obsahovat podporu oblasti enterprise search - DMS systém podporuje napojení na technologie typu enterprise search. Toto napojení následně umožňuje prohledávat dokumenty uložené v DMS systému pomocí enterprise search technologie, včetně vyhledávání na základě obsahu dokumentů, na základě jejich metadat. Vyhledávání respektuje uživatelská oprávnění DMS systému.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje napojení na produkty typu enterprise search jako Omnifind, Google apod.

(14) DMS systém musí obsahovat podporu řešení pro monitoring - DMS systém podporuje napojení systému pro jeho monitoring, umožňující proaktivní kontrolu stavu celého DMS systému ve všech jeho hlavních komponentách. Monitorovací systém může navíc podporovat vzdálenou správu DMS systému, bez nutnosti být přihlášen k prostředí DMS systému lokálně.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje napojení na monitorovací systém FileNet System Monitor, případně i na jiná řešení jako např. Reville Management Console for IBM FileNet.

(15) DMS systém musí umožnit práci s dokumenty v souladu s relevantními požadavky zákona č. 499/2004 Sb, ve znění pozdějších předpisů, a s požadavky návazných předpisů závaznými pro daný dokument.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Naše řešení, postavené na platformě IBM FileNet, je certifikováno nezávislým subjektem akreditovaným pro danou oblast národním akreditačním orgánem. Certifikát je přiložen v kapitole 9 této nabídky.

(16) V souladu s předchozím bodem musí DMS obsahovat podporu speciálního HW pro ukládání dokumentů, zajišťující dodatečnou úroveň zabezpečení uložených dokumentů. DMS systém kromě běžných dokumentových úložišť typu NAS apod. musí podporovat připojení k úložištím (např. addressable storage) umožňující již na úrovni HW zabezpečené uložení dokumentů (nemodifikovatelnost, integritu, definování maximální doby pro uložení dokumentu, atp.).

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Splnění tohoto požadavku dle zadávací dokumentace dokládá uchazeč čestným prohlášením. Čestné prohlášení je přiloženo v kapitole 9 této nabídky.

(17) Požadavky DMS systému v oblasti Content Management

(a) Podpora tenkého klienta pro práci s dokumenty - DMS systém podporuje využití tenkého klienta pro práci s dokumenty a procesy. Bez nutnosti instalovat tak pro každého uživatele dedikovaný software s použitím webového prohlížeče pracovat se systémem DMS.

(b) Podpora zajištění bezpečnosti pomocí skupin a uživatelů technologie LDAP - DMS systém podporuje využití uživatelských skupin a uživatelů (definovaných v technologii LDAP) pro řízení bezpečnosti k objektům systému DMS.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Ad (a): IBM FileNet podporuje několik uživatelských rozhraní přístupných pomocí tenkého klienta: FileNet Workplace, FileNet Workplace XT, IBM Business Space, IBM Mashup Center. Skrze rozhraní CMIS je pak k dispozici řada jiných tenklých klientů pro IBM FileNet.

Ad (b): viz podporované LDAP technologie v bodě (4)

(18) Požadavky DMS systému v oblasti Business Process Management

(a) Vizualní nástroj pro přípravu business procesů - v rámci DMS systému lze modelovat business procesy pomocí vizualního nástroje, který umožňuje procesy znázorňovat jako procesní mapy, včetně větvení apod. DMS systém podporuje verzování procesů a jejich správu.

(b) Nástroj pro simulaci procesů - DMS systém podporuje simulaci vytvořených procesů předtím, než je uvedený proces nasazen. Simulace procesů umožňuje ověřit funkčnost procesu a objevení případných úzkých míst zpracování procesu.

- (c) Nástroj pro monitoring procesů - DMS systém podporuje využití nástroje pro monitoring běžících procesů a jejich případnou správu.
- (d) Podpora propojení na Business Rule Engine - DMS systém podporuje napojení na technologii Business Rule Engine, umožňující definici business pravidel, která ovlivňují běh business procesů organizace, z jednoho místa, které je společné pro větší množství informačních systémů, které jsou v daných business procesech propojeny.
- (e) Podpora implementace zakázkových procesních kroků (s možností integrace) - DMS systém podporuje programovatelné úpravy procesních kroků, které lze použít v rámci modelovaných procesů. Tyto procesní kroky řeší např. integrace na systémy mimo DMS.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Ad (a): IBM FileNet obsahuje nástroj IBM FileNet Process Designer pro vizuální přípravu procesů.

Ad (b): IBM FileNet obsahuje nástroj IBM FileNet Process Simulator pro simulaci procesů.

Ad (c): IBM FileNet obsahuje nástroj IBM FileNet Case Monitor pro monitoring procesů.

Ad (d): IBM FileNet podporuje propojení na rule engine ILOG® jRules.

Ad (e): IBM FileNet podporuje použití „custom step processor“ kroků pro zajištění specifických uživatelských interakcí, a podporu pro „custom components“ – automatické kroky z dodaným kódem, který má v danou chvíli proběhnout.

(19) Požadavky DMS systému v oblasti Email Management

- (a) DMS podporuje napojení na nástroj pro archivaci e-mailů z e-mailového serveru. Do DMS systému tak lze ukládat celé e-mailové zprávy (včetně základních metadat e-mailu), tak případně pouze přílohy, které jsou v rámci e-mailu přiloženy.
- (b) Archivační nástroj podporuje vytváření archivačních pravidel pro archivaci e-mailů, optimálně ve vizuální podobě, kdy proces archivace je složen z několika procesních kroků vizuálně znázorněných.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Ad (a): IBM FileNet podporuje propojení s produktem IBM Content Collector for E-mail, zajišťující integraci na e-mailový systém.

Ad (b): IBM Content Collector for E-mail podporuje vytváření pravidel pro archivaci a jejich vizuální znázornění.

(20) DMS systém musí dodržovat zásady pro otevřenost řešení

- (a) J2EE architektura
- (b) Java API
- (c) .NET API
- (d) Dostupná dokumentace řešení
- (e) Dostupnost školení (pro oblasti administrace, vývoje, designu, instalace)

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

Ad (a): IBM FileNet jako platforma běží jako součást J2EE aplikačního serveru a je tvořena J2EE serverovými komponentami.

Ad (b): IBM FileNet má otevřené JAVA API

Ad (c): IBM FileNet má otevřené .NET API

Ad (d): IBM FileNet má volně dostupnou dokumentaci na stránkách IBM

Ad (e): Pro IBM FileNet existuje řada školení, které zajišťuje buď IBM, nebo certifikovaní školitelé.

(21) DMS systém musí podporovat standard CMIS - standard CMIS zajišťuje základní sadu operací DMS systému ve standardizované podobě, která umožňuje vývoj DMS aplikací bez ohledu na konkrétní DMS technologii – tedy abstrahuje od daného výrobce DMS technologie a umožňuje tak vývoj aplikací oblasti DMS bez vazby na specifickou technologii.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet podporuje od verze 5.0 standard CMIS.

(22) DMS systém musí umět pracovat s kapacitou minimálně 20TB.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet obsahuje nástroj pro sizing platformy, kde množství dokumentů je jeden ze vstupních parametrů. IBM FileNet z tohoto pohledu nemá omezení na množství dokumentů a objem dat.

