

čerpána v rámci Služeb rozvoje). Zadavatel požaduje, aby školení proběhlo koordinovaně se školením dispečerů Modulu ISUD. Zadavatel zajistí součinnost se subjektem zajišťujícím školení Modulu ISUD;

- Pravidelné kontroly - jedná se o soubor pravidelných služeb prováděných vždy 1x za měsíc. Služby zahrnují pravidelnou kontrolu, aktualizaci MIS a zálohování DB;
- Kontroly funkčnosti meteostanic a kamer;
- Přidávání nových a konfigurace stávajících meteostanic a kamer;
- Servisní technická podpora (řešení incidentů) - jedná se o řešení nestandardních stavů za účelem uvedení MIS do původního, plně funkčního stavu. Nestandardním stavem se rozumí stav, kdy MIS neposkytuje funkcionality, ke kterým byl zřízen. Výskyt nestandardního stavu může být zjištěn Zadavatelem nebo Dodavatelem;
- Údržba MIS, provádění update či upgrade tohoto produktu, instalaci opravných patchů do určených prostředí Zadavatele, s tím, že služby údržby MIS musí zajistit provozuschopnost, spravovatelnost dostupnými nástroji a zálohovatelnost MIS, exportovatelnost dat, aplikací a prostředí;
- Údržba a profylaxe serverů (vč. Centrálního komunikačního serveru) a aplikací, bezpečnostní aktualizace, kontrola logů;
- Odstraňování vad MIS, řešení zjištěných či hlášených incidentů a podporu při disaster recovery (obnově po pádu MIS);
- Provádění drobných úprav exportů a jiných výstupů, aktualizace a synchronizace aplikačních částí Systému, které vznikají změnou v rozsahu a struktuře dat poskytovaných Dodavatelem Zadavatelem na základě změn potřeb Zadavatele, v rozsahu 1 člověkodenní / měsíc
- Provádění drobných úprav exportů a jiných výstupů, aktualizace a synchronizace aplikačních částí Systému, které vznikají na základě změn v rozsahu a struktuře výstupů z výpočetního jádra MDSS, v rozsahu 1 člověkodenní / měsíc
- Poradenství a konzultace (v celkovém rozsahu do 150 hodin ročně);
- Nastavení zálohování MIS a podporu správy uživatelů;
- Nedílnou součástí Servisních služeb je rovněž podpora licenčního software (SW maintenance)
- Upgrade MIS v návaznosti na legislativní změny a změny technických předpisů – obsahují závazek Dodavatele dodávat legislativní upgrady softwaru do 1 měsíce poté, co příslušná změna legislativy vstoupí v platnost (jedná se hlavně o změnu technických předpisů);
- Upgrady budou poskytnuty na příslušných médiích spolu s dokumentací neodkladně poté, co budou uvolněny pro distribuci;
- Zpracování dat a správa dat;
- Zprovoznění MIS po havárii hardware, konfigurace MIS na vyžádání;
- Specializované expertní služby související s nastavením parametrů MIS;
- Zpracování Závěrečné zprávy o provozu Systému – dle kapitoly 4.4.1.4
- Zpracování Závěrečné zprávy o provozu Dispečerského předpovědního modulu údržby – dle kapitoly 4.4.2.5
- Poskytování Předpovědi intenzity zimní údržby (vč. zpracování závěrečné zprávy) – dle kap. 4.4.2.3
- Zpracování Závěrečné zprávy o Obtížnosti zimní údržby – dle kapitoly 4.4.4.2
- Aktualizace seznamu oblastí údržby dle aktuálního stavu zajištění údržby na komunikacích ve správě Zadavatele a ve správě externích dodavatelů údržby – dle kapitoly 4.4.5

Zadavatel požaduje, aby Dodavatel v rámci Implementační studie definoval každou jednotlivou službu v rámci Servisních služeb svým katalogovým listem podle níže uvedeného vzoru:

Katalogový list služby	
Identifikátor služby	Jednoznačné kódové označení služby
Název služby	Krátký, ale výstižný název služby
Popis služby	Výstižný popis náplně služby
Kvalitativní indikátor služby	
Identifikátor indikátoru	Jednoznačné kódové označení kvalitativního indikátoru
Definice	Definice kvalitativního parametru služby
Parametry kvalitativního indikátoru služby	
Kalendář služby	Označení kalendáře poskytování služby
Obnovení služby	Odkaz na obecně platné požadavky na obnovu služby nebo specifické hodnoty obnovy
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality služby	Jednotlivé proměnné a jejich definice, které vstupují do vzorce výpočtu dostupnosti
Způsob výpočtu	Vzorec výpočtu dostupnosti spolu s jeho definicí a popisem způsobu výpočtu
Měřicí bod	Místo v Systému (např. rozhraní), kde se parametry indikátoru kvality služby zjišťují
Způsob dokladování	Definice podkladů, z nichž se berou indikátory pro výpočet
Sleva z ceny	Odkaz na obecně platné požadavky na slevu nebo specifické hodnoty a způsob stanovení slevy
Doplňující informace	
Poznámka	Doplňující poznámky a vysvětlení
Platební podmínky	Odkaz na obecná smluvní ustanovení nebo definice specifického režimu

Servisní služby jsou Dodavatelem poskytovány v souladu s definicí služeb uvedených v katalogovém listu příslušné služby a tamtéž uvedenými kvalitativními atributy a vlastnostmi dané služby, které představují sjednanou úroveň poskytované služby. Kontrolu poskytovaných služeb bude pravidelně provádět Zadavatel. Hodnoceným vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc.

Zpracování informací, podkladů a dat pro hodnocení Servisních služeb je součástí plnění Dodavatele. Absence takových informací, podkladů a dat je považována za prokázanou nedostupnost Systému. Veškeré výkazy, podklady a dokumenty musí být ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost Zadavatelem a kontrolními institucemi, což jsou veškeré subjekty oprávněné provádět kontrolu jakkoliv se týkající se plnění Dodavatele na základě právního předpisu. Dodavatel je povinen bezplatně poskytnout součinnost Zadavateli související s odbornými, zákonnými a jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Zadavateli v souvislosti s poskytnutím Služeb a Systémem jako takovým. Dodavatel je také povinen po předchozím upozornění umožnit kdykoliv fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s dodávkou služeb. Je-li nějaký dokument, výkaz nebo jiný podklad související s jiným dokumentem zpochybněn kontrolní organizací, je Dodavatel povinen poskytnout podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. Pokud nebude Dodavatel schopen takové podklady dodat či takové podklady nebudou kontrolním orgánem akceptovány a

bude-li jejich absence důvodem k udělení postihu vůči Zadavateli, jedná se podstatné porušení povinnosti Dodavatele.

Prokázání, že k nedostupnosti Systému či přerušení či zhoršení kvality poskytování Servisních služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Dodavatele) nebo nesoučinností Zadavatele je povinností Dodavatele. Nejsou-li doklady prokazující příslušné skutečnosti doručeny jako součást podkladů pro hodnocení služeb za příslušné vyhodnocovací období, je nedostupnost, přerušení či zhoršení kvality poskytování Servisních služeb přičítána k tíži Dodavatele.

Pokud Dodavatel dodal v rámci svého řešení i nějaký standardní komerční software nebo otevřený software, pro nějž Dodavatel poskytuje komerční podporu jejich výrobce, pak je Dodavatel zodpovědný za řešení incidentů či požadavků bez zbytečných prodlev v rozsahu jejich analýzy, návrhu variant řešení, zajištění komunikace s útvarem podpory příslušného produktu (jeho výrobce, distributora atp.) a pokud je to požadováno Zadavatelem, pak také zajištění dočasného náhradního řešení a zajištění jeho schválení Zadavatelem. Podpora produktů bez uvedené komerční podpory je považována za nedílnou součást podpory Systému vytvořeného Dodavatelem a tudíž i tato podpora musí splňovat sjednané parametry kvality.

