

Smlouva o dílo

uzavřená podle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Česká republika - Úřad vlády České republiky
se sídlem nábr. E. Beneše 4, 118 01 Praha 1 – Malá Strana
IČ: 00006599
DIČ: není plátcem DPH
Zastoupený: Ing. Filipem Minářem
(dále jen „objednatel“ nebo „zadavatel“)

a

IBA CZ, s.r.o.
se sídlem Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
IČ: 25783572
DIČ: CZ25783572
Zastoupená: RNDr. Jaroslavem Ráčkem, Ph.D., na základě plné moci
Bankovní spojení: ČSOB, účet č.: 577211523/0300
Firma zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 69878
(dále jen „zhotovitel“)

uzavírají tuto smlouvu o dílo

Čl. 1

Úvodní ustanovení

1. Informační systém ODok (dále jen „IS ODok“) je informačním systémem zajišťujícím workflow dokumentů v oblasti přípravy legislativních a nelegislativních dokumentů projednávaných vládou a jejími orgány. Prostřednictvím IS ODok je zajišťován oběh dokumentů mezi ústředními orgány státní správy, vládou, Parlamentem, Kanceláří prezidenta republiky a Sbírkou zákonů.
2. Objednatel vypsal zadávací řízení na veřejnou zakázku s názvem „Modernizace ODok“, jejímž předmětem je dodání nového informačního systému ODok resp. provedení procesní a technické optimalizace stávajícího IS ODok.

Čl. 2

Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje dodat objednateli informační systém vládního (legislativního) Helpdesku (dále jen „IS Helpdesk“) jako centrálního systému poskytování informační, odborné, organizační a technické podpory včetně procesní analýzy, implementace a vytvoření znalostní báze, a to v souladu s podrobnou

specifikací, která je uvedena v příloze č. 1 a 2 této smlouvy (dále jen „**dílo**“) pro projekt s názvem „Úprava informačního systému ODoK“ (dále jen „**projekt**“). Součástí díla je i technická podpora k softwarovým licencím (tzv. maintenance), a to na období do 31. prosince 2013. Objednatel se zavazuje řádně a včas provedené dílo převzít a zaplatit zhotoviteli odměnu podle čl. 4 odst. 1 této smlouvy. Součástí díla je rovněž provádění úpravy systému členem týmu podle písmene d) odstavce 2 tohoto článku, a to v rozsahu 10 člověkodnů za měsíc po celou dobu realizace díla a dále po dobu 2 měsíců od zahájení ostrého provozu.

2. Zhotovitel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou díla, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci díla a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci díla za dohodnutou celkovou cenu díla uvedenou v článku 4 této smlouvy. Zhotovitel dále prohlašuje, že pro realizaci díla vytvoří nejméně 7členný tým, jehož složení bude následující:

- a) vedoucí realizačního týmu s VŠ vzděláním a zkušenostmi v oblasti řízení projektů alespoň 5 let, který má mezinárodní certifikaci IPMA, PMP, Prince 2 nebo jinou obdobnou certifikaci;
- b) 2 členové týmu s VŠ vzděláním právnického směru, z nichž 1 musí mít praxi s tvorbou právních předpisů, a to alespoň v délce 2 let během posledních 10 let;
- c) 3 členové týmu s 3letou praxí s programováním, z nichž 1 musí mít VŠ vzdělání IT směru;
- d) 1 člen týmu - analytik s VŠ vzděláním a se znalostí dodávané aplikace a procesů na ni navázaných, který bude poskytovat podporu pracovníkům objednatele v místě plnění podle této smlouvy.

V případě členů realizačního týmu uvedených v písmenu a) až d) doloží zhotovitel dosažené vzdělání, odbornou kvalifikaci a praxi členů týmu strukturovanými profesními životopisy, diplomy, příslušnými certifikáty a čestnými prohlášeními členů týmu, které tvoří přílohu č. 4 této smlouvy.

Zhotovitel se rovněž zavazuje, že během doby trvání projektu zajistí plně funkční tým a plnou zastupitelnost všech činností jeho projektového týmu.

3. Zhotovitel prohlašuje a zadavatel bere na vědomí, že zhotovitel vytvoří systém Helpdesk vlastním softwarovým vývojem informačního systému anebo prostřednictvím uživatelských nastavení (customizací) a drobného softwarového vývoje nad produkty třetích osob, a to především nad běžně dostupnými informačními systémy pro sdílení obsahu a oběh dokumentů v organizaci (CMS/DMS) a správu databází (DBMS). Zhotovitel prohlašuje, že s ohledem na shora uvedenou strukturu budoucího informačního systému Helpdesk zajistí zadavateli v maximálním možném rozsahu výkon práv duševního vlastnictví k informačnímu systému Helpdesk jako celku i k jeho jednotlivým částem, a to především postoupením práv duševního vlastnictví, resp. výkonu těchto práv k zhotovitelem nově vytvořeným komponentám informačního systému Helpdesk a v případě, že postoupení práv není právním úkonem zhotovitele možné pro existenci práv třetích osob, zajištěním odpovídajících a dostatečně širokých licencí k produktům třetích osob, na jejichž základě bude případně nový informační systém vystavěn, ve prospěch Zadavatele. Vymezení částí předaného díla zhotovitele, které budou původním dílem zhotovitele, a dále částí, které budou upraveným anebo původním dílem třetích osob včetně rozsahu jejich

smlouva č. 12/110-0

úpravy, vymezení rozsahu práv duševního vlastnictví, která zhotovitel převede na zadavatele ke každé části předaného díla, jakož i určení právního titulu, na jehož základě budou práva duševního vlastnictví převedena (postoupení dle této smlouvy, licence), a v neposlední řadě prohlášení zhotovitele, že postoupená anebo jinak poskytnutá práva opravňují zadavatele k budoucímu užívání, rozvoji a úpravám díla i v případě ukončení této smlouvy jakýmkoliv způsobem, tvoří přílohu č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.

4. Zhotovitel ve smyslu výše uvedeného prohlášení dále výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví včetně práv autorských, která jsou součástí těch částí plnění dle této smlouvy, která budou prováděna výhradně jeho zaměstnanci anebo osobami, které jsou k zhotoviteli v obdobném poměru, zejména pak právy ke zhotovitelem navrženému a provedenému softwarovému vývoji nad produkty třetích osob a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání těchto plnění, zejména dodaného informačního systému Helpdesk, zadavatelem v souladu s touto smlouvou. Zhotovitel je povinen zadavateli poskytnout a v rámci svých ujednání s třetími osobami zadavateli zajistit poskytnutí zdrojových kódů všech výsledků softwarového vývoje a s tím spojené oprávnění zadavatele tyto zdrojové kódy použít pro údržbu a další rozvoj systému Helpdesk, pakliže dojde v průběhu plnění této smlouvy anebo po jejím ukončení ke změně v osobě zhotovitele anebo třetích osob, které jsou výrobci produktů tvořících části informačního systému Helpdesk.
5. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu realizace díla spolupracovat s dodavatelem modernizovaného IS ODok, se kterým uzavřel objednatel smlouvu na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem "Modernizace ODok" podle čl. 1 odst. 2 této smlouvy, a při realizaci díla vycházet z portálové technologie Liferay Portal navržené dodavatelem modernizovaného IS ODok. Zhotovitel se zavazuje spolupracovat s dodavatelem modernizovaného IS ODok minimálně na návrhu technického řešení portálu, při zprovoznění portálu a při integraci Helpdesk do prezentačního portálu. Podrobné podmínky spolupráce jsou stanoveny v bodě 2.8 přílohy č. 1 této smlouvy.
6. Příloha č. 1 této smlouvy obsahuje definici požadavků na Analýzu vládního (legislativního) helpdesku a vytvoření aplikace pro vládní (legislativní) helpdesk včetně implementace a vytvoření znalostní báze. Přílohou č. 2 této smlouvy je technické řešení provádění díla uvedené zhotovitelem v nabídce. Přílohou č. 3 je vymezení částí předaného díla zhotovitele, které budou původním dílem zhotovitele, a částí, které budou upraveným anebo původním dílem třetích osob včetně rozsahu jejich úpravy, vymezení rozsahu práv duševního vlastnictví, která zhotovitel převede na zadavatele ke každé části předaného díla spolu s určením právního titulu, na jehož základě budou práva duševního vlastnictví převedena, a prohlášení zhotovitele, že postoupená anebo jinak poskytnutá práva opravňují zadavatele k budoucímu užívání, rozvoji a úpravám díla i v případě ukončení této smlouvy jakýmkoliv způsobem. Přílohu č. 4 této smlouvy tvoří přehled dosaženého vzdělání, odborné kvalifikace a zkušenosti členů týmu zhotovitele ve formě strukturovaných profesních životopisů a příslušných certifikátů.

Čl. 3 Místo a doba plnění

1. Místem plnění podle této smlouvy je sídlo objednatele.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. prosince 2013.
3. Zhotovitel splní svou povinnost provést dílo jeho řádným zhotovením a předáním objednateli. Provedení díla je rozděleno do dílčích etap uvedených níže:
 - a) Provedení analýzy tvorby legislativních a nelegislativních materiálů, kterou upravují vybrané předpisy, uvedené v části 2.2 přílohy č. 1 této smlouvy, a její předání objednateli nejpozději do 15. září 2012.
 - b) Vytvoření odborného výkladového slovníku a jeho předání objednateli nejpozději do 31. října 2012.
 - c) Vytvoření a naplnění grafické části znalostní báze v členění uvedeném v části 2.6 přílohy č. 1 této smlouvy a její předání objednateli nejpozději do 31. října 2012.
 - d) Vytvoření a naplnění textové části znalostní báze v členění uvedeném v části 2.6 přílohy č. 1 této smlouvy a její předání objednateli nejpozději do 15. listopadu 2012.
 - e) Odstranění závad ve znalostní bázi, na základě připomínek objednatele nejpozději do 31. ledna 2013.
 - f) Vytvoření detailního návrhu IS Helpdesk nejpozději do 31. října 2012.
 - g) Vývoj IS Helpdesk nejpozději do 28. února 2013.
 - h) Vytvoření kurzu elearningu a instruktážních videí pro oprávněné uživatele a jejich předání objednateli nejpozději do 31. ledna 2013.
 - i) Předání obsahu prezenčního školení operátorů, expertů, technického dohledu a administrátorů IS Helpdesk objednateli nejpozději do 31. ledna 2013.
 - j) Příprava a realizace prezenčního školení operátorů, expertů, technického dohledu a administrátorů IS Helpdesk nejpozději do 15. února 2013.
 - k) Testování systému (funkční, integrační, bezpečnostní, migrační testy) nejpozději do 31. března 2013.
 - l) Zapracování připomínek objednatele k testování systému a ověření této skutečnosti, nejpozději do 30. dubna 2013.
 - m) Zahájení ostrého provozu IS Helpdesk nejpozději 2. května 2013.
4. O každém předání a převzetí částí díla v jednotlivých etapách uvedených v předchozím odstavci jsou zhotovitel a objednatel povinni sepsat předávací protokol.

Čl. 4

Cena díla a platební podmínky

1. **Celková cena** za provedené dílo v rozsahu podle čl. 2 této smlouvy činí **6 975 000 Kč** (slovy: šest milionů devět set sedmdesát pět tisíc korun českých).
2. Cena podle odst. 1 tohoto článku je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady zhotovitele spojené s realizací díla. Cena je stanovena bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH bude vyúčtováno na fakturách zhotovitele ve výši dle platných právních předpisů, platných v den zdanitelného plnění.
3. Zhotovitel prohlašuje, že součástí ceny díla podle odstavce 1 jsou i služby a dodávky, které nejsou ve smlouvě nebo přílohách č. 1, 2 a 3 této smlouvy výslovně uvedené, ale zhotovitel o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné provedení díla.
4. Cenu podle odst. 1 tohoto článku uhradí objednatel na základě faktur zhotovitele, bezzhotovostním převodem, přičemž splatnost faktur je 30 dnů ode dne jejich doručení objednateli. Zhotovitel je oprávněn vystavit faktury takto:
 - a) na částku ve výši 10 % z celkové ceny díla, a to po předání a převzetí řádně a včas provedeného dílního plnění v souladu s čl. 3 odst. 3 písm. a) této smlouvy;
 - b) na částku ve výši 20 % z celkové ceny díla, a to po předání a převzetí řádně a včas provedeného dílního plnění v souladu s čl. 3 odst. 3 písm. b) až d) a f) této smlouvy;
 - c) na částku ve výši 10 % z celkové ceny díla, a to po předání a převzetí řádně a včas provedeného dílního plnění v souladu s čl. 3 odst. 3 písm. e) této smlouvy;
 - d) na částku ve výši 20 % z celkové ceny díla, a to po předání a převzetí řádně a včas provedeného dílního plnění v souladu s čl. 3 odst. 3 písm. g) této smlouvy;
 - e) na částku ve výši 10 % z celkové ceny díla, a to po předání a převzetí řádně a včas provedeného dílního plnění v souladu s čl. 3 odst. 3 písm. h) až l) této smlouvy;
 - f) na částku ve výši 30 % z celkové ceny díla, a to po konečném předání díla provedeného řádně a včas v souladu s touto smlouvou objednateli.
5. O předání výstupů a provedení všech souvisejících činností podle čl. 4 odst. 4 písm. a) až f) této smlouvy bude sepsán předávací protokol, který potvrdí podpisem osoba oprávněná jednat jménem objednatele. Před podpisem předávacího protokolu je objednatel oprávněn ve lhůtě 3 pracovních dnů od předání díla nebo jeho částí podle čl. 3 odst. 3 této smlouvy zkontrolovat, zda je dílo nebo jeho část(i) zhotoveno v souladu s touto smlouvou. Předávací protokol bude sepsán ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno. Kopie tohoto předávacího protokolu bude vždy přílohou faktury zhotovitele.
6. Faktury zhotovitele musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pro účel daňového dokladu se za den uskutečnění zdanitelného plnění považuje den, kdy je zhotovitel oprávněn podle smlouvy doklad vystavit. Na faktuře musí být uvedeno číslo této smlouvy uvedené

smlouva č. 12/110-0

objednatel v záhlaví této smlouvy a přílohou faktury musí být kopie předávacího protokolu dle odst. 5 tohoto článku. Na faktuře musí být dále podrobně rozepsáno, že část (bude konkrétně uvedena v Kč s DPH i bez DPH) je hrazena ze strukturálních fondů Evropské unie (85 %) a část (bude konkrétně uvedena v Kč s DPH i bez DPH) je hrazena ze státního rozpočtu České republiky (15 %).