(23) Podpora oblasti Case management: DMS systém umožňuje přímé napojení nebo rozšíření o oblast case managementu, která zásadním způsobem rozšiřuje BPM (Business Process Management) vlastnosti DMS systému. Procesy lze pak na DMS platformě modelovat jako tzv. case, tedy případ, nebo spis, kdy zpracování dokumentu nebo procesu je vždy vázáno k nějakému případu/spisu (typicky je to například proces nebo dokumentace ke klientovi, nemovitosti, atp a její zpracování). Na rozdíl od procesů, které dokončením svého běhu/zpracování zanikají, případy/spisy, stejně jako dokumenty přetrvávají v DMS systému i desítky let. Jedná se tedy o kvalitativní rozšíření BPM schopností DMS systému, odpovídající reálným požadavkům na práci s procesy a dokumenty.

Splnění požadavků skrze platformu IBM FileNet:

IBM FileNet Business Process Manager je součástí produktu IBM Case Manager, který k oblasti BPM přidává podporu pro oblast case managementu.

(24) Pro předmět plnění bude zabezpečena podpora provozu po dobu 60 měsíců od přechodu systému do plného provozu.

Splnění požadavků – uchazeč se zavazuje k poskytování podpory provozu po dobu 60 měsíců dle podmínek uvedených ve smlouvě o zabezpečení provozu.

c) Minimální požadavky na HW a SW

(1) V rámci realizace předmětu plnění bude zajištěna dodávka potřebného počtu licencí systému řízení dokumentace DMS pro 300 uživatelů. Licence bude pokrývat následující oblasti:

- (a) Licence řešení Content Management (CM)
- (b) Licence řešení Business Process Management (BPM)
- (c) Licence řešení archivace e-mailů – Email Management (EM)

Dodávka pak bude obsahovat:

- 230 IBM Content Collector for E-mail License

- 230 IBM FILENET BUSINESS PROCESS MANAGER STARTER PACK
AUTHORIZED USER VALUE UNIT LICENSE

Poznámka: 230 AUVU licencí IBM produktů odpovídá zalicencování 300 uživatelů.

(2) V rámci realizace předmětu plnění bude zajištěna dodávka 1x licence serverového operačního systému. Licence bude pořízena v licenčním programu určeném pro státní správu, který umožní poskytnutí uživatelských práv podřízeným organizacím a dále bude umožňovat: downgrade – přechod na nižší verzi, hromadnou instalaci a konfiguraci; správu a evidenci softwaru, automatický jazykový přechod na jinou verzi, možnost přenositelnosti softwaru. Serverový operační systém bude splňovat minimálně tyto parametry:

- (a) Možnost adresářové služby kompatibilní s X.509
- (b) Adresářová služba umožňuje obsahovat objekty typu uživatel, skupina, počítač a další
- (c) Autentizace protokoly Kerberos V5, NTLMv2, NTLM
- (d) Centrálně řízené politiky uživatelů a počítačů
- (e) Možnost funkcí DNS, DHCP, WINS. Služba DNS poskytuje mechanismus multimaster replikace
- (f) Možnost sdílení souborů a nastavování práv na objekty adresářové služby
- (g) Sdílení souborů pomocí protokolu CIFS
- (h) Distribuovaný souborový systém a delta replikace
- (i) Možnost sdílení tiskáren a nastavování práv na objekty adresářové služby
- (j) Možnost grafického uživatelského rozhraní v češtině
- (k) Možnost instalace minimálně 4 instancí ve virtuálním prostředí

Dodávka pak bude obsahovat:

- 1 ks Windows Server Enterprise 2008R2 SNGL MVL

(3) Pro výše uvedené licence bude zajištěna licenční maintenance na 60 měsíců.

d) Implementační služby

(1) V rámci realizace předmětu plnění budou realizovány následující služby:

- (a) Provedení předimplementační analýzy
- (b) Provedení detailního návrhu cílového stavu
- (c) Dodávka a implementace předmětu plnění včetně technické podpory. DMS systém bude nainstalován ve dvou prostředích – produkčním (PROD) a testovacím (TEST). V každém prostředí budou nainstalovány a zprovozněny požadované funkční komponenty:
 - (i) Komponenta content managementu
 - (ii) Komponenta business process management

(iii) Komponenta e-mail managementu

DMS systém bude nakonfigurován tak, aby umožňoval použití full text vyhledávání. DMS systém bude využívat virtualizovanou infrastrukturu technologického centra variantně takto:

- (iv) V případě, že v rámci TC bude vybudovaný dedikovaný SQL server, bude tento využitý i pro potřeby DMS systému. DMS systém pak bude tvořený dvěma virtualizovanými servery (aplikační, back-end)
 - (v) V případě, kdy bude pro potřeby DMS systému zvolen separátní SQL server, pak bude DMS systém tvořen třemi virtualizovanými servery (aplikační, back-end, SQL).
- (d) Zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění
 - (e) Zpracování prováděcí dokumentace
 - (f) Zpracování technologické dokumentace (dokumentace skutečného provedení) včetně parametrů a konfigurací – bude vypracována pro každou samostatně upravovatelnou část, bude obsahovat alespoň specifikace řešení (integrace, topologie, atp.) verze jednotlivých produktů, závislosti a vazby, konfigurace
 - (g) Zpracování provozní dokumentace – bude vypracována pro každou samostatně upravovatelnou část, bude obsahovat alespoň startovací postupy, restartovací a vypínací postupy, základní testy funkčnosti, postupy pro běžný trouble shooting, popis zálohovacích procedur a popis procedur obnovy
 - (h) Zpracování materiálů pro školení minimálně pro kategorie: administrátoři
 - (i) Provedení školení v definovaném rozsahu
 - (j) Prokázání jakosti dodávaného řešení předložením certifikátu shody s požadavky uvedenými v kap. 3, bodech 15 a 16, který bude vystaven nezávislým subjektem akreditovaným pro danou oblast národním akreditačním orgánem
 - (k) Provedení akceptačních testů
 - (l) Předání do plného provozu
 - (m) Zajištění ostatních služeb potřebných pro realizaci projektu
- (2) Pokud v rámci přípravy prováděcí dokumentace – fáze analýzy – vyplyne potřeba implementace dalších služeb, nezbytných pro realizaci zakázky, budou zahrnuty do prováděcí dokumentace a realizovány v rámci zakázky.
- (3) Před zahájením implementačních prací bude zpracována prováděcí dokumentace, která bude zahrnovat všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění do stávajícího prostředí technologického centra. Prováděcí dokumentace bude před zahájením prací schválena zadavatelem. Prováděcí dokumentace bude zohledňovat podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a bude obsahovat minimálně tyto části:
- (a) Komplexní analýzu stávajícího prostředí
 - (b) Detailní popis cílového stavu včetně funkcionalit jednotlivých částí systému
 - (c) Způsob zajištění potřebných dodávek včetně technické podpory
 - (d) Způsob zajištění projektového řízení na straně uchazeče pro realizaci předmětu plnění
 - (e) Detailní návrh a popis postupu implementace předmětu plnění

