

Nadlimitní veřejná zakázka na dodávky podle zákona č. 134/2016 Sb.,
o zadávání veřejných zakázek, **otevřené řízení**

**„Dodávka SW pro město Klatovy“,
část 2: Servis Desk, Asset management**

TECHNICKÉ PODMÍNKY

1	Úvod	3
1.2	Popis plnění podle této technické dokumentace	3
1.3	Seznam zkratk.....	3
2	Základní požadavky na Servis desk.....	4
2.2	Funkcionality Servis desku.....	5
2.3	Logy	Chyba! Záložka není definována.
2.4	Administrace.....	6
3	Základní požadavky na Asset management	6
3.2	Funkcionality Asset managementu	7
3.3	Logy	Chyba! Záložka není definována.
3.4	Administrace.....	8
3.5	Požadavky na rozšiřitelnost řešení	8
4	Integrace Servis desku a Asset managementu.....	8
4.1	Integrace.....	8
4.2	Migrace dat	8
5	Implementace Servis desku a Asset managementu.....	9
5.1	Dokumentace skutečného provedení	9
5.2	Instalace IS.....	9
5.3	Konfigurace dodaného řešení pro potřeby objednatele.....	10
6	Dokumentace	10
6.1	Forma dokumentace	10
6.2	Dokumentace skutečného provedení v prostředí objednatele	10
6.3	Uživatelská dokumentace	11
6.4	Administrátorská dokumentace.....	11
7	Harmonogram	11
7.1	Harmonogram s časovými požadavky objednatele.....	11
7.2	Konkretizovaný harmonogram plnění ze strany zhotovitele	12
7.3	Testovací provoz.....	12
8	Projektové řízení.....	12
9	Legislativa	13
10	Akceptace	13
10.1	Dílčí akceptační řízení.....	13
10.2	Souhrnné akceptační řízení - akceptace díla	14
10.3	Opakované akceptační řízení	14

1 Úvod

- 1.1.1 Tento dokument je určen k popisu a definici rozsahu díla, dodávek a služeb, které objednatel poptává jako předmět plnění ve veřejné zakázce s názvem „Servis desk a Asset management pro město Klatovy“.
- 1.1.2 Předmětem této dokumentace je popis a stanovení požadavků objednatele na dodávku a implementaci identity managementu a zpracování dokumentace.

1.2 Popis plnění podle této technické dokumentace

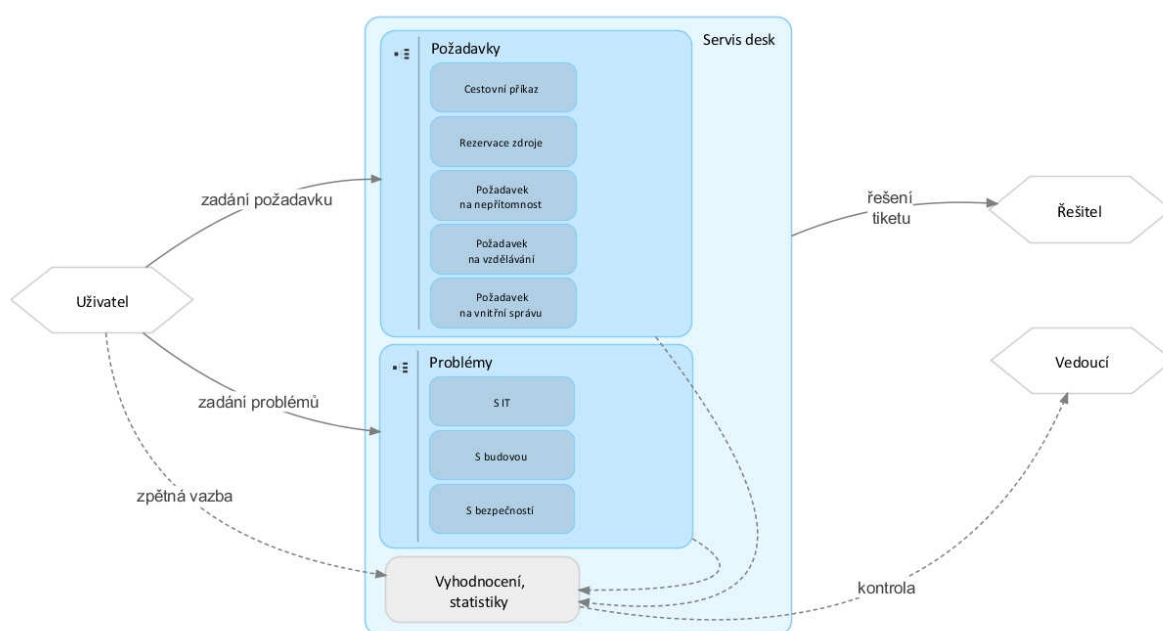
- 1.2.1 Předmětem plnění této technické dokumentace je dodávka a implementace Servis desk a Asset managementu pro město Klatovy, a to včetně nedílně souvisejících požadavků typu dodání licencí a zpracování dokumentace.
- 1.2.2 Předmětem díla jsou následující činnosti zhotovitele:
- Dodávka licencí, implementace Servis desk a Asset managementu pro město Klatovy, testovací provoz a předání do řádného užívání.
- 1.2.3 Pro výše uvedený rozsah plnění:
- provedení integrací na další systémy v prostředí objednatele i mimo něj
 - úprava dodaného řešení dle potřeb a požadavků dle pokynů objednatele
- 1.2.4 Dále je předmětem plnění dodávka
- dokumentace k dodanému plnění v požadovaném rozsahu
 - dalších licencí potřebných pro provoz Servis desk a Asset managementu pro město Klatovy
 - listinného potvrzení dodaných licencí co do jejich počtu a rozsahu

