

Smlouva
na zavedení
„Advanced Analytics Justice“

Článek 1
Smluvní strany

Objednatel: Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti
Se sídlem: Vyšehradská 16, 128 10 Praha 2
IČO: 00025429
DIČ: není plátce DPH
Bankovní spojení: ČNB Praha
Číslo účtu: [REDACTED]
Zastoupen: Ing. Miroslav Zábranský – náměstek pro řízení sekce ekonomické
(dále jen „Objednatel“)

Zhotovitel: Servodata a.s.
Se sídlem: Jankovcova 1037/49, Classic 7, budova C , 170 00 Praha 7
Zapsaný v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 4593
IČO: 251 12 775
DIČ: CZ25112775
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: [REDACTED]
Za kterého jedná: Ing. Jiří Vytlačil, předseda představenstva
(dále jen „Zhotovitel“)

uzavírají podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) následující Smlouvu: [REDACTED]

Článek 2

Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je dodávka softwarové platformy „Advanced Analytics Justice“ (dále také „AAJ“), včetně všech licencí k ní, její „customizace“¹ a zajištění údržby, změn, podpory a dalšího rozvoje AAJ.

Pro účely této Smlouvy definuje Objednatel „Advanced Analytics Justice“ jako souhrn aplikačního programového vybavení (případně souhrn nástrojů/modulů), které zajišťuje jak základní business intelligence (BI) pro analýzu dat historických (např. reporty, grafy, export dat, administrátorské (designerské/vývojové) prostředí tvorby reportů, apod.), tak i prediktivní (předvídající) analýzu, data mining, big data analysis, location intelligence (LI), apod. a dalších pokročilých analytických nástrojů zaměřujících se na předvídání budoucích událostí a chování.

Předmět Smlouvy bude probíhat ve třech fázích:

1. fáze – Dodávka softwarové platformy AAJ a její „customizace“
2. fáze – Podpora provozu AAJ
3. fáze – Realizace rozvojových a změnových požadavků AAJ

Podrobná specifikace předmětu Smlouvy je uvedena v Příloze č. 1 k této Smlouvě, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

Článek 3

Součinnost a vzájemná komunikace

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění předmětu této Smlouvy.
2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a k prodlení splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran uvedených v Příloze č. 2, která tvoří neoddelitelnou součást této Smlouvy.

¹ Pojmem „customizace“ chápe Objednatel analýzu současného stavu, implementaci a integraci dodané softwarové platformy AAJ do prostředí Objednatele. „Customizace“ je zakončena předáním AAJ do rutinního provozu.

4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
5. Ukládá-li tato Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě, nebo v elektronické (digitální) formě.
6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svého sídla, pracoviště a svých zástupců budou o této změně druhou smluvní stranu písemně informovat nejpozději do 15 (patnácti) kalendářních dnů.
7. Zhotovitel se zavazuje informovat Objednatele o identifikaci každého subdodavatele, který pro něj bude zajišťovat plnění dle této Smlouvy.
8. Zhotovitel se zavazuje pravidelně poskytovat Objednateli v průběhu plnění předmětu Smlouvy zprávy (reporty) o průběžném stavu plnění. Frekvence zpráv bude dohodnuta oprávněnými osobami uvedenými v Příloze č. 2 této Smlouvy.

Článek 4

Místo a termín plnění předmětu Smlouvy

1. Termíny plnění předmětu Smlouvy, dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, jsou určeny následovně:
 - a) 1. fáze plnění předmětu Smlouvy (dodávka softwarové platformy AAJ a její „customizace“) bude, na základě oboustranně podepsaného Akceptačního protokolu „Advanced Analytics Justice“, ukončena **nejpozději do 23 týdnů od podpisu Smlouvy**;
 - b) 2. fáze plnění předmětu Smlouvy (podpora provozu AAJ) bude zahájena dnem následujícím po ukončení 1. fáze a bude poskytována po dobu 24 měsíců.
 - c) 3. fáze plnění předmětu Smlouvy (realizace rozvojových a změnových požadavků AAJ) bude zahájena dnem následujícím po ukončení 1. fáze a bude poskytována po dobu 24 měsíců.
2. Harmonogram plnění předmětu Smlouvy je uveden v Příloze č. 5 této Smlouvy.
3. Plnění předmětu Smlouvy bude zahájeno bezprostředně po oboustranném podpisu této Smlouvy.
4. Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Zhotovitele a sídlo Objednatele.

5. Některé dílčí části plnění předmětu Smlouvy (např. školení) lze na základě písemného požadavku Objednatele plnit i mimo sídlo Objednatele.

Článek 5

Cena

1. Cena dle této Smlouvy je cenou nepřekročitelnou a nejvýše přípustnou. Cena zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele související s plněním předmětu Smlouvy.
2. Celková cena za splnění předmětu Smlouvy činí

2 709 190,-- Kč včetně DPH,

2 239 000,-- Kč bez DPH,

z toho DPH ve výši 21% činí 470 190,-- Kč.

Celková cena se skládá z těchto dílčích částí:

- a) Cena za splnění 1. fáze předmětu Smlouvy (dodávka softwarové platformy AAJ a její „customizace“) dle Přílohy č. 1 Smlouvy činí 1 718 200,-- Kč včetně DPH, 1 420 000,-- Kč bez DPH, z toho DPH ve výši 21% 298 200,-- Kč. Zhotovitel je oprávněn jí fakturovat na základě oboustranně podepsaného Akceptačního protokolu „Advanced Analytics Justice“;
- b) Cena 2. fáze plnění Smlouvy (podpora provozu AAJ) dle Přílohy č. 1 Smlouvy činí celkem 410 190,-- Kč včetně DPH, 339 000,-- Kč bez DPH, z toho DPH ve výši 21% 71 190,-- Kč za období 24 měsíců a bude uhrazena Objednatelem ve čtyřech splátkách vždy zpětně za 6 měsíců poskytování plnění;
- c) Cena za realizaci rozvojových a změnových požadavků AAJ dle Přílohy č. 1 Smlouvy, činí 907,50 Kč včetně DPH, 750,-- Kč bez DPH, z toho DPH ve výši 21% 157,50 Kč za jednu člověkohodinu. Cena za realizaci jednotlivých rozvojových a změnových požadavků bude hrazena jako součin odsouhlasené pracovní síly a jednotkové ceny za člověkohodinu. Celková pracovní síla všech rozvojových a změnových požadavků nesmí překročit 640 člověkohodin po dobu 24 měsíců, tj. nepřekročí celkem 580 800,-- Kč včetně DPH, 480 000,-- Kč bez DPH, z toho DPH ve výši 21% 100 800,-- Kč.

Podmínkou fakturace plnění dle písm. a) a c) tohoto odstavce Zhotovitelem je řádné dokončení příslušné části předmětu Smlouvy a předání výsledků Objednateli na základě oboustranně odsouhlaseného a podepsaného Akceptačního protokolu dle čl. 7 této

Smlouvy. Kopie oboustranně podepsaného Akceptačního protokolu bude vždy přílohou faktury.

3. Cena je závazná po celou dobu plnění předmětu Smlouvy a obsahuje veškeré náklady Zhotovitele spojené s plněním předmětu Smlouvy včetně veškerého materiálu, práce, poplatků, dopravy, daní atd. Cena je konečná a nepřekročitelná.
4. Splatnost faktury (daňového dokladu) činí 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
5. Faktura Zhotovitele musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 435 zákona občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji zaslat ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu Objednateli.
6. Dnem úhrady se rozumí den podání bankovního příkazu k úhradě fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
7. Objednatel neposkytuje zálohy a ani jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně závdavek.
8. Tyto ceny lze změnit pouze v případě, že v době plnění předmětu Smlouvy dojde ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. V takovém případě jsou smluvní strany povinny uzavřít písemný dodatek ke Smlouvě, podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Ke sjednané ceně bez DPH se připočte daň z přidané hodnoty ve výši stanovené právními předpisy v době zdanitelného plnění.

Článek 6

Všeobecné a sankční podmínky

1 Všeobecné podmínky

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozvěděl nebo které Objednatel označil za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“). Důvěrné informace mohou být Zhotovitelem použity výhradně k činnostem, kterými bude zajištěno dosažení účelu Smlouvy. Zhotovitel nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužije ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužije. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností

- vyplývající z této Smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
- 1.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.
 - 1.3 Zhotovitel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.
 - 1.4 Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy není dotčena povinnost smluvní strany sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svému právnímu, účetnímu nebo daňovému poradci, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
 - 1.5 Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.
 - 1.6 Zhotovitel při poskytování plnění předmětu Smlouvy si je vědom povinností vyplývajících mu ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění předmětu Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Zhotovitele vyplývajících z této Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
 - 1.7 Zhotovitel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření, zabraňující přístupu neoprávněných osob k interním údajům.
 - 1.8 Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů, výpovědní doba činí jeden měsíc, a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - 1.9 Dojde-li k přeměně společnosti Zhotovitele, je Zhotovitel povinen písemně oznámit tuto skutečnost Objednateli ve lhůtě 10 dnů od zápisu této změny do veřejného rejstříku. Objednatel je v tomto případě oprávněn písemně vypovědět Smlouvu z důvodu přeměny společnosti druhé smluvní strany. Výpovědní doba činí jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

- 1.10 Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy v případě, kdy druhá strana poruší podstatným způsobem či opakovaně své povinnosti stanovené zákonem či touto Smlouvou.
- 1.11 Podstatným porušením Smlouvy se rozumí:
- 1.11.1 nedodrží-li Zhotovitel požadovanou kvalitu a rozsah poskytovaného plnění Smlouvy či jeho části podle článku 2 Smlouvy a dle harmonogramu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, a tuto závadu v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě neodstraní;
 - 1.11.2 prodlení Zhotovitele s poskytnutím požadovaného plnění Smlouvy či jeho části podle článku 2 Smlouvy a dle harmonogramu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, o více jak 20 dnů;
 - 1.11.3 Zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat plnění Smlouvy či jeho části dle čl. 2 Smlouvy;
 - 1.11.4 Zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy.
- 1.12 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění předmětu Smlouvy poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce. Objednatel prohlašuje, že do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů písemně oznámí Zhotoviteli, že nebyla schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění Smlouvy poskytované podle Smlouvy v následujícím roce.
- 1.13 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Zhotovitele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Zhotovitele (v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů). Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Zhotovitel vstoupí do likvidace.
- 1.14 Za den odstoupení od Smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné strany doručeno druhé smluvní straně.
- 1.15 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu smluvní pokuty a náhradu újmy.
- 1.16 Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit písemnou dohodou. V této dohodě bude sjednán způsob vypořádání vzájemných nároků.

- 1.17 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, náhrady újmy, povinnosti mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti Smlouvy.
- 1.18 Objednatel je oprávněn uveřejnit na svých webových stránkách celý text Smlouvy (§ 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů), vše za předpokladu, nebrání-li uveřejnění zvláštní právní předpis.
- 1.19 Zhotovitel je dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 1.20 Zhotovitel je povinen předložit objednateli ve lhůtách stanovených v § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z části ceny veřejné zakázky, uhrazené Objednatelem v jednom kalendářním roce. Má-li subdodavatel uvedený v seznamu formu akciové společnosti, bude přílohou seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů. Zhotovitel předkládá seznam subdodavatelů i tehdy, pokud v nabídce uvedl, že nezamýšlí zadat část/části veřejné zakázky jinému subjektu.
- 1.21 Zhotovitel prohlašuje, že předmět Smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě Zhotovitel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
- 1.22 Zhotovitel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti ze Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 1.23 Zhotovitel je povinen dodržovat Instrukci Ministerstva spravedlnosti, čj. 53/2015-OI-SP, o zajištění bezpečnosti informací v prostředí informačních a komunikačních technologií resortu spravedlnosti, která bude Zhotoviteli předána po podpisu Smlouvy.
- 1.24 Objednatel se zavazuje zajistit vzdálený přístup k podporovaným systémům prostřednictvím Internetu (VPN) pro oprávněné osoby Zhotovitele za Objednatelem definovaných bezpečnostních podmínek.
- 1.25 Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 OZ vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé z této Smlouvy.
- 1.26 Smluvní strany prohlašují, že Smlouva obsahuje veškerý projev jejich shodné vůle a mimo ni neexistují žádná ujednání v jiné než písemné formě, která by ji doplňovala,

měníla nebo mohla mít význam při jejím výkladu a že se tedy žádná ze smluvních stran nespolehá na prohlášení druhé smluvní strany, které není uvedeno ve Smlouvě, jejích přílohách či dodatcích. Tím není dotčen význam komunikace stran, včetně pokynů Objednatele.

- 1.27 Stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, zdánlivým či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují písemnou dohodou nahradit ustanovení, které bylo shledáno neplatným, zdánlivým či neúčinným novým ustanovením, které po obsahové stránce nejlépe odpovídá zamýšlenému účelu původního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

2 Sankční podmínky

- 2.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou fakturované ceny je Zhotovitel oprávněn požadovat úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení ve výši stanovené zvláštním právním předpisem v platném znění, kterým se stanoví výše úroků z prodlení (nařízení vlády č. 351/2013 Sb.).
- 2.2 V případě prodlení Zhotovitele s dodáním předmětu Smlouvy či jeho části dle harmonogramu, který tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli a Zhotovitel má povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny příslušné části plnění předmětu Smlouvy bez DPH uvedené v čl. 5 odst. 2 této Smlouvy, a to za každý i jen započatý den prodlení.
- 2.3 Nedodrží-li Zhotovitel požadovanou kvalitu poskytovaných služeb a tuto závadu v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě neodstraní, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny plnění předmětu Smlouvy bez DPH uvedené v čl. 5 odst. 2 této Smlouvy, a to za každý i jen započatý den nekvalitního plnění.
- 2.4 V případě porušení závazku mlčenlivosti či ochrany důvěrných informací, je Objednatel oprávněn požadovat kromě náhrady újmy zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 2.5 V případě porušení smluvní povinnosti, mimo zvláštních ustanovení uvedených v těchto sankčních podmínkách, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti stanovené Smlouvou, není-li v těchto sankčních podmínkách stanovena specifická sankce.
- 2.6 Zhotovitel není oprávněn navrhnout jiné sankce vůči Objednateli než takové, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů.
- 2.7 Objednatel nepřipouští jakákoliv omezení výše náhrady újmy, jakož i sankcí uvedených v této Smlouvě.

- 2.8 Splatnost smluvních pokut je 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich úhradě Zhotoviteli.
- 2.9 Ujednání o smluvních pokutách nemá vliv na právo poškozené strany domáhat se náhrady újmy v plné výši, ani na její právo odstoupit od Smlouvy. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Zhotovitele povinnosti řádně poskytnout plnění předmětu Smlouvy.

Článek 7

Předání a převzetí předmětu Smlouvy

1. Závazek Zhotovitele je splněn ukončením a předáním příslušné části plnění předmětu Smlouvy. Plnění předmětu Smlouvy bude předáváno po částech v termínech uvedených v příloze č. 5 této Smlouvy – Harmonogram plnění Smlouvy na základě protokolárního předání plnění příslušné části předmětu Smlouvy.
2. Předání plnění příslušné části předmětu Smlouvy bude doloženo příslušnými akceptačními protokoly (dle vzoru v Příloze č. 3 této Smlouvy) nebo předávacími protokoly (dle vzoru v Příloze č. 4 této Smlouvy) podepsanými oprávněnými osobami obou smluvních stran (příloha č. 2 této Smlouvy).
3. Objednatel je povinen se k protokolárně předaným částem předmětu Smlouvy vyjádřit v termínech dle harmonogramu plnění, který je uveden v Příloze č. 5 této Smlouvy. Objednatel, v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy, buď
 - v písemné podobě vznesl své připomínky k příslušné části plnění Smlouvy nebo
 - akceptuje příslušnou část plnění Smlouvy bez výhrad a podepíše příslušný akceptační protokol nebo
 - akceptuje příslušnou část plnění Smlouvy s výhradami nebránícími akceptaci. V takovémto případě budou veškeré výhrady Objednatele uvedeny v akceptačním protokolu, v němž bude dále uvedeno, do kdy a jakým způsobem budou výhrady odstraněny. Do odstranění těchto vad není Objednatel povinen zaplatit cenu za příslušnou část plnění předmětu Smlouvy. Odstranění vad bude potvrzeno Objednatelem v novém akceptačním protokolu.

Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu na základě akceptačního protokolu podepsaného bez výhrad.

4. Nedokončené plnění předmětu Smlouvy, případně plnění předmětu Smlouvy s vadami či nedodělkami není Objednatel povinen převzít, ani podepsat příslušné předávací nebo akceptační protokoly.

5. Akceptační a předávací protokol zpracovává Zhotovitel ve čtyřech vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jejich potvrzení oprávněnými osobami (příloha č. 2 této Smlouvy) obě smluvní strany obdrží dva výtisky. Objednatel nabývá dnem předání příslušné části předmětu Smlouvy vlastnické právo k jednotlivým věcem a právům, které se mají stát dle této Smlouvy jeho vlastnictvím.
6. Zhotovitel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Zhotovitel bude při své činnosti dbát, aby nebyla poškozena dobrá pověst Objednatele. Při poskytování plnění Smlouvy musí Zhotovitel vždy sledovat zájmy Objednatele.
7. Zjistí-li Objednatel, že Zhotovitel plní Smlouvu v rozporu se svými povinnostmi, stanovenými touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat, aby Zhotovitel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a plnil tuto Smlouvu řádným způsobem. Jestliže Zhotovitel tak neučiní ve lhůtě 10 dnů od zjištění výskytu vad na plnění předmětu Smlouvy a postup Zhotovitele by vedl nepochybně k porušení této Smlouvy podstatným způsobem, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy. Zhotovitel je v takovém případě povinen uhradit Objednateli veškeré škody vzniklé z důvodů porušení této Smlouvy Zhotovitelem.

Článek 8

Vlastnická práva a práva duševního vlastnictví

1. Smluvní strany se dohodly na této definici pojmů:
 - **Softwarová platforma AAJ:** veškerý software potřebný a nutný pro běh a vytvoření AAJ s výjimkou systémového softwaru.
 - **Licence k softwarové platformě AAJ:** veškeré licence k softwaru potřebného a nutného pro běh a vytvoření AAJ s výjimkou systémového softwaru.
 - **Systémový software:** operační systémy serverové i klientské, databázové systémy a virtualizační platforma, které tvoří vzájemně provázané a sladěné heterogenní IT prostředí Objednatele.
 - **Výstupy Zhotovitele:** Veškeré výstupy Zhotovitele vzniklé při plnění předmětu Smlouvy, včetně příslušné dokumentace k plnění předmětu Smlouvy. „Výstupy Zhotovitele“ jsou předmětem autorskoprávní ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Výstupy Zhotovitele jsou myšleny rovněž další výstupy mimo Softwarovou platformu AAJ, zejména pak další dílčí úpravy mimo „customizaci“, popř. další aktualizace nebo úpravy v rámci údržby.

- **Licence k AAJ:** licence k Výstupům Zhotovitele vzniklým nad softwarovou platformou AAJ, jedná se tedy, ale nejen o tzv. „customizaci“ softwarové platformy AAJ pro potřeby Objednatele, vytvoření výstupních sestav, vytvoření dokumentace reflektující nasazení v IT prostředí Objednatele apod.

2. **Licence k softwarové platformě AAJ.** Zhotovitel dodá Objednateli tento software k softwarové platformě AAJ:

Název softwaru	Typ softwaru (krabicový SW/proprietární SW/open source SW) ²
STATISTICA ENTERPRISE SERVER	Krabicový SW
STATISTICA EXPERT-MANUFACTURING PER CONCURRENT USER LICENSE/MAINT PACK	Krabicový SW

Zhotovitel poskytuje Objednateli:

- neomezenou a nevýhradní licenci k užití práv duševního vlastnictví k softwaru v rámci softwarové platformy AAJ **pro krabicový SW**, včetně práv k originální technické dokumentaci dodávané výrobcem tohoto softwaru, včetně možnosti zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě oprávnění tvořící součást licence a je povinen výše uvedenými povinnostmi zavázat i své případné subdodavatele, budou-li se na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy podílet. Zhotovitel poskytne licenci jako neomezenou co do množství rozsahu a pro všechny způsoby užití.
- neomezenou a výhradní licenci k užití práv duševního vlastnictví ke všem částem předmětu Smlouvy (včetně uživatelských příruček) včetně možnosti zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě oprávnění tvořící součást **licence pro proprietární SW** a je povinen výše uvedenými povinnostmi zavázat i své případné subdodavatele, budou-li se na realizaci předmětu Smlouvy podílet. **Součástí poskytnutí licence pro proprietární SW k softwarové platformě AAJ bude i předání zdrojových kódů k tomuto softwaru.** Zhotovitel poskytne licenci jako neomezenou co do množství rozsahu a pro všechny způsoby užití.
- prohlášení, že software v rámci softwarové platformy AAJ Zhotovitelem označený jako „**open source SW**“ vychází z tzv. „open source“ řešení a tudíž Zhotovitel nemůže poskytnout licenční práva k tomuto softwaru. V takovémto případě se Zhotovitel zavazuje neprodleně oznámit Objednateli, pokud po dobu platnosti této Smlouvy dojde k přechodu takto označeného softwaru na komerční řešení. Zároveň Zhotovitel vyvine přiměřené úsilí k tomu udržovat takovýto software, po dobu platnosti této Smlouvy jako „open source“ řešení.

² Zhotovitel uvede vždy pouze jeden konkrétní typ z nabízených alternativ tj. „krabicový SW“ nebo „proprietární SW“ nebo „open source SW“. V případě potřeby může Zhotovitel k tabulce přidat další řádky.

Licence se poskytuje na celou dobu trvání majetkových autorských práv.

3. **Licence k AAJ³.** Zhotovitel poskytne Objednateli neomezenou a výhradní licenci k užití práv duševního vlastnictví k *Výstupům Zhotovitele* včetně možnosti zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě oprávnění tvořící součást licence k AAJ a je povinen výše uvedenými povinnostmi zavázat i své případné subdodavatele, budou-li se na realizaci plnění předmětu Smlouvy podílet. Zhotovitel poskytne licenci k AAJ jako neomezenou co do množství rozsahu a pro všechny způsoby užití. Licence k AAJ se poskytuje na celou dobu trvání majetkových autorských práv.
4. Zhotovitel prohlašuje, že jím poskytnuté plnění předmětu Smlouvy nemá, v okamžiku předání, žádné právní vady, že není zatíženo právy třetích osob týkajících se zejména vlastnického práva a práv duševního vlastnictví a že Zhotovitel je zcela oprávněn disponovat bez jakéhokoli omezení veškerými majetkovými právy k předmětu Smlouvy a uzavřít s Objednatelem tuto Smlouvu na celý rozsah předmětu Smlouvy. V případě, že se uvedené prohlášení Zhotovitele nezakládá na pravdě, Zhotovitel odpovídá Objednateli za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za skutečnou škodu a ušlý zisk. Uplatní-li třetí osoba své právo k předmětu Smlouvy a/nebo jeho části, zavazuje se Zhotovitel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady učinit potřebná opatření k ochraně výkonu práv Objednatele, pokud jej k tomu Objednatel zmocní.
5. Zhotovitel předá Objednateli zdrojové kódy, grafický návrh v editovatelné podobě a kompletní technickou dokumentaci k *Výstupům Zhotovitele*. Vlastnictví k hmotnému nosiči dat, na němž jsou *Výstupy Zhotovitele* zaznamenány a k ostatním materiálům, věcem a právům, které tvoří předmět Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem podpisu Akceptačního protokolu. Cena hmotného nosiče dat a ostatních materiálů je již zahrnuta v celkové ceně dle čl. 5 odst. 2 této Smlouvy. Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že veškerá finanční vyrovnání za užívání předmětu Smlouvy jsou zahrnuta v celkové ceně uvedené v čl. 5 odst. 2 této Smlouvy.
6. Objednatel je oprávněn užívat *Výstupy Zhotovitele* jakýmkoli zákonem povoleným způsobem, v neomezeném množství i teritoriálním rozsahu a po neomezenou dobu. Objednatel je zejména oprávněn upravovat či jinak měnit *Výstupy Zhotovitele* a spojovat je s jinými díly. Cena za udělení licence k AAJ, včetně zdrojových kódů, je již zahrnuta v celkové ceně uvedené v čl. 5 odst. 2 této Smlouvy. Objednatel je dále oprávněn zasahovat do *Výstupů Zhotovitele* a dalších předaných materiálů, je oprávněn je rozmnožovat neomezeným způsobem, předávat třetím osobám a umožnit jejich použití třetími osobami. Objednatel není povinen licenci využít. Ukončení této Smlouvy nemá vliv na trvání licence.

³ Objednatel termínem „Licence k AAJ“ označuje souhrnně tu část předmětu plnění, která vznikla vlastní činností Zhotovitele nad softwarovou platformou AAJ. Jedná se tedy, ale nejen o tzv. „customizaci“ softwarové platformy AAJ pro potřeby Objednatele, vytvoření výstupních sestav, vytvoření dokumentace reflektující nasazení v IT prostředí Objednatele apod.

7. Zhotovitel není oprávněn poskytnout *Výstupy Zhotovitele* ani dokumentaci k *Výstupům Zhotovitele* jiné osobě než Objednateli. V případě porušení povinnosti stanovené v předchozí větě se jedná o podstatné porušení Smlouvy.
8. V případě, že příslušná část předmětu Smlouvy nebude Zhotovitelem dokončena nebo předána Objednateli včas, je Objednatel oprávněn předmět Smlouvy dokončit, a to i prostřednictvím třetích osob.
9. Jakákoliv licence dle tohoto článku se poskytuje dnem předání licence Objednateli. O předání licence bude sepsán a oboustranně podepsán Předávací nebo Akceptační protokol. V případě, že *Výstupy Zhotovitele* nebudou Objednateli předány nebo předány včas platí, že licence k AAJ byla Objednateli udělena ke dni, kdy *Výstupy Zhotovitele* měly být předány.

Článek 9

Náhrada újmy

1. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen nahradit veškerou způsobenou újmu, a to porušením ustanovení této Smlouvy v plné výši. Zhotovitel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Zhotoviteli nárok na náhradu újmy, která tím Objednateli vznikla.
3. V případě, kdy Zhotovitel v souladu s touto Smlouvou a zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů uzavře s třetí osobou Smlouvu, z níž bude vyplývat závazek subdodavatele k poskytnutí části plnění určeného k plnění předmětu Smlouvy, bude Zhotovitel odpovědný za jakákoliv jednání, porušení nebo zanedbání jakéhokoliv subdodavatele, jeho zmocněnců nebo zaměstnanců, jakoby to byla jednání nebo zanedbání Zhotovitele. Zhotovitel je odpovědný za jakoukoliv škodu způsobenou subdodavatelem v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Zhotovitel je povinen zajistit a bude odpovědný za splnění všech ustanovení Smlouvy ze strany subdodavatelů.
4. O náhradě újmy platí obecná ustanovení občanského zákoníku.
5. Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za újmu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Článek 10

Záruky

1. Zhotovitel odpovídá za to, že předmět Smlouvy bude zhotoven podle podmínek této Smlouvy, jejích příloh a zadávací dokumentace. Jakékoliv odchylky od tohoto vymezení budou chápány jako vadné plnění. Vadami se rozumí i nedodělky.
2. Zhotovitel odpovídá za zjevné vady, které má předmět Smlouvy v době jeho předání Objednateli.
3. Zhotovitel neodpovídá za vady předmětu Smlouvy, které vznikly použitím nevhodných podkladů, informací a dat poskytnutých Objednatelem a Zhotovitel nemohl ani při vynaložení veškeré péče zjistit jejich nevhodnost, nebo na ně písemně upozornil Objednatele a ten na jejich použití trval.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě zjištění vad předmětu Smlouvy v záruční době má Objednatel právo požadovat jejich odstranění. V takovém případě se Zhotovitel zavazuje nést veškeré s tím spojené náklady včetně všech nákladů s provedením opravy vad.
5. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost předmětu Smlouvy poskytnutého v rámci této Smlouvy. Záruka platí od data oboustranného podpisu Akceptačního protokolu dle čl. 7.
6. Záruční doba je 24 měsíců od data oboustranného podpisu Akceptačního protokolu dle čl. 7.
7. Vady předmětu Smlouvy bude Objednatel v průběhu plnění předmětu Smlouvy a v průběhu záruční doby reklamovat písemně na adrese Zhotovitele: Jankovcova 1037/49, Classic 7, budova C , 170 00 Praha 7, e-mailem na adrese: [REDACTED] nebo záznamem v systému Zhotovitele pro evidenci požadavků (dále též jen jako „Servicedesk Zhotovitele“) dostupným na www adrese: www.servodata.net. Zhotovitel se zavazuje dodržovat pravidla a postupy provozu Servicedesku Zhotovitele v souladu s přílohou č. I této Smlouvy. Volba způsobu hlášení vady předmětu Smlouvy (písemně/e-mailem/Servicedeskem Zhotovitele) je plně na rozhodnutí Objednatele.
8. Objednatelem řádně nahlášené vady musí být Zhotovitelem bezplatně odstraněny do 5 pracovních dnů. Tuto lhůtu lze pro konkrétní vadu přiměřeně zkrátit nebo prodloužit formou písemné dohody obou smluvních stran. Smluvní strany potvrdí v protokolu o odstranění vady, že byla vada skutečně odstraněna včetně uvedení dne, kdy došlo k odstranění vady. Zhotovitel dodá při podpisu protokolu dle předchozí věty veškeré nové, případně opravené doklady a dokumentaci vztahující se k opravené, případně vyměněné části předmětu Smlouvy.
9. Objednatel má právo požadovat při nahlášení vady (bez ohledu, zda vzniklou vadou byla Smlouva porušena podstatným nebo nepodstatným způsobem):

- a) Odstranění vad dodáním náhradního předmětu Smlouvy nebo požadovat dodání chybějící části předmětu Smlouvy nebo
 - b) Odstranění vad opravou vadné části předmětu Smlouvy, jestliže jsou vady opravitelné nebo
 - c) přiměřenou slevu z ceny předmětu Smlouvy.
10. Při nesplnění povinnosti uvedené v předchozím odstavci, tj. nedojde-li k odstranění vady Zhotovitelem ve stanovené lhůtě, je Objednatel oprávněn odstranit vadu prostřednictvím třetího subjektu na náklady Zhotovitele.
11. Ustanovením čl. 10 této Smlouvy není dotčeno právo Objednatele odstoupit od této Smlouvy z důvodu vad předmětu Smlouvy v těch případech, kdy vada představuje podstatné porušení této Smlouvy.
12. Nároky z vad předmětu Smlouvy se nedotýkají práv Objednatele na náhradu škody vzniklé Objednateli v důsledku vady ani na smluvní pokutu vážící se na porušení povinnosti, jež vedlo ke vzniku vady.
13. Při plnění předmětu Smlouvy prostřednictvím subdodavatele má Zhotovitel odpovědnost, jako by plnění prováděl sám.

Článek 11

Ostatní ustanovení

1. Vztahy mezi smluvními stranami touto Smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem a v oblasti autorských práv zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně jejího výkladu a vynaloží úsilí k jejich vyřešení, zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
3. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto Smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.
4. Zhotovitel nese nebezpečí škody na zhotovovaném předmětu Smlouvy do okamžiku řádného předání předmětu Smlouvy Objednateli v souladu s článkem č. 7 této Smlouvy.

5. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
6. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že tato Smlouva není Smlouvou uzavřenou adhezním způsobem ve smyslu ustanovení § 1798 a násl. občanského zákoníku. Ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku se nepoužijí.