V případě dopadu nefunkčnosti jednoho či více spolupracujících systémů na funkčnost Systému je výsledné omezení sjednané úrovně služeb vyloučeno z hodnocení úrovně Dodavatelem poskytovaných Servisních služeb. Nicméně i v tomto případě je Dodavatel povinen na vyžádání Zadavatele zajistit vhodné dočasné náhradní řešení.

Ve všech uvedených případech je Dodavatel spoluzodpovědný za řešení incidentů při včasné záznamu incidentů v HelpDesku Zadavatele a záznamu o provedených činnostech při řešení incidentů rovněž v HelpDesku Zadavatele, je povinen spolupracovat při analýze incidentů, a v případě požadavku schváleného Zadavatelem také spolupracovat na řešení nebo přípravě dočasného náhradního řešení. Dokud není jednoznačně určena příčina incidentu ležící mimo oblast odpovědnosti Dodavatele, analyzuje a řeší Dodavatel incident jako by to byl incident spadající plně do jeho sféry řešení v rámci sjednaných úrovní služeb.

V rámci poskytování Servisních služeb je Dodavatel odpovědný za kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy žurnálů a logů, ladění a optimalizaci Systému, preventivní a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na aplikační úrovni potřebné pro provoz Systému. Dodavatel je povinen na základě analýzy incidentů navrhopvat, a po schválení Zadavatelem na úrovni Systému implementovat nové způsoby monitorování a bezpečnostního dohledu s cílem zrychlit detekci incidentů. Dodavatel je dále povinen navrhopvat a po schválení Zadavatelem provádět aktualizace, aplikovat bezpečnostní záplaty či povyšovat verze použitých programů, nástrojů a softwarových komponent s cílem udržet aktuálnost a bezpečnost Systému.

Dodavatel není zodpovědný za řešení incidentů souvisejících s nefunkčností infrastruktury nebo některých jejích částí v odpovědnosti Zadavatele.

Provozní deník

Dodavatel povede při poskytování služeb Provozní deník, do něhož budou zaznamenávány příslušné události bez zbytečného odkladu, a to nejdéle do 1 pracovního dne od výskytu dané události. Provozní deník bude jeden společný pro celý Systém a všechny jeho součásti. Bude technicky realizován v prostředí Zadavatele (např. využívat platformu SharePoint). Každý záznam v Provozním deníku bude obsahovat alespoň datum a čas jeho pořízení, identifikaci osoby, která záznam pořídila, označení dotčené služby (tzn. identifikátor služby podle příslušného katalogového listu služby), datum a čas začátku události a datum a času vyřešení v případě událostí, jejichž řešení přesáhlo jednu hodinu, popis události, popis provedených úkonů v rámci řešení události s vyznačením času jejich provedení a příp. také délky jejich provádění, označení zadávacího listu služby rozvoje, pokud Dodavatel provádí nějaký zásah v souvislosti s činnostmi podle zadání Zadavatele. Do provozního deníku budou zaznamenávány všechny významné události, např.:

- Provedení úkonů předepsaných definicemi jednotlivých služeb tak, jak budou uvedeny v jejich katalogových listech
- Havarijní stavy, opravy, servisní zásahy

- Odstavení služeb, byť dočasné
- Zprovoznění nové služby
- Výměny či aktualizace programových komponent či jiných prvků systému
- Anomálie a nestandardní stavy Systému s dopady na plnění parametrů kvality poskytovaných služeb
- Spuštění, vypnutí či restart služeb
- Obnova ze zálohy

Výkazy služeb

Při poskytování služeb povede Dodavatel záznamy o všech provedených pracích (a to i těch, které byly provedeny a nezaznamenávají se do Provozního deníku, např. aktualizace dokumentace, poskytnutí konzultace na vyžádání, účast na jednání apod.) ve formě výkazu poskytnutých služeb. Tento výkaz bude Dodavatel předávat Zadavateli spolu s ostatními podklady za uplynulé měsíční období. Jednotlivé záznamy ve výkazu poskytnutých služeb budou obsahovat, datum a čas provedené činnosti, délku provádění činnosti (v hodinách nebo člověkodnech), identifikaci pracovníka, který činnost provedl, stručný a výstižný popis provedené činnosti.

Měření a vyhodnocování Servisních služeb

Kontrolu poskytovaných služeb provádí Zadavatel podle kvalitativních atributů a vlastností služeb uvedených v katalogových listech příslušných služeb. Nebyla-li služba poskytnuta v souladu s jejími kvalitativními atributy a vlastnostmi, ať již pro danou službu specificky uvedenými v příslušném katalogovém listu nebo obecně stanovenými ve smlouvě, pak Zadavatel může uplatnit své právo na odpovídající slevu (a příp. též na sankci) za hodnocené vyhodnocovací období.

4.8.1 Dohled nad systémem

Dodavatel zajistí dohled nad Systémem v režimu 24/7 v zimním období (říjen – duben) a v režimu 12/5 v letním období (květen – září, 7:00 – 19:00 v pracovních dnech), které budou prováděny automatickým sledováním a ukládáním dat o stavu Systému do logů. V případě zjištění závady systému provede Dodavatel detekci poruchy a zahájí práce na jejím odstranění dle kapitoly 4.8.2 - Odstraňování výpadků a chyb. Bude-li se jednat o poruchu, u níž se předpokládá výpadek Systému nebo jeho části na dobu delší než 4 hodiny, bude o této skutečnosti neprodleně informovat Zadavatele.

V případě, že Dodavatel nedodrží stanovené Lhůty úrovně dohledu, vzniká Zadavateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu, po kterou nebyl dohled vykonáván.

4.8.2 Odstraňování závad (výpadků a chyb)

Dodavatel navrhne, v Implementační studii popíše a při zahájení Fáze B zavede postupy řešení chyb, které se vyskytnou během provozu Systému. Dodavatel popíše tyto hlavní kroky, které vhodně doplní o další nezbytné činnosti:

- Jak bude rozesílat požadavky na opravy chyb.
- Jak bude konsolidovat a prioritizovat požadavky na opravy chyb.
- Jak bude předávat požadavky na opravy chyb jejich řešiteli.
- Jak budou požadavky na opravy chyb řízeny a sledovány vč. jejich kvalitativních a časových hledisek.
- Jak bude subjekt, který uplatnil požadavek na opravu chyby, informován o průběhu opravy a jejím provedení.

Popis činností bude také obsahovat popis interakce s pomůckami, nástroji či aplikacemi, které budou v daném kroku používány. Činnosti budou řešeny ve své celistvosti od jejich začátku do konce. Budou

též pokryty třetí strany, které budou do testování a pilotního projektu zapojeny, budou se ho účastnit nebo jím budou nějak dotčeny. Role a odpovědnosti budou zpracovány formou RACI matice.

Dodavatel zajistí odstraňování závad systému (tj. výpadků a funkčních chyb) a jeho aplikačních částí prostřednictvím servisních zásahů pracovníků Dodavatele. Servisní zásahy budou řešeny přednostně vzdáleným přístupem.

Služba odstraňování závad bude zajištěna v zimním období (1.10. – 30.4.) v režimu 24/7 a v letním období (1.5. – 30.9.) minimálně v režimu 12/5 (7:00 – 19:00 v pracovních dnech). Informace o době výpadku, popisu výpadku a způsobu jeho odstranění bude součástí pravidelných měsíčních reportů.