- (f) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací
 - (g) Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků. Kritické milníky jsou termíny dosažení určitých fází projektu, které jsou pro naplnění cílů projektu klíčové. Kritické milníky budou obsahovat minimálně tyto aktivity s uvedením konkrétních termínů, uchazeč vhodným způsobem rozšíří kritické milníky o další aktivity, které mohou být pro projekt klíčové. Jedná se o tyto aktivity:
 - (i) Zahájení projektu
 - (ii) Provedení předimplementační analýzy
 - (iii) Předání prováděcí dokumentace
 - (iv) Zahájení realizace předmětu plnění
 - (v) Školení
 - (vi) Zahájení zkušebního provozu
 - (vii) Akceptační testy
 - (viii) Zahájení plného provozu.
 - (h) Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů, zahrnující minimálně tyto akceptační scénáře:
 - (i) Scénář testující provozní dokumentaci (rutiny, atp.)
 - (ii) Scénář testující backup/recovery postupy
 - (iii) Scénáře ověření základní funkčnosti DMS platformy - přihlášení do DMS platformy po doménovém účtem, základní scénáře práce s DMS platformou z pohledu uživatele (práce s dokumenty, práce se složkami, práce s bezpečnostním nastavením), ověření archivace e-mailu z e-mailového serveru a dedikované e-mailové adresy
 - (i) Detailní popis navrhovaných školení
 - (j) Detailní popis údržby systémů
 - (k) Obsah provozní dokumentace (technická, administrátorská)
- (4) Veškerá dokumentace bude zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána ve 2x kopiích v elektronické formě ve standartních formátech (např. MS Office, Open Office, PDF) používaných zadavatelem na datovém nosiči a 1x kopii v papírové formě.

e) V rámci implementačních prací proběhnou i následné činnosti:**Předinstalační činnosti**

- Provedení předimplementační analýzy v rozsahu:
 - o Stávající IT topologie z pohledu jejího využití DMS systémem
- Provedení detailního návrhu cílového stavu:
 - o Návrh sizingu prostředí
 - o Návrh architektury řešení:
 - Dvě prostředí: testovací a produkční
 - Dedikovaný server pro platformu IBM FileNet
 - Operační systém Windows Server 2008 R2
 - Diskový/síťový prostor pro ukládání dat a indexů platformy IBM FileNet
 - Dedikovaný server pro konektory IBM Content Collector for E-mail
 - Operační systém Windows Server 2008 R2
 - Napojení na technologii LDAP (Microsoft Active Directory)
 - Napojení na databázový server (Microsoft SQL Server 2008 v příslušné verzi)
 - Napojení na e-mailový server - Microsoft Exchange v příslušné verzi:
 - Microsoft Exchange Server 2003 SP2 (Standard/Enterprise)
 - Microsoft Exchange Server 2007 SP2 (Standard/Enterprise)
 - Microsoft Exchange Server 2010 (Standard/Enterprise)

Instalační činnosti

- Instalace platformy IBM FileNet ve dvou prostředích (produkční, testovací):
 - o Instalace aplikačního serveru IBM WebSphere (součástí licencí produktu IBM FileNet Content Manager)
 - o Instalace komponenty FileNet Application Engine
 - o Instalace komponenty FileNet Content Engine
 - o Instalace komponenty FileNet Process Engine
 - o Instalace komponenty FileNet Content Search Engine
- Instalace konektoru ve dvou prostředích (produkční, testovací):
 - o Instalace IBM Content Collector for E-mail

Konfigurační činnosti

- Napojení archivačního řešení na e-mailový systém (MS Exchange)
- Napojení archivačního řešení na technologii MS Active Directory

Akceptace

- Na základě dodaných testovacích scénářů
- Proběhne za účasti zástupců zákazníka a dodavatele

- Úspěšným průchodem testovacích scénářů bude řešení akceptováno

Projektové vedení

- Kontrola součinnostních milníků
- Předávání dokumentace
- Akceptace a předání díla

Projektové vedení, dodávané v rámci předmětu plnění, se řídí naší metodikou ProMAC, kterou má naše společnost zavedenu pro realizaci projektů většího rozsahu, mezi které poptávané řešení nepochybně patří. Metodika ProMAC vychází z obecných metodik a principů řízení projektů (PRINCE2, PMI, IPMA), které jsou uzpůsobeny pro specifické potřeby realizovaných projektů.

Metodika je přiložena v kapitole 9 této nabídky.

f) Školení

- Školení administrátorů:
 - o Maximálně 10 administrátorů
 - o Maximální rozsah 3x8 hodin
 - o V místě zákazníka
 - o Podkladem bude technologická a provozní dokumentace
 - o Praktické ukázky na testovacím prostředí zákazníka
 - o Zakončeno praktickým testem, ověřujícím základní znalost systému a práce s dokumentací
- Účastníkům školení bude po úspěšném absolvování školení vystaveno osvědčení

g) Požadavky na součinnost

- Zajištění kvalifikovaného odhadu počtu dokumentů a e-mailů pro archivaci, jejich předpokládaného objemu a růstu počtu a objemu v čase (podklad pro sizing řešení).
- Zajištění přípravy prostředí pro instalaci platformy IBM FileNet (příprava serverů prostředí testovacího a produkčního)
- Zajištění přípravy prostředí pro instalaci produktu IBM Content Collector for E-mail (příprava serveru prostředí testovacího a produkčního)
- Zajištění vytvoření potřebných uživatelů a skupin v technologii Microsoft Active Directory nezbytných pro běh systému a zajištění odpovídající bezpečnosti.
- Zajištění přístupu k databázové technologii Microsoft SQL Server 2008 (případně dedikovaná instalace pro potřeby archivačního řešení)
- Zajištění odpovídajících diskových kapacit pro archivovaná data (obsahy dokumentů, full textové indexy)
- Zajištění potřebných oprávnění uživatelských účtů pro chod archivačního řešení (zejména MS Exchange).
- Zajištění školicích prostor a přístup do školených prostředí a systémů
- Zajištění výběru školených osob a jejich organizace na školení
- Zajištění procesu akceptace řešení a dokumentace na straně zákazníka

- Zajištění projektového vedení na straně zákazníka

h) Záruka za dodané řešení a podpora řešení

1. Záruky a servisní podmínky

- (1) Zhotovitel se zavazuje poskytovat záruku (dále jen „standardní záruka“ nebo jen „záruka“) na veškeré dodané technologie včetně nezbytných provozních a servisních služeb v délce trvání minimálně 12 měsíců od okamžiku ukončení implementace a předání do produkčního provozu. Záruka je součástí pořizovací ceny. Veškeré opravy (včetně komponent, náhradních dílů a práce) po dobu záruky budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky.
- (2) Zhotovitel v případě hardware zajistí záruční opravy do druhého dne nebo v co nejkratší možné lhůtě s ohledem na jeho povahu a dopad na činnosti Objednatele. V případě, že není možné v co nejkratší době Incident odstranit, zajistí Zhotovitel jako dočasné řešení poskytnutí náhradního prvku shodných nebo lepších parametrů po dobu opravy. V případě software poskytne Zhotovitel provedení záruční opravy ve lhůtách SLA definovaných níže.
- (3) Zhotovitel se zavazuje poskytovat rozšířenou záruku (pro software tzv. maintenance), která bude pokrývat období od konce platnosti standardní záruky do konce doby udržitelnosti. Rozšířená záruka je součástí ceny za zabezpečení provozu.

