



MHMPP09067SF



195

Věc: Objednávka č. OBJ/INI/32/03/00124/2019 – Pilotní dodávka provozu služby „Provozní deník Datových center MHMP“

**OBJEDNATEL:****Hlavní město Praha**

se sídlem: Mariánské nám. 2, 110 01 Praha 1  
zastoupené: Bc. Ladislav Tobiáš MSc., MPA – pověřený řízením odboru INI  
IČO: 00064581  
DIČ: CZ00064581  
bankovní účet:   
kontaktní osoba: 

**DODAVATEL:****Corpus Solutions a.s.**

se sídlem: Štětkova 1638/18, 140 00 Praha 4  
zastoupené: Ing. Tomáš Příbyl – předseda představenstva  
IČO: 25764616  
DIČ:   
kontaktní osoba: 

(dále též „Smluvní strany“)

Vážení,

ve smyslu § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, u Vás objednááme pilotní dodávku služby provozu „Provozní deník Datových center MHMP“ v rozsahu a za podmínek dále uvedených.

V souladu s občanským zákoníkem se akceptací této objednávky zakládá dvoustranný smluvní vztah mezi Objednatelem a Dodavatelem. Dodavateli tak vzniká povinnost realizovat předmět plnění v požadovaném rozsahu a jeho výsledky předat níže uvedenému zástupci Objednatele a Objednateli vzniká povinnost zaplatit Dodavateli dohodnutou smluvní odměnu.

### 1. Předmět plnění:

Předmětem plnění je podrobná specifikace dle nabídky ze dne 13.8.2019, která je nedílnou součástí této objednávky.

### 2. Cena za předmět plnění:

2.1. Uvedená cena za předmět plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) je stanovena jako smluvní odměna ve výši 750 000,- Kč. Tato cena je cenou maximální a nepřekročitelnou. V této částce jsou zahrnuty veškeré náklady Dodavatele vynaložené v souvislosti s realizací předmětu plnění, a to zejména náklady na administrativní práce, na telekomunikace a poštovní styk v České republice a čas strávený na cestě za účelem konzultací při zpracování předmětu plnění na území hlavního města Prahy.

2.2. Dodavatel je plátcem DPH, DPH bude účtována podle platných právních předpisů. Cena včetně DPH činí 907 500,- Kč.

### 3. Platební podmínky:

3.1. Cena za předmět plnění bude účtována Objednateli na základě vystaveného daňového dokladu (faktury) průběžně po předání předmětu plnění, viz tabulka:

Položka	Cena bez DPH	Hodnota DPH	DPH v Kč	Cena s DPH
Implementace služby *)	200 000 Kč	21%	42 000 Kč	242 000 Kč
Pilotní provoz poskytování služby po **) dobu 4 měsíců	550 000 Kč	21%	115 500 Kč	665 500 Kč
<b>Cena celkem</b>	<b>750 000 Kč</b>	<b>21%</b>	<b>157 500 Kč</b>	<b>907 500 Kč</b>

\*) Splatnost implementace služby po uvedení do měsíčního poskytování.

\*\*) Splatnost po ukončení plnění po 4 měsících

Faktura musí být vystavena nejpozději do 10 dnů ode dne splnění předmětu objednávky. Součástí faktury musí být podrobný rozpis konkrétně uskutečněného plnění.

3.2. Konečná faktura bude vystavena po předání předmětu plnění (viz čl. 4.2.) (na základě „Protokolu o předání a převzetí předmětu plnění“). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude den převzetí předmětu plnění.

