**VZOR RfP pro Agilní kontrakt**

**Agilní vývoj SW a podpora pro projekty a produkty CUSTOMER a.s.**

**CUSTOMER a. s.**

Ulice 000/00

000 00 Město

IČ:00000000; DIČ: CZ00000000

(dále jen Příjemce)

**Zpracoval:** Jan Novák

**Datum:** xx.xx.201x

**Kontaktní partner pro technická jednání:**

**Jméno:** Pepa Vocásek

**Tel.:** +420 000 000 000

**E-mail:** [pepa.vocasek@customer.cz](mailto:pepa.vocasek@customer.cz)

**Obsah:**

[1 Úvod, informace o příjemci 3](#_Toc535545855)

[2 Předmět poptávky 5](#_Toc535545856)

[2.1 Popis poptávané služby 5](#_Toc535545857)

[2.2 Charakteristika služby: 5](#_Toc535545858)

[2.3 Charakteristika spolupráce 7](#_Toc535545859)

[2.4 Úrovně služby podle “CI/CD maturity” 7](#_Toc535545860)

[2.4.1 Koncept DoD, PSI 8](#_Toc535545861)

[2.4.2 Poptávané úrovně služby 9](#_Toc535545862)

[2.4.3 Definition of Done pro jednotlivé úrovně CI/CD maturity 10](#_Toc535545863)

[2.4.4 Doporučené techniky a praktiky agilního vývoje 10](#_Toc535545864)

[2.5 Životní cyklus poskytování služby 11](#_Toc535545865)

[2.6 Pravidla čerpání služby 12](#_Toc535545866)

[2.7 Kapacitní požadavky a zajištění kontinuity služby 13](#_Toc535545867)

[2.8 Vyloučení Poskytovatele z důvodu compliance 13](#_Toc535545868)

[3 Všeobecné a upřesňující podmínky a ustanovení 13](#_Toc535545869)

[3.1 Obecná pravidla pro poskytování služeb 13](#_Toc535545870)

[3.2 Pověřená osoba 13](#_Toc535545871)

[3.3 Informační povinnost smluvních stran 14](#_Toc535545872)

[3.4 Sankce a odpovědnost za škodu 14](#_Toc535545873)

[3.5 Mlčenlivost 14](#_Toc535545874)

[3.6 Povinnosti Poskytovatele služby 14](#_Toc535545875)

[3.7 Specifické požadavky na Poskytovatele služby 14](#_Toc535545876)

[3.7.1 Požadované odborné znalosti a technické kompetence Poskytovatele 14](#_Toc535545877)

[3.7.2 Požadované znalosti metodik agilního vývoje 14](#_Toc535545878)

[3.7.3 Doporučené certifikace v oblasti agilního vývoje: 14](#_Toc535545879)

[3.8 Průběh výběrového řízení 14](#_Toc535545880)

[3.8.1 Prověření kompetencí Poskytovatele (1. kolo) 15](#_Toc535545881)

[3.8.2 Hackaton (2. kolo) 15](#_Toc535545882)

[3.8.3 Cenová jednání (3. kolo) 16](#_Toc535545883)

[3.9 Místo plnění služby 16](#_Toc535545884)

[3.9.1 On-site u Poskytovatele 16](#_Toc535545885)

[3.9.2 On-site u Příjemce 17](#_Toc535545886)

[3.9.3 Off-site 17](#_Toc535545887)

[3.10 Termín dodání služby 17](#_Toc535545888)

[3.11 Pravidla pro eskalaci 17](#_Toc535545889)

[3.12 Komunikační jazyk 17](#_Toc535545890)

[3.13 Vlastnictví a licenční ujednání 18](#_Toc535545891)

[3.14 Povinnosti Příjemce služby 18](#_Toc535545892)

[4 Struktura nabídky a akceptace požadavků 18](#_Toc535545893)

[5 Cena za poskytování služby 18](#_Toc535545894)

[5.1 Platební podmínky 18](#_Toc535545895)

# Úvod, informace o příjemci

IT útvar společnosti CUSTOMER a.s. zajišťuje tvorbu a systémovou podporu procesů v oblasti prodeje a marketingu.

Tato činnost se vnitřně člení podle zaměření na podporu:

* Marketing a prodej
* Řízení distribuční sítě
* Integrace systémů obchodníka
* B2B a B2C portály
* Integrační projekty napříč více oblastmi

Poptávka je vedena nutností naplnit očekávání programu NÁZEV PROGRAMU s ohledem na masivní nárůst digitálních produktů a služeb, podpory systémů a uživatelů v celém zákaznickém životním cyklu, nutností vývoje v součinnosti s velkým počtem dodavatelů a subdodavatelů, komplexitě, technologické různorodosti a integrovatelnosti klíčových aplikací a systémů s důrazem na dlouhodobě zaostávající nastavení tradičního přístupu v realizaci vývoje a podpory, přetíženosti interní koordinace a produktového / projektového řízení.