Článek 12

Závěrečná ustanovení

1. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této Smlouvy, jsou strany povinny se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání.
2. Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné (neúčinné) novým ustanovením platným (účinným), které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného (neúčinného). Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
3. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
4. Smlouva musí být ze strany Zhotovitele podepsána statutárním orgánem nebo jinou osobou k tomu oprávněnou. Originál či úředně ověřená kopie tohoto oprávnění musí být v takovém případě součástí této Smlouvy.
5. Veškeré změny nebo doplňky této Smlouvy musí být sjednány písemně formou dodatků k této Smlouvě, označovanými a číslovanými vzestupnou řadou. Dodatky musí být podepsané oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
6. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po dvou vyhotoveních.
7. Obě strany prohlašují, že Smlouva byla sjednána na základě jejich pravé, vážné a svobodné vůle, že si její obsah přečetly, bezvýhradně s ním souhlasí, považují jej za zcela určitý a srozumitelný, což níže stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

- Příloha č. 1** Specifikace předmětu plnění
- Příloha č. 2** Kontaktní osoby
- Příloha č. 3** Akceptační protokol (vzor)
- Příloha č. 4** Předávací protokol (vzor)
- Příloha č. 5** Harmonogram

Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne 16. 12. 2016

Ing. [redacted]
Předseda představenstva

14 -02- 2017

V Praze dne [redacted]

Ing. Miroslav Záborský
náměstek pro řízení sekce ekonomické



Specifikace předmětu plnění

Předmětem Smlouvy je dodávka softwarové platformy „Advanced Analytics Justice“ (dále také „AAJ“), včetně všech licencí k ní, její „customizace“⁴ a zajištění údržby, změn, podpory a dalšího rozvoje AAJ.

AAJ bude poskytovat vrcholnému managementu Objednatele a managementu jednotlivých složek resortu Objednatele operativní statistické údaje pro řízení resortu, sjednocovat a centralizovat statistická data v rámci celého resortu, umožňovat snadný a bezpečný přístup k těmto informacím, a to včetně přístupu široké veřejnosti.

Základní obecně závazné předpisy upravující justiční statistiku a výkaznictví

- Listina základních práv a svobod.
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 6/2002 Sb., o soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 283/1993 Sb., o státním zastupitelství, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Základní resortní předpisy upravující justiční statistiku a výkaznictví

- Instrukce Ministerstva spravedlnosti ze dne 30. 6. 2011, č. j. 68/2011-OD-ST, o statistickém sledování v resortu justice – agendy soudů.
- Instrukce Ministerstva spravedlnosti ze dne 5. 9. 2011, č. j. 69/2011-OD-ST, o vnitřním informačním systému resortu justice – agendy státních zastupitelství.
- Instrukce Ministerstva spravedlnosti ze dne 3. 12. 2001, č. j. 505/2001-Org., kterou se vydává vnitřní a kancelářský řád pro okresní, krajské a vrchní soudy, ve znění pozdějších změn a doplňků.

⁴ Pojmem „customizace“ chápe Objednatel analýzu současného stavu, implementaci a integraci dodané softwarové platformy AAJ do prostředí Objednatele. „Customizace“ je zakončena předáním AAJ do rutinního provozu.

- Pokyn obecné povahy nejvyššího státního zástupce ze dne 25. října 2004, č. 7/2004, jímž se vydává kancelářský řád státního zastupitelství, ve znění pozdějších změn a doplňků.

Dosavadní způsob zpracování statistických výkazů v podmínkách Objednatele vyžaduje značný podíl lidské práce, v jejímž důsledku se do údajů dostávají chyby.

Statistické výkazy jsou v současné chvíli zpracovávány v aplikaci CSLAV (Centrální Statistické Listy a Výkazy), která byla vytvořena v roce 2007, jako rozšíření programu SLAV. Jejím základem je centrální datový sklad (dále též jen jako „datový sklad CSLAV“) založený na databázi Oracle, který se stal úložištěm ekonomických a statistických dat evidovaných v dílčích informačních systémech implementovaných v resortu Objednatele. Ve své finální podobě centrální datový sklad plní jak funkci rozhodovací, tak i funkci provozní a informační. Prostřednictvím webového portálu poskytuje podporu pro rozhodování managementu Objednatele či pro sledování výkonnostních hledisek soudů, soudců, státních zastupitelství a státních zástupců. Dále umožňuje sběr a zpracování statistických dat v rámci resortu, a to s odpovídajícími výstupy v podobě standardních sestav jako jsou výkazy, sumáře či přehledy, zprávy, publikovanými dle své povahy buď pro interní potřeby Objednatele, nebo pro širokou veřejnost. V neposlední řadě je centrální datový sklad také úložištěm historických dat.

V posledním období jsou veškeré úpravy aplikace CSLAV, byť se jedná téměř výhradně o změny na základě požadavků legislativy, finančně i časově neúnosné. S ohledem na výše uvedené se Objednatel rozhodl, že úpravy budou prováděny pouze do zdrojových informačních systémů soudů a státních zastupitelství, aby byla zachována kontinuita dat s cílem jejich budoucího využití v systému AAJ.

Objednatel očekává od statistického systému AAJ prokazatelné úspory v oblasti lidských zdrojů se zaměřením na jejich vysokou specializaci. AAJ musí dále umožnit automatizaci procesů, zejména v oblasti automatického sběru údajů přímo ze stávajícího datového skladu, který byl k tomuto účelu vyvinut nebo ze systémů Objednatele.

AAJ bude zpracovávat data ze systémů provozovaných Objednatelem, zejména, ale nejen, z níže uvedených:

- ISAS – Informační systém agendy okresních/obvodních soudů,
- ISYZ – Informační systém státních zastupitelství,
- ISVKS – Informační systém vrchních a krajských soudů,
- ISKS – Informační systém krajských soudů,
- ISIR – Informační systém o insolvenčním řízení,
- ISVR – Informační systém veřejných rejstříků,

- CEPR – Centrální evidence platebních rozkazů,
- IRES – ekonomický informační systém resortu justice,
- ISNS – Informační systém nejvyššího soudu,
- ISNSS – Informační systém nejvyššího správního soudu.

AAJ bude mít dopad na všechny organizace resortu Objednatele, musí být schopen spravovat obrovské množství dat z výkazů a statistických listů jednotlivých organizací Objednatele a poskytovat souhrnná data za jednotlivé organizace, za jejich skupiny (např. kraje) a za celý resort. Nad těmito daty musí dále AAJ umožnit provádět další agregace podle obecných kritérií. V jedné databázi tak bude možné udržovat veškerá data výkazů a statistických listů organizací celého resortu Objednatele.

Vstupní data do AAJ budou poskytována buď:

- z datového skladu CSLAV, v kterém jsou uloženy výstupy z většiny výše uvedených systémů Objednatele nebo
- přímým přebíráním dat ze systémů Objednatele.

V případě přebírání vstupů do AAJ z datového skladu CSLAV požaduje Objednatel, aby Zhotovitel přizpůsobil vstupní formát dat AAJ výstupnímu formátu datového skladu. Pokud bude realizováno přímé přebírání dat ze systémů Objednatele pak:

- definuje Zhotovitel vstupní formáty AAJ a Objednatel zajistí přizpůsobení svých systémů vstupnímu formátu AAJ nebo
- se vstupní formáty AAJ přizpůsobí výstupním formátům systémů Objednatele.

Rozhodnutí, která z výše uvedených variant přenosu dat ze systémů Objednatele bude realizována, je plně v gesci Objednatele.

AAJ není primárně zaměřen na pořizování dat, jedná se o nadstavbu nad daty provozních informačních systémů resortu justice.

Správce AAJ bude **Ministerstvo spravedlnosti**.

Mezi základní požadavky na AAJ patří zejména:

- možnost vlastního nadefinování podmínek pro výstup ze zdrojových dat (tj. ad hoc výstupy),
- grafické výstupy (časové řady, koláčové grafy, sloupcové grafy, kartogramy, aj.)

- spočítání standardních výstupů z informačních systémů Objednatele (jako výstupy z datového skladu CSLAV)⁵,
- možnost vytvořit výstup pro jakoukoliv organizační složku (např. pro jeden okresní soud, na soudě pro jednoho řešitele apod.⁶).
- ukládání výstupů pro veřejnost pak ukládat ve formátu *.pdf a *.xls do tzv. „vnější části“ na portál justice, v sekci InfoData,
- ukládání výstupů určené pouze pro vnitřní potřebu resortu Objednatele ukládat do tzv. „vnitřní části“, ke které veřejnost nebude mít přístup,
- import dat/databází, např. informace o populaci (počet, vzdělání, věk, aj.).
- provádění propočtu potřeb soudců a dalšího justičního personálu, který je obsažen ve stávající aplikaci CSLAV,
- vytváření podkladů pro Statistický přehled soudních agend, popř. pro Ročenku kriminality, pro Český statistický úřad, resp. jiné organizace a složky,
- zpracování ad hoc dotazů.

Popis IT prostředí Objednatele, do kterého bude AAJ nasazováno:

IT prostředí Objednatele je tvořeno HW prvky (servery, disková pole, zálohovací knihovny atd.) a systémovým SW (serverové operační systémy, databázové systémy a virtualizační platforma), které tvoří vzájemně provázané a sladěné heterogenní prostředí.

Serverové operační systémy jsou založeny na platformě společnosti Microsoft, virtualizační platforma je založena na řešení VMware. Objednatel má implementováno rozsáhlé zálohovací řešení na bázi Tivoli Storage Management.

Zhotovitel je povinen, s ohledem na ochranu Objednatelem již vynaložených investic, jakož i zajištění jednotného IT prostředí Objednatele a provázanosti jednotlivých prvků IT prostředí Objednatele, **plně respektovat IT prostředí Objednatele a nevyžadovat jiné než Objednatelem poskytnuté IT prostředí.**

⁵ Standardní výstupy získávané z aplikace CSLAV vychází z obecně závazných předpisů (zákony a jiné obecně závazné předpisy) a z resortních předpisů (instrukce, pokyny obecné povahy nejvyššího státního zástupce) upravující justiční statistiku a výkaznictví, na jejichž podkladě jsou Objednatelem vydávány „Návody pro sestavování výkazů o činnosti soudů a státního zastupitelství“ a „Návody k vyplňování statistických listů pro soudy a státní zastupitelství“.

⁶ Pod pojmem „řešitel“ je míněna jednotlivá část organizační složky, jako např. konkrétní osoba, senát, soudní oddělení, apod.

Fáze plnění

Plnění předmětu Smlouvy rozdělil Objednatel do třech fází:

1. fáze – Dodávka softwarové platformy AAJ a její „customizace“
2. fáze - Podpora provozu AAJ
3. fáze – Realizace rozvojových a změnových požadavků AAJ

1. fáze – Dodávka softwarové platformy AAJ a její „customizace“

Tato fáze bude zahájena okamžikem uzavření smluvního vztahu a musí být ukončena do **23 týdnů od zahájení**. Probíhat bude v následujících etapách (každá etapa, s výjimkou 2. etapy, smí být zahájena až po protokolárním ukončení etapy předcházející):

1. Provedení analýzy současného stavu a vytvoření prováděcího a implementačního projektu.

Výstupem této etapy bude dokument s názvem *Prováděcí a implementační projekt* v minimálním rozsahu:

- Popis současného stavu
- Popis cílového stavu (po implementaci AAJ), včetně **prezentační vrstvy**
- Postup implementace AAJ v podmínkách Objednatele, včetně popisu migrace (zdroj dat-postup migrace dat-verifikace migrovaných dat)
- Závazný harmonogram realizace 1. fáze
- Popis akceptace AAJ

Prováděcí a implementační projekt odevzdá Zhotovitel Objednateli do 3 týdnů od podpisu smlouvy, o jeho předání bude sepsán **Předávací protokol Prováděcího a implementačního projektu**⁷.

Objednatel do 1 týdne od převzetí *Prováděcího a implementačního projektu* (podpisu Předávacího protokolu Prováděcího a implementačního projektu):

- vznese v písemné podobě své připomínky. V takovémto případě je Zhotovitel je povinen zapracovat připomínky Objednatele a předat Objednateli opravený *Prováděcí a implementační projekt* do 1 týdne od předání připomínek. Objednatel následně podrobí

⁷ V dalším textu Smlouvy bude Objednatel pro lepší přehlednost používat modrou barvu pro zvýraznění protokolárního předání milníků projektu.

opravený *Prováděcí a implementační projekt* akceptační proceduře dle tohoto postupu nebo

- akceptuje *Prováděcí a implementační projekt*, pokud je tento bez vad a nedostatků, a obě strany podepíšíou **Akceptační protokol Prováděcího a implementačního projektu** nebo
- akceptuje *Prováděcí a implementační projekt*, pokud tento obsahuje vady nebránící akceptaci (např. formální nedostatky apod.). V takovémto případě obě strany podepíšíou **Akceptační protokol Prováděcího a implementačního projektu** s uvedením vad a termínu, do kterého je Zhotovitel odstraní.

Akceptovaný *Prováděcí a implementační projekt* se stává podkladem další řízení projektu a bez jeho akceptace nelze pokračovat v dalších etapách nasazování AAJ, s výjimkou 2. etapy.

Změna *Prováděcího a implementačního projektu* je možná pouze formou změnového řízení.

Změnové řízení prováděcího a implementačního projektu

Změnové řízení *Prováděcího a implementačního projektu* může být zahájeno kteroukoliv smluvní stranou na základě zjištění, že skutečnosti uvedené v *Prováděcím a implementačním projektu* neodpovídají realitě nebo dle aktuální verze *Prováděcího a implementačního projektu* není možné pokračovat v realizaci 1. fáze.

Smluvní strana, která inicializuje změnové řízení *Prováděcího a implementačního projektu* bez zbytečného odkladu předá informaci ke změnovému požadavku druhé straně a svolá v dohodnutém termínu jednání oprávněných osob dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, na kterém seznámí přítomné s obsahem změn *Prováděcího a implementačního projektu*. Na tomto jednání smluvní strany buď:

- ✓ schválí změnu *Prováděcího a implementačního projektu*, změnu následně do 7 dnů zpracuje Zhotovitel do *Prováděcího a implementačního projektu* a tento předá ke schválení Objednateli, který je povinen do 7 dnů buď změnu akceptovat (podepsat **Akceptační protokol změny Prováděcího a implementačního projektu**) nebo ho vrátit Zhotoviteli k dopracování.
- ✓ neschválí změnu *Prováděcího a implementačního projektu*. V takovémto případě je strana inicializující změnu *Prováděcího a implementačního projektu* oprávněna požádat druhou smluvní stranu o písemné potvrzení této skutečnosti. **Potvrzení této skutečnosti nesmí být žádnou ze smluvních stran odmítnuto.** Implementace pak nadále pokračuje dle původního projektu.

2. Dodávka softwarové platformy AAJ a licencí k ní

V této etapě dodá Zhotovitel Objednateli všechny licence k softwaru potřebnému pro běh a vybudování AAJ. Objednatel bude dále v této Smlouvě označovat předané licence jako „**licence k softwarové platformě AAJ**“.

Součástí licencí k softwarové platformě AAJ nejsou dodávky licencí tzv. „systémového SW“ tj. licence operačních systémů a databázových systémů, případně virtualizačních nástrojů apod. nutných pro provoz AAJ. Tyto licence zajistí Objednatel.

O předání licencí k softwarové platformě AAJ bude sepsán [Předávací protokol softwarové platformy AAJ](#) a tato etapa bude ukončena nejpozději do 6 týdnů od podpisu smlouvy.

3. Implementace AAJ v prostředí Objednatele.

V této etapě budou Zhotovitelem (ve spolupráci s Objednatelem) realizovány následující činnosti:

- ✓ instalace softwarové platformy AAJ do IT prostředí Objednatele, včetně zprovoznění a implementace všech komponent a modulů AAJ;
- ✓ integrace s ostatními systémy Objednatele (např. Active Directory apod.);
- ✓ vytvoření jednotného grafického výstupu AAJ, včetně vytvoření webové stránky (přístupový bod/odkaz) do AAJ;
- ✓ testování, TTO (zátěžové);
- ✓ předběžná kontrola výstupních sestav AAJ.

Objednatel požaduje provedení implementace do 2 týdnů od předání licencí k softwarové platformě AAJ.

Zároveň bude v rámci této etapy, po provedení implementace AAJ, zahájen **interní zkušební provoz**, kterého se budou účastnit pracovníci resortu justice.

Interní zkušební provoz bude zahájen okamžikem podpisu [Předávacího protokolu do interního zkušebního provozu](#). Interní zkušební provoz bude probíhat v délce 6 týdnů. Objednatel je oprávněn průběžně v době interního zkušebního provozu vznášet písemně připomínky k implementaci s termínem odstranění.