7. Nebude-li faktura obsahovat náležitosti uvedené v předchozím odstavci, je objednatel oprávněn tuto fakturu, ve lhůtě její splatnosti, vrátit zhotoviteli aniž by se tím objednatel dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem obdržení opravené nebo nově vystavené faktury. Důvod případného vrácení faktury musí být objednatel jednoznačně písemně vymezen.
8. Povinnost objednatele zaplatit fakturu dle této smlouvy je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele. V případě prodlení objednatele s úhradou plateb dle tohoto článku je zhotovitel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Čl. 5

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel je povinen při plnění předmětu této smlouvy postupovat s odbornou péčí a podle pokynů objednatele. Zhotovitel je povinen upozornit na zřejmou nevhodnost pokynů objednatele, které by mohly mít za následek vznik škody.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost v míře nezbytně nutné k zajištění účelu smlouvy, zejména předat zhotoviteli podklady nutné pro realizaci díla zhotovitelem.
3. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat provádění díla a zjistí-li, že zhotovitel provádí dílo v rozporu s pokyny objednatele, je oprávněn provedení díla pozastavit a nedojde-li k nápravě, je oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Zhotovitel je povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním dle této smlouvy, a to po dobu 10 let od finančního ukončení projektu, a pokud je v právních předpisech České republiky stanovena lhůta delší než v evropských předpisech, musí být použita pro archivaci delší lhůta (např. zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů).
5. Zhotovitel je dále povinen dodržovat informační povinnost dle Manuálu pro publicitu IOP (především „Pravidla pro provádění informačních a propagačních opatření“) tj. zejména označování veškeré dokumentace a účetních dokladů logy Integrovaného operačního programu, Evropské unie (vlajka EU) a příslušnými texty („Integrovaný operační program“, „Evropská unie“, „Evropský fond pro regionální rozvoj“ a prohlášení Řídícího orgánu IOP ve znění: „Šance pro Váš rozvoj“), neboť projekt je realizován s finanční podporou ze Strukturálních fondů EU, konkrétně

z Integrovaného operačního programu (IOP), výzva č. 07. Podrobnější informace jsou k dispozici na webových stránkách:

- a) <http://www.osf-mvcr.cz/vyzvy/1-1a-1-1b-rozvoj-informacni-spolecnosti-ve-verejne-sprave>
- b) <http://www.osf-mvcr.cz/file/130/>

Čl. 6

Licenční ujednání

1. Zhotovitel tímto výslovně prohlašuje, že jím předané dílo dle vymezení v příloze č. 3 této smlouvy je původním a originálním autorským dílem osob – autorů díla, které toto dílo vytvořily osobně ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k zhotoviteli (zaměstnanecké dílo ve smyslu ust. § 58 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů; dále jen „AZ“).
2. Zhotovitel tímto dále výslovně prohlašuje, že je na základě svolení autorů díla dle předchozí věty plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví a právy autorskými, která jsou součástí jím předaného díla, a to včetně práva postoupit výkon majetkových práv autorských k dílu objednateli. Zhotovitel se v tomto smyslu zavazuje poskytnout objednateli do 15 pracovních dnů od uzavření této Smlouvy seznam zaměstnanců zhotovitele a osob, které jsou vůči zhotoviteli v obdobném právním vztahu, jež jsou autory díla, spolu s prohlášením, že tento seznam autorů je úplný a správný.
3. Zhotovitel s účinností od okamžiku předání jednotlivých částí díla postupuje výkon majetkových práv autorských k předaným částem díla objednateli. Objednateli tak s účinností od okamžiku předání jednotlivých částí díla náleží k předaným částem díla právo výkonu majetkových práv autorských vztahujících se k dílu zhotovitele, přičemž právo výkonu majetkových práv autorských získává objednatel jako dále postupitelné. Objednatel je tak především oprávněn dílo i jeho části bez dalšího sám jakýmkoli způsobem užít v původní, zpracované či jinak změněné podobě a udělit třetím osobám oprávnění (licenci) k výkonu práva dílo a jeho části užít. Objednatel je dále oprávněn nehotové anebo nedostatečně podrobné části díla dokončit, a to bez ohledu na podmínky podle ustanovení § 58 odst. 5 AZ. Zhotoviteli ani původním autorům nenáleží nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58 odst. 6 AZ. Objednatel je oprávněn dílo anebo jeho části zveřejnit, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného a uvádět je na veřejnost pod vlastním jménem. Zhotovitel rovněž prohlašuje a činí nesporným, že práva pořizovatele databáze k databázím pořizovaným jako součást software na základě této smlouvy zhotovitelem pro objednatele náleží od počátku objednateli. Poruší-li zhotovitel povinnost postoupit výkon majetkových práv autorských, příp. se v budoucnu prokáže, že této povinnosti v celém rozsahu nedostál, a nedojde-li v důsledku k postoupení výkonu majetkových práv autorských, má se za to, že zhotovitel udělil zadavateli dle odstavců 6.5 až 6.7 této smlouvy výhradní neomezenou licenci ke všem způsobům užití k těm částem díla, ke kterým nebyl řádně postoupen výkon majetkových práv autorských.

4. Zhotovitel je po postoupení majetkových autorských práv povinen se zdržet jakéhokoliv užití jím vytvořených částí díla v rámci plnění této smlouvy, tzn. výsledků softwarového vývoje pro potřeby objednatele, a to v celku i v částech, to neplatí pro užití tohoto díla v rámci implementačního projektu anebo výlučně pro účely referencí zhotovitele a zaměstnanců – autorů.
5. Je-li výstupem vlastní činnosti zhotovitele nebo součástí jeho díla (tzn. především jím provedeného softwarového vývoje) výtvar, který je předmětem práv autorských, práv souvisejících či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, zejména autorské dílo, a nejde přitom o část díla dle této smlouvy dodanou třetí osobou, která je ve vztahu k zhotoviteli subdodavatelem anebo poskytovatelem licencí k předmětné části díla, případně nejde ve smyslu odstavce 6.1 této smlouvy o zaměstnanecké dílo (dále pro účely této Smlouvy souhrnně jen „**Předměty ochrany podle autorského zákona**“), případně pokud z jakéhokoliv důvodu nedojde k postoupení práva výkonu majetkových autorských práv na objednatele dle odstavce 6.3 této smlouvy, od okamžiku předání předmětných částí díla náleží objednateli na dobu trvání práva k Předmětům ochrany podle autorského zákona, resp. na dobu ochrany, a pro území celého světa včetně České republiky, výhradní neomezené právo k užití těchto Předmětů ochrany podle autorského zákona. Zhotovitel touto Smlouvou poskytuje objednateli oprávnění k výkonu uvedeného výhradního práva k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona (licence), a to bez časového, územního a množstevního omezení a pro všechny způsoby užití. Objednatel je oprávněn výsledky vlastní činnosti zhotovitele (autorská díla) užít v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky. Oprávnění k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona získává objednatel jako převoditelná s právem podlicence a dále postupitelná. Toto právo objednatele k Předmětům ochrany podle autorského zákona se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, úpravy a překlady Předmětů ochrany podle autorského zákona dodané zhotoviteli společně anebo jednotlivě. Zhotovitel dále poskytuje objednateli právo upravovat a/nebo překládat Předměty ochrany podle autorského zákona, zejména pak autorské dílo, včetně práva objednatele zadat vývoj a provedení těchto úprav a/nebo překladů třetím osobám. Licenční poplatky za Předměty ochrany podle autorského zákona je zahrnut v odměně za provedení implementačního projektu dle článku 4 odstavce 1 této smlouvy s přihlédnutím k účelu licence a způsobu a okolnostem užití díla a k územnímu a časovému a množstevnímu rozsahu licence.
6. Je-li výstupem činnosti zhotovitele nebo součástí jeho díla výtvar, zejména udělený či zapsaný vynález, užitný vzor či průmyslový vzor (dále pro účely této Smlouvy souhrnně jen „**Zapsané předměty průmyslových práv**“) od okamžiku předání náleží objednateli k Zapsaným předmětům průmyslových práv, a pro území celého světa včetně České republiky, výhradní neomezené právo k užití těchto Zapsaných předmětů průmyslových práv. Zhotovitel touto smlouvou opravňuje objednatele k výkonu uvedených výhradních práv k Zapsaným předmětům průmyslových práv, a to bez časového, územního a množstevního omezení a pro všechny způsoby užití. Oprávnění k užití Zapsaných předmětů průmyslových práv získává objednatel jako převoditelná s právem sublicence a postupitelná. Toto právo objednatele k Zapsaným předmětům průmyslových práv se automaticky vztahuje i na všechny nové verze a úpravy Zapsaných předmětů průmyslových práv dodaných zhotovitelem, ať již budou

přihlášeny k ochraně či nikoliv. Zhotovitel dále poskytuje objednateli právo upravovat a modifikovat Zapsané předměty průmyslových práv, včetně práva objednatele zadat vývoj a provedení těchto úprav a modifikací třetím osobám. Zhotovitel je povinen učinit veškeré nezbytné úkony a poskytnout objednateli veškerou nezbytnou součinnost směřující k zápisu uvedené licence k Zapsaným předmětům průmyslových práv do příslušných rejstříků. Licenční poplatek je zahrnut v ceně za provedení implementačního projektu dle článku 4 odstavce 1 této Smlouvy.

7. Je-li výstupem činnosti zhotovitele nebo součástí jeho díla výtvor, který může být předmětem majetkových práv, vyjma v předchozích odstavcích této části smlouvy uvedených předmětů chráněných podle autorského zákona a předmětů průmyslového vlastnictví požívajících zvláštní ochrany, přičemž jde zejména o know-how či nezapsaná označení (dále pro účely této smlouvy souhrnně jen „**Ostatní předměty duševního vlastnictví**“) uděluje zhotovitel objednateli touto smlouvou od okamžiku předání díla zhotovitelem výhradní licenci k Ostatním předmětům duševního vlastnictví, a to bez časového, územního a množstevního omezení a pro všechny způsoby užití. Objednatel je oprávněn zejména Ostatní předměty duševního vlastnictví neomezeně využívat na území celého světa včetně České republiky. Toto právo objednatele k Ostatním předmětům duševního vlastnictví se automaticky vztahuje i na všechny nové verze a úpravy Ostatních předmětů duševního vlastnictví dodaných zhotovitelem. Úhrada za převod práv je zahrnuta v ceně za provedení implementačního projektu dle článku 4 odstavce 1 této smlouvy.
8. Zhotovitel prohlašuje a objednatel bere na vědomí, že zhotovitel při plnění svých povinností z této smlouvy může použít předměty duševního vlastnictví, které nejsou původním dílem zaměstnanců zhotovitele ve smyslu odstavce 6.1 této smlouvy, případně jsou zpracováním či jiným užitím jiných děl či nehmotných statků třetích osob, jako je použití komerčních aplikačních frameworků, modulů, komponent anebo univerzálních utilit, které jsou označeny v příloze č. 3 této smlouvy. Implementátor se zavazuje zprostředkovat objednateli licenční práva k těmto dílům třetích osob, případně poskytnout objednateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby získal licenční práva k těmto dílům třetích osob, a to v nejširší možné míře (tj. nejlépe výhradní anebo nevýhradní místně, časově a množstevně neomezenou licenci ke všem relevantním způsobům užití díla třetí osoby s právem toto dílo zahrnout do informačního systému, zpracovat jej, dokončit jej a zasahovat do jeho zdrojového kódu, pakliže vykazuje chyby). Pokud v konkrétním případě není možné získání výhradní anebo nevýhradní neomezené licence dle předchozí věty, zajistí zhotovitel pro objednatele co nejvýhodnější alternativu této licence s přihlédnutím k licenčním podmínkám třetí osoby zajišťující řádné a nerušené užití díla třetí osoby v rozsahu nezbytném pro účely této smlouvy. Zhotovitel odpovídá za jakékoliv právní vady svého vlastního díla, jakož i za právní vady díla jeho subdodavatelů. Úhrada za licence udělené třetími osobami v rozsahu definovaném touto Smlouvou je zahrnuta v ceně za provedení implementačního projektu dle článku 4 odstavce 1 této Smlouvy.
9. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za poskytnutí práva výkonu majetkových práv autorských, případně udělení licencí anebo jiných obdobných oprávnění dle předchozích odstavců tohoto článku je součástí ceny díla dle ustanovení čl. 4 odst. 1 této smlouvy.

10. V příloze č. 3 této smlouvy je ze strany zhotovitele přehlednou písemnou formou pro potřeby zadavatele specifikována struktura výsledného díla zhotovitele, tj. identifikace částí díla, které budou původním dílem zhotovitele, částí díla, které budou upraveným anebo původním dílem třetích osob, a to včetně rozsahu jejich úpravy, a dále vymezen rozsah práv duševního vlastnictví ke každé části předaného díla, která zhotovitel převede k okamžiku akceptace díla na zadavatele, jakož i určení právního titulu, na jehož základě budou práva duševního vlastnictví převedena (např. postoupení dle odst. 3 tohoto článku, licence).
11. V případě porušení jakékoliv povinnosti zhotovitele stanovené v tomto článku je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.

Čl. 7

Ochrana důvěrných informací

1. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se předmětu této smlouvy, které nejsou zákonem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. S informacemi poskytnutými objednatelem za účelem splnění závazků zhotovitele plynoucích z této smlouvy je povinen zhotovitel nakládat jako s důvěrnými materiály.
2. Za důvěrné materiály se pro účel této smlouvy nepovažují:
 - a) informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění zhotovitelem;
 - b) informace, které zhotovitel získá jako informace nikoli důvěrného charakteru z jiného zdroje než od objednatele.
3. Zhotovitel se zavazuje použít důvěrné materiály výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících ze smlouvy. Zhotovitel se zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude zhotovitelem seznámena s důvěrnými materiály v souladu s touto smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
 - a) zhotovitel zpřístupní důvěrné materiály s předchozím písemným souhlasem objednatele;
 - b) tak stanoví obecně závazný právní předpis.
4. V případě, že zhotovitel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele a vynaložit úsilí k nápravě tohoto stavu.
5. Zhotovitel je povinen předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění smlouvy, a to při předání závěrečné zprávy o ukončení projektu. Důvěrné materiály uložené v elektronické podobě je zhotovitel povinen odstranit a předat o tom objednateli písemné čestné prohlášení.
6. Zhotovitel je oprávněn uvádět v seznamu svých klientů, který je dostupný třetím osobám, informaci o obchodní spolupráci s objednatelem.

7. V případě porušení jakékoliv povinnosti zhotovitele stanovené v tomto článku je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.

Čl. 8 Záruka za dílo

1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na dílo včetně jeho příslušenství v délce trvání 36 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem, kdy je mezi smluvními stranami podepsán závěrečný protokol o předání a převzetí díla vzniklého poskytováním služby. Záruka se vztahuje na funkčnost díla včetně jeho příslušenství, jakož i na jeho vlastnosti požadované objednatelem podle této smlouvy.
2. Objednatel je povinen v průběhu záruční doby uplatnit vady bez zbytečného odkladu od okamžiku jejich zjištění. Zhotovitel je povinen odstranit vady uplatněné podle předchozí věty bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 dnů ode dne doručení oznámení o reklamaci objednateli, pokud se smluvní strany vzhledem k povaze vady nedohodnou jinak.
3. Zhotovitel odstraní v záruční době reklamované vady na svůj náklad. Odmítne-li zhotovitel odstranit reklamované vady, případně neodstraní-li je ve lhůtě uvedené v předchozím odstavci, je objednatel oprávněn odstranit vady sám nebo prostřednictvím třetího subjektu a náklady s tím spojené vyúčtovat zhotoviteli.

Čl. 9 Ostatní a závěrečná ujednání

1. Smlouva nabývá platnosti dnem uzavření a účinnosti dnem splnění závazku podle čl. 9 odst. 6 této smlouvy. Smlouvu lze zrušit písemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí podle platných právních předpisů.
2. Jednotlivá ustanovení smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nepůsobí neplatnost smlouvy jako celku. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení smlouvy dostalo do rozporu s českým právním řádem (dále jen „kolizní ustanovení“) a předmětný rozpor by působil neplatnost smlouvy jako takové, bude smlouva posuzována, jakoby kolizní ustanovení nikdy neobsahovala a vztah smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo kolizní ustanovení.
3. Zhotovitel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu,
 - a. ve výši 0,5 % z celkové ceny díla uvedené v čl. 4 odst. 1 této smlouvy, pokud zhotovitel nepředá dílo nebo jeho jednotlivé části objednateli podle časového harmonogramu stanoveného v čl. 3 odst. 3 této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení;

smlouva č. 12/110-0

- b. ve výši 60 % z celkové ceny díla, pokud zhotovitel nepřevéde práva duševního vlastnictví ke každé části předaného díla, v rozsahu a způsobem, k němuž se zavázal v prohlášení uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy;
 - c. pokud nesplní jakoukoliv další povinnost danou touto smlouvou, a to ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.
4. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a její uložení nemá vliv na právo objednatele na náhradu škody.
5. Zhotovitel se dále zavazuje uhradit objednateli případnou škodu, kterou mu svou činností dle této smlouvy způsobí. K tomu zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy má pro tyto účely sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu vzniklou jinému v souvislosti s výkonem činnosti pojištěného, a to **pojistnou smlouvou č. 2000687512 uzavřenou s CHARTIS EUROPE S.A.** Pojistná částka z tohoto pojištění činí 12.000.000,- Kč. Zhotovitel se zavazuje udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti podle předchozí věty po celou dobu plnění závazů zhotovitele z této smlouvy. Toto pojištění odpovědnosti se musí vztahovat mimo jiné na náhradu škody – finanční škodu, náhradu nákladů právní ochrany a ztrátu a zničení dokumentů. V případě porušení povinnosti stanovené v tomto odstavci je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
6. Zhotovitel se zavazuje předložit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy **bankovní záruku** za řádné plnění předmětu smlouvy, a to zejména za dodržení smluvních podmínek, kvality a termínů plnění podle této smlouvy **ve výši 1 500 000 Kč** formou záruční listiny výhradně ve prospěch zadavatele (objednatele) jako oprávněného, a to v podobě akceptovatelné pro objednatele. Pokud kdykoliv průběhu plnění této smlouvy bankovní záruka uvedená v předchozí větě pozbude platnosti, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
7. Zhotovitel bere na vědomí, že podepsaná smlouva o dílo bude zveřejněna na internetových stránkách objednatele.
8. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této smlouvy a jí výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména Obchodním zákoníkem a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).
9. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze očíslovanými písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran na jedné listině.