Lhůty pro reakci a pro odstranění závad při řešení incidentů

Při řešení incidentů je Dodavatel povinen dodržet stanovené lhůty. Lhůty pro reakci a pro obnovení služby se řídí podle závažnosti incidentu. Závažnost incidentu určuje Zadavatel. Lhůty pro reakci a pro obnovení služby při řešení incidentů v provozním prostředí (SLA):

Závažnost incidentu	Definice závažnosti incidentu v provozním prostředí	Lhůty řešení incidentu	
		Reakce	Odstranění závady
Priorita 1 Kritická	- Užívání Systému nebo jeho důležité a ucelené části není možné - Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému - Provoz Systému je zastaven	30 min	8 hodin
Priorita 2 Vysoká	Činnost Systému je podstatně omezena, některé části jsou nedostupné, poskytují zhoršenou odezvu, selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému	1 hodina	12 hodin
Priorita 3 Střední	- Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému - Některá ze služeb Systému vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční - Provoz Systému je sice incidentem omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu stanoveným náhradním způsobem - Některé napojené systémy a agendy vykazují zhoršenou odezvu, některé jejich funkce nejsou dostupné	90 minut	24 hodin
Priorita 4 Nízká	- Systém je funkční, incident nemá vliv na činnost Systému - Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nižší komfort obsluhy nebo zvýšenou pracovní činnost nad rámec pracovní obvyklé v běžném provozu	2 hodiny	5 dnů

	- Provoz je ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. za pomoci vhodných organizačních opatření - Závažnost zároveň odpovídá situacím, kdy sice některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému nebo je mírně zvýšena odezva Systému		
Priorita 5 Ostatní	- Závažnost situace není vázána na incident Systému, ale jedná se o žádost na získání informací ohledně Systému, podání nějaké informace, požadavek na vysvětlení, informace o parametrech, nastavení Systému či jeho funkcích - Závažnost také zahrnuje situace, kdy některé funkce sice prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Dodavatele	2 hodiny	7 dnů

Slevy

Pro jednotlivé stupně závažnosti jsou definována pravidla pro určení výše slevy pro případ neplnění výše stanovených lhůt řešení incidentů a požadavků. Slevu tvoří celkový součet všech slev dílčích poskytovaných služeb. Celková sleva se odečítá od ceny služeb poskytnutých za hodnocené vyhodnocovací období. Pokud by celková sleva za dané vyhodnocovací období byla vyšší než cena služeb za toto období, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny uplatněn v prvním následujícím měsíci nebo případně dalších měsících. K danému vyhodnocovacímu období může Zadavatel uplatnit slevu i později např. z důvodu dodatečně zjištěného nároku na slevu, z důvodu administrativní prodlevy s výpočtem ceny, nepřesností výpočtu slevy apod., přičemž vždy je rozhodné právě jen to, zda Zadavateli vznikl nárok na slevu z ceny a pro vyloučení pochybností se uvádí, že případně i pozdější uplatnění slevy z ceny nemá za následek zánik nároku na slevu z ceny. Pokud výše neuplatněné slevy z ceny služeb převyšují jejich zbývající dosud nezaplacenou částku až do konce poskytování služeb, jedná se o podstatné porušení povinností Dodavatele.

Pokud Dodavatel poruší stanovené smluvní povinnosti tím, že v kterémkoliv vyhodnocovacím období kterékoliv služby poskytované podle jejího katalogového listu bude tato služba nebo její část nedostupná po dobu delší než je pro ni stanoveno v daném katalogovém listu nebo maximální přípustný počet kritických incidentů (označení závažnosti „1“ nebo také „A“) překročí maximální přípustný počet takových kritických incidentů podle příslušného katalogového listu, nebo nebudou dodrženy obecně definované parametry řešení kritických incidentů, jedná se o podstatné porušení povinností Dodavatele.

Slevy dle závažnosti incidentu:

Závažnost incidentu	Sleva	Výpočet slevy
1 Kritická	0,1 %	Z celkové měsíční ceny Servisních služeb za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na odstranění závady
2 Vysoká	0,5 %	Z celkové měsíční ceny Servisních služeb za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na odstranění závady
3 Střední	1,0 %	Z celkové měsíční ceny Servisních služeb za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na odstranění závady

Závažnost incidentu	Sleva	Výpočet slevy
4 Nízká	1,5 %	Z celkové měsíční ceny Servisních služeb za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na odstranění závady
5 Ostatní	2,0 %	Z celkové měsíční ceny Servisních služeb za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na odstranění závady

Absence podkladů zajišťovaných Dodavatelem a používaných pro vyhodnocení poskytovaných služeb a jejich kvality se považuje za výpadek služeb, jejíž dostupnost a kvalitu měla chybějící data dokládat. Absence podkladů pro vyhodnocení každé jednotlivé poskytované služby za každou chybějící, byť započatou hodinu představuje uplatnění slevy 0,1 % z měsíční ceny Servisních služeb, přičemž tato sleva se přičítá k jiným již uplatněným slevám v souvislosti s touto službou.

Podklady pro měření a vykazování služeb

Náplní je předávání údajů a podkladů, které jsou potřebné pro sledování služeb, jejich měření a vykazování, analyzování jejich kvality a průběhu poskytování a vyhodnocování, využívání Systému, jeho součástí či podpůrných komponent využití IS vč. stavových, výkonnostních, bezpečnostních či provozních údajů, mj.:

- Neagregované údaje o všech provedených jednotlivých transakcích, operacích či úkonech provedených k určitému okamžiku či během vyhodnocovacího období.
- Neagregované údaje a podklady pro vyhodnocení kvalitativních parametrů poskytovaných služeb a pro související výpočty za vyhodnocovací období.
- Agregované údaje o provozním stavu, výkonnosti, bezpečnostních aspektech apod. v online režimu formou datových řezů (nebo jiných dohodnutých způsobů) či jejich předávání na dohodnutá rozhraní (např. systému dohledu).

Data budou předávána ve struktuře, formátu, frekvenci, umístění či rozhraní, které budou definovány v Implementační studii. Data budou ukládána do datového úložiště Zadavatele, odkud je bude moct načítat vhodnými nástroji, nebo budou předávána na dohodnuté rozhraní.

Kalendář služby je 8x5 V případě výpadku služby, tzn. nikoli řádně zajištěných podkladů, se jedná o incident se závažností s prioritou 3 (střední).

Neagregované údaje a podklady použité pro vyhodnocení kvalitativních parametrů poskytovaných služeb za určité vyhodnocovací období budou úplné a budou předány nejpozději v okamžiku předání výkazu poskytnutých služeb v tomto vyhodnocovacím období.

Neagregované údaje o transakcích, operacích či úkonech provedených k určitému okamžiku budou úplné a budou k dispozici nejpozději 12 hodin po tomto okamžiku.

Data poskytovaná v online režimu budou úplná a mohou být nejvýše 5 minut stará.

Slevy v případě nedostupnosti služby, tzn. nevyřešení incidentu ve lhůtě podle jeho závažnosti, se určují podle pravidel uvedených výše v této subkapitole.

4.8.3 Řešení požadavků Zadavatele

Dodavatel v rámci Servisních služeb zajistí provádění drobných změn v konfiguraci a v nastavení aplikací (např. přidávání nových stanic a kamer) a administraci uživatelů podle požadavků Zadavatele. Požadavky budou zasílány elektronicky prostřednictvím e-mailu od oprávněných osob Zadavatele nebo prostřednictvím webové aplikace Dodavatele (Help Desk), kterou provozuje Dodavatel.

