

## Příloha č. 12

### Rozpis školení

| Název školení                                                | Pro koho je určeno                             | Popis                                                                                                                                                                                                                     | Trvání | Výstup                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|
| CA Service Desk uživatelské školení                          | řešitelé v rámci řešení CA ServiceDesk Manager | Uživatelé ServiceDesk Manager. Naučí se práci se systémem, provedou se systémem dle Jednotlivých procesů                                                                                                                  | 2 dny  | školicí materiály v doc(x) |
| CA ServiceDesk administrace                                  | Administrátoři ServiceDesk Manager             | V rámci administrace systému CA serviceDesk Manager se naučí základní úlohy pro správnou funkci a základní nastavení systému.                                                                                             | 1 den  | školicí materiály v doc(x) |
| CA Access Control základní ovládání                          | Administrátoři OS                              | Administrátoři Jednotlivých OS se seznámí se základními funkcemi systému                                                                                                                                                  | 1 den  | školicí materiály v doc(x) |
| CA SOI administrace                                          | Administrátoři SOI                             | CA SOI je dohledový systém využívaný pro centrální dohled. Účastníci školení se naučí základní administraci systému                                                                                                       | 1 den  | školicí materiály v doc(x) |
| CA SOI uživatelské školení                                   | Uživatelé dohledu                              | CA SOI je dohledový systém využívaný pro centrální dohled. Uživatelé dostanou základní přehled o funkcionalitách systému a naučí se základní práci se systémem. Naučí se spouštět reporty a pochopí vizualizaci prostředí | 2 dny  | školicí materiály v doc(x) |
| CA BSI - uživatelské a základní administrace                 | Uživatelé SLM                                  | CA BSI je dohled smluvních ujednání, zvláště s ohledem na plnění SLA. V tomto školení se uživatelé systému seznámí se základními funkcemi systému a základní administrací systému.                                        | 2 dny  | školicí materiály v doc(x) |
| CA IT Asset Management - uživatelské a základní administrace | Uživatelé správy majetku                       | CA IT Asset Management je řešení pro správu IT majetku. V tomto školení se uživatelé systému seznámí se základními funkcemi systému a základní administrací systému.                                                      | 2 dny  | školicí materiály v doc(x) |

## 6. Specifikace veřejné zakázky (nabídky)

### 6.1 Předmět nabídky (Hi-level scope)

- 1) Dodávka a implementace softwarových nástrojů tvořící Informační systém zabezpečení provozu (dále jen „IS ZP“):
  - a) Nástroj pro řízení požadavků a konfigurací (Nástroj na řízení požadavků a konfigurací) včetně integrace na spisovou službu
  - b) Nástroj na správu ICT majetku (Správa majetku)
  - c) Nástroj na řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání)
  - d) Nástroj na řízení dohledů z podřízených systémů dohledu (Dohledový systém)
  - e) Nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS)
- 2) Poskytování po-implentační podpory na IS ZP (dále jen „Podpora IS ZP“)
- 3) Implementace metodiky (řízení provozu a rozvoje dále jen „Metodika“):
  - a) vytvoření globální provozní metodiky v souladu s mezinárodně uznávanou normou (například ITIL v3)
  - b) vytvoření dílčích metodických příruček pro jednotlivé procesy zajišťování provozu
    - i) Service Desk / Service Request Management
    - ii) Incident Management
    - iii) Problem Management
    - iv) Change Management
    - v) Release Management
    - vi) Configuration Management
- 4) Dodávka výpočetního prostředí pro implementaci Informačního systému zabezpečení provozu
  - a) 6x Virtualizační server
  - b) 1x Diskové pole
  - c) 2x Fibre Channel Switch
  - d) 2x LAN Switch
  - e) 1x Server pro gateway
  - f) Licence virtuálního nástroje VMware vSphere 5 Essentials Plus
- 5) Poskytování expertních služeb:
  - a) expertní konzultace v oblasti ITIL v3
  - b) expertní konzultace v oblasti bezpečnosti IS
  - c) expertní služby v oblasti integrací systémů
  - d) expertní konzultace v oblasti projektového řízení
  - e) expertní konzultace v oblasti dohledových nástrojů ICT
  - f) expertní konzultace v oblasti vývoje softwaru
  - g) expertní konzultace v oblasti testování software

## 6.2 Návrh řešení

- a) Nástroj pro řízení požadavků a konfigurací (Nástroj na řízení požadavků a konfigurací) včetně integrace na spisovou službu
- b) Nástroj na správu ICT majetku (Správa majetku)
- c) Nástroj na řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání)
- d) Nástroj na řízení dohledů z podřízených systémů dohledu (Dohledový systém)
- e) Nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS)

Implementace bude provedena v několika časových fázích odrážejících naléhavost příslušné části řešení pro podporu provozu Systému základních registrů:

- Fáze 1 – od zahájení projektu do 64 dní
- Fáze 2 – od 64 dne do 120 dní
- Fáze 3 – od 1.1.2013 od 30.6.2013.

Implementace bude realizována paralelně v několika proudech podle oblastí řešení, z nichž některá budou zaváděna po částech ve výše uvedených fázích:

- Service Desk
- Service Level Reporting
- Dohledy
- Bezpečnost
- CMDB a IT Asset Management

### 6.2.1 Ad a) Nástroj pro řízení požadavků a konfigurací (Nástroj na řízení požadavků a konfigurací) včetně integrace na spisovou službu

Významné atributy technologie použité pro řešení Service Desk (CA Service Desk Manager):

- Plná podpora doporučení ITIL Service Support
- Webové rozhraní pro zákazníky a řešitele
- Komplexní CA MDB v roli CMDB
- Koncept „self-service“
- Podpora více-jazyčných služeb
- Prosažení kvality služeb
- Zjišťování spokojenosti zákazníků
- Automatické přihlášení k aplikaci (Integrace s Active Directory)
- Všestranné notifikace
- Change Management podporován flexibilním CA Workflow
- Zjednodušené PDA rozhraní
- Podpora vytváření položek znalostní databáze a jejich využívání
- Reporting dle Key Performance Indicators
- Otevřenost k integracím
- Integrace s telefonní ústřednou
- Logování přístupů k systému a změn dat (audit)

### 6.2.1.1 Fáze 1 – Incident Management

#### 6.2.1.1.1 Specifikace prací

##### 1. Upřesnění požadavků zákazníka

Dodavatel provede v součinnosti se zákazníkem analýzu stávajícího a navrženého procesu Incident Management a požadavků zákazníka na řešení pro jeho podporu:

- a) Cíle a přínosy nového řešení
- b) Funkční požadavky
- c) Nefunkční požadavky
- d) Technické požadavky
- e) Procesní model
- f) Další omezení

Požadavky budou zdokumentovány v pracovní verzi Cílového konceptu – Incident Management.

##### 2. Architektura a technické řešení

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem navrhne Architekturu a technické řešení nového systému.

- a) Provede analýzu infrastrukturního prostředí pro implementaci nového systému
- b) Provede analýzu konfiguračních parametrů pro instalaci a konfiguraci SW component
- c) Provede analýzu bezpečnostních požadavků a autentizačního modelu

Na základě zjištění z provedených analýz dodavatel zpracuje další pracovní verzi Cílového konceptu – Incident Management obsahujícího:

- a) Shrnutí požadavků na řešení
- b) Procesní model
- c) Funkční specifikaci
- d) Architekturu systému
- e) Technické řešení a systémovou specifikaci
- f) Případy užití a testovací scénáře

##### 3. Instalace a konfigurace

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem zajistí instalaci a konfiguraci řešení pro integraci v testovacím prostředí:

- a) Provedení instalace CA SDM v testovacím prostředí
  - Konfiguraci databáze MDB
  - Instalaci a konfiguraci CA Service Desk
  - Instalaci a konfiguraci CA Business Intelligence
  - Provede otestování instalace

b) Provedení konfigurací CA SDM pro podporu Incident Managementu v testovacím prostředí

- Konfiguraci autentizačního mechanismu
- Konfiguraci autorizačních rolí
- Konfiguraci e-mailového rozhraní
- Konfiguraci webového rozhraní
- Konfiguraci úložiště příloh
- Konfiguraci číselníků pro klasifikaci incidentů
- Konfiguraci kategorizace incidentů
- Konfigurace SLA pro řešení incidentů
- Konfigurace eskalačních procedur
- Konfigurace notifikací
- Konfiguraci reportů
- Konfigurace znalostní báze
- Import existujících znalostních dokumentů
- Import seznamů uživatelů
- Import incidentů vedených ve stávajících systémech.

#### 4. Testování a akceptace

Zákazník v součinnosti s dodavatelem provede otestování nového řešení pro podporu Incident Managementu v testovacím prostředí:

- a) Dodavatel připraví testovací protokoly na základě testovacích scénářů uvedených v Cílovém konceptu – Incident Management.
- b) Zákazník provede testování podle testovacích protokolů a zdokumentuje výsledek.
- c) Dodavatel zajistí nápravu případných nedostatků.
- d) Zákazník na základě úspěšně provedených testů akceptuje řešení.

#### 5. Dokumentace

Dodavatel provede aktualizaci dokumentace podle skutečného stavu.

#### 6. Školení

Dodavatel zajistí zaškolení pracovníků zákazníka podle jejich rolí:

- a) Podporované uživatele a řešitele formou uživatelské příručky.
- b) Administrátory formou jednodenního zaškolení.

#### 7. Produkční nasazení

Zákazník v součinnosti s dodavatelem provede nasazení nového řešení do produkčního prostředí podle svých standardních procesů:

Dodavatel v rámci tohoto kroku zabezpečí:

- a) Ověření dostupnosti a parametrů produkčního prostředí pro nasazení nového systému
  - Hardwarové prostředí je provozuschopné a má specifikované parametry
  - Softwarové prostředí je ve specifikované verzi
- b) Provedení instalace CA SDM v produkčním prostředí
  - Konfiguraci databáze MDB
  - Instalaci a konfiguraci CA Service Desk
  - Instalaci a konfiguraci CA Business Intelligence
- c) Migraci konfigurací CA SDM pro podporu Incident Managementu do produkčního prostředí
- d) Otestování funkčnosti produkčního systému
- e) Aktualizace a doplnění dokumentace podle skutečného provedení produkčního systému,
- f) Poimplementační podpora pro stabilizaci a optimalizaci systému.

#### **6.2.1.1.2 Omezení**

1. Fáze 1 bude omezena na realizaci procesu Incident Managementu s podporou znalostní báze včetně monitoringu parametrů SLA spojených s řešením Incidentů. Realizace dalších procesů bude předmětem dalších fází v rámci implementace Service Desku.
2. V rámci Fáze 1 nebudou řešeny integrace na jiné systémy kromě elektronické pošty. Další integrace budou předmětem dalších fází v rámci implementace Service Desku.

#### **6.2.1.1.3 Součinnost**

1. Zákazník poskytne součinnost při analýze stávajícího i požadovaného stavu řešení.
2. Zákazník zajistí a poskytne dodavateli export dat ze stávajících systémů podpory.
3. Zákazník poskytne dodavateli seznamy uživatelů, lokalit, organizačních jednotek, služeb, atd. pro import do nového systému.
4. Zákazník poskytne dodavateli znalostní dokumenty pro import do znalostní báze.
5. Zákazník zajistí včasné dodání infrastruktury testovacího a provozního systému.
6. Zákazník zajistí řešení odolnosti virtualizační platformy proti výpadku infrastruktury serverů a storage.

## 6.2.1.2 Fáze 2 – Change Management

### 6.2.1.2.1 Specifikace prací

#### 1. Upřesnění požadavků zákazníka

Dodavatel provede v součinnosti se zákazníkem analýzu stávajícího a navrženého procesu Change Management a požadavků zákazníka na řešení pro jeho podporu:

- a) Cíle a přínosy nového řešení
- b) Funkční požadavky
- c) Nefunkční požadavky
- d) Technické požadavky
- e) Procesní model
- f) Další omezení

Požadavky budou zdokumentovány v pracovní verzi Cílového konceptu – Change Management.

#### 2. Architektura a technické řešení

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem navrhne architekturu a technické řešení nového systému.

- a) Provede analýzu konfiguračních parametrů pro instalaci a konfiguraci SW component
- b) Provede analýzu bezpečnostních požadavků a autentizačního modelu

Na základě zjištění z provedených analýz dodavatel zpracuje další pracovní verzi Cílového konceptu – Change Management obsahujícího:

- a) Shrnutí požadavků na řešení
- b) Procesní model
- c) Funkční specifikaci
- d) Architekturu systému
- e) Technické řešení a systémovou specifikaci
- f) Případy užití a testovací scénáře

#### 3. Instalace a konfigurace

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem zajistí instalaci a konfiguraci řešení pro integraci v testovacím prostředí:

- a) Provedení konfigurací CA SDM pro podporu Change Managementu v testovacím prostředí
  - Konfiguraci autorizačních rolí
  - Konfiguraci číselníků pro klasifikaci požadavků na změny
  - Konfiguraci kategorizace požadavků na změny
  - Konfigurace SLA pro řešení požadavků na změny
  - Konfigurace eskalačních procedur
  - Konfigurace notifikací
  - Konfiguraci reportů
  - Konfigurace workflow
  - Import požadavků na změny vedených ve stávajících systémech.

#### 4. Testování a akceptace

Zákazník v součinnosti s dodavatelem provede otestování nového řešení pro podporu Change Managementu v testovacím prostředí:

- a) Dodavatel připraví testovací protokoly na základě testovacích scénářů uvedených v Cílovém konceptu – Change Management.
- b) Zákazník provede testování podle testovacích protokolů a zdokumentuje výsledek.
- c) Dodavatel zajistí nápravu případných nedostatků.
- d) Zákazník na základě úspěšně provedených testů akceptuje řešení.

#### 5. Dokumentace

Dodavatel provede aktualizaci dokumentace podle skutečného stavu.

#### 6. Školení

Dodavatel zajistí zaškolení pracovníků zákazníka podle jejich rolí:

- a) Podporované uživatele, schvalovatele a řešitele formou uživatelské příručky.
- b) Administrátory formou jednodenního zaškolení.

#### 7. Produkční nasazení

Zákazník v součinnosti s dodavatelem provede nasazení nového řešení do produkčního prostředí podle svých standardních procesů.

Dodavatel v rámci tohoto kroku zabezpečí:

- a) Migraci konfigurací CA SDM pro podporu Change Managementu do produkčního prostředí.
- b) Otestování funkčnosti produkčního systému.
- c) Aktualizace a doplnění dokumentace podle skutečného provedení produkčního systému.
- d) Poimplementační podporu pro stabilizaci a optimalizaci systému.

##### 6.2.1.2.2 Omezení

1. Fáze 2 bude omezena na realizaci procesu Change Managementu.

##### 6.2.1.2.3 Součinnost

1. Zákazník poskytne součinnost při analýze stávajícího i požadovaného stavu řešení.
2. Zákazník poskytne součinnost při analýze Change Management workflow.
3. Zákazník zajistí a poskytne dodavateli export dat ze stávajících systémů podpory.

##### 6.2.1.3 Fáze 3 – Integrace s externími systémy podpory dodavatelů

###### 6.2.1.3.1 Specifikace prací

1. Upřesnění požadavků zákazníka

Dodavatel provede v součinnosti se zákazníkem analýzu navržených integrací s externími systémy podpory dodavatelů:



- a) Cíle a přínosy nového řešení
- b) Funkční požadavky
- c) Nefunkční požadavky
- d) Technické požadavky
- e) Procesní model
- f) Integrovaní rozhraní
- g) Další omezení

Požadavky budou zdokumentovány v pracovní verzi Cílového konceptu – Integrace s externími systémy.

## 2. Architektura a technické řešení

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem navrhne architekturu a technické řešení integrací.

- a) Provede analýzu infrastrukturního prostředí pro implementaci integrací
- b) Provede analýzu konfiguračních parametrů pro integrační rozhraní
- c) Provede analýzu bezpečnostních požadavků a autentizačního modelu

Na základě zjištění z provedených analýz dodavatel zpracuje další pracovní verzi Cílového konceptu

– Integrace s externími systémy obsahujícího:

- a) Shrnutí požadavků na řešení
- b) Procesní model
- c) Funkční specifikaci
- d) Architekturu systému
- e) Technické řešení a systémovou specifikaci
- f) Integrační rozhraní
- g) Případy užití a testovací scénáře

## 3. Instalace a konfigurace

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem zajistí instalaci a konfiguraci integračních rozhraní v testovacím prostředí:

- a) Ověření dostupnosti a parametrů testovacího prostředí pro nasazení nového systému
  - Hardwarové prostředí je provozuschopné a má specifikované parametry
  - Softwarové prostředí je ve specifikované verzi
  - Integračních rozhraní na systémech, se kterými se předpokládá integrace
- b) Provedení konfigurací CA SDM pro integrace v testovacím prostředí
  - Konfiguraci webových služeb
  - Konfiguraci strukturovaných e-mailů
  - Konfiguraci mapování číselníků
  - Konfiguraci událostí a automatizovaných akcí

#### 4. Testování a akceptace

Zákazník v součinnosti s dodavatelem a třetími stranami, se kterými se předpokládá integrace, provede otestování nového řešení v testovacím prostředí:

- a) Dodavatel připraví testovací protokoly na základě testovacích scénářů uvedených v Cílovém konceptu – Integrace s externími systémy.
- b) Zákazník provede testování podle testovacích protokolů a zdokumentuje výsledek.
- c) Dodavatel zajistí nápravu případných nedostatků.
- d) Zákazník na základě úspěšně provedených testů akceptuje řešení.

#### 5. Dokumentace

Dodavatel provede aktualizaci dokumentace podle skutečného stavu.

#### 6. Školení

Dodavatel zajistí zaškolení Administrátorů formou Jednodenního zaškolení.

#### 7. Produkční nasazení

Zákazník v součinnosti s dodavatelem a třetími stranami, se kterými se předpokládá integrace, provede nasazení nového řešení do produkčního prostředí podle svých standardních procesů.

Dodavatel v rámci tohoto kroku zabezpečí:

- a) Ověření dostupnosti a parametrů produkčního prostředí pro nasazení nového systému
  - Hardwarové prostředí je provozuschopné a má specifikované parametry
  - Softwarové prostředí je ve specifikované verzi
  - Integračních rozhraní na systémech, se kterými se předpokládá integrace
- b) Migraci konfigurací CA SDM pro podporu integrací do produkčního prostředí
- c) Otestování funkčnosti produkčního systému
- d) Aktualizace a doplnění dokumentace podle skutečného provedení produkčního systému.
- e) Poimplementační podpora pro stabilizaci a optimalizaci systému.

##### 6.2.1.3.2 Omezení

1. Integrační rozhraní budou v této fázi omezena na využití webových služeb (Web Services) nebo výměny strukturovaných e-mailů.

##### 6.2.1.3.3 Součinnost

1. Zákazník poskytne součinnost při analýze stávajícího i požadovaného stavu řešení.
2. Zákazník zajistí a poskytne dodavateli součinnost třetích stran, se kterými se předpokládá integrace.

## 6.2.2 Ad b) Nástroj na správu ICT majetku (Správa majetku)

### 6.2.2.1 Fáze 4

#### 6.2.2.1.1 Specifikace prací

##### 1. Upřesnění požadavků zákazníka

Dodavatel provede v součinnosti se zákazníkem analýzu stávajícího a navrženého procesu Configuration Management a procesu evidence IT majetku a licencí IT Asset Management:

- a) Cíle a přínosy nového řešení
- b) Funkční požadavky
- c) Nefunkční požadavky
- d) Technické požadavky
- e) Procesní model Configuration managementu a IT Asset Managementu
- f) Logický model CMDB a vlastnické databáze
- g) Další omezení

Požadavky budou zdokumentovány v pracovní verzi Cílového konceptu – CMDB a IT Asset Management.

##### 2. Architektura a technické řešení

Na základě zjištění z provedených analýz dodavatel zpracuje další pracovní verzi Cílového konceptu – CMDB a IT Asset Management obsahující:

- a) Shrnutí požadavků na řešení
- b) Procesní model
- c) Funkční specifikaci
- d) Architekturu systému
- e) Technické řešení a systémovou specifikaci
- f) Případy užití a testovací scénáře

##### 3. Instalace a konfigurace

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem zajistí instalaci a konfiguraci řešení pro podporu CMDB a IT Asset Managementu v testovacím prostředí:

- a) Ověření dostupnosti a parametrů testovacího prostředí pro nasazení nového systému
  - Hardwarové prostředí je provozuschopné a má specifikované parametry
  - Softwarové prostředí je ve specifikované verzi
- b) Provedení instalace CA ITAM v testovacím prostředí
  - Konfiguraci databáze MDB
  - Instalaci a konfiguraci CA Asset Portfolio Management

- Instalaci a konfiguraci CA SW Compliance Management
- Instalaci a konfiguraci CA Process Automation
- Provede otestování instalace

c) Provedení konfigurací CA ITAM v testovacím prostředí

- Konfiguraci autentizačního mechanismu
- Konfiguraci autorizačních rolí
- Konfiguraci e-mailového rozhraní
- Konfiguraci webového rozhraní
- Konfiguraci modulu Process Automation
- Konfiguraci rozhraní do Service Desku a CMDB
- Konfiguraci úložiště příloh
- Konfiguraci číselníků pro klasifikaci assetů
- Konfiguraci modelů assetů
- Konfiguraci licenčních modelů SW
- Konfigurace eskalačních procedur
- Konfigurace notifikací
- Konfiguraci reportů
- Import assetů a jejich vlastnických vazeb
- Import finančních údajů o assetech

d) Provedení konfigurací CA SDM v testovacím prostředí

- Konfiguraci číselníků pro klasifikaci konfiguračních položek
- Konfiguraci modelů konfiguračních položek
- Konfiguraci číselníku vazeb konfiguračních položek
- Konfiguraci reportů
- Import konfiguračních položek a jejich funkčních a logických vazeb
- Import technických údajů o konfiguračních položkách

#### 4. Testování a akceptace

Zákazník v součinnosti s dodavatelem provede otestování nového řešení CMDB a IT Asset Managementu v testovacím prostředí:

- a) Dodavatel připraví testovací protokoly na základě testovacích scénářů uvedených v Cílovém konceptu – CMDB a IT Asset Management.
- b) Zákazník provede testování podle testovacích protokolů a zdokumentuje výsledek.
- c) Dodavatel zajistí nápravu případných nedostatků.
- d) Zákazník na základě úspěšně provedených testů akceptuje řešení.

## 5. Dokumentace

Dodavatel provede aktualizaci dokumentace podle skutečného stavu.

## 6. Školení

Dodavatel zajistí zaškolení pracovníků zákazníka podle jejich rolí:

- a) Uživatelé a řešitele formou uživatelské příručky.
- b) Administrátory formou jednodenního zaškolení.

## 7. Produkční nasazení

Zákazník v součinnosti s dodavatelem provede nasazení nového řešení do produkčního prostředí podle svých standardních procesů.

Dodavatel v rámci tohoto kroku zabezpečí:

- a) Ověření dostupnosti a parametrů produkčního prostředí pro nasazení nového systému
  - Hardwarové prostředí je provozuschopné a má specifikované parametry
  - Softwarové prostředí je ve specifikované verzi
- b) Provedení instalace CA ITAM v produkčním prostředí
  - Konfiguraci databáze MDB
  - Instalaci a konfiguraci CA Asset Portfolio Management
  - Instalaci a konfiguraci CA SW Compliance Management
  - Instalaci a konfiguraci CA Process Automation
- c) Migraci konfigurací CA SDM a CA ITAM do produkčního prostředí
- d) Otestování funkčnosti produkčního systému
- e) Aktualizace a doplnění dokumentace podle skutečného provedení produkčního systému;
- f) Poimplementační podpora pro stabilizaci a optimalizaci systému.

### 6.2.2.1.2 Součinnost

1. Zákazník poskytne součinnost při analýze stávajícího i požadovaného stavu řešení,
2. Zákazník poskytne dodavateli seznamy majetku (HW, SW) a konfiguračních položek a jejich vazeb pro import do nového systému.
3. Zákazník zajistí včasné dodání infrastruktury testovacího a provozního systému.

### 6.2.3 Ad c) Nástroj pro řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání)

#### 6.2.3.1 Fáze 2 – Reporting plnění SLA monitorovaných v rámci ISSZR a Incident Managementu

##### 6.2.3.1.1 Specifikace prací

##### 1. Upřesnění požadavků zákazníka

Dodavatel provede v součinnosti se zákazníkem analýzu stávajícího a navrženého způsobu reportingu plnění SLA a požadavků zákazníka na nové řešení:

- a) Cíle a přínosy nového řešení
- b) Funkční požadavky
- c) Nefunkční požadavky
- d) Technické požadavky
- e) Další omezení
- f) Data a datové zdroje
- g) Služby, SLA, metriky
- h) Logika a struktura vyhodnocování metrik a SLA
- i) Reporty

Požadavky budou zdokumentovány v pracovní verzi Cílového konceptu – SLA Reporting I.

##### 2. Architektura a technické řešení

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem navrhne Architekturu a technické řešení nového systému.

- a) Provede analýzu infrastrukturního prostředí pro implementaci nového systému
- b) Provede analýzu konfiguračních parametrů pro instalaci a konfiguraci SW component
- c) Provede analýzu bezpečnostních požadavků a autentizačního modelu

Na základě zjištění z provedených analýz dodavatel zpracuje další pracovní verzi Cílového konceptu – SLA Reporting I. obsahujícího:

- a) Shrnutí požadavků na řešení
- b) Funkční specifikaci
- c) Architekturu systému
- d) Technické řešení a systémovou specifikaci
- e) Seznam metrik
- f) Konfigurace adaptérů pro jednotlivé zdroje dat
- g) Typy událostí a logiku jejich zpracování
- h) Případy užití a testovací scénáře

##### 3. Instalace a konfigurace

Dodavatel v součinnosti se zákazníkem zajistí instalaci a konfiguraci řešení pro podporu SLA Reportingu v testovacím prostředí;

- a) Ověření dostupnosti a parametrů testovacího prostředí pro nasazení nového systému
  - Hardwarové prostředí je provozuschopné a má specifikované parametry
  - Softwarové prostředí je ve specifikované verzi
- b) Provedení instalace CA BSI v testovacím prostředí
  - Konfiguraci databáze
  - Instalaci a konfiguraci CA BSI
  - Provedení otestování instalace
- c) Provedení konfigurací CA BSI pro podporu SLA Reportingu v testovacím prostředí
  - Konfiguraci autentizačního mechanismu
  - Konfiguraci autorizačních rolí
  - Konfiguraci e-mailového rozhraní
  - Konfiguraci webového rozhraní
  - Konfiguraci úložiště příloh
  - Konfigurace služeb, SLA a metrik
  - Konfigurace adaptéru pro sběr SLA metrik z ISSZR
  - Konfigurace adaptéru pro sběr SLA metrik ze Service Desku
  - Konfigurace agregace a korelace dat
  - Konfigurace reportů
  - Konfigurace dashboardu
  - Konfigurace eskalačních procedur
  - Konfigurace notifikací

#### 4. Testování a akceptace

Zákazník v součinnosti s dodavatelem provede otestování nového řešení pro SLA Reporting v testovacím prostředí:

- a) Dodavatel připraví testovací protokoly na základě testovacích scénářů uvedených v Cílovém konceptu – SLA Reporting I.
- b) Zákazník provede testování podle testovacích protokolů a zdokumentuje výsledek.
- c) Dodavatel zajistí nápravu případných nedostatků.
- d) Zákazník na základě úspěšně provedených testů akceptuje řešení.

