

„Smluvní zajištění systémové a aplikační podpory platformy IBM Domino / Notes ZSMV a podpora Active Directory“

## Příloha č. 2 - Specifikace služeb

Předmětem této veřejné zakázky je poskytnutí služeb spočívajících v zajištění:

1. vypracování analýzy převzetí systémů IBM Domino / Notes (dále jen „IDN“) a Microsoft Active Directory (dále jen „AD“),
2. vypracování pilotního projektu stanoveného Objednatelem.
3. správa a systémová podpora platformy IDN,
4. správa a systémová podpora IBM Tivoli Directory Integrátor (dále jen „TDI“),
5. podpora provozu IBM Notes (dále jen „IN“) klientů,
6. aplikační podpora stávajících IBM Notes aplikací,
7. úpravy, vývoj a další rozvoj IBM Notes aplikací dle požadavků zadavatele a to zejména s ohledem na integraci s dalšími informačními systémy zadavatele a MV (např. EKIS SAP),
8. vývoj nových aplikací na platformě IDN,
9. správa a rozvoj rozhraní mezi platformou IDN a stávajícím ERP systémem SAP a Navision,
10. profylaxe a systémová podpora AD,
11. profylaxe a systémová podpora centrálního HelpDesku,
12. pravidelná obnova licencí IDN a nákup nových licencí IDN,
13. upgrady + instalace nových serverů IDN,
14. příslušných licencí.

Pro poskytování těchto služeb hledá zadavatel silného partnera, který zajistí komplexní služby v požadované kvalitě a termínech. Podrobné specifikace požadovaných služeb jsou uvedeny níže.

### Specifikace stávajících technologií – platforma IDN:

V současné době zadavatel provozuje IBM Domino servery ve 2 lokalitách.

Obě lokality jsou umístěny v Praze.

1. Centrální lokalita (Přípotoční 300/12, Praha 10) – zde je umístěno 5 IDN serverů
  - a. hlavní server
    - i. IBM Domino server verze 9.0.1 FP4
    - ii. Windows Server 2008 R2 64-bit
    - iii. Je zde provozováno webové rozhraní pro přístup interních zaměstnanců do firemní pošty, kalendáře, to-do listu a k webovému rozhraní některých notes aplikací
    - iv. Tento server je centrálně zálohován pomocí Veritas NetBackup
  - b. záložní server v clusteru
    - i. IBM Domino server verze 9.0.1 FP4
    - ii. Windows Server 2008 R2 64-bit

- iii. Na tento server se lidé připojují z interní sítě k webovému rozhraní některých notes aplikací
- iv. Na tomto serveru je instalováno IIS pro automatické ověření zaměstnanců k IDN aplikacím proti přihlášení k Active Directory
- v. Tento server je centrálně zálohován pomocí Veritas NetBackup
- c. IBM Notes Traveler server
  - i. IBM Domino server verze 9.0.1 FP4
  - ii. Windows Server 2008 R2 64-bit
  - iii. Je zde provozován IBM Notes Traveler verze 9.0.1
- d. IBM Sametime Community server
  - i. IBM Domino server verze 9.0.1 FP4
  - ii. Windows Server 2008 R2 64-bit
  - iii. Je zde provozován IBM Sametime Community server verze 9.0
- e. Server pro komunikaci s MVČR
  - i. IBM Domino server verze 9.0.1 FP4
  - ii. Windows Server 2008 R2 64-bit
  - iii. Je zde provozováno rozhraní pro rezervační systém, systém přenosu dat s PP ČR a replikaci s MVČR
  - iv. Tento server slouží pro napojení IBM Domino platformy na SAP pro přenos informací o skladovém hospodářství, objednávkách a fakturách
  - v. Je zde provozován rezervační systém pro hotely a lázně do sítě MV ČR
- f. Server pro zobrazování rezervačního systému pro hotely a lázně
  - i. IBM Domino server verze 9.0.1 FP4
  - ii. Windows Server 2008 R2 64-bit
  - iii. Je zde provozován rezervační systém pro hotely a lázně (pouze přístup pro čtení) pro návštěvníky webu zsmv.cz
- 2. Lokalita Veveslavín (Josef Martího, Veveslavín, Praha) – zde je umístěn 1 IDN server pro provoz vybraných aplikací (do budoucna počítáme s rozvojem o další server, který bude se stávajícím serverem v clusteru)
  - i. IBM Domino server verze 9.0.1 FP4
  - ii. Windows Server 2008 R2 64-bit
  - iii. Provoz 2 IBM Notes aplikací a to „Autoservis“ a „Skladové hospodářství“ a jejich dalších podpůrných modulů

