

PŘÍLOHA Č. 1

Zásady poskytování Služeb

§ 1	VÝKLAD POJMŮ	2
§ 2	POSTUP POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	5
§ 3	ORGANIZACE PROGRAMU.....	12
§ 4	PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE.....	21
§ 5	AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ PROJEKTU	26
§ 6	ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ PROJEKTU	29
§ 7	METODIKY A VZORY	30

§ 1 VÝKLAD POJMŮ

1.1. Veškeré pojmy použité v této smlouvě, jakož i v dokumentech na ni navazujících, budou vyloženy následujícím způsobem:

Den, kalendářní den	Kterýkoliv den v roce bez ohledu na dny pracovního klidu, pracovního volna a zákonem stanovené svátky.
Dílo	Dílem se rozumí výsledek veškeré činnosti Zhotovitele dle této smlouvy, tzn. provedení činností dle přílohy č.1 a to bez ohledu na to, zda má výsledek této činnosti Zhotovitele charakter díla ve smyslu § 536 odst. 2 obchodního zákoníku nebo autorského díla ve smyslu § 2 autorského zákona, nebo zda výsledkem této činnosti je či není hmotný substrát.
Finální nastavení systému	Jedná se o nastavení Systému tak, aby podporoval i zbývajících 20% podnikových procesů Objednatele. Toto nastavení se provádí po té, co proběhlo školení projektového týmu a pracovníci Objednatele se seznámili s funkčností Systému v jeho základním nastavení.
Hodina	Pro stanovení lhůt časový úsek o délce 60 minut, jehož běh začíná kdykoliv v rozmezí 0:00 až 24:00.
Implementace počítačového programu	Nastavení uživatelských parametrů počítačového programu podle požadavků Objednatele definovaných v příloze č. 6 (Cílovém konceptu) bez zásahu do jeho zdrojového kódu pomocí programovacího jazyka a vyškolení pověřených pracovníků Objednatele tak, aby Objednatel mohl zahájit produktivní provoz počítačového programu.
Instalace počítačového programu	Nasazení počítačového programu na technické zařízení (hardware) Objednatele.
Integrační testy funkčnosti Systému	Testování klíčových řetězců procesů, které probíhají společně a překračují hranice funkčních modulů Systému. Tyto integrační testy probíhají na závěr fáze realizace a jejich výstupem je finální akceptace provedeného Díla Objednatelem. Proto tyto testy zahrnují kromě testování integrace také testování výstupů Systému, rozhraní, procedur, návrhu organizace a profilů oprávnění.
Lhůta	Časový úsek pro splnění povinnosti, stanovený v hodinách, dnech, týdnech nebo rocích. Není-li výslovně stanoveno, že lhůta běží od rozhodné skutečnosti, běh lhůty začíná běžet od počátku následující kalendářní hodiny, dne, týdne nebo roku po okamžiku, kdy nastane rozhodná skutečnost pro běh lhůty. Lhůta určená v pracovních hodinách, která neskončí pracovního dne, v němž započala, se přerušuje ke konci pracovní doby a její zbytek začíná běžet počátkem následujícího pracovního dne.
Migrační plán	Časový harmonogram (plán) plnění produktivního systému ostrými počátečními daty Objednatele, příp. postupného odstavování stávajících systémů Objednatele, které nebudou dále používány a zprovoznění trvalých a dočasných rozhraní Systému.
Modulové testy funkčnosti Systému	Nejnižší úroveň testování, kde se testuje jednotlivý program nebo transakce a vyhodnocují se nedostatky nastavení systému. Toto testování je obvykle první test funkčnosti Systému, který se provádí průběžně během nastavování systému, a zaměřuje se na interní funkce příslušného funkčního modulu Systému a nikoliv na integraci v rámci celého Systému.
Objemový test Systému	Technický test systému, jehož cílem je vyladit systém z hlediska uchování, zpracování a rychlého přístupu k velkým objemům dat. Například se testuje doba, za kterou systém provede určitou uzávěrku, výpočet výrobního plánu, atd. Výsledkem testu je obvykle doporučení pro vyladění parametrů systému. Krajním případem může být doporučení pro revizi konfigurace hardware.

OSS	Komunikační a informační systém OSS (Online Service Systém) je systém, který umožňuje Objednateli, při zachování bezpečnosti dat, komunikovat se středisky podpory Zhotovitele nebo pouze získávat informace z databáze OSS.
Ovládaná společnost	Právnícká osoba, v níž má Objednatel majetkový podíl opravňující jej k výkonu více než 50% hlasovacích práv na valné hromadě nebo jiném orgánu s obdobným postavením nejvyššího orgánu společnosti; kde se v této smlouvě hovoří o právech a povinnostech Objednatele, rozumí se tím bez dalšího též práva a povinnosti Ovládané společnosti, nelze-li jazykovým, systematickým nebo logickým výkladem jednoznačně soudit opak.
Počítačový program	Počítačový program, popřípadě soubor počítačových programů, představující autorské dílo, distribuovaný na základě licenční či jiné smlouvy s autorem nebo jiným oprávněným vykonavatelem majetkových autorských práv, k němuž byla Objednateli poskytnuta licence nebo sublicence dle licenčních smluv a kterého se týká předmět plnění této smlouvy (viz § 1 odst. 1.1 této smlouvy).
Pracovní den	Všechny dny vyjma dnů pracovního klidu, pracovního volna a zákonem stanovených svátků. Má-li skutečnost nastat v pracovní den, rozumí se tím v pracovní době.
Pracovní doba	Pracovní dny od 8:00 do 17:00 h.
Pracovní hodina	Hodina, která začíná a končí v pracovní době. Běh lhůty určené podle pracovních hodin se při skončení pracovní doby přerušuje.
Pracovníci Objednatele	Zaměstnanci Objednatele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel pověří plněním této smlouvy, jejichž jednání se v rámci plnění předmětu této Smlouvy považuje za jednání Objednatele.
Pracovníci Zhotovitele	Zaměstnanci Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Zhotovitel pověří plněním této smlouvy, jejichž jednání se v rámci plnění předmětu této Smlouvy považuje za jednání Zhotovitele.
Produktivní provoz počítačového programu	Užívání počítačového programu s reálnými daty Objednatele pověřenými a vyškolenými pracovníky Objednatele.
Projekt	Formalizovaný proces provádění dohodnutých činností, dle zásad uvedených v příloze č.1, za účelem provedení Díla.
Reportingová mapa	Základní vymezení typů výkazů pro potřeby řídicích, hlavních a podpůrných procesů Objednatele, včetně speciálních výkazů vytvořených pro vnitřní a externí použití.
SAP AG	SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, se sídlem Neurottstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN, jediný společník SAP ČR, spol. s r.o. a ovládající (mateřská) osoba podle §66a odst 2 Obchodního zákoníku.
SAP-objekty	DDIC – data dictionary objekty, objekty (tabulky, view, datové elementy), BOR (business object repository) a standardní programy.
Smluvní strany	Smluvní strany této smlouvy, tj. Zhotovitel a Objednatel
Systém	Počítačový program, případně více počítačových programů, odborně instalovaný na konkrétní hardwarové zařízení Objednatele.
Technická podpora IS SZIF	Dodávka pravidelných měsíčních Služeb operativní podpory a technického poradenství v oboustranně písemně odsouhlaseném rozsahu a struktuře, v souladu s aktuálně platnou oboustranně odsouhlasenou verzí Provozního řádu IS SZIF.
Verze počítačového programu	Počítačový program, označený číselnou a písmennou řadou (např. 4.6C), v rozsahu určité funkcionality popsané v jeho originální dokumentaci.
Výkonové testy Systému	Zátěžový a objemový test, případně další testy administrace systému (Zálohování/Obnova, Archivace, Tiskárny, ...).
Vývojový klíč	20místný numerický klíč umožňující modifikace a korektury standardních SAP-objektů. Registraci modifikace standardních SAP-objektů se provádí v systému OSS a může ji provádět pouze osoba, která má oprávnění provádět vývoj.

Základní nastavení systému	Toto nastavení uvede Systém do stavu, ve kterém již může být podporou minimálně 80% základních podnikových procesů Objednatele. Vychází z jasně definovaných procesů popsaných v příloze č.6 (Cílový koncept).
Zátěžový test Systému	Zkoumá technickou stránku Systému. Jeho nejdůležitější komponentou je vyladění odezvy systému při simulované zátěži velkým počtem uživatelů Systému, kteří provádějí komplexní transakce. Většinou se provádí zapojením skutečných budoucích uživatelů.
Aplikační podpora	Zajištění poradenských služeb pro oblast věcného plnění z pohledu optimalizace interních procesů, úprav, rozšíření a rozvoje SW funkcionality IS SZIF a provozu Platební agentury SZIF. Dále zajištění poradenských služeb pro podporu koncových uživatelů IS SZIF.
Technická podpora	Dodávkou Služeb zajištění technického provozu IS SZIF a operativního a technického poradenství pro pracovníky Objednatele při produktivním užívání, administraci a aplikační údržbě informačního systému IS SZIF.