Dodavatel musí zahájit řešení požadavků Zadavatele v zimním období (1.10. – 30.4.) do 24 hodin a v letním období (1.5. – 30.9.) do 3 pracovních dnů ode dne přijetí požadavku. Zahájení řešení požadavku musí Dodavatel elektronicky potvrdit s uvedením předpokládaného termínu vyřešení požadavku. Standardně musí být požadavky vyřešeny co nejdříve po přijetí, nejpozději do 2 pracovních dnů v zimním období (1.10. – 30.4.) od přijetí požadavku a do 5 pracovních dnů v letním období (1.5. – 30.9.) od přijetí požadavku Dodavatelem. V odůvodněných případech může Zadavatel na základě žádosti Dodavatele souhlasit se splněním požadavku v jiném termínu.

Nedodrží-li Dodavatel stanovené lhůty pro zahájení řešení a pro vyřešení požadavků Zadavatele, je Zadavatel oprávněn uplatnit vůči Dodavateli svůj nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den takového prodlení Dodavatele s řešením každého jednotlivého požadavku Zadavatele.

4.8.4 Help desk

Dodavatel zajistí v rámci Servisních služeb provoz služby Help Desk pro zajištění podpory a konzultací pro uživatele systému. Systém bude napojen na HelpDesk Dodavatele s možností integrace na HelpDesk Zadavatele. Napojení HelpDesku Dodavatele na HelpDesk Zadavatele provede na základě výzvy Zadavatele Dodavatel.

Služba bude zajištěna v zimním období (1.10. – 30.4.) v režimu 24/7 a v letním období (1.5. – 30.9.) v režimu 8/5 (8:00 – 16:00 v pracovních dnech).

Služba bude poskytována formou telefonickou i elektronickou prostřednictvím e-mailu, případně webového formuláře. V případě elektronické podpory obdrží uživatel obratem potvrzení o přijetí požadavku.

Nedodrží-li Dodavatel stanovenou dostupnost služby Help desk, je Zadavatel oprávněn uplatnit vůči Dodavateli svůj nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každou započatou hodinu, ve které bude služba Help desk nedostupná.

4.9 Požadavky na spolehlivost

4.9.1 Garantovaná úroveň provozu MIS (SLA)

Dodavatel musí zajistit nepřetržitý a bezporuchový provoz MIS a všech jeho částí s měsíční dostupností větší než 98,5 % po celou dobu zimního období (1.10. – 30.4.) a s měsíční dostupností větší než 96 % po celou dobu letního období (1.5. – 30.9.) po dobu platnosti Smlouvy. Měsíční dostupnost MIS bude sledována Dodavatelem i Zadavatelem, úroveň provozu naměřená Zadavatelem je rozhodující pro rozhodnutí o udělení případné smluvní pokuty. V případě nedodržení této povinnosti je Zadavatel oprávněn uplatnit vůči Dodavateli svůj nárok na smluvní pokutu v následující výši, a to za každý měsíc, ve kterém nebyla dodržena garantovaná dostupnost MIS dle následujících tabulek

Měsíční dostupnost MIS a všech jeho částí (zimní období)

Měsíční dostupnost MIS (zimní období)	Výše smluvní pokuty v % z měsíční ceny za poskytování Servisních služeb
100 % - 98,5 %	0 %
98,5 % - 96 %	7,5 %
95,9 % - 93 %	15,0 %
92,9 % - 90 %	25,0 %
89,9 % - 80 %	40,0 %

79,9 % a méně	60,0 %
---------------	--------

Měsíční dostupnost MIS a všech jeho částí (letní období)

Měsíční dostupnost MIS (letní období)	Výše smluvní pokuty v % z měsíční ceny za poskytování Servisních služeb
100 % - 96 %	0 %
95,9 % - 93 %	15,0 %
92,9 % - 90 %	25,0 %
89,9 % - 80 %	40,0 %
79,9 % a méně	60,0 %

V případě nedostupnosti IS ze strany Zadavatele není výpočet SLA (ani smluvní pokuta) vůči Dodavateli uplatňován.

Do doby nedostupnosti systému se z hlediska dodržení SLA nezapočítává doba přerušení provozu systému z důvodu plánovaných servisních prací a údržby. Toto přerušení provozu musí být Zadavatelem odsouhlaseno nejméně 48 hodin předem a mělo by být prioritně plánováno na období, kdy se nepředpokládá výskyt zhoršených meteorologických podmínek s vlivem na sjízdnost komunikací.

Dodavatel musí implementovat systémy pro dohled nad provozem MIS, které budou nepřetržitě a v reálném čase kontrolovat běh a dostupnost celého systému i jeho jednotlivých částí. Dodavatel umožní vybraným pracovníkům Zadavatele on-line přístup k výstupům tohoto Monitoringu prostřednictvím webové aplikace.

Dodavatel musí garantovat bezodkladný servis zjištěných problémů v Servisních službách MIS.

5 Požadavky na řízení projektu

5.1 Způsob a přístup k realizaci projektu, cíle fází, výstupy fází, dokumenty dodané každé fázi, požadavky na součinnost

Zadavatel požaduje od Dodavatele průběžné, nepřerušované a včasné řízení realizace Projektu v jeho úplné celistvosti (tzn. všech jeho součástí ve všech souvislostech a vazbách a s ohledem na projektem dotčené strany a systémy). Řízení realizace Projektu musí být Dodavatelem poskytováno počínaje prvním dnem Projektu až do posledního dne Projektu (tzn. až do úspěšné akceptace posledního výstupu Projektu). Následné poskytování Služeb musí být řízeno Dodavatelem podle postupů definovaných v provozní dokumentaci, která bude vytvořena během Projektu.

Řízení Projektu Dodavatelem zahrnuje minimálně tyto činnosti:

- Plánování, organizování, dohlížení, monitorování a vykazování všech aspektů Projektu;
- Poskytování všech služeb s vysokou odbornou péčí osobami, které mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a zkušenosti pro plnění svých úkolů;
- Nastavení organizace Projektu a jeho dílčích oblastí a jejich orgánů, struktur, rolí, odpovědností a činnosti vč. vazeb na organizační strukturu Zadavatele;
- Efektivní řízení provádění Projektu s ohledem na jeho rozsah, čas, rozpočet, lidské zdroje, změny a rizika a také s ohledem na dosažení účelu a cílů Projektu;
- Pravidelné informování o postupu a průběžných výsledcích realizace Projektu, zejména podávání zpráv o odchylkách skutečného stavu (času, rozsahu, rozpočtu či kvality) oproti plánu Projektu či jeho dílčích oblastí a nastavení odpovídajících nápravných opatření;
- Řízení vzájemných vazeb a závislostí výstupů, které jsou součástí výsledného řešení, řízení vzájemné provázanosti poskytovaných činností a služeb, integrace jednotlivých komponent do komplexního propojeného řešení, řízení potřebné součinnosti;
- Zajištění organizace a vzájemných závislostí (tzn. integrace) průběžných, dílčích nebo finálních plnění (či jejich částí), které jsou nezbytné pro realizaci Projektu;
- Příprava, nastavení a sledování plánu Projektu a jeho podřízených projektů či jeho dílčích oblastí, které definují, jak bude každá oblast během realizace Projektu řešena a jaké postupy, metody a techniky budou použity. Plán může obsahovat vzájemně logicky uspořádané dílčí plány pro jednotlivé oblasti. Tyto plány musí obsahovat detailní rozpad prací (angl. work breakdown structure), které tvoří příslušné pracovní bloky a činnosti uspořádané do časového harmonogramu s milníky a kontrolními body, a jsou propojeny s rozpočtem, aby tím bylo zajištěno, že všechny pracovní bloky a úkoly do sebe navzájem zapadají a to způsobem, jehož výsledkem bude vytvoření plně integrovaného a plně funkčního systému. Plán musí být založen na standardní pracovní době Dodavatele a s ním spolupracujících třetích stran; práce mimo tuto standardní pracovní dobu či přesčas musí být výslovně uvedena a zvýrazněna;
- Koordinace aktivit a úkolů zúčastněných stran nebo Projektem dotčených stran, jakož i koordinaci činností a úkolů dodavatelů stávajících systémů Zadavatele
- Řízení vazeb a rozhraní Projektu, tzn. rozpoznávání, dokumentování, plánování, komunikování a monitorování vnitřních a vnějších rozhraní ve vztahu k výstupům Projektu, což zahrnuje:
 - Řízení vazeb mezi lidmi v rámci organizace Zadavatele nehlédě na to, zda jsou či nejsou přímo zapojeni do realizace Projektu;
 - Řízení rozhraní a vazeb mezi částmi organizace, které nepředstavují pouze vztahy mezi lidmi, ale také různé dílčí cíle, styly řízení, aspirace či zvláštnosti, které mohou být i protichůdné;