Počet IN klientů provozovaných u zadavatele je v současné době okolo 330. Aktuálně instalovaná verze je 9.0.1 CS. V infrastruktuře jsou stále i starší verze a to 8.5.3 CS, 8.5.2 CS, či 8.5.1 CS. IN klienti jsou provozováni na těchto OS:

1. Windows XP

2. Windows 7
3. Windows 10
4. Mac OS

### Specifikace použití IBM Tivoli Directory Integrator

Zadavatel má v organizaci implementované řešení pro propojení MSAD a IBM Domino, které zajišťuje automatickou správu uživatelských účtů v IBM Domino dle změn v MS AD. Konkrétně se jedná o tyto operace:

- Založení nového uživatele
- Přejmenování uživatele
- Zablokování uživatele
- Smazání uživatele

Dále je součástí řešení denní přenos dat z Domino Directory do MSAD.

Aktuálně se užívá verze IBM Tivoli Directory Integrator 7.1, která je součástí licence IBM Domino.

### Specifikace stávajících IBM Domino / Notes aplikací:

V této kapitole jsou uvedeny základní charakteristiky nejdůležitějších aplikací provozovaných v prostředí zadavatele. Tyto aplikace jsou součástí požadovaného převzetí dodavatelem.

1. Poštovní schránky uživatelů
  - a. standardní IBM šablona pro poštovní schránku s generováním podpisu
2. Adresář kontaktů
  - a. Napojen na externí adresář udržování v SAP
  - b. Plní se automaticky pomocí rozhraní na SAP pomocí souborových dávek
3. Adresář uživatelů
  - a. Napojeno na personalistiku v rámci SAP
  - b. Plní se automaticky pomocí zpracování informací z IBM Notes aplikace, kterou naplní provozovatel SAP příslušnými daty
4. HelpDesk
  - a. Řízení incidentů, které zpracovává Odbor IS/IT
5. Procesy a Validace
  - a. Jedná se o univerzální moduly, které řídí jiné procesní IDN aplikace
6. ESS

- a. Elektronická spisová služba pro 37 útvarů zadavatele
  - b. Součástí je i provoz Datových schránek
7. Autoservis
- a. Řízení zakázek útvaru autoservisu a to od jejich přijetí až po fakturaci
8. Skladové hospodářství
- a. Evidence skladových karet, jejich zůstatků a pohybů na nich
  - b. Je pomocí souborové rozhraní napojeno na účetní systém SAP, kdy se periodicky přenáší pohyby materiálu do účetnictví
9. DMS
- a. Aplikace pro řízení 7 základních procesů a to:
    - i. Požadavky
    - ii. Objednávky
    - iii. Faktury
    - iv. Evidenční faktury
    - v. Zakázky
    - vi. Referátníky
    - vii. Limitované přísliby
  - b. Aplikace je napojena na adresář uživatelů a adresář kontaktů
  - c. Vlastní procesy jsou řízeny externím modulem Procesy
  - d. Validace vstupních hodnot na formulářích jsou řízeny aplikací Validace
  - e. Proces objednávky a faktury je napojen pomocí souborového rozhraní na účetní systém SAP
10. Dotazníky
- a. Webová aplikace pro vytváření dotazníků, anket na intranetu zadavatele
  - b. Realizováno pomocí xPages
11. Evidence smluv
- a. Evidenční aplikace veškerých smluv zadavatele
12. Body zájmu
- a. Evidence informací o objektech ZSMV (budova, hotel, pozemek, pronajatá budova, pronajatý stožár, stožár, jiné)
  - b. Vizualizace těchto objektů na internetu pomocí Google Maps
13. Centrální dodavatelé
- a. Evidence vysoutěžených dodavatelů na jednotlivé oblasti
14. Pokyny ředitele
- a. Evidenční aplikace na jednotlivé pokyny ředitele v jednotlivých letech
15. Facility Management
- a. Evidence objektů zadavatele, jejich umístění a pasportizace
  - b. Aplikace umožňuje evidovat tyto typy:

- i. Objekt
    - ii. Budovu
    - iii. Patro
    - iv. Kancelář
  - c. Aplikace je pomocí ODBC napojena na NAVISION, ze kterého načítá údaje o majetku jednotlivých objektů
- 16. Popis serverů
  - a. Evidenční aplikace pro evidenci všech změn, které se provedou v rámci konfigurace jednotlivých serverů
- 17. Autodoprava
  - a. Jedná se o evidenční aplikace o vozidlech zadavatele
  - b. Aplikace umožňuje evidovat
    - i. Informace v kmenové kartě vozidla
    - ii. Informace o najetých KM (měsíční kniha jízd)
    - iii. Importovat data z CCS, či údaje o tankování za hotovost ručně vkládat
  - c. Aplikace obsahuje několik exportních sestav do formátu MS Word
  - d. Všechny informace jsou následně agregovány, tak aby se získal přehled o nákladech na provoz konkrétního vozidla, či o nákladech všech vozidel pro vybraný útvar zadavatele
  - e. Propojení s Autoservisem
- 18. Podpisy
  - a. Automatické generování podpisů
- 19. Rezervace – Hotely
  - a. Rezervační systém pro hotely a lázně
- 20. Webové rozhraní
  - a. HelpDesk
  - b. DMS
  - c. Autodoprava
- 21. Výkazy práce
  - a. Aplikace pro vykazování pracovní doby

Specifikace stávajících technologií – integrace SAP a IDN aplikací:

Současné IBM Domino / Notes aplikace jsou úzce propojeny s účetním systémem SAP. Druhů vzájemného propojení existuje více a to jak od prostého načítání číselníkových hodnot, tak po zápisu informací o schválení faktur. Veškerá komunikace je zajištěna pomocí souborového rozhraní, kdy notes aplikace aktivně v nadefinovaných intervalech načítá /

zapisuje data na FTP, které z druhé strany načítá (či do něj zapisuje) SAP. Integraci zajišťuje jeden určený server s ohledem na síťové prostupy mezi IBM Domino a SAP.

Detailnější popis integrace je uveden zde:

1. Číselník dodavatelů – v SAP je uložen primární zdroj a 1x za hodinu se tento číselník synchronizuje do IDN aplikace „Adresář kontaktů“
2. Číselník odběratelů – v SAP je uložen primární zdroj a 1x za hodinu se tento číselník synchronizuje do IDN aplikace „Adresář odběratelů“
3. Faktury – v této oblasti se přenášejí celkem 3 druhy informací (synchronizace se provádí každou 1 hod):
  - a. Přenos informace o schválené faktuře do účetního systému se provádí z IBM Notes aplikace „DMS“ do SAP. Při přenosu se přenesou i linky na příslušný IBM Notes dokument, tak aby příslušná účetní si mohla fakturu a její proces schválení snadno přímo ze SAP otevřít. V SAP proběhne účetní kontrola dokladu, buď je doklad zaúčtován, nebo je zamítnut.
  - b. Přenos informace o aktivitě účetní - IDN aplikace „DMS“ periodicky načítá informaci o výsledku zpracování v účetním oddělení. Možné výsledky jsou zaúčtovány, či zamítnuty s důvodem. Dle informace o provedení aktivitě zcela automaticky notes aplikace „DMS“ provede posunutí faktury do příslušného stavu.
  - c. Přenos kontaktní tabulky – v případě, že je faktura zaúčtována, tak se ze SAP do IDN aplikace „DMS“ načte informace o provedené kontaci. Po načtení této kontace se faktura v IBM Notes aplikaci „DMS“ automaticky posouvá do dalšího stavu.
4. Objednávky – jednou za 30 minut se ze SAP načítají objednávky a párují se na příslušné požadavky
5. Skladové hospodářství – jednou denně se provádí přenos pohybů materiálu na skladě do SAP. K pohybům jsou následně vytvořeny příslušné účetní doklady např. nákupní dobropis, faktura apod.