#### 5. Dokumentace

Dodavatel provede aktualizaci dokumentace podle skutečného stavu.

#### 6. Školení

Dodavatel zajistí zaškolení pracovníků zákazníka podle jejich rolí:

- c) Uživatelé dashboardu a odběratele reportů formou uživatelské příručky.
- d) Administrátory formou jednodenního zaškolení.

## 7. Produkční nasazení

Zákazník v součinnosti s dodavatelem provede nasazení nového řešení do produkčního prostředí podle svých standardních procesů.

Dodavatel v rámci tohoto kroku zabezpečí:

- a) Ověření dostupnosti a parametrů produkčního prostředí pro nasazení nového systému
  - Hardwarové prostředí je provozuschopné a má specifikované parametry
  - Softwarové prostředí je ve specifikované verzi
- b) Provedení instalace CA BSI v produkčním prostředí
  - Konfiguraci databáze
  - Instalaci a konfiguraci CA BSI
  - Instalaci a konfiguraci CA Business Intelligence
- c) Migraci konfigurací CA BSI pro SLA Reporting do produkčního prostředí
- d) Otestování funkčnosti produkčního systému
- e) Aktualizace a doplnění dokumentace podle skutečného provedení produkčního systému.
- f) Poimplementační podpora pro stabilizaci a optimalizaci systému.

### 6.2.3.1.2 Omezení

1. Fáze 1 bude omezena na realizaci SLA Reportingu metrik měřených v rámci ISSZR a nového řešení Service Desku.
2. Doplnění dalších zdrojů dat bude předmětem dalších fází v rámci implementace SLA Reportingu.

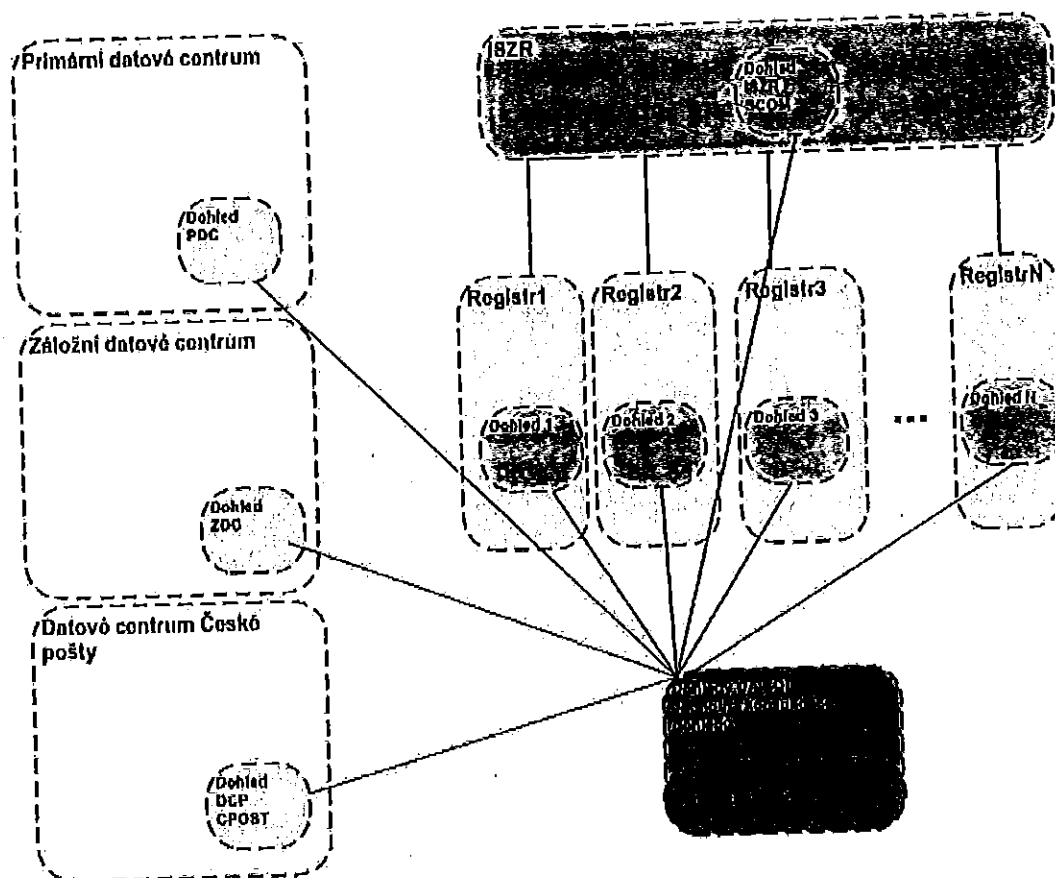
### 6.2.3.1.3 Součinnost

1. Zákazník poskytne součinnost při analýze stávajícího i požadovaného stavu řešení.
2. Zákazník poskytne dodavateli seznamy služeb, SLA a metrik.
3. Zákazník poskytne dodavateli vzorek dat z měření metrik za předchozí období (optimálně 3 měsíce).
4. Zákazník zajistí a poskytne dodavateli konektivitu a přístupová práva k datům z měření metrik v ISSZR.
5. Zákazník zajistí včasné dodání infrastruktury testovacího a provozního systému.



#### 6.2.4 Ad d) Nástroj na řízení dohledů z podřízených systému dohledu (Dohledový systém)

Konsolidace dohledových systémů přinese Zadavateli jednotný pohled nad infrastrukturními a aplikačními dohledy jednotlivých subsystémů (dohledy jednotlivých registrů, dohledy datových center, syntetické testování, apod.), jak je zřejmé z následujícího obrázku.



Dohledový systém založený na řešení CA SOI a CA CEM bude realizován ve dvou etapách. V první fázi uděláme integraci na všechna datová centra a na dohledy připravených registrů, v druhé fázi dokončíme integraci na požadované registry.

CA SOI nabízí organizacím "Business service" pohled na řízení a výkon IT. Využívá definic a modely služeb, které jsou definovány v Configuration Management Database (CMDB), nebo v jiných zdrojích typu Management Data Repository (MDR) na vybudování jednotné prezentace kritických služeb závislých na infrastruktuře, která je podporuje.

CA SOI shromažďuje informace o provozní výkonnosti z doménových nástrojů pro správu IT na reportování stavu služby spíše z obchodního pohledu, jak z pohledu IT úrovně služby, přičemž zohledňuje rizika a kvalitu dodávky služby.

Mezi hlavní vlastnosti řešení patří:

- nastavitelný - uživatelský ("role-based") portál (Dashboards),
- modelování služeb,
- pokročilá technologie na identifikaci degradace služeb (root-cause analýza), která pak pomáhá snižovat související provozní a režijní náklady služby,
- tzv. SOA framework, který umožňuje implementovat obojsměrný přenos informací mezi ním a doménovými nástroji pro správu IT.

Pokud je CA SOI označený jako řešení pro "IT Service Operations Assurance" (zajištění dodávky IT služeb), dá se říci, že se zabývá Business Service Management-em-správou IT služeb z obchodního pohledu.

Větší závislost obchodních procesů na IT podpoře, náročnější úrovně služeb a potřeba snížit obchodní náklady na IT a výpadky služeb - všechny tyto "Imperativy" nutí organizace neustále zlepšovat dostupnost a výkon IT infrastruktury, která podporuje obchodní procesy.

Zejména v oblasti IT podpory je často řešen problém přechodu od reaktivního, k aktivní snaze minimalizovat výpadky služeb a vylepšit měřitelné parametry jako "Mean Time To Recovery (MTTR)" prostřednictvím účinné identifikace příčiny mí mimořádného ( událostí ("root cause analysis") , nebo prevence vzniku takových událostí (před tím, než mohou mít vážný dopad na produktivní služby).

IT nikdy nebude považováno za opravdovou podporu podnikání nebo obchodních procesů, pokud bude poskytovat nepostačící ující, nevhodné úrovně služeb. Toto vedlo IT organizace ke investicím v průběhu současných let do systémů, sítí a aplikací a nástrojů na monitorování, aby dokázali zajistit, že služby a jejich dostupnost a kvalita mohou být pečlivě a zodpovědně řízené.

Tato snaha však přinesla často tzv. doménové řízení služeb v "IT silách", jehož výsledkem jsou ostrovy IT managementu se specifickými nástroji, s množstvím nestandardních a ne korelovaných údajů o dodávce služeb, které jsou poskytnuty IT Administrátorům na analýzu.

Takový roztržštěný přístup nedokáže efektivně pomoci s určením příčiny problému, protože je to podmíněno často manuálním odfiltrováním nepodstatných informací umožňujících identifikovat významné události poukazující na skutečné příčiny.

V návaznosti na úspěch populárních "Lean" (Lean zn. anglicky hubený nebo šetrný) praktik přijatých výrobními podniky, jako je Ford a Toyota, CA Technologies posadila "Lean" principy v kontextu řízení a dodávky IT produktů a služeb a nabízí řadu řešení šení , které poskytují to, co se nazývá "Lean IT" PŘÍSTUP, zaměřený na optimální hodnotu služeb poskytovaných IT organizacemi.

CA SOI je výsledkem rozsáhlého výzkumu a diskuse mezi CA Technologies a zákazníky této společnosti. Poskytuje "business-service" pohled na řízení IT, a jeho schopnosti mohou přinést zlepšení kvality poskytovaných služeb IT, přičemž zároveň pomáhá kompenzovat související rizika.

Provádí životně důležité úkoly pro IT systémy na základě shromažďování klíčových provozních informací, získaných z aplikací, databází a monitorováním infrastruktury a také z nástrojů v pro správu a dohled jednotlivých částí infrastruktury.

Přitom toto řešení přímo řeší situaci, kde mnoho různých nástrojů pro správu IT služeb (IT Silo manažerů) dodává velké množství nestandardních a nekorelovaných informací, čímž je velmi těžké provádět analýzu příčin (root cause analysis) a také analýzu dopadu (impact analysis), protože je prakticky nemožné vydolovat správné příčiny ve velkém množství nekonsolidovaných údajů o infrastruktuře.

V konečném důsledku přidává CA Spectrum SA možnost vytvoření end-to-end pohledu na IT infrastrukturu, což je důležité - z obchodní strany společností a nejen z IT perspektivy.

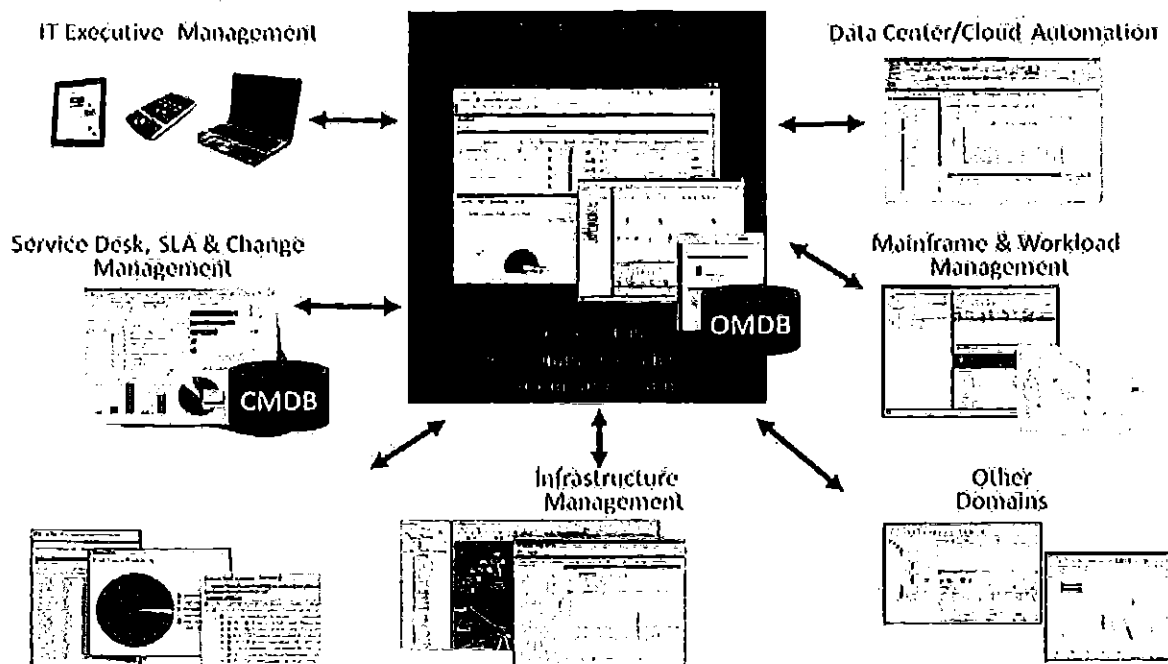
CA Spectrum SA přidává další řídicí vrstvu nad stávajícími nástroji doménové zprávy (např. sítí, systémů, aplikací) - vrstva, která je nezbytná pro získávání tolik potřebné "business" úrovně, nebo úrovně obchodních služeb a zároveň umožňuje přehled o heterogenní IT infrastruktuře nad rámec perspektivy tradiční infrastruktura / aplikace.

I když to není striktní požadavek, tento přístup potvrzuje, že konfigurační databáze (CMDB) je klíčovým přispěvatelem k zabezpečení toho, aby organizace maximálně využila modely obchodních služeb v CA SOI.

Bez CMDB, je modelování služeb, které zahrnují propojení služeb na základní součásti infrastruktury, mapování jejich vzájemných závislostí a vztahů, třeba provést ručně v modelovacího nástroji CA SOI, nebo je lze importovat z jiného manažerského nástroje, který poskytuje model služeb nebo model monitorované infrastruktury.

Na podporu tohoto, CA SOI nabízí nativní integraci s CA CMDB a dalšími CA technologiemi, i adaptéry pro integraci iu s řadou externích nástrojů pro správu IT infrastruktury a případně i dalšími CMDB.

CA SOI má i všechny nepřímé funkcionality očekávané od "enterprise-level" řešení, včetně silné schopnosti vizualizace, "role-based" zabezpečení a přístupu, kontextového poskytování obsahu a prezentace a "single sign-on" mezi jednotlivými moduly.

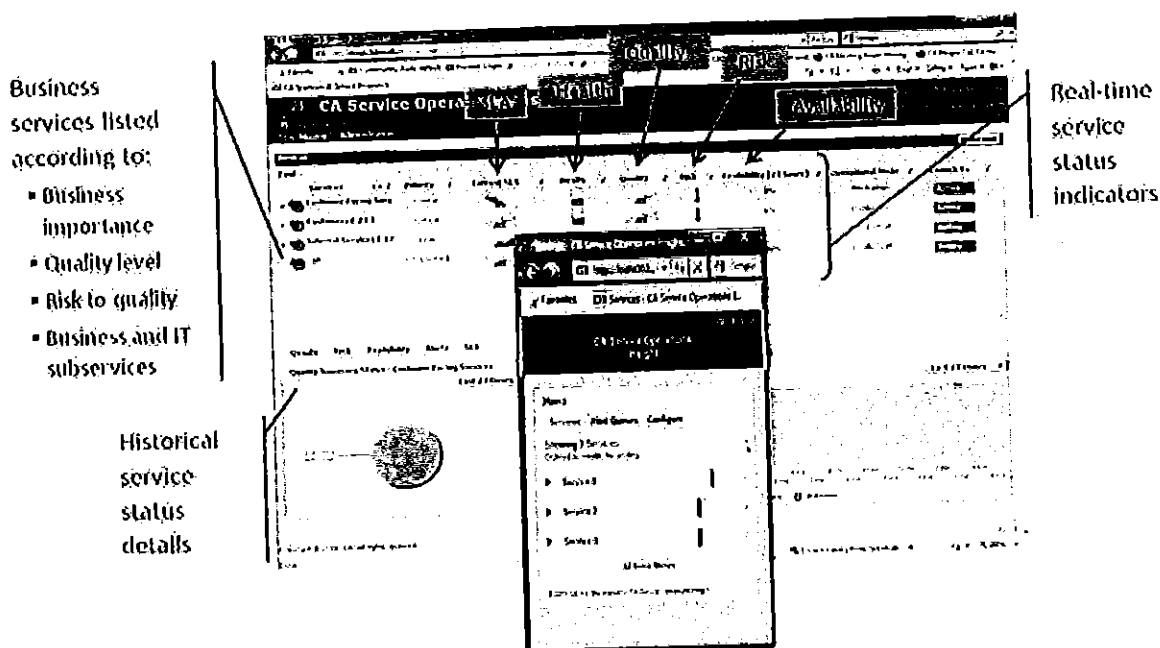


CA SOI obsahuje pět klíčových architektonických prvků:

#### 1. Informační panel služeb ("Service Dashboard")

CA SOI řešení nabízí "role-based" Informační panely, které zobrazují stav modelovaných služeb v reálném čase a je možné je přizpůsobit tak, aby vyhovoval potřebám různých IT a jiných rolí (v rámci organizace).

Například top-level dashboard s přehledem o modelovaných službách (s uvedením celkového "Zdraví" a dostupnosti služeb, kvality služeb na základě skutečných uživatelů, mírou rizika, založené na vlivu infrastruktury na služby a plnění SLA) jsou nabízeny především obchodním manažerům a IT pracovníkům, zatímco detailní konzola poskytující celkovou topologii u služby, s detailními výpadky služby, která umí přesně určit základní příčiny, zdroje a rizika, je nabízená především pro provoz IT, technický a podpůrný personál.



Ve výše uvedeném obrázku, real-time ukazatele odezvy aplikací a jiných transakcí získávané z nástrojů výkonu aplikací, jako je např.. CA Wily APM pro web aplikace a CA eHealth Performance Manager pro VoIP a klient-server aplikace jsou použity pro výpočet a zobrazení úrovně kvality služeb, přičemž údaje o stavu infrastruktury, (ze sítě, serverů, databází a monitorovací nástroje pro jejich správu) je možné využít pro výpočet indexu rizika.

## 2. Integritní modelování obchodních a IT služeb ("Business Service Modelling")

Definice podnikatelských služeb a vytvoření jasné vazby na jejich základní infrastrukturní prvky jsou základem každé iniciativy zaměřené na zvýšení kvality služeb a snižování rizika spojené ho s jejich provozem.

CA SOI nabízí možnost importu modelů služeb, které jsou definovány v CA CMDB, v oblasti základních nástrojů pro správu, jako je CA Spektrum IM, CA eHealth PM, CA NSM, CA Wily AMM a CA Insight DPM, nebo v nástrojích třetích stran, které dokáží poskytnout stavební bloky pro službu nebo přímo modely obchodně-kritických služeb.

Klíčovým je hlavně dojem lehkosti, se kterou mohou uživatelé pomocí jednoduché "drag and drop" operace vybudovat nebo změnit topologii služby v CA Spectra m SA a toto je zároveň jednou z klíčových silných stránek řešení.

## 3. Analýza příčin a dopadu případných výpadků / degradací služeb ("Business Service Analytics")

Je těžké přesně přeložit "Root cause and Impact Analysis", ale CA SOI využívá v této oblasti své možnosti integrace a definici politik, jak dále propagovat případně "ohrožení" provozu služby a případně jak zobrazit kritickou cestu služby a identifikovat pravou příčinu výpadku.

Řešení interpretuje topologii služby a jejích jednotlivých částí (např. úroveň degradace prvků infrastruktury a transakcí), a zároveň přijímá informace o stavu částí služby založené na real-time vstupech ze základních zdrojů dat (např. nástrojů řízení výkonu aplikací), a potom vypočítá a zobrazí

dopad nebo riziko pro služby z jednotlivých prvků a / nebo transakcí (na základě politiky, která je aplikována na danou službu).

Pokud chce te najít příčinu a umožnit tak obnovení správné činnosti služby, či snížit rizika pro provozování služby, řešení dokáže zobrazit podrobné informace od základních nástrojů, které přímo monitorují infrastrukturu a dokáže korelovat informace z více takových zdrojů a najít pravou příčinu výpadku (např. výpadek portu na přepínači, dlouho trvající transakce v databázi, špatně nastavené přístupová práva pro uživatele a pod.).

Důležité je, že Inteligentní konektory na zdroje dat CA SOI umožňují importovat pouze data, relevantní pro služby, které jsou modelovány, čímž se obmedzí informační "balast", které jednotlivé nástroje obsahují.

Jelikož se jedná o "model-based" přístup, CA SOI eliminuje nutnost vývoje specifických pravidel, která si vyžaduje mnoho tradičních řešení pro správu událostí, čímž snižuje režijní náklady na provoz tohoto řešení.

Rovněž využívá "model-based" root cause analýzu, kterou poskytují jednotlivé zdroje údajů, např. CA Spectrum IM nebo CA Wily APM.

CA SOI kombinuje tyto vstupy pro konkrétní obchodní službu, vypočte, jaký mají vliv na službu nebo zda zvyšují riziko pro provoz dané služby a poskytne užitečné informace IT personálu na urychlení vyřešení a odstranění výpadku, případně urychlí řešení problémů.

#### 4. Reporting pro modelované služby a SLA definováno nad službami ("Service and SLA Reporting")

CA SOI poskytuje reporty ke modelovaným službám a jejich SLA, které zpracovávají informace dostupné přes informační panely ("Service Dashboards"). Tyto předpřipravené reporty jsou založeny na technologii Business Objects, která je standardně použita pro "Business Intelligence" úlohy a je možno naplánovat např. automatickou distribuci těchto reportů pro různé role a osoby zainteresované v provozu a dodávce služeb jednotlivých společností.

Reporty připravené pro modelované služby obsahují specifické možnosti reportování Dostupnosti, Zdraví, Kvality a Rizik pro jednotlivé služby, dále např.. Top 10 nejvíce degradovaných služeb, služby, které jsou ovlivněny vysokým rizikem a nízkou kvalitou dodávky služeb a případně konfigurační položky (položky infrastruktury), které nejvíce ovlivňují dodávku služeb.

Tyto reporty mohou být použity na kontinuální zlepšování kvality identifikací konfiguračním položek, nebo prvků infrastruktury, které nejčastěji způsobují problémy při provozu služeb, jako jsou např. síťové směrovače, databáze, servery nebo transakce, které vyžadují větší pozornost.

Mohou také poskytnout mechanismus pro management v oblasti IT provozu, prokázat obchodnímu oddělení společnosti zlepšování kvality IT služeb. Mohou také poskytnout argumenty potřebné pro podporu investic do nových technologií a případných investic do nových pracovníků pro provoz podnikatelských služeb.

## 5. SOA Architektura ("Service Oriented Architecture")

CA SOA Integrační "framework" je srdcem CA SOI. Umožňuje integrovat do řešení jiné doménové nástroje pro správu infrastruktury a vybírat z nich požadované ukazatele o výkonnosti a dostupnosti prvků služeb.

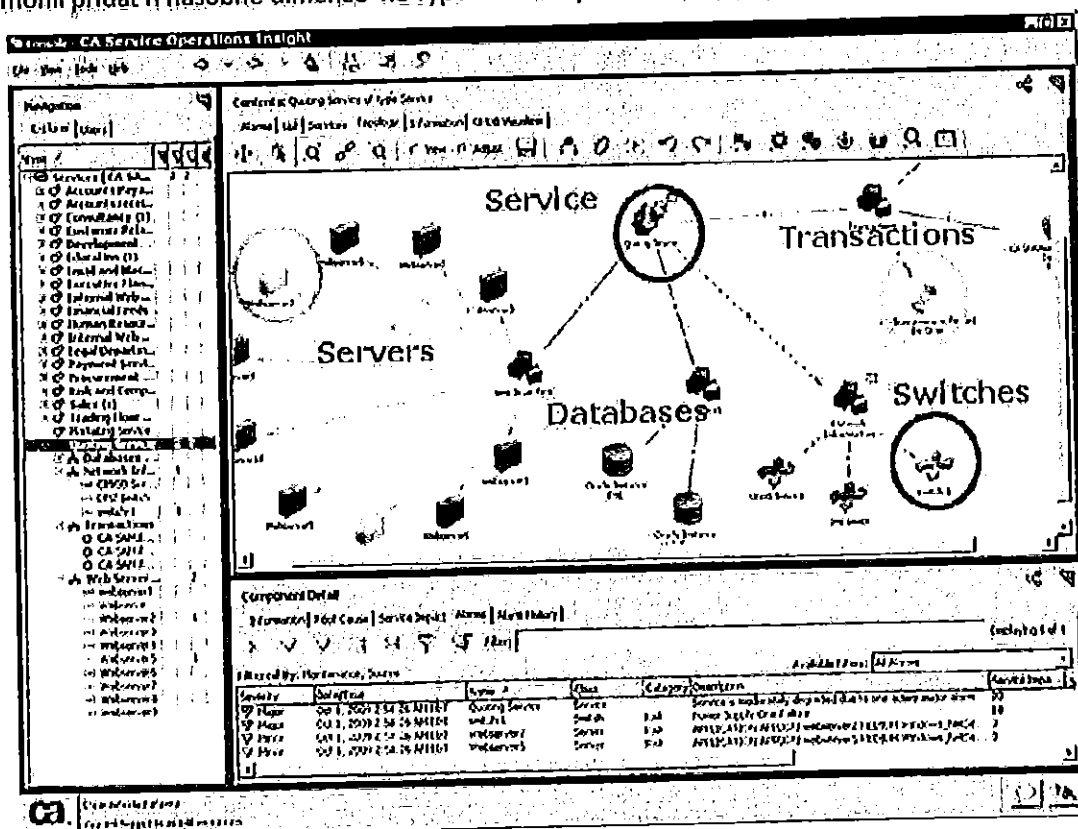
CA Technologies vyvinula sadu konektorů, tzv. Inteligentní konektory založené na CA Catalyst platformě, která umožňuje vytvořit obousměrný komunikační kanál mezi CA SOI a nástrojem pro správu infrastruktury.

Každý z těchto inteligentních konektorů je unikátní z horizontu typu zdrojů, které spravuje a jako prezentuje jednotlivé elementy a jaké případné alarmy jsou z těchto zdrojů generované.

CA Technologies má program a generické API na vybudování konektorů pro CA a non-CA nástrojů pro správu IT, na rozšíření datových zdrojů.

Zároveň to předpokládá přidávání konektorů na nástroje, které spravují konfigurace a detekují případně změny v infrastruktuře ("configuration, change and compliance management"). Rovněž je nabídnut tzv. Univerzální konektor (Universal Web Services Connector), který lze upravit na různé aplikace a také SDK pro vývoj specifických konektorů pro další zdroje.

CA SOI je účelně postaven na import a analýzu dat z mnoha datových zdrojů tak, aby zákazníci mohli přidat n násobné dimenze na výpočet rizika provozu a analýzy vlivu provozu služeb.



Obrázek výše znázorňuje real-time model topologie služby, která odráží stav hlavních komponent služby, a které komponenty mají větší či menší vliv na provoz služby.

### 6.2.5 Add e) Nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS)

Operační systémy kritických systémů budou zabezpečeny řešením CA Access Control, které zavádí do operačního systému přístup Mandatory Access Control. Na takovém systému nemají ani privilegovaní uživatelé plná práva.