1.3 Seznam zkratk

AIFO	Agendový identifikátor fyzické osoby
Autentizace	proces ověření proklamované identity subjektu
Autorizace	proces získávání souhlasu s provedením nějaké operace nebo povolení přístupu
Citlivá data	osobní údaje a další data, která za citlivá považuje tato Technická dokumentace a její přílohy
DB	databáze
IDM	Identity management system
IS	Informační systém
MěÚ	Městský úřad
Nařízení eIDAS	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES
Nařízení GDPR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Text s významem pro EHP)

2 Základní požadavky na Servis desk

2.1.1 Předmětem dodávky je nasazení systému, který podpoří standardizaci provádění vybraných procesů v organizaci a umožní řízení životního cyklu standardizovaných služeb. Systém bude určen zejména pro podporu vnitřních procesů organizace, ale bude otevřený i pro možné řízení spolupráce s externími subjekty (např. dodavatelé). Systém bude nasazen a implementován jako univerzální, bez omezení typu řízených služeb (např. pouze IT služby). Primárně bude systém zaměřen na podporu životního cyklu tzv. žádaneč, tj. např. požadavků na nový HW, žádost o přístup k SW, žádost o certifikát atd.). Dále bude řešení zavedeno pro řízení IT incidentů a problémů. Systém bude schopný požadavky, incidenty a problémy nejen evidovat, ale především řídit (tj. rozdělovat a distribuovat řešitelům podle nastavených pravidel) a také vyhodnocovat (doba řešení, zpětná vazba zadavatele atd.) Ilustrativní blokové schéma funkčnosti je následující:



2.1.2 Řešení bude otevřené pro doplňování a podporu dalších standardizovaných procesů organizace. Zavádění dalších služeb do systému bude realizováno především administrátory žadatele, proto musí být tato činnost intuitivní a bez nároku na detailnější technické dovednosti a znalosti aplikace. Systém bude technicky i licenčně dostupný všem zaměstnancům tak, aby nemohlo být omezeno zavádění dalších služeb do systému.

2.1.3 Řešení bude umožňovat přístup externích subjektů k vybraným procesům workflow a jejich výstupům a umožní jejich notifikaci (např. sledování stavu skladu tonerů a notifikace potřeby objednání tonerů).

2.1.4 Lokalizované uživatelské rozhraní, tj. čeština.

2.1.5 Intuitivní a v rámci řešení jednotné grafické uživatelské rozhraní, které umožní snadné přijetí aplikace do běžného užívání zaměstnanci objednatele.

2.1.6 Možnost generování a tisk reportů.

2.1.7 Možnost exportu dat do Microsoft Word a Excel.

2.1.8 Možnost propojení s klientem elektronické pošty viz. integrace.

2.1.9 Bezpečný přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím.

2.1.10 Podpora procesů pro řízení provozu služeb – z doporučených procesů ITIL, které musí navržený software podporovat, musí být v rámci projektu realizovány procesy a funkce:

- Problem Management – řízení požadavků koncových uživatelů služeb ICT,
- Incident Management – řízení rychlého řešení výpadků v infrastruktuře, napojení na monitoring provozních stavů ICT infrastruktury,
- Request Fulfillment – standardní proces řízení požadavků na služby, podpora řízení hromadných požadavků,
- Change Management – standardní proces řízení životního cyklu všech změn, zejména řízení nákupu hw a sw včetně podpory schvalování,
- Service Catalog Management – Možnost definovat IT služby.