3.3. Faktura bude vystavena na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví objednávky.

3.4. Faktura bude doručena na adresu pracoviště Objednatele uvedenou v záhlaví objednávky.

3.5. Splatnost faktury bude stanovena na minimálně 21 dnů.

- 3.6. Vystavená faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a musí obsahovat minimálně tyto údaje:
- označení Objednatele a Dodavatele, jejich sídla, jejich IČO a DIČ, bankovní spojení a údaj o zápisu v obchodním, živnostenském nebo obdobném rejstříku, včetně spisové značky,
  - předmět a číslo objednávky,
  - číslo faktury, den vystavení faktury, datum splatnosti, den uskutečnění plnění a fakturovanou částku,
  - základ daně (DPH), sazbu daně a její výši, razítko a podpis oprávněné osoby Dodavatele, stvrzující oprávněnost a formální a věcnou správnost faktury.
- 3.7. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude obsahovat právními předpisy vyžadované údaje, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Dodavateli k opravě. Splatnost opravené faktury musí být stanovena opět na minimálně 21 dnů.
- 3.8. Objednatel uhradí cenu za předmět plnění bankovním převodem na účet Dodavatele, vedený u banky v České republice, specifikovaný v této objednávce. Ke splnění závazku Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele.

#### 4. Stanovený termín a místo plnění:

- 4.1. Objednatel je povinen oznámit Dodavateli přesné datum zahájení provádění předmětu plnění (dále jen „Datum zahájení prací“) nejpozději do 1 týdne po uzavření této objednávky. Dodavatel je povinen začít s prováděním předmětu plnění do 3 dnů po datu zahájení prací.
- 4.2. Předmět plnění podle této objednávky je Dodavatel povinen předat [REDAKCE] včetně předávacího protokolu, a to nejpozději do 31.12.2019.

#### 5. Smluvní sankce:

- 5.1. Při prodlení Dodavatele s předáním předmětu plnění dle článku 1. této objednávky zaplatí Dodavatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % (výši stanoví přiměřeně k povaze předmětu plnění) z maximální ceny předmětu plnění včetně DPH stanovené v článku 2. této objednávky za každý započatý kalendářní den prodlení až do řádného splnění této povinnosti.
- 5.2. Při porušení povinnosti Dodavatele zahájit provádění předmětu plnění podle článku 4.1 objednávky je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu

ve výši 0,1 % z maximální ceny předmětu plnění včetně DPH dle čl. 2. objednávky, nejméně však 1.000,-Kč (přiměřeně k předmětu plnění) včetně DPH za každý započatý den trvání prodlení.

- 5.3. Dodavatel je povinen smluvní pokutu uhradit na výzvu Objednatele do 5 dnů od jejího doručení.
- 5.4. Objednatel je oprávněn započíst si jednostranně vzniklou smluvní pokutu oproti odměně za provedení veřejné zakázky.
- 5.5. Zaplacením smluvních pokut dle této Objednávky není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v části převyšující již uhrazenou smluvní pokutu.

## **6. Další podmínky:**

- 6.1. Smluvní strany této objednávky výslovně souhlasí s tím, aby tato objednávka byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené hlavním městem Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o jejich účastnících, předmětu, číselné označení této objednávky, datum jejího podpisu a její text.
- 6.2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této objednávce nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 6.3. Smluvní strany této objednávky výslovně sjednávají, že uveřejnění této objednávky v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí hl. m. Praha.
- 6.4. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této objednávce byly v souladu s citovaným zákonem poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají.
- 6.5. Dodavatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie. Toto spolupůsobení je povinen zajistit i u svých případných subdodavatelů.
- 6.6. Dodavatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této objednávky na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.

6.7. Pro případné spory smluvní strany sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.

6.8. Tato objednávka může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn objednávky číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami.

### **7. Lhůta k akceptaci objednávky**

Dodavatel je povinen doručit akceptaci této objednávky Objednateli nejpozději do 30.8.2019, jinak tato nabídka na uzavření objednávky zaniká.

**Potvrzení objednávky nám zašlete zpět na adresu: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, datovou schránkou nebo na e-mail: [redacted]@praha.eu**

S pozdravem

Za Objednatele: Hlavní město Praha  
Magistrát hl.m. Prahy  
Jungmannova 35/29  
111 21 Praha 1 /43/



21-08-2019

Bc. Ladislav Tobiáš MSc., MPA  
pověřený řízením odboru INI

Dodavatel akceptuje tuto objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.