Po skončení interního zkušebního provozu Objednatel

- vznese v písemné podobě připomínky k nedostatkům zjištěným v interním zkušebním provozu, které nebyly ke dni ukončení interního zkušebního provozu Zhotovitelem odstraněny. V takovémto případě je Zhotovitel povinen odstranit připomínky

Objednatele do 2 týdnů od předání připomínek včetně celkového ověření zapracování připomínek Objednatelem nebo

- akceptuje interní zkušební provoz bez vad a nedostatků, a obě strany podepíšíou [Akceptační protokol implementace AAJ](#) nebo
- akceptuje interní zkušební provoz s nedostatky nebránícími akceptaci. V takovémto případě obě strany podepíšíou [Akceptační protokol implementace AAJ](#) s uvedením nedostatků a termínu, do kterého je Zhotovitel odstraní.

Etapa je zakončena podpisem Akceptačního protokolu implementace AAJ.

4. Integrace AAJ do jednotného uživatelského prostředí v rámci portálu justice.

V rámci této etapy projektu Zhotovitel vytvoří „přístupový bod k AAJ“ pro veřejnost. Přístupový bod následně Objednatel publikuje v rámci složky „InfoData“ na portálu justice. Tato část etapy bude trvat 1 týden.

Po publikaci přístupového bodu na portálu justice bude zahájen zkušební provoz AAJ pro veřejnost. Délka zkušebního provozu je stanovena na 2 týdny od podpisu [Předávacího protokolu o předání AAJ do zkušebního provozu](#). Objednatel je oprávněn průběžně v době zkušebního provozu vznášet písemně připomínky k AAJ vzniklé v průběhu zkušebního provozu s termínem odstranění.

Po skončení zkušebního provozu Objednatel

- vznese v písemné podobě připomínky k nedostatkům zjištěným ve zkušebním provozu, které nebyly ke dni ukončení zkušebního provozu Zhotovitelem odstraněny. V takovémto případě je Zhotovitel povinen odstranit připomínky Objednatele do 2 týdnů od předání připomínek včetně celkového ověření zapracování připomínek Objednatelem nebo
- akceptuje zkušební provoz bez vad a nedostatků, a obě strany podepíšíou [Akceptační protokol zkušebního provozu AAJ](#) nebo
- akceptuje zkušební provoz s nedostatky nebránícími akceptaci. V takovémto případě obě strany podepíšíou [Akceptační protokol zkušebního provozu AAJ](#) s uvedením nedostatků a termínu, do kterého je Zhotovitel odstraní.

Etapa je zakončena podpisem Akceptačního protokolu zkušebního provozu AAJ.

5. Předání AAJ do užívání.

V rámci této etapy zajistí Zhotovitel školení pro uživatele a správce systému jednotlivých složek resortu. Jedná se o školení pro max. 55 osob z resortu justice. Školení bude probíhat v sídle Objednatele nebo Objednatelem určené organizační složce resortu justice. Školení

proběhne ve 3 Objednatelům určených termínech. V rámci jednoho školení bude proškoleny max. 20 osob. Z každého školení bude zpracována [prezenční listina](#).

Dále v rámci této etapy předá Zhotovitel Objednateli:

- ✓ uživatelskou příručku k používání AAJ pro uživatele a
- ✓ příručku pro správce systému (administrátory).

Objednatel vysloveně upozorňuje, že výše uvedené příručky musí být zpracovány v českém jazyce, musí být názorné a v maximální možné míře musí zohledňovat nasazení AAJ v podmínkách Objednatele.

Objednatel dále požaduje, v případě, že je software v rámci softwarové platformy AAJ:

- ✓ vytvořen jako **proprietární SW** pouze pro potřeby Objednatele a není komerčně nabízen Zhotovitelem nebo třetí osobou (nejedná se o tzv. „krabicový SW“) neomezenou a výhradní licenci k užití práv duševního vlastnictví ke všem částem proprietárního SW (včetně uživatelských příruček) včetně možnosti zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě oprávnění tvořící součást licence tohoto SW. **Součástí poskytnutí licence pro proprietární SW k softwarové platformě AAJ bude i předání zdrojových kódů k tomuto softwaru.** Zhotovitel poskytne licenci jako neomezenou co do množství rozsahu a pro všechny způsoby užití.
- ✓ vytvořen na bázi tzv. „Open Source řešení“ prohlášení, že software vychází z tzv. „open source“ řešení a tudíž Zhotovitel nemůže poskytnout licenční práva k tomuto softwaru.
- ✓ vytvořen na bázi **krabicového SW** neomezenou a nevýhradní licenci k užití práv duševního vlastnictví k softwaru, včetně práv k originální technické dokumentaci dodávané výrobcem tohoto softwaru, včetně možnosti zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě oprávnění tvořící součást licence a je povinen výše uvedenými povinnostmi zavázat i své případné subdodavatele, budou-li se na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy podílet. Zhotovitel poskytne licenci jako neomezenou co do množství rozsahu a pro všechny způsoby užití.

V této etapě zároveň proběhne, v souladu s akceptačními postupy uvedenými v aktuální verzi *Prováděcího a implementačního projektu* akceptace AAJ.

Tato etapa je zakončena podpisem [Akceptačního protokolu „Advanced Analytics Justice“](#), kterým je zakončena 1. fáze a který je zároveň podkladem pro fakturaci za 1. fázi. Délka této etapy je 2 týdny.

Akceptační protokol „Advanced Analytics Justice“ musí být podepsán bez výhrad.

2. fáze – Podpora provozu AAJ

Tato fáze bude zahájena dnem následujícím po ukončení 1. fáze a bude trvat 24 měsíců od podpisu Akceptačního protokolu „Advanced Analytics Justice“.

Předmětem plnění v této fázi bude zajištění údržby a podpory AAJ.

V rámci plnění této fáze požaduje Objednatel po Zhotoviteli zajištění:

- **Podpory (maintenance) softwarové platformy AAJ,**
- **Podpory provozu AAJ**

Podpora (maintenance) softwarové platformy AAJ

V rámci této části plnění bude mít Objednatel nárok na všechny nové verze, upgrade, update a patche⁸ vydané výrobcem dodané softwarové platformy AAJ za dobu 24 měsíců od podpisu Akceptačního protokolu „Advanced Analytics Justice“.

Zhotovitel je povinen informovat Objednatele do 15 dnů od zveřejnění (uvolnění k nasazení) nové verze upgrade, update a patche dodané softwarové platformy AAJ výrobcem softwarové platformy AAJ.

Následně si Zhotovitel a Objednatel dohodnou termín nasazení nové verze upgrade, update a patche dodané softwarové platformy AAJ.

Podpora provozu AAJ

V rámci této části plnění bude Zhotovitel provádět správu vytvořeného AAJ a dodané softwarové platformy AAJ po dobu 2 let od zahájení rutinního provozu tak, aby byla zajištěna stabilita a dostupnost AAJ v režimu 24x7 na úrovni 99 %.

V rámci podpory provozu AAJ je Zhotovitel povinen:

- **Zajistit příjem hlášení vad provozu AAJ od Objednatele v režimu 5x9**, tj. ve dnech pondělí až pátek mimo státem uznané svátky v době od 8:00 do 17:00 (dále jen „pracovní doba“). Zhotovitel umožní příjem hlášení vad v pracovní době telefonicky na telefonním čísle: [REDACTED] nebo prostřednictvím přímého zadání do servicedesk systému Zhotovitele⁹, který je dostupný na www adrese: servicedesk.servodata.net. Volba komunikačního kanálu pro hlášení vady je na rozhodnutí Objednatele.

⁸ Objednatel vysloveně uvádí, že jakékoliv jiné, Objednatelem zde neuvedené označení nové verze (např. release, apod.) nemůže být důvodem k odmítnutí SW podpory licencí AAJ.

⁹ Servicedesk Zhotovitele bude dostupný v režimu 24x7 prostřednictvím sítě Internet.

Při hlášení vady uvede Objednatel zejména následující informace:

- Identifikaci Objednatele (název Objednatele a jméno a příjmení pracovníka, který vadu hlásí);
- Klasifikaci priority vady:
 - **Priorita 1** (standardní) – vada omezující provoz AAJ (např. uživatelský diskomfort, nedostupnost několika výstupů apod.)
 - **Priorita 2** (vysoká) – vada výrazně omezující provoz AAJ, (např. nedostupnost celých modulů a částí AAJ, nedostupnost většiny výstupů apod.)
 - **Priorita 3** (kritická) – celková nedostupnost/nefunkčnost AAJ
- Datum a čas, kdy se vada projevila prvně (pokud jsou tyto údaje k dispozici)
- Popis vady, včetně přiložení případných chybových hlášení ze systému (pokud jsou tyto údaje k dispozici).

Přijetím hlášení vady provozu AAJ Zhotovitelem je okamžik, kdy:

- při telefonickém hlášení vady pracovník Zhotovitele potvrdí přijetí hlášení a sdělí jednoznačný identifikátor hlášení (tiketu). Pracovník Zhotovitele je povinen sdělit identifikátor hlášení neprodleně a nesmí odmítnout identifikátor hlášení sdělit;
 - při hlášení vady prostřednictvím e-mailu obdrží pracovník Objednatele potvrzení o přijetí svého e-mailu od Zhotovitele. Potvrzení přijetí e-mailu bude automaticky generováno poštovním serverem Zhotovitele. V případě, že poštovní server Zhotovitele neumožňuje generování potvrzení přijetí e-mailu, bude potvrzení přijetí e-mailu provedeno v pracovní době pracovníkem Zhotovitele. Následně bude Objednateli sdělen jednoznačný identifikátor hlášení.
 - při hlášení vady prostřednictvím Servicedesk Zhotovitele tento hlášení vady zaeviduje a přidělí mu identifikátor hlášení (tiketu).
- **Zahájit neprodleně řešení hlášené vady provozu AAJ, tak, aby dodržel dostupnost a stabilitu na úrovni 99% času v režimu 24x7. Okamžikem ukončení opravy vady je potvrzení protokolu o opravě pracovníkem Objednatele nebo potvrzení ukončení tiketu v Servicedesk Zhotovitele Objednatel. Zhotovitel nesmí, bez prokazatelného souhlasu objednatele, uzavřít hlášení vady.**

3. fáze – Realizace rozvojových a změnových požadavků AAJ

Tato fáze bude zahájena dnem následujícím po ukončení 1. fáze a bude trvat 24 měsíců od podpisu Akceptačního protokolu „Advanced Analytics Justice“.

V rámci této fáze je Objednatel oprávněn vznášet **požadavky na rozvoj a změny AAJ** a to do maximálního rozsahu 640 člověkohodin (80 člověkodnů) po dobu 24 měsíců.

Požadavky na rozvoj a změny AAJ budou vznášet určení pracovníci Objednatele dle přílohy č. 2 Smlouvy následovně:

1. Objednatel písemně (e-mailem) vznesе požadavek na rozvoj nebo změnu AAJ. V rámci tohoto kroku popíše v přiměřené míře podrobnosti rozvojový nebo změnový požadavek.
2. Zhotovitel provede závazné stanovení pracnosti realizace požadavku a toto předá písemně (e-mailem) Objednateli. Zhotovitel je oprávněn si vyžádat od Objednatele upřesnění podrobností požadavku, v takovémto případě nemá Zhotovitel nárok na náhradu nákladů spojených s upřesněním požadavku.
3. Na základě závazného stanovení pracnosti rozhodne Objednatel o realizaci rozvojového nebo změnového požadavku. Objednatel je oprávněn odmítnout realizaci požadavku. Odmítnutí zašle Objednatel Zhotoviteli písemně (e-mailem).

V případě, že se rozhodne rozvojový nebo změnový požadavek realizovat, oznámí toto písemně Zhotoviteli a dohodnou si termín zahájení a ukončení realizace požadavku.

Pro akceptaci realizovaného požadavku platí tyto postupy:

1. Zhotovitel předá Objednateli v dohodnutém termínu k akceptaci realizovaný požadavek. O předání požadavku k akceptaci bude vyhotoven a oběma stranami podepsán [Předávací protokol rozvojového/změnového požadavku](#).
2. Objednatel do 1 týdne (v případě potřeby může Objednatel prodloužit tento termín o další týden):
 - vznesе v písemné podobě připomínky k nedostatkům při akceptaci rozvojového/změnového požadavku. V takovémto případě je Zhotovitel povinen odstranit připomínky Objednatele do 2 týdnů od předání připomínek včetně celkového ověření zpracování připomínek Objednatelem nebo
 - akceptuje realizovaný požadavek bez vad a nedostatků, a obě strany podepíšíou [Akceptační protokol rozvojového/změnového požadavku](#) nebo
 - akceptuje realizovaný požadavek s nedostatky nebránícími akceptaci. V takovémto případě obě strany podepíšíou [Akceptační protokol rozvojového/změnového požadavku](#) s uvedením nedostatků a termínu, do kterého je Zhotovitel odstraní.

Akceptace rozvojového/změnového požadavku je ukončena vyhotovením a oboustranným podpisem Akceptačního protokolu rozvojového/změnového požadavku.

V případě překročení pracnosti při realizaci rozvojového nebo změnového požadavku, nemá Zhotovitel nárok na úhradu člověkohodin nad rámec závazně stanovené pracnosti a ani se tyto

člověkohodiny nezapočítávají do celkového rozsahu člověkohodin čerpaných na rozvojové nebo změnové požadavky.

Popis Zhotovitelem nabízeného řešení AAJ

Celková koncepce řešení

Dle informací poskytnutých z VZ byl sestaven zjednodušený návrh architektury, který znázorňuje a uvádí v ujasnění koncepci zpracování zadání.

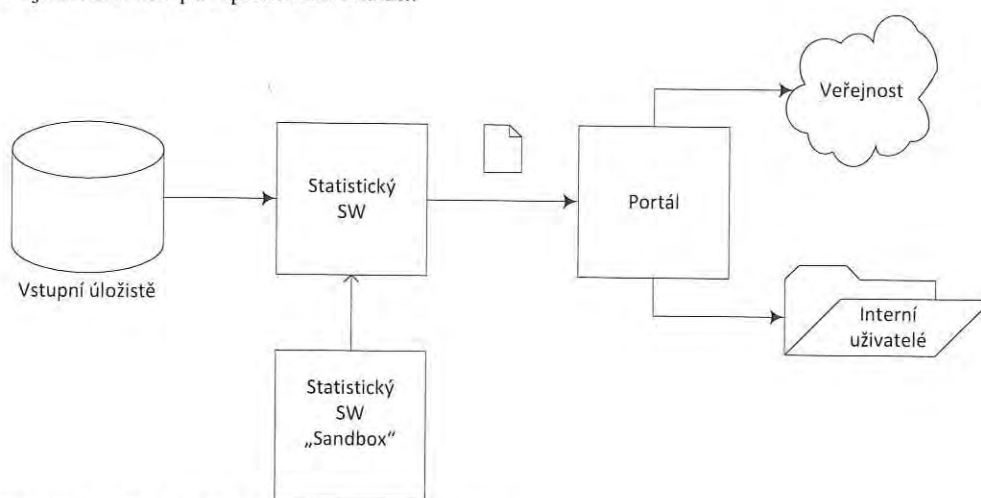


Schéma 1: Zjednodušený návrh architektury

Navržené řešení se opírá o dva zásadní analytické pilíře navržené pro provoz projektu. Jedním je statistický SW v tzv. Enterprise instalaci, která umožňuje automatizaci extrakce potřebných dat a to nejen z jedné zdrojové databáze. Následně pomocí vazebních uzlů transformuje získaná data do požadovaného formátu, aplikuje na ně příslušné nastavené vyhodnocovací scénáře podle jednotlivých druhů požadovaných výstupů a data extrahuje do dokumentu (PDF), který bude následně distribuován na portál do jednotlivých sdílených složek (opět nastavených dle typu reportu).

Druhým analytickým pilířem je tzv. Sandbox prostředí umístěné pod Enterprise instalací. Toto prostředí umožňuje editaci a přípravu scénářů pro extrakci dat, následnou transformaci a aplikaci analytických metod včetně nastavení příslušných formátů pro generování dokumentů a sdílení na místa v portále.

Na portále dojde k distribuci ke koncovým uživatelům, ať už veřejnosti nebo interním uživatelům a to dle definovaných přístupových politik. Veřejnosti bude možno sdílet dokument do webového rozhraní podle požadavků, které vyplývají z analýzy.

3 Enterprise statistický SW

Představuje řešení pomocí nástroje STATISTICA ENTERPRISE SERVER, kde bude využito následujících charakteristik SW.