Detailní požadavky na Poskytovatele jsou uvedeny v dalším textu.

**Technické dotazy:**

Name: xxxxxxxxxxx

Tel.: +420 xxx xxx xxx

E-mail: [xxxx.xxxxx@customer.cz](mailto:xxxx.xxxxx@customer.cz)

Name: xxxxxxxxxxx

Tel.: +420 xxx xxx xxx

E-mail: [xxxx.xxxxx@customer.cz](mailto:xxxx.xxxxx@customer.cz)

**Ostatní dotazy:**

Name: xxxxxxxxxxx

Tel.: +420 xxx xxx xxx

E-mail: [xxxx.xxxxx@customer.cz](mailto:xxxx.xxxxx@customer.cz)

Poznámka:

**Tučně uvedené pojmy** v textu poptávky jsou vysvětleny v Příloze č. 2 – Slovník pojmů

# Předmět poptávky

## Popis poptávané služby

Předmětem poptávky je poskytování služeb (je očekávána realizace prostřednictvím **Development Teamů)** pro zajištění **agilního vývoje software** (zahrnuje vývoj nových funkcionalit i údržbu a rozvoj), zejména dle pravidel a principů frameworků **Scrum** a **LeSS** s využitím dalších technik a praktik agilního vývoje (např. **XP**).

Konkrétní metodiku, nastavení governance, metody práce a využívané technologie určuje Příjemce na základě aktuálních potřeb svých interních zákazníků.

## Charakteristika služby:

* Poskytování služby na základě požadavků definovaných v **Product Backlogu (PB)** projektu/produktu používaných technologií, nároků na kvalitu, časovou a finanční dotaci a dalších byznys a IT požadavků formulovaných příslušným **Product Ownerem** **(PO).**
* Development Team Poskytovatele je brán Příjemcem jako samostatná „delivery“ jednotka, která je Poskytovatelem nabídnuta se stupněm **CI/CD maturity** v kategoriích GOLD, SILVER nebo BRONZE (viz kapitola 0), s vhodně zvoleným sklil-setem členů týmu zejména na základě:
  + požadavků obsažených v Product Backlogu (nebo produktové/projektové) roadmapě;
  + technických požadavků definovaných **IT Garantem** a **Resource Managerem (RM)** Příjemce.
* Development Team Poskytovatele musí splňovat následující charakteristiky:
  + je **samoorganizovaný**, tj. neobsahuje uvnitř žádnou vedoucí nebo řídící roli a všichni členové týmu jsou nerozdílně odpovědní za závazky vůči PO;
  + je **cross-functional**, tj. disponuje všemi kompetencemi, které jsou potřeba k přeměně požadavků v PB na inkrementy potenciálně dodatelné funkcionality – **Potentially Shippable Increment (PSI).** Z toho vyplývá, že tým typicky disponuje kompetencemi jako např. Analysis, Development, Testing či UX Design a to vždy dle konkrétních požadavků RM, PO a zvolené **Definition of Done (DoD)**. Kompetence nutně nemusí kopírovat role či profese členů týmu, pouze musí být zajištěno, aby tým požadovanými kompetencemi disponoval. Ačkoli jednotlivé činnosti mohou být vykonávány individuálními členy týmu, zůstává odpovědnost týmu jako celku;
  + velikost Development Teamu je 3-9 členů s alokací 100%.
* Development Team je poptáván bez role **Scrum Mastera (SM)** a to z důvodu dodržení pravidel (compliance) řízení dodavatelů Příjemcem.
* **Account Manager (AM)** Poskytovatele je kontaktním partnerem pro Resource Managera (RM) a je plně zodpovědný za včasnou dodávku a kvalitu týmu, který nabídl v kontextu stanovené CI/CD maturity.
* Poskytovatel prostřednictvím Development Teamu plně respektuje dohled nad plněním požadované kvality, rozšiřováním znalostí a respektováním pravidel a standardů zajišťovanými členy skupin **Communities of Practices (CoP)** ze strany Příjemce.
* Development Team bude v rámci dodávek projektů/produktů zapojen do struktur:
  1. **Scrum Team** = 1 Development Team + Scrum Master + Product Owner[[1]](#footnote-1).
  2. **Product Group** = 2..n Development Teamů + 1..n Scrum Masterů + Product Owner.
* Příjemce očekává z pohledu zajištění kvality služby plnou spolupráci Development Teamu Poskytovatele s dalšími Development Teamy jiných dodavatelů v rámci Product Group dle pravidel frameworku **Large Scale Scrum (LeSS)**.
* Development Team se zavazuje ke spolupráci s **Communities of Practices** dohlížejících na kvalitu, dodržovaní stanovené DoD, rozšiřování znalostí a vynucení pravidel na základě příslušných interních metodik a standardů Příjemce, se kterými je Poskytovatel povinen se seznámit.
* Všichni členové Development Teamu se pravidelně účastní (fyzicky nebo vzdáleně) Sprint Review, Sprint Planning, Sprint Retrospective a dalších událostí Scrum Teamů a Product Groups. Daily Scrum (Stand-up) probíhá ve stejnou dobu každý pracovní den v prostorách Poskytovatele nebo vzdáleně, přičemž je povinná účast všech členů Development Teamu a zároveň je umožněn přístup PO, SM a dalším členům Product Group.
* Poskytovatel se dále zavazuje k zajištění adherence k procesu IT dodávek definovaného zejména:
  + Scrum frameworkem (dle standardu Scrum Guide™ dostupném na <http://scrumguides.org>)
  + LeSS frameworkem (dostupný na <http://less.works>)
  + interní metodikou CUSTOMER
  + dalších interních směrnic a metodických postupů Příjemce.
* Development Team tvoří předepsanou dokumentaci dle interních standardů Příjemce definovaných IT Garantem např.:
  + Product Backlog (průběžně doplňovaný dokument nahrazující byznys zadání/funkční specifikaci);
  + System Specification (průběžně vznikající systémová dokumentace);
  + Provozní dokumentace;
  + Knowledge DB.
* Poskytovatel zajišťuje dlouhodobý rozvoj a vzdělávání členů Development Teamu formou školení, koučinku, mentoringu a motivace jednotlivců.