- Jednotná bezpečnostní politika OS MS, Unix, Linux
- LOGIN - UID
- MAC, Bezpečnostní vrstva mimo bezpečnostní funkce OS
- Omezení práv Superuživatele
- Řízení přihlašování v rámci zařazených systémů (odkud – kam)
- Ochrana souborového systému a zařízení (přístup, integrity)
- Řízení přepínání uživatelských identit
- Možnost zavedení bezpečnostní klasifikace
- S.T.O.P ochrana útoků typu přetečení bufferu
- Auditing aktivit

CA poskytuje granularní kontrolu nad přístupy privilegovaných uživatelů, který je nutný k ochraně serverů, operačních systémů, zdrojů, aplikací a infrastruktury v rámci celé fyzických nebo virtuálních prostředích

Vzhledem k povaze dat jsme se rozhodli zvýšit bezpečnostní dohled nad operacemi privilegovaných uživatelů.

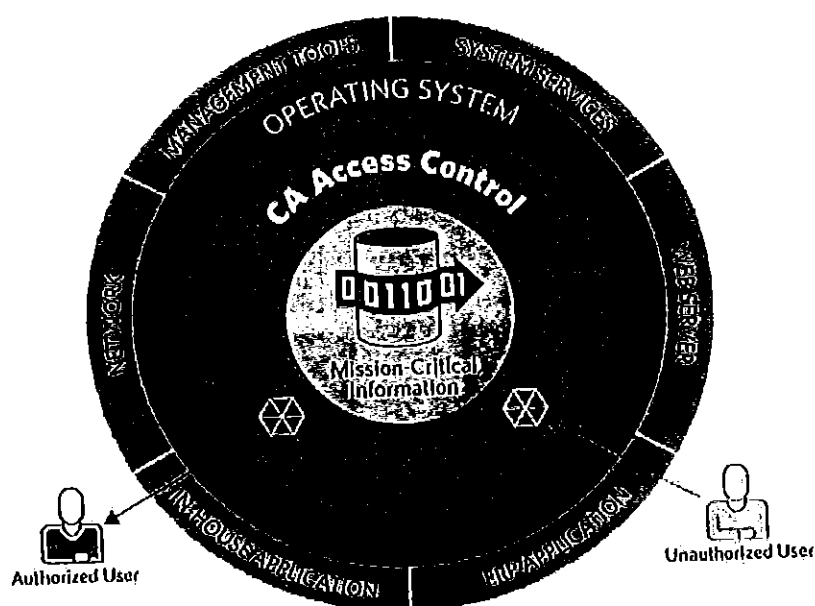
Celkový počet a skladba zabezpečených systémů bude výstupem analýzy. Budou zabezpečeny je kritické komponenty Závazatele.

CA ControlMinder (Access Control) – poskytuje účinné a jedinečné řešení pro ochranu informací a řízení přístupu do operačních systémů. Základní funkce zahrnují:

- řešení požadavků externích a interních auditů na dodržování pravidel oddělení rolí a jejich pravomocí v rámci privilegovaných účtů,
- individuální sledování bezpečnostně citlivých aktivit,
- plnění požadavků interních bezpečnostních auditů,
- poskytování dat a reportů v rámci podpory dlouhodobého sledování dodržování pravidel,
- minimalizace rizika ztráty a zneužití dat,
- omezení přístupu k citlivým údajům na základě „Need to know“ principu – uživatel má přístup pouze k informacím které bezpodmínečně potřebuje,
- zajištění zodpovědnosti za veškeré administrátorské zásahy v systémech,
- generování událostí typu alert na základě výskytu rizikových událostí,
- minimalizace nákladů na administrativu,
- zjednodušení správy multi-platformní bezpečnosti (Unix a Linux) a s tím souvisejících politik,
- automatizace distribuce politik a sledování odchylek,
- účinné sledování a filtrování logovaných dat,
- bezpečnostní funkce úrovně B1 dle TCSEC pro podporované platformy,
- jednotné bezpečnostní opatření pro operační systémy UNIX, Linux a MS Windows.



Následující obrázek představuje základní úroveň architektury CA Access Control



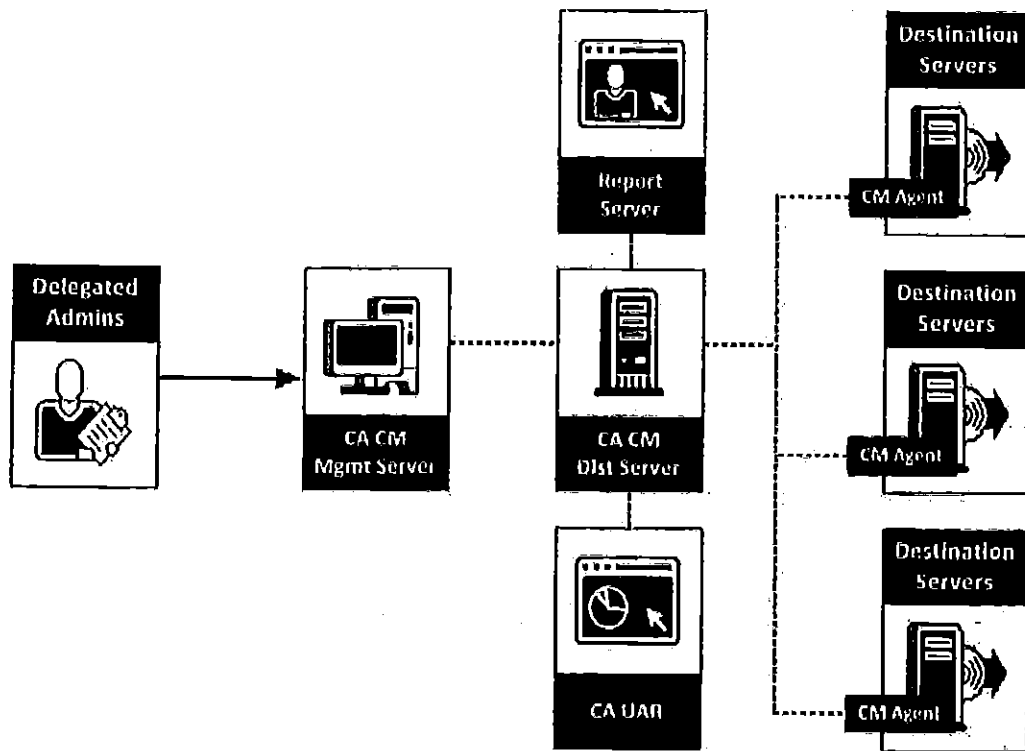
CA Access Control

Součástí CA AC je dynamicky zaváděný modul jádra operačního systému pro všechny podporované platformy (UNIX, Linux a MS Windows). Díky tomu může AC zachytávat atomické volání jádra operačních systémů. Autorizační služba AC poté provede bezpečnostní kontrolu na základě bezpečnostní politiky a podle výsledku kontroly dané volání buď povolí, nebo zamítne.

Řízení všech systémů obsahujících AC lze provádět z jednoho místa s jednotným rozhraním v rozsahu až tisíce heterogenních systémů (UNIX, Linux a MS Windows). Bezpečnostní události lze rovněž shromažďovat a reportovat centrálně.

Na následujícím obrázku jsou vidět jednotlivé komponenty řešení CA Controlminder (Access Control)

7



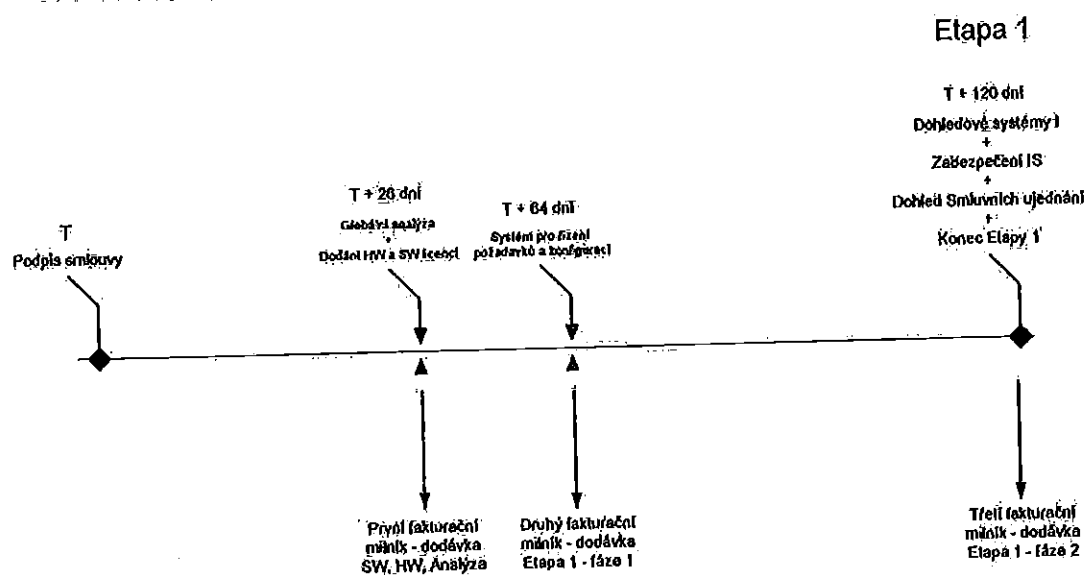
87

## 6.3 Etapizace projektu a fakturační milníky

Realizaci předmětu této nabídky je stanovena takto:

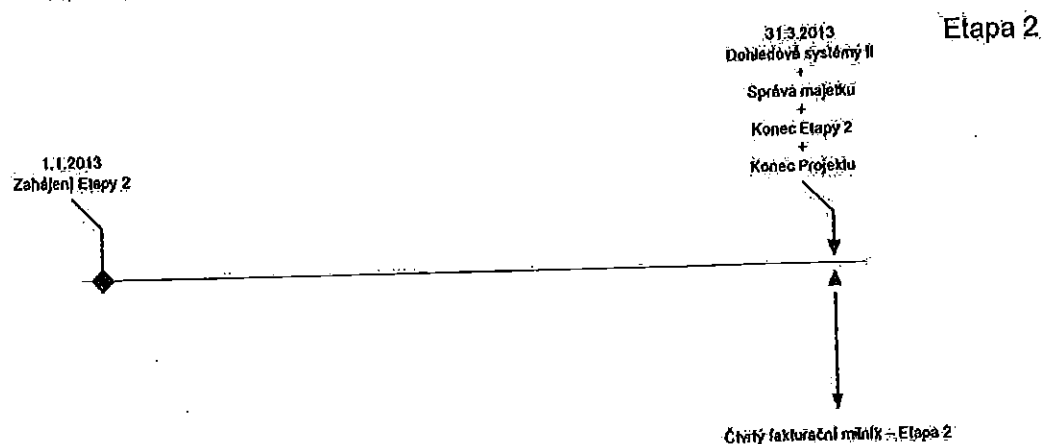
**Etapa 1** – bude realizována v období od podpisu smlouvy do 120ti dní a bude dále rozdělena do dvou fází:

- Fáze 1 – realizace Systému pro řízení požadavků a konfigurací 64 dní od podpisu smlouvy
- Fáze 2 – realizace oblastí Dohledový systém pro 8 zdrojových systémů a Zabezpečení IS do 120 dní od podpisu smlouvy



**Etapa 2** – od 1. 1. 2013 – 30. 3. 2013

- Realizace oblastí Správa majetku a Dohled smluvních ujednání pro 7 zdrojových systémů v období od 1. 1. 2013 do 31. 3. 2013.



## 6.4 Provoz řešení – návrh řešení

Provozem řešení se rozumí komplexní provoz celého implementovaného řešení, které zahrnuje:

- 1) Komunikace s CA Support Maintenance při řešení chyb, požadavků a dalších how-to tiketů
- 2) Provádění aktualizací, patchů
- 3) Monitoring všech aplikací, systémů
- 4) Monitoring provozu
- 5) Monitoring integračních vrstev
- 6) Podpora při integraci systémů třetích stran
- 7) Zálohování systému
- 8) Obnova dat systému
- 9) Správa systému dle požadavků administrátorů

Přesná specifikace bodů 1 – 9 bude uvedena ve smlouvě o provoz řešení v případě zájmu této služby ze strany objednatele před podpisem smlouvy na tento provoz řešení

Službu Provoz řešení lze objednat minimálně na 12 měsíců.

Podmínkou objednávky služby je objednávka CA Maintenance, která není součástí této nabídky.

Cenu v tuto chvíli není možné poskytnout, ale pohybuje se od 10% do 30% celkové ceny díla na rok dle rozsahu provozovaných služeb.

## 6.5 Subdodavatelé

V rámci plnění Díla budou na dodávce spolupracovat tyto subdodavatelé:

**Subdodavatel: CA CEE s.r.o., Praha 4 - Chodov, V Parku 2326/18, PSČ 148 00, IČ: 241 75 838**

**Rozsah plnění:**

- nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS) včetně implementace
- nástroj na řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání) včetně implementace
- implementace metodiky
- poskytování expertních služeb

**Subdodavatel: AutoCont CZ a.s., Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, PSČ 702 00, IČ: 476 76 795**

**Rozsah plnění:**

- dodávka Nástroje pro řízení požadavků a konfigurací včetně implementace
- poskytování expertních služeb

**Subdodavatel: ITEG a.s., Praha 4 - Nusle, Hvězdova 1716/2b, PSČ 140 78 IČ: 271 49 137**

**Rozsah plnění:**

- nástroj na řízení dohledů z podřízených systémů dohledu (Dohledový systém) včetně implementace
- poskytování expertních služeb

## **7. Doklady o splnění kvalifikace**

### **7.1. Základní kvalifikační předpoklady**

#### **7.1.1 Výpisy z evidence Rejstříku trestů**

Výpisy z evidence Rejstříku trestů jsou uvedeny na následujících stranách nabídky.



Číslo žádosti: 109497031  
Žádost doručena: 01.08.2012 16:44:40  
Zpracováno: 01.08.2012 16:44:40  
Počet záznamů v ČR: 0 (nula)  
Počet příloh: 0 (nula)

Na žádost osoby s údaji níže uvedenými se vydává:

## VÝPIS Z EVIDENCE REJSTŘÍKU TRESTŮ FYZICKÝCH OSOB

### Osobní údaje:

|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| Jméno:                        | JAROMÍR                    |
| Příjmení:                     | ŘEZÁČ                      |
| Rodné příjmení:               | ŘEZÁČ                      |
| Datum narození / rodné číslo: | 24.09.1957 / 5709240779    |
| Pohlaví:                      | MUŽ                        |
| Místo / okres narození:       | DAČICE / JINDŘICHŮV HRADEC |
| Stát narození:                | ČESKÁ REPUBLIKA            |
| Státní občanství:             | ČESKÁ REPUBLIKA            |

### Obsah evidence Rejstříku trestů České republiky:

**Nejsou žádné informace o odsouzení dotyčné osoby**

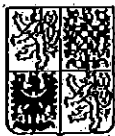
### Konec obsahu evidence Rejstříku trestů České republiky.

### Konec sestavy



Kulaté razítko a podpis

Případně nepřesné údaje ihned sdělte na šňůrě uvedenou adresu, aby mohlo být okamžitě provedeno přešetření. Tento dokument neslouží k ověřování totožnosti fyzické osoby.



Číslo žádosti: P55845029

Žádost doručena: 01.08.2012 16:39:48

Zpracováno: 01.08.2012 16:39:48

Počet záznamů: 0



P55845029

Na žádost se vydává:

## VÝPIS Z EVIDENCE REJSTŘÍKU TRESTŮ PRÁVNICKÝCH OSOB

### Identifikace subjektu:

|                            |                               |
|----------------------------|-------------------------------|
| Identifikační číslo osoby: | 47903783                      |
| Obchodní firma nebo název: | GORDIC spol. s r.o.           |
| Sídlo:                     | Jihlava, 58601, Erbenova 4    |
| Právní forma:              | Společnost s ručením omezeným |

### Obsah evidence Rejstříku trestů České republiky:

**Nejsou žádné informace o odsouzení dotyčné osoby**

Konec obsahu evidence Rejstříku trestů České republiky.

Konec sestavy



Ky

Kulaté razítko a podpis



### **7.1.2 Potvrzení příslušných institucí**

Potvrzení příslušných institucí jsou uvedena na následujících stranách nabídky.



OKRESNÍ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ JIHLAVA

Wolkerova 37, 586 04 Jihlava

adresát: GORDIC spol. s r.o.  
Erbenova 4  
586 01 Jihlava 1

| Váš dopis značky/ze dne | Naše značka (č.j.)                    | Vyřizuje linka | V Jihlavě dne |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------|---------------|
| /                       | 47007/210-9008-19,7,2012-11661/468-SA | 567 142 308    | 19,7,2012     |

VĚC: Potvrzení

Potvrzujeme tímto, že

zaměstnavatel **GORDIC spol. s r.o.**

VS **7770103658**

IČO **47903783**

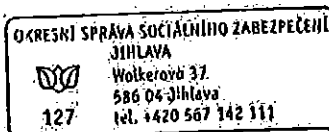
se sídlem **Erbenova 4**  
**586 01 Jihlava 1**

nemá k dnešnímu dni evidován splatný nedoplatek na pojistném a penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Potvrzení se vydává na žádost výše uvedeného zaměstnavatele.

*M. Šarounová*  
Mgr. Lubomír Obůrka  
ředitel OSSZ Jihlava

Vyhotovila: Andrea Šarounová  
oddělení účetního pojistného a  
dávek





Finanční úřad v Jihlavě

Tolstého 2

586 01 JIHLAVA

Č.j.: 194993/12/314900700795

Vyřizuje: Pavlíčková Magdalena

Telefon: 567 559 300 linka: 300

Fax: 567 559 398 č. dveří: 005

Jihlava  
dne

DIČ: CZ47903783

GORDIC spol. s r.o.

Erbenova 2108/4

JIHLAVA

586 01 JIHLAVA 1

### P O T V R Z E N Í

Shora uvedený správce daně na základě žádosti o vydání potvrzení podle § 66 odst. 1 a § 67 odst. 3 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů o neexistenci daňových nedoplatků výše uvedeného daňového subjektu zaevidované dne 16.07.2012 pod č.j. 194579/12/314900700795, potvrzuje ke dni 16.07.2012

neexistenci daňových nedoplatků

vůči územním finančním orgánům České republiky.

L.S.

Magdalena PAVLÍČKOVÁ  
ved. odd. registračního a evidence daní

## Čestné prohlášení

učinně níže uvedeného dne, měsíce a roku obchodní společnost GORDIC spol. s r. o. se sídlem v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ 586 01, IČ: 47903783, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C vložka 9313, zastoupenou jednatelem Ing. Jaromírem Řezáčem (dále uchazeč).

Prohlašuji tímto čestně, že:

- nemám ve vztahu ke spotřební dani žádné daňové nedoplatky.

V Jihlavě, dne 20.8.2012



Ing. Jaromír Řezáč  
Jednatel  
vz. Ing. Jiří Čech



### 7.1.3 Čestné prohlášení

Čestné prohlášení je uvedeno na následující straně nabídky.

## ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ K PROKÁZÁNÍ ZÁKLADNÍCH KVALIFIKAČNÍCH PŘEDPOKLADŮ

GORDIC spol. s r.o., se sídlem Erbenova 5, Jihlava, IČO: 47903783, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 9313, jejímž jménem jedná Ing. Jaromír Řezáč (dále jen „Uchazeč“), tímto prohlašuje, že:

- a) v posledních třech letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplácení podle § 49 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (bod 5 53 odst. 1 písm. c) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“);
- b) vůči jejímu majetku neprobíhá nebo v posledních třech letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů (§ 53 odst. 1 písm. d) ZVZ);
- c) není v likvidaci (§ 53 odst. 1 písm. e) ZVZ);
- d) nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky ve vztahu ke spotřební dani, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště Uchazeče (§ 53 odst. 1 písm. f) ZVZ);
- e) nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště Uchazeče (§ 53 odst. 1 písm. g) ZVZ);
- f) není vedena v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek (§ 53 odst. 1 písm. j) ZVZ);
- g) v posledních 3 letech jí nebyla pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (§ 53 odst. 1 písm. k) ZVZ).

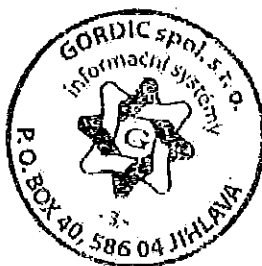
Prohlašuji, že všechny výše uvedené údaje jsou pravdivé a úplné.

Místo: Jihlava

Datum: 20. 8. 2012

Název: GORDIC spol. s r.o.

Jméno: Ing. Jaromír Řezáč  
Funkce: generální ředitel a jednatel  
vz Ing. Jiří Čech



77

## Čestné prohlášení

učiněné níže uvedeného dne, měsíce a roku obchodní společností GORDIC spol. s r. o. se sídlem v Jihlavě, Erbénova 4, PSČ 586 01, IČ: 479 03 783, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C vložka 9313, zastoupenou jednatelem Ing. Jaromírem Řezáčem (dále uchazeč);

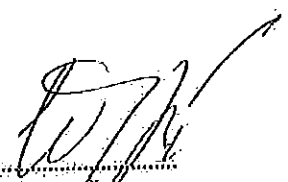
Prohlašuji, že jsem uchazečem:

- a) který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný ve prospěch organizované zločinecké skupiny, trestný čin účasti na organizované zločinecké skupině, legalizace výnosů z trestné činnosti, podílnictví, přijetí úplatku, podplacení, nepřímého úplatkářství, podvodu, úvěrového podvodu, včetně případů, kdy jde o přípravu nebo pokus nebo účastenství na takovém trestném činu, nebo došlo k zahlazení odsouzení za spáchání takového trestného činu;
- b) který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání dodavatele podle zvláštních právních předpisů nebo došlo k zahlazení odsouzení za spáchání takového trestného činu;
- c) který v posledních třech letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplacení podle zvláštního právního předpisu 40),
- d) vůči jehož majetku neproběhlo nebo v posledních třech letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující 41) nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
- e) který není v likvidaci,
- f) který nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,
- g) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,
- h) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,
- i) který nebyl v posledních 3 letech pravomocně disciplinárně potrestán či mu nebylo pravomocně uloženo kárné opatření podle zvláštních právních předpisů, je-li podle § 54 písm. d) požadováno prokázání odborné způsobilosti podle zvláštních právních předpisů; pokud dodavatel vykonává tuto činnost prostřednictvím odpovědného zástupce nebo jiné osoby odpovídající za činnost dodavatele, vztahuje se tento předpoklad na tyto osoby,
- j) který není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek a
- k) kterému nebyla v posledních 3 letech pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zvláštního právního předpisu,

Toto prohlášení podepisuji jako jednatel společnosti s ručením omezeným.

V Jihlavě, dne 20. 8. 2012



  
Ing. Jaromír Řezáč  
Jednatel  
vz. Ing. Jiří Čech

## **7.2 Profesní kvalifikační předpoklady**

### **7.2.1 Výpis z obchodního rejstříku**

Výpis z obchodního rejstříku je uveden na následující straně nabídky



## Výpis

z obchodního rejstříku, vedeného  
Krajským soudem v Brně  
oddíl C, vložka 9313

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum zápisu:        | 1. února 1993                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Spisová značka:      | C 9313 vedená u Krajského soudu v Brně                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Obchodní firma:      | GORDIC spol. s r.o.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sídlo:               | Jihlava, Erbenova 4, PSČ 586 01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Identifikační číslo: | 479 03 783                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Právní forma:        | Společnost s ručením omezeným                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Předmět podnikání:   | Činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence<br>Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona<br>Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení<br>Provádění zahraničního obchodu s vojenským materiálem v rozsahu povolení vydaného podle zákona č. 38/1994 Sb. |
| Statutární orgán:    | Jednatel:<br>Ing. Jaromír Řezáč, dat. nar. 24. září 1957<br>Jihlava, Erbenova 40                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Způsob jednání:      | Způsob jednání za společnost:<br>Jménem společnosti jedná a podepisuje jednatel.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Společníci:          | Ing. Jaromír Řezáč, dat. nar. 24. září 1957<br>Jihlava, Erbenova 40<br>Vklad: 24 000 000,- Kč<br>Splaceno: 100 %<br>Obchodní podíl: 100%                                                                                                                                                                                                                                     |
| Základní kapitál:    | 24 000 000,- Kč                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Správnost tohoto výpisu se potvrzuje

Krajský soud v Brně

### **7.3 Oprávnění k podnikání**

Výpis z živnostenského rejstříku je uveden na následujících stránkách nabídky.