2.1.11 Podpora vedení návazné dokumentace.

2.1.12 Možnost vytváření databáze znalostí (dle typu strukturovaný popis řešení incidentů).

2.2 Funkcionality Servis desku

2.2.1 Požadovaná minimální (úvodní) struktura nastavení:

- Oblast typu Požadavky:
 - o Na rezervaci zdroje (zasedací místnost, sdílený notebook atd.)
 - o Požadavek na informatiku – nastavení přístupů k aplikacím
 - o Požadavek na vnitřní správu – (úklid toalety, rozbité dveře atd.)
 - o Požadavek na vzdělávání – školení, účast na semináři atd.
 - o Nastavení zástupů
 - o Požadavek na vizitky, certifikáty, razítka, klíče ...
- Oblast typu Problémy:
 - o IT – aplikace
 - o IT – zařízení
 - o Obecný problém – s budovou, s bezpečností, s úklidem

2.2.2 Založení tiketu vyplněním formuláře na portálu.

2.2.3 Založení tiketu zasláním emailu na určenou emailovou schránku.

2.2.4 Založení tiketu po telefonu (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za zadavatele).

2.2.5 Přiřazení tiketu řešiteli.

2.2.6 Přiřazení tiketu službě (dle kategorií).

2.2.7 Nastavení termínů řešení.

2.2.8 Možnost vynuceného schválení podle pravidel v jakýkoliv okamžik řešení tiketu.

2.2.9 Operativní předávání tiketu mezi řešiteli nebo mezi službami během jeho řešení.

2.2.10 Automatické ukládání historie řešení tiketu.

2.2.11 Uzavření tiketu s možným schválením vyřešení uživatelem.

2.2.12 Možnost doplnění informací do historie řešení (emaily, telefonáty, poznámky).

2.2.13 Notifikační emaily upozorňující řešitele, vedoucí pracovníky atd. o stavu jejich tiketu.

2.2.14 Sledování tiketu na portálu, možnost SSO přihlášení do portálu

2.2.15 Definování komplexních schvalovacích pravidel.

2.2.16 Definice přístupů, rolí, zodpovědností k jednotlivým službám.

2.2.17 Definice vlastních služeb.

2.2.18 Možnost nastavení priority řešených požadavků, nastavení SLA.

2.3 Administrace

- 2.3.1 Zadavatel požaduje pro administrátory plná oprávnění k systému a tím i možnost nezávisle na dodavateli systém modifikovat podle měnících se potřeb zadavatele (po dokončení implementace) i měnit jeho konfiguraci včetně možnosti:
- přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin, možnost synchronizace s AD
 - přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí, možnost synchronizace s AD
 - nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům,
 - nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu,
 - možnost přidávat vlastní položky do formulářů,
 - možnost definovat vlastní workflow nad požadavky,
 - definice vlastního katalogu služeb,
 - definice úrovně kvality služeb (SLA),
 - nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám,
 - možnost vytvoření vlastních schvalovacích procesů.

3 Základní požadavky na Asset management

- 3.1.1 Předmětem dodávky je nasazení správy majetku v rámci svých organizací. Cílem dodaného řešení je elektronizovat takovou správu a evidenci majetku ve vazbě na osoby a místa.
- 3.1.2 Základem systému bude evidence koncových stanic, notebooků, infrastrukturních a technologických prvků (servery, firewally, úložiště atd.) a software. Tato evidence nebude nahrazovat již zavedenou účetní evidenci žadatele, ale bude znamenat rozšíření o specifické technické informace a funkce (servis, oprava, záruční doba apod).
- 3.1.3 Asset management musí být schopen vzdáleným způsobem v prostředí počítačové sítě objednatele detekovat HW a SW vybavení bez nutnosti fyzické kontroly a instalace agentů.
- 3.1.4 Dodané řešení bude integrováno s komponentou Servis desk tak, aby řešení měla společné webové rozhraní a požadavky na služby mohly být přímo propojeny s evidovaným majetkem a existoval tak kompletní deník událostí spojených s tímto majetkem.
- 3.1.5 Lokalizované uživatelské rozhraní, tj. čeština.
- 3.1.6 Intuitivní a v rámci řešení jednotné grafické uživatelské rozhraní.
- 3.1.7 Řešení podporuje využití čárových kódů pro inventarizaci majetku.
- 3.1.8 Možnost generování a tisk reportů.
- 3.1.9 Možnost exportu dat do Microsoft Word a Excel.
- 3.1.10 Možnost propojení s klientem elektronické pošty viz. integrace.
- 3.1.11 Bezpečný přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím.
- 3.1.12 Podpora procesů pro řízení životního cyklu IT zdrojů souvisejících s provozem IT služeb – z doporučených procesů ITIL musí dodané řešení v rámci plnění realizovat procesy a funkce:
- Software Asset Management (SAM),
 - Asset and Configuration Management.
- 3.1.13 Podpora vedení návazné dokumentace.
- 3.1.14 Systém obsahuje znalostní databázi (FAQ), automaticky udržovanou a publikovanou výrobcem a poskytovanou formou služby.
- 3.1.15 Bezpečný přístup do aplikace (Integrované přihlašování do systému, případně i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím).