## Charakteristika spolupráce

Příjemce má zájem uzavřít s jedním nebo více Poskytovateli dlouhodobý rámcový kontrakt zajišťující potřeby popsané výše. Tato spolupráce má za cíl zejména:

* **spokojenost zákazníka** prostřednictvím včasných dodávek hodnotného software, sběru zpětné vazby a důrazu na výsledek nikoli na prostředky;
* **responsivnost, flexibilitu, adaptivní proces vývoje** – reakce na měnící se požadavky zákazníka v důsledku nových výzev tržního prostředí, změn legislativy a regulatorních opatření;
* **transparenci** a sdílenou odpovědnost za dodávky mezi Poskytovatelem a Příjemcem a rovněž uvnitř organizační struktury Příjemce mezi IT a byznys útvary;
* **sdílení znalostí** vedoucí ke zvyšování kvality produktů;
* **samoorganizaci týmů** a převzetí odpovědnosti za dodávku;
* **udržitelný rozvoj** aplikací/systému jak v technologické, tak business rovině.

Poskytovatel se zavazuje plně přijmout zodpovědnost za zajištění poskytování služeb dle hodnot a principů uvedených v **Agile Vendor Manifesto**, které tvoří nedílnou součást této poptávky (viz Příloha č. 3).

## Úrovně služby podle “CI/CD maturity”

Služba je poptávána ve třech kvalitativních úrovních, které jsou rozlišeny technickou a procesní vyspělosti agilního vývoje dle frameworků Scrum a LeSS. Ideovým cílem těchto frameworků je schopnost dodávat inkrementy potenciálně releasovatelné funkcionality produktu na konci každého Sprintu (iterace dlouhá 1-4 týdny). Tento cíl implikuje požadavek na kvalitu inkrementu, který by v ideálním případě měl dosahovat produkční kvality, tzv. **Potentially Shippable Increment (PSI)**.

### Koncept DoD, PSI

Koncept **Defintion of Done (DoD)** pak používají Scrum Teamy pro stanovení minimálních požadavků na kvalitu a “úplnost” inkrementu produktu. Činnosti, které nejsou zahrnuty v DoD, jsou pak označovány jako tzv. “Undone Work”. Tedy určitý objem práce, kterou je potřeba naplánovat před tím, než je inkrement doručen zákazníkovi (produkční release). Tato práce je pak realizována:

* samotným Development Teamem jako položka Product Backlogu v pozdějších Sprintech před releasem;
* jinými Development Teamy v rámci Product Group nebo specializovanými týmy či specalisty stojícími mimo;
* plánována mimo Sprinty dle speciálního časového harmonogramu.

Narůstající objem “Undone Work” a nutnost speciálně plánovat kapacitu má za

Obrázek 1: Ilustrativní ukázka vztahu DoD a Potenially Shippable

Obrázek 2: Snížená flexibilita dodávek pro zákazníka a transparence v důsledku narůstajcho objemu "Undone Work".

důsledek sníženou flexibilitu dodávek, nižší transparenci a adaptivitu díky delší smyčce zpětné vazby nad hotovým SW.