2. Požadavky na zabezpečení provozu

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu systému implementovaný Zhotovitelem pro Objednatele po dobu 60 měsíců od doby předání do plného provozu. Technickou podporou se myslí především záruční a pozáruční údržba a servisní podpora v rozsahu definovaném touto smlouvou v následujících bodech.

2.1. Definice

- (1) **24x7** – služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 24 hodin a 7 dní v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti
- (2) **9x5** - služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 9 hodin denně v běžnou pracovní dobu po všechny pracovní dny v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti
- (3) **BD** – Business Day – standardní pracovní den
- (4) **BE (Best Effort)** - Zhotovitel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.
- (5) **Běžná pracovní doba** – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny.
- (6) **Člověkohodina** - práce Pracovníka Zhotovitele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
- (7) **Člověkoden** - práce Pracovníka Zhotovitele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.
- (8) **Doba odezvy (Response time – R)** – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka Dodavatele směřující k odstranění Incidentu, zodpovězení Dotazu nebo přípravy Nového požadavku.

- (9) **Dotaz** – funkce v systému existuje, Prvek IT pracuje v souladu s Prováděcí dokumentací, ale pověřená osoba zákazníka s ní není dostatečně seznámena a podá Požadavek Dotaz na Hot-line nebo HelpDesk
- (10) **HelpDesk** – nepřetržitě dostupný automatizovaný systém pro vzdálené zadávání a správu požadavků,
- (11) **Hot-line** –pracoviště Zhotovitele přijímající Požadavky od Objednatele na definovaných telefonních číslech nebo elektronických komunikačních kanálech.
- (12) **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.
- (13) **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.
- (14) **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- (15) **Monitorování** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
- (16) **Proaktivní monitorování**-monitorování prováděné dle charakteru provozu a činnosti Prvku IT v režimu 24x7 (komunikační infrastruktura) nebo v režimu 9x5 (technologické centrum).
- (17) **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- (18) **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
- Požadavek může zahrnovat:
- (a) žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT) Incidentu
 - (b) žádost o poskytnutí konzultace
 - (c) žádost o provedení Změny
- Požadavek může:
- (d) být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - (e) být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
 - (f) vzniknout jako výstup Monitorování
 - (g) vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- (19) **NBD-Next Business Day** – následující pracovní den
- (20) **Neprodleně** – bez zbytečného odkladu, s vyvinutím maximálního úsilí na zjednání nápravy nebo zajištění činnosti, nejpozději však následující Pracovní den.
- (21) **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- (22) **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo komunikační linka.
- (23) **Rozsah poskytovaných služeb** – specifikace Služby a kvantifikace rozsahu Služby

- (24) **Řešitel** - Pracovník Zhotovitele, podílející se na řešení Požadavku.
- (25) **Report** – přehledový dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- (26) **SLA (Service Level Agreement)** - definice kvalitativních parametrů/metrik Služby
- (27) **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT.
- (28) **Služby** – činnosti potřebné pro řádné zabezpečení podpory provozu díla
- (29) **Úplné odstranění závady** - se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v Prováděcí dokumentaci popř. v dokumentaci Prvku IT.
- (30) **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Zhotovitele.
- (31) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Zhotovitele k zařízení Objednatele pomocí komunikační linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- (32) **Zprovoznění náhradním způsobem** - se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.
- (33) **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT.
- (34) **Legislativní servis** - legislativním servisem se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího systému (software), kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (software) nepokryval.
- (35) **Reklamacce** - reklamací je nezvyklá událost v Prvku IT v čase záruční doby, která je v rozporu:
- (a) se standardní funkčností Prvku IT a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci produktu,
 - (b) s funkcionalitou definovanou ve smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu funkcionality Prvku IT,
 - (c) s platnou legislativou ČR k datu podání požadavku,
 - (d) s platnou místní legislativou Zákazníka (vyhlášky, interní normy) k datu podání požadavku.
- (36) **Konfigurační management** - jde o službu poskytovanou za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude aktualizována provozní dokumentace o konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace je uložena u Zhotovitele i Objednatele. Poskytuje informace o Prvcích IT a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.
- (37) **Patch Management** - jedná se o preventivní činnost týkající se především operačních systémů a instalace opravných balíčků, kde hlavním cílem je udržet systém v aktuálním stavu a s nainstalovanými aktuálními softwarovými komponentami.
- (38) **Hotline podpora** - jde o službu zajišťující poradenství po telefonu nebo elektronické komunikaci

(39) **Maintenance** – jedná se o zajištění nových verzí software, nových verzí firmware, přístupu k technické podpoře výrobce a přístupu k databázi řešených problémů.

(40) **Monitorování** – jedná se o službu nepřetržitého online monitorování systémů s upozorněním na kritické nebo neobvyklé události, upozornění budou automaticky zasílána oprávněným pracovníkům Objednatele. Součástí služby je vzdálený přístup k aktuálním i historickým údajům o stavu systému. Monitorování je souborem takových opatření, která umožňují v kterémkoli čase znát stav Systému a Systémů třetích stran, minimálně v rozsahu:

- (a) monitoring operačních systémů
- (b) monitoring sítě a síťových propojení Systému a Systémů třetích stran
- (c) monitoring databázových systémů
- (d) monitoring diskových polí
- (e) monitoring Prvků IT třetích stran, které mohou ovlivňovat chod Systému, pokud jsou tyto Prvky IT součástí Dodávky nebo mohou mít na funkci a/nebo dostupnost Prvku IT negativní vliv způsobující incident kategorie A.

(41) **Profylaxe** - profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit.

2.2. Specifikace rozsahu poskytované podpory provozu

(1) Základní rozsah systémové podpory v rámci měsíčního paušálu:

- (a) Telefonická (Hot-line) podpora dostupná v českém jazyce v Pracovní dny v režimu 9x5:
 - příjem Požadavku;
 - analýza, kategorizace a zpětné potvrzení Požadavku;
 - řešení Dotazu – vzdálená odborná podpora týkající se předmětného systému, na který se vztahuje servis a podpora dle této smlouvy.
- (b) Záruční a pozáruční opravy Incidentů a řešení Požadavků v termínech dle SLA
- (c) Technická podpora a Profylaxe všech customizovaných součástí Systému i všech Zhotovitelem dodaných aplikací Systému.

Profylaxí se rozumí pravidelná údržba Systému:

- pravidelné monitorování a ověřování logů, výstrah a stavů dodaného Systému,
- hlášení zjištěných problémů dodaného Systému s návrhem na následné opatření (tj. předcházení poruchovým a havarijním situacím).

(d) Patch management

(e) Činnosti reportingu - činnosti předkládání měsíčních hlášení o čerpání služeb podpory Systému včetně reportu evidence Incidentů a Požadavků

(2) Další služby v rámci měsíčního paušálu

- (a) Zajištění tj. instalaci a zprovoznění maintenance (nových verzí software a přístup k technické podpoře výrobce) a aktualizací pro veškerý dodaný software
- (b) Helpdeskový systém s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.
- (c) Legislativní servis

2.3. Místo plnění

(1) Předmět plnění bude provozován na pracovišti Zhotovitele, lze-li službu poskytovat prostředky vzdáleného přístupu. Pokud nelze plnění poskytnout pomocí vzdáleného připojení nebo pomocí telefonické konzultace, bude místem plnění pracoviště technologického centra Objednatele, které se nachází v sídle Objednatele.