10. Smlouva se pořizuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží dvě vyhotovení.

V Praze dne 30. července 2012

V Praze dne 30. července 2012

Za objednatele

Za zhotovitele

ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY
nábřeží E. Beneše 128/4
118 01 Praha 1 - Malá Strana
IČO: 00006599

IBA CZ, s.r.o. (A3)
Petržilkova 2565/23
Praha 5, IČ: 25783572
DIČ: CZ25783572

.....
Ing. Filip Minář

.....
RNDr. Jaroslav Ráček, Ph.D.
na základě plné moci

Příloha č. 1

**Definice požadavků
na Analýzu vládního (legislativního) helpdesku
a vytvoření aplikace pro vládní (legislativní) helpdesk
včetně implementace a vytvoření znalostní báze**

Obsah

1	POSKYTOVÁNÍ LEGISLATIVNÍ PODPORY V RÁMCI INFORMAČNÍHO SYSTÉMU ODOK (IS ODOK)	3
1.1	SOUČASNÝ STAV POSKYTOVÁNÍ LEGISLATIVNÍ PODPORY V RÁMCI IS ODOK	3
1.2	PROBLÉMY SOUČASNÉHO STAVU POSKYTOVÁNÍ LEGISLATIVNÍ PODPORY V RÁMCI IS ODOK.....	3
2	ŽÁDOUCÍ BUDOUCÍ STAV PO VYTVOŘENÍ VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	5
2.1	CÍLE PRO VYTVOŘENÍ VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	5
2.2	SEZNAM PŘEDPISŮ, KTERÉ UPRAVUJÍ PROCES TVORBY LEGISLATIVNÍCH A NELEGISLATIVNÍCH MATERIÁLŮ PŘEDKLÁDANÝCH NA JEDNÁNÍ VLÁDY.....	5
2.3	PROCESNÍ SCHÉMA VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	7
2.4	STRUKTURA VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	10
2.5	ROLE A PŘÍPADY UŽITÍ VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU.....	13
2.6	FUNKČNÍ POŽADAVKY NA VYTVOŘENÍ VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	15
2.7	NEFUNKČNÍ POŽADAVKY NA VYTVOŘENÍ VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	21
2.8	PODPORA A SERVIS VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	24
2.9	MAINTENANCE LICENCÍ VYUŽITÝCH V RÁMCI VYTVOŘENÍ VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	25
2.10	VYUŽITÍ LICENCÍ INFRASTRUKTURY IS ODOK	25
2.11	SOUČASNÁ TECHNICKÁ INFRASTRUKTURA VYUŽITELNÁ PRO HELPDESK.....	26
3	SHRNUTÍ POŽADAVKŮ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY	27
3.1	OBSAH VEŘEJNÉ ZAKÁZKY	27
3.2	HARMONOGRAM IMPLEMENTACE VLÁDNÍHO (LEGISLATIVNÍHO) HELPDESKU	27
3.3	REKAPITULACE POŽADAVKŮ PRO KALKULACI CENY	28

1 Poskytování legislativní podpory v rámci Informačního systému ODok (IS ODok)

Úřad vlády České republiky je ústředním orgánem státní správy, který na základě své působnosti vyplývající ze zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky (kompetenční zákon) a mandátu vlády, daného Legislativními pravidly vlády a Jednacím řádem vlády, provádí řízení výměny legislativních a nelegislativních dokumentů určených pro jednání vlády.

Koncem roku 2000 byl na Úřadu vlády České republiky zahájen projekt „Oběh dokumentů mezi ústředními orgány státní správy, vládou, Parlamentem, Kanceláří prezidenta a Sbírkou zákonů“ (dále jen „ODok“). Cílem projektu bylo zefektivnit a zjednodušit výměnu dokumentů primárně určených pro jednání vlády mezi orgány státní správy, ale i jinými subjekty veřejné správy. Důvodem pro realizaci projektu byl fakt, že se ještě v devadesátých letech minulého století dokumenty mezi úředníky vyměňovaly nejprve pouze v tištěné podobě, později se ukládaly na diskety. Tento způsob výměny informací nevyhovoval zejména potřebám Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky, která pracuje s vládními návrhy zákonů, a neodpovídal ani trendům a možnostem, které již v té době nabízely informační technologie.

1.1 Současný stav poskytování legislativní podpory v rámci služeb IS ODok

Legislativní proces, procesy řízení jednání vlády a další vládní agendy jsou podporovány službami poskytovanými prostřednictvím Informačního systému ODok (dále jen „IS ODok“). IS ODok je využíván cca 550 zaměstnanci Úřadu vlády České republiky (dále jen „ÚV“) a dále externími uživateli orgánů státní správy a samosprávy, kterých je v současné době registrováno cca 4 500.

K podpoře při tvorbě legislativních a nelegislativních materiálů a ohlašování případných problémů souvisejících s jejich přípravou není v současné době provozován žádný helpdeskový systém s centrální podporou uživatelů, který by umožňoval dokumentování poskytnuté podpory. Podpora je dnes poskytována ad hoc konkrétními odborníky na základě jejich aktuálního názoru, bez možnosti využít produktové katalogy a katalogy služeb, jakož i komplexní znalostní bázi, jako informační zdroje pro poskytování efektivní podpory při řešení incidentů a problémů vzniklých v podporovaných procesech.

1.2 Problémy současného stavu poskytování legislativní podpory v rámci IS ODok

Současný stav poskytování podpory při tvorbě legislativních a nelegislativních materiálů v rámci IS ODok je provázen následujícími problémy:

- Neexistuje centrální místo pro ohlašování problémů souvisejících s přípravou legislativních a nelegislativních materiálů.
- Oprávněné osoby nemají k dispozici jediný zdroj konzistentních informací o všech službách a produktech legislativního procesu, kterým by měl být úplný katalog služeb ODok a katalog produktů ODok. Z toho plyne, že neexistuje ani proces správy katalogu služeb a produktů ODok, jehož účelem je vytvořit a udržovat katalog služeb a produktů ODok, obsahující přesné informace o všech vytvářených produktech a všech službách v provozu a o těch službách, které jsou do provozu připravovány.
- Opakovaně se vyskytují v legislativním procesu a v souvisejících poskytovaných službách problémy a těžkosti, které jsou opakovaně řešeny. Neexistuje proces řízení problémů, který má za účel minimalizovat dopad problémů legislativního procesu na jeho účastníky. Tento proces hraje důležitou roli při detekci a řešení problémů a v zabránění jejich opakování.

- Neexistuje komplexní znalostní báze a centrální místo s odpověďmi na často kladené dotazy, (dále jen „FAQ“) popisující proces přípravy a schvalování právních předpisů. Stejně tak neexistuje proces udržující znalostní bázi v aktuálním stavu.
- Neexistence dokumentace poskytnuté podpory a komplexní znalostní báze neumožňuje poskytovat podporu efektivně, protože na stejný dotaz může být poskytnuto více odlišných odpovědí.
- Nelze vyhodnocovat účinnost poskytnuté podpory, a tím provádět nápravná opatření v legislativních pravidlech a dalších metodických dokumentech zadavatele.

2 Žádoucí budoucí stav po vytvoření vládního (legislativního) helpdesku

2.1 Cíle pro vytvoření vládního (legislativního) helpdesku

Vytvoření vládního (legislativního) helpdesku má následující cíle:

- Návrh společného procesního rámce poskytování odborné podpory účastníkům legislativních procesů a poskytování technické podpory klientům služeb ODok.
- Na základě uvedeného procesního rámce vytvoření soustavy služeb ODok pro vládní (legislativní) helpdesk (dále jen „Helpdesk“), jako centrálního místa pro poskytování odborné podpory, ohlašování problémů a řešení incidentů souvisejících s přípravou legislativních a nelegislativních materiálů, včetně nástrojů pro jejich administraci.
- Vytvoření informační podpory pro fungování vládního (legislativního) „centre of excellence“ jako druhé úrovně odborné podpory, které se bude skládat z týmu expertů věcně příslušných odborů ÚV ve smyslu procesu popsáném v části 2.3 tohoto dokumentu.
- Provedení analýzy předpisů z hlediska pracovních postupů a životních situací, které upravují proces tvorby legislativních a nelegislativních materiálů uvedených v části 2.2 tohoto dokumentu.
- Návrh procesu tvorby a správy produktového katalogu ODok ve vazbě na služby poskytované prostřednictvím systému ODok.
- Návrh procesu řízení problémů, který slouží ke zjišťování původních příčin incidentů. Proces iniciuje zajištění nápravy chyb a provádí i proaktivní prevenci problémů.
- Návrh procesu změnového řízení, který využívá standardizované metody a procedury k efektivnímu a rychlému vyřízení změn. Účelem je minimalizovat vznik incidentů z důvodů změny.
- Vytvoření komplexní znalostní báze a její naplnění na základě provedené analýzy a požadavků uvedených v části 2.6 tohoto dokumentu, včetně nástroje pro plnění a aktualizaci údajů.
- Zajištění poskytování služeb Helpdesk vícekanálově (webový prohlížeč, mobilní zařízení, elektronická pošta, telefon, atd.) bez nutnosti instalace speciálních nástrojů na koncová zařízení klientů služeb.

2.2 Seznam předpisů, které upravují proces tvorby legislativních a nelegislativních materiálů předkládaných na jednání vlády

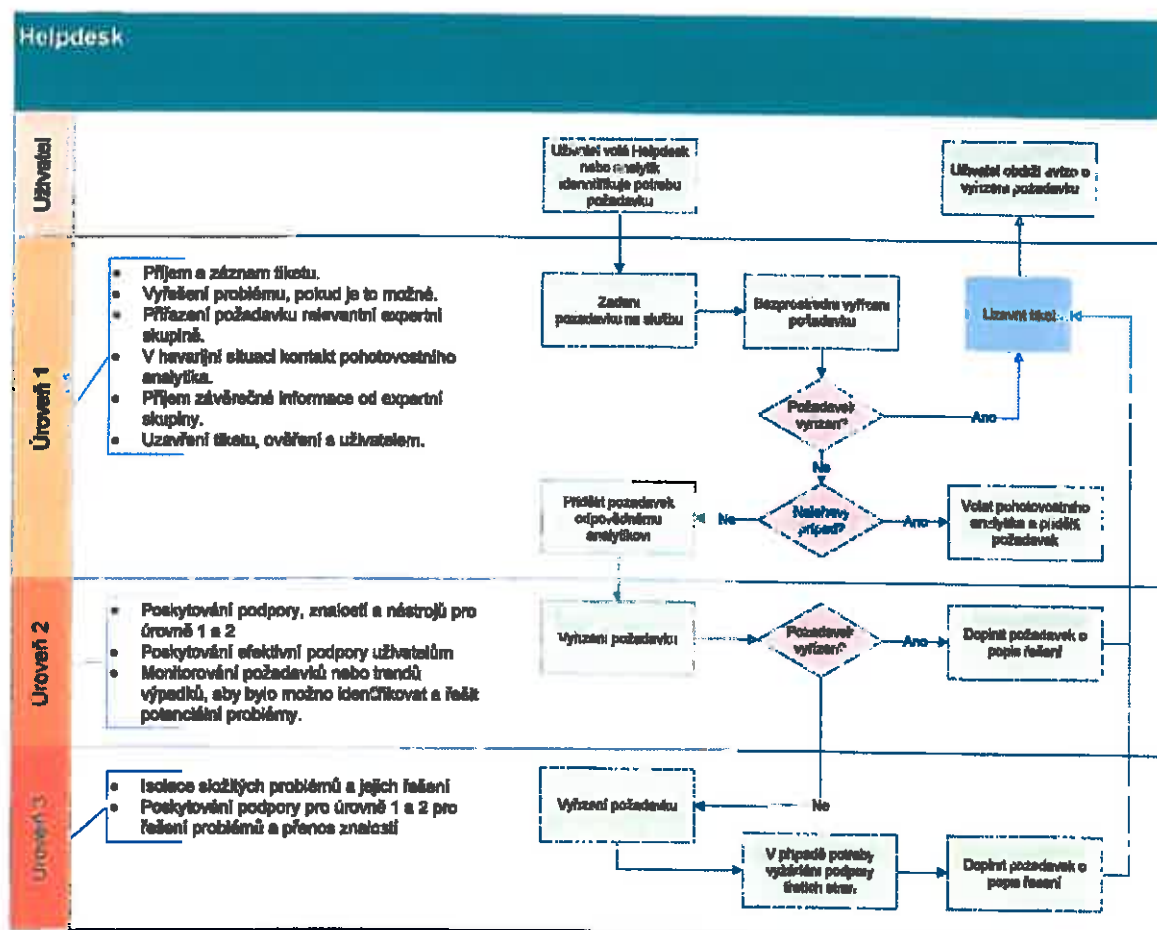
- Legislativní pravidla vlády schválená usnesením vlády ze dne 19. března 1998 č. 188 a změněná usnesením vlády ze dne 21. srpna 1998 č. 534, usnesením vlády ze dne 28. června 1999 č. 660, usnesením vlády ze dne 14. června 2000 č. 596, usnesením vlády ze dne 18. prosince 2000 č. 1298, usnesením vlády ze dne 19. června 2002 č. 640, usnesením vlády ze dne 26. května 2004 č. 506, usnesením vlády ze dne 3. listopadu 2004 č. 1072, usnesením vlády ze dne 12. října 2005 č. 1304, usnesením vlády ze dne 18. července 2007 č. 816, usnesením vlády ze dne 11. ledna 2010 č. 36 a usnesením vlády ze dne 14. prosince 2011 č. 922 (ve znění pozdějších usnesení vlády).
- Metodické pokyny pro zajišťování prací při plnění legislativních závazků vyplývajících z členství České republiky v Evropské unii schválené usnesením vlády ze dne 12. října 2005 č. 1304 a změněné usnesením vlády ze dne 26. října 2009 č. 1344, (ve znění pozdějších usnesení vlády).