Vyspělejší Development Teamy mají obecně šířeji nastavenou DoD a celkově vyspělý proces agilního vývoje a dodávek – **Continuous Integration**, případně **Continuous Delivery**. DoD, která se blíží Potentially Shipable, zajišťuje zejména:

* snížení rizika nepravidelnosti a nepředvídatelnosti dodávek;
* zvýšení flexibility pro business zákazníka (release na požádání);
* zvýšení kvality dodávaného SW a méně produkčních incidentů (průběžné testovnání);
* vyšší zákaznické spokojenosti (rychlé smyčky zpětné vazby na reálným “hotovým” SW) eliminace nepotřebné funkcionality (pravidelná validace zákazníkem);
* snížení celkových nákladů na vývoj a provoz SW (tzv. TOC - total cost of ownership).

### Poptávané úrovně služby

Development Teamy se širší DoD a tedy CI/CD vyspělostí přinášejí dlouhodobě strategickou výhodu a přidanou hodnotu, která se odráží v odstupňování ceny za službu. Příjemce se může podle potřeb jeho interních zákazníků, strategického významu projektů/produktů nebo komplexity vyvíjených SW řešení rozhodnout pro jednu ze tří úrovní služby:

Podrobný popis kritérií (komponent DoD) požadovaných pro zařazení konkrétního Development Teamu do jedné ze tří úrovní služby je k dispozici v následující kapitole.

Plnění kritérií (formální rozsah DoD a faktické plnění v každém Sprintu) je kontrolováno IT Garantem / Resource Managerem a členy CoP za přispění Scrum Mastera a Product Ownera.

### Definition of Done pro jednotlivé úrovně CI/CD maturity

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Definition of Done | Bronze | Silver | Gold |
| REQUIREMENTS | | | |
| TBD: pokud chceme zahrnout i kvalitativní kritéria pro business analýzu | | | |
| CODE QUALITY | | | |
| Static code analysis (automated) |  | **✓** | **✓** |
| Code Review | reviewer | peer | peer |
| Unit Test Coverage (automated) | new code only | 50% | 80% |
| Code style and readability |  |  |  |
| Clean code, domain expressivity |  | reviewer | peer  / automated |
| TESTING | | | |
| Automated Tests - Integration | manual | **✓** | **✓** |
| Automated Tests - Acceptance |  | manual | **✓** |
| Smoke Tests | **✓** | **✓** | **✓** |
| Performance Tests |  | review | **✓** |
| Security Tests |  | review | **✓** |
| Tests and Scenarios reviewed |  |  | **✓** |
| DOCUMENTATION | | | |
| Technical Documentation | **✓** | **✓** | **✓** |
| User Documentation |  | **✓** | **✓** |
| Reviewed |  |  | **✓** |
| DEPLOYMENT | | | |
| Release and Migration Scripts |  | **✓** | **✓** |
| Release and Migration Documentation |  | **✓** | **✓** |
| Tested |  |  | **✓** |
| Reviewed |  |  | **✓** |

### Doporučené techniky a praktiky agilního vývoje

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Agile Development Practices* | *Bronze* | *Silver* | *Gold* |
| *Pair Programming* |  | ***✓*** | ***✓*** |
| *TDD (Test Driven Development)* |  |  | ***✓*** |
| *BDD (Behavior Driven Development)* |  |  | ***✓*** |
| *Continuous Integration (trunk-based development, nightly builds…)* |  | ***✓*** | ***✓*** |
| *Continuous Deployment* |  |  | ***✓*** |
| *Continous Delivery* |  |  | ***✓*** |
|  |  |  |  |

**Komentář:** *Doporučené techniky vývoje nelze použít k rigoróznímu hodnocení dodavatelských týmu, protože na rozdíl od DoD kritérií nelze kontrolovat jejich plnění a dodavatel bude pravděpodobně i rozporovat jejich efekt na kvalitu výsledného SW a někteří již při konzultacích v předvýběru argumentovali tím, že způsob, jakým SW vyvíjejí je jejich know how a unikátní přidaná hodnota, takže by o tom měli rozhodovat sami.*

## Životní cyklus poskytování služby

Výběrové řízení vede k uzavření rámcové smlouvy, v rámci níž pak bude probíhat plnění jednotlivých dílčích alokací Development Teamů na základě projektové a produktové roadmapy. Tato alokace může mít formu:

1. **produktového vývoje**
   1. Development Team je alokován buď samostatně (vytvoří společně se SM a PO Scrum Team) nebo v rámci Product Group (zapojí se do vývoje produktu společně s dalšími Development Teamy vlastními nebo jiného dodavatele);
   2. práce na položkách Product Backlogu zahrnuje vývoj nových funkcionalit, údržbu a drobný rozvoj aplikací/systémů (tzv. AMS), opravy chyb a další činnosti zajišťující životní cyklus produktu;
   3. alokace má spíše dlouhodobější charakter a je mezi RM, AM a PO strategicky domlouvána nejméně na 6 měsíců, typicky pak na jednotky let dle možností rámcové smlouvy.
2. **projektovou dodávku „Time & Material“**
   1. Development Team je alokován buď samostatně (vytvoří společně se SM a PO Scrum Team) nebo v rámci Product Group (zapojí se do vývoje produktu společně s dalšími Development Teamy vlastními, nebo jiného dodavatele);
   2. projektový backlog pak obsahuje zejména požadavky na novou funkcionalitu v určité oblasti aplikací/systémů a konkrétní scope řízen požadavky PO;
   3. alokace je typicky střednědobá, mezi RM, AM, a PO je domluven předem počet Sprintů, po které bude Development Team alokován.

Řízení alokací a samotných dodávek pak probíhá cyklicky:

1. **Sourcing**
   * + alokační komise složená z RM, AM, PO a dalších zástupců Příjemce (sponzoři, klíčoví stakeholdeři, architektura…) se schází periodicky (typicky 1× měsíc) a identifikuje nové příležitosti – start projektů nebo vytvoření produktové oblasti;
     + po přidělení alokace má Poskytovatel určenou lhůtu na sestavení Development Teamu a zajištění všech předpokladů pro jeho zapojení do vývoje.
2. **Delivery**
   * + Development Team je alokován na projekt/produkt, dodává ve Sprintech a je zapojen do CoP a dalších aktivit, na kterých je domluven s RM.
3. **Scale-up / Scale-down**
   * + alokační komise pravidelně kontroluje (zejména na základě zpětné vazby od PO), zda alokace poskytuje odpovídající kapacitu a případně koriguje alokaci – přidání Development Teamu, dočasná nebo trvalá alokace na jiný produkt/projekt nebo rozhodne o ukončení alokace v určitém horizontu.
4. **Performance Metrics**
   * + Resource Manager je odpovědný za kontrolu plnění služby a dodržování compliance. Jednotlivé složky metrik pak hodnotí členové CoP nebo jiní specialisté Poskytovatele. Mezi sledované parametry patří např.:
     + Quality
     + Predictability
     + Development Velocity
     + Definition of Done
     + Customer Satisfaction
     + Release Stability
     + Compliance
     + Technical Debt Maintenance
     + Innovation Factor
5. **Phase Out**
   * + ukončení alokace Development Teamu proběhne:
       1. **řádně** po uběhnutí domluvené periody alokace nebo ukončení dodávky projektu
       2. **mimořádně** při zjištění hrubých nedostatků v kvalitě poskytované služby a to v případě, pokud Poskytovatel nezajistí nápravu ani po uplynutí lhůty, kterou mu na odstranění problémů uloží alokační komise

## Pravidla čerpání služby

Development Team Poskytovatele je ze strany Příjemce řízen:

* 1. přímo IT Garantem / Resource Managerem, který určuje alokaci Development Teamu na projekt/produkt a kontroluje průběh plnění z formální a technické stránky;
  2. nepřímo Product Ownerem, který prostřednictvím prioritizace Product Backlogu určuje utilizaci týmu na konkrétních úkolech a kontroluje obsah a kvalitu výstupu vzhledem k zadání;
  3. nepřímo Scrum Masterem, který nastavuje a řídí proces Scrum Teamu nebo LeSS produktové skupiny, koučuje tým k samoorganizaci a cross-funkcionalitě, pomáhá odstraňovat překážky a snižovat dopady organizační komplexity v okolí týmu.

Čerpání je prováděno na základě týmové sazby za den – **Team-Day (TD)**, dle příslušné kategorie maturity týmu a to na základě schváleného týmového výkazu práce Resource Managerem Příjemce.

* + - **Základní sazba** - Team-Day je vykazován v plné ceně**,** pokud službu během daného pracovního dne (čistých 8 hodin práce) poskytují všichni členové Development Teamu, kteří jsou aktuálně součástí alokace odsouhlasené RM a AM pro daný produkt/projekt.
    - **Redukovaná sazba** - Team-Day je vykazován v alikvotně snížené ceně, pokud službu během daného pracovního dne poskytuje z jakýchkoli důvodů pouze část členů Development Teamu.
    - Čerpání služby je založeno na **oboustranné důvěře** Poskytovatele a Příjemce. V případech sníženého výstupu dodávky (dovolené, nemoci, překážky v práci, školení, postupný náběh týmu, plánované snížení kapacity dle požadavku PO, vyšší moc apod.) je po vzájemné dohodě možno snížit alikvotně základní sazbu TD na redukovanou sazbu.

Poskytovatel je povinen vést výkazy poskytování služby Development Teamů v předem domluvené struktuře a předkládat je k odsouhlasení Příjemci za každý kalendářní měsíc po dobu trvání alokace.