- 1.2.** Kde tato smlouva používá pojmy, které nejsou v této smlouvě definovány, které jsou však užívány v příslušné licenční smlouvě, rozumí se jimi i pro tuto smlouvu pojmy, jejichž význam je definován v příslušné licenční smlouvě.

§ 2 POSTUP POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

2.1. Není- li dále uvedeno jinak, bude se při poskytování Služeb postupovat podle standardní metodiky společnosti SAP. Poskytování Služeb bude realizováno formou programu – viz §3 této přílohy smlouvy.

2.2. Po dohodě Objednatele a Zhotovitele bude poskytování Služeb jednotlivých dílčích plnění rozděleno do jednotlivých částí dílčích plnění, přičemž tyto části mohou mít jednu z následujících forem:

2.2.1. Požadavek na realizaci (PZ) – relevantní pro Služby aplikačního rozvoje dle odst. 1.1.2 Smlouvy

Dodávky služeb řešící dílčí změny v ucelených administrativních celcích např. příjem žádostí, softwarová kontrola, jednotlivé výkazy apod. Požadavky na realizaci zpravidla nepřesahují časový rámec 2 kalendářních měsíců a/nebo v kapacitním rozsahu pracnosti mají méně než 100 člověkodnů.

Dodávky služeb budou zpravidla realizovány zjednodušenou formou evidence, ohodnocení a oboustranného odsouhlasení realizačního zadání ve formuláři Požadavku na realizaci s detailním popisem realizačního zadání, rozsahu plnění, celkové pracnosti v člověkodnech a s uvedením termínů realizace PZ (bližší specifikace v §7 této přílohy). Dohodnutý termín předání příslušné části dílčího plnění do produktivního provozu a dohodnuté čerpání kapacit Zhotovitele pro příslušnou část dílčího plnění budou uvedeny v oboustranně písemně odsouhlaseném formuláři Požadavek na realizaci.

Zadávání a schvalování zadání Požadavků na realizaci (PZ) probíhá dle postupu uvedeného v odst.7.1.1 této přílohy smlouvy.

Akceptace jednotlivých realizovaných Požadavků na realizaci (PZ) probíhá dle postupu uvedeném v odst.7.1.2 této přílohy smlouvy. Za vystavení požadavku na akceptaci (APZ) zodpovídá Zhotovitel.

2.2.2. Požadavek na realizaci záměrový (PZZ) – relevantní pro Služby aplikačního rozvoje dle odst. 1.1.2 Smlouvy

Dodávky služeb řešící rozsáhlé změny na sebe navazujících ucelených administrativních celků, zpravidla se týká realizace dodávek přesahujících buďto časový rámec 2 kalendářních měsíců nebo přesahujících rozsah pracnosti 100 člověkodnů (1 člověkodnen = 8 pracovních hodin).

Budou realizovány rozšířenou formou evidence a řízení obsahující:

- Zahájení realizace PZZ - jednotné zobrazení a popis řešeného opatření v procesním modelu s vyznačením rozsahu, popisem případných etap a způsobu realizace (standardní nastavení /SNA/, vývoj dílčí funkcionality /VDF/, vývoj rozsáhlé funkcionality /VRF/), předpokládaná rozhraní a vyvolané změny v rámci IS SZIF, Reportingová mapa, termíny a odhad kapacit.
- Vlastní realizace PZZ probíhá následně formou zadání jednotlivých navazujících PZ

Dohodnutý obsah a termíny plnění budou uvedeny v oboustranně písemně odsouhlaseném formuláři PZZ (bližší specifikace dle §7 této přílohy).

Zadávání a schvalování zadání Požadavků na realizaci záměrových (PZZ) probíhá dle postupu uvedeného v odst.7.1.1 této přílohy smlouvy.

Akceptace jednotlivých realizovaných Požadavků na realizaci záměrových (PZZ) probíhá dle postupu uvedeného v odst.7.1.2 této přílohy smlouvy.

Výstupní dokumenty a povinnosti obou smluvních stran se řídí ustanoveními §2, odst. 2.9. této přílohy smlouvy. Nad rámec §2, odst. 2.9. se obě strany zavazují:

Zhotovitel zajistí:

- Zpracování termínového plánu realizace a jeho průběžnou aktualizaci.
- Doplnění předloženého Protokolu o provedení integračních testů o návrh řešení zjištěných nedostatků ve funkčnosti počítačového programu.
- Návrh rozsahu, zaplánování a provedení testů nastavení Systému (data Objednatele).
- Vystavení požadavku na akceptaci

Objednatel zajistí:

- Stavový procesní model s vyznačením a popisem dotčených ucelených administrativních celků.
- Zahájení správy Systému (organizace transportů, zálohování, oprávnění, ...) dle pokynů pracovníků Zhotovitele a systémové dokumentace.

Společně zajistí:

- Akceptaci realizovaných řešení.

2.2.3. Projekt (případně projektová etapa) – relevantní pro Služby aplikačního rozvoje dle odst. 1.1.2 Smlouvy

2.2.4.

Každý projekt (případně projektová etapa) představuje u Služeb rozsáhlý ucelený projektový cyklus skládající se z pěti fází, během kterých bude implementován vždy určitý ucelený rozsah funkčnosti počítačového programu. Každá z těchto fází je dále popsána svým cílem, výstupními dokumenty a činnostmi provedenými Zhotovitelem a Objednatelem.

Zadání pro první fázi projektu 1 Příprava projektu bude realizováno formou Požadavku na realizaci záměrového (PZZ), včetně uvedení dohodnutého

termínu ukončení této fáze a dohodnutého čerpání kapacit Zhotovitele pro tuto fázi.

Oboustranně písemně odsouhlasený výstupní dokument první fáze projektu 1 Příprava projektu, dokument Definice projektu, bude v rámci návrhu harmonogramu projektu obsahovat dohodnutý termín ukončení fáze projektu 2 Cílový koncept a dohodnuté čerpání kapacit Zhotovitele v rámci fáze projektu 2 Cílový koncept.

Oboustranně písemně odsouhlasený výstupní dokument druhé fáze projektu 2 Cílový koncept, dokument Cílový koncept, bude v rámci návrhu harmonogramu projektu obsahovat dohodnuté termíny ukončení zbývajících fází projektu a dohodnuté čerpání kapacit Zhotovitele v rámci zbývajících fází projektu (tj. 3 Realizace, 4 Příprava produktivního provozu, 5 Produktivní provoz a podpora).

- 2.2.5.** Pravidelné měsíční plnění Služeb integrace externích systémů dle odst. 1.1.1 Smlouvy, Služeb aplikační podpory dle odst. 1.1.3 Smlouvy a Služeb technické podpory dle odst. 1.1.4 Smlouvy,

během kterých bude dodán definovaný rozsah a struktura pravidelných měsíčních Služeb. Formou pravidelných měsíčních plnění Služeb budou poskytovány zejména:

2.2.5.1. služba zajištění technického provozu IS SAP (dále „provoz“),

2.2.5.2. služba provozu helpdesku 2.úrovně,

2.2.5.3. služba aplikační podpory včetně jednotlivých ucelených služeb, které by jinak měly charakter Požadavku na realizaci, ale rozsah jejich pracovních nepřesáhne 2 člověkodny,

2.2.5.4. služba integrace externích systémů.

- 2.3.** Souhrnné protokolární předání a převzetí jednotlivých dílčích plnění dle této Smlouvy v členění uvedeném v Příloze č.4 Smlouvy bude probíhat 1 x měsíčně formou podpisu Protokolu o předání/převzetí dílčího plnění (vzor viz 7.1.7 této přílohy Smlouvy). Návrh znění Protokolu o předání/převzetí dílčího plnění je povinen Zhotovitel předložit Objednateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů následujícího kalendářního měsíce, Objednatel je povinen tento protokol akceptovat nebo sdělit důvody odmítnutí akceptace nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od jeho předložení Zhotovitelem. V případě odmítnutí akceptace rozhodne o dalším postupu Řídící výbor programu. Fakturace Služeb bude probíhat 1 x měsíčně v členění a v objemu uvedeném v Příloze č.4 Smlouvy.
- 2.4.** Plánování jednotlivých Služeb (tj. zejména stanovení termínů jejich realizace) a samotná realizace Služeb budou probíhat v úzké součinnosti Zhotovitele a Objednatele tak, že musí být splněny následující podmínky:
- 2.4.1.** Plánování a realizace Služeb musí být v souladu s počtem pracovníků projektového týmu Zhotovitele a jejich pro plnění této Smlouvy vyhrazených kapacit tak, aby bylo možné splnění jednotlivých termínů.

- 2.4.2. Skutečné plnění Zhotovitele během jednotlivých kalendářních měsíců bude rozloženo tak, aby bylo možno dosáhnout podmínky uvedené v odst. 2.4.3 této přílohy Smlouvy.
- 2.4.3. Celkové plnění dodané Zhotovitelem podle Smlouvy nepřesáhne celkový objem plnění odpovídající celkové ceně jednotlivých Zhotovitelem skutečně poskytovaných dílčích plnění ve výši dle přílohy č.4 Smlouvy.