#### Specifikace stávajících technologií – integrace Navision a IBM Notes aplikací:

Navision je původní účetní systém před přechodem na SAP. Výjimečně existuje i historické propojení na tento systém. Důležité propojení jsou popsána níže:

1. Majetek – jednou denně se načítají informace o majetku, který zadavatel spravuje, z Navision do IDN aplikace „Facility Management“. V IDN aplikaci se následně majetek připojí k příslušné kanceláři, patru, budově a objektu, takže je okamžitá a

aktuální informace o veškerém majetku až do detailu jedné kanceláře (tj. např. je dostupná informace o ceně veškerého majetku v budově, kanceláři).

#### Specifikace stávajících technologií – AD:

Stávající doména se skládá ze tří doménových řadičů a sedmi doménových řadičů jen pro čtení (RODC). V současné době zadavatel provozuje doménové servery v 10-ti lokalitách:

1. Lokalita centrála ZSMV - Přípotoční 300/12, Praha 10, 101 00  
zde je hlavní DC se kterým jsou replikovány všechny ostatní řadiče domény  
OS Windows 2008R2  
Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File server
2. Lokalita Veveslavín - José Martího 376/6, Praha 6, 162 00  
zde je DC, který se replikuje s hlavním DC  
OS Windows 2008R2  
Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server, Web Server, WSUS
3. Lokalita Centrotex – Náměstí Hrdinů 1634/3, Praha 4, 140 21  
zde je DC, který se replikuje s hlavním DC  
OS Windows 2008R2  
Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server, Web Server, WSUS
4. Lokalita hotel Šumava – Kašperské Hory 375, Kašperské Hory, 341 92  
zde je RODC (řadič domény jen pro čtení), který se replikuje s hlavním DC  
OS Windows 2008R2  
Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server  
Na serveru jsou cachována jen hesla uživatelů, kteří zde pracují.  
Zbylé účty z důvodu bezpečnosti ne této lokalitě nejsou.
5. Lokalita hotel Vltava – Jetětice 126, Jetětice, 398 48  
zde je RODC (řadič domény jen pro čtení), který se replikuje s hlavním DC  
OS Windows 2008R2  
Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server  
Na serveru jsou cachována jen hesla uživatelů, kteří zde pracují.  
Zbylé účty z důvodu bezpečnosti ne této lokalitě nejsou.
6. Lokalita hotel Janošík – Vrchlabská 4, Špindlerův Mlýn, 543 51  
zde je RODC (řadič domény jen pro čtení), který se replikuje s hlavním DC

OS Windows 2008R2

Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server

Na serveru jsou cachována jen hesla uživatelů, kteří zde pracují.

Zbylé účty z důvodu bezpečnosti ne této lokalitě nejsou.

7. Lokalita Letná – Nad štolou 936/3, Praha 7, 170 34

zde je RODC (řadič domény jen pro čtení), který se replikuje s hlavním DC

OS Windows 2008R2

Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server

Na serveru jsou cachována jen hesla uživatelů, kteří zde pracují.

Zbylé účty z důvodu bezpečnosti ne této lokalitě nejsou.

8. Lokalita hotel Solenice – Bohostice 98, Bohostice, 262 31

zde je RODC (řadič domény jen pro čtení), který se replikuje s hlavním DC

OS Windows 2008R2

Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server

Na serveru jsou cachována jen hesla uživatelů, kteří zde pracují.

Zbylé účty z důvodu bezpečnosti ne této lokalitě nejsou.

9. Lokalita hotel Spiritka – Atletická 2352/11, Praha 6, 169 00

zde je RODC (řadič domény jen pro čtení), který se replikuje s hlavním DC

OS Windows 2008R2

Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server

Na serveru jsou cachována jen hesla uživatelů, kteří zde pracují.

Zbylé účty z důvodu bezpečnosti ne této lokalitě nejsou.