## Kapacitní požadavky a zajištění kontinuity služby

Pro řádné zajištění služeb se požaduje kontinuita a minimální fluktuace (méně než 15 %) pracovníků Poskytovatele. Celkový objem rámcového kontraktu činí **XXXX TD v roce 201X s opcí na roky 201X a 202X** ve třech kategoriích CI/CD maturity Development Teamů rozdělených dle avizovaných potřeb Příjemce.

## Vyloučení Poskytovatele z důvodu compliance

Poskytovatel nesmí být v jakékoliv rozhodovací roli (CoP Leader) účasten v těch CoP, kde by mohlo docházet ke střetu zájmů, tj. Poskytovatel by dodával jak Development Team, tak člena CoP spolupracujících na jednom produktu/projektu.

***Komentář****: Vzhledem k tomu, že společnost nedisponuje dostatečnou interní kapacitou v oblasti IT compliance, řízení kvality vývoje SW apod., rovněž tyto role outsourcuje. Je pak zakázáno, aby se stejný dodavatel ucházel o zakázky v obou oblastech. Tedy buď dodává Development Team Service nebo je dodavatelem expertů do CoP.*

# Všeobecné a upřesňující podmínky a ustanovení

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

## Obecná pravidla pro poskytování služeb

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

## Pověřená osoba

Společnost CUSTOMER a.s. vyžaduje od poskytovatele služby jmenování pověřené osoby, která bude řídit a úkolovat pracovníky poskytovatele služby. Pověřená osoba musí své *pověření* (podepsané statutárem poskytovatele služby) písemně předložit a dát jej k dispozici. Nedílnou součástí nabídky je jmenování pověřené osoby.

***Komentář****: Určení pověřené osoby vyžadují interní předpisy společnosti v návaznosti na zákoník práce – je potřeba zabránit vytvoření domněnky, že může jít o skryté agenturní zaměstnání.*

## Informační povinnost smluvních stran

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

## Sankce a odpovědnost za škodu

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

## Mlčenlivost

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

## Povinnosti Poskytovatele služby

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

## Specifické požadavky na Poskytovatele služby

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

### Požadované odborné znalosti a technické kompetence Poskytovatele

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

### Požadované znalosti metodik agilního vývoje

Příjemce očekává, že všichni členové Development Teamu mají odpovídající znalosti principů agilního vývoje v souvislosti se specifickými požadavky Příjemce. Doporučovaný rozsah vzdělání v oblasti agilního vývoje software, frameworku Scrum, Kanban nebo agilních technik vývoje XP (Extremme Programming) je 2 dny školení pro každého zaměstnance Poskytovatele, který se bude podílet na plnění služby Development Teamu. Požadavek na vzdělání může být naplněn i doloženou odpovídající praxí s agilním vývojem.

### Doporučené certifikace v oblasti agilního vývoje:

Je doporučeno, aby pro účely zajištění kvality a hladkého náběhu služby měli alespoň někteří členové týmu Poskytovatele některé z certifikací prokazujících znalost Scrumu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název certifikace** | **Zkratka** | **Certifikační autorita** |
| Professional Scrum Master I. | PSM I. | <http://Scrum.org> |
| Professional Scrum Developer | PSD | <http://Scrum.org> |
| Certified Scrum Master | CSM | <http://ScrumAlliance.org> |
| Certified LeSS Practitioner | CLP | <http://less.works> |

Development Teamům, které budou v prostředí CUSTOMER začínat, bude v určitém rozsahu bezplatně poskytnuta ze strany Příjemce podpora formou agilního koučinku.

## Průběh výběrového řízení

Výběrové řízení pro agilní vývoj vede k uzavření rámcové smlouvy, která bude zajišťovat kvalifikaci Poskytovatelů, kteří jsou schopni spolupráce v agilním vývoji za nejlepší ceny při splnění kvalitativních kritérií. Rámcová smlouva bude označována jako první fáze.

Společnost CUSTOMER a.s. si vyhrazuje právo prověřit znalosti a schopnosti Poskytovatele služby, včetně splnění specifických požadavků na něj kladených.

Prověření může být provedeno formou vyřešení vzorového úkolu před nebo formou dotazníku, který vyplní všechny osoby, které personálně zajišťují dodávku poptávané služby, v jednom časovém okamžiku v prostorách společnosti CUSTOMER a.s.

Obrázek 3: Schématické znázornění procesu výběrového řízení. Alokace týmů pak již není součástí výběrového řízení, ale probíhá v rámci poskytování služby dle aktuálních potřeb Příjemce.