V případě, že výše uvedené podmínky nebudou plněny, nebo bude existovat důvodné podezření, že během dalšího plnění této Smlouvy nebudou moci být tyto podmínky splněny, je na základě žádosti kterékoliv ze smluvních stran povinností obou smluvních stran zahájit neprodleně jednání o nápravě, výsledkem kterého může být i dodatek Smlouvy.

- 2.5. Zhotovitel bude Objednateli 1 x měsíčně předkládat Měsíční souhrnný výkaz dodaného objemu plnění, který bude obsahovat:

- 2.5.1. tabulku skutečně dodaného plnění v předešlém měsíci, členěnou dle jednotlivých dílčích plnění,
- 2.5.2. souhrnnou tabulku celkového skutečně dodaného objemu plnění od začátku plnění až po předešlý měsíc včetně, členěnou po jednotlivých měsících dle jednotlivých dílčích plnění
- 2.5.3. měsíční SAP výkazy činností všech pracovníků Zhotovitele, podílejících se v příslušném měsíci na předmětném plnění dle této Smlouvy (Vzor SAP výkazu činnosti je uveden v §7 této přílohy Smlouvy).

Vzor Měsíčního souhrnného výkazu dodaného objemu plnění je uveden v §7 této přílohy Smlouvy.

- 2.6. Následující články 2.7 až 2.11 popisují jednotlivé fáze projektu. Ustanovení těchto článků se přiměřeně použijí i pro dodávku Služeb na základě Požadavků na realizaci a Pravidelných měsíčních plnění služeb.

2.7. **Fáze 1: Příprava projektu**

Cíl: Počáteční naplánování a příprava projektu po stránce materiální, technické i organizační.

Výstupní dokumenty:

- Definice projektu

Zhotovitel zajistí:

- Instalaci počítačového programu na hardware Objednatele a vytvoření vývojového prostředí.
- Návrh znění dohodnutých kapitol Definice projektu.
- Úvodní školení projektového týmu dle školicího plánu (dokument Definice projektu) na Systému a v prostorách Objednatele.
- Revize úplnosti a kvality projektové fáze.

Objednatel zajistí:

- Potřebné hardwarové vybavení pro užívání počítačového programu dle parametrů (sizingu) příslušného hardwarového partnera SAP.
- Dohodnuté pracovní prostředí projektového týmu.
- Naplnění dohodnuté organizační struktury projektu konkrétními pověřenými pracovníky Objednatele a jejich uvolnění pro projekt ve stanovených kapacitách.
- Návrh znění dohodnutých kapitol Definice projektu.
- Oficiální zahájení projektu (svolání kick-off meetingu a první schůzky řídicího výboru programu).

Společně zajistí:

- Projektové řízení vlastní projektové fáze.
- Finalizaci dokumentu Definice projektu.
- Finalizaci agendy oficiálního zahájení projektu (kick-off meetingu a první schůzky řídicího výboru programu).
- Předložení Definice projektu Řídicímu výboru programu ke schválení.

2.8. Fáze 2: Cílový koncept

Cíl: Vytvořit detailní popis cílového stavu organizace a podnikových procesů Objednatele, včetně všech materiálních, technických a organizačních aspektů a tak dále zpřesnit zadání projektu.

Výstupní dokumenty:

- Cílový koncept

Zhotovitel zajistí:

- Instalaci počítačového programu na hardware Objednatele a vytvoření testovacího prostředí včetně případného transportního režimu mezi vývojovým a testovacím prostředím.
- Návrh znění Cílového konceptu na základě informací poskytnutých Objednatelem.
- Školení projektového týmu - základní školení funkčnosti počítačového programu dle plánu školení (dokument Definice projektu) na Systému a v prostorách Objednatele.
- Přípravu zápisů z pracovních schůzek procesních týmů.
- Revize úplnosti a kvality projektové fáze.

Objednatel zajistí:

- Poskytnutí detailních informací o stávající, příp. budoucí plánované, organizační struktuře společnosti, podnikových procesech, datových tocích (mezi informačními systémy Objednatele), datových strukturách pro implementaci relevantních dat a reportingu.
- Napojení instalovaných systémů na SAP OSS systém.
- Obsazení Realizačního plánu zodpovědnými pracovníky Objednatele pro testování, dokumentaci a schválení jednotlivých podnikových procesů.
- Oficiální připomínkování předloženého návrhu Cílového konceptu pověřenými pracovníky Objednatele.

Společně zajistí:

- Projektové řízení vlastní projektové fáze.
- Upřesnění rozsahu požadované funkčnosti počítačového programu.
- Upřesnění časového harmonogramu a potřebných kapacit dalšího postupu projektu.
- Průběžnou informovanost Řídícího výboru programu o stavu projektu.
- Management změnového řízení projektu (dle specifikace v §6 této přílohy).
- Předložení Cílového konceptu Řídícímu výboru programu ke schválení.

2.9. Fáze 3: Realizace

Cíl: Nastavit, otestovat a předat Objednateli Systém tak, aby splňoval všechny podmínky kladené na jeho funkčnost, definované v oboustranně odsouhlaseném Cílovém konceptu.

Výstupní dokumenty:

- Protokol o provedení integračních testů
- Dokumentace nastavení Systému
- Dokumentace koncového uživatele
- Školicí materiály pro koncové uživatele

Zhotovitel zajistí:

- Instalaci počítačového programu na hardware Objednatele a vytvoření produktivního prostředí včetně případného transportního režimu mezi vývojovým, testovacím a produktivním prostředím.
- Základní nastavení Systému.
- Vývoj, testování a dokumentaci programů pro konverzi dat ze stávajících systémů Objednatele na straně Systému.
- Vývoj, testování a dokumentaci programů pro trvalá rozhraní s jinými informačními systémy Objednatele na straně Systému.
- Vývoj a dokumentaci rozšíření standardní funkcionality počítačového programu.
- Vývoj, testování a dokumentaci nestandardních reportů.
- Finální nastavení Systému.
- Stanovení základní koncepce oprávnění (role).
- Sestavení Dokumentace nastavení Systému.
- Doplnění předloženého Protokolu o provedení integračních testů o návrh řešení zjištěných nedostatků ve funkčnosti počítačového programu.
- Školení projektového týmu – detailní školení funkčnosti počítačového programu, (včetně nastavování parametrů), pokud je specifikován tento typ školení ve školicím plánu (dokument Definice projektu) na Systému a v prostorách Objednatele.
- Vytvoření Dokumentace koncového uživatele a školicích materiálů pro koncové uživatele.
- Revize úplnosti a kvality projektové fáze.

Objednatel zajistí:

- Zahájení správy Systému (organizace transportů, zálohování, oprávnění, ...) dle pokynů pracovníků Zhotovitele.
- Vývoj, testování a dokumentace programů pro konverzi dat ze stávajících systémů Objednatele na straně systémů Objednatele.

- Vývoj, testování a dokumentace programů pro trvalá rozhraní s jinými informačními systémy Objednatele na straně systémů Objednatele.
- Přípravu správných a úplných dat ve stávajících systémech Objednatele pro následnou migraci do Systému.
- Úvodní vytvoření autorizačních profilů (na základě předložené koncepce oprávnění) a jejich následná správa a aktualizace.
- Definici, naplánování a provedení testů nastavení Systému (data Objednatele).
- Definici, naplánování a provedení integračních testů Systému (data Objednatele) pověřenými pracovníky Objednatele.

Společně zajistí:

- Projektové řízení vlastní projektové fáze.
- Management změnového řízení projektu (dle specifikace v §6 této přílohy).
- Sestavení Protokolu o provedení integračních testů.
- Předložení Protokolu o provedení integračních testů Řídícímu výboru programu ke schválení (Platí pouze pro Projekt).

2.10. Fáze 4: Příprava produktivního provozu

Cíl: Uzavřít všechny přípravné projektové činnosti a připravit tak Systém pro zahájení produktivního provozu.

Výstupní dokumenty:

- Plán přechodu do produktivního provozu (migrační plán)
- Protokol o provedení výkonových testů

Zhotovitel zajistí:

- Podpora případného vyladění Systému po výkonových testech.
- Technická podpora provedení zkušební a následně ostré migrace dat dle plánu přechodu do produktivního provozu.
- Naplánování a provedení školení koncových uživatelů Systému dle připravených školicích materiálů (případně definice, naplánování a provedení testů připravenosti koncových uživatelů) na Systému a v prostorách Objednatele.
- Revize úplnosti a kvality projektové fáze.

Objednatel zajistí:

- Technickou, materiální a organizační podporu produktivního provozu Systému (včetně případného uzavření příslušných smluv o externí podpoře produktivního provozu systému).
- Provedení zkušební migrace dat dle plánu přechodu do produktivního provozu a ověření správnosti přenesených dat.
- Definici a provedení výkonových testů.
- Provedení ostré migrace dat dle plánu přechodu do produktivního provozu po schválení zahájení produktivního provozu Systému Řídícím výborem programu.