10. Lokalita Svojšice – Svojšice 142, Svojšice u Kolína, 581 07

zde je RODC (řadič domény jen pro čtení), který se replikuje s hlavním DC

OS Windows 2008R2

Na serveru běží tyto služby: AD, DNS, DHCP, File Server, Print server

Na serveru jsou cachována jen hesla uživatelů, kteří zde pracují.

Zbylé účty z důvodu bezpečnosti ne této lokalitě nejsou.

V letošním roce 2016 zadavatel plánuje instalovat nové doménové servery v těchto lokalitách:

1. Lázeňský dům HUBERT - Antonína Václavíka 205, 763 26 Pozlovice / Luhačovice

2. Lázeňský dům LUNA - Národní 14/13a, 351 01 Františkovy Lázně

3. Lázeňský dům MERCUR - Masarykova 25/3, 353 01 Mariánské Lázně

4. Lázeňský dům TOSCA - Moravská 221/8, 360 01 Karlovy Vary



### Vlastnická práva ke zdrojovým kódům

Zadavatel disponuje zdrojovými kódy jen k určité části aplikací a modulů, jejichž podpora, rozvoj a úpravy jsou předmětem veřejné zakázky. Seznam aplikací a modulů bez zdrojového kódu je uveden níže.

#### Seznam modulů bez zdrojového kódu:

- 1) Procesy - slouží pro definici a řízení procesu
- 2) Validace - slouží pro definici validaci
- 3) Číselníky - centrální číselníky a jejich správa
- 4) Aktivity - správa číselných rad
- 5) Šablony - správa tiskových šablon

Vždy je k dispozici UI pro práci uživatelů, správců. Nejsou k dispozici programové kódy, jak je konkrétní modul implementován. Zdrojové kódy nejsou dostupné ani pro LotusScript knihovny, které jsou v dalších modulech (např. v DMS knihovna pro řízení procesů), které výše uvedené moduly využívají.

### **Požadavky na poskytovatele služeb:**

Poskytovatel se zavazuje provozovat vlastní dohledové pracoviště v režimu 24/7/365.

Poskytovatel se zavazuje provozovat vlastní centrální kontaktní místo. Na toto kontaktní místo je možné incidenty hlásit nejméně těmito prostředky: telefon, email a webový přístup.

Poskytovatel se zavazuje provozovat elektronický nástroj centrální HelpDesk pro potřeby hlášení a správy požadavků a incidentů.

Poskytovatel se, s ohledem na charakter dat, jichž se poskytování služeb týká, zavazuje poskytovat tyto služby pouze zaměstnanci, kteří jsou trestně bezúhonní.

Poskytovatel musí být autorizovaným partnerem společnosti IBM. Minimální stupeň partnerství je certifikace IBM Premier Business Partner 2015.

Poskytovatel je obeznámen s tím, že při plnění bude používat a rozvíjet již existující procesní platformu (DMS) na IBM Domino.

Poskytovatelem provedené změny pro DMS budou kompatibilní retrospektivně, tj. nová funkcionality bude funkční i pro záznamy založené před její implementací.

Poskytovatel je obeznámen s tím, že součást služeb a vývojových prací bude prováděno na aplikaci SAP, kterou pro objednatele provozuje externí firma. Komunikaci a vzájemnou součinnost bude zajišťovat objednatel viz čl. 5.5 smlouvy o dílo.

Poskytovatel se zavazuje sledovat legislativní změny mající vliv na poskytování služeb dle smlouvy o dílo a zajistit jejich aplikaci.

Poskytovatel je obeznámen s tím, že všechny změny se realizují do aplikací, kde se pracuje na denní bázi a tedy nasazení do provozu je potřeba dělat mimo pracovní dobu tj. mimo po-pá od 7-17 hod.