### Prověření kompetencí Poskytovatele (1. kolo)

Na základě této poptávky nákupní oddělení obdrží od poskytovatele zařazeného do výběrového řízení, nabídku, která bude součástí vyhodnocení prvního kola. V prvním kole bude prověřeno, zda-li nabídka vyhovuje základním kritériím jako je sestavení a poskytování Development Team(ů), vytvoření vhodného týmového pracovního místa u poskytovatele, garanci dostupnosti členů týmu, zajištění know-how v závislosti na požadované technologii, garanci zástupnosti, atd., viz kritéria. Poskytovatel musí v nabídce uvést cenu za den práce týmu (TD) a to pro tři kategorie úrovně služby dle CI/CD maturity: BRONZE, SILVER a GOLD.

1. kolo slouží pro sestavení seznamu dodavatelů, kteří se budou účastnit posouzení schopnosti agility a technických kompetencí v praktickém assessmentu – Hackaton.

### Hackaton (2. kolo)

2. kolo výnběrového řízení slouží k praktickému prověření poskytovatele sestavit na jednodenní hackaton Development Team, který si bude schopen poradit jak s vybraným konkrétním zadáním, tak i realizovat a prezentovat co nejvíce z požadovaného úkolu. Sestavený tým musí být poskytovatelem dodán v kategorii GOLD s korespondující cenou z nabídky. Zadání hackatonu bude vytvořeno ve dvou verzích, tzv. vstupní informativní zadání a detailní zadání. První bude obsahovat základní informace pro sestavení správného týmu, technologie + popis rozhraní. Základní informace bude poskytnuta 2-3 týdny před datem organizace hackatonu na setkání se zástupci účastníků výběrového řízení. Podrobné zadání bude obsahovat již konkrétní úkol, který bude zveřejněn až v den organizace hackatonu. Hackaton bude vyhodnocován komisí dle předem definovaných kritérií a metodiky.

Úspěšně vyhodnocení kandidáti 2. kola budou postoupeni k cenovému jednání s nákupním oddělením.

Účast Development Teamu na hackatonu ani cestovní náklady nebudou Příjemcem hrazeny.

***Komentář****: Zde jde o naprosto minimalistickou variantu, kdy jde o jednodenní akci, která se potenciálním dodavatelům nehradí. Výhodou je jednoduchost organizace (dodavatelé snáze uvolní tým pro hackaton), nízké náklady a rychlý výsledek výběru. Na druhou stranu existuje poměrně vysoké riziko, že při hodnocení týmů neodhalíme dostatečně spolehlivně silné a slabé stránky týmů a rovněž diskvalifikujeme týmy, které se teprve při hackatonu sehrávají a po určité době by mohly být ohromně produktivní (je naivní si myslet, že některý dodavatel má v dnešní době na lavičce „sehraný“ tým, který je schopen okamžitě postavit na start).*

*Spolehlivější, ale nákladnější a oboustranně organizačně náročnou variantou jsou referenční Sprinty, které ale dodavatelům je nutno za určitou průměrnou MD rate, která pokryje náklady, uhradit. Výhodou však je velice kvalitní výběr + vlastnictví kódu několika prototypů aplikace, na který může vítěžný tým navázat, takže investice nepřijde nadarmo a třeba se i nalezne určité originální řešení.*

### Cenová jednání (3. kolo)

Poskytovatel, který byl úspěšný v prvních dvou kolech assesmetu je osloven nákupním oddělením s cenovým jednáním pro ceny Development Teamů ve všech třech úrovních CI/CD maturity.

## Místo plnění služby

***Komentář****: Velice důležitá kapitola, snahou je eliminovat kompletně distribuované týmy, které pracují zejména na home officech a je velice těžké pro zákazníka se s nimi scházet pro pravidelnou spolupráci a rovněž spolupráce uvnitř Development Teamu nebude mít valnou úroveň.*

***Poznámka:*** *Je potřeba konzultovat s právním oddělením a rovněž s nákupem – můžeme se zde dostat do problému, že takto eliminujeme kvalitní dodavatele z jiných měst nebo okolních zemí, kteří by ve finále mohli být i levnější.*

### On-site u Poskytovatele

Poskytovatel sám zajišťuje vhodné pracovní místo pro svůj Development Team ve svých či pronajatých prostorách v Hl. m. Praze a to tak, aby tým mohl pracovat společně on-site minimálně 3 dny za každý pracovní týden nebo 2 dny před ukončením a 2 dny po startu nového dvoutýdenního Sprintu a bylo tak umožněno:

* osobní řízení týmu s plným přístupem do prostor pro osoby jmenované Příjemcem;
* spolupráce v rámci Scrum Teamu (zejména s PO a SM) a případně dalšími týmy jiných dodavatelů v rámci Product Group;
* spolupráce se členy CoP, konání workshopů s byznys zadavateli, Backlog Refinement a další adhoc konzultace.