3.2 Funkcionality Asset managementu

- 3.2.1 Procesy a prostředí pro evidenci majetku.
- 3.2.2 Formuláře a podpora procesů pro předávání majetku uživatelům.
- 3.2.3 Podpora přesunů majetku mezi uživateli.
- 3.2.4 Audit software.
- 3.2.5 Evidence závad, oprav a jejich stavu.
- 3.2.6 Podpora hromadného zavádění nových zařízení do evidence.
- 3.2.7 Podpora inventury majetku.
- 3.2.8 Minimálně požadované evidence:
 - **Počítače** – Údaje o hardware počítačů, jejich příslušenství (tiskárny, klávesnice, myši, tablety apod.) a komponentách uvnitř počítačů (pevné disky, paměť, procesor, grafická karty atd.). Technické parametry hardware systém zjišťuje sám a automaticky je vkládá do evidence. Ostatní údaje, jako např. inventurní čísla, data nákupů, čísla faktur a údaje o zárukách budou zadávány ručně.
 - **Nainstalovaný software** – seznam programů, které jsou nainstalovány na jednotlivých počítačích. K dispozici bude i historie instalací, která sleduje, kdy a kdo instaloval jaký software na které počítače.
 - **Nakoupený software (License Management)** – Seznam dokladů o nákupech software (licencí k software). Systém zohledňuje nákupy upgrade na stávající licence, případně možnost nainstalování starší verze software (downgrade).
 - **Další majetek**, typicky telefonní přístroje, mobilní telefony, kopírky, elektronické diáře apod.
- 3.2.9 Automatická detekce hardware a software PC s OS Windows v počtu stovek zařízení.
- 3.2.10 Evidence libovolných dalších ICT zařízení (telefonní přístroje, mobilní telefony, kopírky, elektronické diáře, monitory, tiskárny atd.), sledování celého životního cyklu zařízení).
- 3.2.11 Evidence softwarových licencí a instalací (včetně downgrade a upgrade licencí), sledování celého životního cyklu software.
- 3.2.12 Možnost doplňování informací do historie (poznámky, nascanované dokumenty, faktury a další).
- 3.2.13 Porovnání softwarových instalací a licencí (vnitřní audit software).
- 3.2.14 Možnost definovat softwarové profily pro různé pracovní pozice a pak ukazovat rozdíly vůči skutečnosti.
- 3.2.15 Možnost evidence libovolných dalších zařízení mimo ICT oblasti (přístroje, služební vozidla atd.).
- 3.2.16 Podpora operativní práce s využitím čárových kódů.
- 3.2.17 Řízení nákladů spojených s dodáváním IT služeb.
- 3.2.18 Řízení životního cyklu IT zdrojů, zejména HW a SW.
- 3.2.19 Technologická podpora pro zajištění rutinní operativní práce IT týmu a její zautomatizování a zjednodušení.
- 3.2.20 Rozsáhlá knihovna softwarových vzorů běžně používaného software a její plánovaný upgrade.
- 3.2.21 Rozsáhlá pravidla na rozpoznávání registrů.
- 3.2.22 Mechanismus pro odesílání hlaviček nerozpoznaného software bez nutnosti ručního zásahu.
- 3.2.23 Možnost vlastní evidence nerozpoznaného software v knihovně softwarových vzorů.

- 3.2.24 Organizace pracovní plochy vychází z přehledného stromu organizace se začleněným hardware a software.
- 3.2.25 Plný přístup k databázi a naprosto volnou možnost tvorby reportů od předpřipravených výstupů, přes možnost exportu do Excelu až po možnost přímého SQL dotazu do databáze.
- 3.2.26 Funkcionalita bezagentové detekce SW a HW.

3.3 Administrace

- 3.3.1 Pro IT administrátory jsou plná oprávnění k systému a tím i mají možnost nezávisle na dodavateli systém modifikovat podle měnících se potřeb zadavatele (po dokončení implementace) i měnit jeho konfiguraci včetně možnosti:
 - přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin, možnost synchronizace s AD
 - přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí, možnost synchronizace s AD
 - nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům,
 - nastavení posílání víceúrovňových notifikací a úprava jejich obsahu,
 - možnost přidávat vlastní položky do formulářů,

3.4 Požadavky na rozšiřitelnost řešení

- 3.4.1 Řešení musí zahrnovat nebo musí umožnit další rozšíření, a to minimálně v následujících oblastech:
 - nástroj pro sledování reálného využití nainstalovaného SW,
 - nástroj pro hlídání neoprávněně nainstalovaného software,
 - podpora správy konfigurační databáze – možnost sledování vazby a vzájemné závislosti mezi konfiguračními položkami a uchovávání historie konfiguračních položek,
 - podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách hardware a software.