2.4. Způsob poskytování plnění

- (1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
- (a) Prostřednictvím pracovníka Zhotovitele Vzdálenou správou
 - (b) Prostřednictvím pracovníka Zhotovitele formou vzdálené konzultace
 - (c) Prostřednictvím pracovníka Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
 - (d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele
- (2) Zhotovitel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, budou evidovány v helpdeskovém systému s přístupem pro Objednatele.
- (3) Objednatel je povinen zabezpečit Zhotoviteli podmínky pro řádné plnění, zejména
- (a) v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Zhotovitele k Prvkům IT.
 - (b) zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Objednatele.
 - (c) zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.
 - (d) zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Zhotovitele veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - (e) umožnit Zhotoviteli v případě nutnosti a po předchozím oznámení odstavení technických prostředků z běžného provozu.
 - (f) zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,
- (4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Objednatelem prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.
- (5) Zhotovitel je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Objednatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).

- (6) Objednatel je povinen
- (a) písemně či elektronicky potvrdit Zhotoviteli provedení služby,
 - (b) zajistit zálohování dat i programů a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeby a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby bylo nešlo k jejich ztrátě nebo poškození,
 - (c) poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

2.5. Postup při řešení požadavků

(1) Objednatel bude Požadavek oznamovat Zhotoviteli bez zbytečného odkladu zápisem na Portál zákaznické podpory Dodavatele (JIRA) na adrese <http://jira.autocont.com>, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Objednatele. Momentem zadání požadavku do tohoto systému Objednatelem začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy. Objednatel může také využít pro hlášení kritických či závažných Incidentů (vada kategorie A) službu Hot-line na čísle + 420 602 208 232, která je k dispozici v Běžnou pracovní dobu, alternativně mail helpdesk.dms@autocont.cz.

- (2) Součástí nahlášení požadavku Objednatelem musí být:
- (a) jednoznačná identifikace Požadavku
 - (b) navrhovaná kategorizace a závažnost,
 - (c) popis Incidentu nebo Požadavku,
 - (d) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
 - (e) kontaktní osoba.
- (3) Zhotovitelem používaný systém pro HelpDesk pokrývá uvedené informace pro nahlášení požadavku. Podrobný popis práce se systémem JIRA je součástí uživatelské příručky, kterou Objednatel obdrží spolu se smlouvou o technické podpoře.
- (4) Incidenty musí být před jejich nahlášením začleněny do skupin, viz dále a dle těchto skupin bude Zhotovitel přistupovat k jejich řešení:

Incident/vada kategorie A
Prvek IT/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Incident/vada kategorie B
Prvek IT/služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
Incident/vada kategorie C
Ostatní drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
Incident/vada kategorie D
Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

(5) Zhotovitel potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Objednateli informace

o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Objednatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

(6) Zhotovitel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Objednatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Zhotovitel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, informuje Objednatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

(7) Zjistí li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Objednatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Objednatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Zhotovitele, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

(8) Zjistí – li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je Zhotovitel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Objednatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy Zhotovitelem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(9) Objednatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Zhotovitele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

(10) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(11) Po ověření funkčnosti ze strany Objednatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(12) Po vyřešení požadavku Zhotovitel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Objednatele. V případě Incidentu kategorie A zasílá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

(13) Objednatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

2.6. Podmínky SLA

(1) Zhotovitel se zavazuje dodržovat při řešení požadavků následující parametry (SLA).

Kategorie incidentu	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu po řádném nahlášení
A	15 min	1 hod	Nejpozději do 12 hod
B	15 min	4 hod	NBD
C	15 min	NBD	5BD
D	15 min	NBD	BE

(2) Objednatel si vyhrazuje právo udělit Zhotoviteli smluvní pokutu při nedodržení garantovaných parametrů definovaných v SLA formou poskytnutí slevy ve výši 1 (jedné) měsíční platby.

(3) Objednatel si vyhrazuje právo navýšit smluvní pokutu v případě opakovaného nedodržení garantovaných parametrů definovaných v SLA v období 6 po sobě následujících měsíců až na 5(pět) měsíčních plateb.

(4) Pro předání požadavků na plnění závazků vyplývajících z SLA je požadováno použití technologie umožňující nepřetržitý dálkový přístup v českém jazyce.

9. Další dokumenty

9.1 Plná moc

PLNÁ MOC

Zmocnitel: **AutoCont CZ a.s.**
Ostrava - Moravská Ostrava, Nemocniční 987/12, PSČ 702 00
IČ 47676795
zapsaný do obchodního rejstříku u KS v Ostravě, oddíl B, vložka 814
jednající předsedou představenstva Martinem Grigarem

Zmocněnec: **Zdeněk Chobot**
funkce: ředitel regionálního centra
r.č.: 66 03 20 / 0824
trvale bytem: Mezirolí 117, 362 25 Nová Role

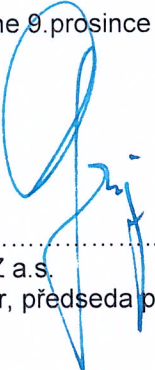
Zmocnitel uděluje tímto zmocněnci plnou moc k tomu, aby:

- 1) za zmocnitele jednal s jinými subjekty ve věcech veřejných zakázek vyhlášených podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen „zákon“);
- 2) za zmocnitele podával nabídky v rámci zadávacích řízení na plnění veřejných zakázek podle zákona, podepisoval listiny související s podáváním takových nabídek včetně návrhů závazných smluv, které budou součástí takových nabídek.

Tato plná moc se uděluje na období ode dne jejího vystavení do 31. 12. 2012.

Zmocnitel je oprávněn tuto plnou moc kdykoli písemně odvolat.

V Ostravě dne 9. prosince 2011

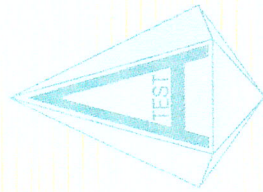

.....
AutoCont CZ a.s.
Martin Grigar, předseda představenstva

Plnou moc přijímám

V Karlových Varech dne... 15. 1. 2012


.....
Zdeněk Chobot

9.2 Certifikát k prokázání souladu dodávaného řešení s relevantními požadavky zákona č. 499/2004 Sb, ve znění pozdějších předpisů, a s požadavky návazných předpisů závaznými pro daný dokument, dle kapitoly 3, bodu 15 technické specifikace zadávací dokumentace.



Certifikát

č. IC-20120101



System pro řízení dokumentů (DMS) na platformě FileNet P8 v rozsahu funkcionality relevantních požadavků zákona č. 499/2004 Sb., v platném znění, a návazných předpisů

Objednatel:

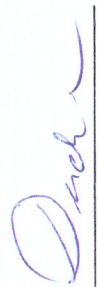
AutoCont CZ a.s., Nemocniční 987/12, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava

Inspekce IT/IS v rozsahu zákaznickem definované funkcionality a etalonu provedená dle schváleného metodického pokynu IO-F-CLIETA.
Posuzovaná kritéria jsou uvedena v Inspekčním protokolu.