- Řízení systémových rozhraní, technického vybavení, infrastrukturního zázemí či dalších typů vazeb, které jsou obsaženy ve vytvářeném systému nebo jsou budovány Projektem;
- Správa vnitřní integrace Projektu, což představuje plánování, operativní řízení a manažerské vedení Projektu, vč. koordinování a sledování úkolů a činností při realizaci Projektu;
- Zajištění řádné komunikace a jejího řízení napříč všemi zúčastněnými stranami Projektu a vytváření pozitivního vnímání Projektu;
- Nastavení vhodného způsobu řízení Projektu a jeho dokumentovaný popis vč. příslušných postupů, šablon a nástrojů platných pro všechny oblasti realizace Projektu;
- Poskytování služeb kanceláře projektu a s ní souvisejících procesů jako je řízení změn, řízení incidentů, řízení problémů a otevřených otázek, řízení rizik, řízení releasů, řízení bezpečnosti, řízení konfigurace, řízení kvality, řízení poptávky, zajištění kontinuity provozu a dalších souvisejících procesů řízení Projektu s ohledem na průběžné řízení a koordinaci s ostatními projekty či aktivitami;
- Správa knihovny Projektu jako systému pro ukládání, distribuování a archivaci dokumentace, plánů, šablon, registrů a nástrojů vč. zajištění postupů řízení dokumentů;
- Motivace personálu a zainteresovaných stran, aby cíle Projektu byly dosaženy v čase, rozsahu a rozpočtu a byly splněny dohodnuté ukazatele úspěšnosti;
- Takové využití znalostí, dovedností, nástrojů a technik, aby aktivity Projektu vedly ke splnění všech požadavků kladených na Projekt;
- Řádné plánování zdrojů Zadavatele a třetích stran, které jsou zapojeny do realizace Projektu, a jejich včasné přiřazení k plánovaným činnostem (tzn. nejméně 2 týdny dopředu). Komunikování změn v přiřazení a plánech s příslušnými manažery Zadavatele a s vedením Projektu;
- Vedení společného registru úkolů platného pro celý Projekt a jeho dílčí oblasti, který obsahuje nejméně identifikátor úkolu, název úkolu, odpovědnou osobu, prioritu, datum zadání úkolu, požadované datum splnění úkolu, stavové příznaky a popis;
- Získávání či vyžadování všech informací od všech pracovníků Zadavatele nebo třetích stran, které mohou nějak ovlivňovat realizaci Projektu;
- Postupovat v souladu s pokyny vydanými Zadavatelem, které nejsou v rozporu se smlouvou, a dále v souladu informacemi a materiály poskytnutými subjekty, které se Zadavatelem spolupracují (partneři, dodavatelé nebo různé dotčené strany);
- Zajištění správné komunikace a jejího řízení napříč všemi stranami zúčastněnými na projektu a vůči celé organizaci Zadavatele;
- Konzultace k návrhům a doporučením Zadavatele a třetích stran;
- Neprodlené upozorňování na jakékoliv ohrožení poskytovaného plnění nebo jeho částí;
- Bez zbytečného odkladu oznamovat vedení projektu jakákoliv zjištění či poznatky, že informace, instrukce nebo vstupy poskytnuté některým pracovníkem Zadavatele nebo partnera Zadavatele jsou nevhodné, nezpracované správně nebo nedostatečně kvalitní, a pokud se jedná o informace poskytnuté třetí stranou, pak také neprodlené oznámení této straně;
- Zajištění nezbytné asistence Zadavateli při jednání se třetími stranami a vystupování v takových jednáních v pozici technického poradce Zadavatele;
- Zajištění souladu s ostatními projekty Zadavatele, které jsou obsaženy ve výhledu připravovaných projektů a plánu realizovaných projektů.

Dodavatel navrhne a podrobně popíše v Implementační studii způsob realizace Projektu. Popíše způsob analýzy, vývoje, testování a nasazování Systému. Popíše také činnosti, které budou muset provést dotčené subjekty a třetí strany. Popíše jednotlivé fáze projektu, jejich zaměření a cíle, zpracovávané výstupy a výstupy dodávané v jednotlivých fázích, pro každou fázi samostatně její

vstupní podmínky umožňující její zahájení, ukončení a přechod k fázi následující, požadavky na součinnost Zadavatele a třetích stran.

Dodavatel navrhne hlavní milníky projektu, kterými budou mj. začátky a konce fází, kontrolní body a kontrolní dny Projektu, integrační milníky pro dosažení určitých systémových, projektových organizačních nebo jiných vazeb, termíny dodávek nebo skupin souvisejících dodávek atd. Hlavní milníky budou zpracovány ve formátu dle přiloženého vzoru, viz Tab. 1.

Tab. 1: Návrh struktury tabulky obsahující milníky projektu

Označení milníku	Popis milníku	Plánovaný termín dosažení

Označení milníku musí být krátký a výstižný název, např. konec uživatelských akceptačních testů nebo průběžný kontrolní bod kvality č. N. Popis bude obsahovat stručnou charakteristiku, co je k danému milníku vztaženo, jaké činnosti budou provedeny ve fázi, kterou milník zakončuje atp. Plánovaný termín bude udávat termín projektového harmonogramu, ke kterému budou všechny související činnosti podle plánu řádně provedeny a dokončeny. Budou-li v dané fázi nějaké výstupy, které jsou předmětem akceptace, k tomuto plánovanému datu musí být všechny související činnosti (např. příslušné testy, akceptační postupy atp.) rovněž provedeny.

Dodavatel navrhne a popíše v Implementační studii seznam výstupů (dodávek, poskytnutých služeb) Projektu ve formátu dle přiloženého vzoru tabulky, viz Tab. 2. Označení výstupu musí být krátké a výstižné, aby z názvu byl jasně srozumitelný účel a obsah výstupu. Součástí názvu výstupu bude jeho jedinečný kód (ideálně označující příslušnou fázi projektu a pořadové číslo výstupu), aby bylo možno se odkazovat na výstup v ostatní projektové dokumentaci pouze tímto kódem, např. A1 Implementační studie. Popis výstupu stručně, ale úplně vystihuje náplň daného výstupu v rozsahu a detailu obdobném, jako Zadavatel vymezil minimální požadavky na základní projektové dokumenty. Metoda akceptace výstupu bude označovat některý ze Zadavatelem určených postupů akceptace. Akceptační kritérium upřesňuje použité kritérium úspěšné akceptace v souladu s příslušnou akceptační metodou, není-li již plně určeno touto metodou.