# Výpis z veřejné části Živnostenského rejstříku

Platnost k 04.07.2012 08:17:51

Obchodní firma: GORDIC spol. s r.o.  
Sídlo: Erbenova 2108/4, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo: 47903783  
Statutární orgán nebo jeho členové:  
Jméno a příjmení: Ing. Jaromír Řezáč

## Živnostenské oprávnění č. 1

Předmět podnikání: Činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence  
Druh živnosti: Ohlašovací vázaná  
Vznik oprávnění: 26.07.2000  
Doba platnosti oprávnění: na dobu neurčitou  
Odpovědný zástupce:  
Jméno a příjmení: Ing. Jaromír Řezáč

## Živnostenské oprávnění č. 2

Předmět podnikání: Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona  
Obory činnosti: Poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software  
Nákup zboží za účelem jeho dalšího prodeje a prodej  
Zpracování dat, služby databank, správa sítí  
Zprostředkovatelská činnost v oblasti obchodu, výroby a služeb  
Činnost podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců  
Projektová činnost v oblasti výpočetní techniky a ústavních komunikačních systémů  
Pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí, včetně lektorské činnosti  
Druh živnosti: Ohlašovací volná  
Vznik oprávnění: 01.02.1993  
Doba platnosti oprávnění: na dobu neurčitou  
Odpovědný zástupce:  
Jméno a příjmení: Ing. Jaromír Řezáč

## Živnostenské oprávnění č. 3

Předmět podnikání: Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení  
Druh živnosti: Ohlašovací řemeslná  
Vznik oprávnění: 26.07.2000  
Doba platnosti oprávnění: na dobu neurčitou  
Odpovědný zástupce:  
Jméno a příjmení: Ing. Jaromír Řezáč

## Provozovny k předmětu podnikání číslo:

1. Činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence  
Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149614  
Zahájení provozování dne: 26.07.2000  
Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149631  
Zahájení provozování dne: 26.07.2000

Adresa: Erbenova 2108/4, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149622  
Zahájení provozování dne: 26.07.2000  
Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří  
Identifikační číslo provozovny: 1002149649  
Zahájení provozování dne: 26.07.2000  
Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149657  
Zahájení provozování dne: 01.12.2005  
Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady  
Identifikační číslo provozovny: 1002149665  
Zahájení provozování dne: 01.09.2007

**2. Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona**

*Obor činnosti: Projektová činnost v oblasti výpočetní techniky a datových komunikačních systémů*

Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149614  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149631  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: Erbenova 2108/4, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149622  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří  
Identifikační číslo provozovny: 1002149649  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149657  
Zahájení provozování dne: 01.12.2005  
Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady  
Identifikační číslo provozovny: 1002149665  
Zahájení provozování dne: 01.09.2007

*Obor činnosti: Pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí, včetně lektorské činnosti*

Adresa: Erbenova 2108/4, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149622  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149614  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří  
Identifikační číslo provozovny: 1002149649  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149631  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149657  
Zahájení provozování dne: 01.12.2005  
Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady  
Identifikační číslo provozovny: 1002149665  
Zahájení provozování dne: 01.09.2007

*Obor činnosti: Činnost podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců*

Adresa: Erbenova 2108/4, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149622  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000  
Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří  
Identifikační číslo provozovny: 1002149649  
Zahájení provozování dne: 12.07.2000

Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149614

Zahájení provozování dne: 12.07.2000

Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149631

Zahájení provozování dne: 12.07.2000

Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava

Identifikační číslo provozovny: 1002149657

Zahájení provozování dne: 01.12.2005

Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady

Identifikační číslo provozovny: 1002149665

Zahájení provozování dne: 01.09.2007

*Obor činnosti: Nákup zboží za účelem jeho dalšího prodeje a prodej*

Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149614

Zahájení provozování dne: 02.11.1994

Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří

Identifikační číslo provozovny: 1002149649

Zahájení provozování dne: 23.08.2000

Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149631

Zahájení provozování dne: 23.08.2000

Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava

Identifikační číslo provozovny: 1002149657

Zahájení provozování dne: 01.12.2005

Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady

Identifikační číslo provozovny: 1002149665

Zahájení provozování dne: 01.09.2007

*Obor činnosti: Zprostředkovatelská činnost v oblasti obchodu, výroby a služeb*

Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149614

Zahájení provozování dne: 02.11.1994

Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří

Identifikační číslo provozovny: 1002149649

Zahájení provozování dne: 23.08.2000

Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149631

Zahájení provozování dne: 23.08.2000

Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava

Identifikační číslo provozovny: 1002149657

Zahájení provozování dne: 01.12.2005

Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady

Identifikační číslo provozovny: 1002149665

Zahájení provozování dne: 01.09.2007

*Obor činnosti: Zpracování dat, služby databank, správa sítí*

Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149614

Zahájení provozování dne: 01.10.1993

Adresa: Erbenova 2108/4, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149622

Zahájení provozování dne: 01.10.1994

Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří

Identifikační číslo provozovny: 1002149649

Zahájení provozování dne: 23.08.2000

Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava

Identifikační číslo provozovny: 1002149631

Zahájení provozování dne: 23.08.2000

Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava

Identifikační číslo provozovny: 1002149657

Zahájení provozování dne: 01.12.2005

Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady  
Identifikační číslo provozovny: 1002149665  
Zahájení provozování dne: 01.09.2007  
*Obor činnosti: Poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software*  
Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149614  
Zahájení provozování dne: 01.10.1993  
Adresa: Erbenova 2108/4, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149622  
Zahájení provozování dne: 01.10.1994  
Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří  
Identifikační číslo provozovny: 1002149649  
Zahájení provozování dne: 23.08.2000  
Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149631  
Zahájení provozování dne: 23.08.2000  
Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149657  
Zahájení provozování dne: 01.12.2005  
Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady  
Identifikační číslo provozovny: 1002149665  
Zahájení provozování dne: 01.09.2007

**3. Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení**

Adresa: Kounicova 680/6, 657 64, Brno - Veveří  
Identifikační číslo provozovny: 1002149649  
Zahájení provozování dne: 26.07.2000  
Adresa: Masarykovo náměstí 1205/47, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149614  
Zahájení provozování dne: 26.07.2000  
Adresa: Erbenova 2108/4, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149622  
Zahájení provozování dne: 26.07.2000  
Adresa: Jiráskova 2549/11, 586 01, Jihlava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149631  
Zahájení provozování dne: 26.07.2000  
Adresa: 28. října 1397/121a, 702 00, Ostrava - Moravská Ostrava  
Identifikační číslo provozovny: 1002149657  
Zahájení provozování dne: 01.12.2005  
Adresa: Italská 1800/35, 120 00, Praha - Vinohrady  
Identifikační číslo provozovny: 1002149665  
Zahájení provozování dne: 01.09.2007

**Seznam zúčastněných osob**

Jméno a příjmení: Ing. Jaromír Řezáč  
Datum narození: 24.09.1957  
Občanství: Česká republika  
Bydliště: Erbenova 2599/40, 586 01, Jihlava

Úřad příslušný podle §71 odst.2 živnostenského zákona: Magistrát města Jihlavy

**Živnostenský rejstřík**

Ověřuji pod pořadovým číslem MMJ/SPO/8108/2012, že tato listina, která vznikla převedením výstupu z informačního systému veřejné správy z elektronické podoby do podoby listinné, skládající se z 4 listů, se doslovně shoduje s obsahem výstupu z informačního systému veřejné správy v elektronické podobě.

Ověřující osoba: Bartošová Šárka

V Jihlavě dne 04.07. 2012

Podpis .....



## **8. Doklady dle § 68 odst. 3 ZVZ**

Čestné prohlášení dle § 68 odst. 3 ZVZ je uvedeno na následující straně nabídky.



## Čestné prohlášení

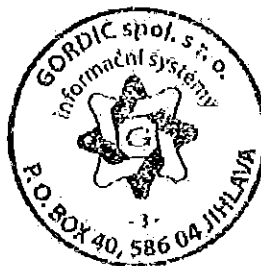
učiněné níže uvedeného dne, měsíce a roku obchodní společnost GORDIC spol. s r. o. se sídlem v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ 586 01, IČ: 479 03 783, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C vložka 9313, zastoupenou jednatelem Ing. Jaromírem Řezáčem (dále uchazeč).

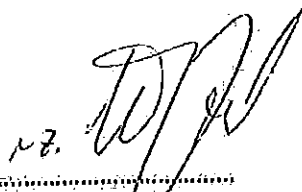
Uchazeč předkládá dle § 68 odst. 3 zákona

- a) seznam statutárních orgánů nebo členů statutárních orgánů, kteří v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek byli v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele:
  - Žádný ze zaměstnanců nebo členů statutárních orgánů nepracoval v posledních třech letech u zadavatele.
- b) má-li dodavatel formu akciové společnosti, seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě pro podání nabídek:
  - Společnost GORDIC spol. s r. o. má formu společnosti s ručením omezeným a jejím jediným majitelem je Ing. Jaromír Řezáč.
- c) Uchazeč prohlašuje, že neuzavřel a neuzavře zakázanou dohodu podle zvláštního právního předpisu v souvislosti se zadávanou veřejnou zakázkou.

Toto prohlášení podepisuji jako jednatel společnosti s ručením omezeným.

V Jihlavě, dne 22. 6. 2012



12.   
Ing. Jaromír Řezáč  
jednatel

## 9. Plná moc

Plná moc pro Ing. Jiřího Čecha je uvedena na následující straně nabídky.



GORDP004WAMX

## PLNÁ MOC

Ing. Jaromír Řezáč, r.č. 570924/0779, bytem Jihlava, Erbenova 40, jakožto jednatel a generální ředitel obchodní společnosti GORDIC spol. s r. o. se sídlem 586 01 Jihlava, Erbenova 4, IČ: 47903783 (dále též „Společnost“)

-dále též „Zmocnitel“-

zmocňuje tímto

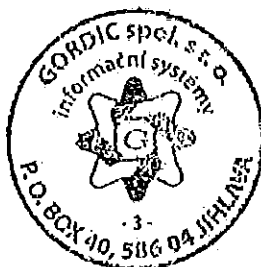
Ing. Jiřího Čecha, r.č. 681202/0479, bytem: Rantřov 163, 588 41 Vyskytná nad Jihlavou,

aby jej v rozsahu oprávnění Zmocnitel ve Společnosti zejména, nikoliv však výlučně,

zastupoval a jednal ve všech právních věcech a aby vykonával veškeré úkony, přijímal doručované písemnosti, podával návrhy a žádosti, uzavíral smíry a narovnání, uznával uplatněné nároky, vzdával se nároků, podával opravné prostředky nebo námitky a vzdával se jich, vymáhal nároky, plnění nároků přijímal, jejich plnění potvrzoval a podepisoval potřebné dokumenty, to vše i tehdy, když je podle právních předpisů zapotřebí zvláštní plné moci.

Tato plná moc se uděluje na dobu od 1. 7. 2012 do 31. 12. 2012.

V Jihlavě, dne 1. 7. 2012



Ing. Jaromír Řezáč  
jednatel

Zmocnění přijímám.

V Jihlavě, dne 1. 7. 2012

Ing. Jiří Čech

Příloha č. 8

## Rozdílový dokument

### ZAJIŠTĚNÍ SERVICE DESK A ZNALOSTNÍ BÁZE PROCESŮ VČETNĚ ŘÍZENÍ PROBLÉMŮ SYSTÉMŮ ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ

|                  |                                                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Název dokumentu: | Rozdílový dokument                                                                          |
| Číslo Projektu:  | Smlouva o zajištění Service Desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů ZR |
| Autor/Autoři:    | Jakub Fiala                                                                                 |

|            |              |
|------------|--------------|
| Verze:     | 1v1          |
| Stádium:   | Externí      |
| Důvěrnost: | Pro partnery |

|                |                                        |
|----------------|----------------------------------------|
| Jméno souboru: | Příloha č 8 Rozdílový dokument 1v1.doc |
|                |                                        |

## Účel dokumentu

Tento dokument upřesňuje a doplňuje Nabídku (dále jen „Rozdílový dokument“) v souladu s § 76 odst. (3) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, přičemž Nabídka je ve smyslu Smlouvy závazná pro obě Smluvní strany ve znění Rozdílového dokumentu.

Pokud hodnotící komise v případě nejasností požádá uchazeče o písemné vysvětlení nabídky a uvede, v čem spatřuje nejasnosti nabídky, které má uchazeč vysvětlit, musí být tato žádost zaevidována v části přílohy „Žádosti Zadavatele o písemné vysvětlení nabídky Uchazeče“ v tomto dokumentu a jednotlivé žádosti o vysvětlení se stávají přílohami Rozdílového dokumentu.

Pokud Uchazeč doručí vysvětlení ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení žádosti, nestanoví-li hodnotící komise lhůtu delší, musí být vysvětlení zaevidováno v části přílohy „Vysvětlení Uchazeče k žádosti Zadavatele o písemné vysvětlení nabídky Uchazeče“ v tomto dokumentu a jednotlivé vysvětlení se stávají přílohami Rozdílového dokumentu.

Pokud Hodnotící komise po písemném vysvětlení a zdůvodnění nejasností nabídky přizve uchazeče na jednání hodnotící komise za účelem vysvětlení jeho nabídky, musí Hodnotící komise uchazeči doručitou pozvánku na jednání zaevidovat v části přílohy „Pozvánky na jednání hodnotící komise za účelem vysvětlení jeho nabídky Uchazeče“ v tomto dokumentu a jednotlivé vysvětlení se stávají přílohami Rozdílového dokumentu.

Zápis z jednání Hodnotící komise za účelem vysvětlení nabídky Uchazeče musí být zaevidován v části přílohy „Zápis z jednání hodnotící komise za účelem vysvětlení nabídky Uchazeče“ v tomto dokumentu a jednotlivé vysvětlení se stávají přílohami Rozdílového dokumentu.

Obě smluvní strany pro vyloučení pochybnosti prohlašují, že pro Nabídku ve smyslu Smlouvy ve znění Rozdílového dokumentu platí:

- a) Vysvětlení Uchazeče k žádosti Zadavatele o písemné vysvětlení nabídky Uchazeče, které bylo přijato hodnotící komisí bez následné žádosti Zadavatele o účast Uchazeče na jednání hodnotící komise za účelem vysvětlení jeho nabídky
- b) Zápis z jednání hodnotící komise za účelem vysvětlení nabídky Uchazeče, podepsaný Zadavatelem i Uchazečem

V bodech a) i b) předchozího odstavce uvedené upřesnění Nabídky jsou výsledkem vysvětlení nabídky Uchazeče § 76 zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách a byly Objednatelem i Zhotovitelem v rámci upřesnění předmětu této Smlouvy odsouhlaseny a nebyl porušen § 82 odst. (7) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách tedy, že Zadavatel neumožnil podstatnou změnu práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, kterou uzavřel s vybraným uchazečem. Za podstatnou se považuje taková změna, která by

- a) rozšířila předmět veřejné zakázky; tím není dotčeno ustanovení § 23 odst. 5 písm. b) a § 23 odst. 7,
- b) za použití v původním zadávacím řízení umožnila účast jiných dodavatelů,
- c) za použití v původním zadávacím řízení mohla ovlivnit výběr nejvhodnější nabídky, nebo
- d) měnila ekonomickou rovnováhu smlouvy ve prospěch vybraného uchazeče.

1. Schvalovací doložka

| Firma                         | Jméno            | Datum | Podpis                                                                              |
|-------------------------------|------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| za GORDIC spol. s r.o.        | Jakub Fiala      |       |  |
| za Správu základních registrů | Petra Stehlíková |       |                                                                                     |

## **2. Přílohy**



3.1. Žádosti Zadavatele o písemné vysvětlení nabídky Uchazeče



SPRÁVA ZÁKLADNÍCH  
REGISTRŮ

GORDIC spol. s r.o.  
Erbenova 4  
586 01 Jihlava

VÁŠ DOPIS ZN.: Nabídka „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“

ZE DNE: 20. 8. 2012

NAŠE ZN.: Veřejná zakázka „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“

VYŘIZUJE: Petra Stehlíková, v z. Ing. Libor Geyer

TEL: 236031767

E-MAIL: petra.stehlikova@szrcr.cz

DATUM: 18. 9. 2012

**VĚC: ŽÁDOST ZADAVATELE O PÍSEMNÉ VYSVĚTLENÍ NABÍDKY UCHAZEČE**

Hodnotící komise spatřuje níže uvedené nejasnosti nabídky a žádá uchazeče, ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení této žádosti, o písemné vysvětlení nabídky v těchto bodech:

- 1) Zadavatel vznesl v rámci jednání JŘBU požadavek na pracovní dobu 7-19 hod. Prosíme vysvětlení nepromítnutí do Nabídky.
- 2) Prohlášení o nabídkové ceně není v souladu s platebním kalendářem, harmonogramem a neobsahuje veškeré položky Předmětu plnění Smlouvy. Prosíme o vysvětlení uvedeného nesouladu a neúplnosti, zejména:
  - a. Ceny Analýzy
  - b. Ceny pořízení jednotlivých licencí včetně jejich názvu a jejich počtu, včetně uvedení roční ceny podpory (maintenance) jednotlivých položek s uvedením konkrétního množství poskytnutí podpory a její ceny, to vše bez DPH a s DPH, včetně celkové ceny, tj. součtu pořízení a podpory, jednotlivých položek a celkem
  - c. Zda „IMOSPIS.rCA - integrační modul spisové služby, uvedený ve Smlouvě je položkou v předchozím bodě b)
  - d. Zda nástroj na reporting nebo nástroje na konkrétní specifické reporty jsou položkou v předchozím bodě b) – součástí nástroje



- e. Ceny pořízení jednotlivých položek HW včetně jejich názvu včetně licencí APV nezbytných pro jejich instalaci, včetně uvedení roční ceny podpory (maintenance) s uvedením konkrétního množství poskytnutí podpory a její ceny, to vše bez DPH a s DPH, včetně celkové ceny, tj. součtu pořízení a podpory, jednotlivých položek a celkem
  - f. DPH 21% uvedené v nabídkové ceně neodpovídá platné zákonné úpravě
  - g. Není jasný význam počtu XMD v prohlášení o nabídkové ceně u instalační práce. Soulad částek platebního kalendáře na součet položek předmětu plnění v milníku, nebo neexistence těchto částek pro ověření
  - h. Ceny jednotlivých položek předmětu plnění, které v nabídce nejsou uvedeny např. již zmíněná Analýza, školení, dokumentace, po-implementační podpora apod.
  - i. Proč se liší částka za implementační práce pro Etapu 1., Fázi 1. v platebním kalendáři a v prohlášení o nabídkové ceně
- 3) Harmonogram a platební kalendář u některých bodů neobsahuje konkrétní termíny, jen T+počet kalendářních dní. Prosíme o konkrétní termíny vztahené k aktuálně předpokládanému termínu podpisu smlouvy 24.9.2012 pro jednoznačnost
- 4) Není jasné zda dosažením milníku Etapa 1 Fáze 1 nebo Fáze 2 přechází částí Díla v těchto milnících do ostrého provozu nebo až od 31.3.2013 a jak se k nim vztahuje podpora a poimplementační podpora v případě ostrého provozu, zda se Služby o tuto dobu prodlužují – prohlásit za testovací provoz.
- 5) Není jasné, zda první fakturační milník obsahuje instalační práce nebo jak předpokládá Zadavatel, že bude instalováno a akceptováno až dle akceptované Analýzy pro tuto oblast v rámci druhého fakturačního milníku, promítnutí do navazujících oblastí Smlouvy
- 6) Není soulad mezi obsahem Zadávací dokumentace, Smlouvy a Analýzou resp. Metodikou Analýzy. Prosíme o vysvětlení uvedeného nesouladu a neúplnosti, zejména zda Analýza bude obsahovat nebo výstupy Analýzy budou obsahovat, resp. obsahem Analýzy bude:
- a. Přehled konkrétního způsobu vypořádání jednotlivých požadavků ZD, resp. jejich implementace
  - b. Přehled licencí MS nebo jiných výrobců pro potřeby této Veřejné zakázky, které má dodat Zadavatel
  - c. Akceptační kritéria pro jednotlivé milníky po Analýze
  - d. Testovací scénáře pro akceptaci jednotlivých milníků (předmětu plnění) po Analýze
  - e. Analýzu vhodnosti uživatelského rozhraní CA nebo využití InfoPortu ( HelpOrtu) včetně způsobu integrace
  - f. Integraci na JIP jako součást uživatelského rozhraní
  - g. Definici kritických serverů ZR a jejich počtu pro nástroj řízení rizik a bezpečnosti
  - h. Systémová analýza a to pro testovací i produkční prostředí
  - i. Analýza zajištění vysoké dostupnosti včetně přehledu pokrytí klastrového řešení licenčně dodanými licencemi
  - j. Dokumentace a metodika obnovy HW po výpadku, zejména operačních systémů apod.
  - k. Dokumentaci a metodiku provozu SD na záložní lokalitě a přechod na záložní lokalitu, přehled pokrytí řešení licenčně
  - l. Provozní model (vlastní pracovníci SZR nebo služba) a jeho dokumentace, metodika, včetně přehledu požadavků na personální obsazení a požadavků na

57



provoz řešení, kvalifikačních požadavků a provozního řádu (počtu a rozsahu směn apod.)

- m. Analýzu použití tenantů pro
  - i. Tikety SZR zejména požadavky L1 uživatelů-zaměstnanců SZR s řešiteli z IIT SZR – tenant SZR s tenant service type a SLA atd., odpovídající odlišnosti dokumentace a metodik
  - ii. Tikety od AIS, uživatelé z AIS s řešiteli SZR, ISZR(Autocont), ZR(správci registrů) – tenant AIS s tenant service type a SLA atd., odpovídající odlišnosti dokumentace a metodik
  - iii. Tikety od uživatelů zajišťující Podporu ISZR(Autocont) s řešiteli SZR, ZR(správci registrů) – tenant ISZR s tenant service type a SLA atd., odpovídající odlišnosti dokumentace a metodik
- n. Co bude untenant, které číselníky, KP
- o. Nahrávání hovorů, včetně jejich archivace, skartace, náhlavní sady, SW na zobrazení fronty, statistiky o době čekání?
- p. Typu podporovaných chytrých mobilních telefonů s prohlížečem a podmínky
- q. Způsob vykazování pracovní doby a její reporting, bez doby strávené prací na tiketu (jeho otevření)
- r. Dostupnost reportů ve formátech pdf nebo xls
- s. Analýzu a definici typu tiketů z dohledového systému
- t. Přehled a obsah všech reportů DÍla
- u. Analýzu archivu tiketů realizovaných před nasazením CA, cca 8000 tiketů a jejich dostupnost v rámci DÍla
- v. Archivace tiketů v rámci DÍla
- w. Analýza a popis migrace otevřených tiketů HelpOrtu ke dni ostrého provozu
- x. Analýza realizace (LO) AIS a způsob předání na L1 či L2, resp. zda AIS vše zadávají do Requestů a kdo následně a kam zadá případný navazující incident, od kdy poběží SLA nebo zda AIS budou mít dostupné i incidenty
- y. Analýza zda koncovým uživatelem má být vybraný správce u AIS nebo všichni uživatelé u AIS, resp. zda L1 si dělá AIS
- z. Procesní analýza
  - aa. Systémová analýza
  - bb. Přehled projektové, provozní a bezpečnostní dokumentace
  - cc. Návrh detailního harmonogramu implementace
  - dd. Návrh cílové architektury a infrastruktury, včetně APV
  - ee. Globální provozní metodika
  - ff. Metodické příručky pro jednotlivé procesy
  - gg. Grafické znázornění procesů ve Visio
  - hh. Analýzu povinných a nepovinných polí jednotlivých procesů, tiketů
  - ii. Analýzu automaticky zakládaných polí v tiketech/procesech a jejich hodnot
  - jj. Analýzu přiřazení tiketu na řešitelskou skupinu
  - kk. Analýzu definice a přiřazení service typu k tiketu, případné zastavení běhu service typu a manuální spuštění jiného, konsistence dat a běhů
  - ll. Analýzu událostí na aktivity
  - mm. Podmínky založení jednotlivých typů tiketů
  - nn. Analýzu automaticky generovaných záznamů a jejich typů
  - oo. Metodiku, dokumentaci a školení operátora
  - pp. Analýzu aktivity logu v návaznosti na záznamy reportu provozního deníku

7

- qq. Analýzu podmínek přechodu mezi stavy tiketů jednotlivých procesů
- rr. Analýzu podmínek předání tiketu mezi řešiteli s ohledem na SLA, předání na operátora nebo převzetí jiným řešitelem bez předání na operátora
- ss. Analýzu možných změn závažnosti tiketu, zejména postup a dopady snížení závažnosti incidentu z nedostupnosti severity 1 na chybu s nižší severitou po náhradním zajištění (odstranění) nedostupnosti do odstranění chyby
- tt. Analýzu přerušení SLA při vyžádaných součinnostech
- uu. Analýzu možných výjimek z SLA, z důvodu smluvních ujednání a konsolidace těchto tiketů v systému
- vv. Analýza sledovaného období/rozhodovací období a reporting za tyto období
- ww. Analýza hierarchie a zastupitelnosti u koncových uživatelů, řešitelů a při užití notifikací či postupu operátorů
- xx. Analýza vztahů a metodiky záznamů v tiketech incidentů, requestů a problému se záznamy a promítnutí změn z těchto tiketů na související konfigurační položce či položkách
- yy. Analýza schvalovacích činností na tiketu
- zz. A dále obsah upřesněný v pracovních revizích návrhu metodiky analýzy, která je přílohou žádosti (z časových důvodů se nepodařilo navrhnout odstranění nejasností revizemi v metodice analýzy, jen část)

S pozdravem

Petra Stehlíková, v z. Ing. Libor Geyer



3.2. Vysvětlení Uchazeče k žádosti Zadavatele o písemné vysvětlení nabídky Uchazeče

GORDIC spol. s r.o.

Erbenova 5

Jihlava

**Správa Základních Registrů**

**VĚC: Vysvětlení Uchazeče k žádosti Zadavatele o písemné vysvětlení nabídky Uchazeče**

Níže jsou uvedeno vysvětlení uchazeče:

- 1) Zadavatel vznesl v rámci jednání JŘBU požadavek na pracovní dobu 7-19 hod. Prosíme vysvětlení nepromítnutí do Nabídky.

**Vysvětlení uchazeče:**

V rámci řízení nebylo dosaženo dohody – navrhuje definování pracovní doby od 7:00 do 18:00

- 2) Prohlášení o nabídkové ceně není v souladu s platebním kalendářem, harmonogramem a neobsahuje veškeré položky Předmětu plnění Smlouvy. Prosíme o vysvětlení uvedeného nesouladu a neúplnosti, zejména:

- a. Ceny Analýzy

**Vysvětlení uchazeče:**

V rámci přílohy č. 4 byl doplněn dílčí rozklad ceny – včetně ceny za Analýzy

- b. Ceny pořízení jednotlivých licencí včetně jejich názvu a jejich počtu, včetně uvedení roční ceny podpory (maintenance) jednotlivých položek s uvedením konkrétního množství poskytnutí podpory a její ceny, to vše bez DPH a s DPH, včetně celkové ceny, tj. součtu pořízení a podpory, jednotlivých položek a celkem

**Vysvětlení uchazeče:**

Vysvětlujeme novým návrhem přílohy č. 4 – Platební kalendář

- c. Zda „IMOSPIS.rCA - integrační modul spisové služby, uvedený ve Smlouvě je položkou v předchozím bodě b)

**Vysvětlení uchazeče:**

IMOSPIS.rCA – je součástí Smluvních ujednání

- d. Zda nástroj na reporting nebo nástroje na konkrétní specifické reporty jsou položkou v předchozím bodě b) – součástí nástroje

**Vysvětlení uchazeče:**

Reportovací funkcionality (nástroje) jsou součástí dodávaného APV

- e. Ceny pořízení jednotlivých položek HW včetně jejich názvu včetně licencí APV nezbytných pro jejich instalaci, včetně uvedení roční ceny podpory (maintenance) s uvedením konkrétního množství poskytnutí podpory a její ceny, to vše bez DPH a s DPH, včetně celkové ceny, tj. součtu pořízení a podpory, jednotlivých položek a celkem

**Vysvětlení uchazeče:**

Licence OS a DB (vyjma VMware vSphere v5) nebyly poptávané, respektive nebyly součástí zadávací dokumentace. Jednotné položky HW jsou rozepsány v rámci milníku.

- f. DPH 21% uvedené v nabídkové ceně neodpovídá platné zákonné úpravě  
Vysvětlení uchazeče:  
Nejasnost uvedeného DPH vysvětlujeme novým návrhem přílohy č. 4 – Platební kalendář a novým prohlášením o nabídkové ceně.
- g. Není jasný význam počtu XMD v prohlášení o nabídkové ceně u instalační práce.  
Vysvětlení uchazeče:  
Nejasnost XMD vysvětlujeme novým návrhem přílohy č. 4 – Platební kalendář a novým prohlášením o nabídkové ceně. Údaj byl doplněn.
- h. Soulad částek platebního kalendáře na součet položek předmětu plnění v milníku, nebo neexistence těchto částek pro ověření  
Vysvětlení uchazeče:  
Nejasnost nesouladu vysvětlujeme novým návrhem přílohy č. 4 – Platební kalendář a novým prohlášením o nabídkové ceně.
- i. Ceny jednotlivých položek předmětu plnění, které v nabídce nejsou uvedeny např. již zmíněná Analýza, školení, dokumentace, po-implemenční podpora apod.  
Vysvětlení uchazeče:  
Ceny jednotlivých položek předmětu plnění vysvětlujeme novým návrhem přílohy č. 4 – Platební kalendář
- j. Proč se liší částka za Implementační práce pro Etapu 1., Fázi 1. v platebním kalendáři a v prohlášení o nabídkové ceně  
Vysvětlení uchazeče:  
Nejasnost vysvětlujeme novým návrhem přílohy č. 4 – Platební kalendář a novým prohlášením o nabídkové ceně.