4 Integrace Servis desku a Asset managementu

4.1 Integrace

- 4.1.1 V rámci implementace IS do prostředí objednatele dojde k integraci na následující informační systémy:
 - poštovní server IceWarp (<https://www.icewarp.cz/>) k možnosti nasazení vybraných notifikací formou odeslání emailu
 - Microsoft Active Directory - aktualizace uživatelů, skupin a uživatelských rolí integrací na AD
- 4.1.2 Samotné dodané informační systémy Servis desk a Asset management musí být navzájem integrovány a umožňovat při řešení navazovat na majetek žádanky a k žádankám a incidentům majetek.
- 4.1.3 Veškeré případné náklady spočívající v nezbytných úpravách informačních systémů uvedených výše a dodaných třetí stranou, které je potřeba provést za účelem integrace těchto systémů na nově dodané IS ze strany dodavatelů těchto systémů ponese objednatel samostatně mimo plnění dodávky Servis desku a Asset managementu.

4.2 Migrace dat

- 4.2.1 Migrace dat není požadována.

5 Implementace Servis desku a Asset managementu

5.1 Dokumentace skutečného provedení

- 5.1.1 Objednatel požaduje v rámci plnění zpracování tzv. dokumentace skutečného provedení (někdy také analogicky nazýváno jako cílový koncept nebo implementační analýza).
- 5.1.2 Zhotovitel zpracuje komplexní a detailní návrh nasazení IS, a to ve vazbě na požadavky uvedené v této technické dokumentaci, jejích přílohách a smlouvě o dílo na dodávku IS jako celek a na jeho hlavní funkcionality. Cílem je zpracování dokumentu v takové míře detailu jednotlivých postupů a prací zasazení do prostředí a jeho nastavení, která umožní dosažení zavedení IS do rutinního provozu řízenou formou. Dokument proto bude jednoznačně a jasně konkretizovat jednotlivé kroky prací a to min. v rozsahu, které kroky a jakým způsobem budou řešeny, kým budou řešeny, za jaké součinnosti objednatele a v jakém čase. Taková konkretizace bude dále dodržovat časovou, věcnou a logickou souslednost a bude z ní tedy možné v každém okamžiku realizace díla určit co je právě realizováno a v jakém stavu a co bude následovat. Objednatel bude moci na základě takových podkladů alokovat své potřebné kapacity na součinnost a průběžnou kontrolu plnění díla. Dokument bude dále konkretizovat minimálně tyto oblasti
- návrh řešení instalace jednotlivých IS (architektura technického řešení)
 - detailní popis nastavení / konfigurace / parametrizace jednotlivých oblastí (společné registry, role a přístupová oprávnění, číselníky, reporty atd.)
 - návrh technického řešení integračních vazeb (vazby mezi subsystémy, vazby s vybranými aplikacemi objednatele, vazby se spolupracujícími centrálními systémy)
 - návrh řešení postupu a pořadí při nasazování jednotlivých oblastí – zohlednění v harmonogramu projektu
 - popis případných organizačních opatření nutných pro implementaci (např. pracovní schůzky)
 - upřesnění časového harmonogramu projektu
 - rozsah součinnosti ze strany objednatele
 - návrh průběhu testovacího provozu
- 5.1.3 Dokumentace skutečného provedení bude připomínkována objednatelem a připomínky budou ze strany zhotovitele vypořádány (tj. zapracovány, případně s jasným a konkrétním písemným zdůvodněním odmítnuty jako nevalidní). Ze strany objednatele nebude v rámci připomínkování v případě nepravdivých, nepřesných nebo věcně nejasných informací v této dokumentaci požadováno její opravování na správné znění, bude se pouze jednat o vyznačení výše uvedených nedokonalostí a bude na zhotoviteli jejich řádné zhojení.

5.2 Instalace IS

- 5.2.1 Instalace jednotlivých IS a jejich nastavení dle objednatelem odsouhlasené Dokumentace skutečného provedení bude provedena na hardware a software objednatele. Pro potřebu nasazení a provozu dodávaného řešení budou zhotoviteli poskytnuty systémové prostředky ze strany objednatele.