Hodnocení: **Splňuje kritéria inspekce**

Platný od **16. 1. 2012**


podpis

ředitel A-TEST

ID projektu: I20120101

A-TEST je inspekční orgán zřízený RELSIE spol. s r.o.
akreditovaný Českým institutem pro akreditaci, o. p. s. pod číslem I-4042

datum **16. 1. 2012**

9.3 Čestné prohlášení k prokázání splnění požadavku dle kapitoly 3, bodu 16 technické specifikace zadávací dokumentace.

AutoCont CZ a.s.

se sídlem Ostrava – Moravská Ostrava, Nemocniční 987/12, PSČ 702 00, IČ 47676795, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 814, (dále jen „Uchazeč“) prohlašuje,

že splňuje kapitolu 3, bod 16 technické specifikace zadávací dokumentace a že navržené řešení DMS obsahuje podporu speciálního HW pro ukládání dokumentů, zajišťující dodatečnou úroveň zabezpečení uložených dokumentů. DMS systém kromě běžných dokumentových úložišť typu NAS apod. podporuje připojení k úložištím (např. addressable storage) umožňující již na úrovni HW zabezpečené uložení dokumentů (nemodifikovatelnost, integritu, definování maximální doby pro uložení dokumentu, atp.).

V Praze, dne 16.1.2012



.....
Zdeněk Chobot
jednající na základě předložené plné moci
AutoCont CZ a.s.

9.4 Projektová metodika

1 Metodika realizace projektu

Při řízení projektu se řídíme metodikou ProMAC, kterou má naše společnost zavedenu pro realizaci projektů většího rozsahu, mezi které poptávané řešení nepochybně patří. Metodika ProMAC vychází z obecných metodik a principů řízení projektů (PRINCE2, PMI, IPMA), které jsou uzpůsobeny pro specifické potřeby realizovaných projektů.

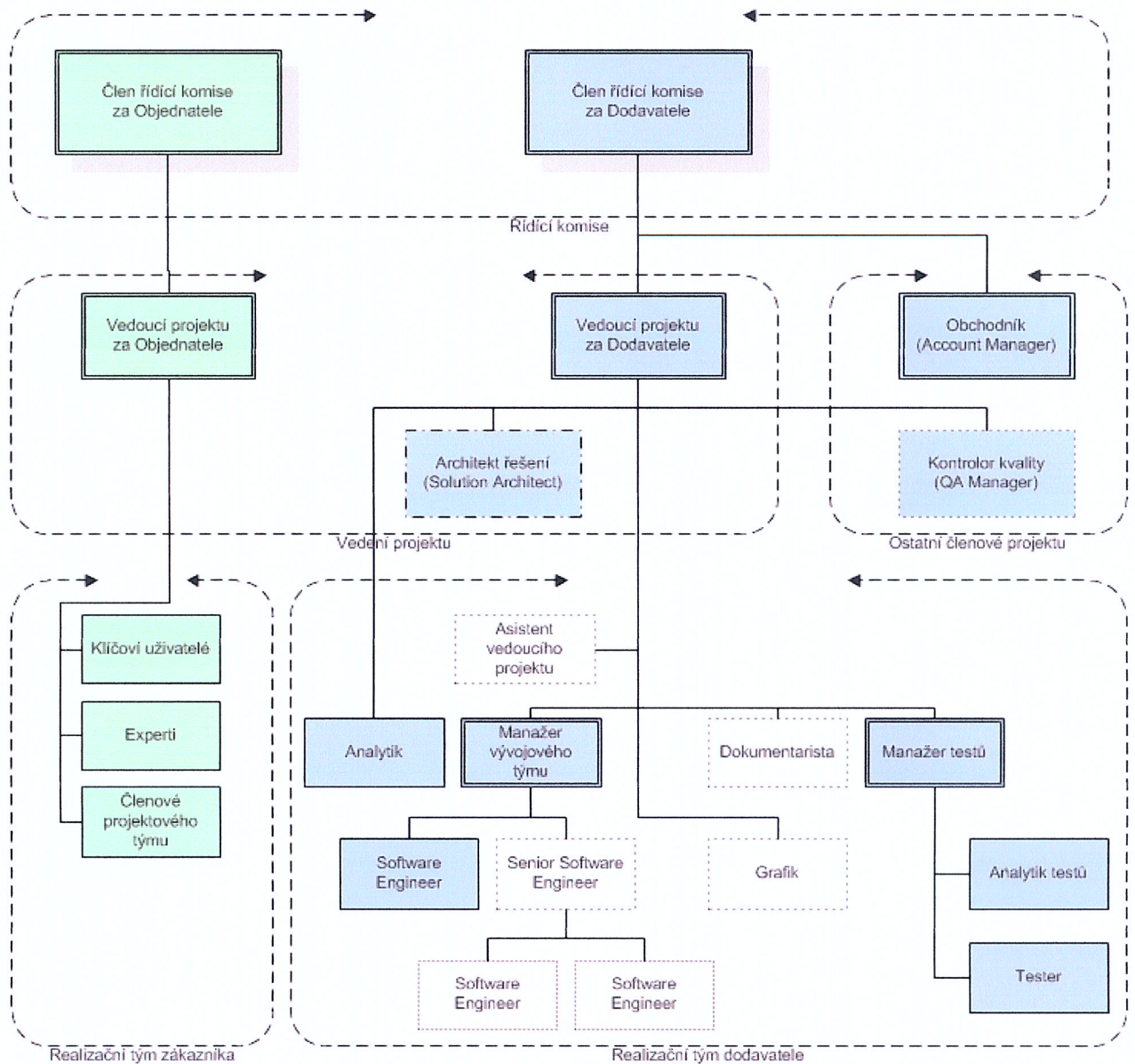
Hlavním cílem této metodiky je řízení celého životního cyklu projektu s ohledem na požadavky a očekávání zákazníka a tzv. projektovým trojimperativem, který definuje projektové cíle ve třech rozměrech (rozsah/kvalita, termíny, cena), které se navzájem ovlivňují. Součástí této metodiky jsou šablony jednotlivých typů dokumentů.

V následujících odstavcích jsou uváděny pouze principy jednotlivých činností, metodika je tvořena uceleným souborem pravidel a vzorů výstupů, které je nutné přizpůsobit konkrétním podmínkám projektu tak, aby byly uplatněny základní principy:

1.1 Organizace projektu

Metodika podporuje stanovení jasné organizační struktury projektu včetně zodpovědností a rolí na projektu.

Obvyklá organizační struktura projektu je zobrazena na následujícím obrázku.:



Obrázek 1 - Organizační struktura projektu

Jak vyplývá z předchozího obrázku, je organizace projektu rozdělena do třech úrovní s jasně definovanými pravomocemi a zodpovědnostmi.

1.1.1 Řídící komise

Jedná se o vrcholný orgán projektu schvalující výstupy projektu. Odpovídá za zahájení a ukončení projektu, za jeho zdárný průběh a celkový výsledek. Rozhodnutí řídicí komise jsou závazná pro všechny osoby zařazené do organizační struktury projektu.

