

Příloha č. 6 – Výzvy k podání nabídky

TECHNICKÁ ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

k veřejné zakázce

„Podpora softwarového řešení iTop (IT provozní portál) včetně
souvisejících služeb“

Obsah

| | |
|---|-------|
| Vymezení předmětu zakázky | - 3 - |
| Podrobné členění..... | - 3 - |
| 1. Konzultační a metodické služby | - 3 - |
| 2. Vývoj dílčích modulů na zakázku, integrace, lokalizace | - 3 - |
| 3. Zajištění podpory iTop na 36 měsíců | - 4 - |
| Přehled aktuálně využívaných verzí..... | - 4 - |
| Podrobná specifikace služeb (SLA) | - 6 - |
| 4. Zpracování dokumentace..... | - 7 - |

iTop je webový provozní IT portál. Prostřednictvím provozního portálu spravuje Odbor informatiky uživatelské požadavky a incidenty. Dále využívá konfigurační databázi „CMDB“, kde jsou evidovány jednotlivé konfigurační položky „CI“ (aplikace, moduly, licence, atd.) vč. vzájemných vztahů mezi jednotlivými CI. V rámci iTop jsou používány dílčí moduly „Extensions“ zajišťující rozšíření iTop.

Zadavatel (Středočeský kraj) požaduje zajištění služeb a podpory SW iTop na 36 měsíců specifikovaných v následujících kapitolách.

Podrobné členění

1. Konzultační a metodické služby

Zadavatel požaduje, aby v rámci nabídky bylo naceněno 20 MD na konzultační a metodické služby. Zadavatel bude tyto služby čerpat průběžně v délce 36 měsíců.

Čerpání tohoto rozsahu bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem na základě samostatné nabídky zpracované vybraným účastníkem (poskytovatelem).

Konzultační a metodické služby budou zahrnovat problematiku rozvoje systému z pohledu optimalizace procesních kroků („životní cyklus“) v oblasti ticket managementu, optimálního nastavení datového modelu, služeb pro koncové uživatele vč. konfigurace systému iTop.

V tomto směru zadavatel požaduje, aby účastník v rámci své nabídky dodal přehled všech životních cyklů dle nastavení „ITIL ticket management“, a to ve formě generovaných grafických výstupů, dále pak ve formě textu, kde budou zahrnuty všechny přechody mezi jednotlivými aktivitami včetně jednotlivých atributů. Definované výstupy budou předány v češtině a budou součástí nabídky účastníka.

Tyto výstupy na úrovni ticket managementu budou zpracovány pro:

- Požadavky
- Incidenty
- Problémy
- Změny

V případě, že uchazeč výše zmíněné výstupy nedodá, nebo tyto výstupy nebudou odpovídat životním cyklům na úrovni „ITIL ticket managementu“, bude z hodnocení vyloučen.

2. Vývoj dílčích modulů na zakázku, integrace, lokalizace

Zadavatel požaduje, aby v rámci nabídky bylo naceněno 60 MD na vývoj a integrace. Zadavatel bude tyto služby čerpat průběžně v délce 36 měsíců.

Čerpání tohoto rozsahu bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem na základě samostatné nabídky zpracované uchazečem.

Vývoj dílčích modulů na zakázku a integrace budou zahrnovat požadavky Odboru informatiky vedoucí k optimalizaci procesů spojených s využíváním iTop.

Mezi základní požadavky bude např. patřit:

- Rozšíření datového modelu
- Rozšíření atributů u jednotlivých CI
- Úpravy workflow (životních cyklů) v rámci ticket managementu
- Integrace (Nagios, vSphere, servisdesk 3 stran, majetek GINIS)
- Integrace na SW zajišťující modelování Enterprise architektury
- Vytváření skriptů (audit, aktualizace CMDB z lokální stanic, manažerské výstupy apod.)

V tomto směru zadavatel požaduje, aby účastník v rámci zakázky dodal funkční „Extension“ modul, který bude sloužit k rozšíření číselníku iTop, konkrétně atributu „Měna“. Tento číselník bude rozšířen o hodnotu CZK. Uchazeč tento modul lokalizuje do anglického a českého jazyka a dodá Zadavateli zdrojový kód vč. dokumentace, jejíž struktura je uvedena v kapitole č. 4. Podklady budou předány na CD/DVD a budou součástí nabídky účastníka.