Statistica Enterprise nabízí společné uživatelské rozhraní, kde si jednotliví uživatelé mohou vytvářet předdefinované objekty datových zdrojů, analýz, reportů a dalších. Zde budou v ostrém běhu autorizované vyhotovené procesy pro tvorbu reportů dle všech scénářů.

Tyto objekty lze potom opakovaně používat a sdílet výstupy s dalšími uživateli. V našem pojetí se bude jednat o využití možnosti publikovat výstup dle definovaných pravidel. Rozhraní Statistica Enterprise je postaveno nad databázovými objekty, které slouží jako zdroje dat k požadovaným scénářům.

Jednou z hlavních předností Statistica Enterprise Server je i možnost nechat výpočetně složité operace zpracovat na výkonném serveru a nezatěžovat tak klientskou stanicí.

Dále je možné plánovat automatická spuštění předdefinovaných analýz/reportů.

Pro přístup do Statistica Enterprise (Serveru) je třeba autentifikace uživatele na základě uživatelského jména a hesla (lze využít Active Directory účty). Tento typ řešení je určen převážně pro uživatele, kteří využijí zejména:

- Širokou možnost sdílení vytvořených analytických modelů
- Automatizace analýz, sdílení zdrojů s ostatními uživateli
- Možnost tvorby předpřipravených reportů

- Možnost přístupu do softwaru přes webový prohlížeč (tenký klient)
 - Možnost zpracování výpočtů analýz na serveru
 - Možnosti pokročilé správy software
- Možnost definovat role a oprávnění jednotlivých uživatelů v systému (administrátoři, analytici, databázoví administrátoři, uživatelské skupiny se specifickými oprávnění k provedení určité analýzy dat vrácených konkrétními dotazy).
- Datové konfigurace (dotazy a metadata, která popisují datové typy, sloučení dat a předzpracování dat vycházejících z více zdrojů dat atd.), tj. Statistica podporuje přístup k datům přes OLEDB, ODBC, ADO a přes různé jiné metody, také poskytuje grafické nástroje pro tvorbu dotazů.
- Velké množství zákazníků Statistica Enterprise Server spravuje datové sklady v databázích Oracle nebo Teradata (SAP, SAS, SQL a dalších specializované formáty databází jsou také podporovány).
- Analytické konfigurace, tj. analytické šablony definují analytické pracovní postupy, které se týkají analytických možností softwaru Statistica, např. data mining, prediktivní modelování a další statistické analýzy, atd. nebo volání funkcí, které jsou obsaženy v ostatních analytických nebo grafických knihovnách a které se drží standardu skriptovacích rozhraní MS Windows (např. R, různé rozhodovací nástroje, atd.). Předpřipravené analytické postupy jsou spouštěny pracovníky s příslušnými oprávněními napříč institucí
- Šablony reportů (reporty, skládající se z kombinace vybraných částí nebo všech výsledků analýzy vytvořené pomocí analytické konfigurace, tedy z jakékoli analýzy definované uživatelem). V šabloně reportu uživatel volí výstupní formát (PDF, MS Word, HTML, webový portál, atd.) a dále může zvolit dobu vytvoření reportu (denní, týdenní apod.) a opakování.
- Správa a zobrazení - Statistica Enterprise Server nabízí možnost úplné kontroly nad využitím systému, tj. kontrolovat a přidělovat práva k využití jednotlivých datových zdrojů, analytických nástrojů pro tyto zdroje (od základních analýz až po pokročilé modely atd.), k reportům atd. Uživatelům je zobrazí vždy ta část, na kterou mají nastavena práva. Celý systém je zobrazen v přehledné stromové struktuře.
- Možnost zpracování analýz na serveru – kód analýzy v jazyku Statistica Visual Basic lze odeslat ke zpracování na server, který vrátí výstup z analýz
- Tenký klient – přístup ke zjednodušeným funkcionalitám Statistica přes webový prohlížeč, stejně tak k objektům Statistica Enterprise pro spouštění (analýzy, reporty)

Administrátor může jednotlivým uživatelům povolit nebo zakázat akce, ke kterým budou mít přístup, může nastavit možnosti využívání modulů, které jsou na Statistica serveru, ale může také sdílet výstupy z analýz prováděných jednotlivými uživateli spolu s velkým množstvím dalších úprav.

Statistica Enterprise Server je postaven na otevřené architektuře (pomocí standardních nástrojů VB Script, C++ / C#, HTML, Java a XML), která umožní IT oddělení přizpůsobit si všechny hlavní komponenty systému, případně systém rozšířit o novou komponentu (specifické analytické nebo databázové zařízení apod.).

Další vlastnosti Enterprise SW

STATISTICA Enterprise je vybaven širokými funkcemi automatické reakce na uživatelem definované podmínky v datech. Tyto podmínky mohou být vlastně jakkoli složité a mohou dokonce představovat výsledky on-line analýz prováděných STATISTICA Enterprise v reálném čase na proudu přichozích dat nebo na vzorkovaných datech.

Tyto všestranné rysy systému jsou vytvořeny pomocí technologií pro monitorování dat v reálném a dají se použít v námi navržené architektuře. Ze STATISTICA Enterprise je možné udělat automatický monitor dat nebo procesor, který bude příslušné vzorky dat odebírat z datového, provádět předdefinované analýzy a který bude okamžitě reagovat na zjištěné skutečnosti. Pokud budou např. splněny určité podmínky podnikne STATISTICA Enterprise předdefinované akce (např. odešle e-mail, nebo jednoduše rozšíří příslušné výsledky analýzy zvoleným členům instituce apod.)

Statistický SW „SANDBOX“

Využití tzv. Sandboxu je důležité pro tvorbu nových reportů a editaci reportů stávajících. Sandbox bude disponuje obdobnými vlastnostmi jako Enterprise prostředí a zároveň umožní uživateli designovat nové reporty a aplikovat nové analýzy.

Hlavní využití charakteristiky:

- Oddělené prostředí od Enterprise. Neohrozí produkční procesy, které budou pracovat automatizovaně.
- Umožní uživatelům mimo hlavní produkční procesy editovat a redesignovat report.
- Slouží pro aplikaci dalších pokročilých analytických metod na extrahovaná data
- Umožňuje rychleji zpracovat a zprocesovat požadavky, aniž by byl výkonnostně ohrožen Enterprise proces.
- Umožňuje zapojení více uživatelů.
- Slouží pro výuku se statistickým softwarem

Zpracování dat na portále

Po exportu reportu v příslušném formátu ze statistického nástroje dojde k distribuci reportu do prostředí Sharepoint nebo Liferay. Dokumenty budou distribuovány do složek nebo pracovních prostorů dle nastavení. Složky a pracovní prostory budou následně sdíleny s uživateli nebo s veřejností dle nastavených pravidel přístupů.

Výstup na portál bude zpracován Liferay nebo Sharepoint týmy, kterými dodavatel disponuje. Naše specializace je přímo na tato portálová řešení.

V několika prostředích velkých instalací intranetu nebo extranetu jsme zajišťovali správné nastavení a sdílení dokumentů s autentifikovanými uživateli nebo s veřejností.

Seznam SW licencí

STATISTICA ENTERPRISE SERVER

STATISTICA EXPERT-MANUFACTURING PER CONCURRENT USER LICENSE/MAINT PACK

Řešení bezpečnosti

Zajištění bezpečnosti v rámci statistického SW.

Aplikace produkční bude oddělena a automatizovaně v provozu v rámci Enterprise instalace. Sandbox, který bude sloužit jako přístupový pod pro uživatele administrátory reportů a procesů bude pracovat s kopiemi reportů a následně přes schvalovací proces dojde k jejich převedení do produkčního prostředí.

Aplikace statistického SW disponuje podrobnou klasifikací rolí a uživatelských oprávněních, a to včetně autentifikace přes AD. K náhledu níže na obrázku z aplikace.

Statistická aplikace bude v provozu na straně zákazníka a lze k přihlášení využít služeb AD.

Při extrakci výstupů směrem k portálu bude na základě analýzy navržena bezpečnostní strategie pro správnou distribuci reportů, a to jak interním uživatelům, dle potřebné autentifikace (například AD) nebo veřejnosti. Tyto pravidla budou následně nastaveny v rámci systémů Liferay a Sharepoint za využití znalostí profesionálních konzultantů pro tyto nástroje a ověření přes penetrační testy.

Prostředí v rámci portálů Liferay a Sharepoint bude mít rovněž definovány administrátory nebo bude využito administrátorů stávajících s nimiž budou sdíleny kompetence odborně popsané a opravňující definovat uživatele, definovat distribuční okruhy pro jednotlivé reporty a také vyhledávat v komplexním logu přístupů ke sdíleným datům.

Name:

Full Name:

Password:

Confirm Password:

User must change password at next login

Account disabled

Email Address

Use email address from a LDAP server

Use explicit email address:

Member of

- Administrators
- Engineer
- Everyone
- Operator
- Statistician
- Statsoft

User Permissions

- Alarm Admin (ALRMADM)
- Analysis Admin (AADM)
- Automated Collection (AOC)
- Dashboard User (DUSR)
- Data Admin (DADM)
- Data Entry (DE)
- Data Entry Admin (EDE)
- Data Entry Approver (DEAPPRV)
- Database Admin (EXTDB_ADI)
- Historical Edit (HEDIT)
- Override (OVR)
- Report Admin (RADM)
- Server Task Admin (STADM)
- System Admin (SADM)

Effective Permissions

- Analysis Admin (AADM)
- Automated Collection (AOC)
- Dashboard User (DUSR)
- Data Admin (DADM)
- Data Entry (DE)
- Data Entry Admin (EDE)
- Data Entry Approver (DEAPPRV)
- Database Admin (EXTDB_ADM)
- Historical Edit (HEDIT)
- Override (OVR)
- Report Admin (RADM)
- Server Task Admin (STADM)
- System Admin (SADM)
- User (USR)**
- User Admin (ADM)
- Web User (WUSR)
- WEB Viewer (WVWR)

Obrázek 1: Ukázka správy uživatelů ve STATISTICA

Veřejná část aplikace

Veřejná část aplikace nabídne distribuci výstupů, které jsou určeny široké veřejnosti. Distribucí těchto reportů z Enterprise statistického nástroje máme možnost zobrazit výstupy v libovolném prostředí. Tedy na vybraných webových stránkách nebo v prostředí nástrojů Liferay či Sharepoint za nastavení oprávnění, které by umožnilo nahlížení z prostředí internetu. Tato část bude odborně zpracována a navržena včetně bezpečnostních specifik po hlubší analýze a seznámení se s prostředím zákazníka.

Technologicky bude kladen důraz na oddělení prostředí pro veřejnou část, kdy architektura bude upravena tak, aby se nebyl technicky možný přístup na kompletní export, ale pouze na výstupy určené pro veřejnost.

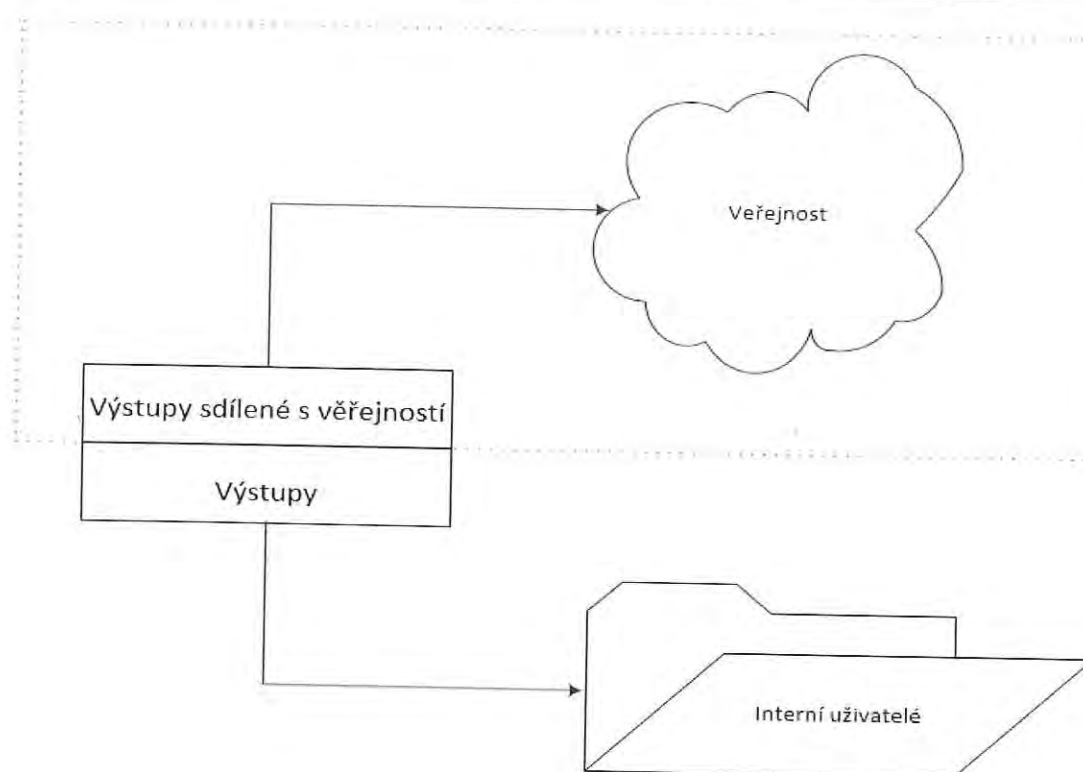


Schéma 2: Oddělní veřejné části

Strategie pro testování

Strategie řízení testování definuje cestu kvality (quality audit trail) vedoucí od očekávání zákazníka přes měřitelná akceptační kritéria, popis produktu projektu, dekompozici produktu projektu na menší, lépe říditelné části, definování jejich kritérií kvality, odpovědností za kvalitu, metod kvality, výrobu a posuzování produktů až k akceptovanému produktu projektu splňujícímu očekávání zákazníka.

Řízení kvality na straně hlavního poskytovatele při vývoji jednotlivých produktů projektu. Zodpovědnost za kvalitu produktů projektu dle funkčních specifikací nese projektový tým poskytovatele. Kvalita je ověřována na úrovni vývoje funkčních celků a formou funkčních testů.

Funkční testy

Funkční testy jsou prováděny s účelem zjistit, zda řešení splňuje specifikované požadavky na funkčnost. Funkční testy budou prováděny během vývoje produktů a před jejich nasazením do testovacího prostředí. Vzhledem ke specifikům platformy SharePoint a LifeRay budou funkční testy v případě nasazení změn prováděny ve vybraných případech i na testovacím či produkčním prostředí. Funkční testy provádí hlavní poskytovatel produktů projektu v součinnosti se zadavatelem (zákazníkem).

Akceptační testy

V rámci tohoto projektu byla zvolena cesta dílčích akceptačních testů po jednotlivých produktech projektu. Dílčí akceptační testy budou prováděny příslušnými garanty na straně zadavatele. Smyslem akceptačních testů je zjistit, zda dodaný produkt splňuje tzv. akceptační kritéria, jež jsou stanovena zákazníkem jako měřitelné a ověřitelné podmínky pro přijetí produktu, přičemž nejde jen o samotný software, ale také o související služby. Tato kritéria definována v rámci projektu v části funkční specifikace a UML analýza.

Při samotném akceptačním testování je testování prováděno odlišně než na předchozích úrovních, neboť uživatelé se namísto hledání defektů zaměřují především na scénáře zahrnující jejich běžné aktivity z reálného provozu.

Výkonnostní (zátěžové) testy

Tyto testy měří výkon systému sledováním vybraných ukazatelů během různých scénářů. Tyto testy jsou částí produktů projektu a budou prováděny hlavním poskytovatelem projektu.

Bezpečnostní testy

Tyto testy se zabývají ověřováním, zda jsou data chráněna proti neoprávněnému přístupu zvenčí i zevnitř. Předmětem těchto testů je také autentizace, autorizace a dostupnost dat i systému jako celku.

Způsob organizace školení

Školení proběhne za využití dle instrukcí vyplývajících ze ZD. Školení na nabízený systém jsou ve stálém portfoliu našich služeb. Certifikovaný školitelé tak nabídnout nejen školení v rámci zakázky a její definice, ale mohou zajistit také širší analytické školení, které umožní zadavateli (zákazníkovi) analyzovat data pokročilým způsobem a aplikovat širší statistické postupy.