Tab. 2: Návrh struktury tabulky obsahující výstupy projektu

Označení výstupu	Popis výstupu	Metoda akceptace výstupu	Akceptační kritérium

Všechny informace uvedené v seznamu milníků a seznamu výstupů musí být plně v souladu s Dodavatelem navrhovaným plánem a harmonogramem Projektu, přístupem k Projektu a k jeho dílčím oblastem, dokumentem Implementační studie a vůči další dokumentaci zpracované Dodavatelem.

Dodavatel navrhne a v Implementační studii projektu popíše organizaci Projektu vč. specifikace požadované součinnosti podle vzoru tabulky, přičemž doplní řádky podle potřeby.

Tab. 3: Návrh organizační struktury projektu

Projektová role	Počet pracovníků v dané roli celkem	Požadovaná kapacita (0-100%)
Řídící výbor		
Sponzor projektu		
Člen Řídícího výboru		
Vedení projektu		
Vedoucí projektu		
Podpora administrace projektu		
Projektové týmy		
Vedoucí projektového týmu		
Člen projektového týmu		
Expertní tým		
Vedoucí technického týmu		
Člen technického týmu		

Dodavatel v Implementační studii popíše všechny další požadavky na součinnost Zadavatele, která není spojena s konkrétními rolemi, např. materiální součinnost, přístup na pracoviště Zadavatele atp., zejména jejich rozsah, formu a obsah i oblast součinnosti.

Tab. 4: Návrh tabulky popisující požadavky na součinnost Zadavatele

Požadavky na součinnost Zadavatele
Popis požadované součinnosti 1.
Popis požadované součinnosti 2.
Popis požadované součinnosti n.

5.2 Řízení Projektu, součinnosti s dotčenými stranami, koordinace se souběžnými projekty a postupu projektových prací

Dodavatel navrhne a v dokumentu Implementační studie popíše způsob řízení realizace Projektu, metodu projektového řízení, kterou bude uplatňovat, hloubku a šířku jejího uplatnění s ohledem na rozsah Projektu. Popíše zejména elementy metody řízení, které Dodavatel považuje za nutné oproti běžným standardům či obvyklé praxi vyzdvihnout nebo naopak potlačit vzhledem k charakteru Projektu, prostředí či podmínkám Zadavatele. Rozsah zde uvedeného popisu řízení Projektu se musí soustředit na uvedené významné aspekty řízení a nesmí obsahovat generické texty a diagramy, které jsou všeobecně platné a musely by teprve být pro potřeby nabízených aktivit příslušně aplikovány či interpretovány.

Dodavatel popíše řízení součinnosti dotčených subjektů a třetích stran, její zadávání, koordinaci, přebírání jejích výstupů, mechanismy uplatňování vad součinnosti atp. Způsoby upozorňování, eskalace a alternativních návrhů řešení pro případy, kdy tato součinnost nebude poskytnuta řádně, včas a v požadované kvalitě. Součinnost dotčených subjektů a třetích stran bude Dodavatel uplatňovat prostřednictvím Zadavatele.

Dodavatel popíše způsob koordinace Projektu s ostatními projekty či aktivitami probíhajícími u Zadavatele tak, aby zabránil kolizním stavům, účinně zvládal jejich dopady a vzájemné vlivy.

Dodavatel popíše způsob řízení realizace Projektu ve vhodném členění, které odpovídá logickému členění Dodavatelem navrhované metody řízení. Musí však být pokryty všechny základní skupiny procesů řízení Projektu nezbytné k vytvoření jeho výstupů a výsledků.

Dodavatel dále navrhne, v dokumentu Implementační studie popíše a v Projektu zavede způsob, formy a metody, procesy a postupy řízení Projektu, které musí být uzpůsobeny prostředí Zadavatele a musí vyhovovat svým zaměřením, přiměřeností a účelem rozsahu plnění veřejné zakázky. Dodavatelem zvolený přístup (nehledě na charakter jím navrhovaného životního cyklu – agilní, kaskádový, iterativní apod.) musí zohlednit:

- Schopnost dodat celkový rozsah Projektu v požadovaném čase, rozpočtu a kvalitě;
- Jednotlivé fáze či časové úseky Projektu musí být nastaveny realisticky;
- Schopnost řídit vzájemná propojení, vazby či závislosti mezi tímto Projektem a ostatními aktivitami a projekty Dodavatele realizované při výkonu jeho běžných činností, přičemž tyto projekty mohou být realizovány různými agilními či neagilními metodami a styly;
- Schopnost Zadavatele přijmout Dodavatelem navrhovaný způsob řízení Projektu, zejm. s ohledem na počet disponibilních zdrojů, jejich znalostí, zkušeností a dovedností, nezbytné součinnosti a možnosti jejího poskytnutí v požadované kvalitě a potřebném čase, počet dostupných výpočetních prostředí, maximálního možného počtu větví paralelního vývoje
- Faktické zkušenosti navrhovaného realizačního týmu s navrhovaným způsobem řízení Projektu.

Dodavatel zpracuje způsob, formy a metody, procesy a postupy řízení Projektu takovým způsobem, aby z jejich popisu v Implementační studii, jejích přílohách či další dokumentaci bylo zřejmé a srozumitelné, že navrhovaný způsob řízení Projektu je realistický v prostředí Zadavatele a že Zadavatel bude schopen poskytnout požadovanou nezbytnou součinnost. Dodavatel v takto zpracovaném přístupu k řízení Projektu zohlední dále tyto Zadavatelem požadované aspekty:

- Dodavatel uvede organizační strukturu Projektu, která bude pokrývat nejméně Dodavatele, Zadavatele a dotčené třetí strany.
- Seznam rolí podílejících se na realizaci Projektu s vyznačením jejich příslušnosti k organizaci dodavatele / zadavatele / třetím stranám.
- Aktivity řízení Projektu pro jednotlivé role formou RACI matice.
- Matice dodávek a rozdělení odpovědností za související činnosti formou RACI matice.
- Postup řízení zdrojů.
- Strukturu plánu řízení projektu.
- Nástin navrhované metody řízení projektu a pomůcek, nástrojů či šablon, jejich účel a způsob použití.
- Přístup k řízení Projektu, klíčové principy, hlavní postupy a procedury (zejm. sledování a vykazování stavu a průběhu prací, aktualizace plánu projektu, plánování a obsazování zdrojů, řízení součinnosti). Uvedené komponenty musí být popsány stručně avšak výstižně (max. 1-3 věty).
- Postupy zajištění běžného chodu Projektu, jeho administrativní podporu (mj. způsob rezervace jednacích místností a pracovních prostor, pořizování zápisů z jednání, správu dokumentů aj.).
- Pro dále uvedené procedury v detailu postup, role a odpovědnosti, pomůcky a nástroje, vstupy a výstupy jednotlivých kroků:
 - Eskalační proces pro řešení situací, kdy není možno dosáhnout řešení na úrovni jeho vzniku, ale řešení je nutno posunout na vyšší úroveň rozhodování.
 - Řízení rizik.

- Řízení změn vč. vedení jejich registru, provádění analýz, hodnocení dopadů a nákladů, sledování a vykazování realizace jednotlivých změn.
- Řízení problémů a otevřených otázek.

Dodavatel rovněž v rámci popisu způsobu, forem a metod, procesů a postupů řízení Projektu navrhne, popíše a v projektu zavede zajištění rozšířené podpory, kterou bude Zadavateli poskytovat při provádění pilotního projektu po nasazení Systému (rozšířenou podporou se rozumí intenzivní podpora zajišťovaná Dodavatelem nad rámec úrovně podpory poskytované při běžném rutinním provozu, a to za účelem zajištění hladkého uvedení Systému do rutinního provozu po jeho nasazení):

- Způsob zajištění podpory;
- Řízení a zpracování servisních hlášení a incidentů
- Analýza obsahu přijatých servisních hlášení či incidentů z hlediska jejich dopadů na celistvé procesy
- Způsob řešení chyb v nasazeném Systému.