- Jednací řád vlády schválený usnesením vlády ze dne 16. září 1998 č. 610, usnesením vlády ze dne 22. května 2000 č. 506, usnesením vlády ze dne 13. září 2000 č. 913, usnesením vlády ze dne 10. ledna 2001 č. 53, usnesením vlády ze dne 7. listopadu 2001 č. 1161, usnesením vlády ze dne 15. července 2002 č. 737, usnesením vlády ze dne 7. srpna 2002 č. 772, usnesením vlády ze dne 17. února 2003 č. 180, usnesením vlády ze dne 28. dubna 2003 č. 427, usnesením vlády ze dne 11. června 2003 č. 590, usnesením vlády ze dne 30. července 2003 č. 773, usnesením vlády ze dne 3. září 2003 č. 853, usnesením vlády ze dne 2. června 2004 č. 538, usnesením vlády ze dne 3. listopadu 2004 č. 1072, usnesením vlády ze dne 13. září 2006 č. 1055, usnesením vlády ze dne 17. ledna 2007 č. 57, usnesením vlády ze dne 18. července 2007 č. 816, usnesením vlády ze dne 3. října 2007 č. 1125, usnesením vlády ze dne 11. ledna 2010 č. 36, usnesením vlády ze dne 9. února 2011 č. 101, usnesením vlády ze dne 31. srpna 2011 č. 655 a usnesením vlády ze dne 14. prosince 2011 č. 922 (ve znění pozdějších usnesení vlády).
- Obecné zásady pro hodnocení dopadů regulace (RIA – Regulatory Impact Assessment) schválené usnesením vlády ze dne 14. prosince 2011 č. 922 (ve znění pozdějších usnesení vlády).
- Směrnice vlády pro sjednávání, vnitrostátní projednávání a ukončování platnosti mezinárodních smluv, schválená usnesením vlády ze dne 11. února 2004 č. 131.
- Směrnice vlády o postupu při zasílání návrhů legislativních aktů ES/EU a materiálů Evropské komise Poslanecké sněmovně a Senátu Parlamentu České republiky schválená usnesením vlády ze dne 7. června 2006 č. 680 (ve znění pozdějších usnesení vlády).
- Směrnice vlády ke sjednávání mezinárodních smluv v rámci Evropské unie a k jejich vnitrostátnímu projednávání schválená usnesením vlády ze dne 9. ledna 2008 č. 6.
- Statut Výboru pro Evropskou unii schválený usnesením vlády ze dne 4. ledna 2010 č. 5.
- Jednací řád Výboru pro Evropskou unii.
- Usnesení Organizačního výboru Poslanecké sněmovny ze dne 26. října 2011 č. 183.
- Jednací řád Výboru pro Evropskou unii (pracovní úroveň).
- Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších ústavních zákonů.
- Ústavní zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, ve znění pozdějších ústavních zákonů.
- Zákon č. 90/1995 Sb., o jednacím řádu Poslanecké sněmovny, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 107/1999 Sb., o jednacím řádu Senátu, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 182/1993, o Ústavním soudu, ve znění pozdějších předpisů.
- Rozhodnutí prezidenta republiky č. 144/1993 Sb., o sjednávání mezinárodních smluv.
- Další předpisy, které vzniknou během tvorby, anebo je zadavatel dosud neshledává podstatnými anebo je bude nutno iniciovat na základě změn legislativního procesu.

2.3 Procesní schéma vládního (legislativního) helpdesku

Řešení předpokládá implementaci Helpdesk, který umožní řídit celý životní cyklus požadavku na podporu od registrace až po jeho uzavření ve spolupráci se žadatelem včetně monitorování a reportingu efektivnosti helpdeskového procesu.

Procesní schéma vládního (legislativního) helpdesku je uvedeno na následujícím obrázku a podrobně popsáno v následujícím textu.



Obrázek 1: Procesní schéma vládního (legislativního) helpdesku

Vstupní body – varianty zadání požadavku na poskytnutí podpory:

- Uživatel s autorizovaným přístupem vyplní formulář požadavku na podporu prostřednictvím prezentačního portálu.
- Uživatel zavolá na telefonní linku helpdesku s konkrétním problémem.
- Uživatel zašle email se specifikací problému na mailovou adresu helpdesku.
- Uživatel zašle dotaz v listinné podobě.

Celý proces helpdesku se bude dělit do následujících podprocesů:

- Přijetí, registrace, ověření a přidělení kategorie požadavku.

- Řešení požadavku na první úrovni podpory.
- Řešení požadavku na druhé úrovni podpory.
- Řešení požadavku na třetí úrovni podpory.
- Uzavření a vyhodnocení požadavku na podporu.
- Monitorování efektivnosti helpdeskového procesu, reporting dosažených výsledků, eskalace neřešených požadavků.

Rámcový popis jednotlivých podprocesů:

Přijetí, registrace, ověření a přidělení kategorie požadavku

- Helpdesková aplikace musí umožňovat jak přímé založení požadavku oprávněným uživatelem (např. oprávněný uživatel z IS ODok), tak asistované založení požadavku na podporu operátorem helpdesku v případech, kdy žadatel kontaktuje helpdesk jiným způsobem (telefonicky, emailem nebo zasláním požadavku v listinné podobě).
- Po založení požadavku na podporu bude požadavku přiřazena konkrétní kategorie a priorita. Pro případné provázání s existujícími požadavky bude možné změnit zadanou kategorii.
- Požadavky, které jsou v řešení, bude možné vzájemně provázat jako související.
- Dodavatel navrhne způsob přidělování priorit s přihlédnutím ke způsobu zadání požadavku, jeho kategorii a roli žadatele. Navržený způsob bude odsouhlasen zadavatelem.
- O úspěšné registraci a přidělení k řešení na první, popřímo druhé úrovni, bude žadatel informován prostřednictvím emailové notifikace.

Řešení požadavku na první úrovni podpory

- Hlavním informačním zdrojem pro řešení požadavků na první úrovni podpory bude produktový katalog ODok, katalog služeb ODok a znalostní báze
- Produktový katalog ODok bude vytvořen a naplněn dodavatelem. Dodavatel vytvoří proces správy produktového katalogu a metodiku pro správu.
- Katalog služeb ODok bude získán prostřednictvím Zadavatele od dodavatele řešení projektu Modernizace ODok. Dodavatel navrhne proces správy katalogu služeb ODok a metodiku pro správu.
- Znalostní báze bude v první fázi naplněna dodavatelem na základě provedené analýzy předpisů, uvedených v části 2.2 tohoto dokumentu a upřesňujících požadavků uvedených v části 2.6 tohoto dokumentu. Navržený způsob naplnění bude odsouhlasen zadavatelem.
- V rámci životního cyklu helpdeskového procesu bude znalostní báze postupně doplňována (měněna) o další údaje vyplývající z řešení jednotlivých požadavků. Dodavatel navrhne proces správy znalostní báze a metodiku pro správu.
- Uživatelé definovaní v části 2.5 tohoto dokumentu budou mít znalostní bázi zpřístupněnou podle svých oprávnění.
- Použitelné řešení bude operátorem helpdesku primárně hledáno ve znalostní bázi. Pokud existuje, spojí se operátor s uživatelem a použije popsané řešení.

- Pokud neexistuje, případně pokud je popsání řešení v daném případě vyhodnoceno ve spolupráci s uživatelem jako nefunkční, vybere operátor helpdesku vhodného řešitele z databáze expertů a požadavek přiřadí do druhé úrovně řešení.

Řešení požadavku na druhé úrovni podpory

- Druhá úroveň řešení předpokládá využívání služeb vládního (legislativního) „centre of excellence“, které bude složeno z expertů ÚV (Odbor vládní legislativy, Odbor kompatibility, Odbor vládní agendy a Odbor informatiky).
- Příslušný požadavek si převezme odpovědný řešitel.
- Řešitel provede analýzu a navrhne pro uživatele nejvhodnější způsob řešení požadavku, včetně případného náhradního postupu.
- Řešitel posoudí vhodnost navrhovaného řešení k zařazení do znalostní báze. V případě, že popsání řešení bude vhodné zařadit do znalostní báze, vytvoří řešitel druhé úrovně podpory nový záznam ve znalostní bázi, který bude provázán s řešeným požadavkem.
- Nové záznamy ve znalostní bázi budou autorizovány odbornými garanty věcně příslušných odborů (vnitřní kontrola).

Řešení požadavku na třetí úrovni podpory

- Třetí úroveň řešení je zaměřena na zvláště složité problémy a na problémy, které vyžadují účast třetích stran, například dodavatelů IT produktů apod.
- Příslušný požadavek si převezme odpovědný řešitel.
- Řešitel provede analýzu a navrhne pro uživatele nejvhodnější způsob řešení požadavku, včetně případného náhradního postupu.
- Řešitel posoudí vhodnost navrhovaného řešení k zařazení do znalostní báze. V případě, že popsání řešení bude vhodné zařadit do znalostní báze, vytvoří řešitel druhé úrovně podpory nový záznam ve znalostní bázi, který bude provázán s řešeným požadavkem.
- Nové záznamy ve znalostní bázi budou autorizovány odbornými garanty věcně příslušných odborů (vnitřní kontrola).

Uzavření a vyhodnocení požadavku na podporu

- Všechny požadavky na podporu (první i druhé úrovně) budou uzavírány ve spolupráci se žadatelem.
- Požadavku budou před jeho uzavřením přiřazena klíčová slova.
- Pracoviště helpdesku poskytne informace vedoucí k vyřešení požadavku, zároveň se provede ověření funkčnosti řešení a zapíše se výsledek ověření.
- Pokud je řešení funkční a k požadavku je vázán nový záznam ve znalostní bázi, provede operátor helpdesku změnu stavu záznamu na aktivní. Popsané řešení se tímto stane dostupným ve znalostní bázi.

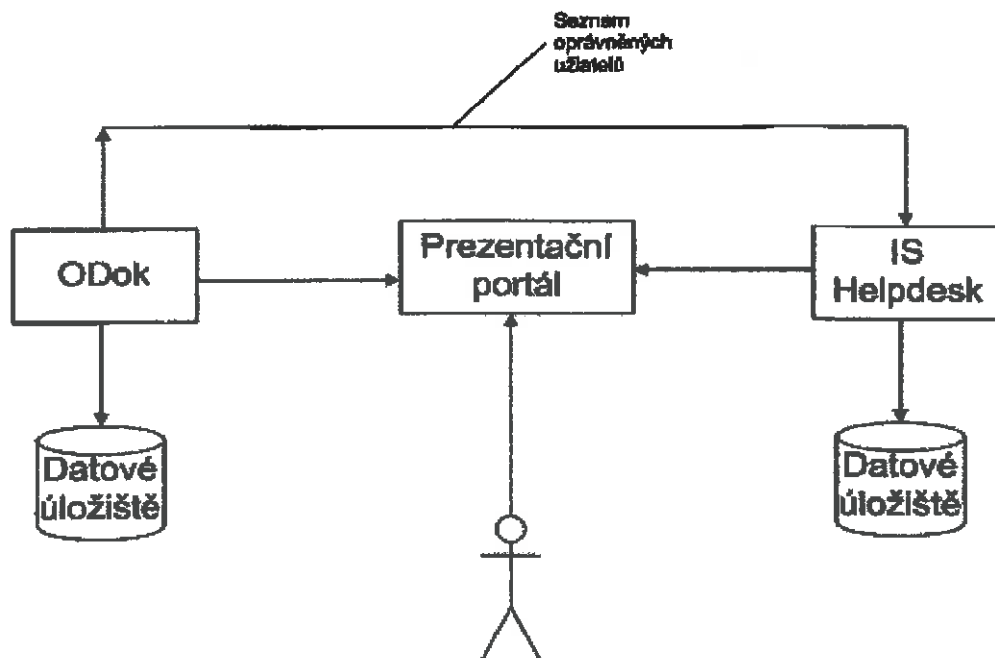
Monitorování efektivnosti helpdeskového procesu, reporting dosažených výsledků, eskalace neřešených požadavků

- Helpdeskový systém bude umožňovat automatizované analýzy dat o efektivnosti helpdeskového procesu (např. celkový počet požadavků, počet požadavků řešených na první a druhé úrovni podpory) a eskalovat dlouhodobě neřešené požadavky.

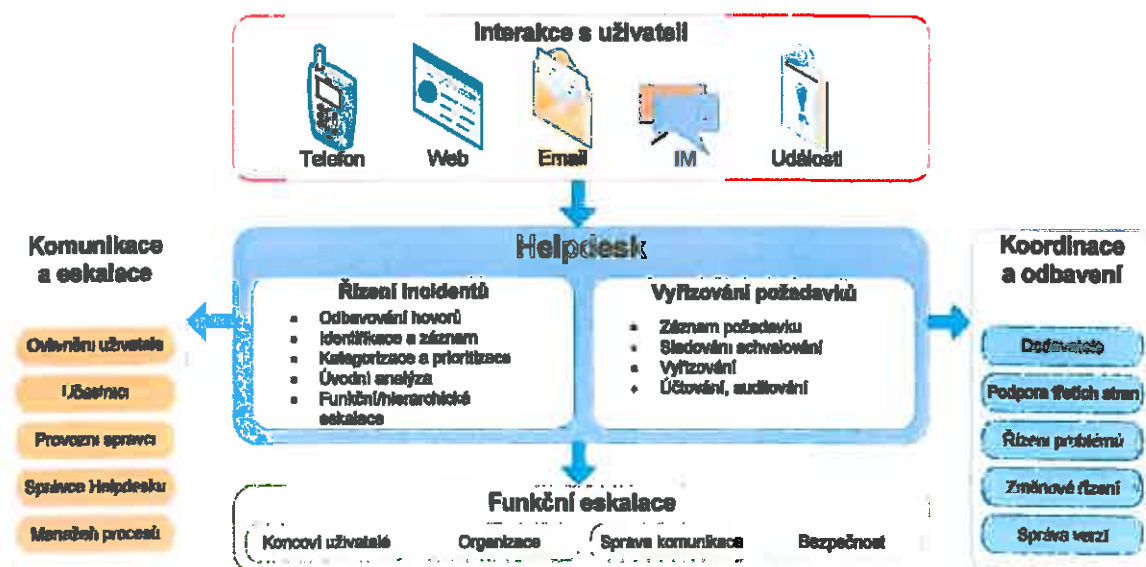
- Aplikace bude disponovat nástrojem pro vytváření uživatelsky definovaných reportů a statistik, který umožní sestavování statistik za dané období (měsíc, čtvrtletí, rok nebo za daný časový interval). Reporty budou definovány ve spolupráci se zadavatelem.

2.4 Struktura vládního (legislativního) helpdesku

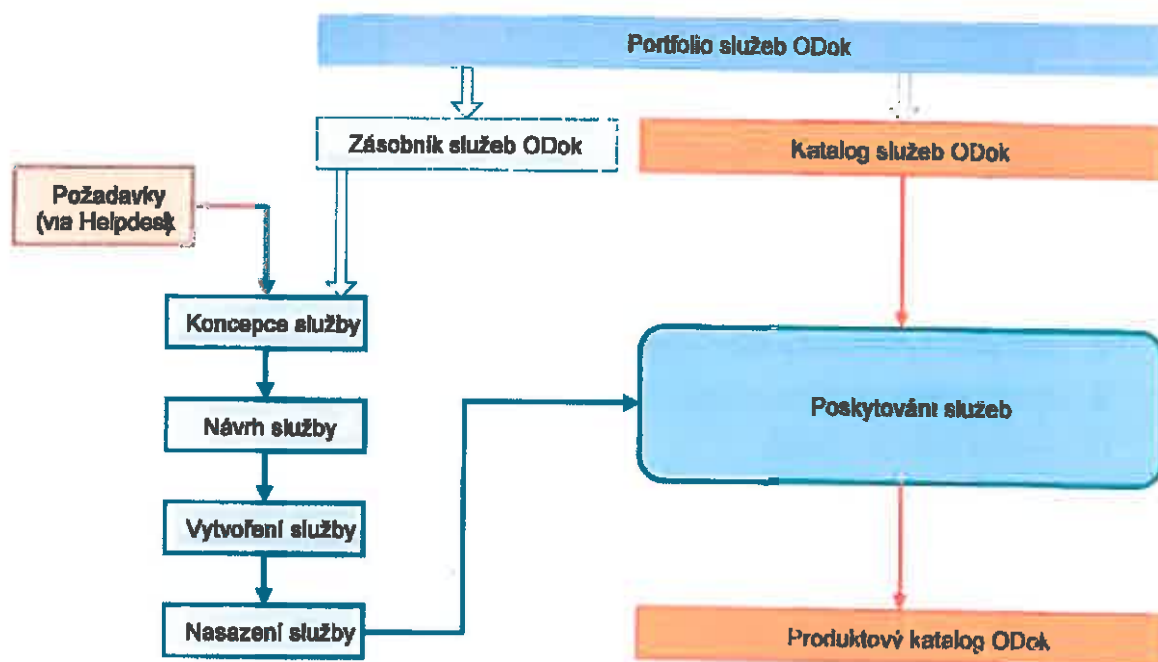
Z výše identifikovaných procesů lze předpokládat strukturu vládního (legislativního) helpdesku tak, jak je uvedena na následujícím obrázku a podrobně popsána v následujícím textu.