- 3) Harmonogram a platební kalendář u některých bodů neobsahuje konkrétní termíny, jen T+počet kalendářních dní. Prosimе o konkrétní termíny vztažené k aktuálně předpokládanému termínu podpisu smlouvy 24.9.2012 pro jednoznačnost  
Vysvětlení uchazeče:

Pro jednoznačnost byly provedeny změny z T na konkrétní data, která předpokládají podpis smlouvy na 24. 9. 2012

- 4) Není jasné zda dosažením milníku Etapa 1 Fáze 1 nebo Fáze 2 přechází částí Díla v těchto milnících do ostrého provozu nebo až od 31.3.2013 a jak se k nim vztahuje podpora a poimplemenční podpora v případě ostrého provozu, zda se Služby o tuto dobu prodlužují – prohlásit za testovací provoz.

Vysvětlení uchazeče:

Ostrý provoz je naplánován od 31.3.2013. Do 31. 3. 2013 budou Etapa 1 Fáze 1 a Etapa 1 Fáze 2 po předání dle akceptačních procedur ve stavu pilotního provozu. Podpora pilotního provozu v rozsahu poimplemenční podpory dle přílohy č. 1 a je zahrnuta v ceně díla.

- 5) Není jasné, zda první fakturační milník obsahuje instalační práce nebo jak předpokládá Zadavatel, že bude instalováno a akceptováno až dle akceptované Analýzy pro tuto oblast v rámci druhého fakturačního milníku, promítnutí do navazujících oblastí Smlouvy

Vysvětlení uchazeče:

Instalační práce jsou zahrnuty v rámci 2. platebního milníku

7

- 6) Není soulad mezi obsahem Zadávací dokumentace, Smlouvy a Analýzou resp. Metodikou Analýzy. Prosíme o vysvětlení uvedeného nesouladu a neúplnosti, zejména zda Analýza bude obsahovat nebo výstupy Analýzy budou obsahovat, resp. obsahem Analýzy bude:
- a. Přehled konkrétního způsobu vypořádání jednotlivých požadavků ZD, resp. jejich implementace
  - b. Přehled licencí MS nebo jiných výrobců pro potřeby této Veřejné zakázky, které má dodat Zadavatel
  - c. Akceptační kritéria pro jednotlivé milníky po Analýze
  - d. Testovací scénáře pro akceptaci jednotlivých milníků (předmětu plnění) po Analýze
  - e. Analýzu vhodnosti uživatelského rozhraní CA nebo využití InfoPortu ( HelpOrtu) včetně způsobu integrace
  - f. Integraci na JIP jako součást uživatelského rozhraní
  - g. Definici kritických serverů ZR a jejich počtu pro nástroj řízení rizik a bezpečnosti
  - h. Systémová analýza a to pro testovací i produkční prostředí
  - i. Analýza zajištění vysoké dostupnosti včetně přehledu pokrytí klastrového řešení licenčně dodanými licencemi
  - j. Dokumentace a metodika obnovy HW po výpadku, zejména operačních systémů apod.
  - k. Dokumentaci a metodiku provozu SD na záložní lokalitě a přechod na záložní lokalitu, přehled pokrytí řešení licenčně
  - l. Provozní model (vlastní pracovníci SZR nebo služba) a jeho dokumentace, metodika, včetně přehledu požadavků na personální obsazení a požadavků na provoz řešení, kvalifikačních požadavků a provozního řádu (počtu a rozsahu směn apod.)
  - m. Analýzu použití tenantů pro
    - i. Tikety SZR zejména požadavky L1 uživatelů-zaměstnanců SZR s řešiteli z IIT SZR – tenant SZR s tenant service type a SLA atd., odpovídající odlišnosti dokumentace a metodik
    - ii. Tikety od AIS, uživatelé z AIS s řešiteli SZR, ISZR(Autocont), ZR(správci registrů) – tenant AIS s tenant service type a SLA atd., odpovídající odlišnosti dokumentace a metodik
    - iii. Tikety od uživatelů zajišťující Podporu ISZR(Autocont) s řešiteli SZR, ZR(správci registrů) – tenant ISZR s tenant service type a SLA atd., odpovídající odlišnosti dokumentace a metodik
  - n. Co bude untenant, které číselníky, KP
  - o. Nahrávání hovorů, včetně jejich archivace, skartace, náhlavní sady, SW na zobrazení fronty, statistiky o době čekání?
  - p. Typu podporovaných chytrých mobilních telefonů s prohlížečem a podmínky
  - q. Způsob vykazování pracovní doby a její reporting, bez doby strávené prací na tiketu (jeho otevření)
  - r. Dostupnost reportů ve formátech pdf nebo xls
  - s. Analýzu a definici typu tiketů z dohledového systému
  - t. Přehled a obsah všech reportů Díla
  - u. Analýzu archivu tiketů realizovaných před nasazením CA, cca 8000 tiketů a jejich dostupnost v rámci Díla
  - v. Archivace tiketů v rámci Díla

- w. Analýza a popis migrace otevřených tiketů HelpOrtu ke dni ostrého provozu
- x. Analýza realizace (L0) AIS a způsob předání na L1 či L2, resp. zda AIS vše zadávají do Requestů a kdo následně a kam zadá případný navazující incident, od kdy poběží SLA nebo zda AIS budou mít dostupné i incidenty
- y. Analýza zda koncovým uživatelem má být vybraný správce u AIS nebo všichni uživatelé u AIS, resp. zda L1 si dělá AIS
- z. Procesní analýza
  - aa. Systémová analýza
  - bb. Přehled projektové, provozní a bezpečnostní dokumentace
  - cc. Návrh detailního harmonogramu implementace
  - dd. Návrh cílové architektury a infrastruktury, včetně APV
  - ee. Globální provozní metodika
  - ff. Metodické příručky pro jednotlivé procesy
  - gg. Grafické znázornění procesů ve Visio
  - hh. Analýzu povinných a nepovinných polí jednotlivých procesů, tiketů
  - ii. Analýzu automaticky zakládaných polí v tiketech/procesech a jejich hodnot
  - jj. Analýzu přiřazení tiketu na řešitelskou skupinu
  - kk. Analýzu definice a přiřazení service typu k tiketu, případné zastavení běhu service typu a manuální spuštění jiného, konsistence dat a běhů
- ll. Analýzu událostí na aktivity
  - mm. Podmínky založení jednotlivých typů tiketů
  - nn. Analýzu automaticky generovaných záznamů a jejich typů
  - oo. Metodiku, dokumentaci a školení operátora
  - pp. Analýzu aktivity logu v návaznosti na záznamy reportu provozního deníku
  - qq. Analýzu podmínek přechodu mezi stavy tiketů jednotlivých procesů
  - rr. Analýzu podmínek předání tiketu mezi řešiteli s ohledem na SLA, předání na operátora nebo převzetí jiným řešitelem bez předání na operátora
  - ss. Analýzu možných změn závažnosti tiketu, zejména postup a dopady snížení závažnosti incidentu z nedostupnosti severity 1 na chybu s nižší severitou po náhradním zajištění (odstranění) nedostupnosti do odstranění chyby
  - tt. Analýzu přerušení SLA při vyžádaných součinnostech
  - uu. Analýzu možných výjimek z SLA, z důvodu smluvních ujednání a konsolidace těchto tiketů v systému
  - vv. Analýza sledovaného období/rozhodovací období a reporting za tyto období
  - ww. Analýza hierarchie a zastupitelnosti u koncových uživatelů, řešitelů a při užití notifikací či postupu operátorů
  - xx. Analýza vztahů a metodiky záznamů v tiketech incidentů, requestů a problému se záznamy a promítnutí změn z těchto tiketů na související konfigurační položce či položkách
  - yy. Analýza schvalovacích činností na tiketu
  - zz. A dále obsah upřesněný v pracovních revizích návrhu metodiky analýzy, která je přílohou žádosti (z časových důvodů se nepodařilo navrhnout odstranění nejasností revizemi v metodice analýzy, jen část)

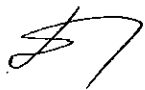


**Vysvětlení uchazeče:**

**Uvedené body a – zz budou součástí analýzy s výjimkou bodu o. - Nahrávání hovorů, včetně jejich archivace, skartace, náhlavní sady, SW na zobrazení fronty, statistiky o době čekání – toto není součástí Service Deskového nástroje ani žádného dalšího dodávaného SW**

S pozdravem

Jakub Fiala  
GORDIC spol. s r.o



## PROHLÁŠENÍ O NABÍDKOVÉ CENĚ

GORDIC spol. s r.o., se sídlem Erbenova 5, Jihlava, IČO: 47903783, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 9313, jejímž jménem jedná Ing. Jaromír Řezáč (dále jen „Uchazeč“), tímto pro účely hodnocení jím předložené nabídky **prohlašuje a potvrzuje** níže uvedenou strukturu a hodnotu nabídkové ceny za plnění Veřejné zakázky.

Uchazeč prohlašuje, že níže uvedená nabídková cena je stanovena jako konečná a za celý předmět Veřejné zakázky a že obsahuje veškeré náklady Uchazeče nezbytné pro řádnou, úplnou a včasnou realizaci Veřejné zakázky včetně všech souvisejících nákladů. Cena je uvedena včetně 40ti procentní slevy na dodávané licence (SW) z listových cen CA technology po přepočtu na české koruny.

| Položka                       | Cena v Kč bez DPH      | DPH v %    | Cena v Kč včetně DPH   |
|-------------------------------|------------------------|------------|------------------------|
| <b>Etapu 1</b>                | <b>17 185 419,7 Kč</b> | <b>20%</b> | <b>20 622 503,6 Kč</b> |
| <b>Etapu 2</b>                | <b>12 858 104,0 Kč</b> | <b>20%</b> | <b>15 429 724,8 Kč</b> |
| <b>Výpočetní prostředí</b>    | <b>3 835 753,3 Kč</b>  | <b>20%</b> | <b>4 602 904,0 Kč</b>  |
| <b>Celková nabídková cena</b> | <b>33 879 277,0 Kč</b> | <b>20%</b> | <b>40 655 132,4 Kč</b> |

Cena za body a) – c) dle předmětu této nabídky dokumentace

| Struktura nabídkové ceny                   |                                             |                      |                |                        |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------|----------------|------------------------|
| Etapu                                      |                                             | Cena v Kč bez DPH    | Výše DPH (v %) | Cena v Kč včetně DPH   |
| <b>Etapu 1</b>                             |                                             |                      |                |                        |
|                                            | Dodávka softwarových licencí pro Etapu 1.   | 8.776.560 Kč         | 20 %           | 10.531.872 Kč          |
|                                            | Celková cena za výpočetní prostředí **      | 3.590.241,5 Kč       | 20 %           | 4.308.289,8 Kč         |
|                                            | Implementační práce pro Etapu 1., Fázi 1.   | 4.303.550,5 Kč       | 20 %           | 5.164.260,6Kč          |
|                                            | Implementační práce pro Etapu 1. , Fázi 2.  | 3.094.688 Kč         | 20 %           | 3.713.625,6 Kč         |
|                                            | Celková cena za Podporu IS SZP pro Etapu 1. | 815.430 Kč           | 20 %           | 978.516 Kč             |
|                                            | Celková cena za Metodiku pro Etapu 1.       | 440.703 Kč           | 20 %           | 528.843,6 Kč           |
| <b>Celková nabídková cena za Etapu 1.</b>  |                                             | <b>21.021.173 Kč</b> | <b>20 %</b>    | <b>25.225.407,6 Kč</b> |
| <b>Etapu 2</b>                             |                                             |                      |                |                        |
|                                            | Dodávka softwarových licencí pro Etapu 2.   | 7.900.165 Kč         | 20%            | 9.480.198 Kč           |
|                                            | Implementační práce pro Etapu 2.            | 3.233.279 Kč         | 20%            | 3.879.934,8 Kč         |
|                                            | Celková cena za Podporu IS SZP pro Etapu 2. | 1.396.800 Kč         | 20%            | 1.676.160 Kč           |
|                                            | Celková cena za Metodiku pro Etapu 2.       | 327.860 Kč           | 20%            | 393.432 Kč             |
| <b>Celková nabídková cena za Etapu 2.</b>  |                                             | <b>12.858.104 Kč</b> | <b>20%</b>     | <b>15.429.724,8 Kč</b> |
| <b>Celková nabídková cena za obě etapy</b> |                                             | <b>33.879.277 Kč</b> | <b>20%</b>     | <b>40.655.132,4 Kč</b> |

**Cena za bod d) dle předmětu této nabídky**

| Název                         | Cena/ks s DPH | Počet | Celková cena s DPH  |
|-------------------------------|---------------|-------|---------------------|
| Virtualizační server          | 277.785 Kč    | 6ks   | 1.666.710 Kč        |
| Server pro GW                 | 111.227 Kč    | 1ks   | 111.227 Kč          |
| Diskové pole                  | 961.161 Kč    | 1ks   | 961.161 Kč          |
| FibreChannel Switch           | 148.026 Kč    | 2ks   | 296.052 Kč          |
| LAN Switch                    | 35.383 Kč     | 2ks   | 70.766 Kč           |
| Licence VMware vSphere v5     | 383.460 Kč    | 1ks   | 383.460 Kč          |
| Instalační práce              | 294.614 Kč    | 20MD  | 294.614 Kč          |
| Podpora zařízení a licencí    | 818.914 Kč    | 4roky | 818.914 Kč          |
| <b>Celkem za HW prostředí</b> |               |       | <b>4.602.904 Kč</b> |

**Nabídková cena služeb týmu za bod e) dle předmětu této nabídky**

Dodavatel nabízí cenu služeb týmu ke každé definované roli celou částkou na základě ocenění jednoho člověkodne dle struktury v Tabulce č. 3. Jedním člověkodnem se rozumí čas odpovídající práci jednoho (konkrétního) specialisty – člena projektového týmu po dobu jednoho pracovního dne (8 hod).

| Cena služeb projektového týmu za jeden člověkodan |                                           |                                       |                |                                          |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|------------------------------------------|
| Poř. č.                                           | Člen projektového týmu                    | Cena v Kč bez DPH za jeden člověkodan | Výše DPH (v %) | Cena v Kč včetně DPH za jeden člověkodan |
| 1.                                                | Konzultant v oblasti ITIL v3              | 15 200 Kč                             | 20%            | 18 240 Kč                                |
| 2.                                                | Konzultant v oblasti bezpečnosti IS       | 13 300 Kč                             | 20%            | 15 960 Kč                                |
| 3.                                                | Expert v oblasti integrací systémů        | 13 900 Kč                             | 20%            | 16 680 Kč                                |
| 4.                                                | Expert v oblasti projektového řízení      | 12 800 Kč                             | 20%            | 15 360 Kč                                |
| 5.                                                | Expert v oblasti dohledových nástrojů ICT | 13 500 Kč                             | 20%            | 16 200 Kč                                |
| 6.                                                | Expert v oblasti vývoje software          | 10 200 Kč                             | 20%            | 12 240 Kč                                |
| 7.                                                | Expert v oblasti testování software       | 8 800 Kč                              | 20%            | 10 560 Kč                                |

### 3.3 Pozvánky na jednání hodnotící komise za účelem vysvětlení jeho nabídky Uchazeče

### 3.4 Zápis z jednání hodnotící komise za účelem vysvětlení nabídky Uchazeče



3.5. Zápis z jednání hodnotící komise k vysvětlení nabídky Uchazeče

127

**Příloha č. 9****Metodika projektového řízení**

|                         |                                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Název dokumentu:</b> | Metodika projektového řízení                                                                |
| <b>Číslo Projektu:</b>  | Smlouva o zajištění Service Desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů ZR |
| <b>Autor/Autoři:</b>    | Jakub Fiala                                                                                 |

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| <b>Verze:</b>     | 1v0          |
| <b>Stádium:</b>   | Externí      |
| <b>Důvěrnost:</b> | Pro partnery |

|                       |                                                |
|-----------------------|------------------------------------------------|
| <b>Jméno souboru:</b> | priloha_c12_Metodika_projektove_rizeni_1v0.doc |
|                       |                                                |

|                     |    |
|---------------------|----|
| <b>Počet stran:</b> | 15 |
| <b>Strana:</b>      | 1  |

## OBSAH:

|        |                                           |    |
|--------|-------------------------------------------|----|
| 1.     | ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....                  | 3  |
| 2.     | ZÚČASTNĚNÉ STRANY PROJETU .....           | 3  |
| 2.1.   | PLATNOST A ZÁVAZNOST.....                 | 3  |
| 2.2.   | ODPOVĚDNOSTI.....                         | 3  |
| 2.3.   | ODKAZ NA SMLOUVU.....                     | 3  |
| 2.4.   | DEFINICE POJMŮ .....                      | 3  |
| 2.5.   | INICIALIZACE PROJEKTU .....               | 7  |
| 3.     | CÍLE PROJEKTU.....                        | 5  |
| 3.1.   | Hlavní cíle projektu.....                 | 5  |
| 3.2.   | Faktory úspěchu projektu.....             | 6  |
| 4.     | ŘÍZENÍ A ORGANIZACE PROJEKTU.....         | 6  |
| 4.1.   | Struktura organizace projektu .....       | 6  |
| 4.2.   | Popis a kompetence orgánů projektu.....   | 6  |
| 4.2.1. | Výbor pro řízení projektu (VŘP) .....     | 7  |
| 4.2.2. | Tým vedení projektu (TVP) .....           | 8  |
| 4.2.3. | Realizační týmy (RT) .....                | 10 |
| 4.3.   | Komunikační matice.....                   | 10 |
| 4.4.   | Odpořdnosti včetně podpisových práv ..... | 10 |
| 4.5.   | Dokumenty vedené v projektu .....         | 11 |
| 5.     | AKCEPTACE .....                           | 12 |
| 5.1.   | Akceptační procedura.....                 | 12 |
| 6.     | ISSUE MANAGEMENT.....                     | 13 |
| 6.1.   | Issue log .....                           | 13 |
| 6.2.   | Řízení požadavků (Issue Management).....  | 13 |
| 6.3.   | Změnové řízení .....                      | 13 |
| 7.     | OSTATNÍ.....                              | 14 |
| 8.     | SCHVALOVACÍ DOLOŽKA .....                 | 14 |
| 9.     | PŘÍLOHY .....                             | 14 |



# 1. Základní ustanovení

## 2. Zúčastněné strany projektu

Zhotovitelem pro tento Projekt je společnost GORDIC spol. s r.o. (dále jen Zhotovitel) a Objednatel tohoto Projektu je "Správa základních registrů" (dále jen Objednatel).

### 2.1. Platnost a závaznost

Dodržování pravidel a ustanovení definovaných v této Metodice projektového řízení je závazné v průběhu celého Projektu. V průběhu realizace Projektu může být v případě potřeby tato Metodika Projektového řízení aktualizována či upřesněna, a to po dohodě všech zúčastněných stran.

Dodržování definovaných postupů a pravidel je po schválení této Metodiky projektového řízení povinností všech stran zúčastněných na Projektu. Při nedodržení závazného pravidla některou zúčastněnou stranou jsou zbývající strany oprávněny požadovat nápravu u té strany, která pravidlo porušila. Strana, která nedodržela závazné pravidlo a byla na to upozorněna, je povinna neprodleně provést nápravu v souladu s touto Metodikou projektového řízení.

Metodika projektového řízení nabývá platnosti oficiálním schválením smluvními stranami. Toto schválení je provedeno formou podpisu tohoto dokumentu.

### 2.2. Odpovědnosti

Za dodržování a prosazování zde uvedených pravidel jsou zodpovědní vedoucí Projektu (dále jen PM) každé zúčastněné strany Projektu.

### 2.3. Odkaz na Smlouvu

Tato Metodika projektového řízení navazuje na Smlouvu Zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systému základních registrů č. 123456789 (dále jen Smlouva) uzavřenou mezi Zhotovitelem a Objednatel a definuje postupy a pravidla, která budou uplatňována za účelem dodávky předmětu Plnění této Smlouvy.

### 2.4. Definice pojmů

| Pojem                           | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Akceptace /<br>Proces Akceptace | Akt přijetí výstupu (dodávky) Projektu, nebo jeho části, s jednoznačným uznáním, že byl dodán přesně tak, jak dodán být měl.<br>Vlastní Akceptace výstupu (dodávky) je výsledkem procesu Akceptace, v jehož rámci je dodávané Dílo předáno Objednateli a je dohodnuta přiměřená lhůta pro akceptování Díla relevantními pracovníky Objednatele. (Proces Akceptace může být i několikakolový, zejména v případě, kdy jsou v průběhu Akceptačního procesu objeveny překážky, které Akceptaci Díla brání a musí být proto odstraněny). Závěrem procesu Akceptace je vždy podepsání Akceptačního protokolu na dodávku Projektu. |
| Akceptační protokol             | Formální dokument, který stvrzuje Akceptaci výstupu (dodávky) Projektu. Podpisem tohoto dokumentu potvrzuje Objednatel (Odběratel), že Projekt byl dokončen a dodán přesně podle jeho požadavků. Akceptační protokol je právním uznáním kompletnosti a správnosti dodávky.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fáze                            | Klíčové etapy Projektu definované ve Smlouvě mezi Objednatel a Zhotovitelem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Harmonogram Projektu            | Časový přehled Projektu určující data, ke kterým začnou a skončí jednotlivé úkoly/aktivity Projektu. Grafická podoba harmonogramu je obvykle zpracována pomocí Ganttova diagramu, kde je zobrazen přehled                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Pojem                                       | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | jednotlivých etap Projektu, rozdělených do skupin úkolů a dále do jednotlivých konkrétních úkolů/aktivit a kde jsou definovány jejich závislosti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Issue log                                   | Dokument obsahující všechny požadavky Objednatele nahlášené Zhotoviteli v průběhu Projektu, včetně jejich aktuálního stavu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Objednatel                                  | Právnícká (nebo fyzická) osoba, se kterou je uzavřena Smlouva na dodávku určité služby a/nebo zboží.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proces                                      | Soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně na sebe působících činností vedoucích k dosažení určitého cíle (výstupu).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Produktivní provoz                          | Živý neboli ostrý provoz systému – předmětu dodávky, kdy je spuštěna příslušná funkcionalita v reálném (rutinním) provozu Objednatele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Projekt                                     | Jedinečný Proces sestávající z řady koordinovaných a řízených činností s datem zahájení a ukončení. Je prováděn za účelem dosažení cíle, kterým je dodávka služeb/zboží podle požadavků Objednatele v daném časovém horizontu a daném finančním rámci.<br>Základní charakteristikou Projektu je jeho neopakovatelnost v tom smyslu, že řešený problém je vždy některým svým aspektem „nový“ a tím pro své efektivní zvládnutí vyžaduje řešení či přístup více či méně odlišné od těch předchozích.     |
| Projektový manažer, PM                      | Specialista na oblast Projektového managementu, který odpovídá za naplňování a dodávku daného Projektu. Jeho povinností je zajistit úspěšné dodání Projektu v požadované kvalitě, a to cestou minimalizace rizik v průběhu celého životního cyklu Projektu.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Pilotní provoz/Příprava předání do produkce | Zkušební neboli testovací provoz systému – předmětu dodávky, včetně migrace dat a zaškolení koncových uživatelů. Závěrem úspěšné fáze Pilotního provozu Objednatel přebírá uživatelskou a technickou dokumentaci a systém je předán do Produktivního provozu.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Realizace                                   | Vlastní implementace systému podle Cílového konceptu a příprava systému pro Pilotní provoz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Registr rizik                               | Nástroj používaný při plánování a realizaci Projektů, a to v rámci procesu řízení rizik. Slouží k identifikaci, analýze a vlastnímu řízení rizik každého Projektu. Obsahuje údaje o rizicích, která byla projektovým týmem identifikována, jejich dopad na Projekt, výši jejich pravděpodobnosti, plán jejich eliminace a plán postupu pro případ, že skutečně nastanou.                                                                                                                               |
| Řídící výbor, ŘV                            | Představuje nejvyšší orgán Projektu, který formálně akceptuje projektové výstupy, kontroluje a sleduje průběh Projektu a schvaluje změny Projektu. Je vrcholným rozhodovacím orgánem s primární úlohou udávat směr a zajišťovat rozhodování o Projektu.<br>Členy ŘV jsou zástupci Objednatele i Zhotovitele. Hlavní rozhodovací odpovědnost nese obvykle sponzor Projektu na straně Objednatele, který je obvykle předsedou ŘV. V některých odůvodněných případech mohou být členy ŘV i Subdodavatelé. |
| Smlouva                                     | Závazná dohoda dvou nebo více stran o dodávce služeb a/nebo zboží za konkrétních, ve Smlouvě zakotvených, podmínek. Má písemnou formu a je právně vymahatelná.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Subdodavatel                                | Právnícká či fyzická osoba najata Zhotovitelem k provedení určité části Projektu (dodávky Objednateli) formou přímé dodávky Zhotoviteli. Subdodavatel uzavírá Smlouvu se Zhotovitelem (= prime kontraktorem) a nemá přímý právní vztah s Objednatelem. Za výstupy Subdodavatele odpovídá Objednateli Zhotovitel (jako prime kontraktor).<br>V kontextu Metodiky projektového řízení může vystupovat v roli                                                                                             |

| Pořím                   | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Zhotovitele, který si najímá na některé Projekty Subdodavatele, tak i sám jako Subdodavatel, najatý třetí stranou, která má jako Zhotovitel (príme kontraktor) uzavřenu Smlouvu s určitým Objednatelem.                                                                                         |
| Subdodávka              | Soubor aktivit prováděných s cílem dodání určité části Projektu (dodávky Objednateli) najatým Subdodavatelem, a to formou přímé dodávky Zhotoviteli. Výstupy dodané v rámci Subdodávky jsou Objednateli dodány Zhotovitelem jako součást Projektu a Zhotovitel za ně také Objednateli odpovídá. |
| Zhotovitel              | Právnická nebo fyzická osoba, která dodává služby a/nebo zboží jiné právnické nebo fyzické osobě podle podmínek daných uzavřenou Smlouvou.                                                                                                                                                      |
| Životní cyklus Projektu | Logický sled aktivit, které probíhají na Projektu od momentu jeho zahájení až do chvíle jeho uzavření. Každý Projekt, bez ohledu na jeho rozsah a komplexnost, prochází v průběhu své existence řadou etap, které společně tvoří životní cyklus Projektu.                                       |

### 3. Cíle Projektu

#### 3.1. Hlavní cíle Projektu

Hlavními cíli Projektu jsou:

- 1) Dodávka a implementace softwarových nástrojů tvořící Informační systém zabezpečení provozu (dále jen „IS ZP“):
  - Nástroj pro řízení požadavků a konfigurací (Nástroj na řízení požadavků a konfigurací) včetně integrace na spisovou službu
  - Nástroj na správu ICT majetku (Správa majetku)
  - Nástroj na řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání)
  - Nástroj na řízení dohledů z podřízených systému dohledu (Dohledový systém)
  - Nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS)
- 2) Poskytování po-implementační podpory na IS ZP
- 3) Implementace metodiky (řízení provozu a rozvoje dále jen „Metodika“):
  - a) vytvoření globální provozní metodiky v souladu s mezinárodně uznávanou normou (například ITIL v3)
  - b) vytvoření dílčích metodických příruček pro jednotlivé procesy zajišťování provozu
    - i) Service Desk / Service Request Management
    - ii) Incident Management
    - iii) Problem Management
    - iv) Change Management
    - v) Release Management
    - vi) Configuration Management
- 4) Dodávka výpočetního prostředí pro implementaci Informačního systému zabezpečení provozu
- 5) Poskytování expertních služeb.