V Praze dne 22.8.2019

Za Dodavatele:



Ing. Tomáš Příbyl



Corpus Solutions a.s.  
Štětkova 1638/18  
140 00 Praha 4  
IČ: 25764616 DIČ: CZ25764616



**Předmět nabídky:**

**„Provozní deník Datových center MHMP“**

**Nabídka pro:**

**Hlavní město Praha**

**Datum publikace:**

**13.08.2019**

**Status:**

**Originál**

**Nabídka pro:**

Hlavní město Praha  
Mariánské nám. 2/2  
110 00 Praha I – Nové Město

**K rukám:**

Ladislav Tobiáš MSc, MPA  
Email: [ladislav.tobias@praha.eu](mailto:ladislav.tobias@praha.eu)

**Uchazeč:**

Corpus Solutions, a.s.

**Kontaktní spojení:**

Mgr. Pavel Cvešpr, ředitel realizace  
Email: [pavel.cvespr@corpus.cz](mailto:pavel.cvespr@corpus.cz)

**Vypracovali:**

Mgr. Pavel Cvešpr, ředitel realizace  
Andrea Epsteinová, Executive assistant CEO

**Schválil:**

Ing. Tomáš Přebyl, předseda představenstva

**Dne:**

13. 08. 2019

**Platnost nabídky:**

30 dnů

**Počet stránek:**

16

**Omezující podmínky pro zveřejnění a použití:**

Tento dokument obsahuje informace důvěrného charakteru a je určen výhradně pověřeným pracovníkům Magistrátu hlavního města Prahy a osobám pověřeným výkonem zadavatelských činností. Jako takový nesmí být bez předchozího souhlasu Corpus Solutions a.s. kopírován, předán či jinak zpřístupněn třetí fyzické nebo právnické osobě, ani použit pro jiné účely než je posouzení uchazečů ve výběrovém řízení.

**Upozornění:**

Všechny známky a názvy produktů uvedené v tomto materiálu jsou nebo mohou být registrované obchodní značky, obchodní známky nebo ochranné známky jejich vlastníků.

## Poděkování

Velice si vážíme možnosti, že naše společnost Corpus Solutions a.s. může nabídnout své služby právě Magistrátu hlavního města Prahy.

Pevně věříme, že námi navržené řešení a zvolený přístup odpovídají Vaším představám a požadavkům.

S úctou za společnost Corpus Solutions a.s.



Corpus Solutions a.s.  
Šolickova 1638/18  
140 00 Praha 4  
IČ: 25764616 DIČ: CZ25764616

**Ing. Tomáš Příbyl**  
*Předseda představenstva*  
*Corpus Solutions a.s.*



## I Úvod

Cílem námi nabízené služby je sjednotit zápisy činností, které se týkají infrastruktury Magistrátu hlavního města Prahy. Služba Provozní deník bude sloužit pro evidenci všech zásahů do infrastruktury.

Výstupem bude jednotný přehled o provedených činnostech, o nahlášených, řešených i vyřešených incidentech a k nim související opatření nad infrastrukturou MHMP.

## 2 Obsah

1	Úvod.....	4
2	Obsah.....	5
3	Identifikační údaje dodavatele.....	6
4	Zadání.....	7
5	Nabízené řešení.....	9
6	Pracnost.....	15
7	Cena.....	16