Obrázek 2: Architektura vládního (legislativního) helpdesku



Obrázek 3: Vnitřní struktura vládního (legislativního) helpdesku



Obrázek 4: Schéma vládního (legislativního) helpdesku

Jako součást Helpdesk požaduje zadavatel následující dílčí komponenty:

Katalog produktů ODok – Katalog produktů je ucelenou metodikou, která slouží k podpoře legislativního a nelegislativního procesu. Obsahuje detailní popis veškerých produktů, meziproduktů a služeb vznikajících a používaných v rámci legislativního a nelegislativního procesu, jakož i popis životních situací vedoucích k jejich vytvoření resp. poskytování. Katalog produktů ODok bude vytvořen a naplněn Dodavatelem. Katalog produktů je spravován v procesním rámci poskytování odborné podpory účastníkům legislativních a nelegislativních procesů a poskytování technické podpory klientům služeb ODok. Tento procesní rámec je dílčím plněním této zakázky.

Návrh katalogu produktů ODok je uveden níže a bude upřesněn v rámci úvodní analýzy.

Katalog produktů Helpdesku ODok obsahuje:

1. grafické znázornění schvalovacích procesů materiálů ve formě interaktivní mapy s vysvětlujícími poznámkami odkazujícími na textovou část (pomocí hypertextového prolinku),
2. vzory dokumentů pro přípravu legislativních a nelegislativních materiálů, včetně vzorů pro jednotlivé části těchto materiálů,
3. vzor srovnávací tabulky pro posouzení implementace předpisu Evropské unie,
4. vzory materiálů pro jednání Výboru pro Evropskou unii,
5. rozbor právních předpisů a jiných dokumentů, upravujících přípravu legislativních a nelegislativních materiálů

6. popis procesu přípravy materiálů pro notifikaci implementace právních předpisů Evropské unie (ISAP - <http://isap.vlada.cz>),
7. popis tvorby materiálů a proces jejich schvalování na jednání Výboru pro Evropskou unii,
8. popis tvorby podkladů pro sestavení plánu legislativních prací vlády a výhledu legislativních prací vlády,
9. popis tvorby podkladů pro sestavení plánu nelegislativních prací vlády a výhledu nelegislativních prací vlády,
10. popis členění materiálů legislativní a nelegislativní povahy na jednotlivé části,
11. rozbor legislativně–technické terminologie,
12. popis přípravy stanoviska vlády k návrhům zákonů, jejichž předkladatelem není vláda,
13. příklady správné legislativní praxe,
14. odborný výkladový slovník,
15. uživatelské příručky:
 - a. Uživatelská příručka IS ODok. Vytvoření příručky je součástí VZ Modernizace ODok,
 - b. Uživatelská příručka Helpdesk.

Katalog služeb ODok - Katalog služeb představuje ucelenou metodiku, která slouží k podpoře služeb poskytovaných podporovaným hodnototvorným procesům. Katalog služeb dokáže jazykem srozumitelným účastníkům hodnototvorných procesů popsat, které služby a jakým způsobem jsou v rámci ODok poskytovány. Služby obsažené v katalogu služeb lze nastavovat a ladit podle konkrétních potřeb účastníků podporovaných hodnototvorných procesů. Katalog je důležitým ukazatelem poskytovatele služeb ODok. Katalog služeb obsahuje metodickou podporu od návrhu služby přes nastavení opatření pro denní užívání a údržbu až po jeho nasazení do praxe. Katalog služeb je spravován v procesním rámci poskytování odborné podpory účastníkům legislativních procesů a poskytování technické podpory klientům služeb ODok. Tento procesní rámec je dílčím plněním této zakázky. Jedná se o návrh katalogu služeb ODok, finální podoba bude upřesněna v rámci úvodní analýzy.

Znalostní báze – představuje hlavní informační zdroj pro řešení požadavků na první úrovni podpory. Na základě provedené analýzy předpisů uvedených v části 2.2 tohoto dokumentu bude dodavatelem navržena struktura znalostní báze. Její kategorizace bude maximálně odpovídat upřesňujícím požadavkům uvedeným v části 2.6 tohoto dokumentu. Navržený způsob naplnění bude odsouhlasen zadavatelem. Znalostní báze bude v první fázi naplněna dodavatelem a v rámci životního cyklu helpdeskového procesu bude postupně doplňována o další údaje vyplývající z řešení jednotlivých požadavků.

Odborný výkladový slovník – je součástí znalostní báze. Bude obsahovat strukturované informace vysvětlující jednotlivé pojmy používané při přípravě a projednávání legislativních a nelegislativních materiálů. Zdrojem pro jeho naplnění budou předpisy uvedené v části 2.2 tohoto dokumentu. Obsah slovníku bude odsouhlasen zadavatelem. V rámci životního cyklu helpdeskového procesu bude slovník postupně doplňován o další informace.

Registr expertů – obsahuje seznam řešitelů druhé úrovně podpory. Bude kategorizovaný dle jednotlivých oblastí poskytované podpory a odsouhlasen zadavatelem. Výčet řešitelů představuje část seznamu oprávněných uživatelů z IS ODok. Zpřístupnění seznamu bude pro potřebu dodavatele realizováno vypublikováním prostřednictvím protokolu LDAP z adresářové služby poskytované pomocí technologie IBM Lotus Domino 8.5. Publikace seznamu je součástí VZ Modernizace ODok.

Prezentační portál – dodavatel musí vyjít z portálové technologie Liferay Portal navržené v rámci VZ Modernizace ODot a bude spolupracovat s dodavatelem modernizovaného IS ODot na integraci Helpdesk do prezentačního portálu. Licence dané technologie budou zajištěny zadavatelem. Dodavatel převezme seznam oprávněných uživatelů z IS ODot, který bude vypublikován prostřednictvím protokolu LDAP z adresářové služby poskytované pomocí technologie IBM Lotus Domino 8.5. Následně se provede přiřazení rolí v Helpdesk. Publikace seznamu oprávněných uživatelů z IS ODot je součástí VZ Modernizace ODot. V případě přístupu veřejnosti musí být splněna pravidla pro tvorbu přístupných webových stránek, uvedená v příloze vyhlášky Ministerstva vnitra č. 64/2008 Sb. (vyhláška o přístupnosti).

Elektronická pošta – umožňuje rozesílat notifikace při definovaných stavech řešených požadavků. Poštovní služby ÚV jsou provozovány na platformě IBM Lotus Domino Utility Server R8.5 tak, jak je uvedeno v částech 2.10 a 2.11 tohoto dokumentu.

Nástroje monitorování efektivity – budou zajišťovat automatizované sledování definovaných parametrů helpdeskového systému s cílem poskytovat zpětnou vazbu pro hodnocení efektivity poskytované podpory, reportovat dosažené výsledky, případně eskalovat dlouhodobě neřešené požadavky.

2.5 Role a případy užití vládního (legislativního) helpdesku

Navrhované role v systému:

Oprávněný uživatel – člen skupiny uživatelů (např. oprávněný uživatel z IS ODot) s autorizovaným přístupem k prezentačnímu portálu, který bude disponovat funkcionalitou, umožňující přímé založení požadavku na podporu.

Veřejnost – uživatel bez přihlášení, který může prostřednictvím prezentačního portálu prohlížet veřejně přístupný obsah znalostní báze.

Operátor helpdesku – zakládá požadavky na podporu vyplývající z telefonátů, z emailů nebo požadavků zaslanych v listinné podobě v interním rozhraní helpdesku. S využitím aplikační podpory řídí celý životní cyklus helpdeskového požadavku.

Expert – člen skupiny řešitelů druhé úrovně podpory. Poskytuje stanoviska vedoucí k vyřešení požadavku, zakládá nové záznamy ve znalostní bázi, pokud je řešení vyhodnoceno jako potřebné pro budoucí případy.

Odborný garant – člen skupiny řešitelů druhé úrovně podpory. Schvaluje nové záznamy ve znalostní bázi (vnitřní kontrola).

Technický dohled – monitoruje provoz Helpdesk, poskytuje aplikační podporu.

Manažer – využívá analytické nástroje ke kontrole výsledků řešení požadavků na podporu a řeší eskalace dlouhodobě neřešených požadavků.

Administrátor – spravuje uživatelské účty helpdeskového systému, spravuje znalostní bázi a prezentační portál.

Třetí úroveň podpory – obvykle třetí strana, která poskytuje odbornou nebo technickou podporu třetí úrovně.

Analytik procesů organizace - je to osoba, která se zaměřuje převážně na identifikaci, hodnocení, dokumentování a komunikaci znalostí, souvisejících s legislativním a nelegislativním procesem pomocí modelování, simulace a analýzy stávajícího i budoucího stavu. Udržuje rovněž v aktuálním stavu informace o tom, kdo je oprávněn provádět dílčí změny procesu, a zajišťuje řádné prověření veškerých potřeb větvení procesu.

Architekt legislativního procesu - tato osoba se dívá na legislativní a nelegislativní procesy z mnoha různých pohledů a dává dohromady procesní architekturu a pravidla. Odpovídá za proces řízení problémů. Odpovídá za obsah a aktuálnost produktového katalogu ODok.

Architekt služeb ODok - tato osoba se dívá na služby poskytované legislativním a dalším procesům z hlediska daným rámcem ITIL v3 a dává dohromady architekturu služeb a jejich pravidla. Odpovídá za obsah a aktuálnost katalogu služeb ODok.

Manažer znalostí - Tato osoba se odpovídá za shromažďování nejnovějších poznatků (správná praxe). Stará se o aktuálnost pravidel a procesních standardů a udržuje rovněž databázi konzultantů a expertů, jakož i znalostní bázi.

Koordinátor změnového řízení - tato osoba odpovídá za změnové řízení. Zajišťuje neprodlenou realizaci změny vyplývající z vyřešených problémů.

Další role budou stanoveny v průběhu úvodní analýzy.

Případy užití:

Založení požadavku webovým formulářem – oprávněný uživatel založí prostřednictvím webového formuláře Helpdesk požadavek na podporu včetně přiřazení kategorie.

Validace požadavku založeného webovým formulářem – operátor helpdesku provede kontrolu požadavku a rozhodne o jeho přijetí k řešení. V případě zamítnutí vyplní důvod a požadavek se uzavře se stavem řešení zamítnuto.

Zprostředkované založení požadavku – operátor helpdesku zakládá v interním rozhraní relevantní požadavky z těchto zdrojů včetně přiřazení kategorie:

- Žadatel zavolá na telefonní linku helpdesku s konkrétním problémem.
- Žadatel zašle email se specifikací problému na mailovou adresu helpdesku.
- Žadatel zašle dotaz v listinné podobě.

Vyřešení požadavku na první úrovni – operátor helpdesku se pokusí vyhledat použitelné řešení ve znalostní bázi. Pokud řešení existuje, spojí se operátor helpdesku se žadatelem a aplikuje popsané řešení. Požadavek může být uzavřen.

Přidělení požadavku na druhou úroveň řešení – pokud řešení neexistuje, případně pokud popsané řešení je ve spolupráci se žadatelem vyhodnoceno jako nefunkční, zkontroluje a případně upřesní kategorii a přiřadí požadavek řešiteli do druhé úrovně řešení.

Vyřešení požadavku na druhé úrovni – řešitel provede analýzu a navrhne pro žadatele nejvhodnější řešení požadavku, včetně případného náhradního řešení. Požadavek se označí jako připravený k uzavření.

Pozastavení požadavku – pokud je vyžadován zásah třetí strany nebo požadavek na změnu legislativy, tak dojde k pozastavení požadavku.

Uzavření požadavku – všechny požadavky na podporu (první i druhé úrovně řešení) budou uzavírány operátorem helpdesku. Operátor se spojí s příslušným žadatelem a poskytne informace vedoucí k vyřešení jeho požadavku. Zároveň se provede ověření funkčnosti řešení, zapíše se výsledek ověření a přiřadí se klíčová slova.

Založení nového záznamu ve znalostní bázi – řešitel posoudí vhodnost postupu navrhovaného řešení k zařazení do znalostní báze. V případě, že popsané řešení bude vhodné zařadit do znalostní báze,

vytvoří řešitel druhé úrovně podpory nový záznam ve znalostní bázi, který bude provázán s řešeným požadavkem.

Kontrola a autorizace (schválení) nového záznamu ve znalostní bázi – odborní garanti, složení ze zástupců věcně příslušných odborů, posoudí návrhy nových postupů ve znalostní bázi z hlediska jejich věcné správnosti a shody s legislativou.

Aktualizace znalostní báze – pokud je řešení funkční a k požadavku je vázán nový autorizovaný záznam ve znalostní bázi, provede operátor helpdesku změnu stavu záznamu ve znalostní bázi na řešení v praxi funkční.

Prohlížení obsahu helpdeskové databáze – bude umožněno prohlížení jednotlivých řešených požadavků. Vyhledávání a filtrování bude možné podle různých kritérií (klíčová slova, kategorie, uživatelé, priority, stavy). Bude možné vyhledávat i fulltextově.

Prohlížení obsahu znalostní báze – bude umožněno komplexní vyhledávání nad metadaty nebo fulltextově.

Správa uživatelských účtů – dodavatel bude využívat seznam oprávněných uživatelů z IS ODok. Zpřístupnění seznamu bude realizováno vypublikováním prostřednictvím protokolu LDAP z adresářové služby poskytované pomocí technologie IBM Lotus Domino 8.5. Publikace seznamu je součástí VZ Modernizace ODok.

Záznam katalogové položky – odpovědná role (definuje dodavatel ve společném procesním rámci poskytování odborné podpory účastníkům legislativních procesů a poskytování technické podpory klientům služeb ODok) zapíše katalogovou položku do produktového katalogu nebo do katalogu služeb.

Aktualizace katalogové položky – odpovědná role (definuje dodavatel ve společném procesním rámci poskytování odborné podpory účastníkům legislativních procesů a poskytování technické podpory klientům služeb ODok) aktualizuje katalogovou položku do produktového katalogu nebo do katalogu služeb.

Technický dohled – bude umožněn dohled nad provozní částí Helpdesk.

Manažerský dohled – bude umožněn dohled nad řešenými požadavky ať už z první nebo druhé úrovně podpory.

2.6 Funkční požadavky na vytvoření vládního (legislativního) helpdesku

Zadavatel požaduje splnění těchto funkčních požadavků:

Aplikační platforma helpdesku

- Intuitivní a uživatelsky příjemné webové rozhraní pro založení požadavku oprávněným uživatelem prostřednictvím prezentačního portálu.
- Interní rozhraní, umožňující efektivní založení požadavku operátorem helpdesku.
- Systém evidence – každému požadavku na podporu musí být přidělen jedinečný identifikátor pro celý cyklus řešení požadavku.
- Možnost kategorizace a přiřazení priority požadavkům na podporu při jejich zakládání, změně i uzavírání. Dodavatel navrhne způsob přidělování priorit s přihlédnutím ke způsobu zadání požadavku, jeho kategorii a roli žadatele. Navržený způsob bude odsouhlasen zadavatelem.

- Možnost provádět hromadné změny otevřených požadavků (párování duplicitních požadavků, změna stavů, kategorií a priorit požadavků, vymazání požadavků, pozastavení řešení a pod.).
- Aplikační podpora umožní připojovat k záznamu požadavku na podporu souborové přílohy ve formátu doc, docx, xls,xlsx, pdf, jpg, png, zip a jeho propojení se záznamem ve znalostní bázi.
- Řízené workflow pro registraci požadavku, řešení na první a druhé úrovni podpory, uzavření požadavku, eskalaci neřešených požadavků.
- Rozhraní pro administraci aplikační podpory helpdesku (workflow, stavový model, registr uživatelů).
- Emailové notifikace při definovaných stavech požadavků. Stav, při kterých budou zasílány emailové notifikace a jejich obsah, budou definovány na základě úvodní analýzy.
- Nástroje pro přidávání a aktualizaci notifikačních avíz, správu skupin řešitelů, evidenci a správu klíčových slov.
- Přebírání uživatelských účtů z IS ODok.
- Možnost vytvářet nové role.
- Rozhraní, umožňující přístup a vyhledávání podle oprávnění.
- Vyhledávání a filtrování podle různých kritérií (klíčová slova, kategorie, uživatelé, priority, stavy). Bude možné vyhledávat i fulltextově.
- Helpdesk povede dokumentaci o poskytnuté podpoře a řešených/vyřešených požadavcích.
- Helpdesk bude provádět logování všech událostí, chyb a nestandardních událostí s rozlišením na tyto typy.