Pro dosažení hlavního cíle budou dodány a musí být splněny následující předpoklady:

- 6) Dodána a akceptována analýza
- 7) Dodána a nainstalována infrastruktura, včetně licencí v souladu s analýzou

- 8) Dodána a akceptována implementace nástrojů včetně dokumentace, školení a testovacího provozu
- 9) Proveden a akceptován zkušební provoz
- 10) Provedeno a akceptováno zahájení ostrého provozu

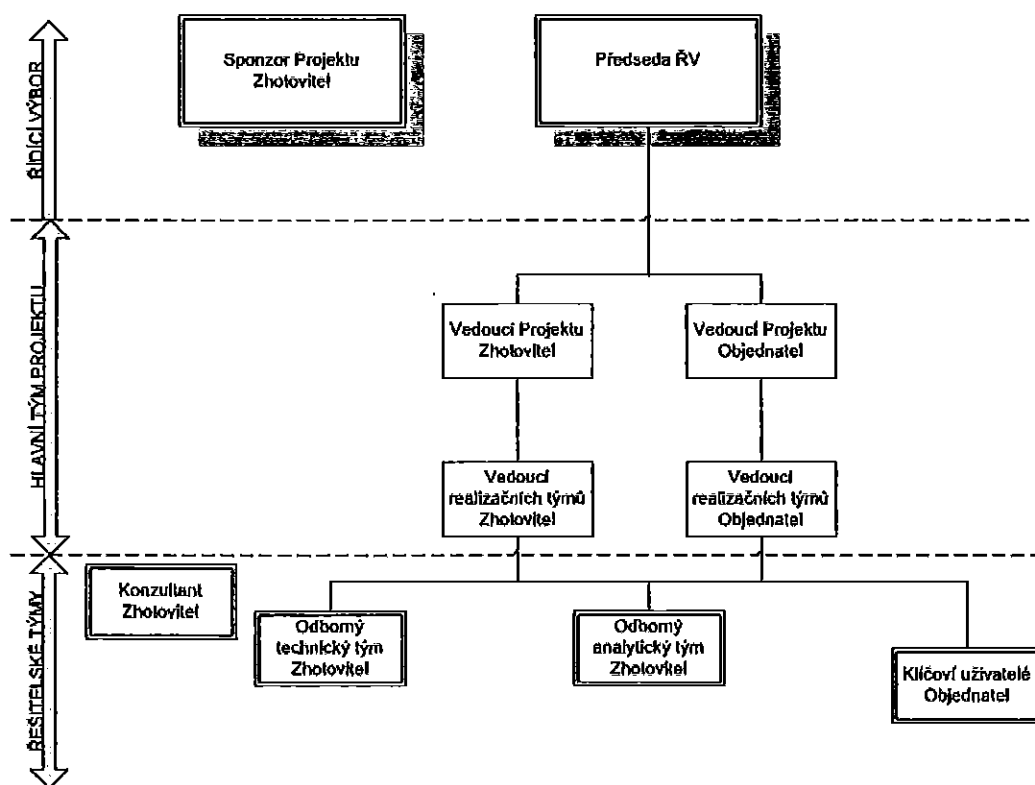
### 3.2. Faktory úspěchu Projektu

V rámci Projektu budou posuzovány následující faktory:

- Systém fungující v produkčním provozu od 1. 4. 2013, a to v rozsahu funkcionalit daných platnou Smlouvou.
- Dodržení plánovaných termínů dokončení jednotlivých fází implementace (customizace).
- Fungující rozhraní podle odsouhlasených specifikací.

## 4. Řízení a organizace Projektu

### 4.1. Struktura organizace Projektu



### 4.2. Popis a kompetence orgánů Projektu

Organizace celého Projektu je založena na společné práci projektového týmu Zhotovitele a Objednatele. Projektový tým je skupina vybraných odborných pracovníků, kteří se účastní na Projektu a mají vyčleněné role a odpovědnosti.

V rámci Projektu zastoupeny tyto orgány:

#### 4.2.1. Výbor pro řízení projektu (VŘP)

Představuje nejvyšší orgán Projektu, který akceptuje projektové výstupy, schvaluje změny, kontroluje a sleduje průběh Projektu. Je vrcholným rozhodovacím orgánem Projektu s primární úlohou udávat směr a zajišťovat rozhodování o Projektu.

VŘP rozhoduje na základě konsensu mezi Objednatelem a Zhotovitelem. Hlavní rozhodovací zodpovědnost nese Sponzor projektu na straně Objednatele, jako předseda VŘP.

#### Složení VŘP

Složení Výboru pro řízení projektu je následující:

- Za stranu Objednatele:
  - Sponzor Projektu, předseda VŘP – člen vrcholového vedení na straně Objednatele
  - Členové VŘP – členové vedení za stranu Objednatele
- Za stranu Zhotovitele:
  - Člen VŘP – Sponzor Projektu, člen vrcholového vedení za stranu Zhotovitele
  - Člen VŘP – členové vedení za stranu Zhotovitele.

Jednání VŘP se budou účastnit také PM za stranu Zhotovitele a PM za stranu Objednatele, kteří budou pro jednání připravovat podklady ve formě Zprávy o stavu Projektu.

#### Pravomoci a odpovědnosti VŘP

Pravomoci a odpovědnosti VŘP jsou následující:

- Řešení eskalovaných schvalování a stanovování priorit nebo odložení žádostí o změny, které vyvstanou v průběhu Projektu a jsou předmětem změnového řízení.
- Odsouhlasení zásadních personálních změn v Projektu.
- Akceptace výstupů Projektu.
- Schválení ukončení Projektu.

VŘP se schází na začátku Projektu, při jednotlivých akceptacích včetně celkové finální akceptace celého dodávaného díla a v případě nutnosti také k řešení mimořádných situací.

Jednání VŘP svolává obvykle PM za stranu Objednatele, a to po dohodě s PM za stranu Zhotovitele. V případě nutnosti řešit mimořádné situace pak může jednání VŘP svolat i kterýkoliv člen VŘP.

Z každého jednání VŘP je vypracován Zápis, který je následně odsouhlasen všemi účastníky jednání a potvrzen podpisy jak zástupci Objednatele, tak Zhotovitele.

##### 4.2.1.1. Inicializace projektu

Projekt je inicializován prvním zasedáním Výboru pro řízení projektu a následně řízen prostřednictvím jednání jednotlivých týmů. Jednání týmů, kompetence a odpovědnosti v rámci týmů jsou popsány v této metodice.

##### 4.2.1.2. První zasedání Výboru pro řízení projektu

Program prvního zasedání Výboru pro řízení projektu:

- formální zahájení projektu;
- podpis smlouvy nebo jejího dodatku, případně předložení návrhu smlouvy nebo kroky vedoucí k zajištění smluvního vztahu;
- v případě, že nejsou smlouvou dostatečně definovány oboustranně závazná pravidla řízení projektu (role, odpovědnost), vzájemné komunikace a pravidla předání/převzetí plnění předmětu smlouvy, musí je stanovit VŘP v zápisu z 1. jednání.

- v případě, že nejsou smlouvou dostatečně definovány oboustranně závazné termíny nezbytné pro plnění projektu, je na VŘP ustanoven nebo aktualizován plán projektu;
- stanovení/schválení závazných pravidel pro řízení projektu;
- jmenování Týmu vedení projektu dále též TVP (jmenovací listina, zápis VŘP či podepsaná smlouva);
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání VŘP;
- stanovení termínu a místa příští schůzky VŘP a jejího předběžného programu;
- stanovení úkolů pro TVP;
- ostatní (zajištění komunikace, technické zázemí TVP, vstup do budov .....);
- definování formy zápisu (vzor, struktura, písemně, elektronicky), okruh příjemců i forma distribuce a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu;

#### 4.2.1.3. Mimořádné zasedání Výboru pro řízení projektu

Mimořádná schůzka VŘP se koná na podkladě vzniku mimořádné situace, která může vzniknout například jako neshoda stran v Týmu vedení projektu. Program mimořádného zasedání VŘP je následující:

- řešení mimořádné situace, na podkladě které se schůzka koná;
- stanovení úkolů pro TVP;
- ostatní;
- sestavení zápisu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu

#### 4.2.1.4. Poslední zasedání Výboru pro řízení projektu

Řádné zasedání VŘP se koná na podkladě schváleného harmonogramu a při příležitosti ukončení projektu. Poslední zasedání VŘP má následující program:

- převzetí vykonaného díla a uzavření projektu;
- ukončení činnosti TVP a RT;
- ostatní;
- sestavení zápisu anebo předávacího protokolu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu.

#### 4.2.2. Tým vedení projektu (TVP)

Představuje nejvyšší výkonný orgán Projektu. Má řídicí a rozhodovací pravomoci, v jejichž rámci provádí průběžné řízení Projektu a rozhoduje o postupu Projektu v mezích daných Smlouvou, Plánem Projektu a rozhodnutími VŘP.

V případě, že se nepodaří v rámci TVP dosáhnout dohody, je takový případ eskalován směrem k VŘP.

##### Složení TVP:

- Vedoucí Projektu za stranu Objednatele
- Architekt řešení za Objednatele
- Vedoucí projektu za stranu Zhotovitele
- Architekt řešení za Zhotovitele
- Vedoucí odborných realizačních týmů Projektu

##### Pravomoci a odpovědnosti TVP:

- Řízení a kontrola postupu Projektu, vytváření operativního plánu.
- Dokumentování postupu Projektu (souladu i nesouladu).
- Vyhodnocování rizik Projektu a návrhy opatření na jejich eliminaci.

- Identifikace incidentů/problémů a návrhy opatření na jejich řešení.
- Monitoring práce jednotlivých modulových týmů a návrhy na změny ve složení týmů.
- Shrmažďování a vyhodnocování změnových požadavků a zpracování návrhů na provedení změn.
- Vypracovávání pravidelných Zpráv o stavu Projektu pro HTP.
- Schvalování a stanovování priorit nebo odložení žádostí o změny, které vyvstanou v průběhu Projektu a jsou předmětem změnového řízení.
- Přezkoumání a odsouhlasení navržené projektové dokumentace (Plán Projektu, Harmonogram).
- Přezkoumávání a odsouhlasování projektových rizik, včetně plánu ošetření rizik
- Přezkoumávání, řízení a odsouhlasení akceptačních procesů včetně akceptačních kritérií

TVP se schází jednou týdně v průběhu celého Projektu. V případě potřeby se četnost schůzek bude operativně měnit s ohledem na aktuální stav a potřeby Projektu.

Schůzky TVP slouží primárně k projednávání aktuální situace na Projektu a plánování dalšího operativního postupu Projektu.

Schůzek TVP se účastní standardně jeho členové. Kromě nich se kdykoliv může zúčastnit i člen VŘP. Dále je možné přizvat na jednání další účastníky a to jak ze strany Zhotovitele, tak ze strany Objednatele. V takovémto případě má PM, který další účastníky přizval, povinnost o tom ostatní účastníky informovat a stručně sdělit účel, proč byli na toto jednání přizváni.

Z každé schůzky TVP je vypracován Projektovým manažerem za dodavatele Zápis, který je odeslán na členy TVP ke schválení. Zápis je schválen i v případě, že nejsou přijaty připomínky od členů TVP prostřednictvím vlastních Projektových managerů do dvou dnů od obdržení Zápisu.

Tento zápis je následně projektovými managery za obě strany podepsán na nejbližší další schůzi TVP.

který je na jednání schválen a stvrzen podpisy vedoucích Projektu. Připomínky k zápisu je možné uplatnit do jednoho dne od schválení. Po odsouhlasení PM za

Úkoly vyplývající z těchto schůzek jsou dále distribuovány na jednotlivé realizační týmy. Vedoucí Projektu za stranu Objednatele a za stranu Zhotovitele předávají každý úkoly pouze v rámci vlastního projektového týmu.

#### 4.2.2.1. První jednání Týmu vedení projektu

První jednání TVP se koná na podkladě svolání schůzky VŘP. Program první schůzky TVP je :

- zahájení činnosti;
- jmenování realizačních týmů dále též RT;
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání TVP;
- stanovení úkolů v závislosti na plánu projektu
- stanovení úkolů termínů a odpovědností do příští schůzky TVP a přezkoumání podmínek pro plnění úkolů;
- stanovení termínu a místa příští schůzky TVP a jejího předběžného programu;
- stanovení úkolů pro RT;
- ostatní (zajištění komunikace, technické zázemí RT, vstup do budov .....);
- definování formy zápisu (vzor, struktura, písemně, elektronicky), okruh příjemců i forma distribuce a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu;

#### 4.2.3. Realizační týmy (RT)

Realizační týmy jsou pracovníci jednotlivých útvarů Objednatele, kteří zajišťují plnění jednotlivých dílčích úkolů Projektu. Realizační týmy na straně Zhotovitele jsou odborné týmy zajišťující plnění dodávky.

V případě, že se nepodaří v rámci RT dosáhnout dohody, je takový případ eskalován směrem k TVP.

##### Složení RT

- Zástupce Objednatele – Vedoucí RT
- Zástupci Objednatele – klíčoví uživatelé
- Zástupci Zhotovitele – Vedoucí RT
- Zástupci Zhotovitele – odborné týmy

RT jsou stanoveny na základě rozdělení implementovaného systému s tím, že vyžádá-li si realizace dílčí části projektu vznik nového týmu nebo změnu obsazení stávajícího, budou tyto změny projednány na TVP.

RT se scházejí na operativních schůzkách. Z každého jednání je vypracován Zápis, který je po schválení všemi účastníky potvrzen podpisy jak zástupce Objednatele, tak Zhotovitele.

Na jednání RT se standardně účastní členové RT. Kromě nich se může kdykoliv zúčastnit i člen TVP nebo člen VŘP. Dále je možné přizvat na jednání další účastníky a to jak ze strany Zhotovitele, tak ze strany Objednatele. V takovémto případě má vedoucí RT povinnost informovat ostatní účastníky jednání o přizvaných osobách a stručně sdělit účel, proč byli na toto jednání přizváni.

Významnou roli v práci RT zastávají klíčoví uživatelé. Klíčový uživatel je podle pokynů vedoucího RT primárním zdrojem relevantních informací, potřebných pro správný postup realizace a je také primárně zodpovědný spolu s vedoucím RT za včasné otestování jednotlivých realizovaných kroků a přenášení poznatků na koncové uživatele, včetně zpracování uživatelských příruček.

#### 4.2.4. Ustavující jednání realizačního týmu

První jednání RT se koná na podkladě svolání schůzky TVP. Program prvního jednání RT je následující:

- zahájení činnosti;
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání RT;
- stanovení úkolů do příští schůzky RT a přezkoumání podmínek pro plnění úkolů;
- stanovení termínu a místa příští schůzky RT a jejího předběžného programu;
- ostatní;
- definování zápisu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu.

#### 4.3. Komunikační matice

Komunikační matice je dokument obsahující kontaktní informace o všech relevantních osobách na straně Objednatele, Zhotovitele. V průběhu celého Projektu bude Komunikační matice průběžně aktualizována a její aktuální verze bude k dispozici všem členům projektového týmu jako součást sady projektových dokumentů.

#### 4.4. Odpovědnosti včetně podpisových práv

Za provedení prací v jednotlivých fázích Projektu jsou zodpovědní vedoucí příslušných Realizačních týmů. PM za Objednatele a PM za Zhotovitele jsou odpovědní za včasné a úplné dodání Díla.

Podpisová práva k jednotlivým dokumentům vystavovaným v rámci projektu jsou nastavena takto:



| Dokument            | Podpisové právo za Objednatele     | Podpisové právo za Zhotovitele    |
|---------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| Plán Projektu       | Předseda VŘP / Člen VŘP            | Sponzor VŘP / Člen VŘP            |
| Předávací Protokol  | PM (převzetí díla nebo jeho části) | PM (předání díla nebo jeho části) |
| Akceptační Protokol | Předseda VŘP / Člen VŘP            | Sponzor VŘP / Člen VŘP            |
| Zápis z jednání VŘP | Předseda VŘP / Člen VŘP            | Sponzor VŘP / Člen VŘP            |
| Zápis z jednání TVP | PM                                 | PM                                |
| Zápis z jednání RT  | Vedoucí RT / PM                    | Vedoucí RT / PM                   |
| Změnový požadavek   | Předseda VŘP / Člen VŘP            | Sponzor VŘP / Člen VŘP            |

#### 4.5. Dokumenty vedené v Projektu

V rámci Projektu se vystavují dokumenty, které slouží jednak k vlastnímu řízení projektu a jednak k formalizaci a odsouhlasení jednotlivých výstupů projektu.

Sada těchto dokumentů zahrnuje:

- **Plán Projektu**

Dokument definující nastavení, účel, pravidla a způsob provádění Projektu. Za jeho vypracování a průběžnou aktualizaci odpovídají společně PM za Objednatele a PM za Zhotovitele. Všechny aktualizace musí být schváleny Řídící výborem Projektu.

- **Registr Rizik**

Dokument obsahující soupis aktuálních rizik identifikovaných na Projektu a plán jejich eliminace i postupu pro případ, že přes veškerá provedená opatření nastanou.

- **Issue a Requirement Log**

Dokument obsahující soupis požadavků (předmětu Díla), otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu včetně evidence jejich aktuálního stavu zejména s ohledem na stav dodání, akceptace, vad, dodání dokumentace, provedení školení a odkazu na dokumentaci s jejich popisem nebo protokoly.

- **Komunikační matice**

Dokument obsahující kompletní kontaktní informace o všech osobách spojených s Projektem, na straně Objednatele, Zhotovitele.

- **Zpráva o stavu Projektu pro TVP**

Dokument poskytující přehled o aktuálním stavu Projektu, včetně soupisu rizik a otevřených bodů, příp. i změn. Je aktualizována PM za Zhotovitele a předávána jako podklad pro pravidelné schůzky TVP.

- **Zápis z jednání/schůzky**

Záznam pořizovaný z každého jednání/schůzky, které v rámci Projektu proběhne (jednání VŘP, jednání TVP, jednání RT atd.). Tento dokument obvykle obsahuje následující náležitosti:

- seznam všech účastníků jednání
- obsah jednání
- rozbor splnění úkolů z předešlého jednání (schůzky)
- úkoly na další období

- o požadavky na rozhodnutí ŘV, pokud se vyskytnou
- o termín konání dalšího jednání

Mimo úkolů jsou obvykle součástí zápisu i další doplňující informace, které vedou k objasnění činností vykonávaných v rámci Projektu nebo informace, které blíže upřesňují stav určitých činností (úkolů).

Zápisy provádějí a za obsah odpovídají společně PM za Objednatele a PM za Zhotovitele (nebo jimi pověřené osoby, pokud se PM schůzek neúčastní). Za Zápisy ze schůzek RT odpovídají vedoucí RT (nebo jimi pověřené osoby).

Každý zápis je distribuován účastníkům jednání/schůzky do tří pracovních dní od uskutečnění jednání/schůzky. Za rozeslání zápisu odpovídá vedoucí Projektu za Zhotovitele. Připomínky k zápisu je třeba uplatnit u PM nejpozději tři následující pracovní dny po jeho obdržení.

- **Předávací Protokol**

Formulář, kterým předává Zhotovitel dílčí plnění nebo celý předmět plnění po jeho ukončení Objednateli a Objednatel jej za podmínek stanovených Smlouvou o dílo přebírá.

- **Akceptační Protokol**

Protokol potvrzující, že Zhotovitel řádně splnil své závazky vyplývající ze Smlouvy o dílo a Objednatel takové Dílo převzal (více v sekci 6 tohoto Plánu Projektu).

## 5. Akceptace

### 5.1. Akceptační procedura

Akceptační proces je definován za účelem předání a převzetí Díla (nebo dílčího plnění), které bylo dokončeno. Výrok pro akceptaci Díla (nebo dílčí plnění) může být následující:

- a) Akceptováno bez výhrad (tj. bez vad a nedodělků)  
*nebo*
- b) Akceptováno s výhradami, které však nebrání převzetí díla nebo jeho části ze strany Objednatele.
- c) Neakceptováno

Za úspěšnou akceptaci se považuje akceptace s výrokem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradou.

Dosažení úspěšné akceptace je podmínkou finančního plnění jednotlivých platebních milníků dle platebního kalendáře projektu.

Akceptace probíhá vždy v souladu s definovanými akceptačními kritérii a její výsledek je zaznamenán v Akceptačním protokolu, který je postoupen ke schválení VŘP. Součástí Akceptačního protokolu je také seznam osob Objednatele, které mají oprávnění hlásit případné problémy či vady dílčího plnění a seznam kontaktních osob Zhotovitele odpovědných za jejich řešení.

Akceptační proces může být realizován pouze osobami s patřičnými podpisovými pravomocemi v rámci organizace Projektu, viz kapitola Odpovědnosti včetně podpisových práv.

Předmětem řádného předání a převzetí je také příslušná technická, provozní a jiná dokumentace vztahující se k plnění nebo jeho části, pokud existuje. Specifikace příslušné dokumentace bude vytvořena v Rozdílovém dokumentu.

Podmínky Akceptace díla nebo dílčího plnění, podmínky Předložení Akceptačního protokolu k podpisu, Akceptační kritéria, Seznam akceptačních kritérií, Klasifikace vad a nedodělků pro předání díla či dílčího plnění do produkčního provozu jsou detailně popsány a stanoveny v Metodice Akceptace, viz příloha č. 10 Smlouvy.

## 6. Issue Management

### 6.1. Issue a Requirement Log

V rámci Projektu je veden tzv. Issue a Requirement log, tj. soupis požadavků (předmětu Díla), otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu včetně evidence jejich aktuálního stavu zejména s ohledem na stav dodání, akceptace, vad, dodání dokumentace, provedení školení a odkazu na dokumentaci s jejich popisem nebo protokoly identifikovaných a sledovaných projektovým týmem v jeho průběhu, včetně priorit a jejich aktuálního stavu. „Otevřené body“ jsou jednak všechny problémy, incidenty či situace, ke kterým na Projektu dochází a které mají vliv na schválený Plán Projektu a jednak požadavky na změny oproti schválenému rozsahu Projektu.

### 6.2. Řízení požadavků (Issue a Requirement management)

V průběhu celého Projektu je PM za Zhotovitele povinen udržovat aktuální verzi dokumentu Issue a Requirement log a sledovat stav řešení jednotlivých položek. Jednotlivé položky, navržený způsob a termíny jejich řešení jsou probírány a odsouhlasovány na pravidelných schůzkách TVP.

Celý proces, za který odpovídá PM za stranu Zhotovitele, zahrnuje následující aktivity:

- Průběžné sledování stavu dodání a implementace požadavků (předmětu Díla) a evidence stavu v Issue a Requirement logu
- Průběžná identifikace nových otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu a jejich zaznamenání do Issue a Requirement logu.
- Rozhodnutí o dopadu, který má každá položka na Dílo (nebo jeho dílčí část).
- Přidělení priority každé nové položce, ev. změna priority stávajících položek.
- Pravidelné sledování stavu řešení jednotlivých položek.
- Zajištění práce na rychlém a kvalitním řešení jednotlivých položek jednotlivými členy projektového týmu.
- Pravidelný reporting o stavu Issue a Requirement logu směrem k HTP a ŘV v rámci Zprávy o stavu projektu.

### 6.3. Změnové řízení

Po jednoznačnost obě Smluvní strany potvrzují, že Smlouvou stanovená Cena za předmět smlouvy je konečná a nepřekročitelná. Obsahuje veškeré náklady Zhotovitele nutné k řádnému dodání Díla, resp. Nutné k realizaci úplného předmětu Smlouvy. Cenu dle Smlouvy lze tedy měnit jen po změnovém řízení a uzavřením písemného dodatku Smlouvy.

Všechny požadavky na změny schváleného rozsahu Projektu procházejí procesem standardního změnového řízení, které zahrnuje následující aktivity:

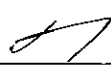
- Vypracování návrhu požadavku na změnu, obsahující
  - Specifikaci návrhu změny
  - Zdůvodnění a posouzení vztahů a souvislostí se stávajícím Projektem
- Posouzení dopadu do stávajícího Plánu Projektu v oblasti
  - Harmonogramu
  - Rozpočtu

- Vlivu změn na již realizované části Projektu
- Vlivu změn na ještě nerealizované části Projektu
- Vlivy na rozhraní s jinými systémy
- Schválení požadavku VŘP, resp. zástupci Objednatele v VŘP
- Vypracování Dodatku k platné Smlouvě o dílo, je-li to relevantní
- Naplánování prací na změnových požadavcích na straně Zhotovitele

## 7. Ostatní

Na základě této Metodiky projektového řízení vznikne v rámci Projektu odsouhlasený dokument Plán projektu, který je součástí projektové dokumentace. Bude stanovovat, jak je Projekt po celou dobu svého trvání prováděn, sledován a kontrolován.

## 8. Schvalovací doložka

| Firma                         | Jméno            | Datum | Podpis                                                                              |
|-------------------------------|------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| za GORDIC spol. s r.o.        | Jakub Fiala      |       |  |
| za Správu základních registrů | Petra Stehlíková |       |                                                                                     |

## 9. Výstupy - Přílohy

1. Plán projektu
2. Časový harmonogram dodávky dílčích plnění, vč. customizace
3. Registr rizik
4. Soupis a šablony projektových dokumentů
5. zápis z vedení projektu
6. Ustanovení smlouvy o řízení projektu
7. Ustanovení smlouvy o předání a převzetí plnění





**Příloha č. 10****Metodika akceptace**

|                         |                                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Název dokumentu:</b> | Metodika akceptace                                                                          |
| <b>Číslo Projektu:</b>  | Smlouva o zajištění Service Desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů ZR |
| <b>Autor/Autoři:</b>    | Jakub Fiala                                                                                 |

|                       |                                       |
|-----------------------|---------------------------------------|
| <b>Jméno souboru:</b> | priloha_c9_Metodika_akceptace_1v0.doc |
|                       |                                       |

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| <b>Verze:</b>     | 1v1          |
| <b>Stádium:</b>   | Externí      |
| <b>Důvěrnost:</b> | Pro partnery |

|                     |    |
|---------------------|----|
| <b>Počet stran:</b> | 12 |
| <b>Strana:</b>      | 1  |

## OBSAH:

|      |                                                                     |    |
|------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | METODIKA AKCEPTACE .....                                            | 2  |
| 1    | AKCEPTACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ .....                                     | 2  |
| 2    | TYPY AKCEPTACÍ .....                                                | 3  |
| 3    | AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA .....                                           | 3  |
| 4    | AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ .....                                             | 4  |
| 5    | KLASIFIKACE VAD A NEDODĚLKŮ PRO PŘEDÁNÍ DÍLA ČI DÍLČÍHO PLNĚNÍ..... | 7  |
| 6    | VÝSLEDKY AKCEPTAČNÍHO ŘÍZENÍ.....                                   | 8  |
| 4.8  | DEFINICE VÝSLEDKŮ DÍLČÍCH AKCEPTACÍ .....                           | 8  |
| 4.9  | DEFINICE VÝSLEDKŮ CELKOVÉ AKCEPTACE .....                           | 9  |
| 4.10 | DEFINICE VÝSLEDKŮ ZÁVĚREČNÉ AKCEPTACE .....                         | 9  |
| 5    | POSTUP AKCEPTACÍ A ODSTRAŇOVÁNÍ VAD.....                            | 9  |
| 5.1  | POSTUP AKCEPTACÍ.....                                               | 9  |
| 5.2  | POSTUP ODSTRAŇOVÁNÍ VAD .....                                       | 10 |
| 2.   | SCHVALOVACÍ DOLOŽKA .....                                           | 10 |
| 3.   | PŘÍLOHY .....                                                       | 11 |

## 1. METODIKA AKCEPTACE

### 1 Akceptace Předmětu plnění

Cílem akceptace Předmětu plnění a akceptačních postupů je zajištění požadované kvality Předmětu plnění na základě splnění předem známých a jasně specifikovaných akceptačních kritérií v souladu s předmětem Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se akceptační procedura vztahuje na všechny části Předmětu plnění, kterých povaha umožňuje její provedení (tedy zejména na Dílo a Analýzu podle Smlouvy a hardware, software, dokumentaci nebo služby, které budou poskytovány na základě Smlouvy). V dalším textu této metodiky je popsána akceptační procedura pro akceptaci předmětu plnění Smlouvy (Díla a Analýzy), přičemž akceptace dalších částí Předmětu plnění způsobily k akceptaci bude probíhat s přiměřeným použitím níže uvedených ustanovení.