Školení proběhne v sídle zadavatele, a to dle jeho pokynů. Agenda školení bude přizpůsobena jednotlivým rolím. V rámci jednotlivých agend školení je možné libovolně školit uživatele i na více uživatelských rolí a to v max. kapacitě 20 osob na jedno školení. Z každého školení bude vyhotovena prezenční listina.

Pokud analýza nenastaví jinak, počítám se školením na role:

Analytik, uživatel statistického nástroje – editace reportu, aplikace statistických metod

Administrátor statistické aplikace – schvalování reportů, jejich zprovoznění v enterprise prostředí

Administrátor prostředí pro sdílení reportů – spravování sdílení reportů, organizace distribuce

Strategie pro nasazení řešení do provozu

Etapy projektu

Fáze 1 – Analýza, Nasazení a Customizace řešení

V této etapě projektu, na základě uzavřeného smluvního vztahu, budou ve spolupráci PM Poskytovatele a MP vypracován a odsouhlasen dokument analýzy, ve kterém budou definovány detailní požadavky na realizaci (scénáře) jednotlivých agend reportů, ale také příslušná data k extrakci a požadavky na vyhotovení exportu a jejich distribuci.

Analýza bude obsahovat:

- workshopy s jednotlivými garanty na straně zadavatele
- detailní analýza požadavků k jednotlivým agendám
- tvorba a akceptace funkčního konceptu
- tvorba projektové dokumentace, specifikaci a scope a

Následně bude implementováno řešení STATISTICA ENTERPRISE a v něm patřičné scénáře vyhotoveny.

V další fázi dojde k nastavení STATISTICA „sandboxu“ a implementace distribučních kanálů pro sdílení výstupů.

Během etapy Nasazení e dochází k tvorbě jednotlivých dílčích projektových produktů, jejich sestavení do celkového Produktu projektu, jeho testování, nasazení a uvedení do rutinního provozu.

Během každé realizační etapy probíhají standardní projektové procesy. Procesy etapy jsou zahájeny vytvořením Balíků práce PM. Balíků práce je pak předán Vedoucímu příslušného realizačního týmu, který jej formálně přijme.

Realizační tým poté vytváří produkty, specifikované v Balíku práce. Vytvořené produkty přebírá PM v procesu akceptace.

Balíky práce mohou být zadávány i v průběhu manažerské etapy; také ukončení Balíku práce nemusí být směřováno k ukončení manažerské etapy. Je tedy přípustné, aby realizace jednoho Balíku práce probíhala během více manažerských etap. Tento přístup umožňuje flexibilní a optimální naplánování posloupnosti prací na projektu tak, aby jednotlivé práce na sebe plynule navazovaly a nedocházelo ke zbytečným zdržením.

V souladu s pravidly, stanovenými v etapě Nastavení projektu, budou Vedoucí týmů vypracovávat zprávy o stavu Balíku práce, předávané v průběhu prací PM.

PM bude během etapy reportovat stav etapy prostřednictvím Zprávy o stavu etapy (CheckPoint report), předávané Garantům.

Fáze 2 – Podpora

Pro řízení služeb budou implementovány následující procesy na straně dodavatele:

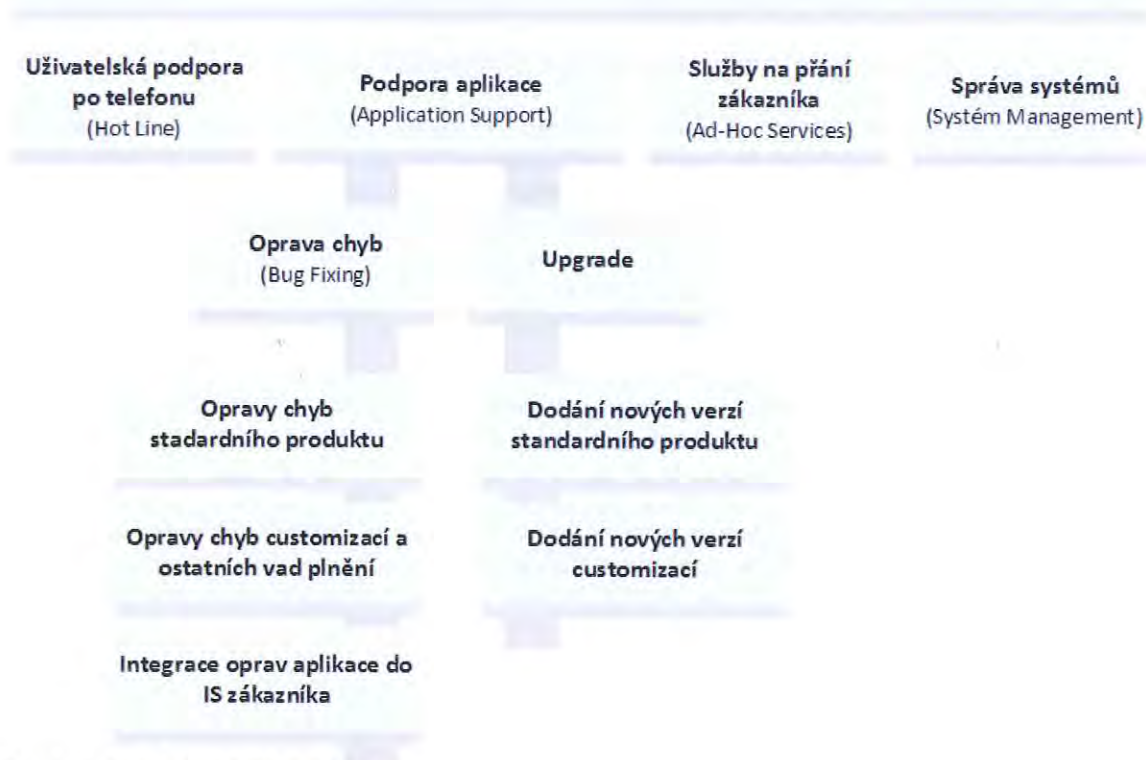
Správa incidentů (Incident Management) – popisuje proces chování provozního týmu, zajišťující co nejrychlejší nápravu situace či obnovení dodávky služby po vzniku incidentu, minimalizuje důsledky výpadků služeb na chod Intranetu. Cílem je odstranit incident v co nejkratším čase. Proces je typicky spouštěn z procesu Service Desk, integrovaným monitoringem nebo hlášením uživatelů Modré pyramidy a portálového frameworku (na základě chování aplikace).

Správa problémů (Problem Management) – proces zjišťování původních příčin incidentů, jedná se o proces s nutnou účastí osob s vyšší kvalifikací v týmu nebo jednorázově získaných expertů. V tomto procesu jsou řešeny zároveň incidenty s vyšším dopadem, např. chyby ve výpočtu indikátorů.

Service Desk – účelem této funkce je poskytnout uživateli jediné kontaktní místo pro adresování požadavků. Proces zajišťuje administraci a životní cyklus evidovaných požadavků, případně reporting. Zároveň je komunikačním nástrojem, který slouží pro dokumentovanou (písemnou i hlasovou) komunikaci mezi zadavatelem a dodavatelem.

Správa konfigurace (Configuration Management) – proces řízení konfigurací (součástí je udržování verzí konfiguračních prvků, poskytuje logický model infrastruktury nebo služby), nástrojem procesu je konfigurační databáze, která udržuje komplexní informační obraz technologických celků. Mimo vlastní infrastruktury projektu

HELP DESK



Obrázek 1: Schéma HELP DESK

Realizace rozvoje

Realizace rozvoje díla bude probíhat za metodik pro řízení změn a vývoje řešení. Je závislá na dalších požadavcích zadavatele. Na straně dodavatele vznikne tým tzv. specialistů, které budou pro čerpání této etapy k dispozici.

Způsob řízení a vyhodnocování projektových rizik

Při řízení tohoto projektu bude uplatňována metodika vycházející z mezinárodních norem (ČSN ISO 10006:2004 Systémy managementu jakosti - Směrnice pro management jakosti projektů) a doporučení mezinárodních standardů PMBOK (Project Management Body of Knowledge. Navržená Metodika projektového řízení a organizace projektu naší společností (dále jen Dodavatel) vychází nejen z uvedených mezinárodních standardů, ale i ze zkušeností z již realizovaných projektů. Metodika je sestavena tak, aby naplnila záměr a cíl projektu, projektové výstupy byly předány v požadovaném rozsahu, termínu, ceně a kvalitě.

Metodika bude aplikována zejména na úvodní fázi projektu v průběhu migrace prostředí, pilotního provozu a následně případného EXITU systému.

Metodika řízení projektů je součástí celopodnikového systému řízení kvality, metodika je součástí certifikace celé řady mezinárodních certifikátů řízení kvality procesů. Dodavatel je držitelem „Zlatého certifikátu výjimečnosti“, který se skládá z ucelené skupiny mezinárodních certifikátů kvality:

- ISO 9001:2008 - Systém řízení kvality.
- ISO 14001:2004 - Systém environmentálního managementu.
- ISO 20000:2011 - Servis informačních a řídicích technologií.
- ISO 27001:2005 - Systém ochrany informací.
- OHSAS 18001:2007 - Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

Metodika Dodavatele definuje procesy projektového řízení, které se skládají z následujících dílčích procesů probíhajících v jednotlivých fázích projektu:

- *Proces zahájení projektu* – proces zahájení projektu nastává v případě podpisu dodavatelské smlouvy, zpravidla začíná milníkem, kterým je tzv. kick-off meeting, kde dojde k seznámení klíčových osob projektu se způsobem řízení a obsahem projektu,
- *Procesy definice projektu* – v tomto procesu, dochází k vytvoření projektových dokumentů, základní struktury projektových týmů, spuštění nástrojů projektové komunikace, k definování projektových cílů a způsobů jejich dosažení,
- *Proces realizace projektu* – cílem rámce procesu realizace je naplnění projektových cílů, koordinace jednotlivých činností podle plánu a realizace jednotlivých projektových etap, předmětem řízení realizace projektu je zejména sledování hlavních atributů projektu, tzn. rozsahu, termínu, ceny a kvality
- *Procesy kontroly a řízení kvality* – je procesem řízení kvality projektu, kdy dochází monitorování postupu prací, zjišťování a korekci odchylek činností od projektového plánu nebo úrovně kvality a hledání nápravných opatření,
- *Procesy ukončení projektu* – je procesem dovedení projektu do jeho konce, vyvrcholením je pak závěrečná akceptace projektu

Většina dílčích procesů a činností probíhajících v jednotlivých procesních skupinách je iterativních. V různé míře se mohou v rámci životního cyklu projektu překrývat, mohou být vztaženy k celému projektu, ale i k jeho etapě nebo fázi.

Vedle uvedených hlavních procesů je předmětem činnosti projektového vedení a členů projektových týmů ještě několik nástrojů, které umožňují realizaci předmětu projektu v heterogenním prostředí rozsáhlých týmů, dodavatelsko-odběratelských struktur, vývoji zadání projektu v čase i vývoji hodnot základních atributů projektu. Jedná se o následující techniky:

- *Organizace projektu,*
- *Řízení komunikace,*
- *Řízení dokumentace,*
- *Řízení změn,*
- *Řízení rizik,*
- *Řízení neshod*

Řízení rizik

Řízení rizik a příležitostí je neustálý proces, který se odehrává v průběhu všech fází životního cyklu projektu, od počátečního nápadu až po ukončení projektu. Znalosti týkající se řízení rizik a příležitostí zkompletované při ukončení projektu pak následně významně přispívají k úspěchu budoucích projektů.

Odpovědnost manažera projektu je udržovat sebe i ostatní členy projektového týmu v proaktivním naladění k práci, v ostražitosti vůči rizikům, udržovat je angažované v procesu řízení rizik. Dále je na jeho odpovědnost to, že se procesu řízení rizik účastní i zainteresované strany. V případě potřeby je odpovědný i za zajištění konzultací od vhodných odborníků, kteří takto podpoří řízení rizik projektu.

Často používaná metoda snižující neurčitost provázející každé jednotlivé riziko, je založena na tzv. principu postupnosti („successive principle“), tj. snížení neurčitosti odhadu tím, že odhadovanou položku rozložíme na menší části (podřízené položky). Součet odchylek odhadů podřízených položek je menší než odchylka celkové položky. Chceme-li snížit odchylku odhadu nákladů na projekt, vybereme položky nákladů s vysokou neurčitostí, ty rozložíme na menší části, a tím snížíme neurčitost odhadů. Proces rozkládání na podřízené položky opakujeme do té doby, než odchylky jednotlivých komponent nákladů (tj. jejich neurčitost) klesnou pod přijatelnou hranici. Stejnou metodu lze použít pro odhady délky trvání činností, které určují časový harmonogram projektu, a tímto způsobem snížit neurčitost odhadů délky trvání projektu.

Kvalitativní posouzení rizik a příležitostí uspořádá rizika a příležitosti projektu podle jejich důležitosti z hlediska jejich dopadu na projekt a pravděpodobnosti jejich výskytu. Toto uspořádání slouží k rozhodování o tom, jaká strategie bude pro zvládnutí každého jednotlivého rizika použita. Například můžeme riziko vyloučit, zmírnit, sdílet, přesunout, lze se proti riziku pojistit, vyvinout plán pro neočekávatelné události či riziko pasivně přijmout. Obdobné strategie lze zaujmout pro příležitosti. Rizika, která nejsou akceptovatelná, a příležitosti, kterým se chceme věnovat, vyžadují vhodný plán odezvy. Realizaci plánu odezvy je třeba řídit a kontrolovat, a průběžně

aktualizovat tehdy, jestliže se objeví rizika nová či nové příležitosti nebo jestliže dojde ke změnám důležitosti dříve identifikovaných rizik a příležitostí.

Kvantitativní posouzení rizik poskytuje číselné hodnoty, které měří, jaký dopad lze očekávat od těchto rizik. Příklady účinných metod vyhodnocení rizik z kvantitativního pohledu jsou analýza metodou Monte Carlo, použití rozhodovacích stromů a použití plánování scénářů (scenario planning).

Analýza rizik projektu je prováděna **metodou RIPRAN** (*Risk Project Analysis*). Metoda RIPRAN™ (Risk Project Analysis), představuje empirickou metodu pro analýzu rizik projektů. Autorem metody je B. Lacko. Vychází důsledně z procesního pojetí analýzy rizika. Chápe analýzu rizika jako proces (vstupy do procesu-výstupy z procesu-činnosti transformující vstupy na výstup s určitým cílem).

Metoda akceptuje filosofii jakosti (TQM) a proto obsahuje činnosti, které zajišťují jakost procesu analýzy rizika, jak to vyžaduje norma ISO 10 006.

Je zaměřena zejména na zpracování analýzy rizika projektu, kterou je nutno provést před jeho vlastní implementací.

Neznamená to, že bychom neměli s hrozbami pracovat v jiných fázích. Naopak, v každé fázi životního cyklu projektu musíme provádět činnosti (zejména se to týká předprojektových fází – Studie příležitosti a Studie proveditelnosti), které jednak shromažďují podklady pro samostatnou analýzu rizik projektu pro fázi implementace projektu, a které vyhodnocují případná rizika neúspěchu té fáze, kterou provádíme. Zachycená rizika pak použijeme pro celkovou analýzu rizik projektu. Metodu RIPRAN je možno využít ve všech fázích projektu.

Celý proces analýzy rizik podle metody RIPRAN se skládá z následujících fází:

- Příprava analýzy rizika
- Identifikace rizika
- Kvantifikace rizika
- Odezva na riziko
- Celkové zhodnocení rizika

Činnosti v jednotlivých fázích jsou koncipovány jako procesy, které na sebe navazují.

Identifikace nebezpečí projektu

V rámci identifikace nebezpečí projektu jsou definovány dvě veličiny:

Hrozba je konkrétní projev nebezpečí (např. chřipková epidemie).

Scénář je děj, který nastane v důsledku výskytu hrozby (např. onemocní 30% členů realizačního týmu). Hrozba je příčinou scénáře.

Vstupy činnosti:

- Popis projektu
- Historická data o minulých projektech (Post Implementation Analysis, Trouble List)
- Prognózy možných vnějších vlivů
- Prognózy možných vnitřních vlivů
- Zkušenosti

Výstup: Seznam dvojic hrozba – scénář s případnými komentáři, doplněný případně o seznam rizikových faktorů. Činnosti podporující jakost:

- Test platnosti a kompletnosti vstupních podkladů
- Test kompletnosti a kompetentnosti týmu
- Test aktuálnosti prognostických podkladů
- Test úplnosti výstupního seznamu dvojic

Vlastní činnosti:

Nejprve je potřeba zkontrolovat, zda předaný popis projektu je platný a kompletní. Podobný test je potřeba provést pro další dodané vstupní podklady.