Znalostní báze

- Nástroje, umožňující správu znalostní báze, včetně odborného výkladového slovníku.
- Nástroje, umožňující aktualizaci, vkládání, autorizaci a vymazání záznamů, včetně odborného výkladového slovníku.
- Záznamy ve znalostní bázi bude možné provázet s řešenými požadavky na podporu.
- Slovník bude disponovat funkcionalitami, které umožňují abecední nebo tematické třídění.
- Rozhraní, umožňující přístup a vyhledávání podle oprávnění.
- Rychlé a efektivní vyhledávání pomocí komplexní vyhledávací služby nad metadaty a také fulltextem.
- Výběr ze znalostní báze bude možné zpřístupnit jako FAQ.
- Způsob naplnění znalostní báze je popsán níže.

Registr expertů

- Nástroje umožňující správu registru expertů (aktualizace záznamů, možnost přiřadit doplňující informace).

Produktový katalog ODok

- Detailní procesní model, metodiky a podpůrné nástroje umožňující správu produktového katalogu.

Katalog služeb ODok

- Detailní procesní model, metodiky a podpůrné nástroje umožňující správu katalogu služeb ODok.

Elektronická pošta

- Zajišťuje rozeslání notifikací uživatelům při definovaných změnách stavů řešených požadavků. Poštovní služby ÚV jsou provozovány na platformě IBM Lotus Domino Utility Server R8.5 tak, jak je uvedeno v částech 2.10 a 2.11 tohoto dokumentu.

Nástroje monitorování efektivity

- Sledování požadavků, indikace stavu požadavků dle stanoveného modelu.
- Možnost vytvářet uživatelsky definované reporty a statistiky, které umožní sestavování statistik za dané období (měsíc, čtvrtletí, rok nebo za daný časový interval). Reporty budou definovány ve spolupráci se zadavatelem.
- Nástroje pro průběžné i ad hoc analyzování obsahu a využívání helpdesku např. z hlediska frekvence dotazů, počtu celkových požadavků, počtu řešení požadavků na první a druhé úrovni podpory, počtu požadavků na rozšíření znalostní báze. Nástroje budou definovány ve spolupráci se zadavatelem.

Zadavatel požaduje na základě provedené analýzy předpisů, uvedených v části 2.2 tohoto dokumentu, vytvoření a naplnění komplexní znalostní báze v následujícím členění:

- Znalostní báze, která podporuje přípravu legislativních a nelegislativních materiálů.
- Odborný výkladový slovník.
- Uživatelské příručky.

Znalostní báze, která podporuje přípravu legislativních a nelegislativních materiálů, bude obsahovat grafickou a textovou část v následujícím členění:

1. Grafická část - schvalovací procesy materiálů ve formě interaktivní mapy s vysvětlujícími poznámkami odkazujícími na textovou část (pomocí hypertextového prolinku):

- proces přípravy a schvalování vnitrostátního právního předpisu,
- proces přípravy a schvalování mezinárodních smluv,
- proces přípravy a schvalování nelegislativního materiálu,
- proces přípravy a schvalování materiálu pro jednání Výboru pro Evropskou unii,
- proces prominutí, zúžení a/nebo zkrácení mezirezortního připomínkového řízení,

- o proces přípravy materiálů pro notifikaci implementace právních předpisů Evropské unie (ISAP - <http://isap.vlada.cz>).

2. Textová část – vzory dokumentů pro přípravu legislativních a nelegislativních materiálů, včetně vzorů pro jednotlivé části těchto materiálů

- o obal,
- o předkládací dopis,
- o návrh usnesení vlády a přílohy usnesení vlády,
- o předkládací zpráva,
- o vlastní materiál
 - návrh právního předpisu, resp. návrh nelegislativního materiálu,
 - důvodová zpráva, resp. odůvodnění,
- o platné znění právního předpisu s vyznačením navrhovaných změn,
- o rozdílová tabulka,
- o vypořádání připomínkového řízení.

3. Textová část – vzor srovnávací tabulky pro posouzení implementace předpisu Evropské unie,

4. Textová část – vzory materiálů pro jednání Výboru pro Evropskou unii,

5. Textová část – rozbor právních předpisů a jiných dokumentů, upravujících přípravu legislativních a nelegislativních materiálů

- o rozbor Legislativních pravidel vlády,
- o rozbor Metodických pokynů pro zajišťování prací při plnění legislativních závazků, vyplývajících z členství České republiky v Evropské unii,
- o rozbor Jednacího řádu vlády,
- o rozbor Obecných zásad hodnocení dopadů regulace (RIA - Regulatory Impact Assessment),
- o rozbor Směrnice vlády pro sjednávání, vnitrostátní projednávání a ukončování platnosti mezinárodních smluv,
- o rozbor Směrnice vlády o postupu při zasílání návrhů legislativních aktů ES/EU a materiálů Evropské komise Poslanecké sněmovně a Senátu Parlamentu České republiky,
- o rozbor Směrnice vlády ke sjednávání mezinárodních smluv v rámci Evropské unie a k jejich vnitrostátnímu projednávání,

- rozbor Statutu Výboru pro Evropskou unii,
- rozbor Jednacího řádu Výboru pro Evropskou unii,
- rozbor Jednacího řádu Výboru pro Evropskou unii (pracovní úroveň),
- rozbor usnesení Organizačního výboru Poslanecké sněmovny č. 183,
- rozbor příslušných ustanovení Ústavy České republiky,
- rozbor příslušných ustanovení Jednacího řádu Poslanecké sněmovny,
- rozbor příslušných ustanovení Jednacího řádu Senátu,
- rozbor příslušných ustanovení zákona o Ústavním soudu,
- rozbor rozhodnutí prezidenta republiky o sjednávání mezinárodních smluv.

6. Textová část – proces přípravy materiálů pro notifikaci implementace právních předpisů Evropské unie (ISAP - <http://isap.vlada.cz>),

7. Textová část – tvorba materiálů a proces jejich schvalování na jednání Výboru pro Evropskou unii,

8. Textová část – tvorba podkladů pro sestavení plánu legislativních prací vlády a výhledu legislativních prací vlády,

9. Textová část – tvorba podkladů pro sestavení plánu nelegislativních prací vlády a výhledu nelegislativních prací vlády,

10. Textová část – členění materiálů na jednotlivé části

- materiál pro jednání Výboru pro Evropskou unii,
- nelegislativní materiál,
- legislativní materiál
 - mezinárodní smlouva
 - prezidentská mezinárodní smlouva,
 - vládní mezinárodní smlouva,
 - rezortní mezinárodní smlouva,
 - vnitrostátní právní předpisy
 - návrh věcného záměru ústavního zákona,
 - návrh věcného záměru zákona,
 - návrh ústavního zákona,

- návrh novely ústavního zákona,
- návrh zákona,
- návrh novely zákona,
- návrh nařízení vlády,
- návrh novely nařízení vlády,
- návrh vyhlášky,
- návrh novely vyhlášky.

Dalšími požadavky, které musí splňovat znalostní báze podporující přípravu legislativních a nelegislativních materiálů, jsou zejména:

- jasný a výstižný popis jednotlivých procesů přípravy a schvalování materiálů,
- jasný a výstižný popis jednotlivých obsahových náležitostí schvalovaných materiálů,
- rozbor nejen obecných, ale i legislativně-technických požadavků kladených na tvorbu jednotlivých právních předpisů,
- upozornění na rozdíly při tvorbě a schvalování jednotlivých druhů legislativních návrhů (návrh právního předpisu / návrh novely právního předpisu; tvorba a proces schvalování vyhlášky / nařízení vlády / zákona / ústavního zákona; tvorba a proces schvalování mezinárodní smlouvy kategorie rezortní / vládní / prezidentské),
- rozbor členění právních předpisů,
- rozbor legislativně-technické terminologie,
- rozbor lhůt při přípravě a schvalování legislativních a nelegislativních materiálů,
- popis přípravy stanoviska vlády k návrhům zákonů, jejichž předkladatelem není vláda,
- popis přípravy právních předpisů ve zvláštních případech (stav legislativní nouze, zákonné opatření Senátu Parlamentu České republiky, stav ohrožení státu, válečný stav, rozhodnutí Rady bezpečnosti Organizace spojených národů o akcích k zajištění mezinárodního míru a bezpečnosti, které vyžaduje neodkladné přijetí zákona),
- popis přípravy podkladů pro sestavení plánu legislativních prací vlády a výhledu legislativních prací vlády,
- popis přípravy podkladů pro sestavení plánu nelegislativních prací vlády a výhledu nelegislativních prací vlády,
- příklady správné legislativní praxe.

Odborný výkladový slovník:

Slovník bude ve strukturované podobě obsahovat odbornou terminologii používanou při přípravě a projednávání legislativních a nelegislativních materiálů. Zdrojem pro naplnění slovníku jsou předpisy uvedené v části 2.2 tohoto dokumentu.

Uživatelské příručky:

1. Uživatelská příručka IS ODok. Vytvoření příručky je součástí VZ Modernizace ODok.
2. Uživatelská příručka Helpdesk.

2.7 Nefunkční požadavky na vytvoření vládního (legislativního) helpdesku

1. Správa systému zajistí nejméně následující úroveň administrace rolí. Jedná se o role:

- **Oprávněný uživatel** - člen skupiny uživatelů (např. oprávněný uživatel z IS ODok) s autorizovaným přístupem k prezentačnímu portálu, který bude disponovat funkcionalitou, umožňující přímé založení požadavku na podporu.
- **Veřejnost** - uživatel bez přihlášení, který může prostřednictvím prezentačního portálu prohlížet veřejně přístupný obsah znalostní báze.
- **Operátor helpdesku** - zakládá požadavky na podporu vyplývající z telefonátů, z emailů nebo požadavků zaslaných v listinné podobě v Interním rozhraní helpdesku. S využitím aplikační podpory řídí celý životní cyklus helpdeskového požadavku.
- **Expert** - člen skupiny řešitelů druhé úrovně podpory. Poskytuje stanoviska vedoucí k vyřešení požadavku, zakládá nové záznamy ve znalostní bázi, pokud je řešení vyhodnoceno jako potřebné pro budoucí případy.
- **Odborný garant** - člen skupiny řešitelů druhé úrovně podpory. Schvaluje nové záznamy ve znalostní bázi (vnitřní kontrola).
- **Technický dohled** - monitoruje provoz Helpdesk, poskytuje aplikační podporu.
- **Manažer** - využívá analytické nástroje ke kontrole výsledků řešení požadavků na podporu a řeší eskalace dlouhodobě neřešených požadavků.
- **Administrátor** - spravuje uživatelské účty helpdeskového systému, spravuje znalostní bázi a prezentační portál.
- **Třetí úroveň podpory** - obvykle třetí strana, která poskytuje odbornou nebo technickou podporu třetí úrovně.
- **Analytik procesů organizace** - Je to osoba, která se zaměřuje převážně na identifikaci, hodnocení, dokumentování a komunikaci znalostí, souvisejících s legislativním nebo nelegislativním procesem pomocí modelování, simulace a analýzy stávajícího i budoucího stavu. Udržuje rovněž v aktuálním stavu informace o tom, kdo je oprávněn provádět dílčí změny procesu, a zajišťuje řádné prověření veškerých potřeb větvení procesu.
- **Architekt legislativního procesu** - Tato osoba se dívá na legislativní a nelegislativní procesy z mnoha různých pohledů a dává dohromady procesní architekturu a pravidla. Odpovídá za proces řízení problémů. Odpovídá za obsah a aktuálnost produktového katalogu ODok.

- **Architekt služeb ODok** - Tato osoba se dívá na služby poskytované legislativním a dalším procesům z hlediska daným rámcem ITIL v3 a dává dohromady architekturu služeb a jejich pravidla. Odpovídá za obsah a aktuálnost katalogu služeb ODok.
- **Manažer znalostí** - Tato osoba se odpovídá za shromažďování nejnovějších poznatků (správná praxe). Stará se o aktuálnost pravidel a procesních standardů a udržuje rovněž databázi konzultantů a expertů, jakož i znalostní bázi.
- **Koordinátor změnového řízení** - Tato osoba odpovídá za změnové řízení. Zajišťuje neprodlenou realizaci změny vyplývající z vyřešených problémů.

Další role budou stanoveny v průběhu úvodní analýzy.

Dodavatel převezme seznam oprávněných uživatelů z IS ODok, který bude vypublikován prostřednictvím protokolu LDAP z adresářové služby poskytované pomocí technologie IBM Lotus Domino 8.5. Následně se provede přiřazení rolí v Helpdesk. Publikace seznamu oprávněných uživatelů z IS ODok je součástí VZ Modernizace ODok.

2. Dodavatel vytvoří podrobné procesní modely pro tyto procesy:
 - proces řízení a správy produktového katalogu ODok;
 - proces řízení a správy katalogu služeb ODok;
 - proces řízení a správy znalostní báze;
 - proces vytěžování znalostí z informačního obsahu uloženého v rámci ODok.
3. Přístup k Helpdesk prostřednictvím prezentačního portálu bude realizován výhradně formou tenkého klienta.
4. Tlustý klient může být využit nejvýše pro technický dohled a administrátora Helpdesk.
5. Helpdesk bude přístupný a funkční prostřednictvím webového prohlížeče (IE 7+, FF 3+, Chrome 4+) a vyšší verze s doplňky pro čtení PDF a Flash.
6. Přístup k tenkému klientu Helpdesk musí být možný z následujících platforem Linux (RedHat, SuSe, Debian, Ubuntu), Windows (XP a vyšší), Mac OS X, Android, iOS.
7. Helpdesk musí disponovat vysokým stupněm bezpečnosti proti neoprávněnému přístupu. Podrobné požadavky v oblasti bezpečnosti budou popsány v rámci úvodní analýzy.
8. Helpdesk musí disponovat vysokým stupněm ochrany proti DDOS a jiným útokům.
9. Odezva systému (v případě provozu mimo síť Internet) nesmí překročit 3 sekundy při zavedení webového formuláře. Odezva na jednoduchý dotaz (live search), vracející maximálně 100 záznamů, nesmí překročit 10 sekund. Požadované časy musí být dosažitelné v laboratorních podmínkách.
10. Moduly Helpdesk, které neslouží veřejnosti, budou dimenzovány na 50 paralelně pracujících uživatelů vkládajících data.
11. Helpdesk musí obsahovat funkce dohledu, které bude využívat technický dohled. Podrobné požadavky na tyto funkce budou specifikovány v rámci úvodní analýzy.

12. Zálohování Helpdesk bude probíhat nástrojem EMC Networker. Zadavatel vyčíslí a započítá licenční náklady (podle navrhované architektury a technické infrastruktury) na zálohování navrhovaného řešení do celkové ceny projektu.
13. Součástí řešení je prezenční školení operátorů, expertů, technického dohledu a administrátorů Helpdesk pro maximálně 50 účastníků.
14. Součástí školení uživatelů budou následující služby:
 - vytvoření metodických pokynů pro účastníky procesů řízení problémů, řízení změn a správu incidentů;
 - vytvoření elearningových kurzů pro práci s helpdeskovým systémem a znalostní bází pro oprávněné uživatele ve formátu swf a pdf;
 - vytvoření instruktážních videí pro práci s helpdeskovým systémem a znalostní bází pro oprávněné uživatele ve formátu flv;
 - vytvoření aplikační podpory pro FAQ;
15. Dokumentace systému včetně její průběžné aktualizace bude nejméně v rozsahu:
 - podrobná metodika pro správu produktového katalogu ODok;
 - podrobná metodika pro správu katalogu služeb ODok;
 - podrobná metodika pro správu znalostní báze;
 - uživatelská příručka;
 - příručka operátora Helpdesk;
 - příručka experta a odborného garanta Helpdesk;
 - příručka pro technický dohled a administrátora Helpdesk;
 - architektura systému, včetně datového modelu a popisu jednotlivých modulů;
 - bezpečnostní politika Helpdesk;
16. Postupy řízení a správy Helpdesk realizované dodavatelem musí být realizovány ve shodě s ITIL V3.
17. Dodavatel definuje metodiku pro testování systému, připraví testovací plán a provede zátěžové testování systému před započítáním pilotního testování. O výsledku připraví zprávu, kterou předá zadavateli.
18. Dodavatel provede případné optimalizace a úpravy zdrojového kódu na základě výsledků pilotních testů.
19. Během pilotní doby musí být znalostní báze naplněna dle požadavků uvedených v části 2.6 tohoto dokumentu.
20. Webová prezentace musí splňovat následující požadavky:

- - pro webovou prezentaci musí být použito kódování znaků ISO pro středoevropské jazyky (ISO 8859-2),
- - pokud je webová prezentace na doméně vlada.cz, musí obsahovat měřicí kód ke statistikám dodaný webmasterem Úřadu vlády;
- - webová prezentace musí obsahovat textový odkaz na stránky www.vlada.cz nebo banner www.vlada.cz s odkazem;
- - prezentace musí splňovat metodiku tvorby a testování webových stránek přístupných uživatelům se zdravotním či jiným postižením WCAG 2.0 – úroveň AA (Web Content Accessibility Guidelines) od organizace W3C pro formát XHTML 1.0 Strict nebo HTML 4.01 Transitional;
- - prezentace musí splňovat pravidla pro tvorbu přístupného webu, které jsou součástí zákona č. 365/2000 Sb.;
- - prezentace musí splňovat pravidla Blind Friendly Web, které se věnují přístupnosti webových stránek pro zrakově postižené uživatele;
- - prezentace musí splňovat SEO friendly (Cool URI's) adresy na všech úrovních prezentace;
- - prezentace musí být optimalizována pro zobrazení v běžných webových prohlížečích (IE7, IE8, IE9, Opera, Chrome, Firefox nebo jiné prohlížeče běžné v době realizace zakázky);
- - dodržení obecných zásad použitelnosti.