Vzhledem k těmto potřebám je dále požadováno, aby určené prostory poskytovaly:

* pracovní místa pro všechny stálé členy Development Teamu;
* 2 volná příležitostná pracovní místa („hotdesk“) pro návštěvy na každý Development Team pracující v dané lokalitě;
* vhodné vybavení pro spolupráci – jednací místnost nebo místo pro workshopy, konzultace, plánování a další jednání (popis v příloze č. X).

### On-site u Příjemce

Řídící události agilního vývoje dle frameworkuScrum a LeSS (Sprint Review, Sprint Planning, Sprint Retrospective) budou dle potřeby probíhat v prostorách určených a zajištěných Příjemcem v Praze. Všichni členové Development Teamu mají povinnost se těchto událostí fyzicky účastnit.

Dále během běžné práce v průběhu Sprintu mohou být někteří členové Development Teamu povoláni ke konzultacím nebo k účastni na workshopech v prostorách Příjemce v Praze. Rozsah a frekvence těchto pracovních schůzek bude domluvena na základě potřeb s RM a PO a bude vhodně kombinována s prostředky vzdálené komunikace.

Příjemce aktuálně nedisponuje dostatečnými kapacitami pro trvalé vytvoření pracovních míst pro Development Teamy. Pokud by v budoucnu taková možnost nastala, může být Poskytovateli nabídnut komerční pronájem.

### Off-site

Ve zbylých případech nepopsaných výše se připouští off-site práce z jiných lokalit, případně home office jednotlivých členů Development Teamu. Poskytovatel však musí zajistit odpovídající technické vybavení pro vzdálenou komunikaci (kapacitní internetové připojení, kvalitní audio-video technika pro konferenční hovory, licence pro službu Skype for Business apod.)

Během vzdálené práce musí být všichni členové Development Teamu v rámci pracovní doby (upřesněno s RM a PO Příjemce) dosažitelní prostřednictvím audio nebo video-konference, případně zvoleného instant messaging nástroje a také se účastnit zejména Daily Scrum meetingu případně jiných týmových událostí, které jsou v tuto dobu naplánovány.

## Termín dodání služby

Služba je poptávána pro období: xx.xx.201x až xx.xx.201x s opcí na roky 201x a 202x.

Poptaný rozsah služby se společnost CUSTOMER a.s. nezavazuje čerpat v plném rozsahu.

## Pravidla pro eskalaci

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

## Komunikační jazyk

Komunikace mezi Příjemcem a Poskytovatelem probíhá v jazyku země Příjemce nebo v anglickém jazyce (česky nebo slovensky – úroveň: rodilý mluvčí; anglicky: úroveň B1 a vyšší), na manažerské úrovni (např. pro potřeby prezentace na řídících výborech, reportingu a dalších formálních jednáních) v anglickém jazyce (B2 a vyšší).

***Komentář****: Zde bylo snahou zákazníka eliminovat off-shore týmy, které pro jeho potřeby nejsou vyhovující a složitě by se nastavovaly principy agilní spolupráce.*

## Vlastnictví a licenční ujednání

## Povinnosti Příjemce služby

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

# Struktura nabídky a akceptace požadavků

*< vyjmuto, specifické pro daného zákazníka, neovlivňuje agilní povahu RfP >*

# Cena za poskytování služby

Cenovou nabídku předložte v této struktuře:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Development Team v kategorii:** | **Komentář** | **Cena za jednotku v CZK bez DPH** |
| BRONZE | Team-Day pro tým 3-9 členů (bez SM) |  |
| SILVER |  |
| GOLD |  |

Uvedená cena zahrnuje veškeré vícenáklady spojené s poskytováním služeb.

## Platební podmínky

Fakturace probíhá na měsíční bázi dle akceptačního protokolu (výkazu poskytování služby) schváleného Příjemcem, který obsahuje počet a kategorii poskytnutých TD jednotlivých Development Teamů.

1. Role Scrum Master a Product Owner nejsou součástí poptávané služby, jejich obsazení zajišťuje Příjemce.

   ***Komentář****: Zákazník se může rozhodnout i pro variantu najmutí týmu vč. Scrum Mastera, ale doporučováno je to pouze ve scénářích, kdy na daném produktu bude pracovat pouze 1 Development Team. V případě spolupráce více dodavatelů se ze zkušenosti ukázalo, že SM pak „nadržuje“ svému týmu, snáze přehlíží nedodržování pravidel Scrumu, řízení kvality a compliance.*

   *Roli* ***Product Ownera*** *je rovněž možné outsourcovat, ale je potřeba pak zvolit vhodnou formu kontraktu, která bude zajišťovat určitou garanci a transparenci v čerpání financí – PO je z definice odpovědný za řízení rozpočtu a naplnění business cílů.* [↑](#footnote-ref-1)