## **Předmět plnění**

### **1. Vypracování analýzy převzetí**

Zadavatel požaduje před započítáním poskytování služeb vypracovat po dodavateli analýzu převzetí, která bude obsahovat minimálně následující součásti a po jejímž vypracování bude dodavatel schopen začít bezprostředně realizovat požadované služby a to jak z pohledu administrace, tak z pohledu rozvoje současných IDN aplikací:

- Ukončení a předání analýzy do 1 měsíce od podepsání smlouvy
- Soupis všech IBM Domino serverů, jejich konfigurace, provozovaných služeb a instalovaných nadstavb
- Seznámení se s nastavením řešení IBM Tivoli Directory Integrator
- Analýza výkonu HW jednotlivých serverů s ohledem na provozované aplikace
- Vytvoření popisu infrastruktury se znázorněním
  - vzájemné komunikace mezi jednotlivými IBM Domino servery
  - na jaké servery přistupují uživatelé a jakým způsobem (jaký protokol, z jaké sítě)
- Provedení auditu instalovaných IN klientů (počet jaké verze jsou přesně instalovány)
- Analýza nastavení instalovaného IIS pro automatické ověřování proti AD při webovém přístupu do IDN aplikací
- Provedení analýzy skupin v hlavní adresní knize a jejich využití

- Provedení auditu instalovaných IBM Notes Traveler klientů (zařízení, verze)
- Provedení bezpečnostního auditu IDN platformy
- Seznámení se s jednotlivými IDN aplikacemi a vytvoření základní analýzy jejich fungování, tak aby byl dodavatel schopen efektivně reagovat na nové požadavky (rozvoj, nastavení)
  - K většině aplikací je jen uživatelská dokumentace
  - Programátorská dokumentace není dostupná
- Sepsání všech IBM Notes aplikací a jejich vzájemných vazeb
  - Jaká aplikace je napojena na jaké další aplikace
  - Jaká data se vzájemně načítají
  - Kde je zdroj načítaných data (IDN, Navision, SAP)
- Vytvoření popisu komunikace s účetním systémem SAP
  - Nastavení této komunikace (ovladače, parametry)
  - Intervaly synchronizace
  - Detailní seznámení s přenášenými daty tj. jaká data se ukládají / načítají z jakých sloupců v relačních tabulkách
- Vytvoření seznamu doporučení na změny v rámci IDN platformy
- Seznam všech doménových řadičů Microsoft
- Dokumentaci replikační topologie Active Directory
- Rozsahy IP adresace všech lokalit
- Konfigurace DNS serverů

## 2. Pilotní projekt

Viz příloha č.1 této Specifikace služeb

## 3. Podpora IBM Domino / Notes

### a. Profylaktická podpora IDN

Zadavatel předpokládá rozsah profylaktické podpory IDN ve výši 2 člověkodny za měsíc. Profylaktické služby spočívající v zajištění níže uvedených činností budou vykonávány v intervalu 1x za 14 dní. Tyto služby budou realizované návštěvou technika v místě provozování podporovaných systémů, v převážné většině případů na centrále ZSMV (1 návštěva = min. 8 hodin). O každé provedené návštěvě bude vyhotoven protokol výkazu poskytnutých služeb.

- **Správa systémové podpory platformy IBM Domino / Notes**

- Kontrola konektivity serverů IDN – vnitřní síť, internet
- Kontrola nastavení IDN – server dokumenty, konfigurační dokumenty
- Kontrola běhu poskytovaných služeb jednotlivých serverů
- Kontrola běhu webových služeb, dostupnost serverů pomocí protokolu http/https
- Kontrola funkčnosti ověřovacího serveru IIS
- Změna nastavení serveru IIS
- Kontrola funkčnosti replikací
- Kontrola mail routingu (nrpc, smtp)
- Kontrola nastavení směrování pošty v rámci IDN platformy
- Nastavování dokumentů spojení mezi jednotlivými IDN servery
- Kontrola funkčnosti clusteringu
- Změna nastavení clusteringu
- Kontrola zabezpečení serveru
- Vytváření návrhů změn bezpečnostních nastavení
- Kontrola funkčnosti nadstavby IBM Notes Traveler
- Kontrola funkčnosti nadstavby IBM Sametime Community Server
- Kontrola a nastavení standardních programů (update, fixup, compact)
- Kontrola platnosti uživatelských certifikátů
- Provádění recertifikace uživatelů
- Správa křížové certifikace
- Vytváření nových uživatelských účtů
- Přejmenování uživatelů
- Rušení uživatelských účtů
- Kontrola mail.box na serverech
- Analýza logů na serverech
- Školení pracovníků zadavatele na instalaci, konfiguraci IDN
- Upgrady serverů a instalace nových serverů