### 3 Identifikační údaje dodavatele

<b>Obchodní jméno</b>	Corpus Solutions a.s.
<b>Sídlo společnosti</b>	Štětškova 1638/18, 147 00 Praha 4
<b>Právní forma společnosti</b>	Akciová společnost
<b>Statutární orgán</b>	vedena u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou B. 5936 Představenstvo: Ing. Tomáš Příbyl, předseda představenstva Ing. Ivo Musil, člen představenstva Ing. Pavel Horák, MBA, člen představenstva
<b>Založení společnosti</b>	1992
<b>Kontakt na osobu oprávněnou zastupovat dodavatele</b>	Ing. Tomáš Příbyl, předseda představenstva Email: tomas.pribyl@corpus.cz
<b>Bankovní spojení</b>	[REDACTED]
<b>IČ</b>	25764616
<b>DIČ</b>	CZ25764616
<b>Telefon</b>	(+420) 241 020 333
<b>ID Datové schránky</b>	2xhpac2
<b>Předmět podnikání</b>	Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
<b>Obory činnosti</b>	Zprostředkování obchodu a služeb Velkoobchod a maloobchod Poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály Pronájem a půjčování věcí movitých Poradenská a konzultační činnost, zpracování odborných studií a posudků Příprava a vypracování technických návrhů, grafické a kreslířské práce Testování, měření, analýzy a kontroly Reklamní činnost, marketing, mediální zastoupení Služby v oblasti administrativní správy a služby organizačně hospodářské povahy Mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti Poskytování technických služeb
<b>Základní jmění</b>	Výroba, obchod a služby jinde nezařazené 3,009 mil. Kč
<b>www</b>	www.corpus.cz

Společnost Corpus Solutions a.s. (založena 1992) je předním dodavatelem služeb a technologií v oblasti zabezpečení informačních systémů. V projektech kombinujeme znalosti teoretické základny (doloženo certifikáty pracovníků) s praktickými zkušenostmi získanými při realizaci technologických projektů.

## 4 Zadání

### 4.1 Základní požadavky na parametry služby:

- Dostatečná robustnost služby umožňující současnou práci více uživatelům / řešitelům současně.
- Předpokládaný počet uživatelů služby pro pilotní provoz je 50.
- Možnost napojení externích nástrojů pro evidenci činností jednotlivých dodavatelů na tento centrální provozní deník.
- Služba musí zajistit minimálně distribuci informace o změně v položce provozního deníku z a do připojených externích nástrojů pro evidenci činností nad infrastrukturou.
- Součástí služby Provozní deník musí být reporting umožňující pokročilé filtrování záznamů provozního deníku nad jednotlivými kategoriemi provozovaných technologií na MHMP  
*(Cílem je mít jednotný přehled o provedených změnách a činnostech, zejména nad dílčími celky, jako je například „Datové centrum“ nebo „Administrativní budova XY“.).*
- Založení záznamu provozního deníku musí být umožněno:
  - webovým formulářem pro klienty,
  - komunikací přes API rozhraní – zakládání, aktualizace, uzavírání tiketů – oboustranně s externím nástrojem pro evidenci zásahů u dodavatele.
- Obsah záznamu provozního deníku musí obsahovat minimálně:
  - datum a čas vytvoření a následně ukončení řešení,
  - popis úkolu,
  - službu včetně priority a navázaného SLA (předpokládají se rozdílná SLA pro různé služby či technologie),
  - kategorie (incident, chyba, změna, (NTH) problém),
  - zadavatele, řešitele, schvalovatele
  - popis provedené činnosti
  - čas provedení činnosti – nejen čas vytvoření záznamu.
- Workflow
  - Poptávaná služba musí umožnit implementaci workflow (jednoho či více), které vynutí jednotný proces evidence požadavků a změn a bude garancí udržitelnosti implementovaných zásahů. Pro správu workflow může být využito softwarového řešení
  - V rámci PoC požadujeme implementaci 2 workflow:
    - provoz, operativní řešení chyb – WF změna,
    - projekty vzniklé na základě plánovaných pravidelných releasů.