Tým by měl prověřit, zda na pracovní poradě jsou všichni, kteří byli vybráni pro úspěšné provedení identifikace rizika projektu. Všichni přítomní by měli projít školením o projektovém riziku, aby byli platnými účastníky porady a stali se kompetentními pro identifikaci rizika.

Kvantifikace rizik projektu

Cíl: Ohodnotit pravděpodobnost scénářů, velikost škod a vyhodnotit míru rizika

Vstupy:

- Seznam dvojic hrozba-scénář (rizikový faktor)
- Statistická data z minulých projektů a další různé statistické údaje
- Zkušenosti

Výstupy:

- Úplné n-tice (hrozba, scénář, pravděpodobnost, škoda) - mezivýsledek
- Seznam I. pro doplnění návrhu projektu
- Seznam II. pro informaci k možným operativním zásahům
- Seznam III. pro následující proces Snižování rizika
- Předběžná úroveň akceptovatelného rizika a pokyny pro hodnocení souhrnného rizika projektu

Činnosti podporující jakost:

- Test kompletnosti a platnosti vstupního seznamu
- Test kompetentnosti a kompletnosti týmu
- Test aktuálnosti statistických dat
- Test kompletnosti výstupního seznamu dvojic

Vlastní činnosti:

Nejprve prověříme, zda náš tým je kompetentní a kompletní k provedení kvantifikace rizika. Členové týmu by měli mít absolvován potřebný kurz a mít zkušenosti s kvantifikací rizik.

Dále ne nutno si zajistit aktuální údaje, které můžeme pro kvantifikaci rizika použít.

Tým se dohodne, zda bude moci stanovit přesně hodnoty pravděpodobnosti a dopadů na projekt nebo zda použije nějakých klasifikačních stupnic. Pokud se rozhodne pro stupnice, musí se dohodnout na jejich podobě.

Pak se doplňují jednotlivé dvojice o hodnotu pravděpodobnosti a velikosti dopadu, a vypočítáváme hodnotu rizika:

hodnota rizika = pravděpodobnost x dopad na projekt

Kvantifikace rizik projektu znamená specifikovat u jednotlivých rizik:

1. **Pravděpodobnost** výskytu rizika, kdy:
 - VP - Vysoká pravděpodobnost (nad 66 %)
 - SP - Střední pravděpodobnost (33-66 %)
 - NP - Nízká pravděpodobnost (pod 33 %)
2. **Dopad** na projekt je posuzován dopadem na základní atributy projektu, tj. (i) dopad na cenу projektu; (ii) dopad na termín projektu, resp. na hlavní milníky projektu; (iii) dopad na rozsah projektu a (iv) dopad na kvalitu projektu, resp. na hlavní výstupy projektu. U každého rizika je dopad kvantifikován následovně:

- VD - Velký dopad:
 - ohrožení cíle, termínu, financí celého projektu;
 - škoda více než 20 % hodnoty projektu.
- SD - Střední dopad:
 - ohrožení termínu, financí dílčího výstupu;
 - škoda 0,51-19,5 % hodnoty projektu
- MD - Malý dopad:
 - škoda méně než 0,5 % hodnoty projektu

Cena, tj. způsobená škoda, pokud riziko nastane.

Hodnota rizika je výsledkem kvantifikace. Určí se z pravděpodobnosti, dopadu a ceny (škody). Hodnotu rizika můžeme vyjádřit slovně (verbálně) a číselně. Číselnou hodnotu vypočteme následovně.

Číselná hodnota rizika [CZK] = pravděpodobnost výskytu rizika [%] * škoda způsobená rizikem [CZK]
Verbální hodnota rizika se určí na základě níže uvedené tabulky, kde jsou zohledněny všechny kombinace pravděpodobnosti rizika a jeho dopadu.

Tabulka 8: Vazební tabulka (pravděpodobnost / dopad) pro určení verbální hodnoty rizika

	VD	SD	MD
VP	vysoká hodnota rizika VHR	vysoká hodnota rizika VHR	střední hodnota rizika SHR
SP	vysoká hodnota rizika VHR	střední hodnota rizika SHR	nízká hodnota rizika NHR
NP	střední hodnota rizika SHR	nízká hodnota rizika NHR	nízká hodnota rizika NHR

Reakce na rizika projektu

Ke každému riziku je určen jeho vlastník, který odpovídá za předložení návrhu reakce na riziko, který může být následující:

- **Ignorovat riziko:** riziko je pasivně přijato, akceptováno bez dalších opatření;
- **Zmírnit riziko:** realizací opatření, které sníží velikost dopadu nepříznivé události na projekt nebo snížilo pravděpodobnost očekávané nepříznivé události;
- **Vyloučit riziko:** nalézt jiné řešení, které nebude riziko obsahovat;
- **Vytvořit si rezervu:** opatření, které umožní nepříznivou událost kompenzovat (rezerva časová, nákladová, rezerva ve velikosti kritického zdroje);
- **Vytvořit záložní plán:** vytvoření plánu pro případ, že riziko nastane;
- **Pojistit riziko:** pojištění rizika u pojišťovny (pokud je to pro dané riziko vůbec relevantní).

Návrh opatření musí obsahovat (pokud je to relevantní) také finanční náklady na realizaci opatření, termín realizace opatření a očekávaná snížená hodnota rizika.

Pro zjištění účinnosti realizace opatření se po vlastní realizaci opatření opět vykoná kvantifikace rizika a zjistí se tak, zda je riziko dále možno akceptovat, či je vyloučeno úplně.

Celkové posouzení rizik projektu

Ve čtvrtém kroku se posoudí celková hodnota rizik a vyhodnotí se, jak vysoce je projekt rizikový a zda je možno pokračovat v jeho realizaci bez zvláštních opatření.

Celková rizikovitost projektu:

1. projekt s vysokou mírou jistoty;
2. Projekt s riziky odchylek;
3. Projekt s předvídatelnými riziky;
4. Projekt s nepředvídatelnými riziky;
5. Projekt, ve kterém převažuje neurčitost, náhodné jevy a chaotické vlivy.

Možné aktivity na úrovni celého projektu:

1. pokračovat v projektu bez zvláštních opatření;
2. pokračovat v projektu a paralelně realizovat zpracování výše uvedených rizik (kvantifikace, opatření), včetně identifikace nových rizik;
3. část projektu pozastavit do vyřešení níže uvedených opatření;
4. projekt pozastavit do vyřešení níže uvedených opatření;
5. část projektu ukončit v souladu s níže uvedenými opatřeními;
6. projekt ukončit.

Návrh opatření

Na základě informovanosti o nebezpečí připravit opatření, snižující hodnotu jednotlivých rizik na akceptovatelnou úroveň.

Vstup:

- Seznam (hrozba, scénář, pravděpodobnost, dopad, hodnota rizika), které je potřeba vzít v úvahu pro snižování hodnoty rizika (viz seznam III.)
- Hodnota akceptovatelného rizika

Výstup:

- Návrhy na snížení rizika
- Plán opatření na snížení rizika
- Nová hodnota rizika po provedených opatřeních

Činnosti podporující jakost:

- Test platnosti a kompletnosti vstupního seznamu
- Test kompetentnosti a kompletnosti týmu
- Prověření návrhů ke snížení rizika projektu

Vlastní postup:

- Zkontrolujeme úplnost a platnost vstupního seznamu
- Prověříme složení týmu a kompetenci týmu s ohledem na snižování rizika
- Pro každou položku seznamu se snažíme v týmu nalézt opatření, které by mohlo snížit riziko na úroveň akceptovatelného rizika pro jednotlivé případy

Následující seznam charakterizuje typová opatření ke snížení rizika:

1. Alternativní řešení - princip opatření: Nalézt řešení, které riziko neobsahuje. Např. místo konfliktního a hádavého Franty, který by mohl rozložit projektový tým svým nevhodným chováním, vybereme do týmu Jirku, který je výborný týmový pracovník.
2. Likvidace zdroje hrozby - princip opatření: likvidovat hrozbu dříve, než může začít působit. Např. Vysvětlíme všem pracovníkům, co jim reorganizace pozitivního přinese, abychom předešli jejich nesouhlasu s reorganizačním projektem a jeho bojkotu ze strany zaměstnanců.
3. Ochrana před hrozbou - princip: Ochráníme se před hrozbou, aby její působení mělo menší negativní následky, např. Pozveme odborníka na analýzu rizik, abychom se ochránili před vlastními Nedostatky v analýze v důsledku malé vlastní zkušenosti.
4. Modifikace scénáře - princip opatření: Snažíme se ovlivnit scénář tak, aby měl příznivější průběh. Např. Absolvujeme kurz krizového řízení, abychom lépe zvládli průběh případné krize projektu.
5. Mobilizace rezerv - princip opatření: Vytvoříme si rezervy na pokrytí dopadů případných rizik. Např. Časové a finanční rezervy, rezervy v počtech pracovníků apod.
6. Snížení pravděpodobnosti výskytu scénáře - princip opatření: Snažíme se ovlivnit pravděpodobnost scénáře: Např. Objednáme dodávku celkového počtu potřebných kusů u několika dodavatelů, abychom protože je menší pravděpodobnost výpadku dodávky všech dodavatelů najednou.
7. Snížení velikosti škody - princip opatření: Snažíme se snížit dopad scénáře. Např. Činnosti, s velkým rizikem nedodržení termínu přesuneme mimo kritickou cestu.
8. Přenesení rizika - princip opatření: Přenést riziko na jiný subjekt. Např. Sjednáme pojištění, a přeneseme tak riziko na pojišťovnu.

9. Rozdělení rizika - princip opatření: Snížit hodnotu rizika jejím rozdělením. Např. Dodavatel a zákazník se dohodnou na rozdělení rizika mezi sebe. Na základě výše uvedených typových opatření, které mají sloužit jako inspirace, se tým snaží zformulovat konkrétní opatření ke snížení rizika pro navrhovaný projekt tak, aby snížil jejich úroveň na akceptovatelnou hodnotu.

Tým by měl prověřit, zda postoupení rizika není zdůvodnitelné nějakým přínosem, res. možnou příležitostí. Pokud ano, měl by se snažit vyčíslit hodnotu takové příležitosti. Taková hodnota může posloužit k vyhodnocení rizika jako akceptovatelného případu, když hodnota příležitosti převyšuje výrazně, např. dvojnásobně, hodnotu rizika.

Sledování rizik v projektu

Analýza rizik se provádí v rámci plánování projektu a má trvalé místo v agendě jednání HTP, tzn., že pravidelně jsou stávající rizika přehodnocována a identifikována případná rizika nová.

Nahlašovatel rizika vyplní nahlašovací formulář a předloží jej projektovému manažerovi DODAVATELE, ten jej zaregistruje do Registru rizik a následně předloží k projednání na HTP, kde jsou kvantifikována a v případě schválení realizována opatření.

Výsledek projednání na HTP je zaznamenán do formuláře rizika / neshody.

O riziku je vždy informován ŘV. V případě, že HTP nemá kompetenci opatření schválit, pouze se k němu vyjádří (doporučuje / nedoporučuje) a postoupí jej k projednání na ŘV.

Vlastníkem výše uvedeného postupu je projektový manažer za DODAVATELE.

Návrh procesu pro evidenci, řešení a vyhodnocování servisních požadavků

Zajištění provozu a podpory řešení

V této části nabídky je uveden návrh zajištění provozu řešení, monitoringu, měření a vyhodnocování provozních parametrů řešení. V odstavci je dále popsán návrh způsobu a postupu komunikace s odbornými pracovníky zadavatele, způsob definice havarijních scénářů a postup jejich ověření a návrh zajištění procesu změnových řízení.

Metodika poskytování služeb dodavatele, popsaná v této kapitole, vychází ze standardů, které jsou osvědčenými normami pro provoz ICT technologií a poskytování služeb v této oblasti. Metodika zavádění a podpory procesů je navržena tak, aby byla v souladu s požadavky normy ISO 20000. Návrh, zavedení služeb a jejich provozování probíhá v souladu s ITIL v3 (IT Infrastructure Library), která představuje souhrn doporučení vycházejících z nejlepších zkušeností (Best Practices) v oboru řízení služeb v oblasti IT. Dodržování zásad uvedených v těchto standardech a využití know-how Dodavatele, získaného ze zkušeností s poskytováním řady významných služeb zaručuje, že služby budou navrženy, zavedeny a provozovány v plné shodě s potřebami Zadavatele a současně bude docházet k jejich pravidelnému vyhodnocování a zlepšování.

Metodika poskytování služeb je odlišná od metodiky projektového řízení. Projektové řízení, bude aplikováno vždy na vývoj konkrétního softwarového produktu (verze); tento projekt vždy skončí akceptací produktu a jeho uvedením do rutinního provozu. Následná vlastní provozní podpora (teoreticky časově neomezená) se naproti tomu bude řídit výše zmíněnou metodikou ITIL v3.

Popis zajištění provozních služeb

Provozní služby jsou zajištěny definovanými procesy, jejichž vnější rozhraní pro MPSV tvoří proces Service Desk. Zavedení provozu, provoz a podpora provozu bude řídit Servisní manažer se zkušenostmi se zaváděním a poskytováním služeb obdobného charakteru a rozsahu. Servisní manažer dále monitoruje a vyhodnocuje kvalitu služeb a při zjištění jejího poklesu neprodleně zjednává nápravu. Současně je odpovědný za reporting a za proces

kontinuálního zlepšování komplexu služeb. Níže je uveden podrobný popis provozních procesů, postupu jejich zavedení a dalších realizačních fází.

Pro řízení služeb budou využity následující procesy:

Správa incidentů (Incident Management) – popisuje proces chování provozního týmu, zajišťující co nejrychlejší nápravu situace či obnovení dodávky služby po vzniku incidentu, minimalizuje důsledky výpadků služeb na chod služby. Cílem je odstranit incident v co nejkratším čase. Proces je typicky spouštěn z procesu Service Desk, integrovaným monitoringem nebo hlášením uživatelů (na základě chování aplikace).

Správa problémů (Problem Management) – proces zjišťování původních příčin incidentů, jedná se o proces s nutnou účastí osob s vyšší kvalifikací v týmu nebo jednorázově získaných expertů. V tomto procesu jsou řešeny zároveň incidenty s vyšším dopadem, např. chyby ve výpočtu indikátorů.

Service Desk – účelem této funkce je poskytnout uživateli jediné kontaktní místo pro adresování požadavků. Proces zajišťuje administraci a životní cyklus evidovaných požadavků, případně reporting. Zároveň je komunikačním nástrojem, který slouží pro dokumentovanou (písemnou i hlasovou) komunikaci mezi zadavatelem a dodavatelem.

Správa konfigurace (Configuration Management) – proces řízení konfigurací (součástí je udržování verzí konfiguračních prvků, poskytuje logický model infrastruktury nebo služby), nástrojem procesu je konfigurační databáze, která udržuje komplexní informační obraz technologických celků. Mimo vlastní infrastruktury projektu IS ESF 2014+ a portálový framework bude tímto procesem spravována i databáze zdrojových kódů, která je součástí dodávky, prostřednictvím které budou řízeny konfigurační položky aplikačního řešení.

Správa změn (Change Management) – proces řízení změn. Cílem je minimalizovat dopad incidentů vzniklých z důvodu realizace změny

Správa verzí (Release Management) – proces zajišťující distribuci a nasazení změny do IT infrastruktury. Zajišťuje soulad technického i organizačního aspektu nasazení řešení, v tomto smyslu je proces i provázán s procesem Configuration Management.

Správa úrovně služeb (Service Level Management) - proces řízení úrovně kvality služeb (definování, schvalování, dokumentování a řízení úrovně IT služeb; servisní podpora, smlouvy se subdodavateli)

Správa dostupnosti (Availability Management) – zodpovídá za dosažení takové úrovně dostupnosti IT služeb, která odpovídá požadavkům organizace (prostřednictvím monitorování dostupnosti IT služeb a porovnáváním těchto hodnot s požadavky na dostupnost).