Zadavatel ověří ve vývojovém prostředí KÚ funkčnost dodaného modulu. V případě, že účastník výše zmíněné výstupy nedodá, bude z veřejné zakázky vyloučen.

Zadavatel splněním podmínek dle kapitoly 1 a 2 ověřuje, že účastník bude schopen poskytovat metodické a konzultační služby a bude zároveň připraven řešit pro zadavatele vývoj iTop na zakázku vč. dílčích integrací. V tomto směru je nutné, aby účastník porozuměl konfiguraci iTop, datovému modelu a jeho definici.

Účastník tedy v rámci těchto služeb dále zajistí českou lokalizaci, a to v rámci jednotlivých distribučních verzí (které jsou vydávány zpravidla 2x ročně) a dále lokalizaci samostatných modulů „Extensions“, součástí těchto modulů bude i lokalizace anglická.

3. Zajištění podpory iTop na 36 měsíců

Zadavatel požaduje zajistit podporu produkční verze iTop na 36 měsíců. IT provozní portál je v současné době provozován v rámci technologického centra, tj. na vlastní virtuální infrastruktuře (Windows Server, IIS, MySQL, PHP). V současné době jsou v provozu 3 instance – vývojová, testovací a produkční. Součástí podpory budou aktualizace produkční verze iTop – připravenost a nasazení aktualizací do produkční verze vždy schválí Odbor informatiky.

Přehled aktuálně využívaných verzí

Vývoj, test:

iTop verze 2.5.1-4123 ze dne 2018-10-17 13:10:55

Datový model: 2.5.0

MySQL: 5.7.20-log

PHP: 7.2.7

Instalace:

- Configuration Management Core
- Data Center Devices
- End-User Devices
- Storage Devices
- Virtualization
- Service Management for Enterprises
- User Request Management

Příloha č. 2 Smlouvy S-1345/INF/2019

- Incident Management
- Enhanced Customer Portal
- ITIL Compliant Tickets Management
- ITIL Change Management
- Known Errors Management
- Problem Management
- Autoclose Ticket Extension
- Dispatch User Request Extension
- SLA considering business hours Extension
- CZK - Czech currency Extension
- Communications to the Customers Extension
- Console dashlet: iFrame Extension
- Samočinné přidělování požadavku týmu podle služeb (krs) Extension
- Branding (krs) Extension
- Rozšíření katalogu softwaru (krs) Extension
- Console dashlet: DashletIFrame (krs) Extension
- Oznamování - úlohy na pozadí (krs) Extension
- Portal úpravy (krs) Extension

Produkce:

iTop verze 2.4.1-3714 ze dne 2018-02-13 14:29:20

Datový model: 2.4.0

MySQL: 5.7.20-log

PHP: 7.1.7

Instalace:

- Configuration Management Core
- Data Center Devices
- End-User Devices
- Storage Devices
- Virtualization
- Service Management for Enterprises
- User Request Management
- Incident Management
- Enhanced Customer Portal
- ITIL Compliant Tickets Management
- ITIL Change Management
- Known Errors Management
- Problem Management
- Dispatch User Request Extension
- SLA considering business hours Extension
- CZK - Czech currency Extension
- Communications to the Customers Extension
- Console dashlet: iFrame Extension
- Samočinné přidělování požadavku týmu podle služeb (krs) Extension
- Branding (krs) Extension
- Rozšíření katalogu softwaru (krs) Extension
- Oznamování - úlohy na pozadí (krs) Extension

- Portal úpravy (krs) Extension

V rámci podpory zadavatel požaduje zajistit SLA v úrovni podpory produkčního prostředí dle následujících hodnot:

Podrobná specifikace služeb (SLA)

| | |
|--|--|
| Dostupnost (v provozní čase) | 95% |
| Technologická podpora | 5x8 Po-Pá 9:00 – 17:00 |
| Zadávání požadavků Servis desk (email, web) | 7x24 |
| Odezva od (response time) | Dle detailu priorit v následující tabulce |
| Řešení do (fix time) | Dle detailu priorit v následující tabulce |
| Plánovaná údržba | Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny - servisní okno |