5.3 Způsob nasazení, připravenost k nasazení

Zadavatel požaduje, aby nasazení Systému proběhlo úspěšně. Z toho důvodu požaduje, aby nasazení Systému nebylo připravováno, řízeno a provedeno pouze z technického pohledu, ale obsahovalo také složku řízení organizační změny. Zadavatel požaduje, aby součástí realizace Projektu bylo také zvládnutí nezbytných změn, a to jak změn dočasných, které souvisejí s realizací Projektu, tak změn trvalých, které souvisejí se stavem rutinního používání MIS. Dodavatel musí být schopen:

- Účinně zvládnout rezistenci vůči změnám a zvládnout s rezistencí souvisejících rizik;
- Účinně minimalizovat pokles výkonnosti, který lze očekávat v období po nasazení MIS až do okamžiku jeho ustáleného používání;
- Připravit komunikační strategii a komunikační plán vůči organizaci Zadavatele a ostatním dotčeným stranám;
- Rozpoznat Projektem dotčené osoby a organizace, definovat přístup k řízení jejich očekávání a být nápomocen Zadavateli při řízení očekávání těchto subjektů;
- Zajistit správnou, včasnou a účinnou komunikaci Projektu a jeho výstupů a výsledků směrem dovnitř organizace Zadavatele;
- Nastavit vhodné způsoby a prostředky zjišťování zpětné vazby od Projektem dotčených subjektů, být nápomocen Zadavateli při zjišťování zpětné vazby, při jejím vyhodnocování a navrhování a realizaci opatření reagujících na poznatky zjištěné zpětnou vazbou;
- Navrhovat potřebné změny v organizaci Zadavatele, které budou vyvolány nasazením Systému;
- Navrhovat potřebné změny v procesech a postupech Zadavatele, které budou vyvolány nasazením Systému;
- Provést test připravenosti organizace Zadavatele před nasazením Systému;

Zadavatel požaduje, aby před uvedením Systému do pilotního provozu byly splněny tyto minimální předpoklady:

- Systém a všechny jeho součásti (moduly, komponenty, rozhraní atd.) budou přístupné ze všech zařízení splňujících technické požadavky Systému;
- Spojení MIS s ostatními systémy bylo otestováno, akceptováno a je stabilní;
- Interní i externí uživatelé jsou připraveni používat Systém. Připojené systémy mají připraveny otestované, akceptované a funkční integrační vazby;

- Školící materiály, procesní a provozní příručky jsou dokončeny, akceptovány a publikovány. Jsou příslušným uživatelům dostupné;
- Školení řádně proběhla, uživatelé i technický personál jsou proškolení a jsou připraveni pracovat se Systémem;
- Úspěšné otestování Systému dle postupu schváleného v Implementační studii
- Zvýšená podpora Dodavatele pro období pilotního provozu je k dispozici.

5.4 Způsob přenosu znalostí (know-how) od Dodavatele na pracovníky Zadavatele

Dodavatel navrhne a v dokumentu Implementační studie popíše způsob přenosu znalostí a dovedností od Dodavatele na pracovníky Zadavatele v průběhu jednotlivých fází projektu. Uvede typy školení, počty dnů, cílové skupiny (pro jaký typ či roli pracovníků Zadavatele je navrhované školení určeno) a požadavky na součinnost ze strany Zadavatele. Uvede i všechny ostatní způsoby přenosu znalostí a dovedností, které Dodavatel uplatní. Použije vzor podle Tab. 5.

Dodavatel současně navrhne časově ukotvený plán přenosu znalostí a dovedností, podle kterého bude v této oblasti při realizaci Projektu postupovat. Tento plán připraví jako přílohu Implementační studie projektu takovým způsobem, aby jej bylo možno následně při provádění projektu podle potřeby aktualizovat.

Tab. 5: Návrh struktury plánu přenosu znalostí a dovedností

Oblas t	Přenáše ná znalost či dovedno st	Kdo (role v týmu Dodavatel e)	Komu (role / typ pracovník a Zadavatel e)	Fáze projekt u / milník	Metod a přenos u	Důkaz úspěšné ho přenosu	Nápravné opatření při neúspěšné m přenosu

5.5 Složení klíčového implementačního týmu a jeho závaznost

Zadavatel požaduje, aby uvedené klíčové role v týmu za stranu Dodavatele byly obsazeny kvalifikovanými pracovníky a aby toto obsazení bylo po dobu realizace stabilní. Případné změny obsazení těchto klíčových rolí je Dodavatel oprávněn provádět pouze s předchozím souhlasem Zadavatele.

Zadavatel požaduje obsazení minimálně následujících pozic klíčových členů implementačního týmu:

- Vedoucí realizačního týmu (nebo též projektový manažer nebo též vedoucí projektu)
- Konzultant senior (nebo též zástupce vedoucího projektu)
- SW architekt
- Specialista údržby dopravních komunikací
- Specialista IT – meteorolog
- Specialista IT - programátor
- Databázový architekt
- Manažer servisu
- Další dle návrhu Dodavatele

5.6 Organizační uspořádání a definice rolí v rámci projektu

Zadavatel požaduje nastavení organizace Projektu v souladu s běžnými metodikami a obvyklou praxí. V organizaci Projektu musí být minimálně tyto role Zadavatele:

Tab. 6: Organizační uspořádání a definice rolí v rámci projektu

Role	Popis
Sponzor projektu	Člen vrcholového vedení Zadavatele a člen Řídícího výboru projektu. Vystupuje aktivně při řešení vzniklých problémů a má následující pravomoci: • formulovat strategické cíle a stanovit obsah Projektu; • jako konečný majitel Projektu uplatňovat rozhodovací pravomoci v průběhu Projektu pro určení priorit, schválení rozsahu a urovnání otevřených problémů; • prosazovat Projekt na všech úrovních Zadavatele; • jmenovat Vedoucího projektu a další členy projektového týmu Zadavatele; • předkládá ke schválení a sleduje čerpání zdrojů Projektu; • účastní se aktivně práce Řídícího výboru.
Řídící výbor	Vrcholný orgán Projektu, který je vytvořen na období trvání Projektu. Tvoří jej členové vrcholového vedení Zadavatele a zástupce Dodavatele. Řídící výbor se schází podle potřeby na společných jednáních, kde jej vedení projektu informuje o stavu Projektu a průběhu prací v jednotlivých implementačních týmech. Základní povinnosti Řídícího výboru: • kontrolovat a schvalovat průběh Projektu na základě předkládaných zpráv, výstupů a dokumentů projektu; • provádět strategická rozhodnutí, která jsou nezbytná pro řešení vzniklých problémů v průběhu Projektu; • rozhodovat o případných změnách Projektu v jeho průběhu; • rozhodovat v případech přesahujících pravomoc Vedoucího projektu; • jmenovat a odvolávat vedení projektu a vedoucí týmů; • rozhodovat o motivaci projektového týmu. <i>Schůze Řídícího výboru projektu</i> - Řídící výbor se bude scházet dle potřeby. Z jednání Řídícího výboru bude vypracován zápis. Schůzi Řídícího výboru mohou svolat všichni jeho členové, organizaci schůzí zajišťuje Zadavatel.
Vedení projektu (někdy též Hlavní tým projektu)	Vedení projektu řídí práce jednotlivých implementačních týmů a přijímá rozhodnutí přesahující pravomoci těchto týmů. Tvoří ho Vedoucí projektu za stranu Zadavatele a Vedoucí projektu za stranu Dodavatele a Vedoucí projektových týmů, dále případně další pověřenými pracovníci Zadavatele tak, aby Vedení projektu mělo dostatečné kompetence k přijímání výše uvedených rozhodnutí. Vedení projektu předsedá Vedoucí projektu Zadavatele a o všech schůzkách se pořizuje písemný zápis. Základní povinnosti Vedení projektu jsou tyto činnosti: • kontroluje průběžně práce v jednotlivých fázích Projektu; • připravuje a překládá zprávy o průběhu projektu Řídícímu výboru; • přenáší rozhodnutí Řídícího výboru a rozpracovává je na úkoly pro jednotlivé projektové týmy; • koordinuje práci projektových týmů a přijímá rozhodnutí přesahující kompetence těchto týmů; • oficiálně schvaluje ukončení jednotlivých fází a časových úseků Projektu; • rozhoduje o všech zásadních změnách Projektu (rozsah, termíny, rozpočet, personální obsazení); • schvaluje postupy řešení problémů, které byly vzneseny na Vedení projektu z týmů; • připravuje zprávu o stavu projektu pro jednání Řídícího výboru. <i>Schůze vedení projektu</i> - Jednání vedení projektu bude probíhat podle potřeby a postupu prací minimálně však jedenkrát za 14 dní. Pravidelnou schůzi Vedení projektu svolává Vedoucí projektu za Zadavatele, mimořádnou schůzi mohou svolat všichni jeho členové, organizaci schůzek zajišťuje Zadavatel.