Správa kapacit (Capacity Management) – zodpovídá za zajištění trvale dostatečné kapacity tak, aby byly uspokojeny všechny požadavky organizace (současné i budoucí). Prostřednictvím tohoto procesu v úzké spolupráci se zadavatelem bude řešena koncepce infrastruktury a aplikací v návaznosti na změnové požadavky Zadavatele.

Finanční řízení (Financial Management) – zodpovídá za evidenci nákladů na IT služby, vyhodnocování návratnosti investic do IT služeb, za náklady na znovu-obnovení provozu. Poskytuje podklady pro sestavování IT rozpočtů. Přestože má proces nepřímý vliv na projekt a i nepřímý vztah k zadavateli, je klíčovým procesem provozu, a zajišťuje dlouhodobou úroveň služeb.

Správa kontinuity služeb IT (IT Service Continuity Management) – proces řízení schopnosti poskytování definované úrovně služeb při výpadku systémů (od selhání dílčí aplikace po kompletní ztrátu předpokladů k provozu celé infrastruktury).

Mimo zajištění výše uvedených procesů bude Dodavatel provádět na pozadí služby činnosti, které mají za cíl permanentně zlepšovat kvalitu služby (Proactivity a Problem Management).

Service desk

Service Desk je obvykle chápán pouze jako nástroj k řízení služeb v omezené formě pak jako součást procesu „Incident management“, nicméně v kontextu metodiky řízení služeb je třeba Service Desk chápat jako proces. Service Desk představuje dále jednotné kontaktní místo (“single point of contact” - SPOC), do kterého předávají oprávněné osoby zadavatele hlášení o incidentech a servisní požadavky. Service Desk je zároveň místem podpory koncových uživatelů a procesem sloužícím pro administraci všech ostatních procesů řízení služeb.

Dodavatel v rámci služby Service Desk bezplatně poskytne přístup k aplikaci ServiceDesk pro podporu uživatelů jejíž popis je uveden níže. Tato aplikace bude provozována na infrastruktuře dodané v rámci plnění zakázky a bude sloužit ke komunikaci po zahájení provozu při poskytování služeb podpory, metodické podpory koncových uživatelů včetně požadavků na další rozvoj, apod. K této aplikaci budou mít přístupová práva oprávněné osoby a Dodavatele.

Zadavatelé požadavků budou mít pro snadný přístup k podpoře k dispozici on-line stránku, kde budou mít přehledným způsobem uveden návod k využití podpory, kontaktní e-mailové adresy, telefonické číslo na Service Desk s volbou požadavku na službu, odkaz na přístup do aplikace ServiceDesk, a dále zde budou v elektronické formě umístěny uživatelské příručky, FAQ, novinky a další informace pro ZADAVATELE důležité.

V rámci zavedení Service Desku budou definovány procesy a komunikační matice jako podklady pro rozhodování obsluhy Service Desku, jak zacházet s příchozími požadavky. Součástí zavedení je rovněž vyškolení jeho obsluhy, aby znala potřeby ZADAVATELE a všechny služby, které jsou pomocí Service Desku řízeny. Stejně tak bude vyškolená skupina oprávněných pracovníků ZADAVATELE a skupiny řešitelů, aby dobře zvládly použití aplikace ServiceDesk a byly jim jasné procesy, které s provozem Service Desku souvisí.

Vstupní kanály procesu Service Desk:

- Automatický monitoring a dohled služeb,
- Aplikace ServiceDesk
- Telefon,
- Email,
- Písemné předání informace Servisnímu manažerovi.

Všechny hovory budou nahrávány, vedeny s personálem patřičné technické úrovně a zpracovány v časech určených v SLA parametrech.

Pokud je zaevidován požadavek na podporu (on-line automaticky, nebo pracovníkem Service Desku v případě telefonického nebo e-mailového kontaktu, případně oprávněným pracovníkem ZADAVATELE), je od tohoto okamžiku monitorováno dodržení klíčových parametrů služby, definovaných v SLA. Pokud nemůže být vyřešen okamžitě pracovníkem Service Desku, je zaevidovaný požadavek přesunut na základě komunikační matice příslušnému řešitelskému týmu (tj. na druhou a případně na třetí úroveň podpory).

První úroveň podpory – Service Desk žádosti eviduje do tiketu a dle typu, náročnosti a dalších parametrů je dle nastaveného procesu buď vyřizuje sama, nebo postupuje do dalších úrovní podpory. Během doby řešení komunikuje se zadávající osobou na vyjasňování a případné součinnosti při řešení požadavku, a informuje o stavu vyřizování žádosti. Po vyřešení žádosti žádá zadávající osobu o otestování řešení a uzavření tiketu.

Požadavek zadaný v aplikaci ServiceDesk prochází několika stavy, které nastavuje operátor nebo nadřízený pracovník Service Desku v závislosti na vývoji úlohy. Jednotlivé stavy jsou u úlohy měřeny v čase a slouží pro měření kvality služeb.

Pracovníci Service Desku monitorují stav řešení požadavku a v případě, že není požadavek řešen ve stanoveném časovém limitu, eskalují tento stav na eskalační kontakty, uvedené v komunikační matici (v nastavení Service Desk).

Pracovníci Service Desku také průběžně monitorují stav řešení požadavku a dohlízejí na jeho včasné vyřešení. O vyřešení požadavku Service Desk informuje Zadavatele a předkládá mu řešení k ověření. Žádný "trouble ticket / issue" nebude uzavřen bez předchozího schválení Zadavatele, že problém daného ticketu je vyřešen.

V okamžiku vyřešení požadavku nebo žádosti řešitele o součinnost ZADAVATELE se přerušuje monitoring času klíčových parametrů. Požadavek je předán zadavateli buď jako vyřešený s žádostí o jeho ukončení, nebo s žádostí o součinnost.

Základní povinnosti všech aktérů procesu Service Desk je:

- zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- zaznamenání všech incidentů a snaha o jejich řešení, popřípadě informování specializovaných týmů podpory či dodavatelů, kteří se pokusí incident analyzovat a vyřešit
- v rámci záznamu servisních požadavků a incidentů pracovník Service Desku provádí činnosti:
 - o ověří oprávnění volající osoby dle dohodnuté procedury a dále akceptovat a řešit hlášení jen od autorizovaných osob;
 - o zaznamená identifikaci volajícího a tel. číslo pro potřebu zpětného volání;
 - o zabezpečí vložení popisu problému do systému pro evidenci "trouble ticketů / issues";
 - o zabezpečí odsouhlasení priority se zadavatelem;
 - o vynaloží maximální úsilí na okamžité odstranění problému.
- monitorování průběhu řešení incidentu, požadavku
- průběžné informování zadavatele o stavu řešení incidentu, požadavku, o možných řešeních, o případných náhradních opatřeních
- vytváření statistických zpráv pro potřeby managementu služeb

Do aplikace ServiceDesk má přístup také Servisní manažer, který průběžně kontroluje hlášení incidentů a požadavky, které se v nástroji evidují, analyzuje trendy s cílem najít další potenciální možnosti, jak dále zlepšovat služby. Servisní manažer je rovněž jedním s eskalačních kontaktů v případě, že hrozí nedodržení kvality služby dané SLA.

Každá vada bude v rámci Trouble Ticket/Issue System logována se svou závažností časem a stavem. Objednateli bude umožněn read-only přístup do tohoto systému přes http protokol. ZADAVATELI bude umožněn přístup v reálném čase.

Aplikace ServiceDesk pro podporu uživatelů

Aplikace ServiceDesk slouží pro zajištění procesů podpory systému, procesování požadavků na služby, řízení komunikace a sdílení informací s průkazným vykazováním provedených činností.

V aplikaci může být řešena řada dílčích agend jako např.

- Předávání požadavků a metodických pokynů
- Sledování připomínek a námětů k jednotlivým informačním systémům
- Řízení sledování chybových stavů a jejich způsob řešení apod.

Úkolem aplikace ServiceDesk je zprostředkovat komunikaci mezi týmem uživatelů ZADAVATELE a autorů podporovaných aplikací či informačních systémů.

Dalším úkolem je následné sledování jednotlivých stavů dílčích procesů, které jsou s jednotlivými sledovanými informacemi spojeny. Cílem je poukazovat na aktuální stavy procesů, jako příklad zde můžeme uvést sledování řešení nalezené chyby ve sledované aplikaci, která má být vyřešena dle smlouvy o údržbě aplikace do určité časové doby.

Aplikace dále nabízí možnost zavedení této informace o chybě do systému k příslušné aplikaci. Při uložení informace o tomto chybovém stavu je nastartován proces spojený s řešením chybových stavů, který může být směřován k interním řešitelům a následně až k externím řešitelům, kteří jsou povinni případnou chybu odstranit v předem stanovené době.

Postup předávání jednotlivých informací je realizován prostřednictvím modulu WorkFlow, který umožňuje vytvářet různé procesní moduly spojené s evidencí jednotlivých námětů, chyb, připomínek, metodických postupů, diskusních příspěvků apod.

Aplikace ServiceDesk je určena pro on-line přístup k evidenci požadavku uživatelů na úpravy a rozvoj a to nejen z pohledu funkčnosti systému, ale rovněž z pohledu metodického řízení. Umožňuje prohlížení existujících požadavků (otevřených i uzavřených) a zadávání nových požadavků. Na procesech zpracování požadavků se mohou podílet pracovníci celé struktury zajišťující realizaci.

Jedná se o modulární modul, který využívá pro své potřeby modul Workflow. Umožňuje uživatelům nastavovat sledování vlastním skupin požadavků, připomínek, metodických postupů apod. Pro každou skupinu sledovaných informací umožňuje tento modul přiřadit vlastní procesní schéma. Tím je následně zaručena možnost přesně sledovat v jakém stavu se která informace v tomto modulu nachází, kdo ji zpracovává a s jakým výsledkem.

Aplikace ServiceDesk je určena nejen pro sledování chybových stavů, ale umožňuje sledovat jednotlivé připomínky uživatelů vedoucí ke zlepšení funkčnosti jako celku. Obdobně lze tento modul použít k předávání informací uživatelům např. z oblasti metodiky spojené s danou problematikou nebo jej lze použít pro založení diskusního fóra uživatelů k nejrůznějším tematickým okruhům.

Mezi standardní zajišťované oblasti podpory patří následující části:

- **dotazy** – tato část zajišťuje možnost klást dotazy uživatelů k jednotlivým tematickým skupinám např.
 - týkající se vlastního chodu aplikace (počínaje problémy s přihlášením se do systému a konče chybnou funkčností jednotlivých voleb systému)
 - spojené s ovládáním systému
 - spojené s vkládáním dat
 - spojené s tvorbou sestav (s využíváním SQL či OLAP generátoru sestav)
 - spojené s požadavky na úpravu přístupových práv
 - apod.
- **náměty a připomínky** - tato část slouží pro předávání a následné vyřizování námětů, které se týkají aplikace/provozu a vedou k rozvoji systému či jeho systémovým úpravám. Následně se zde eviduje jejich případně plánovaná realizace (odkaz na připravovanou verzi). Dojde tak k určení způsobu řešení připomínek vedoucích k dalšímu rozvoji nebo úpravám aplikace.
- **incidenty** – část sloužící pro předávání informací o chybách a jejich následnému vyřizování. Informace o chybách jsou předávány obsluze aplikace ServiceDesk a následně je dále směřována dle jejího charakteru. Po vyřešení je reakce na chybu směřována zpět stejnou cestou. U chyb je rovněž evidována její klasifikace.

Hlavními přínosy užití aplikace ServiceDesk jsou jednotná evidence požadavku, řízení komunikace a sdílení informací s průkazným vykazováním provedených činností. Aplikace nabízí velmi široké možnosti použití a to i ve spojení s externími IS (např. dohledovými systémy).

Kontaktní osoby

Za Objednatele		
Jméno	Funkce / role v projektu	Oprávněná osoba
[REDACTED]	Ředitel odboru informatiky	ANO
[REDACTED]	Vedoucí projektu za OI	ANO
[REDACTED]	Vedoucí projektu za OJAS	ANO
[REDACTED]	Člen realizačního týmu	NE
[REDACTED]	Člen realizačního týmu	NE

Za objednatele podepisují příslušné akceptační a předávací protokoly vždy dvě osoby, z nichž jednou je vždy [REDACTED] el odboru informatiky a druhou je buď [REDACTED] vedoucí projektu za OI (za oblast ICT) nebo [REDACTED] vedoucí projektu za OJAS (za věcnou správnost)

Za Zhotovitele		
Jméno	Funkce / role v projektu	Oprávněná osoba
[REDACTED]	Projektový manažer	ANO
[REDACTED]	Obchodní konzultant	ANO

Za Zhotovitele podepisuje příslušné akceptační a předávací protokoly vždy jedna osoba, buď Ing. [REDACTED] obchodní konzultant.

Akceptační protokol (vzor)

Předmět akceptace:		Verze protokolu:	
Na základě dokumentu:		Číslo:	
Objednatel:		Ze dne:	
Zhotovitel:		Oprávněný zástupce:	
Datum:		Oprávněný zástupce:	

Oprávněný zástupce Objednatele potvrzuje, že Předmět akceptace podmínky akceptace:
splňuje v plném rozsahu
splňuje s těmito výhradami:

Termín postoupení Předmětu akceptace se zapracováním připomínek:	

Přílohy: NE

ANO:

- | | |
|---|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |

Poznámky:

--	--

Oprávněný zástupce Objednatele:		Oprávněný zástupce Zhotovitele:	
Jméno:		Jméno:	
Podpis:		Podpis:	
Datum:		Datum:	
Jméno:		Jméno:	
Podpis:		Podpis:	
Datum:		Datum:	

Předávací protokol (vzor)

Předmět předání		Číslo:	
Na základě dokumentu:		Ze dne:	
Datum předání:		Místo předání:	
Objednatel:		Oprávněný zástupce:	
Zhotovitel:		Oprávněný zástupce:	

Oprávnění zástupci Objednatele a Zhotovitele tímto potvrzují, že výše uvedeného dne Objednatel od Zhotovitele převzal výše uvedený předmět předání.

Zhotovitel prohlašuje, že předmět předání obsahuje všechny náležitosti vyplývající z uzavřené Smlouvy mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

Přílohy: NE

ANO:

1
2
3

Poznámky:

Oprávněný zástupce Objednatele:		Oprávněný zástupce Zhotovitele:	
Jméno:		Jméno:	
Podpis:		Podpis:	
Datum:		Datum:	
Jméno:		Jméno:	
Podpis:		Podpis:	
Datum:		Datum:	

Harmonogram plnění

	Termín	Týdny celkově od podpisu smlouvy	Činnosti	Výstup
	T0	0		
1. fáze	1. etapa	T1=T0+3	Zpracování <i>Prováděcího a implementačního projektu</i>	PP <i>Prováděcího a implementačního projektu</i>
		T2=T1+2	Akceptace <i>Prováděcího a implementačního projektu</i> <i>(vyjádření Objednatele do 1 týdne)</i>	AP <i>Prováděcího a implementačního projektu</i>
	2. etapa	T3=T0+6	Dodání softwarové platformy AAJ a licencí k ní	PP softwarové platformy AAJ
	3. etapa	T4=T3+2	Implementace softwarové platformy AAJ	PP do interního zkušebního provozu
		T5=T4+8	Interní zkušební provoz AAJ a akceptace implementace AAJ <i>(vyjádření Objednatele do 6 týdnů)</i>	AP implementace AAJ
	4. etapa	T6=T5+1	Integrace AAJ do portálu justice	PP o předání AAJ do zkušebního provozu
		T7=T6+4	Zpřístupnění AAJ veřejnosti a zkušební provoz AAJ <i>(vyjádření Objednatele do 2 týdnů)</i>	AP zkušebního provozu AAJ
	5. etapa	T8=T7+2	Akceptace AAJ	AP „Advanced Analytics Justice“
2. fáze		T9=T8+2 roky	<i>Poskytování podpory provozu AAJ</i>	
3. fáze		T10=T8+2 roky	<i>Realizace rozvojových a změnových požadavků AAJ</i>	

Vysvětlivky:

- Zkratka „PP“ ve sloupci *Výstup* označuje předávací protokol k příslušnému milníku projektu
- Zkratka „AP“ ve sloupci *Výstup* označuje akceptační protokol k příslušnému milníku projektu