Řídící komise:

- přezkoumává, ověřuje a sleduje Projekt, stanovuje priority Projektu, kontroluje realizaci Projektu
- projednává a schvaluje zprávy o průběhu Projektu

- schvaluje dosažení plánovaných výsledků v dílčích etapách i v celém Projektu pro potřeby fakturace
- řeší otázky, které nebyly dořešeny na úrovni Vedení projektu
- rozhoduje o všech změnách v projektu, které mají vliv na smluvní ustanovení nebo na již akceptované plnění projektu:
 - cenu
 - termín plnění
 - rozsah projektu (kvalitu výstupů)

Řídící komise je složena ze zástupců obou smluvních stran.

Jednání Řídící komise se účastní také Vedoucí projektu za Objednatele a Vedoucí projektu za Dodavatele. Dále se jednání mohou podle potřeby účastnit přizvaní pracovníci Dodavatele nebo Objednatele, bude-li jejich účast odsouhlasena a bude se týkat řešené problematiky. Řídící komise se schází pravidelně dle harmonogramu, nejčastěji na měsíční bázi. Mimořádná jednání svolává jedna ze smluvních stran prostřednictvím vedoucího projektu za Dodavatele. Strana, která svolává mimořádné jednání, je povinna informovat druhou stranu v předstihu alespoň 5 pracovních dnů a 2 dny před plánovaným jednáním předá program.

1.1.2 Vedení projektu

Řídící a rozhodovací orgán projektu, který provádí průběžné řízení realizace projektu, rozhoduje o postupu projektu v mezích daných harmonogramem projektu, smlouvou a Zakládací listinou projektu. Vedení projektu připravuje podklady rozhodování Řídícího projektu, zajišťuje vypracování projektových dokumentů, zajišťuje průběh změnového řízení v souladu s touto zakládací listinou.

Jednání Vedení projektu se mohou podle vlastního rozhodnutí účastnit také členové Řídící komise. Dále se jednání mohou podle potřeby účastnit přizvaní pracovníci Dodavatele nebo Objednatele, bude-li jejich účast odsouhlasena a bude se týkat řešené problematiky. Vedení projektu se schází pravidelně 1x týdně, v případě potřeby i častěji a jinde, podle dohody členů Vedení projektu. Mimořádná jednání svolává jedna ze smluvních stran prostřednictvím vedoucího projektu za Dodavatele. Strana, která svolává mimořádné jednání, je povinna informovat druhou stranu v předstihu alespoň 5 pracovních dnů a 2 dny před plánovaným jednáním předá program

1.1.3 Projektové týmy

Projektové týmy jsou výkonným orgánem projektu, jejich členy jsou pracovníci Dodavatele, případně Zadavatele. Projektové týmy zpracovávají problematiku rozhodnutou na vedení projektu, za práci projektových týmů zodpovídá příslušný vedoucí projektového týmu.

1.1.4 Klíčové projektové role a zodpovědnosti

Vedoucí projektu za Objednatele

Spolu s Vedoucím projektu za stranu Dodavatele odpovídá za dodržení plánu projektu a účastní se operativního řízení Projektu.

Dále odpovídá za:

- poskytnutí všech dostupných podkladů, informací a materiálů Objednatele ve smluvených termínech
- řízení veškerých činností na straně Objednatele (řízení členů projektového týmu objednatel)
- eskalaci problémů, které nejsou v pravomoci rozhodnutí Vedení projektu, na Řídící komisi
- zajištění a koordinaci účasti uživatelů na Projektu k zabezpečení plynulého chodu Projektu
- vypracování specifikace požadavků uživatelů a za dodání potřebných podkladů pro zpracování Projektu, řešení protichůdných požadavků uživatelů
- kontrolu dodržování zásad pro práci na Projektu
- podepisuje Předávací protokoly a Akceptační protokoly za Objednatele
- asistuje při zpracování veškerých plánů Projektu, návrhu Přijímacích kritérií a pravidelných kontrolách postupu práce. Vedoucí Projektu za Objednatele má právo navrhnout Řídícímu výboru změny smlouvy

Vedoucí projektu za Dodavatele

Odpovídá za dosažení cílů Projektu, zastřešuje Projekt v celém jeho průběhu.

Vedoucí Projektu za Dodavatele především:

- zpracovává veškeré plány Projektu
- stanovuje pravidla pro řízení Projektu (pracovní postupy, řízení změn, kvality)
- zajišťuje vedení dokumentace průběhu Projektu
- předkládá Řídící komisi zprávy o postupu realizace Projektu a v případě potřeby i návrhy změny Projektu a na řešení sporných problémů
- koordinuje přípravu dílčích zadání pro podřízené týmy
- odpovídá za vedení Projektu
- vytváří podporu při rozhodování, řeší připomínky a posuzuje podněty od všech osob zařazených do projektu
- svolává všechna oficiální setkání konaná na úrovni projektu
- má právo navrhnout Řídícímu výboru změnu smlouvy
- podepisuje Předávací protokoly a Akceptační protokoly za Dodavatele
- zodpovídá za řízení veškerých činností na straně Dodavatele (řízení členů projektového týmu Dodavatele)
- zodpovídá za dodržení plánu projektu spolu s vedoucím za stranu Objednatele

Člen Řídící komise za Objednatele

Člen managementu Objednatele, který má dostatečné rozhodovací pravomoci ohledně způsobu řešení projektu v rámci předmětu smlouvy.

Člen řídicí komise za objednatel odpovídá za:

- rozhodování sporných případů předaných řídicí komisi k vyřešení (řešení výjimečných situací)
- přenášení schválených požadavků na změnu projektu do organizace Objednatele
- akceptaci plnění dle harmonogramu

Člen Řídící komise za Dodavatele

Člen managementu Dodavatele, který má dostatečné rozhodovací pravomoci ohledně způsobu řešení projektu v rámci předmětu smlouvy.

Člen řídicí komise za Dodavatele odpovídá za:

- rozhodování sporných případů předaných řídicí komisi k vyřešení (řešení výjimečných situací)
- přenášení schválených požadavků na změnu projektu do organizace Dodavatele
- předání plnění k akceptaci dle harmonogramu

Kontrolor kvality

Kontrolor kvality (QA manager) je pracovník dodavatele, který je zodpovědný kontrolu dodržování definovaných standardů, které jsou závazné pro projekt. Většinou se jedná o procesy dle standardu ISO, projektové metodiky, metodiky vývoje, dodržování legislativních požadavků atd. Kontrolor kvality předává zjištění Vedení projektu a připravuje hodnotící zprávy pro Řídicí výbor.

Člen vedení projektu za Objednatele

Člen Vedení projektu za Objednatele zodpovídá za:

- přenášení úkolů stanovených na vedení projektu na členy projektového týmu objednatel a to v souladu s pokyny vedoucího projektu za stranu objednatel
- spolu s vedoucím projektu za stranu Objednatele za splnění odsouhlasených úkolů

Člen vedení projektu za Objednatele se aktivně účastní práce v projektovém týmu.

Člen vedení projektu za Dodavatele

Člen Vedení projektu za Dodavatele zodpovídá za:

- přenášení úkolů stanovených na Vedení projektu na členy projektového týmu Dodavatele a to v souladu s pokyny vedoucího projektu za stranu Dodavatele
- spolu s vedoucím projektu za stranu Dodavatele za splnění odsouhlasených úkolů

Člen vedení projektu za stranu Dodavatele se aktivně účastní práce v projektovém týmu.