Společně zajistí:

- Projektové řízení vlastní projektové fáze.
- Sestavení plánu přechodu do produktivního provozu (plán migrace dat).
- Sestavení protokolu o připravenosti na zahájení produktivního provozu.

- Předložení protokolu o připravenosti na zahájení produktivního provozu Řídícímu výboru programu jako podklad ke schválení zahájení produktivního provozu Systému.

2.11. Fáze 5: Produktivní provoz a podpora

Cíl: Podpora koncových uživatelů Systému, během prvních kritických dnů a týdnů produktivního provozu Systému.

Výstupní dokumenty:

- Protokol o ukončení projektu

Zhotovitel zajistí:

- Řešení zjištěných připomínek k funkčnosti Systému obsažených v protokolu o ukončení projektu.
- Revize úplnosti a kvality projektové fáze.

Objednatel zajistí:

- Kontinuální podporu koncových uživatelů Systému.

Společně zajistí:

- Projektové řízení vlastní projektové fáze.
- Management změnového řízení (dle specifikace v §6 této přílohy).
- Sestavení protokolu o ukončení projektu (projektové etapy).
- Předložení protokolu o ukončení projektu (projektové etapy) Řídícímu výboru programu ke schválení.

§ 3

ORGANIZACE PROGRAMU

3.1. Program je organizován v následujících úrovních řízení:

3.1.1. Řídící výbor programu (ŘVPG)

Nejvyšším orgánem Programu je Řídící výbor programu, který má stálé zástupce ze strany Objednatele i Zhotovitele. Operativně jsou přizýváni další členové – sponzoři jednotlivých projektů, kteří jsou zodpovědní za chod těch částí organizace, kterých se týká nově zaváděná funkcionality.

Činí veškerá požadovaná rozhodnutí přesahující kompetence vedoucího provozu a vedoucích projektů. Schází se zpravidla jednou měsíčně ke kontrole provozu a postupu projektů a dále podle potřeby.

Členy řídicího výboru programu jsou sponzoři Objednatele a Zhotovitele a další pověřeni pracovníci Objednatele tak, aby řídicí výbor programu měl dostatečné kompetence k přijímání výše uvedených rozhodnutí.

ŘVPG předsedá sponzor projektu Objednatele a o všech schůzkách ŘVPG se pořizuje písemný zápis. Schůzek ŘVPG se účastní Vedoucí programu Objednatele a Zhotovitele, kteří informují ŘVPG o aktuálním stavu projektů a

předkládají ke schválení příslušné výstupní dokumenty jednotlivých fází projektů, případně k rozhodnutí eskalované záležitosti provozu a projektů.

3.1.2. Hlavní tým programu (HTPG)

Hlavní tým programu koordinuje práci jednotlivých projektů i provozu a přijímá rozhodnutí přesahující kompetence těchto struktur. Úkolem Hlavního týmu programu je definovat a udržovat dlouhodobou koncepci a strategii informačního systému a zajišťovat integritu celého řešení, a to nejen z vnitřního pohledu, ale i ve vazbě na externí prostředí. Hlavní tým programu taktéž zajišťuje, aby nově implementované funkce informačního systému byly v souladu s definovanými standardy a zajišťuje jejich hladký náběh do produktivního provozu bez ohrožení stávajících funkcí. Oficiálně schvaluje ukončení jednotlivých fází projektů a jednotlivých projektů, rozhoduje o všech zásadních změnách provozu a projektů (rozsah, termíny, rozpočet, personální obsazení) a řeší eskalované záležitosti, předkládané vedoucím provozu a vedoucími projektů.

Členové HTPG se schází zpravidla jednou za 2 týdny, aby průběžně plánovali a kontrolovali stav provozu i jednotlivých projektů, rozhodovali o návrzích provozu nebo projektů na změny v rámci svých kompetencí (nebo je připravovali pro předložení Řídícímu výboru programu) a připravují zprávu o stavu programu pro jednání Řídícího výboru programu.

Na operativní úrovni vedou program Vedoucí programu a jejich zástupci za stranu Zhotovitele i Objednatele. Tito, spolu s vedoucím provozu, vedoucími právě probíhajících projektů a dalšími klíčovými osobami odpovídajícími za architekturu, rozvoj a provoz systému tvoří Hlavní tým programu.

3.1.3. Hlavní tým projektu (HTP)

Hlavní tým projektu je orgánem operativního řízení projektu. Koordinuje práci jednotlivých procesních týmů a přijímá rozhodnutí přesahující kompetence těchto týmů.

Členové HTP se schází zpravidla jednou týdně, aby průběžně plánovali a kontrolovali postup projektu, rozhodovali o návrzích procesních týmů na změny projektu v rámci svých kompetencí (nebo je připravovali pro předložení Hlavnímu týmu programu, případně Řídícímu výboru programu) a připravují zprávu o stavu projektu pro jednání Hlavního týmu programu.

Členy HTP je garant projektu, vedoucí projektu a vedoucí procesních týmů Objednatele a Zhotovitele, případně další osoby jimi přizvané. V čele HTP stojí garant projektu. Jednání HTP řídí vedoucí projektu Objednatele.

3.1.4. Procesní týmy (PT)

Procesní týmy jsou výkonnými články projektu.

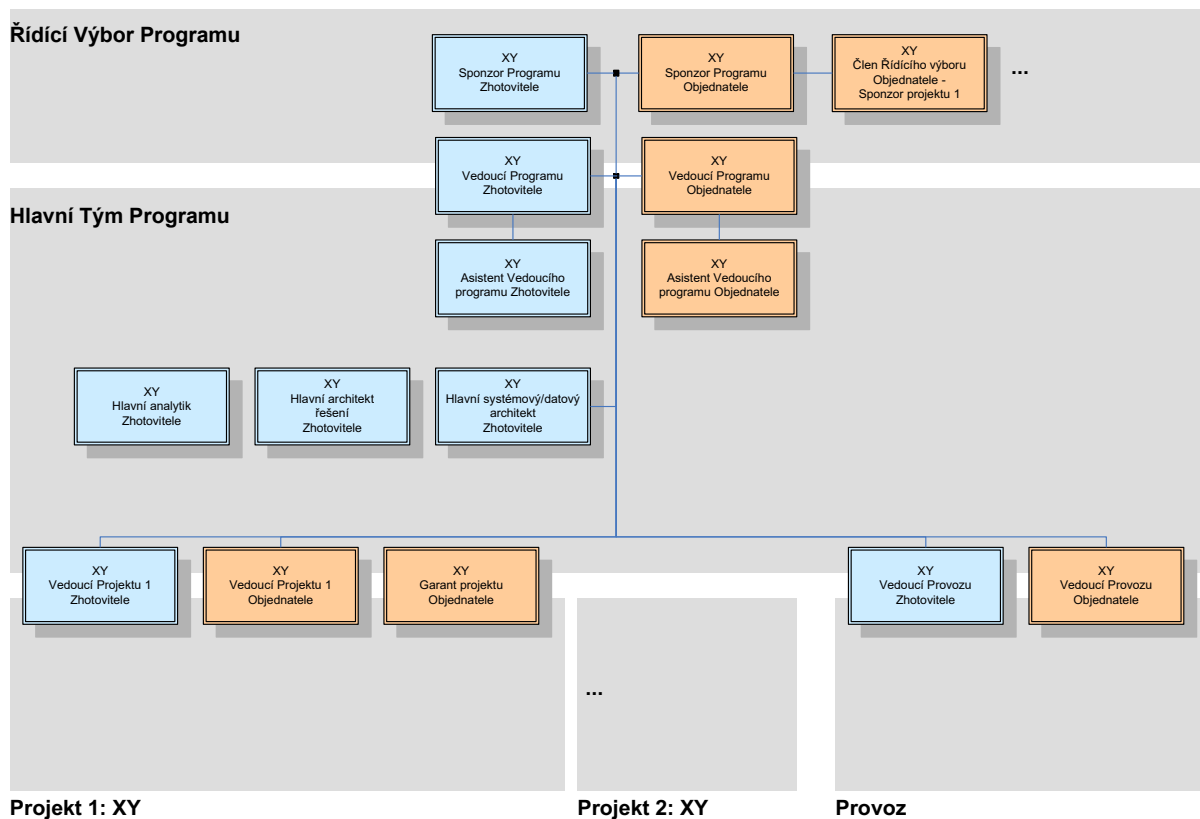
Celý požadovaný rozsah funkčnosti realizovaný projektem je rozdělen dle provozních procesů Objednatele, které má podporovat, do skupin souvisejících

provozních procesů. Každou skupinou procesů se zabývá k tomu určený procesní tým. Členové každého procesního týmu provádějí veškeré dohodnuté projektové aktivity tak, aby zabezpečili provedení požadovaného Díla v rámci jím vymezeného rozsahu funkčnosti.