Detail/kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků

| Priorita | Popis | Odezva od (response time) | Řešení do (fix time) |
|--------------|---|------------------------------|-------------------------|
| 1 – kritická | <ul style="list-style-type: none"> a) systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému, nebo některou jeho klíčovou funkci není možné používat b) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem c) dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den | 2 hod. | 8 hod. |
| 2 – vysoká | Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému. | 2 hod. | 16 hod. |
| 3 – střední | <ul style="list-style-type: none"> a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému c) závada blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu) | 4 hod. | 48 hod. |

Příloha č. 2 Smlouvy S-1345/INF/2019

| | | | |
|-----------|--|--------|-------------------|
| | Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obehítí závady. | | |
| 4 – nízká | <p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování) <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obehítí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).</p> | 8 hod. | 10 pracovních dnů |

Pozn: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory

Zadavatel požaduje přístup k servisdesku uchazeče, který bude dostupný 24/7 a bude umožňovat zpracování manažerských výstupů – SLA. Tyto výstupy budou poskytovány vždy v rámci čtvrtletních fakturací.

4. Zpracování dokumentace

Zadavatel dále požaduje, aby uchazeč průběžně zajistil v rámci podpory dokumentaci na úrovni zdrojového kódu a vytvářel administrátorskou dokumentaci min. v tomto rozsahu:

Název dokumentace - Rozšíření číselníku měny CZK

| |
|--|
| jméno: verze: release: popis: itop-version-min: code: autor: |
|--|

Historie revizí

| Verze | Release date | Comments |
|-------|--------------|----------|
| | | |

Vlastnosti

U atributu měna, je možné vybírat v iTop z číselníku měny - CZK, USD a EUR. Tento číselník je funkční pro celý datový model.

Omezení

Rozšíření bylo vyvíjeno pro verzi 2.1.2 a vyšší.

Instalace

Poslední úprava – vývoj

Poslední úprava - dokumentace

Detailní struktura požadované dokumentace bude předána po podpisu smlouvy. Zdrojový kód vč. zpracované dokumentace bude vždy součástí komplexního balíku a bude průběžně předáván Zadavateli. Zdrojový kód bude Zadavatel moci používat v neomezeném rozsahu, distribuovat a poskytovat ve smyslu těchto licencí:

- **iTop**, © 2010-2014 Combodo SARL is licensed under the **AGPL v3 license**.
- **jQuery, jQuery UI**, © the jQuery Foundation is licensed under the **MIT license**.
- **The jQuery tooltip plugin**, © Craig Thompson is licensed under the **MIT license**.
- **Swift Mailer**, © Fabien Potencier is licensed under the **MIT license**.
- **jQuery-File-Upload**, © Sebastian Tschan is licensed under the **MIT license**.
- **PHP XLSXWriter**, © Mark Jones is licensed under the **MIT license**.
- **TCPDF**, © Nicola Asuni is licensed under the **LGPL license**.
- **fraprael**, © Chris Scott is licensed under the **MIT license**.
- **Silex**, © Fabien Potencier is licensed under the **MIT license**.
- **Bootstrap**, © Twitter is licensed under the **MIT license**.
- **Font Awesome**, © Dave Gandy is licensed under the **MIT license**.
- **DataTables**, © SpryMedia Ltd is licensed under the **MIT license**.
- **jQuery Timepicker addon**, © Trent Richardson is licensed under the **MIT license**.
- **D3 js**, © Mike Bostock is licensed under the **BSD license**.
- **C3 js**, © Masayuki Tanaka is licensed under the **MIT license**.
- **CKEditor**, © CKSource - Frederico Knabben is licensed under the **LGPL license**.
- **scssphp**, © Leaf Corcoran is licensed under the **MIT license**.
- **Emogrifier**, © Pelago is licensed under the **MIT license**.
- **Archive_Tar**, © Vincent Blavet is licensed under the **BSD license**.