Člen projektového týmu

Člen projektového týmu se zúčastňuje prací dle požadavků, které mu specifikuje vedoucí projektu za příslušnou stranu. Není povoleno přímé úkolování členů týmu objednatel vedoucím projektu za stranu Dodavatele a naopak. Přímá domluva mezi členy týmu Dodavatele a objednatel je možná jen v rozsahu, který byl dohodnut na vedení projektu případně mezi vedoucími projektu.

1.1.5 Změna osob v organizační struktuře projektu

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna rozhodnout o změně osob, které jmenovala do organizační struktury projektu. O této změně musí v dostatečném předstihu minimálně 14 dní informovat druhou smluvní stranu.

1.2 Řízení projektu

Uplatňovaná metodika řízení projektu zohledňuje jednotlivé fáze životního cyklu projektu s jejich cíli, definuje vstupní a výstupní dokumenty jednotlivých fází, klíčové činnosti včetně zásadních milníků v těchto fázích.

Fáze projektu:

- Zahájení a plánování projektu
- Realizace projektu
- Ukončení projektu

Každá fáze Životního cyklu projektu obsahuje v různé míře prvky a funkce z jednotlivých oblastí projektového řízení.

- Řízení rozsahu
- Řízení času
- Řízení zdrojů
- Řízení komunikace
- Řízení financí
- Řízení smluvních vztahů
- Řízení rizik
- Řízení kvality

1.3 Řízení kvality

Metodika ProMAC řeší zajištění kvality projektu a všech činností na něm. Zajištění kvality je povinností a základním úkolem každého Účastníka projektu.

Řízení kvality je v rámci metodiky zajišťováno mechanismy definovanými v rámci ostatních oblastí řízení projektu, zejména:

- Řízení rozsahu - přesná, jednoznačná, všemi smluvními stranami shodně chápaná definice Výstupů projektu
- Řízení času - plnění všech sjednaných časových parametrů projektu, milníků, časových plánů
- Řízení zdrojů - nasazení kvalitních a připravených zdrojů, jejich včasná alokace/realokace v souladu se změnami
- Řízení komunikace - vypracování, distribuce zpráv v souladu se zásadami komunikace na projektu
- Řízení smluvních vztahů
- Řízení rizik

V případě, že je v projektu ustanovena role kontrolora kvality, zajišťuje tento kontrolu dodržování kvalitativních parametrů.

1.4 Řízení rizik

Cílem Řízení rizik je zcela anulovat nebo alespoň minimalizovat negativní dopady Rizik na projekt. Rizika zanášejí do řízení projektu prvek nejistoty, snižují pravděpodobnost úspěšného ukončení projektu a zvyšují celkové náklady projektu.

Riziko je definováno jako jev, událost, která ohrožuje realizaci Výstupů projektu v oblasti obsahové (včetně kvality), časové a nákladové.

Řízení rizik zahrnuje:

- pravidelné monitorování rizik, jejich popis, analýza a hodnocení

- přípravou a realizací opatření vedoucích k jejich odstranění, snížení jejich pravděpodobnosti nebo ke snížení jejich dopadu
- plánováním a přípravou opatření pro případ realizace (naplnění) rizika - Záložní plán
- akceptace rizika - je obtížné, nákladné, příp. nemožné riziko odstranit, nebo je málo pravděpodobné, možné riziko je přijato).

Všichni členové projektových týmů musí systematicky vyhledávat a identifikovat rizikové faktory a položky projektu. Za jejich zaznamenání a řešení je zodpovědný Vedoucí projektu. Analýzou rizik se pravidelně zabývá Vedení projektu na svých jednáních. Rizika se evidují ve zvláštním katalogu požadavků (Risk Log). U každého rizika se eviduje minimálně:

- Popis rizika - v čem spočívá, jakého subjektu či činnosti se týká, je externí nebo interní z hlediska projektu
- Pravděpodobnost rizika - pravděpodobnost, s jakou se jev, definovaný jako riziko, vyskytne
- Vliv rizika - Dopad rizika na Výstupy projektu - úspěšné ukončení projektu z hlediska Rozsahu a Času, (kritický, nekritický, ostatní), dopad rizika na Rozpočet projektu
- Návrhy na opatření
- Případný požadavek na eskalace

1.5 Řízení změn

Jednou z klíčových činností na projektu je vyhodnocení stavu projektu, trendů a rizik projektu a z nich vyplývající požadavky na přehodnocení, úpravu projektu tak, aby bylo dosaženo cílů projektu. Pozornost je potřeba věnovat celkovému časovému plánu projektu, kritické cestě, milníkům, organizaci projektu.

Aby bylo možné úspěšně řídit projekt v rámci definovaného trojimperativu (rozsah, termíny, rozpočet), je velmi důležité řídit změny a požadavky na ně v průběhu celého projektu. Proto je nutné v každém projektu zabezpečit proces Řízení změn, který se sestává minimálně z následujících kroků:

- Evidence všech požadavků na změny v průběhu projektu
- Vyhodnocení požadavků na změny projektu (analýza dopadů/impact analýza)
- Zajištění procesu změnového řízení v souladu s Pravidly komunikace a jejich upřesněním v Zakládací listině projektu (odsouhlasení změny Řídící komisí)
- Změna projektového plánu, úprava projektových činností, požadavky na další zdroje, jejich restrukturalizaci, doplnění apod.
- Dokumentování změny

Pro podporu procesu Řízení změn budou použity standardní šablony dle použité metodiky.

1.6 Předávací procedury mezi dodavatelem a zadavatelem,

Předávání díla se odehrává dle dohodnuté akceptační procedury. Jednotlivá akceptační kritéria jsou definována při zahájení a plánování projektu a zahrnují všechny výstupy generované projektem. Každé jednotlivé předání bude mít formu akceptačního, nebo předávacího protokolu, který podepíší obě strany. Vlastní popis akceptační procedury bude definován v Zakládací listině projektu.

9.5 Další požadavky vzhledem k předmětu veřejné zakázky

1. Nabídka a řešení je plně vyhovující podmínkám výzvy č. 09 IOP.
2. Ze strany uchazeče jsou naplněny veškeré podmínky vyplývající ze skutečnosti, že předmět plnění veřejné zakázky je částečně uznatelným nákladem ze strukturálních fondů EU včetně splnění podmínky umožňující kontrolu ze strany řídicího nebo zprostředkujícího orgánu IOP (CRR, MMR ČR, MV ČR), Platebního orgánu (MF ČR, příslušného finančního úřadu), Nejvyššího kontrolního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní a veřejné správy, a EU (Evropské komise, Evropského soudního dvora, Evropského účetního dvora apod.), uchazeč je dále povinen poskytnout zadavateli veškeré doklady související s realizací veřejné zakázky a plněním monitorovacích ukazatelů, které si vyžádají kontrolní orgány IOP. Uchazeč je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let odzániku této smlouvy, minimálně však do roku 2021. Po tuto dobu je uchazeč povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy. Uchazeč je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příloha č.4 Příručky pro žadatele a příjemce). Uchazeč prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s těmito pravidly seznámen. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změnám těchto pravidel, je zadavatel povinen o této skutečnosti uchazeče bezodkladně informovat.