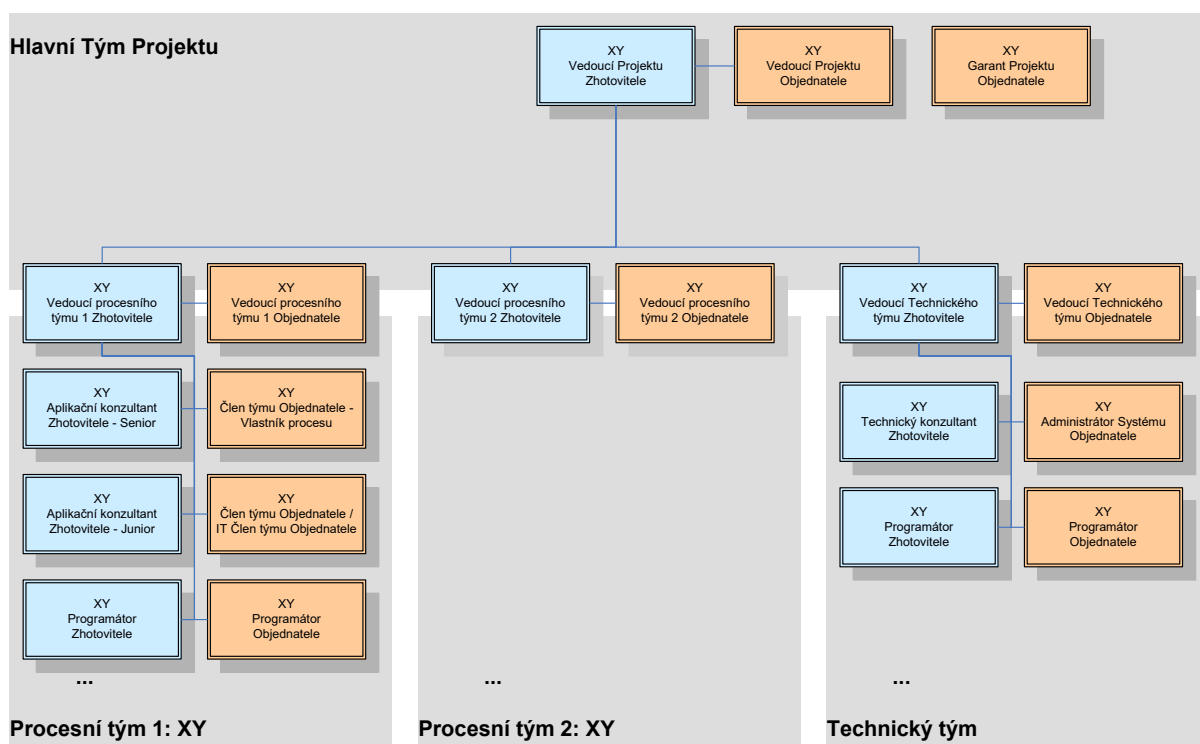
Členy procesních týmů jsou delegovaní pracovníci Objednatele a Zhotovitele. Práci každého procesního týmu řídí a kontroluje vedoucí příslušného procesního týmu.

3.2. Základní organizace programu

Organizační schéma Programu



Organizační schéma Projektu



3.3. Projektové role (zodpovědnosti)

3.3.1. Sponzor programu Objednatele

Sponzorem projektu za Objednatele je zpravidla člen vedení společnosti. Stává se patronem projektů, který podporuje zavádění výsledků projektů do běžného života společnosti Objednatele a napomáhá rychlému řešení eskalovaných záležitostí Vedoucími programu. Je členem řídicího výboru programu.

3.3.2. Sponzor programu Zhotovitele

Zajišťuje pro vedoucího programu Zhotovitele požadovanou podporu nutnou pro splnění cílů programu, aby tak zajistil plnou spokojenost Objednatele. To zahrnuje účast na schůzích řídicího výboru programu nebo hlavního týmu programu a poskytování pomoci při řešení vyhrocených problémů, pokud se vyskytnou.

3.3.3. Vedoucí programu Objednatele

Zodpovídá za koordinaci provozu a všech probíhajících projektů, operativní plánování a řízení všech dohodnutých aktivit pracovníků Objednatele. Postupuje v úzké součinnosti s Vedoucím programu Zhotovitele tak, aby byly v plánovaných termínech a kvalitě provedeny všechny plánované projektové aktivity každé fáze projektů. V případě potřeby eskaluje příslušné projektové záležitosti, které již nemůže v rámci své kompetence rozhodnout (změna rozsahu, rozpočtu, časového plánu projektu), na úroveň ŘVPG k rozhodnutí.

Vedoucí programu Objednatele je členem hlavního týmu programu (kterému předsedá) a účastní se jednání ŘVPG.

3.3.4. Vedoucí programu Zhotovitele

Zodpovídá za koordinaci provozu a všech probíhajících projektů, operativní plánování a řízení všech dohodnutých aktivit pracovníků Zhotovitele. Postupuje v úzké součinnosti s Vedoucím programu Objednatele tak, aby byly v plánovaných termínech a kvalitě provedeny všechny plánované projektové aktivity každé fáze projektů. V případě potřeby eskaluje příslušné projektové záležitosti, které již nemůže v rámci své kompetence rozhodnout (změna rozsahu, rozpočtu, časového plánu projektu), na úroveň ŘVPG k rozhodnutí.

Vedoucí programu Zhotovitele je členem hlavního týmu programu a účastní se jednání ŘVPG.

3.3.5. Hlavní analytik Zhotovitele

Zodpovídá za analýzu procesů Objednatele jako podkladu pro zadání pro realizaci funkčnosti systému, postupuje v úzké součinnosti s jednotlivými Garanty projektů Objednatele s důrazem na vnitřní konzistentnost a provázanost.

3.3.6. Hlavní architekt řešení Zhotovitele

Zodpovídá za celkovou architekturu systému za stranu Zhotovitele.

3.3.7. Hlavní systémový/datový architekt Zhotovitele

Zodpovídá za detailní návrh používaných technologií, za návrh datového modelu, za návrh jednotných postupů a pravidel pro vývoj systému.

3.3.8. Asistent Vedoucího programu (Objednatel/Zhotovitel)

Tato role je obsazována pro odlehčení Vedoucího programu Objednatele/Zhotovitele od administrativy projektu (zápisy ze schůzek ŘVPG a HTPG, organizace schůzek, rezervace místností, atd.).

3.3.9. Sponzor projektu (Objednatel)

Jeho zodpovědností, jako zástupce vrcholového vedení je prosazovat projekt v rámci společnosti Objednatele. Je majitel projektu a má rozhodovací pravomoci pro vykonávání primárních odpovědností. Má pravomoc pro určení priorit, schválení rozsahu a urovnání otevřených problémů. Jestliže vznikají konflikty při realizaci těchto odpovědností, přenáší řešení na úroveň HTPG, případně ŘVPG.

Sponzor projektu je členem HTPG a ŘVPG a účastní se jejich jednání.

3.3.10. Garant projektu (Objednatel)

Zodpovídá za věcnou správnost řešení všech dohodnutých projektových aktivit. Je kompetentní k určování priorit v rámci projektových aktivit. Je první eskalační úrovní pro řešení sporů ve věcné oblasti. V případě potřeby eskaluje příslušné projektové záležitosti, které již nemůže v rámci své kompetence rozhodnout (změna rozsahu, rozpočtu, časového plánu projektu), na úroveň HTPG nebo ŘVPG k rozhodnutí, společně s Vedoucím projektu objednatel projednává, rozporuje a schvaluje PZ k realizaci.

Garant projektu je členem hlavního týmu projektu a účastní se jednání HTPG.

3.3.11. Vedoucí projektu Objednatele

Zodpovídá za operativní plánování a řízení všech dohodnutých projektových aktivit pracovníků Objednatele. Postupuje v úzké součinnosti s Vedoucím projektu Zhotovitele tak, aby byly v plánovaných termínech a kvalitě provedeny všechny plánované projektové aktivity každé fáze projektu. V případě potřeby eskaluje příslušné projektové záležitosti, které již nemůže v rámci své kompetence rozhodnout (změna rozsahu, rozpočtu, časového plánu projektu), na úroveň Garanta projektu. Společně s garantem projektu Objednatele projednává, rozporuje a schvaluje PZ k realizaci. Kontroluje dodržování schválených termínů realizace PZ a pravidelně vykazované čerpání MD Zhotovitele dodané prostřednictvím Vedoucího programu Objednatele.

Vedoucí projektu Objednatele je členem hlavního týmu projektu a účastní se jednání HTPG.

3.3.12. Vedoucí projektu Zhotovitele

Zodpovídá za operativní plánování a řízení všech dohodnutých projektových aktivit pracovníků Zhotovitele. Postupuje v úzké součinnosti s Vedoucím projektu Objednatele tak, aby byly v plánovaných termínech a kvalitě provedeny všechny plánované projektové aktivity každé fáze projektu. V případě potřeby eskaluje příslušné projektové záležitosti, které již nemůže v rámci své kompetence rozhodnout (změna rozsahu, rozpočtu, časového plánu projektu), na úroveň HTPG nebo ŘVPG k rozhodnutí. Společně s garantem projektu a vedoucím projektu Objednatele schvaluje PZ k realizaci.

Vedoucí projektu Zhotovitele je členem hlavního týmu projektu (kterému předsedá) a účastní se jednání HTPG.