Role	Popis
Projektový manažer (vedoucí projektu)	Výkonný pracovník odpovědný za celkové řízení projektu a rozhodování přesahující pravomoc projektového týmu. • kontroluje průběžně práce v jednotlivých fázích Projektu; • připravuje a překládá zprávy o průběhu Projektu Řídicímu výboru; • přenáší rozhodnutí Řídicího výboru a rozpracovává je na úkoly pro jednotlivé projektové týmy; • schvaluje postupy řešení problémů, které byly vzneseny na Vedení projektu z týmů; • aktivně se účastní řízení projektu a řídí Projekt dle schváleného harmonogramu, zdrojů a ve stanovené kvalitě; • stanovuje standardy Projektu; • dohlíží na dodržování projektových standardů, metod a postupů Projektu; • zajišťuje evidenci a postup řešení problémů, které vznikly během Projektu.
Projektové týmy	Jsou sestaveny pro každou oblast projektu podle příslušného věcného zaměření. Tým je složen z Vedoucího týmu, členů týmu (určení uživatelé, personál ICT apod.) a poradců Zadavatele. V čele každého Projektového týmu stojí jeho vedoucí, který: • vypracovává plán práce na jednotlivé fáze Projektu; • dohlíží, kontroluje a koordinuje práci svého týmu; • předává zprávy Vedení projektu; • rozhodnutí Vedení projektu rozpracovává do úkolů pro svůj tým a informuje členy týmu; • zúčastňuje se všech schůzek týmu a zajišťuje zápisy a dokumentaci provedených prací; • schvaluje způsob realizace a testování ve své oblasti; • řídí školení uživatelů. Schůze Projektového týmu - Projektový tým se bude scházet v pravidelných intervalech a počet schůzek v týdnu se bude řídit fází či časovým úsekem projektu. Pravidelnost schůzek bude vždy definována před startem následující fáze či časového úseku.
Člen týmu	Členové projektového týmu provádějí veškeré dohodnuté projektové aktivity tak, aby zabezpečili provedení Projektu v harmonogramem stanovených termínech a v jeho rozsahu a patřičné kvalitě. Aktivně se podílí na řešení úkolů týmu • dodržuje stanovené standardy Projektu a dle nich plní přidělené úkoly; • zúčastňuje se schůzek týmu a konzultací podle požadavků Vedoucího týmu; • informuje Vedoucího týmu o průběhu prací na Projektu.

Dodavatel navrhne, v dokumentu Implementační studie popíše a v Projektu zavede takové organizační upořádání Projektu, které bude zahrnovat Zadavatele, Dodavatele, Projektem dotčené subjekty a případně další třetí strany. Zpracuje organizační diagram. Uvede seznam rolí spolu s popisem jejich náplně.

5.7 Komunikace v rámci projektu

Dodavatel navrhne, v Implementační studii popíše a v Projektu zavede způsob a formu komunikace, kterou bude během realizace projektu uplatňovat. Popíše základní komponenty komunikačního plánu Projektu a navrhne jejich obsah. Dodavatel ve svém návrhu rozpracuje profil zainteresovaných stran na realizaci Projektu a navrhne základní obsah matice komunikace v Projektu. Při zpracování návrhů a popisů využije vzory uvedených tabulek. Komunikační plán připraví jako přílohu Implementační studie takovým způsobem, aby jej bylo možno následně při provádění Projektu podle potřeby aktualizovat.

Profil zainteresovaných stran a komunikační matice se stane základem pro zpracování Komunikačního plánu projektu při jeho realizaci.

Tab. 7: Profil zainteresovaných stran

Kategorie členů	Priorita kategorie (V, S, N)	Možnost zapojení do řízení (V, S, N)	Možné problémy	Stupeň informovanosti	Řízení vztahů / komentář	Informační potřeba
1						
2						
3						

Hodnoty:

Priorita kategorie, Možnosti zapojení do řízení: Vysoká, Střední, Nízká.

Stupeň informovanosti: Neinformován, Informován, Rozumí úloze, Provádí úlohu, Aktivně prosazuje

Tab. 8: Matice komunikace v projektu

#	Kategorie členů projektu (Komu)	Informace (Co)	Důvod (Proč)	Časový údaj (Kdy)	Způsob komunikace (Jak)	Zodpovědná osoba/role/ skupina (Kým)
1						
2						
3						

5.8 Testování

Dodavatel je povinen MIS řádně otestovat dle dodaného plánu testování a připravených scénářů. Dodavatel v rámci Implementační studie popíše strukturu předpokládaných testů, jejich rozsah a organizaci.

Zadavatel požaduje, aby celý průběh testování byl logicky rozčleněn do čtyř navazujících fází:

1. **Strategie**, tzn. návrh konceptu testování. Je součástí analýzy prováděné v rámci úvodní Implementační studie. Obsahuje návrh testů pro každý funkční celek dodávaného Systému. Návrh testů obsahuje vymezení typů prováděných testů (funkční, integrační, komplexní, výkonnostní či zátěžové aj.) s jejich popisem. Testovací strategie pokládá základy celého testování. Základními atributy testování, které musí dodavatel důsledně zohlednit, jsou principy měřitelnosti, transparentnosti, trasovatelnosti a auditovatelnosti. Výstupem je Strategie testování.
2. **Příprava**, tzn. příprava artefaktů testování. Příprava testovacích scénářů a testovacích skriptů vychází z funkčních a nefunkčních požadavků v příloze č. 1 Technické specifikace. Pro každý typ testu se vypracovává detailní plán testování. Dále testovací scénáře jako podrobný návod pro testery, jak testovat daný funkční celek Systému pro jednotlivé případy jeho užití (různé uživatelské postupy, různé typy zpracovávaných dat apod.) a pro dané typy testů. Připravuje se testovací prostředí a testovací data. Testovací prostředí a data připravuje Dodavatel za součinnosti Zadavatele. Součástí přípravy je také příprava technologií a dat pro testování a v případě uživatelského akceptačního testu pak zejména příprava testerů. Výstupy jsou plány testování, testovací případy, scénáře a skripty, testovací data a testovací prostředí. Testování podle příslušného typu testu provádějí vývojáři, konzultanti, příp. další testéři Dodavatele a v některých typech testů i příslušní pracovníci Zadavatele a jeho uživatelé (příp. také pracovníci a uživatelé dotčených stran). Testování v rámci testů