- Reporting
  - Požadujeme možnost tvorby individuálních dashboardů umožňujících řídicím pracovníkům monitorovat otevřené požadavky a okamžitě reagovat na aktuální stavy
- Eskalace a kontrola plnění úkolů
  - Služba musí umožnit snadnou orientaci pro případnou eskalaci plnění úkolů

#### 4.2 Parametry pro ověření funkčnosti služby:

1. Systém umožňuje definovat jednotlivé služby a k nim definovat SLA.
2. U SLA lze definovat eskalace – kontaktní osoby.
3. Nad jednotlivou službou lze nastavit osobu primárního řešitele.
4. Nový záznam provozního deníku (úkol) je vytvořen přes zjednodušené (klientské) GUI.
5. Služba jde přiřadit k záznamu provozního deníku. Jsou nastaveny SLA pro tento záznam. Je nastaven automatický řešitel.
6. Lze nastavit kategorii záznamu (incident, změna, apod.).
7. Prostřednictvím eskalací jsou informováni další řešitelé.
8. Automaticky je nastaveno workflow podle kategorie záznamu, resp. služby.
9. Lze upřesnit popis úkolu přes zjednodušené (klientské) GUI.
10. Popis úkolu se aktualizuje formou dalšího záznamu k původnímu úkolu.
11. Ověření funkčnosti – jednoduché workflow – Změna:
  - a. lze zadat popis řešení pro záznam,
  - b. lze aktualizovat a upřesnit popis řešení,
  - c. popis řešení se aktualizuje formou dalšího záznamu k původnímu řešení,
  - d. řešení lze pozastavit (pozastavit SLA),
  - e. lze změnit řešitele,
  - f. záznam provozního deníku lze uzavřít,
    - g. záznam provozního deníku lze opět otevřít řešitelem,
    - h. záznam provozního deníku lze opět otevřít zadavatelem,
    - i. na základě zvoleného workflow jsou definovány úkoly na jednotlivé řešitele/schvalovatele,
    - j. po ukončení úkolu dojde k posunu ve workflow na následujícího řešitele/schvalovatele,
    - k. v případě neschválení postupu je možné dílčí úkol znovu otevřít pro doplnění.

#### 4.3 Související podmínky:

**Doba trvání pilotního provozu (poskytování služby):** 4 měsíce od objednávky

**Předpokládaný počet uživatelů systému:** 50

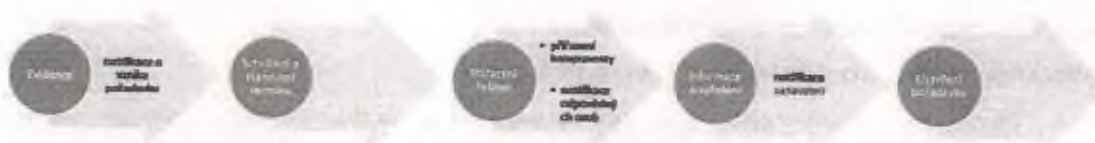
Službu Provozní deník nelze považovat za tvorbu či náhradou Znalostní báze.

Součástí služby není zabezpečení řešení konkrétních úkolů či požadavků (Služba naplňuje evidenci a workflow, nikoliv samotné plnění.)

## 5.4 Systém sdílení informací mezi projekty

Veškerým aktivům v infrastruktuře jsou přiřazeni byznys vlastníci, kteří odpovídají za bezproblémový chod aktiva. Je nutné, aby tito byznys vlastníci dostávali automaticky informace o všech skutečnostech, které mohou ovlivnit provozované aktivum. Byznys vlastníci jsou podporováni dodavateli, kteří zajišťují vlastní výkon. Pro tento okruh osob bude zaveden notifikační systém, jenž bude zárukou toho, že budou informace distribuovány spolehlivě.

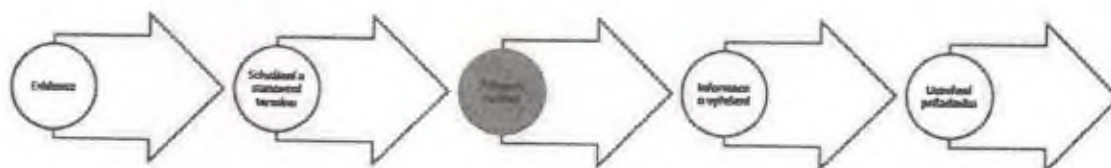
Perimetr bude rozdělen na komponenty, komponentám budou přiděleny dodavatelé a odpovědné osoby. Veškerým požadavkům budou přiřazovány komponenty. Při vzniku požadavku na komponentu bude formou notifikace informován okruh odpovědných osob.