3.3.13. Vedoucí procesního týmu (Objednatel)

Je delegovaný pracovník Objednatele, který rozděluje a koordinuje každodenní práci členů svého týmu v rámci plnění dohodnutých projektových činností Objednatele.

V první řadě je zodpovědný za poskytnutí dostatečných informací o stávajícím průběhu a případných očekávaných změnách podnikových procesů Objednatele, které byly týmu přiděleny, pracovníkům Zhotovitele tak, aby mohl být společně vytvořen návrh cílového řešení (Cílový koncept). Spolupracuje dle potřeby s Hlavním analytikem Zhotovitele.

Následně, po nastavení Systému pracovníky Zhotovitele, je zodpovědný za otestování nastavené funkčnosti Systému na datech Objednatele členy týmu tak, aby mohl Systém uvolnit do produktivního provozu.

Nakonec zodpovídá i za zabezpečení podpory koncových uživatelů pro období produktivního provozu. Je kompetentní k zadávání činností členům procesního týmu souvisejících s realizací projektu.

3.3.14. Vedoucí procesního týmu (Zhotovitel)

Zodpovídá za operativní plánování a řízení všech dohodnutých projektových aktivit pracovníků Zhotovitele v rámci procesního týmu. Postupuje v úzké součinnosti s Vedoucím procesního týmu Objednatele tak, aby byly v plánovaných termínech a kvalitě provedeny všechny plánované projektové aktivity každé fáze projektu.

Odpovídá za přípravu týdenní zprávy o stavu prací v rámci procesního týmu, v úzké součinnosti s Vedoucím procesního týmu Objednatele.

3.3.15. Vedoucí technického týmu (Objednatel)

Je delegovaný pracovník Objednatele, který řídí veškeré práce při instalaci a technické implementaci Systému.

Z počátku projektu se podílí na definování a následné realizaci požadavků na technické prostředí (hardware) počítačového programu.

Po zabezpečení všech požadavků, dle specifikace dodavatele technického prostředí, zodpovídá za zabezpečení správy Systému a to jak během vlastního projektu, tak hlavně během produktivního provozu Systému.

3.3.16. Administrátor projektu (Objednatel)

V případě rozsáhlejších projektů, je tato role obsazována pro odlehčení Vedoucího projektu Objednatele od administrativy projektu (zápisy ze schůzek HTP, organizace schůzek, rezervace místností, atd.).

3.3.17. Člen procesního týmu (Objednatel)

Pod vedením Vedoucího příslušného procesního týmu vykonává veškeré přidělené projektové aktivity v rámci návrhu cílového stavu podnikových procesů, dokumentace a testování funkčnosti Systému, školení koncových uživatelů a přípravě dat.

3.3.18. IT Člen procesního týmu (Objednatel)

Podílí se na provádění projektových aktivit jako ostatní členové procesního týmu, a navíc se seznamuje hlouběji s funkčností a nastavením parametrů Systému tak, aby během produktivního provozu dokázal podporovat koncové uživatele.

3.3.19. Aplikační konzultant (Zhotovitel)

Je to zkušený pracovník Zhotovitele se znalostí určité oblasti funkčnosti počítačového programu. Spolupracuje s Vedoucím příslušného procesního týmu na plánování projektových aktivit členů týmu, nastavuje Systém dle dohodnutého průběhu podnikových procesů, definuje případná rozhraní a uživatelské reporty a obvykle provádí i školení členů projektového týmu.

3.3.20. Administrátor systému (Objednatel/Zhotovitel)

Správce Systému (Dva a více vyškolených pracovníků Objednatele, dle počtu koncových uživatelů a objemu zpracovávaných dat), který zodpovídá za správu Systému na všech jeho úrovních (báze Systému, Externí databáze, Operační systém, Síť, Oprávnění).

3.3.21. Programátor Objednatele

V případě budování vlastní programátorské kapacity Objednatele pro podporu produktivního provozu Systému (hlavě uživatelské reporty) je vyškolen delegovaný pracovník Objednatele.

3.3.22. Technický konzultant (Zhotovitel)

Je to zkušený pracovník Zhotovitele se znalostí báze Systému. Spolupracuje s Vedoucím technického týmu na plánování a organizaci provádění projektových aktivit členy týmu, instaluje Systém a školí Administrátory systému Objednatele.

3.3.23. Programátor Zhotovitele

Podporuje procesní týmy při realizaci dohodnutých uživatelských modifikací systému během vlastního projektu

3.3.24. Vedoucí provozu (Objednatel)

Odpovídá za celkový provoz IS SZIF. Řídí a koordinuje provozní týmy Objednatele.

3.3.25. Vedoucí provozu (Zhotovitel)

Odpovídá za dodávku Služby zajištění technického provozu IS SAP. Řídí a koordinuje provozní týmy Zhotovitele.

3.3.26. Procesní analytik (Objednatel)

Jedná se o určeného pracovníka oddělení 10304 Oddělení správy a optimalizace procesů. Poskytuje podporu členům projektových týmů při formulaci požadavků na změnu, identifikuje položky Harmonogramu, oblasti změny, připravuje pracovní/nové verze procesních modelů, zajišťuje soulad požadavků a návrhů řešení s definovanými procesními a funkčními standardy. Odpovídá za realizovanou koncepci business architektury SZIF. Jedině s jeho souhlasem mohou být realizovány požadavky související se změnou procesních modelů a s dopadem do HIPM. Uděluje souhlas s formulací požadavku na změnu a doplňuje do požadavku aktuální související část procesního modelu. Uděluje souhlas s realizací navrhovaného řešení po kontrole souladu návrhu řešení s dříve odsouhlasenou formulací požadavku a kontrole souladu s aktuálním HIPM.

§ 4 PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE

- 4.1.** V průběhu celého projektu je nezbytné vytvářet a udržovat projektovou dokumentaci. Po akceptaci každé fáze projektu Objednatelem přechází další správa, včetně případné aktualizace, veškeré projektové dokumentace dané fáze do rukou pověřených pracovníků Objednatele.
- 4.2.** Rozdělení zodpovědnosti za přípravu dále uvedené projektové dokumentace mezi Zhotovitele a Objednatele je uvedeno v §2 této přílohy.

4.3. Definice projektu

Je společným výstupem první projektové fáze „Příprava projektu“, který shrnuje počáteční naplánování a přípravu projektu po stránce materiální, technické i organizační.

Osnova dokumentu

Základní informace

- Název projektu
- Místo projektu
- Vedoucí projektu Objednatele
- Vedoucí projektu Zhotovitele
- Vedoucí Review projektu

Všeobecný účel projektu

Motivační cíle projektu

- Podnikové cíle projektu
- Způsob vyhodnocení splnění podnikových cílů projektu.
- Definice cílů a výstupů projektu
- Způsob vyhodnocení implementačních cílů projektu

Předpoklady, počáteční a cílový stav projektu

- Počáteční stav
- Smlouvy, smluvní podmínky
- Základní omezení
- Předpoklady
- Cílový stav

Rozsah projektu

Strategie implementace

Plán projektu

- Milníky projektu
- Školící plán projektového týmu
- Předchozí projekty
- Souběžně běžící projekty
- Následné projekty

Organizace, role a zodpovědnost

- Organizace projektu
- Role a zodpovědnost

Projektový tým

- Procesní týmy
- Technický tým
- Motivační plán pro projektový tým

Řízení rizik

- Definice rizik projektu
- Zajištění kontroly kvality projektu

Náklady a rozpočet

Procedury a standardy řízení projektu

- Způsoby komunikace.
- Dokumentace projektu a způsob aktualizace dokumentace
- Definice základních pravidel řešení problémů
- Změnové řízení
- Plán aktivit pro tvorbu týmů
- Způsob plánování a sledování projektu
- Strategie využívání SAP služeb

Procedury a standardy implementace

- Standardy a dokumentace nastavení počítačového programu
- Dokumentace a řešení chybových stavů
- Strategie testování
- Dokumentace a způsob školení koncových uživatelů
- Způsob řešení a dokumentace rozšíření a modifikací

Základní definice místa práce, systému

- Místo práce
- System

Strategie užívání počítačového programu (System landscape strategy)

Požadavky na zajištění techniky

- Kompletace požadavků na systémy a infrastrukturu
- Způsob a plán zajištění techniky
- Remote connection

4.4. Cílový koncept projektu

Je společným výstupním dokumentem druhé projektové fáze „Cílový koncept“ a jako detailní popis cílového stavu organizace a podnikových procesů Objednatele tak dále upřesňuje zadání projektu. Po schválení řídicím výborem programu se tento dokument stává pro obě strany závazným zadáním, podle něhož bude realizován zbytek projektu.

Osnova dokumentu

Úvod

- Cíle implementace a způsob řešení

Popis současného stavu (pokud je požadováno, doplní Objednatel)

- Organizační struktury
- Kmenová data
- Procesy

- Implementační přístup
 - Harmonogram
 - Základní pravidla při realizaci

- Celkový návrh řešení (pro X.etapu)
 - Celkový návrh řešení
 - Oblast 1
 - ...