- **Podpora provozu IBM Notes klientů**

- Kontrola nastavení a aplikování politik
- Reinstalace IN klientů
- Proaktivní vytváření doporučení pro provoz IN klientů
- Školení pracovníků zadavatele na instalaci, konfiguraci IN
- Tvorba instalačních balíčků

- **Aplikační podpora stávajících IBM Notes aplikací**

- Kontrola běhu agentů
- Kontrola nastavení přístupů
- Nasazování nových verzí
- Kontrola chyb / problémů v IBM Notes databázích a jejich řešení
- Kontrola indexů v pohledech
- Správa nastavení všech notes aplikací

**b. Poskytování telefonických konzultací**

Zadavatel požaduje možnost krátkých telefonických konzultací přímo s odborným pracovníkem během pracovní doby. Jedná se zejména o možné problémy, které mohou vzniknout při instalaci, nastavení IN klienta (IBM Notes Traveler klienta, IBM Sametime klienta) u uživatelů. V těchto situacích je žádoucí okamžitá pomoc a není žádoucí čekat na reakci na provedené hlášení do aplikace Helpdesk. Žádost by byla do centrálního Helpdesku zaevidována zadavatelem zpětně.

**c. Řešení incidentů spojených s IDN**

Zadavatel požaduje řešení incidentů hlášených zadavatelem na HelpDesk dodavatele s uvedením jejich priority, nebo incidentů zjištěných dle pravidelných profylaktických prohlídek. Incidenty budou řešeny dle SLA, které jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služeb.

## **Podpora řešení IBM Tivoli Directory Integrator**

Práce budou realizovány v intervalu 1x za měsíc v rámci profylaktické podpory IDN. Tyto služby budou realizované návštěvou technika v místě provozování podporovaných systémů, nebo mohou být po vzájemné dohodě realizovány pomocí vzdáleného přístupu. (1x měsíčně = min. 2 hodiny).

- Kontrola běhu jednotlivých Assembly Lines
- Implementace požadovaných změn
- Udržování dokumentace

## 4. Profylaktická podpora AD

### a. Profylaktická podpora AD

Profylaktické služby spočívající v zajištění následujících činností budou vykonávány v intervalu 0,5 člověkodne měsíčně (min. 4 hodiny). Tyto služby budou realizované návštěvou technika v místě provozování podporovaných systémů, nebo mohou být po vzájemné dohodě realizovány pomocí vzdáleného přístupu. O každém provedeném zásahu bude vyhotoven protokol výkazu poskytnutých služeb.

- Kontrola databáze AD
- Kontrola replikace serverů
- Kontrola DNS
- Kontrola DHCP
- Prohlížení systémových logů a návrh popř. vyřešení zaznamenaných chyb
- Kontrola běžících služeb
- Kontrola funkčnosti doménových politik
- Kontrola WSUS
- Kontrola doménových řadičů
- Kontrola RODC
- Kontrola replikace a cachování hesel RODC

### b. Řešení incidentů spojených s AD

Zadavatel požaduje řešení incidentů hlášených zadavatelem na HelpDesk dodavatele s uvedením jejich priority, nebo incidentů zjištěných dle pravidelných profylaktických prohlídek. Incidents budou řešeny dle SLA, které jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služeb.

## 5. Profylaktická podpora helpDesk (ZSMV)

### a. Poskytování služeb centrálního HelpDesku pro ZSMV

Zadavatel požaduje po dodavateli provozovat a podporovat elektronický nástroj HelpDesk pro potřeby hlášení a správu požadavků a incidentů. Zadavatel předpokládá rozsah podpory, zajištění provozu a drobných vývojových prací ve výši 1 člověkoden (min. 8 hodin) za měsíc. Tyto služby budou realizované návštěvou technika v místě provozování podporovaných systémů, nebo mohou být po vzájemné dohodě

realizovány pomocí vzdáleného přístupu. O každém provedeném zásahu bude vyhotoven protokol výkazu poskytnutých služeb.