## 2 Typy akceptací

Smluvní strany se dohodly na následujících typech akceptací:

- **Dílčí akceptace:**

Předmětem dílčích akceptací je posouzení kvality výstupů jednotlivých částí Díla a jejich souladu s vymezením předmětu Díla ve Smlouvě. Do dílčích akceptací se počítá i předání HW a systémového SW, prováděného na základě přejímky dle vystavených seznamů (předávacích protokolů), dále předání dokumentace, školení a dalších služeb.

Dílčí akceptaci podléhá každá část Díla uvedená v jednotlivých etapách časového harmonogramu plnění (Implementačního plánu).

Struktura dílčích akceptací Díla v návaznosti na harmonogram plnění je stanovena samostatným výstupem Analýzy s tím, že poslední dílčí akceptace v daném milníku bude vždy obsahovat integrační testy.

- **Doplňkové akceptace:**

Předmětem doplňkových akceptací jsou doplňující ověření částí Díla v rámci změnového řízení či jejich vzájemného souladu (např. doplňkové integrační testy). Doplňkové akceptace mohou být prováděny na základě dohody Týmu vedení projektu.

- **Celková akceptace:**

Předmětem celkové akceptace je ověření splnění hlavních milníků provádění Díla a splnění Smlouvy. Celková akceptace je typově obdobná v následujícím bodě uvedené závěrečné akceptaci (užívá se závěrečný akceptační protokol).

Celkové akceptaci podléhá každá etapa (milník) časového harmonogramu plnění provádění Díla.

- **Závěrečná akceptace:**

Předmětem závěrečné akceptace je celkové ověření splnění závazku provést Dílo a splnění Smlouvy. K závěrečné akceptaci může být Dílo připuštěno, pouze pokud celková akceptace milníku „Zkušební provoz“ a „Zahájení rutinního – ostrého provozu“ je ukončena s výsledkem „Akceptováno“.

## 3 Akceptační kritéria

Akceptační kritéria musí být plně v souladu se Smlouvou a musí specifikovat požadované vlastnosti výstupů. Jedná se zejména o specifikaci požadovaných funkčních a kvalitativních parametrů předmětu plnění a stanovení způsobu jejich ověření. Akceptační kritéria jsou v rámci projektu stanovena na čtyřech základních úrovních:

- **Rámcová akceptační kritéria:**

Rámcová akceptační kritéria jsou dána dikcí Smlouvy, která definuje vlastnosti Díla. Ověřuje-li se formou akceptace vymezená část Díla, pak musí splňovat veškeré specifikace a požadavky uvedené ve Smlouvě (rámcová akceptační kritéria).

- **Dílčí akceptační kritéria:**

Dílčí akceptační kritéria se vztahují na předloženou část Díla vymezenou k dílčí akceptaci, včetně zohlednění vývoje její specifikace v průběhu její realizace, stanoví jednoznačný způsob, postupy a podmínky jejího ověřování, včetně návrhu časového harmonogramu akceptačního řízení podle těchto kritérií tak, aby jejich schválením obě strany odsouhlasily i dobu a délku



potřebnou k provedení akceptačního řízení. Ověřuje-li se formou akceptace vymezená část Díla, pak musí splňovat veškeré specifikace a požadavky uvedené ve Smlouvě.

Rozlišují se na:

- **dílčí kritéria pro milník Analýzy**, která jsou dána naplněním ustanovení přílohy č. 11 Smlouvy (Metodika analýzy) v rozsahu předmětu plnění.
- **dílčí kritéria pro ostatní milníky**, která jsou základním výstupem Úvodní analýzy. Dílčí akceptační kritéria jsou schvalována v rámci akceptace výstupů Úvodní analýzy.

- **Celková akceptační kritéria:**

Celková akceptační kritéria se vztahují na předloženou část Díla vymezenou k celkové akceptaci, včetně zohlednění vývoje její specifikace v průběhu její realizace, stanoví jednoznačný způsob, postupy a podmínky jejího ověřování, včetně návrhu časového harmonogramu akceptačního řízení podle těchto kritérií tak, aby jejich schválením obě strany odsouhlasily i dobu a délku potřebnou k provedení akceptačního řízení

Rozlišují se na:

- **celková kritéria pro milník Úvodní analýzy**, která jsou dána naplněním ustanovení přílohy č. 11 Smlouvy (Metodika analýzy) v rozsahu předmětu plnění.
- **celková kritéria pro ostatní milníky**, která jsou základním výstupem Úvodní analýzy. Celková akceptační kritéria jsou schvalována v rámci akceptace výstupů Úvodní analýzy.

- **Závěrečná akceptační kritéria:**

Závěrečná akceptační kritéria jsou formálním ověřením výsledků a závěrů celkových akceptací.

## 4 Akceptační řízení

Akceptační řízení je proces kontroly a verifikace jednotlivých klíčových výstupů projektu zahrnující protokolární předání předmětu akceptace (dílčí, celkové, doplňkové či závěrečné), vlastní ověřování předmětu akceptace Objednatel v součinnosti se Zhotovitelem a formulaci akceptačních závěrů včetně způsobu a termínů řešení případných nedostatků.

Každé akceptační řízení pro účely plnění předmětu smlouvy je definováno následujícími kroky / činnostmi:

- **Zahájení dodávky předmětu akceptace:** termínem zahájení dodávky předmětu akceptace je termín zahájení plnění dle příslušného harmonogramu plnění.
- **Termín zahájení akceptace předmětu plnění** je termín plánovaného dokončení dodávky předmětu akceptace dle harmonogramu plnění.
- **Vlastní akceptace:**

Vlastní akceptace je zahájena protokolárním předáním předmětu akceptace k akceptaci. Akceptace je prováděna dle způsobu stanoveného akceptačními kritérii a její průběh je kontrolován Týmem vedení projektu prostřednictvím odpovědných subjektů a výstupů stanovených pro danou akceptaci. Subjekty odpovědné za provedení akceptace jmenuje Řídící výbor.

V průběhu vlastní akceptace (tj. od zahájení akceptace předmětu) je určenými subjekty průběžně udržován akceptační protokol (jeho průběžně doplňovaná podoba), do kterého jsou zaznamenávány kategorizované výsledky a vady zjištěné na základě akceptačních testů, včetně plánovaných a provedených kroků akceptace a aktuálních zjištění a připomínek.

Akceptace je ukončena akceptačním rozhodnutím Týmu vedení projektu. Akceptační rozhodnutí je formalizováno akceptačním protokolem zahrnujícím především:

- Konečný stav kroků prováděné akceptace a připomínek účastníků (konečný stav informací průběžně udržovaných a doplňovaných v rámci akceptace).
- Zformulované celkové akceptační vyjádření, které obsahuje akceptační rozhodnutí (Akceptováno / Akceptováno s výhradou / Neakceptováno) a jeho zdůvodnění včetně termínů a způsobu řešení a ověření zjištěných nedostatků.
- Potvrzení určených subjektů formou podpisu originálu akceptačního protokolu. Akceptační protokol musí být podepsán Vedoucími projektu obou Smluvních stran (v případě dílčích a celkových akceptací) nebo statutárními zástupci smluvních stran (celková a závěrečná akceptace – Závěrečný akceptační protokol) a signován dalšími účastníky akceptace.

Celkově odpovídají za provedení jednotlivých akceptačních řízení Vedoucí projektu za obě Smluvní strany. Garant kvality projektu dohlíží na soulad akceptací se Smlouvou, s cíli projektu a s metodikou řízení projektu. Obě Smluvní strany se zavazují ukončit jednotlivá akceptační řízení bez zbytečného odkladu.

#### **Konkrétní naplnění termínů akceptačního řízení**

Lhůty pro naplnění jednotlivých akceptačních postupů vycházejí z konkrétních termínů v harmonogramu plnění.

**Úspěšné ukončení celkového akceptačního řízení je základní podmínkou pro finanční plnění mezi Objednatelem a Zhotovitelem.**

Za úspěšné ukončení akceptačního řízení je považován výsledek:

- a) Akceptováno bez výhrad (tj. bez vad a nedodělků)
- b) Akceptováno s výhradou (S výhradami, které však nebrání převzetí díla nebo jeho části ze strany Objednatele).

Bude-li Plnění Dodavatele spočívat v samotné dodávce hardware (technologií) nebo licencí k software, proběhne předání a převzetí takového Plnění na základě protokolárního předání těchto Plnění. Smluvní strany provedou fyzickou kontrolu předávaného hardware (technologií) a licencí software v předávacím místě a v případě řádného Plnění podepíší předávací protokol na dodaný hardware (technologie) nebo předávané licence software. Hardware (technologie) a licence software lze předávat i po částech.

Bude-li Plnění Dodavatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě běžného (každodenního) charakteru (zejména konkrétní výzva, upomínka, Report SLA apod.), bude takový dokument považován za akceptovaný uplynutím třetího (3.) dne ode dne jeho převzetí, nevznese-li příslušná smluvní strana vůči takovému dokumentu písemné námitky.

57

## Akceptace dokumentů v listinné nebo elektronické podobě

- 4.1 Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování dokumentů s Objednatel. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Dodavateli poskytovat veškerou potřebnou součinnost a dle svých možností se vyjadřovat k průběžným výstupům Dodavatele.
- 4.2 Akceptační protokol pro předání díla či dílčího plnění do produkčního provozu může být vypracován na základě úspěšně realizovaných akceptačních testů, které budou probíhat podle oboustranně odsouhlasených testovacích scénářů na základě výstupů z Rozdílového dokumentu / Analýzy, která je Objednatel akceptována.
- 4.3 Testovací scénáře, které jsou podkladem pro vypracování Akceptačního protokolu, mohou být změněny nebo doplněny v průběhu plnění Dílčí smlouvy nebo časového návrhu customizace pokud si to povaha Projektu vyžádá, a to po dohodě smluvních stran.
- 4.4 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k předaným dokumentům či části díla do pěti (5) pracovních dnů od jejich doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k dokumentům či částem díla žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty tento dokument či část díla za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný.



**Akceptace jiných Plnění, zejména jednotlivých subsystémů**

- 4.5 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat před zahájením provozu na základě specifikace akceptačních testů vypracované Dodavatelem jako součásti Projektové dokumentace, přičemž tato bude podléhat schválení (akceptaci) Objednatele.
- 4.6 Dodavatel vyzve Objednatele písemně k účasti na akceptační proceduře nejméně pět (5) dní před jejím zahájením. Objednatel je oprávněn se akceptačních testů zúčastnit a osvědčit jejich konání. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Dodavatelem k účasti řádně a včas vyzván, je Dodavatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. Objednateli budou poskytnuty kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů, jinak akceptační testy nebyly provedeny řádně.
- 4.7 Jestliže jednotlivý předmět akceptačních testů splní akceptační kritéria, považuje se smluvními stranami za akceptovaný dnem úspěšného ukončení akceptačních testů. Smluvní strany akceptaci potvrdí sepsáním písemného akceptačního protokolu, a to nejpozději do pěti (5) dnů od akceptace dokumentu. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami.
- 4.8 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k předaným dokumentům či části díla do pěti (5) pracovních dnů od jejich doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k dokumentům či částem díla žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty tento dokument či část díla za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný.

## 5 Klasifikace vad a nedodělků pro předání díla či dílčího plnění

Vadou se rozumí nesoulad funkcionality díla nebo dílčího plnění s funkcionalitou definovanou v předmětu plnění Smlouvy (Díla a Analýzy) nebo ovlivnění spolupracujících systémů takovým způsobem, že jsou kritickým způsobem ovlivněny hlavní obchodní činnosti Objednatele.

| Kategorie | Vada     | Popis                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A         | Kritická | Z důvodu vady Díla (dílčího plnění) některé nebo všechny systémy podporující hlavní obchodní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Objednatele. |

| Kategorie | Vada       | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B         | Vážná      | Z důvodu vady Díla (dílčího plnění) je činnost Objednatele výrazně ovlivněna z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité obchodní procesy.<br>Vada znemožňuje nebo výrazně komplikuje využívání systému Díla (dílčí plnění).                                                                            |
| C         | Drobná     | Tato kategorie zahrnuje funkce, které sice zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod systému.<br>Vada má zanedbatelný vliv na činnost Objednatele.<br>Vada se vyskytuje v izolované části Díla (dílčího plnění) – využívání Díla (dílčího plnění) je částečně ztíženo a nemá vliv na ostatní funkce. |
| D         | Kosmetická | Dílo (dílčí plnění) je plně operativní, vada je pouze kosmetického charakteru.<br>Vada nemá vliv na činnost Objednatele.<br>Vada nekomplikuje využívání Díla (dílčí plnění) nebo její části.<br>Jedná se například o vady v grafice či vady, které znepříjemňují používání Díla (dílčího plnění).                                              |

Kategorizaci vad provádí Vedoucí projektu Objednatele s následným potvrzením Vedoucím projektu Zhotovitele s cílem dosáhnout shody v kategorizaci vad.

V případě neshody Vedoucích projektu v kategorizaci vad toto musí být uvedeno v akceptačním protokolu a je povinností Vedoucího projektu Zhotovitele svolat mimořádný Řídicí výbor projektu tak, aby bylo Řídicím výborem projektu rozhodnuto o kategorizaci vady, a to do termínu nejbližšího předání předmětu celkové akceptace k akceptaci, v rámci které je rozporovaná vada součástí.

Smluvní strany dále sjednávají, že pro etapu Zkušebního provozu budou pro Zkušební provoz uplatňována ustanovení o kategorizaci incidentů a lhůty pro odstraňování incidentů dle ustanovení Podpory IS SZP, v rozsahu vztahujícím se k SLA. Zhotovitel se zavazuje do zahájení Zkušebního provozu odstranit všechny vady kategorie A a B.

## 6 Výsledky akceptačního řízení

### 4.9 Definice výsledků dílčích akceptací

Smluvní strany se dohodly na následující definici výsledků dílčích akceptací:

- **Akceptováno** - Pro výrok a formulaci dílčího akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné odstranění všech vad kategorie A i B uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu.
- **Akceptováno s výhradou** - Pro výrok a formulaci dílčího akceptačního rozhodnutí Akceptováno s výhradou je podmínkou úspěšné odstranění všech vad kategorie A uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci dílčího akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné odstranění vad kategorie A uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu

#### 4.10 Definice výsledků celkové akceptace

Smluvní strany se dohodly na následující definici výsledků celkových akceptací:

- **Akceptováno** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné ukončení všech dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace a to jen ve stavu Akceptováno. Musí být odstraněny veškeré vady A (kritická vada) i B (vážná vada), formulované v akceptačních protokolech a zůstává neodstraněných maximálně deset (10) vad kategorie C (drobná vada) a maximálně patnáct (15) vad kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Zhotovitel termín a harmonogram odstranění.
- **Akceptováno s výhradou** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Akceptováno s výhradou je podmínkou úspěšné ukončení všech dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace. Musí být odstraněny veškeré vady kategorie A (kritická vada), může zůstat maximálně pět (5) vad kategorie B (vážná vada), maximálně deset (10) vad kategorie C (drobná vada) a maximálně patnáct (15) vad kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Zhotovitel termín a harmonogram odstranění.
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné ukončení (nedokončení) kterékoliv z dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace a/nebo neodstranění jakékoliv vady kategorie A (kritická vada) a/nebo existence více jak pěti (5) vad kategorie B (vážná vada) a/nebo existence více než deseti (10) vad kategorie C (drobná vada) a více jak patnácti (15) vad kategorie D (kosmetická vada).

#### 4.11 Definice výsledků závěrečné akceptace

- **Akceptováno** - Pro řádné splnění Smlouvy, kterým je výrok a formulace závěrečného akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné odstranění všech vad/incidentů kategorie A (kritická vada) i B (vážná vada) a zůstává neodstraněných nejvýše deset (10) vad/incidentů kategorie C (drobná vada) nebo patnáct (15) vad/incidentů kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Zhotovitel termín a harmonogram odstranění.
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci závěrečného akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné odstranění jakékoliv vady/incidentu kategorie A nebo B a/nebo existence neodstraněných více jak čtyřicet devět (49) vad/incidentů kategorie C.

## 5 Postup akceptací a odstraňování vad

### 5.1 Postup akceptací

- Je-li výsledkem dílčí akceptace „Neakceptováno“ vedoucí projektů jsou povinni zajistit opakování této dílčí akceptace se zahájením v termínu daném schváleným akceptačním protokolem.

- Je-li výsledkem opakované dílčí akceptace „Neakceptováno“ nestanovuje se termín odstranění vad a stav projektu je eskalován na Řídící výbor projektu, která rozhodne o dalším postupu.
- Je-li výsledkem dílčí akceptace výsledek „Akceptováno s výhradou“ zajistí Týmu vedení projektu realizaci opatření k nápravě nedostatků uvedených v rámci akceptačního vyjádření. Ověření odstranění vad je prováděno v rámci celkové akceptace daného milníku.
- Je-li výsledkem celkové akceptace výsledek „Neakceptováno“ Vedoucí projektu jsou povinni zajistit opakování této celkové akceptace se zahájením v termínu daném schváleným akceptačním protokolem. Celková akceptace může být opakována pouze jednou, pokud Řídící výbor nerozhodne jinak.
- Řídící výbor rozhodne o dopadech výše uvedených situací postupu akceptací na harmonogram plnění. Výbor pro řízení projektu je oprávněn rozhodnout o změně dílčích termínů plnění v rámci kteréhokoliv milníku/etapy, avšak změna termínu ukončení milníku/etap je možná výhradně prostřednictvím dodatku k relevantní smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.

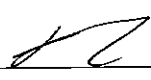
### 5.2 Postup odstraňování vad

Cílem odstranění vad je zajistit předání Díla jak v jednotlivých částech, tak vcelku v podobě a kvalitě, která je plně v souladu s požadavky Smlouvy a s požadavky a návrhy specifikovanými a odsouhlasenými v průběhu projektu.

Odstraňování vad musí být plánovanou činností a minimální struktura harmonogramu pro první etapu musí zahrnovat i nezbytné termíny opravných akceptací pro celkovou akceptaci. Struktura harmonogramu pro ostatní etapy Díla s ohledem na zabezpečení odstraňování vad bude základním výstupem Rozdílového dokumentu / Analýzy.

Stanovení postupu ověření odstranění vady je v kompetenci Týmu vedení projektu.

## 2. Schvalovací doložka

| Firma                         | Jméno            | Datum | Podpis                                                                                |
|-------------------------------|------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| za GORDIC spol. s r.o.        | Jakub Fiala      |       |  |
| za Správu základních registrů | Petra Stehlíková |       |                                                                                       |



### 3. Přílohy

1. VZOR – Akceptačního protokolu



**AKCEPTAČNÍ PROTOKOL****Č.**

|                      |                                      |
|----------------------|--------------------------------------|
| Zhotovitel           | Název Zhotovitele, adresa            |
| Objednatel           | Název Objednatele, adresa            |
| Smlouva              | Číslo platné Smlouvy nebo Objednávky |
| Název Projektu       | Zkratka a název Projektu             |
| Číslo Projektu       | Číslo Projektu                       |
| Datum akceptace díla | Datum                                |

**4. PŘEDMĚT AKCEPTACE**

| Číslo | Popis                    |             |                        |               |
|-------|--------------------------|-------------|------------------------|---------------|
|       |                          | Akceptováno | Akceptováno s výhradou | Neakceptováno |
| 01    | Popis předmětu Akceptace | x           |                        |               |
| 02    | Popis předmětu Akceptace |             | X                      |               |

**5. VÝHRADY**

| Číslo | Popis                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------|
| 01    | Popis výhrady Akceptace (popis výhrad lze nahradit odkazem na přílohu) |
| 02    | Popis výhrady Akceptace                                                |

Společnost GORDIC spol. s r.o. a *Objednatel* svým podpisem stvrzují předání a Akceptaci předmětu plnění dle výše specifikované Smlouvy.

Dílo bylo akceptováno na základě Předávacího protokolu č. XY ze dne dd.mm.rr.

Obě strany se dohodly, že toto konstatování formálně nahrazuje Předávací protokol.

| Společnost                       | Jméno | Podpis |
|----------------------------------|-------|--------|
| Předal za GORDIC spol. s r.o.    |       |        |
| Akceptoval za <i>Objednatele</i> |       |        |

## Příloha č. 11

# Metodika Analýzy

### Obsah

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Účel dokumentu .....                                               | 2  |
| 2. Cíle Analýzy .....                                                 | 2  |
| 3. Výstupy Analýzy .....                                              | 2  |
| 4. Obsah a rozsah Analýzy .....                                       | 2  |
| 4.1. Systémová analýza .....                                          | 2  |
| 4.2. Analýza Service Desk .....                                       | 3  |
| Analýza potřebných systémových konfigurací, číselníků a seznamů ..... | 3  |
| Notifikační metody .....                                              | 6  |
| Události .....                                                        | 6  |
| Typ úrovně služby .....                                               | 6  |
| Přílohy .....                                                         | 7  |
| Bezpečnost přístupu .....                                             | 7  |
| Servisní kontrakty .....                                              | 7  |
| 4.3. Uživatelská rozhraní .....                                       | 8  |
| Webové rozhraní .....                                                 | 8  |
| E-mailové rozhraní .....                                              | 8  |
| 4.4. Správa servisních požadavků, incidentů a problémů .....          | 8  |
| Registrace servisního požadavku, incidentu nebo problému .....        | 8  |
| Stav řešení požadavku .....                                           | 8  |
| Kategorie .....                                                       | 9  |
| Konfigurační prostředí uživatele .....                                | 9  |
| Typ úrovně služby (SLA) .....                                         | 9  |
| Hierarchie případů .....                                              | 9  |
| Šablony .....                                                         | 9  |
| Další úkony spojené s řešením .....                                   | 9  |
| 4.5. Řízení změn .....                                                | 10 |
| Registrace požadavku na změnu .....                                   | 10 |
| Stav řešení požadavku .....                                           | 10 |
| Kategorie změn .....                                                  | 10 |
| Pracovní příkazy .....                                                | 10 |
| Konfigurační položky .....                                            | 11 |
| Typ úrovně služby .....                                               | 11 |
| Hierarchie požadavků .....                                            | 11 |
| Šablony .....                                                         | 11 |
| Další úkony spojené s řešením změny .....                             | 11 |
| 4.6. Znalostní báze .....                                             | 12 |
| Znalostní dokumenty .....                                             | 12 |
| Fulltextové vyhledávání .....                                         | 12 |
| 4.7. Reporting .....                                                  | 12 |
| Předdefinované reporty .....                                          | 12 |
| Reporty na vyžádání .....                                             | 12 |
| 4.8. Integrace externích systémů .....                                | 12 |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 5. Analýza IT Asset Management.....      | 13 |
| 5.1. Obecné vlastnosti.....              | 13 |
| 5.2. Finanční asset management.....      | 13 |
| 5.3. Management dodavatelů.....          | 13 |
| 5.4. Management smluvních dokumentů..... | 13 |
| 5.5. Management SW licencí.....          | 14 |
| 5.6. Automatizace procesů.....           | 14 |
| 5.7. Integrace.....                      | 14 |

## 1. Účel dokumentu

V tomto dokumentu je popsán obsah, cíle, rozsah a metodiky postupu analytických činností Analýzy řešení service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů základních registrů, jehož implementace je součástí projektu řešení service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů základních registrů (dále jen SD), tedy Díla ve smyslu Smlouvy.

## 2. Cíle Analýzy

## 3. Výstupy Analýzy

Výstupem Úvodní analýzy budou dále uvedené dokumenty a materiály, které budou Objednateli sloužit jako podklad pro komplexní posouzení navrhovaného řešení IS. Jedná se o následující výstupy:

dokument Procesní analýza

dokument Systémová analýza

dokument Přehled projektové, provozní a bezpečnostní dokumentace

dokument Popis bezpečnostních aspektů a parametrů

Vyjádření ke shodě navrženého řešení se závaznými normami a předpisy a platnou legislativou

Dokument Návrh detailního harmonogramu implementace

Akceptační kritéria analýzy:

- analýza je zpracována v rozsahu a ve shodě této metodiky Analýzy
- všechny zde uvedené body jsou vypořádány

## 4. Obsah a rozsah Analýzy

### 4.1. Systémová analýza

Systémová analýza musí obsahovat tyto, pro Objednatele klíčové části:

- Funkční model všech funkcí a služeb nového řešení, které Zhotovitel bude v rámci realizace díla implementovat
- Mapování funkcí a služeb na nabízené řešení v detailu, který stanoví jakým modulem, , bude v nabízeném řešení daná funkce nebo služba realizována
- Mapování funkcí a služeb na požadavky v detailu, který stanoví, jakou funkcí či službou bude v nabízeném řešení daný požadavek realizován
- Mapování funkcí a služeb na jednotlivé aktivity procesů Objednatele v detailu, který stanoví, jakou funkcí či službou bude v nabízeném řešení daná aktivita procesu realizována

- **Popis rozsahu a náročnosti úprav** nabízeného řešení, které budou muset být provedeny v rámci implementace dle tak, aby systém mohl všechny požadované funkce a služby poskytnout;
- **Návrh koncepce a konvencí uživatelského rozhraní** jednotlivých modulů řešení včetně portálu
- **Datový logický model** nabízeného řešení, ze kterého bude zřejmá datová architektura nabízeného řešení na úrovni datových entit, jejich parametrů, umístění v datových tabulkách a databázích, počty a struktura databází, seznam a popis číselníků IS.
- **Návrh cílové architektury a infrastruktury** - zhodnocení předcházejících výsledků a výstupů analýzy ve formě popisu dopadů stanovených modelů do cílové architektury a infrastruktury řešení na úrovni databázové, aplikační a prezentační vrstvy a aktualizovaný a zpřesněný návrh cílové architektury a infrastruktury,
  - Popis vstupních a výstupních rozhraní nabízeného řešení s popisem vazeb na implementované nebo integrované další aplikace
  - Logický/technologický návrh IS (schéma a popis cílové logické architektury, technologie, SW, APV) .
  - Zpřesněný návrh cílové infrastruktury ( Produkční, testovací a vývojové prostředí ) navržený na základě předchozích poznatků a výstupů ve formě modelů.
  - Specifikace sizingu IS, a úplný popis konfigurace jednotlivých komponent.
  - Popis cílové SW architektury IS na úrovni databázové, aplikační a prezentační vrstvy.
  - Specifikaci aplikačního a systémového SW IS.
  - Návrh bude také obsahovat integraci IS do stávající IT infrastruktury Objednatele.