- Organizační struktury

- Návrh řešení (pro X.etapu)
 - Modul M1
 - Organizační struktury
 - Kmenová data
 - Procesy
 - Reporting
 - Další rozšíření standardní funkčnosti nebo modifikace
 - Migrace dat (konverze)
 - Rozhraní
 - Integrační vazby na další moduly
 - Důležitá nastavení systému

 - Modul M2
 - ...

- Role uživatelů

- Školení koncových uživatelů

- Akceptační kritéria
 - Integrační testy (třetí fáze projektu)
 - Systémové testy (čtvrtá fáze projektu)
 - Ukončení etapy projektu (pátá fáze projektu)

- Požadovaná součinnost zákazníka

- Výklad použitých pojmů a zkratk

- Přílohy

4.5. Protokol o provedení integračních testů

Vzniká jako výstupní dokument třetí fáze projektu, popisující výsledky provedených integračních testů. Jasně deklaruje, která z testované funkčnosti Systému vyhovuje požadavkům Objednatele, definovaných v Cílovém konceptu a to buď bez výhrad nebo s výhradami (jakými) a nebo nevyhovuje. Po doplnění způsobu a termínů odstranění zjištěných nedostatků ve funkčnosti Systému Zhotovitelem se po schválení Řídícím výborem programu stává pro obě strany závazným potvrzením, že funkčnost Systému vyhovuje požadavkům Objednatele.

4.6. Dokumentace nastavení systému

Po odstranění všech nedostatků ve funkčnosti Systému, popsaných v Protokolu o provedení integračních testů, je do jedné sady dokumentů shrnuta veškerá doposud průběžně vytvářená dokumentace nastavení Systému. Jedná se o dokumentaci nastavení parametrů Systému (IMG) z důrazem na změny standardního nastavení provedené během projektu, uživatelských modifikací počítačového programu, vytvořených rozhraní na jiné informační systémy Objednatele a uživatelských reportů (tiskových výstupů).

Dokumentace nastavení systému je oficiálně předána správci dokumentace Objednatele, který se dále stará o její aktualizaci, tj. dohlíží, aby veškeré následující změny nastavení Systému byly vždy do dokumentace zapracovány (včetně informací - kdo, kdy a proč změnu provedl).

4.7. Dokumentace koncového uživatele

Je to pracovní manuál („kuchařka“), podle kterého pracují koncoví uživatelé Systému.

Popisuje vždy, pro jednotlivé transakce Systému, příslušné obrazovky (masky) Systému s vysvětlením významu jednotlivých polí a způsobu jejich vyplňování. Tato dokumentace je základem pro vlastní školení koncových uživatelů.

4.8. Školící materiály pro koncové uživatele

Podpůrné materiály pro provádění školení koncových uživatelů, jak například prezentace, konkrétní cvičení na testovacích datech Objednatele. S výhodou lze použít vybrané prezentační slajdy ze školení projektového týmu a také testovací plány nastavení Systému (včetně připravených testovacích dat). Tyto materiály jsou nejdříve použity pro úvodní školení koncových uživatelů v rámci projektu a následně pro školení nových zaměstnanců.

4.9. Protokol o připravenosti na zahájení produktivního provozu

Vzniká jako výstupní dokument čtvrté fáze projektu, konstatující připravenost Systému k zahájení produktivního provozu. Dle vzájemně dohodnutých akceptačních kritérií se tento protokol vystavuje obvykle na základě úspěšně provedené migrace dat dle Migračního plánu a výsledků provedených výkonových testů Systému. Mezi tyto testy řadíme zejména Zátěžový test systému, který testuje odezvy systému při simulované zátěži velkým počtem uživatelů a Objemový test, který testuje výkonové charakteristiky systému při uchovávání, zpracovávání a přístupu k velkým objemům dat. Tyto testy slouží k ověření výkonových charakteristik Systému, případně k jejich doladění nebo posílení Systému za podpory příslušného dodavatele hardwarového vybavení.

Po doplnění způsobu a termínů odstranění zjištěných nedostatků Systému Zhotovitelem se po schválení Řídícím výborem programu stává pro obě strany závazným potvrzením, že Systém je připraven k uvedení do produktivního provozu.

4.10. Plán přechodu do produktivního provozu (Migrační plán)

Představuje detailní časový harmonogram úvodního naplnění Systému příslušnými daty ze stávajících informačních systémů Objednatele. Detailně popisuje časovou posloupnost jednotlivých migračních aktivit, tj. vždy kdo, kdy, jakými daty, přes jaká rozhraní a jak dlouho bude naplňovat Systém tak, aby bylo dosaženo plánovaného termínu zahájení produktivního provozu Systému.

4.11. Protokol o ukončení projektu

Vzniká jako výstupní dokument poslední fáze projektu, popisující zjištěné nedostatky Systému, které zjistili koncoví uživatelé Systému, během úvodních týdnů produktivního provozu. Po doplnění způsobu a termínů odstranění zjištěných nedostatků Systému Zhotovitelem se po schválení Řídícím výborem programu stává pro obě strany závazným potvrzením, že předmět této smlouvy byl naplněn a projekt je oficiálně ukončen.

4.12. Zápisy z jednání

Z každého jednání (schůzky) každého týmu (ŘVPG, HTPG, HTP, Procesní týmy, Technický tým, ...) během projektu je pořizován oboustranně odsouhlasený písemný zápis. Slouží k popisu obsahu jednání a přijatých rozhodnutí a k zápisu uložených úkolů a jejich plnění. Návrh dokumentu vytváří Zhotovitel, připomínkuje a schvaluje Objednatel (není-li dohodnuto jinak).

4.13. Protokol o předání/převzetí dokumentu k prostudování

Slouží k oficiálnímu potvrzení předání důležitých dokumentů jednou smluvní stranou a převzetí těchto dokumentů druhou smluvní stranou. Jedná se hlavně o výstupní dokumenty jednotlivých fází projektu a dále dokumenty obsahující důvěrné informace.

4.14. Protokol o akceptaci

Slouží k oficiálnímu potvrzení, že Objednatel schválil příslušnou fázi projektu za uzavřenou. Je vystavován Vedoucím projektu Zhotovitele a za Objednatele je podepisován pověřenou osobou na základě předcházejícího schválení Hlavním týmem programu.

4.15. Protokol o provedeném školení

Slouží k oficiálnímu potvrzení, že plánované školení, dle plánu školení (viz příloh č.5 – Definice projektu), bylo provedeno. Vystavuje ho školitel (pracovník Zhotovitele, který školení provádí) a za Objednatele podepisuje pověřená osoba (např. příslušný Vedoucí procesního týmu).

§ 5 AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ PROJEKTU

5.1. Akceptační řízení bude probíhat v následujících krocích, tj. vždy na závěr každé fáze projektu:

5.1.1. Akceptace dokumentu Definice projektu (na konci první fáze projektu):

Poté, co Vedoucí projektu obou stran společně vytvořili návrh dokumentu, předloží tento v předstihu k připomínkování Hlavnímu týmu programu tak, aby na své první schůzce mohl rozhodnout, že:

- akceptuje předložený dokument bez výhrad – v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o akceptaci Definice projektu.
- akceptuje předložený dokument s připomínkami - v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o akceptaci Definice projektu s výčtem připomínek HTPG, které následně Vedoucí projektu obou stran společně zapracují do dokumentu.
- neakceptuje předložený dokument – v tom případě HTPG rozhodne o řešení případných dopadů tohoto rozhodnutí na projekt, tj. případné změny harmonogramu, rozsahu nebo rozpočtu projektu a stanoví termín své další schůzky, kdy bude upravený návrh dokumentu znovu projednáván.

5.1.2. Akceptace dokumentu Cílový koncept (na konci druhé fáze projektu):

Vedoucí projektu Zhotovitele poskytne Objednateli návrh dokumentu k prostudování v tištěné podobě v dohodnutém termínu dle harmonogramu projektu. Převzetí dokumentu Objednatelem bude stvrzeno Protokolem o předání/převzetí dokumentu k prostudování, vystaveným Zhotovitelem a podepsaným pověřenými osobami Objednatele a Zhotovitele.

Vedoucí projektu Objednatele zabezpečí připomínkování předloženého dokumentu pověřenými pracovníky Objednatele (včetně příslušných členů hlavního týmu programu) a předání dokumentu shrnujícího všechny oficiální připomínky Vedoucímu projektu Zhotovitele v dohodnutém termínu.

Vedoucí projektu Zhotovitele zabezpečí zapracování připomínek Objednatele do návrhu dokumentu.

Dokument se zapracovanými připomínkami Objednatele předloží Vedoucí projektu Zhotovitele v předstihu Hlavnímu týmu programu tak, aby na své nejbližší schůzce mohl rozhodnout, že:

- akceptuje předložený dokument bez výhrad – v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o akceptaci Cílového konceptu.
- akceptuje předložený dokument s připomínkami - v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o akceptaci Cílového konceptu s výčtem připomínek HTPG. Vedoucí projektu obou stran následně společně zabezpečí zapracování připomínek do dokumentu.