## 5.5 Úplné a přesné zadání

Formulace přesného zadání zvyšuje efektivnost celého procesu. V současné době se pracovníci odboru IT MHMP často stávají prostředníky pro předávání informací. V rámci takto složitě nastavených komunikací samozřejmě dochází i k částečné ztrátě obsahu.

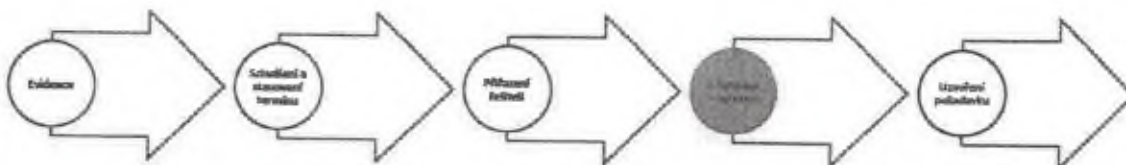
V jiných případech jsou organizovány koordinační schůzky, kterých se účastní nepřiměřeně velké množství osob z důvodu snahy někoho nevynechat.



Ve fázi přiřazení řešitele formou výběru komponenty dojde ze strany poskytovatele k formulaci jasného zadání.

## 5.6 Evidence dokumentace a detailu požadavků

Přesné zadokumentování a jednotné místo evidence jsou důležité pro pozdější poskytování servisu a řešení další souvisejících požadavků. Při vyřešení požadavku bude kontrolováno jeho zadokumentování.



## 5.7 Eskalační mechanismus

Přehledná evidence a implementace individuálních dashboardů umožní řídicím pracovníkům monitorovat otevřené požadavky a okamžitě reagovat na anomální stavy. Včasná identifikace a předvídání možných problémů snižuje riziko.

Z našich praktických zkušeností lze doporučit v rámci projektů jednu eskalační a pouze jednu úroveň meziprojektovou. Pokud existuje více úrovní, pak eskalační proces bývá obtížně průchozí, což má za následek zpomalení procesů změnového řízení. Lze tedy konstatovat, že nefunguje-li eskalační proces, pak nefunguje ani změnové řízení.

## 5.8 Standardizace změnového řízení

Existují dvě možné cesty vyřízení požadavku na změnu:

- Operativní - požadavky jsou vyřizovány postupně jeden po druhém, touto cestou jsou řešeny hlavně požadavky na servis a provoz systému, například požadavek na vygenerování reportu či opravení chyby v aplikaci, která nesnese odkladu,
- Projektová - související požadavky se neřeší ihned, ale jsou seskupovány do tzv. releasů a řeší se jako jeden projekt.

Proto by mělo být snahou každého ICT seskupovat maximální počet stejnorodých požadavků do předem plánovaných releasů a řešit je jako projekt.

Pokud existuje více úrovní, pak eskalační proces bývá obtížně průchozí, což má za následek zpomalení procesů změnového řízení.

## 5 Nabízené řešení

Úvodem bychom rádi zdůraznili, že námi nabízené řešení bezzbytku a zcela naplňuje požadavky zadání.

Nabízené řešení je dostatečně robustní a umožňuje paralelní práci více uživatelů současně.

Nabízená služba zahrnuje 50 uživatelů.

Služba umožňuje distribuci informací o změně v položce provozního deníku z a do připravených externích nástrojů pro evidenci činností nad infrastrukturou.