#### **b. Řešení incidentů spojených s HelpDeskem pro ZSMV**

Zadavatel požaduje řešení incidentů hlášených zadavatelem na HelpDesk dodavatele s uvedením jejich priority, nebo incidentů zjištěných dle pravidelných profylaktických prohlídek. Incidenty budou řešeny dle SLA, které jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služeb.

#### **c. Popis řešení incidentů**

- 1) Zadavatel informuje Dodavatele o vzniklém problému
- 2) Dodavatel reaguje do předem stanovené doby "odezva do" a začíná incident řešit
- 3) pokud je časová prodleva způsobená Zadavatelem (např. čekání na odpověď na email Dodavatele), tak se tato doba nezapočítává do celkové doby řešení, pro tuto komunikaci musí být ovšem pouze objektivní důvody
- 4) Dodavatel vyřeší incident do doby "řešení do"

## **6. Vývoj IBM Domino / Notes**

Zadavatel předpokládá rozsah vývojových služeb spojených s rozvojem stávajících a vývojem nových aplikací ve výši max. 12 člověkodní za měsíc (144 člověkodní za rok).

#### **a. Rozvoj stávajících IDN aplikací**

Jedná se o služby související s rozvojem stávajících aplikací zadavatele zejména s ohledem na integraci s jeho dalšími informačními systémy včetně napojení na ERP systém SAP.

U jednotlivých požadavků bude dodavatelem vždy stanovena jeho časová náročnost. Realizace požadavku bude provedena po jeho odsouhlasení oprávněnou osobou zadavatele.

#### **b. Vývoj nových aplikací nad platformou IDN**

V případě vývoje nových aplikací bude vždy zadavatelem definováno přesné zadání, na jehož základě stanoví dodavatel jeho časovou náročnost. Realizace proběhne po odsouhlasení oprávněnou osobou zadavatele.

Zadavatel může mít rámcově dva typy požadavků a to rozvoj stávající aplikace (od malých úprav jako je např. změna pohledu až po úpravy větší jako je např.

přeprocování celého procesu v rámci aplikace) a vývoj aplikace nové. V obou případech je postup takový, že ze ZSMV přijde oprávněný požadavek s popisem změny nebo popisem aplikace nové (popřípadě zadání rovnou tvoří s dodavatelem na společné schůzce/schůzkách). Zadavatel s Dodavatelem se vždy snaží najít nejlepší řešení pro ZSMV. Realizace začíná po odsouhlasení oběma stranami.

## **7. Řešení incidentů - AD, TDI, IBM Domino / Notes (HelpDesk dodavatele pro ZSMV)**

### **Správa rozhraní mezi platformou IDN a stávajícím ERP systémem SAP v rámci profylaktické podpory IDN**

#### **a. Profylaktická podpora**

Profylaktické služby spočívající v zajištění níže uvedených činností v intervalu 1x za měsíc v rámci profylaktické podpory IDN. Tyto služby budou realizované návštěvou technika v místě provozování podporovaných systémů (1x měsíčně = min. 2 hodiny).

- Kontrola funkčnosti integračních skriptů
- Kontrola nastavení rozhraní
- Ověření konektivity mezi IDN a SAP
- Kontrola logů integračních skriptů, zda neobsahují nějaké problémy

#### **b. Řešení incidentů spojených s rozhraním IDN a ERP SAP**

Zadavatel požaduje řešení incidentů hlášených zadavatelem na HelpDesk dodavatele s uvedením jejich priority, nebo incidentů zjištěných dle pravidelných profylaktických prohlídek. Incidence budou řešeny dle SLA, které jsou uvedeny ve smlouvě o poskytování služeb.



## **8. Licence IBM Domino / Notes**

### **Pravidelná obnova licencí IDN a případný nákup nových licencí**

Uchazeč se v nabídce zaváže udržovat aktuálnost IDN licencí zadavatele a případné rozšíření těchto licencí dle požadavků zadavatele. Podmínky nákupu těchto licencí musí být minimálně stejné nebo výhodnější než poskytuje výhradní distributor těchto licencí společnost IBM.

### **Přílohy:**

Příloha č. 1      Pilotní projekt