2.8 Liferay Portal

Dodavatel musí vyjít z portálové technologie Liferay Portal navržené v rámci VZ Modernizace ODok. Portál bude využit jak pro modernizovaný ODok tak pro Helpdesk. Dodavatel Helpdesku bude spolupracovat s dodavatelem modernizovaného IS ODok minimálně na návrhu technického řešení portálu, při zprovoznění portálu a při integraci Helpdesk do prezentačního portálu. Dodavatelem musí být navrženo takové technické řešení portálové technologie, které bude plně dostačovat pro všechny integrované aplikace. Licence pro portálovou technologii Liferay Portal zajistí zadavatel. Dodavatel využije portál pro veškerou komunikaci směrem k uživatelům Helpdesku (vyjma telefonické), portál bude dále dodavateli sloužit jako jednotné místo pro prezentaci všech výstupů včetně znalostní báze apod.

Dodavatel převezme seznam oprávněných uživatelů z IS ODok, který bude vypublikován prostřednictvím protokolu LDAP z adresářové služby poskytované pomocí technologie IBM Lotus Domino 8.5. Následně se provede přiřazení rolí v Helpdesk. Publikace seznamu oprávněných uživatelů z IS ODok je součástí VZ Modernizace ODok. V případě přístupu veřejnosti musí být splněna pravidla pro tvorbu přístupných webových stránek, uvedená v příloze vyhlášky Ministerstva vnitra č. 64/2008 Sb. (vyhláška o přístupnosti).

2.9 Podpora a servis vládního (legislativního) helpdesku včetně portálové technologie

Zadavatel požaduje, aby součástí podpory a servisu v rámci Helpdesku a Liferay Portálu byly dodávány nejméně následující služby:

- **incident management (servis)** - cílem služby je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služeb specifikovaného software a současně minimalizovat důsledky výpadku na uživatele a odstranění veškerých provozních problémů,

- **change management** - cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat vznik incidentů, způsobených provedením změn ve specifikovaném software, včetně aktualizace obsahu znalostní báze definovaného bodem 2.6 podle schválených změn předpisů v oblasti upravující tvorbu a schvalování legislativních a nelegislativních materiálů,
- **konzultace** – služba, prováděná za účelem poskytování odborné pomoci a rad při řešení konkrétního problému ve specifikovaném software,
- **profylaxe** - pravidelná prohlídka specifikovaného software v intervalech dohodnutých se zadavatelem, s cílem optimalizovat technické možnosti hardware i specifikovaného software,
- **školení** – služba, prováděná za účelem poskytování odborného školení uživatelů specifikovaného software formou e-learningu.
- **servisní podpora** - servisní podpora řešení portálové technologie, servisní podpora bude do doby předání řešení do ostrého provozu poskytována uchazečem bezplatně.

Podrobná specifikace jednotlivých služeb požadovaných v rámci podpory a servisu Helpdesk včetně SLA těchto služeb je uvedena v rámci návrhu servisní smlouvy, která je součástí zadávací dokumentace.

2.10 Maintenance licencí využitých v rámci vytvoření vládního (legislativního) helpdesku

Součástí nabídky uchazeče bude finanční specifikace maintenance licencí využitých v rámci SW infrastruktury Helpdesk. Maintenance bude vyčíslena pro všechny SW infrastrukturní části Helpdesk v rámci jedné částky. Maintenance za infrastrukturní SW Helpdesk bude zadavatelem hrazena od 1.1.2014. V rámci roku 2012 a 2013 bude uhrazena uchazečem, protože v rámci tohoto roku bude probíhat vývoj a testování Helpdesk. Zadavatel požaduje, aby uchazeč kalkuloval cenu maintenance SW licencí infrastruktury Helpdesk za rok 2012 a 2013 do celkové ceny řešení.

Maintenance, hrazená za licence technologie prezentačního portálu, není součástí ceny Helpdesk a současně nebude uchazečem vyčíslena do ceny hrazené za maintenance.

Podrobná specifikace maintenance je uvedena v návrhu smlouvy na poskytnutí maintenance, která je součástí zadávací dokumentace.

2.11 Využití licencí infrastruktury IS ODok

Zadavatel využívá následující softwarovou infrastrukturu pro provoz IS ODok.

- IS ODok je v současné době provozován na platformě IBM Lotus Domino Utility Server R8.5, SUSE Linux Enterprise Server, Open Source J2EE aplikačním serveru. Systém je provozován na 3 serverech (cluster 2x IBM Lotus Domino Utility Server R8.5, 1x Open Source J2EE aplikační server);
- Autorizace a autentizace uživatelů je zajišťována IBM Lotus Domino Utility Server R8.5.;
- Databázové služby jsou primárně provozovány na platformě IBM Lotus Domino Utility Server R8.5 a DB2 Express C;
- Poštovní služby jsou provozovány na platformě IBM Lotus Domino Utility Server R8.5.;
- Kancelářský balík je MS Office 2007/2010;

Pokud uchazeč v rámci svého řešení využije výše uvedený infrastrukturní software, není povinen kalkulovat náklady na uvedené licence do celkové ceny nabízeného řešení. Licence má zadavatel již zakoupeny.

V případě, kdy uchazeč založí řešení Helpdesk na jiném infrastrukturním software nebo jeho řešení bude vyžadovat rozšíření současných licencí IBM Lotus Notes (např. vyšší počet serverů), musí kalkulovat náklady na licence do celkové nabídkové ceny Helpdesk a jednotlivé licence dodat zadavateli v rámci implementace Helpdesk.

2.12 Současná technická infrastruktura využitelná pro Helpdesk

Zadavatel požaduje, aby dodavatel koncipoval technickou infrastrukturu Helpdesk tak, aby byla provozovatelná v rámci hardwarové technické infrastruktury ÚV (s možností rozšíření viz níže). Důvodem jsou limitované finanční prostředky ÚV, v rámci kterých nelze zajistit externí pracovníky pro provoz technologií rozdílných od současně provozovaných technologií.

Softwarová technická infrastruktura současného informačního systému ODok

Servery:

- Server pro systémy představuje 32/64 bit OS unixového typu (Suse Linux Enterprise Server).
- Server pro systémy představuje 32/64 bit OS na bázi MS Windows.

Systém správy strukturovaného obsahu:

- Správa strukturovaných dat je realizována nad platformou MS SQL Server 2000/2005 nebo DB2 Express.

Systém správy nestrukturovaného obsahu:

- Správa nestrukturovaných dat je realizována nad platformou IBM Lotus Domino 8.5.

Systém prezentace obsahu:

- Publikace Informačního obsahu využívá technologií IBM Lotus Notes a redakční systém WebToDate.

Ostatní systémy:

- Notifikace, služby posílání elektronické pošty, groupware, workflow, správa dokumentu využívá technologií IBM Lotus Domino 8.5.
- Systém pro správu a konverze dokumentů Adobe LiveCycle (LAN).
- Ověřování totožnosti a adresářová služba je poskytována v rámci LAN pomocí technologie MS Windows Server 2003 (pro interní uživatele) a IBM Lotus Domino 8.5, v rámci demilitarizované zóny pomocí technologie IBM Lotus Domino 8.5.
- Pro komunikaci s vnějším prostředím pomocí webových služeb se využívá technologie IBM Lotus Domino 8.5.

Hardwarová technická infrastruktura současného informačního systému ODok

ÚV disponuje potřebnými hardwarovými prostředky, na kterých jsou spuštěny služby informačních systémů pod správou ÚV.

Pro provoz nových systémů jsou k dispozici 3 servery, které jsou určeny pro běh virtualizovaných systémů na platformě VMware vSphere 4 Enterprise, napojené na iSCSI SAN pole. Postupně probíhá migrace stávajících interních informačních systémů do virtuálního prostředí.

Konfigurace 3 serverů určených k virtualizaci:

- 2x Intel Xeon 2,66GHz Quad-Core,
- 64GB Dual Rank RDIMMs 1333MHz

Diskové pole využívané platformou VMware:

- iSCSI SAN pole DELL Equallogic (1x Equallogic PS100E, 2x Equallogic PS6000X).

3 Shrnutí požadavků veřejné zakázky

3.1 Obsah veřejné zakázky

Obsahem veřejné zakázky je:

- Spolupráce při návrhu technického řešení portálu, při zprovoznění portálu a při integraci Helpdesku do portálu se zadavatelem a dodavatelem „Modernizace ODok“,
- Provedení analýzy pro potřeby implementace Helpdesku,
- Vytvoření Helpdesk, včetně nástrojů pro jeho administraci.
- Provedení analýzy předpisů, které upravují proces tvorby legislativních a nelegislativních materiálů, uvedených v části 2.2 tohoto dokumentu.
- Vytvoření komplexní znalostní báze a její naplnění na základě provedené analýzy a požadavků, uvedených v části 2.6 tohoto dokumentu, včetně nástroje pro plnění a aktualizaci údajů.
- Dodání školicích materiálů (elearningový kurz a instruktážní videa).
- Prezenční školení podle požadavků, uvedených v části 2.7 tohoto dokumentu.
- Vytvoření dokumentace podle požadavků, uvedených v části 2.7 tohoto dokumentu, včetně její průběžné aktualizace.
- Servisní podpora k řešení portálové technologie bude do doby předání řešení do ostrého provozu poskytována uchazečem bezplatně. Poté bude poskytována na základě smlouvy o provozní podpoře, která je součástí zadávací dokumentace.

3.2 Harmonogram implementace vládního (legislativního) helpdesku

V rámci implementace Helpdesk je zadavatelem požadován následující postup:

- a) Předpokládané zahájení projektu je 1. srpna 2012.
- b) Provedení analýzy tvorby legislativních a nelegislativních materiálů, kterou upravují vybrané předpisy, uvedené v části 2.2 tohoto dokumentu, v termínu od 1.8. do 15.9.2012. Vítěznému uchazeči bude poskytnuta procesní analýza IS ODok z roku 2010, která zahrnuje podrobný popis procesů, včetně nově požadovaných. Zadavatel provede schválení výsledků analýzy.
- c) Vytvoření odborného výkladového slovníku a jeho předání zadavateli ke schválení nejpozději do 31.10.2012.
- d) Vytvoření a naplnění grafické části znalostní báze v členění, uvedeném v části 2.6 tohoto dokumentu a její předání zadavateli ke schválení nejpozději do 31.10.2012.
- e) Vytvoření a naplnění textové části znalostní báze v členění uvedeném v části 2.6 tohoto dokumentu v termínu od 15.9. do 15.11.2012 a její předání zadavateli ke schválení.

- f) Kontrola obsahu a funkcionalit znalostní báze zadavatelem v termínu od 16.11. do 21.12.2012.
- g) Odstranění závad ve znalostní bázi na základě připomínek zadavatele nejpozději do 31.1.2013.
- h) Provedení úvodní analýzy pro potřeby implementace Helpdesk a detailní návrh Helpdesk v termínu od 1.8. do 31.10.2012.
- i) Vývoj Helpdesk v termínu od 1.10.2012 do 28.2.2013.
- j) Vytvoření kurzu elearningu a instruktážních videí pro oprávněné uživatele a jejich předání zadavateli ke schválení nejpozději do 31.1.2013.
- k) Předání obsahu prezenčního školení operátorů, expertů, technického dohledu a administrátorů Helpdesk zadavateli ke schválení nejpozději do 31.1.2013.
- l) Prezenční školení operátorů, expertů, technického dohledu a administrátorů Helpdesk v termínu od 11.2. do 15.2.2013.
- m) Testování systému (funkční, integrační, bezpečnostní, migrační testy) nejpozději v termínu od 1.3. do 31.3.2013.
- n) Zapracování připomínek a ověření této skutečnosti, nejpozději v termínu od 1.4. do 30.4.2013.
- o) Zahájení ostrého provozu Helpdesk nejpozději 2.5.2013.

3.3 Rekapitulace požadavků pro kalkulaci ceny

Zadavatel požaduje kalkulovat do finální ceny všechny náklady uchazeče na realizaci Helpdesk.

Při kalkulaci ceny je nutné vyjít z následujících podmínek:

- Zadavatel je vlastníkem licencí Lotus Notes specifikovaných v části 2.10 tohoto dokumentu.
- HW pro provoz Helpdesk není součástí zakázky (dodání HW bude předmětem samostatné veřejné zakázky). Uchazeč pouze uvede požadovanou konfiguraci pro provozování Helpdesk. HW bude společný pro provoz modernizovaného IS ODok a Helpdesk.
- Pokud uchazeč navrhne rozšíření SW infrastruktury za účelem provozování Helpdesk, která není součástí současné SW infrastruktury, musí návrh zakalkulovat do nabídkové ceny.
- Dodavatel musí vyjít z portálové technologie Liferay Portal navržené v rámci VZ Modernizace ODok a bude spolupracovat s dodavatelem modernizovaného IS ODok na integraci Helpdesk do prezentačního portálu. V případě přístupu veřejnosti musí být splněna pravidla pro tvorbu přístupných webových stránek, uvedená v příloze vyhlášky Ministerstva vnitra č. 64/2008 Sb. (vyhláška o přístupnosti).
- Dodavatel bude poskytovat servisní podporu pro vlastní Helpdesk a pro řešení portálové technologie nasazené v ostrém provozu.

IBA CZ, s.r.o. 
Petržljkova 2565/23
Praha 5, IČ:25783572
DIČ: CZ25783572

Příloha č. 2

Technické řešení provádění díla

Bude řešen společný helpdesk jak pro uživatelskou podporu informačního systému ODok, tak i pro odbornou podporu legislativního procesu. Bude tak možno efektivně poskytovat podpůrné služby pomocí jediné procesní skupiny. Uživatelská podpora IS ODok i odborná podpora legislativního procesu je koncipována jako standardní ServiceDesk podle frameworku ITIL v3, s tím, že pro poskytování odborné podpory zatím není k dispozici potřebný znalostní obsah. Ten je nutno v rámci projektu identifikovat, popsat, získat uložit a zajistit jeho správu do budoucna.

Nad tímto znalostním obsahem bude vytvořen procesní rámec konformní k ITIL v3, jehož výkonným nástrojem bude tiketovací systém, který umožní efektivní poskytování uživatelské a odborné podpory.

1. Helpdesk je koncipován jako tříúrovňový. Na první úrovni je pracovník (pracovníci) Zadavatele, který přijímá a identifikuje přichozí incidenty a v případě potřeby je eskaluje na druhou úroveň. Na druhé úrovni je tým expertů zaměřených jak na poskytování IT služeb ODok, tak i na vlastní legislativu. Tito experti řeší složité incidenty a identifikují problémy, které jsou následně zpracovávány v rámci Problem Managementu a poté předány procesům řízení změn. Procesy řízení změn se netýkají jen poskytovaných IT služeb, ale i pravidel, kterými se řídí legislativní proces. Odsud je vidět, že tímto způsobem lze výrazně zefektivnit i celý legislativní proces ČR.