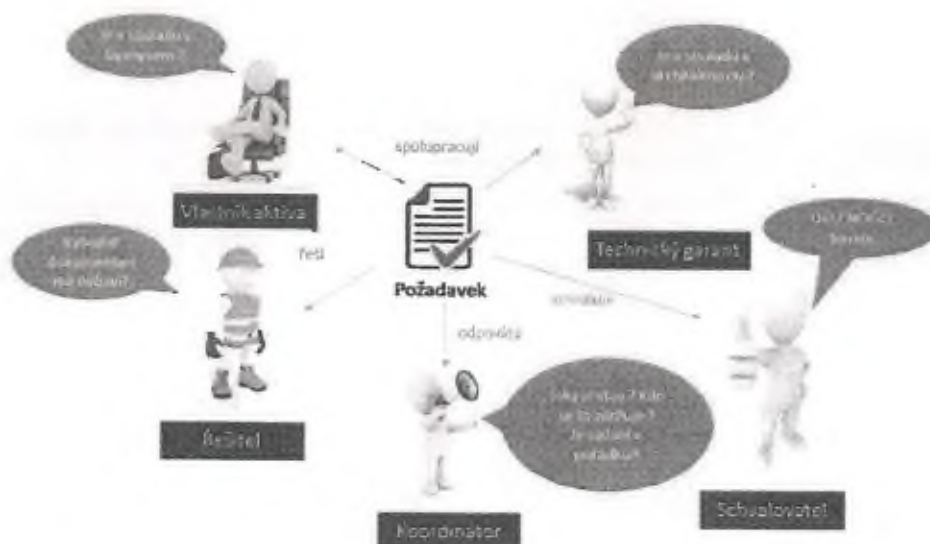
Obsah záznamu provozního deníku obsahuje mimo jiné:

- Datum a čas vytvoření a následně ukončení řešení
- Popis úkolu
- Službu včetně priority a navázaného SLA (předpokládají se rozdílná SLA)
- Kromě již předdefinovaných polí si může uživatel volně vytvářet pole dle vlastní potřeby

### 5.1 Kategorizace požadavků a definice rolí

Navrhujeme revizi struktury evidovaných údajů o požadavcích. Na základě této struktury budou definovány čtyři kategorie požadavků.

Dvě kategorie požadavků využívají operativní cesty (provoz, operativní řešení chyb) a zbývající dvě kategorie řeší požadavky projektovou cestou (projekty vzniklé na základě plánovaných pravidelných releasů, projekty vznikající jako důsledek řešení významných změn).



Role:

- Zadavatel; Schvalovatel; Vlastník aktiva; Technický garant; Koordínátor; Řešitel



### 5.3 Workflow - schvalování a termínování požadavků

Řešení spočívá v implementaci workflow, který vynutí jednotný proces a bude garancí udržitelnosti implementované změny. Pro správu workflow bude využito ověřeného softwarového řešení, jež je součástí služby.

Navrhujeme zavedení 2 workflow:

1. Provoz, operativní řešení chyb
2. Projekty vzniklé na základě plánovaných pravidelných releasů, projekty vznikající jako důsledek řešení významných změn

#### 5.3.1 Provoz, operativní řešení chyb

Zadavatel zaeviduje požadavek do systému. Požadavku je následně přiřazen řešitel, jehož úkolem je identifikovat problém. Řešitel navrhne řešení, které následně schválí pracovní odbor IT. V dalším kroku dojde k vlastní realizaci požadavku. Realizace bude řádně zdokumentována. Zadavatel potvrdí vyřešení požadavku. Koordinátor požadavek uzavře.



#### 5.3.2 Projekty vzniklé na základě plánovaných pravidelných releasů, projekty vznikající jako důsledek řešení významných změn:

Zadavatel zaeviduje požadavek do systému. Následně je požadavek schválen a stanoven termín vyřešení. Je nominován technický garant, který rozpracuje detailní zadání. Začíná realizace dílčích kroků. Vyřešení požadavku potvrdí zadavatel. Koordinátor uzavře v posledním kroku požadavek.