- neakceptuje předložený dokument – v tom případě HTPG rozhodne o řešení případných dopadů tohoto rozhodnutí na projekt, tj. případné změny harmonogramu, rozsahu nebo rozpočtu projektu a stanoví termín své další schůzky, kdy bude upravený návrh dokumentu znovu projednáván.

5.1.3. Akceptace protokolu o provedení integračních testů (na konci třetí fáze projektu):

Poté co pověření pracovníci Objednatele (většinou členové jednotlivých procesních týmů) definovali, naplánovali a provedli integrační testy, shrnou zjištěné nedostatky funkčnosti Systému, tj. odchylky od Cílového konceptu, do Protokolu o provedení integračních testů.

Tento předá Vedoucí projektu Objednatele Vedoucímu projektu Zhotovitele, který zabezpečí doplnění Protokolu o provedení integračních testů o způsob a termíny řešení zjištěných nedostatků.

Takto dopracovaný dokument předloží Vedoucí projektu Zhotovitele v předstihu Hlavnímu týmu programu tak, aby na své nejbližší schůzce mohl rozhodnout, že:

- akceptuje předložený dokument bez výhrad – v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o akceptaci integračních testů. Vedoucí projektu obou stran následně společně zabezpečí odstranění zjištěných nedostatků ve funkčnosti Systému podle plánu.
- akceptuje předložený dokument s připomínkami - v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o akceptaci integračních testů s výčtem připomínek HTPG. Vedoucí projektu obou stran následně společně zabezpečí zapracování připomínek do dokumentu a odstranění zjištěných nedostatků ve funkčnosti Systému podle plánu.
- neakceptuje předložený dokument – v tom případě HTPG rozhodne o řešení případných dopadů tohoto rozhodnutí na projekt, tj. případné změny harmonogramu, rozsahu nebo rozpočtu projektu a stanoví termín své další schůzky, kdy bude upravený návrh dokumentu znovu projednáván.

5.1.4. Akceptace protokolu o připravenosti na zahájení produktivního provozu (na konci čtvrté fáze projektu)

Poté co pověření pracovníci Objednatele (většinou členové jednotlivých procesních týmů za podpory technického týmu) definovali, naplánovali a provedli migrace dat dle Migračního plánu a výkonové testy Systému, shrnou zjištěné nedostatky Systému do Protokolu o připravenosti na zahájení produktivního provozu.

Tento předá Vedoucí projektu Objednatele Vedoucímu projektu Zhotovitele, který zabezpečí doplnění Protokolu o připravenosti na zahájení produktivního provozu o způsob a termíny řešení zjištěných nedostatků.

Takto dopracovaný dokument předloží Vedoucí projektu Zhotovitele v předstihu Hlavnímu týmu programu tak, aby na své nejbližší schůzce mohl rozhodnout, že:

- akceptuje předložený dokument bez výhrad – v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o připravenosti na zahájení produktivního provozu. Vedoucí projektu obou stran následně společně zabezpečí odstranění zjištěných nedostatků Systému podle plánu.
- akceptuje předložený dokument s připomínkami - v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o připravenosti na zahájení produktivního provozu s výčtem připomínek HTPG. Vedoucí projektu obou stran následně společně zabezpečí zapracování připomínek do dokumentu a odstranění zjištěných nedostatků Systému podle plánu.
- neakceptuje předložený dokument – v tom případě HTPG rozhodne o řešení případných dopadů tohoto rozhodnutí na projekt, tj. případné změny harmonogramu, rozsahu nebo rozpočtu projektu a stanoví termín své další schůzky, kdy bude upravený návrh dokumentu znovu projednáván.

5.1.5. Akceptace protokolu o ukončení projektu (na konci páté fáze projektu).

Na základě produktivního užívání Systému koncovými uživateli Objednatele, během prvních týdnů produktivního provozu, shrnou pověření pracovníci Objednatele (většinou klíčový uživatelé Systému) zjištěné nedostatky Systému do Protokolu o ukončení projektu.

Tento předá Vedoucí projektu Objednatele Vedoucímu projektu Zhotovitele, který zabezpečí doplnění Protokolu o ukončení projektu o způsob a termíny řešení zjištěných nedostatků.

Takto dopracovaný dokument předloží Vedoucí projektu Zhotovitele v předstihu Hlavnímu týmu programu tak, aby na své nejbližší schůzce mohl rozhodnout, že:

- akceptuje předložený dokument bez výhrad – v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o ukončení projektu. Vedoucí projektu obou stran následně společně zabezpečí odstranění zjištěných nedostatků Systému podle plánu.
- akceptuje předložený dokument s připomínkami - v tom případě pověřená osoba Objednatele stvrdí rozhodnutí HTPG podpisem Protokolu o ukončení projektu s výčtem připomínek HTPG. Vedoucí projektu obou stran následně společně zabezpečí zapracování připomínek do dokumentu a odstranění zjištěných nedostatků Systému podle plánu.
- neakceptuje předložený dokument – v tom případě HTPG rozhodne o řešení případných dopadů tohoto rozhodnutí na projekt, tj. případné změny harmonogramu, rozsahu nebo rozpočtu projektu a stanoví termín své další schůzky, kdy bude upravený návrh dokumentu znovu projednáván.

§ 6 ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ PROJEKTU

- 6.1.** Během projektu se mohou vyskytnout požadavky na změnu nebo rozšíření předmětu smlouvy, tj. rozsahu implementované funkčnosti počítačového programu. Tento rozsah je v úvodu specifikován v příloze č.3, a může být následně případně upřesněn v dokumentu Definice projektu a nakonec detailně upřesněn a popsán v dokumentu Cílový koncept.
- 6.2.** Protože je pro efektivní řízení projektu nezbytné, aby rozsah projektu byl neustále jasně stanoven a důrazně dodržován, následují závazná pravidla změnového řízení projektu:
- 6.2.1.** Žadatel o změnu rozsahu projektu předloží písemně svou žádost Vedoucímu projektu Objednatele, včetně zdůvodnění požadované změny.
- 6.2.2.** Vedoucí projektu Objednatele změnový požadavek zaeviduje a předá Vedoucímu projektu Zhotovitele k doplnění informací.
- 6.2.3.** Vedoucí projektu Zhotovitele doplní do změnového požadavku, nejpozději do 7 dnů (podle rozsáhlosti požadované změny) po jeho obdržení, seznam dopadů, které bude mít realizace této změny na projekt (časový plán, zdroje Objednatele i Zhotovitele, cena projektu).
- 6.2.4.** Takto doplněný změnový požadavek předloží Vedoucí projektu Objednatele členům Hlavnímu týmu programu v dostatečném předstihu tak, aby na své nejbližší řádné nebo mimořádné schůzce mohl rozhodnout, že:
- akceptuje předložený změnový požadavek – v tom případě Vedoucí projektu Objednatele a Zhotovitele zabezpečí zapracování změny do Cílového konceptu a případně u Vedoucích programu Objednatele a Zhotovitele iniciují přípravu návrhu dodatku smlouvy zohledňující všechny dopady změny na plnění Smlouvy.
 - neakceptuje předložený změnový požadavek – v tom případě Vedoucí projektu Objednatele informuje žadatele o rozhodnutí Hlavního týmu programu a rozsah projektu zůstane beze změny.

§ 7 METODIKY A VZORY

- 7.1.** Na dalších samostatně číslovaných listech této přílohy smlouvy jsou uvedeny následující dokumenty, které tvoří nedílnou součást této smlouvy:
- 7.1.1.** Metodika zadávání a schvalování Požadavků na realizaci (PZ) a Požadavků na realizaci záměrových (PZZ) v IS SZIF (ver. 01/2018).
 - 7.1.2.** Metodika Akceptace realizovaných Požadavků na realizaci (PZ) a Požadavků na realizaci záměrových (PZZ) v IS SZIF (PZ) (ver. 01/2018).
 - 7.1.3.** Požadavek na realizaci (Vzor ver. 01/2018).
 - 7.1.4.** Měsíční souhrnný výkaz dodaného objemu plnění/Služeb (Vzor ver. 01/2012).
 - 7.1.5.** Záměrový požadavek na realizaci (Vzor ver. 01/2018).
 - 7.1.6.** Měsíční SAP Výkaz činnosti (Vzor ver. 01/2014).
 - 7.1.7.** Protokol o předání/převzetí dílčího plnění (Vzor ver. 01/2014).
 - 7.1.8.** Akceptace požadavku na realizaci (Vzor ver. 01/2018).
 - 7.1.9.** Akceptace záměrového požadavku na realizaci (Vzor ver. 01/2018).
- 7.2.** Rozsah využití Hierarchického procesního modelu Objednatele (HIPM) při přípravě, zadávání a schvalování požadavků na změnu stanovuje Objednatel v návaznosti na aktuální priority Objednatele v oblasti rozvoje informačních systémů, stav HIPM a dostupnost kapacit pracovníků Objednatele. Objednatel je povinen informovat Zhotovitele využívat HIPM při přípravě, zadávání a schvalování změn v rámci daného projektového týmu, a tedy v rámci dané oblasti rozvoje, nejméně 1 kalendářní měsíc dopředu.