V případě, že nelze incident vyřešit na druhé úrovni (má např. technický charakter), je eskalován na třetí úroveň. Experti druhé úrovně jsou řízeni přímo Zadavatelem. Na třetí úrovni jsou obecně řečeno třetí strany. Jednak jsou to externí dodavatelé služeb a jednak to mohou být různá vědecká pracoviště zabývající se legislativou.

Analytické řešení projektu bude rozděleno do 8 projektových úloh:

1. **Analýza legislativy a procesů:** Na základě výstupů Analýzy modernizace ODok z roku 2010 bude provedena aktualizace a doplnění analytických výstupů potřebných pro řešení tohoto projektu. Výstupem procesní rámec obsahující popis procesů vhodný pro zařazení do znalostní báze. Navíc budou syntetizovány procesy potřebné pro poskytování odborné a uživatelské podpory (procesy správy katalogu služeb, proces správy katalogu produktů, proces řízení změn, proces řízení problémů atd.)
2. **Procesní modelování:** Na základě výstupů předchozí úlohy budou aktualizovány existující procesní modely a vytvořeny nové pro nové procesy.
3. **Tvorba metodik:** Relevantní procesy musí být rozepsány do podoby metodik a metodických pokynů, aby byly srozumitelné všem účastníkům procesů. Dalším výstupem této úlohy budou popisy životních situací, které v rámci legislativního procesu nastávají.
4. **Tvorba šablon:** Standardní postupy popsané v procesních modelech vyžadují standardní vstupy a výstupy. Za tím účelem budou vytvořeny šablony usnadňující tvorbu a správu těchto vstupů a výstupů.
5. **Plnění znalostní báze:** Výstupy předchozích úloh budou zapsány do znalostní báze budoucího helpdesku
6. **Dokumentace:** Bude vytvořena relevantní dokumentace popisující jednak použité metody, a vytvořené výstupy a jednak manažerská shrnutí procesního rámce pro pozdější publikaci
7. **Školící materiály:** Pro vlastníky a účastníky procesů budou připraveny školící materiály o tom, jak využívat a spravovat služby odborné a uživatelské podpory
8. **Implementační analýza:** Bude připraven implementační model ticketovacího systému.

Metodika řízení implementační části projektu vychází z interních procesů a praktik společnosti IBA CZ, které jsou certifikovány dle ČSN ISO 9001:2009.

Z formálního pohledu se jedná o iterativní vývojovou metodiku, jejíž základy spočívají v Rational Unified Process (RUP). Tato metodika klade důraz na zapojení zákazníka do projektu, brzké předložení prototypů a minimalizaci rizika projektu. Projekt je rozdělen do čtyř hlavních fází a celkem 4-9 iterací:

- Inception – příprava projektu, sběr požadavků
- Elaboration – upřesnění požadavků, analýza a návrh řešení, sestavení harmonogramu, plánování dalších oblastí, prototypování
- Construction – kódování, testování kódu
- Transition – deployment, testování, tvorba dokumentace, akceptační testy

V každé iteraci probíhá cyklus upřesnění požadavků zákazníka, analýzy a návrhu, programování a testování. V průběhu realizace projektu vznikne sada řídicích dokumentů projektu, které podléhají schválení zákazníka a obsahují několik desítek projektových artefaktů. Obvykle vznikají tyto artefakty-dokumenty:

- Definice projektu (project definition)
- Projektová vize (project vision)
- Potřeby zákazníka (business case)
- Katalog požadavků (software requirements)
- Projektový tým (project team)
- Harmonogram (project schedule)
- Rizika (project risks)
- Projektové výstupy (deliverables)
- Architektura (architecture overview)
- Akceptační kritéria (acceptation criteria)
- Projektové řízení (project management plan)
- Zajištění kvality (quality management plan)

Harmonogram

	Úkol	Od	Do	Řešitel
1	Předpokládané zahájení projektu		1.8.2012	
2	Provedení analýzy tvorby legislativních a nelegislativních materiálů, kterou upravují vybrané předpisy, uvedené v části 2.2 tohoto dokumentu, v termínu od 1.8. do 15.9.2012. Vítěznému uchazeči bude poskytnuta procesní analýza IS ODok z roku 2010, která zahrnuje podrobný popis procesů, včetně nově požadovaných. Zadavatel provede schválení výsledků analýzy.	1.8.2012	15.9.2012	SYSNET
3	Vytvoření odborného výkladového slovníku a jeho předání zadavateli ke schválení nejpozději do 31.10.2012.		31.10.2012	SYSNET

	Úkol	Od	Do	Řešitel
4	Vytvoření a naplnění grafické části znalostní báze v členění, uvedeném v části 2.6 tohoto dokumentu a její předání zadavateli ke schválení nejpozději do 31.10.2012.		31.10.2012	IBA CZ a SYSNET
5	Vytvoření a naplnění textové části znalostní báze v členění uvedeném v části 2.6 tohoto dokumentu v termínu od 15.9. do 15.11.2012 a její předání zadavateli ke schválení.	15.9.2012	15.11.2012	IBA CZ a SYSNET
6	Kontrola obsahu a funkcionality znalostní báze zadavatelem v termínu od 16.11. do 21.12.2012.	16.11.2012	21.12.2012	SYSNET
7	Odstranění závad ve znalostní bázi na základě připomínek zadavatele nejpozději do 31.1.2013.		31.1.2013	IBA CZ a SYSNET
8	Provedení úvodní analýzy pro potřeby implementace Helpdesk a detailní návrh Helpdesk v termínu od 1.8. do 31.10.2012.	1.8.2012	31.10.2012	IBA CZ a SYSNET
9	Vývoj Helpdesk v termínu od 1.10.2012 do 28.2.2013.	1.10.2012	28.2.2013	IBA CZ
10	Vytvoření kurzu elearningu a instruktážních videí pro oprávněné uživatele a jejich předání zadavateli ke schválení nejpozději do 31.1.2013.		31.1.2013	IBA CZ a SYSNET
11	Předání obsahu prezenčního školení operátorů, expertů, technického dohledu a administrátorů Helpdesk zadavateli ke schválení nejpozději do 31.1.2013.		31.1.2013	IBA CZ
12	Prezenční školení operátorů, expertů, technického dohledu a administrátorů Helpdesk v termínu od 11.2. do 15.2.2013.	11.2.2013	15.2.2013	IBA CZ + SYSNET
13	Testování systému (funkční, integrační, bezpečnostní, migrační testy) nejpozději v termínu od 1.3. do 31.3.2013.	1.3.2013	31.3.2013	IBA CZ
14	Zpracování připomínek a ověření této skutečnosti, nejpozději v termínu od 1.4. do 30.4.2013.	1.4.2013	30.4.2013	IBA CZ + SYSNET
15	Zahájení ostrého provozu Helpdesk nejpozději 2.5.2013.		2.5.2013	IBA CZ

ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY

nábřeží E. Beneše 128/4
118 01 Praha 1 - Malá Strana
IČO: 00006599

IBA CZ, s.r.o. (A3)

Petržilkova 2565/23
Praha 5, IČ:25783572
DIČ: CZ25783572

Autorská práva

Příloha 3

Preamble

Tato příloha naplňuje požadavek Objednatele vymezit části předaného díla Zhotovitele, které budou původním dílem Zhotovitele, částí, které budou upraveným anebo původním dílem třetích osob včetně rozsahu jejich úpravy, vymezení rozsahu práv duševního vlastnictví, která zhotovitel převede na zadavatele ke každé části předaného díla spolu s určením právního titulu, na jehož základě budou práva duševního vlastnictví převedena, a prohlášení zhotovitele, že postoupená anebo jinak poskytnutá práva opravňují zadavatele k budoucímu užívání, rozvoji a úpravám díla i v případě ukončení této smlouvy jakýmkoliv způsobem.

Základní principy

- Uchazeč bude při plnění předmětu smlouvy využívat personální kapacity subdodavatelů, nikoliv jejich hotové produkty.
- Vlastní vytvořené autorské dílo nebude zatíženo licenčními omezeními třetích osob.
- Softwarové produkty, které budou použity pro implementaci vytvořeného software, které jsou chráněny některým typem „open source“ licence, nebudou nijak Uchazečem ani jeho subdodavatelé upravovány (pouze nakonfigurovány), aby nebylo nutno celé dílo chránit stejnou „open source“ licenci, což by omezilo dispoziční možnosti Zadavatele s vytvořeným dílem. Rozhodnutí, zda Zadavatel zasáhne do použitých „open source“ produktů je plně ponecháno na Zadavateli se všemi důsledky z toho plynoucími.

Vymezení předaného díla

Budou předány výstupy následujících činností:

- Analýza tvorby legislativních a nelegislativních materiálů
- Odborný výkladový slovník
- Znalostní báze
- Analýza pro potřeby Implementace Helpdesk
- Návrh Helpdesk
- Aplikace Helpdesk
- Elearningový kurz

Všechny části díla budou původním dílem společností IBA CZ, s.r.o. a SysNet, s.r.o., tj. zhotovitele a jeho subdodavatele.

Prohlášení

Zhotovitel tímto závazně prohlašuje, že shora identifikovaná práva duševního vlastnictví k dílu zhotovitele, resp. k jeho částem, zhotovitelem touto smlouvou postupovaná, případně jiným způsobem poskytovaná objednateli, naplňují smluvní povinnost zhotovitele poskytnout objednateli maximum možných práv duševního vlastnictví k dílu.

Poskytnutím těchto práv zhotovitelem ve shora uvedeném rozsahu získává objednatel zejména, ale nikoliv pouze postoupené právo výkonu majetkových práv autorských vztahujících se ke všem předaným částem díla zhotovitele, ke kterým je zhotovitel způsobilý práva duševního vlastnictví postoupit, případně výhradní neomezenou licenci anebo jiné oprávnění bližící se svým obsahem a rozsahem takové licenci, a to ke všem předaným částem díla zhotovitele, ke kterým není zhotovitel způsobilý postoupit práva duševního vlastnictví. Veškerá práva duševního vlastnictví získává objednatel jako neomezená místně, množstevně, časově, s právem podlicence a dále postupitelná, nejedná-li se o práva k dílům třetích osob, které jejich další postoupení zapovídají.

Objednatel je na základě takto poskytnutých práv duševního vlastnictví v závislosti na maximálním rozsahu postoupených, případně jinak poskytnutých práv duševního vlastnictví především oprávněn:

zhotovitelem předané dílo i jeho části bez dalšího sám jakýmkoliv způsobem užít v původní, zpracované či jinak změněné podobě a udělit třetím osobám v rámci smluvního vztahu k zadavateli oprávnění (licenci) k výkonu práva předané dílo a jeho části užít, nehotové anebo nedostatečně podrobné anebo nezpracované části díla dokončit, a to samostatně anebo prostřednictvím zvolené třetí osoby, předané dílo anebo jeho části pod vlastním jménem zveřejnit, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného.

Zhotovitel dále prohlašuje, že tímto poskytnutím práv duševního vlastnictví k dílu se nezbavuje případné povinnosti hradit objednateli smluvní pokutu anebo nahradit škodu, vzniklé v důsledku neschopnosti Zhotovitele splnit závazky z této smlouvy vyplývající.

Zásah do díla

Zhotovitel v tomto prohlášení vychází z předpokladu, že Objednatel si je vědom, že zásahem do předaného díla může způsobit škodu, za kterou nenese Zhotovitel žádnou odpovědnost. Zásahem Objednatele do díla rovněž padá jakákoliv záruka Zhotovitele za vlastnosti díla specifikované touto smlouvou a s tím spojená odpovědnost Zhotovitele za škody způsobené použitím Díla.

.....
ing. Luboš Brzobohatý, jednatel IBA CZ, s.r.o.

IBA CZ, s.r.o. (A3)
Petržilkova 2565/23
Praha 5, IČ:25783572
DIČ: CZ25783572

Čestné prohlášení

přehled dosaženého vzdělání, odborné kvalifikace a zkušeností členů týmu

Čestně prohlašuji, že společnost IBA CZ, s.r.o., IČ: 25783572 zamýšlí, že se na realizaci veřejné zakázky „Analýza vládního (legislativního) helpdesku a vytvoření aplikace pro vládní (legislativní) helpdesk včetně implementace a vytvoření znalostní báze“ bude podílet tým v následujícím složení:

Vedoucí realizačního týmu:

Mgr. Bc. Lukáš Matějka, který dosáhl odpovídajícího vysokoškolského vzdělání, má požadovanou praxi a je držitelem certifikátu IPMA level C.

Zástupce vedoucího:

Ing. Tereza Suchánková, která dosáhla odpovídajícího vysokoškolského vzdělání, má požadovanou praxi a je držitelkou certifikátu Prince 2.

Členové s právnickým vzděláním:

Mgr. Petr Jäger, Ph.D., který dosáhl odpovídajícího vysokoškolského vzdělání a má požadovanou praxi.

JUDr. Petr Kolman, Ph.D., který dosáhl odpovídajícího vysokoškolského vzdělání a má požadovanou praxi.

Členové s programátorskou praxí:

Mgr. Jiří Kadlec, který dosáhl odpovídajícího vysokoškolského vzdělání a má požadovanou praxi.

Ing. Josef Mahdalíček, který dosáhl odpovídajícího vysokoškolského vzdělání a má požadovanou praxi.

Mgr. Antonín Klein, který dosáhl odpovídajícího vysokoškolského vzdělání a má požadovanou praxi.

Analytik, expert na místě:

Mgr. Antonín Suchánek, který dosáhl odpovídajícího vysokoškolského vzdělání a má požadovanou praxi.

V Praze dne 30. července 2012

IBA CZ, s.r.o. (A3)
Petržljkova 2565/23
Praha 5, IČ:25783572
DIČ: CZ25783572

RNDr. Jaroslav Ráček, Ph.D., na základě plné moci

Čestné prohlášení o subdodavatelích

Čestně prohlašuji, že uchazeč IBA CZ, s.r.o., IČ: 25783572 zamýšlí dodavateli

SYSNET, s.r.o.

se sídlem Voskovcova 1651, 252 28 Černošice

IČ: 48026468

zadat následující části zakázky „Analýza vládního (legislativního) helpdesku a vytvoření aplikace pro vládní (legislativní) helpdesk včetně implementace a vytvoření znalostní báze“:

- spolupráce při návrhu technického řešení portálu, při zprovoznění portálu a při integraci Helpdesku do portálu se zadavatelem a dodavatelem „Modernizace ODok“,
- provedení analýzy pro potřeby implementace Helpdesku,
- provedení analýzy předpisů, které upravují proces tvorby legislativních a nelegislativních materiálů, dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky,
- vytvoření komplexní znalostní báze a její naplnění na základě provedené analýzy a požadavků, dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, včetně nástroje pro plnění a aktualizaci údajů,
- dodání školicích materiálů (elearningový kurz a instruktážní videa).
- prezenční školení podle požadavků, dle Zadávací dokumentace Veřejné zakázky,
- vytvoření dokumentace k výstupům Partnera dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, včetně její průběžné aktualizace,
- zajištění a poskytnutí analytika s VŠ vzděláním a se znalostí dodávané aplikace a procesů na ní navázaných, který bude poskytovat podporu pracovníkům objednatele v místě plnění,
- zajištění a poskytnutí 2 členů týmu s VŠ vzděláním právnického směru, z nichž 1 musí mít praxi s tvorbou právních předpisů, a to alespoň v délce 2 let během posledních 10let,
- zajištění servisu na dobu neurčitou pro všechny výstupy vytvořené partnerem v rámci spolupráce na realizaci Veřejné zakázky.

Žádní další subdodavatelé nejsou zamýšleni.

V Praze dne 30. července 2012

IBA CZ, s.r.o. (A3)
Petržlíkova 2565/23
Praha 5, IČ:25783572
DIČ: CZ25783572

RNDr. Jaroslav Ráček, Ph.D., na základě plné moci