- 5.2.2 Veškeré softwarové komponenty a databáze poběží ve virtualizovaném prostředí objednatele. Licence virtualizace poskytne objednatel. Jedná se o jednotnou platformu virtualizace provozovanou objednatelem v jeho serverovém prostředí VMware. Dále objednatel poskytne pro provoz IS licenci aktuální verze Windows serveru. V případě, že se zhotovitel rozhodne neužít nabízenou licenci operačního systému musí v rámci své dodávky dodat i odpovídající licence operačního systému k provozu nad virtualizovanou platformou objednatele. Veškeré další potřebné licence software potřebného pro běh IS musí v rámci své dodávky zajistit zhotovitel.
- 5.2.3 Pro provoz obou dodávaných IS budou v prostředí objednatele vyčleněny systémové prostředky, které budou pro provoz IS alokovány po dobu min. 5 let a které musí zhotovitel garantovat, že budou po celou uvedenou dobu naprosto dostatečné, tedy, že za účelem optimálního běhu řešení IS nebude minimálně po tuto dobu zhotovitel po objednateli požadovat navýšení optimálních systémových prostředků.
- 5.2.4 Ze strany objednatele bude dále nasazeno zálohování na úrovni virtuálního stroje, ve kterém IS poběží. Nastavení systémových záloh IS bude součástí plnění zhotovitele, když objednatel umožní přístup na separátní úložiště pro odkládání takových záloh.

5.3 Konfigurace dodaného řešení pro potřeby objednatele

- 5.3.1 Konfigurace dodaného řešení dle zadání, požadavků a potřeb objednatele proběhne na základě odsouhlasené dokumentace skutečného provedení. Bude se jednat zejména o následující kroky a aktivity:
- provedení nastavení / konfigurace / parametrizace jednotlivých oblastí dle dokumentace skutečného provedení
 - vytvoření reportů / výstupních sestav
 - nastavení přístupových oprávnění do IS pro administrátory

6 Dokumentace

6.1 Forma dokumentace

- 6.1.1 Objednatel požaduje dodávku dokumentace v rozsahu dle tohoto článku v elektronické podobě v českém jazyce, nejpozději do dne akceptace díla, není-li uvedeno nebo nevyplývá-li z jednotlivého typu dokumentace jinak.
- 6.1.2 Dokumentace musí být dodána v takové podobě a formátu, aby byla připravena bez potřeby jakýchkoliv dalších úprav k tisku.

6.2 Dokumentace skutečného provedení v prostředí objednatele

- 6.2.1 Bude sloužit jako podklad pro implementaci řešení do prostředí objednatele. Bude zpracována minimálně v rozsahu síťového schématu, datového schématu a aplikačního schématu včetně integrací, popis procesu nasazení informačního systému včetně zpřesněného harmonogramu, požadavků na součinnost ze strany zástupců objednatele. Bez předložení dokumentace skutečného provedení v prostředí objednatele nebude umožněno zhotoviteli instalovat a implementovat informační systém do určeného prostředí. Předložení dokumentace je povinností zhotovitele a v případě jejího nepředložení a z tohoto důvodu neumožnění implementace informačního systému do definovaného prostředí se bude jednat o prodlení na straně zhotovitele.
- 6.2.2 Na základě nasazení informačního systému bude dokumentace aktualizována na skutečně nasazené řešení a bude k ní zpracováno technologické schéma dodávaného řešení.

6.3 Uživatelská dokumentace

6.3.1 Zhotovitel dodá uživatelskou dokumentaci pro všechny aplikace a informační systémy, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými aplikacemi/informačními systémy, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/aplikaci a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.

6.4 Administrátorská dokumentace

6.4.1 Zhotovitel dodá administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby aplikací a informačních systémů na základě této smlouvy.

7 Harmonogram

7.1 Harmonogram s časovými požadavky objednatele

7.1.1 Objednatel požaduje realizaci předmětu plnění dle následujícího harmonogramu. Harmonogram je sestaven tak, aby jednotlivé práce na sebe logicky navazovaly a zároveň byl v souladu s požadavky výzvy číslo 28 IROP, ze které má být předmět plnění spolufinancován (s ohledem na termín dokončení předmětu plnění).

7.1.2 S ohledem na možnost kontroly realizace díla z pohledu času (tj. dílčí vyhodnocování dodržování harmonogramu realizace) je harmonogram doplněn milníky. Započetí každého milníku je možné pouze za předpokladu, že bude provedena akceptace všech milníků předcházejících.