#### 4.2. Analýza Service Desk

##### 4.2.1. Analýza procesů

Analýza procesů podpory IT služeb:

- správa servisních požadavků
- správa incidentů
- správa problémů
- řízení změn
- správa znalostní báze
- správa konfigurací
- Service Level Management v oblasti podpory služeb.

### **Analýza potřebných systémových konfigurací, číselníků a seznamů**

Analýza informací následujících základních typů:

- systémové konfigurace
- konkrétní záznamy o evidovaných případech, konfiguračních položkách a organizační struktuře.

### **Systémové konfigurace**

#### ***Prioritizace tiketů***

- dopad na celkové množství práce – Impact
- požadovaná úroveň pozornosti – Priority
- rozsah a závažnost problému – Severity

- naléhavost – Urgency

### ***Kategorizace konfiguračních položek***

- typ
- provozní stav
- typu dodavatele

### ***Typy kontaktů***

Analýza kategorií kontaktů přicházejících do styku se Service Deskem podle jejich funkcí.

## **Informace o organizační struktuře**

### ***Místa***

Geografická místa (skupiny lokalit – viz dále) - např. města:

- název
- popis
- kontaktní osoba

### ***Lokality***

Popis objektů (adres), ve kterých se nacházejí uživatelé a zařízení:

- název
- popis
- příslušné místo
- adresa
- kontaktní osoba

### ***Konfigurační položky***

Popis konfiguračních položek:

- název
- lokalita
- kontaktní osoba
- třída objektu
- výrobce
- dodavatel
- sériové/ licenční číslo
- inventární číslo
- úroveň služby
- další informace specifické pro danou třídu objektu.

### ***Kontakty***

Údaje o pracovnících, kteří jsou v interakci se systémem service desk, a to jako koncoví uživatelé, operátoři a administrátoři service desku či kontaktní osoby u dodavatelů:

- jméno pracovníka
- telefon
- fax
- mobilní telefon/ pager
- název uživatelského účtu pro autentikaci
- e-mailová adresa
- typ kontaktu (operátor, koncový uživatel, atd.)
- lokalita
- organizace
- skupina
- způsob upozornění na události (e-mail, fax, systémová zpráva, atd.)
- úroveň služby
- omezení působnosti (např. technika, operátora, apod.) na definované objekty správy

### ***Organizace***

Údaje o organizacích, jejichž pracovníci jsou v interakci se systémem service desk:

- název organizace
- popis
- číslo organizace
- kontaktní jméno
- telefon
- fax
- lokalita
- nákladové středisko.

### ***Dodavatelé***

Údaje o dodavatelích, kteří jsou v interakci se systémem service desk:

- název dodavatele
- typ dodavatele (poskytovatel služby, pronajímatel zařízení, apod.)
- kontaktní jméno.

Analýza vazeb jednotlivých číselníků a seznamů.

### **Notifikační metody**

Analýza notifikací pro významné události v životním cyklu řešení tiketů:

- identifikaci případu
- charakteristiku události
- kontaktní informace
- další specifické informace (např. řešení).

Analýza využití standardních notifikačních metod:

- systémová zpráva aplikace Service Desk
- e-mail
- SMS

### **Události**

- podmínky – specifikované hodnoty atributů tiketu
- akce.

### **Typ úrovně služby**

Analýza garantovaných parametrů služby – SLA (Service Level Agreements), které mohou být smluvně uzavřeny:

- mezi dodavateli a poskytovatelem služeb – včetně služeb poskytovaných formou outsourcingu
- mezi poskytovatelem služby a zákazníky.

Analýza eskalačních procedur:

- automatické identifikace úrovně služby žádané pro danou kategorii případu
- včasného varování při blížícím se porušení SLA
- identifikace porušení SLA
- vytváření reportů o dodržování a porušování SLA.

Analýza kalendářů požadované doby provozu a podpory určující:

- dny v týdnu
- rozsah kalendářních dat
- denní dobu,

kdy může k dané události dojít či kdy je příslušné SLA v platnosti.

## Přílohy

Analýza způsobu vedení elektronických příloh k případům vytvářeným v systému Service Desk, a to ve formě:

- dokumentu uloženého ve specifikovaných úložištích
- URL odkazu

Stanovení maximální velikost přikládaného souboru a povolených typů souborů.

## Bezpečnost přístupu

Analýza přístupových práv autentizovaných uživatelů systému Service Desk k jednotlivým objektům a komponentám systému pomocí autorizačních rolí.

### *Autentizace*

Analýza způsobů autentizace:

- vůči internímu seznamu účtů a hesel vedených v aplikaci Service Desk
- vůči operačnímu systému serveru
- vůči adresářové službě LDAP (např. MS AD, Novell, Sun, OpenLDAP, ad.)
- vůči externímu autentizačnímu mechanismu – např. PKI.

### *Autorizace*

Analýza úrovní přístupu na základě množiny přidělených autorizačních rolí. Stanovení:

- přístupu ke komponentám aplikace Service Desk
- přístupných uživatelských rozhraní – přidělení přístupu k jednotlivým položkám formulářů
  - nabídky
  - záložky
  - rychlé vyhledávání
- přístupných reportů
- omezení přístupu k datům – např. na základě lokality, organizace, atp.
  - pro změny
  - pouze pro čtení
  - bez přístupu
  - pro mazání
  - pro zavedení nového záznamu.

## Servisní kontrakty

Analýza potřebných logických oddělení více zákazníků, kterým mohou být služby Service Desku poskytovány.



#### 4.3. Uživatelská rozhraní

##### **Webové rozhraní**

Analýza formátu a obsahu webových uživatelských rozhraní:

- *administrátorské* – rozhraní určené pro správu aplikace Service Desk
- *analytické* – komfortní rozhraní určené informatikům, technikům, administrátorům, apod. podlejších se na řešení případů.
- *samoobslužné* – rozhraní určené podporovaným uživatelům

##### **E-mailové rozhraní**

Analýza využití příchozí elektronické pošty pro vytváření a aktualizaci tiketů.

#### 4.4. Správa servisních požadavků, incidentů a problémů

Analýza způsobů evidence a životního cyklu servisních požadavků, incidentů a problémů, zejména:

- registrace případů,
- identifikace ovlivněných uživatelů a kontaktů na ně,
- identifikace konfigurace jejich IT prostředí (používaná zařízení, software, služby, atd.)
- sledování stavu řešení,
- přidělování řešitelům a pracovním skupinám,
- evidence historie aktivit a vytváření reportů,
- řazení případů do příslušné fronty podle typu, priority, naléhavosti, apod.
- upozornění pracovníků na významné aktivity při řešení problému (e-mail).

##### **Registrace servisního požadavku, incidentu nebo problému**

Analýza vstupních informací pro registraci tiketu ve formě:

- přímého zadání údajů z webového rozhraní service desku
- zaslání údajů strukturovaným e-mailem v řádném formátu
- faxové, telefonické nebo e-mailové komunikace s operátorem service desku a následným zadáním údajů z webového rozhraní service desku
- automatizovaným vytvořením z dohledového systému.

##### **Stav řešení požadavku**

Analýza stavů životního cyklu tiketů.

## Kategorie

Analýza kategorizace tiketů hierarchickým číslníkem tak, aby je na základě těchto kategorií bylo možné automatizovaně:

- přiřazovat příslušnému řešiteli nebo řešitelské skupině
- přiřadit odpovídající SLA.

## Konfigurační prostředí uživatele

Analýza prostředí konfiguračních položek přidělených koncovému uživateli a jeho organizaci.

## Typ úrovně služby (SLA)

Analýza přidělování SLA k tiketu podle:

- konfigurační položky
- uživatele
- organizace uživatele
- kategorie
- priority
- řešitelské skupiny

## Hierarchie případů

Analýza potřebných hierarchií tiketů (např. incidentů způsobených jedinou společnou příčinou).

## Šablony

Analýza využití šablon s přednastavenými (automaticky vyplněnými) hodnotami atributů specificky shodnými pro určitý typ případu.

## Další úkony spojené s řešením

Analýza dalších úkonů řešitele spojených s řešením:

- zpětný kontakt koncového uživatele
- hledání v dokumentaci
- záznam komentáře
- převedení problému na jiného řešitele nebo skupinu
- manuální upozornění
- eskalace (zvýšení priority)
- připojení požadavku na změnu

- připojení události pro účely monitorování požadavku
- změna stavu.

#### 4.5. Řízení změn

Analýza způsobů evidence a řízení životního cyklu standardních změn, zejména:

- registrace požadavků na provedení změny,
- souslednosti pracovních příkazů jako postupu potřebných individuálních úkolů k zajištění požadavku,
- procedur pro iniciování, monitorování a řízení sledu prací,
- příslušných šablon pro požadavky na změny,
- přidělování požadavků i pracovních příkazů příslušným pracovníkům
- upozornění pracovníků na významné aktivity (e-mail).

#### **Registrace požadavku na změnu**

Analýza vstupních informací pro registraci požadavku na změnu v aplikaci Service Desk ve formě:

- přímého zadání údajů z webového rozhraní Service Desku
- zaslání údajů strukturovaným e-mailem v řádném formátu
- faxové, telefonické nebo e-mailové komunikace s operátorem service desku a následným zadáním údajů z webového rozhraní Service Desku

#### **Stav řešení požadavku**

Analýza stavů životního cyklu požadavku na změnu.

#### **Kategorie změn**

Analýza kategorizace změn hierarchickým číselníkem tak, aby na základě těchto kategorií bylo možné podle předdefinovaných údajů automatizovaně přiřazovat workflow pracovních příkazů spolu s příslušnými řešiteli nebo řešitelskými skupinami a příslušná SLA na změnu jako celek i na jednotlivé pracovní příkazy.

#### **Pracovní příkazy**

Analýza pracovních příkazů tvořících workflow potřebné pro zavedení příslušné kategorie:

- označení a popis příkazu
- pořadí ve workflow pro danou kategorii změn
- řešitel úkolu nebo řešitelská skupinou

- stavy postupu plnění pracovního příkazu
- akce spojené se změnou stavu (např. upozornění uživatele na neschválení změny).

### **Konfigurační položky**

Analýza způsobu výběru položek ovlivněných změnou z konfigurační databáze.

### **Typ úrovně služby**

Analýza přidělování SLA na základě:

- konfigurační položky
- žadatele
- organizace žadatele
- kategorie
- prioritou
- řešitelské skupiny.

### **Hierarchie požadavků**

Analýza potřebných hierarchií více změn.

### **Šablony**

Analýza využití formulářů s přednastavenými (automaticky vyplněnými) hodnotami atributů specificky shodnými pro určitý typ změny.

### **Další úkony spojené s řešením změny**

Analýza dalších úkonů řešitele spojených se zavedením příslušné změny, zejména:

- zpětný kontakt zadavatele
- hledání v dokumentaci
- záznam komentáře
- převedení změny či pracovního příkazu na jiného řešitele nebo skupinu
- manuální upozornění
- připojení události pro účely monitorování
- změna atributu stav.

#### 4.6. Znalostní báze

##### **Znalostní dokumenty**

Analýza typů znalostních dokumentů:

- plochý znalostní dokument
- znalostní strom
- diskusní fórum

Analýza způsobů publikování znalostních dokumentů a příslušného workflow zahrnujícího zejména:

- vytvoření nového dokumentu
- revize dokumentu
- publikování dokumentu
- aktualizace dokumentu
- expirace dokumentu.

##### **Fulltextové vyhledávání**

Analýza speciálních slov a termínů pro podporu vyhledávání:

- bezvýznamových slov
- synonym
- víceslovných spojení.

#### 4.7. Reporting

##### **Předdefinované reporty**

Analýza předdefinovaných reportů.:

- grafické reporty
- textové reporty
- analytické reporty.

##### **Reporty na vyžádání**

Analýza rolí uživatelů s právy definovat reporty na vyžádání (ad-hoc reporty).

#### 4.8. Integrace externích systémů

Analýza propojení s externími systémy s aplikací CA Service Desk.

## 5. Analýza IT Asset Management

### 5.1. Obecné vlastnosti

1. Analýza evidence různých typů assetů.
2. Analýza obecných a specifických atributů assetů v závislosti na typu assetu..
3. Analýza číselníků a integritních omezení (povinná pole, datové typy, apod.) v závislosti na typu assetu.
4. Analýza autorizace přístupu uživatelů k údajům a funkcím pomocí rolí.
5. Analýza potřebných hromadných změn více záznamů najednou.
6. Analýza potřebné úrovně protokolování změn údajů v evidenci.
7. Analýza integrace s konfigurační databází CMDB a způsobu zobrazení příslušných konfiguračních informací v kontextu evidovaných assetů a jejich vazeb.
8. Analýza bezpečného oddělení dat a procesů vedených poskytovatelem pro různé subjekty (např. zákazníky) v rámci jednoho systému.
9. Analýza integrace s discovery nástroji a rekonsiliace vlastnické evidence a fyzické inventarizace.

### 5.2. Finanční asset management

1. Analýza evidence nákladových nebo cenových položek a vazeb na assety nebo smlouvy.
2. Analýza evidence plateb a vazeb na příslušné záznamy o cenových nebo nákladových položkách.
3. Analýza automatických notifikací o kritických datech (např. blížící se čas vypršení a obnovy smluv, termíny výpovědí smluv, termíny splatnosti, apod.).

### 5.3. Management dodavatelů

1. Analýza evidence informací o dodavatelích včetně kontaktních informací, svázaných firmách, příslušných assetech, smlouvách a platbách.
2. Analýza způsobu agregací nákladových položek spojených s jednotlivými dodavateli za sledovaná období.

### 5.4. Management smluvních dokumentů

1. Analýza evidence informací o smlouvách včetně identifikátorů smluv, smluvních stranách, platnosti, svázaných assetech, platbách, smlouvách, ad.
2. Analýza potřebných šablon smluvních dokumentů.
3. Analýza strukturovaného vedení klíčových smluvních podmínek, potřeby vyhledávat a filtrovat podle nich a definice automatických notifikací.
4. Analýza způsobu vedení elektronických příloh (např. oskenovaný smluvní dokument).

### 5.5. Management SW licencí

1. Analýza evidence SW licencí včetně práv k produktům a jejich verzím, nákupů balíčků licencí, licenčních modelů, licenčních smluv a smluv o SW údržbě, plateb za SW a jeho údržbu, místa uložení fyzických kopií instalačních médií, ad.
2. Analýza způsobu rekonsiliaci informací o vlastněných licencích a dat o fyzické instalaci SW na počítačích.

3. Analýza způsobu reportů o softwarové čistotě na základě srovnání vlastních licencí a skutečně instalovaného nebo využívaného software k příslušným SW produktům.
4. Analýza managementu licencí založených na různých metrikách licenčních modelů (CPU, MIPS, concurrent, HW klíč, ad.).
5. Analýza managementu licencí vázaných na specifickou organizaci, lokalitu, osobu, apod.
6. Analýza evidence umístění SW instalace (na klientu, serveru apod.) a umístění (přidělení) SW licence.

5.6. Automatizace procesů

1. Analýza notificačních pravidel pro proaktivní identifikaci kritických okamžiků, které vyžadují manuální nebo automatizovanou činnost.
2. Analýza reakcí na nastavení časových atributů, změn atributů a neproběhlých očekávaných změn atributů v definovaném čase.
3. Analýza eskalací pro případ chybějící reakce na zaslanou předchozí notifikaci.
4. Analýza využití automatizačních workflow zajišťující integraci a výměnu dat s workflow procesů v Service Desku a CMDB.

5.7. Integrace

1. Analýza potřebných integrací a využití aplikačního programového rozhraní (API) založeného na webových službách.
2. Analýza struktur dat pro hromadný import a aktualizaci dat.
3. Analýza datových zdrojů a plánování dávkových výměn dat.

### 3. ANALÝZA BUSINESS SERVICE INSIGHT

#### 3.1. Katalog úrovní služeb

- Analýza katalogů standardních služeb a jejich úrovní mezi více odběrateli služeb
- Analýza šablon úrovní služeb zahrnující definice služeb, metriky úrovně služeb, penalizace a další kvalitativní i kvantitativní indikátory.
- Analýza definicí a sběru metrik a dalších kvalitativních i kvantitativních indikátorů.
- Analýza využití předdefinovaných souborů typových služeb, procesů, funkcí a metrik podle nejlepších praktik ITIL.
- Analýza potřeby seskupování více služeb a metrik do kompozitních služeb a metrik.
- Analýza životního cyklu procesů Service Catalog Managementu včetně řízení verzí, stavů životního cyklu a auditu změn.

#### 3.2. Service Level Management

- Analýza vytváření a údržby dohod o úrovni služeb.
- Analýza standardizovaných šablon dohod a příslušných procesů.
- Analýza seznamu smluvních stran (dodavatelů, skupin poskytovatelů, zákazníků, apod.).
- Analýza typů smluv a dohod pro různé typy služeb (SLA, OLA, podpůrné smlouvy, KPI procesů, apod.).
- Analýza struktury a obsahu dohod o úrovních služeb a možnost jejich úprav.
- Analýza klíčových výkonnostních indikátorů v celém řetězci dodávky služeb a jejich procesního řízení.
- Analýza závislostí mezi obchodními a technickými metrikami.
- Analýza závislostí mezi dohodami a smlouvami se subdodavateli služeb, odběrateli (zákazníky) služeb a interními skupinami poskytovatele.
- Analýza závislostí mezi obchodními a technickými službami, SLA, OLA a podpůrnými servisními smlouvami.
- Analýza vážených příspěvků jednotlivých indikátorů kvality a kvantity do složených metrik.
- Analýza technologických metrik (např. typu dostupnost, latence, chybovost, apod.)
- Analýza netechnických metrik (např. odezva pracovníků podpory, spokojenost uživatelů, fakturace, apod.)
- Analýza vyhodnocování metrik v kontextu jednotlivých zákazníků, organizační jednotek zákazníka, služeb, produktů, geografického členění, ad.
- Analýza popisu metrik a garantovaných parametrů v přirozeném jazyce.
- Analýza šablon pro generování dohod a smluv v tisknutelné podobě.
- Analýza autorizace přístupu uživatelů k údajům pomocí rolí.

#### 3.3. Vykazování plnění dohod a smluv

- Analýza modelů služeb a vizualizace celého řetězce dodávky služby nebo procesu.
- Analýza způsobů monitorování a vyhodnocování plnění metrik a indikátorů celého řetězce dodávky služby nebo procesu.
- Analýza způsobu identifikace problémových služeb nebo jednotlivých parametrů služeb a hledání klíčové příčiny.
- Analýza zpřístupnění reportů podle uživatelských rolí.
- Analýza automatického generování naplánovaných reportů.
- Analýza potřebných formátů reportů (MS Word, MS Excel, PDF, ad.).



- Analýza požadované agregace a sumace reportovaných dat v různých úrovních zobrazení (např. po měsících – po dnech – po hodinách) a postupné kontextové snižování stupně agregace (drilldown).
- Analýza možných systematických chyb měření a požadavků na evidenci výjimek a oprav.

#### 3.4. Dashboard

- Analýza požadavků na Dashboard služeb.
- Analýza potřebných zobrazení dat v různých úrovních detailu od managerské přehledové úrovně po detailní provozní úroveň.
- Analýza způsobů upozorňování na parametry, u kterých hrozí nebo dochází k neplnění garantovaných hodnot.
- Analýza a definice víceúrovňových prahových hodnot podle úrovně
- Analýza potřeb prediktivního vyhodnocování trendů sledovaných indikátorů.

#### 3.5. Diagnostika problémů a analýza dopadů

- Analýza způsobu diagnostiky příčin porušení dohod a smluv o úrovni služeb.
- Analýza událostí, které mohou vést k porušení dohod a smluv o úrovni služeb.
- Analýza potřeb požadovaných odůvodnění případů reportovaného porušení dohod o úrovni služeb.

#### 3.6. Integrace datových zdrojů

- Analýza způsobu sběru a konsolidace dat.
- Analýza formátů dat.
- Analýza způsobů vyhodnocování indikátorů úrovně dodávky služeb na základě sbíraných dat.
- Analýza potřebných adaptérů na datové zdroje.
- Analýza případných manuálních procedur pro jednorázové nebo opakované nahrání dat.

#### 3.7. Integrace konfiguračního managementu

- Analýza integrace s konfigurační databází (CMDB).
- Analýza vazeb konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb.
- Analýza mapování konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb na příslušné smluvní strany a služby.
- Analýza způsobů zobrazení vazeb mezi smluvními stranami, službami a jednotlivými konfiguračními položkami spojených s dodávkou služeb.
- Analýza využití mapování konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb na příslušné smluvní strany a služby pro výpočet indikátorů úrovně služeb.

#### 3.8. Správa uživatelů a bezpečnost

- Analýza řízení přístupů uživatelů podle rolí.
- Analýza požadavků na důvěrnost dat.
- Analýza potřebných aplikačních profilů, přístupových práv k funkcím a datům podle rolí.

#### 4. Konsolidaci dohledů registrů

Konsolidační platforma pro dohledy registrů bude mít dva funkční bloky:

- CA Service Operations Insight – operativní monitoring IT služeb v jednotlivých registrech
- CA WILY Web Transaction Generator - modul pro testování web služeb v jednotlivých registrech

V rámci implementace CA Service Operations Insight budou dodány následující funkcionality:

- Základní implementace platformy pro konsolidaci dohledů
- Připojení k specifickému dohledovému nástroji MS SCOM
- Import konfiguračních položek z MS SCOM do CA SOI
- Modelování služeb v CA SOI na základě importovaných konfiguračních položek a vazeb
- Převzetí událostí a alarmů z MS SCOM do CA SOI, nastavení pravidel a korelací
- Definice monitoringu služeb, nastavení politik a pravidel, alarmů a alertů
- Příprava uživatelů a jejich rolí
- Úprava uživatelského portálu a operačního rozhraní dle rolí jednotlivých uživatelů
- Nastavení a úprava reportingu pro operační monitoring služeb
- Implementace integrace do CA SDM pro účely incident manažmentu

Druhý modul – CA WILY Web Transaction Generator bude implementován jako agent pro generování syntetických transakcí pro připojení přes WEB služby jednotlivých registrů. V rámci implementace budou dodány následující funkcionality:

- Implementace základní platformy pro testování web služeb
- Identifikace volání web služeb registrů
- Definice transakcí a vykonávání transakcí jednotlivých web služeb
- Vyhodnocení testů web služeb v rámci CA Wily Enterprise manažeru
- Připojení CA WILY do integrační platformy CA SOI
- Namapování výsledků testů na jednotlivé služby

## Příloha č. 12

### Rozpis školení

| Název školení                                                | Pro koho je určeno                             | Popis                                                                                                                                                                                                                     | Trvání | Výstup                     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|
| CA Service Desk uživatelské školení                          | řešitelé v rámci řešení CA ServiceDesk Manager | Uživatelé ServiceDesk Manager. Naučí se práci se systémem, provedou se systémem dle jednotlivých procesů                                                                                                                  | 2 dny  | školicí materiály v doc(x) |
| CA ServiceDesk administrace                                  | Administrátory ServiceDesk Manager             | V rámci administrace systému CA serviceDesk Manager se naučí základní úlohy pro správnou funkci a základní nastavení systému.                                                                                             | 1 den  | školicí materiály v doc(x) |
| CA Access Control základní ovládání                          | Administrátoři OS                              | Administrátoři jednotlivých OS se seznámí se základními funkcemi systému                                                                                                                                                  | 1 den  | školicí materiály v doc(x) |
| CA SOI administrace                                          | Administrátoři SOI                             | CA SOI je dohledový systém využívaný pro centrální dohled. Účastníci školení se naučí základní administraci systému                                                                                                       | 1 den  | školicí materiály v doc(x) |
| CA SOI uživatelské školení                                   | Uživatelé dohledu                              | CA SOI je dohledový systém využívaný pro centrální dohled. Uživatelé dostanou základní přehled o funkcionalitách systému a naučí se základní práci se systémem. Naučí se spouštět reporty a pochopí vizualizaci prostředí | 2 dny  | školicí materiály v doc(x) |
| CA BSI - uživatelské a základní administrace                 | Uživatelé SLM                                  | CA BSI je dohled smluvních ujednání, zvláště s ohledem na plnění SLA. V tomto školení se uživatelé systému seznámí se základními funkcemi systému a základní administrací systému.                                        | 2 dny  | školicí materiály v doc(x) |
| CA IT Asset Management - uživatelské a základní administrace | Uživatelé správy majetku                       | CA IT Asset Management je řešení pro správu IT majetku. V tomto školení se uživatelé systému seznámí se základními funkcemi systému a základní administrací systému.                                                      | 2 dny  | školicí materiály v doc(x) |

## PLNÁ MOC

Ing. Jaromír Řezáč, r. č. 570924/0779, bytem Jihlava, Erbenova 40, jakožto jednatel a generální ředitel obchodní společnosti GORDIC spol. s r. o. se sídlem 586 01 Jihlava, Erbenova 4, IČ: 47903783 (dále též „Společnost“)

-dále též „Zmocnitel“-

zmocňuje tímto

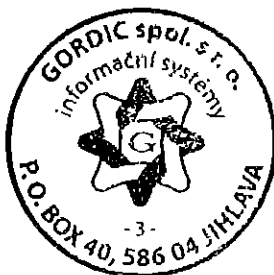
Ing. Jana Dvořáka, narozeného 16. 4. 1962, bytem: Jihlava, Kaštanová 445/3,

aby jej v rozsahu oprávnění Zmocnitele ve Společnosti zejména, nikoliv však výlučně,

zastupoval a jednal ve všech právních věcech a aby vykonával veškeré úkony, přijímal doručované písemnosti, podával návrhy a žádosti, uzavíral smíry a narovnání, uznával uplatněné nároky, vzdával se nároků, podával opravné prostředky nebo námitky a vzdával se jich, vymáhal nároky, plnění nároků přijímal, jejich plnění potvrzoval a podepisoval potřebné dokumenty, to vše i tehdy, když je podle právních předpisů zapotřebí zvláštní plné moci.

Tato plná moc se uděluje na dobu od 1. 7. 2012 do 31. 12. 2012.

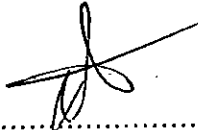
V Jihlavě, dne 1. 7. 2012



  
Ing. Jaromír Řezáč  
jednatel

Zmocnění přijímám.

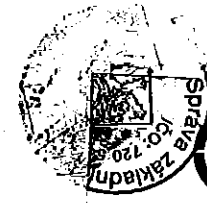
V Jihlavě, dne 1. 7. 2012

  
Ing. Jan Dvořák

*11/2/20*



**SPRÁVA ZÁKLADNICH  
REGISTRŮ**



*15/2*



**SPRÁVA ZÁKLADNICH  
REGISTRŮ**