## 5.10 Implementace individuálních dashboardů

Implementace individuálních dashboardů umožní pro jednotlivé role v rámci procesu zefektivnit komunikaci, kontrolu i měřitelnost.



## 5.11 Reporting

Report umožňuje pokročilé filtrování záznamů provozního deníku nad jednotlivými kategoriemi provozovaných technologií na MHP

## 5.12 Integrace

- Nabízíme možnost napojení externích nástrojů pro evidenci činností jednotlivých dodavatelů na tento centrální provozní deník
- Založení záznamu provozního deníku je umožněno:
  - Webovým formulářem pro klienty
  - Komunikací přes API rozhraní – zakládání, aktualizace, uzavírání tiketů – oboustranně s externím nástrojem pro evidenci zásahů u dodavatele
- Předpokládáme, že jednotliví dodavatelé zajistí úpravu svých systémů a integrují se na API prostředí. Nabídka nezahnuje případné programátorské práce ze strany Corpu, protože je není možno v tuto chvíli kvantifikovat.

## 5.13 Nabízené parametry řešení

- Systém umožňuje definovat jednotlivé služby a k nim definovat SLA.
- U SLA lze definovat eskalace – kontaktní osoby.
- Nad jednotlivou službou lze nastavit osobu primárního řešitele.
- Nový záznam provozního deníku (úkol) je vytvořen přes zjednodušené (klientské) GUI.
- Služba jde přiřadit k záznamu provozního deníku. Jsou nastaveny SLA pro tento záznam. Je nastaven automatický řešitel.
- Lze nastavit kategorii záznamu (incident, změna, apod.).
- Prostřednictvím eskalací jsou informováni další řešitelé.
- Automaticky je nastaveno workflow podle kategorie záznamu, resp. služby.
- Lze upřesnit popis úkolu přes zjednodušené (klientské) GUI.
- Popis úkolu se aktualizuje formou dalšího záznamu k původnímu úkolu.
- Ověření funkčnosti – jednoduché workflow – Změna:
  - lze zadat popis řešení pro záznam,
  - lze aktualizovat a upřesnit popis řešení,
  - popis řešení se aktualizuje formou dalšího záznamu k původnímu řešení,
  - řešení lze pozastavit (pozastavit SLA),
  - lze změnit řešitele,
  - záznam provozního deníku lze uzavřít,
  - záznam provozního deníku lze opět otevřít řešitelem,
  - záznam provozního deníku lze opět otevřít zadavatelem,
  - na základě zvoleného workflow jsou definovány úkoly na jednotlivé řešitele/schvalovatele,
  - po ukončení úkolu dojde k posunu ve workflow na následujícího řešitele/schvalovatele,
  - v případě neschválení postupu je možné dílčí úkol znovu otevřít pro doplnění.

## 6 Pracnost

Položka	Zahrnuje
10 - 15 MD	Analytická část <ul style="list-style-type: none"><li>• definice workflow</li><li>• definice rolí</li></ul>
5 – 8 MD	Nastavení prostředí <ul style="list-style-type: none"><li>• design workflow</li><li>• nastavení systému</li></ul>
10 - 15 MD / měsíc	Pilotní provoz poskytování služby - koordinátor <ul style="list-style-type: none"><li>• kontrola evidence</li><li>• přiřazování tiketů</li><li>• kontrola SLA</li><li>• ověření popisu řešení a dokumentace</li></ul>

## 7 Cena

### Podrobné členění ceny

Položka	Cena bez DPH	Hodnota DPH	DPH v Kč	Cena s DPH
Implementace služby *)	200 000 Kč	21 %	42 000,- Kč	242 000,- Kč
Pilotní provoz poskytování služby po **)dobu 4 měsíců	550 000 Kč	21 %	115 500 Kč	665 500,- Kč
Cena celkem	750 000 Kč		157 500,- Kč	907 500,- Kč

\*) Splatnost implementace služby po uvedení do měsíčního poskytování.

\*\*) Splatnost po ukončení plnění po 4 měsících.