Aktivita projektu	Termín nejpozději do:
Zpracování dokumentace skutečného provedení (cílový koncept), připomínkování ze strany objednatele, vypořádání připomínek, finalizace dokumentu	2 týdny
Milník číslo 1 – Předání dokumentace skutečného provedení	T + 2 týdny
Instalace systémů	1 týden
Konfigurace dodaného řešení pro potřeby objednatele – nastavení / konfigurace / parametrizace jednotlivých oblastí, provedení integrací na spolupracující systémy, nastavení přístupových oprávnění Zpracování a dodávka dokumentace (uživatelská, administrátorská) Dodávka licencí (listinné potvrzení dodaných licencí co do jejich počtu a rozsahu)	2 týdny
Výzva zhotovitele objednateli k započetí akceptačního řízení pro Milník 1	1 týden
Akceptační řízení pro Milník 1	1 týden
Milník číslo 2 – Připravené prostředí pro testovací provoz	T + 7 týdnů
Výzva zhotovitele objednateli k započetí akceptačního řízení pro Milník 2	1 týden
Akceptační řízení pro Milník 2	1 týden
Milník číslo 3 – Předání do testovací provozu	T + 9 týdnů
Testovací provoz s dohledem a podporou zhotovitele Oprava chyb a neshod, případná definice změnových požadavků Provedení doplňující migrace dat (počáteční stavy) Aktualizace dokumentace skutečného nasazení	1 týden
Akceptační řízení – porovnání skutečných vlastností se požadavky smlouvy	1 týden
Milník číslo 4 – Akceptace projektu, předání systému do rutinního	T + 11 týdnů

provozu	
---------	--

Poznámka:

Ve sloupci „Termín nejpozději do:“ znak „T“ vyjadřuje datum uzavření smlouvy

7.2 Konkretizovaný harmonogram plnění ze strany zhotovitele

7.2.1 Zhotovitel blíže rozpracuje etapy a milníky minimálně v následující úrovni detailu (udávat v týdnech od uzavření smlouvy), které budou konkretizovat a dále rozpracovávat jednotlivé kroky a části harmonogramu stanoveného objednatelem:

- Zpracování specifických požadavků objednatele na konkrétní způsob nasazení IS a zpracování implementačního plánu, tj. Dokumentace skutečného provedení a podrobného harmonogramu s uvedením potřebné součinnosti ze strany objednatele
- Implementace IS do prostředí objednatele
- Předání dokumentace a testovací provoz
- Akceptace, předání systému a následný pilotní a ostrý provoz

7.3 Testovací provoz

7.3.1 Testovací provoz proběhne po dobu uvedenou v harmonogramu realizace, a to se zvýšeným dohledem a podporou ze strany zhotovitele.

7.3.2 Cílem testovacího provozu je poskytnout metodické vedení a prostor uživatelům pro ověření funkcionalit a vlastní funkčnosti dodaného řešení, pro cvičnou práci se systémem a prostor pro zhotovitele pro identifikaci a opravu případných chyb a neshod. Dalším cílem testovacího provozu je možnost případné definice změnových požadavků ze strany objednatele.

7.3.3 V době testovacího provozu bude možné ze strany zhotovitele provedení případné nutné doplňující migrace dat (např. počáteční stavy) s ohledem na zahájení rutinního provozu.

7.3.4 Během testovacího provozu provede zhotovitel aktualizaci Dokumentace skutečného provedení.

7.3.5 Úspěšný průběh testovacího provozu, jehož výstupem bude faktické uživatelské ověření schopnosti nasazení nového IS v prostředí objednatele na základě této technické dokumentace a jejích příloh, je jednou z nezbytných podmínek objednatele pro možnost akceptace plnění na základě této technické dokumentace a jejích příloh.

8 Projektové řízení

8.1.1 S ohledem na rozsah projektu a dopad jeho zavedení do produkčního provozu na výkon činnosti objednatele je v rámci dodávky předmětu plnění objednatelem požadováno aplikování základních principů projektového řízení ze strany zhotovitele.

8.1.2 Jedná se zejména řízení projektových prací v souladu s uzavřenou smlouvou s ohledem na věcné plnění dané smlouvou objednatele – rozsah, posloupnost a hloubku projektových prací, (tj. harmonogramu) – řízení postupu prací s ohledem na závazný harmonogram projektu – dodržování termínů a milníků harmonogramu, podchycení případných kolizí, zpoždění nebo vznikajících rizik a jejich reportování směrem k objednateli, aktivní řešení výše uvedených nestandardních situací

8.1.3 Zpracování pravdivých, úplných a věcně jasných a vypovídajících zápisů z konzultačních schůzek a pracovních jednání (s cílem zaznamenání klíčových rozhodnutí, ujednání, navržených nebo dohodnutých způsobů řešení dílčích částí projektu atd.)

- 8.1.4 Prezenční účast odpovědné osoby zhotovitele na kontrolních dnech v pravidelných min. měsíčních intervalech v sídle objednatele, případně se souhlasem obou smluvních stran formou videokonference nebo telekonference.
- 8.1.5 Reporting projektu na úrovni pravidelných dvoutýdenních písemných zpráv směrem k odpovědné osobě objednatele (seznam prací, které byly poskytovatelem vykonány pro danou část projektu, stav těchto prací (ukončeno, odloženo, v realizaci); popis vzniklých problémů a způsob jejich řešení).
- 8.1.6 Řízení rizik projektu, hodnocení pravděpodobnosti jejich výskytu a míry dopadu, návrh řešení k jejich eliminaci.
- 8.1.7 Řízení změn na projektu, v případě požadavků na změnu v projektu provedení konzultací k ověření nutnosti změny projektu; zjištění dopadu požadovaných změn směrem ke koncepci celkového řešení, harmonogramu, dotačnímu titulu, vytížení lidských zdrojů atd. V případě odsouhlasení změn spolupráce při implementaci změn do projektu, komunikace s poskytovateli a s realizačním týmem

9 Legislativa

- 9.1.1 Níže je obsažený obecný přehled legislativy, kterou je potřeba dodržet v souladu s realizací předmětu plnění této technické dokumentace. Tento výčet není konečný ani všeobjímající a má za cíl rámcově upozornit zhotovitele na rozsah problematiky, kterou se v návaznosti na jednotlivé požadované funkcionality zavazuje dodržet, a u níž se tedy zavazuje objednateli zajistit soulad s platnou legislativou. Dílčí legislativní požadavky a odkazy na právní akty jsou obsaženy i v dalších dílčích částech této dokumentace a jejich přílohách.
 - Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů
 - Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů
 - Vyhláška NBÚ a Ministerstva vnitra ČR č. 317/2014 Sb., významných informačních systémech a jejich určujících kritérií, ve znění pozdějších předpisů
 - Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů
 - Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění
 - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

10 Akceptace

10.1 Dílčí akceptační řízení

- 10.1.1 Dílčí akceptační řízení bude provedeno pro milník 1, 2 a 3 vyznačený v harmonogramu projektu dle této technické dokumentace. Dílčí akceptační řízení bude zahrnovat porovnání skutečného stavu vůči požadavkům této technické dokumentace a jejím přílohám (milník číslo 1, 2 a 3) a požadavků daných dokumentací skutečného provedení (milník 2 a 3).
- 10.1.2 Výsledkem dílčího akceptačního řízení je akceptační protokol s výsledkem Splněno nebo Nesplněno, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
- 10.1.3 Započetí dalších prací spadajících pod milník následující je možné pouze za předpokladu, že bude provedena akceptace s výsledkem Splněno všech milníků předcházejících.

10.2 Souhrnné akceptační řízení - akceptace díla

10.2.1 Souhrnné akceptační řízení bude zahrnovat:

- ověření splnění akceptace všech milníků, které akceptaci plnění předcházejí.
- porovnání skutečného stavu vůči požadavkům smlouvy o dílo a této technické dokumentace, která je její přílohou, a jejích příloh, funkčního i nefunkčního charakteru – licence a příslušenství.

10.2.2 Výsledkem souhrnného akceptačního řízení je akceptační protokol s výsledkem Splněno / Splněno s výhradou / Nesplněno, podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran. Klasifikace Splněno s výhradou umožní pokračování v realizaci díla v případě vad drobných, pro které může být opakování akceptačního řízení zbytečně nákladné.

10.3 Opakované akceptační řízení

10.3.1 Jestliže plnění nesplňuje podmínky stanovené pro akceptaci, bude obsahem akceptačního protokolu vyjádření Nesplněno spolu s popisem závad a uvedením termínů pro jejich nápravu. Zhotovitel napraví tyto nedostatky a akceptační řízení v odpovídajícím rozsahu bude provedeno znovu. Proces testování a následných oprav se bude opakovat, přičemž výše uvedená ustanovení se použijí obdobně. Proces testování a následných oprav lze opakovat, dokud zhotovitel nesplní požadavky pro akceptaci řádnou s výsledkem Splněno, nejvýše však 2× (dvakrát). V situaci, kdy by bylo nutné opakovat akceptační řízení více jak 2× (dvakrát) pro konkrétní milník projektu nebo celé plnění, bude takové opakování považováno za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele a objednatel bude oprávněn odstoupit od smlouvy o dílo. Prodlení vzniklé v souvislosti s potřebou opakování akceptačních řízení bude považováno vždy za prodlení vzniklé na straně zhotovitele se zachováním důsledků takového prodlení, tedy zejména smluvních pokut na základě uvažené smlouvy o dílo.