



- Obnova podpory u výrobce (provedení platby, uzavření smlouvy s výrobcem aj.), např. ke konci období, když je podpora uzavírána na určitou dobu (např. rok), aby nenastal stav nezajištěné podpory výrobcem.
- Informování o stavu komponenty a příslušného produktu, např. platnosti podpory a doby jejího trvání, zařazení do plánu podpory, označení verze apod.
- Zajištění všech informací a poskytnutí součinností vyžadovaných výrobcem příslušných komponent v souvislosti s poskytováním jejich podpory.
- Vykazování zajištěné podpory vhodnou průkaznou formou, např. odpovědi od výrobců, doklady o registraci podpory, licenční klíče atp.

Tato podpora je Zhotovitelem zajišťována v režimu 5x9. V případě výpadku služby, tzn. nikoli řádně zajištěné podpory, se jedná o incident kategorie C (nizká – standardní řešení v efektivním režimu), přičemž reakční doba zůstává zachována dle této TS, ale doba (vy)řešení (požadavku/incidentu) bude stanovena dohodou smluvních stran

3.1.10 Podklady pro měření a vykazování služeb

Náplní je předávání údajů a podkladů, které má Zhotovitel k dispozici, Zadavateli pro potřeby sledování služeb, jejich měření a vykazování, analyzování jejich kvality a průběhu poskytování a vyhodnocování, využívání IS DTM ŘSD, jeho součástí či podpůrných komponent využití IS vč. stavových, výkonnostních, bezpečnostních či provozních údajů, mj.:

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

Data budou předávána v Zadavatelem odsouhlasené struktuře, formátu, frekvenci, umístění či rozhraní, které budou definovány v Cílovém konceptu. Data budou ukládána do datového úložiště Zadavatele, odkud je bude moci Zhotovitel načítat vhodnými nástroji, nebo budou předávána na dohodnuté rozhraní.

Zhotovitel zajišťuje tuto službu v režimu 5x12. Absence podkladů používaných pro vyhodnocení poskytovaných služeb a jejich kvality se považuje za výpadek služby, jejíž dostupnost a kvalitu měla chybějící data dokládat. Tento stav se považuje za jeden souvislý incident se střední prioritou závažnosti (kategorie B).

Neagregované údaje a podklady použité pro vyhodnocení kvalitativních parametrů poskytovaných služeb za určité vyhodnocovací období budou úplné a budou předány nejpozději v okamžiku předání výkazu poskytnutých Služeb podpory v tomto vyhodnocovacím období. Neagregované údaje o transakcích, operacích či úkonech provedených k určitému okamžiku budou úplné a budou k dispozici nejpozději 12 hodin po tomto okamžiku. Data poskytovaná v on-line režimu budou úplná a mohou být nejvýše 5 minut stará.

3.2 Další povinnosti Zhotovitele

Vyžaduje-li jakákoliv část IT prostředí Zadavatele jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na IS DTM ŘSD, nebo na IT prostředí Zadavatele napojené na IS DTM ŘSD, nebo je-li nezbytná aktualizace, upgrade či jiná změna ve standardním software, včetně standardního software, který je součástí IS DTM ŘSD a není při tom součástí plnění Zhotovitele (tj. upgrade či změna, které nejsou součástí poskytování Služeb podpory a reprezentují technologické komponenty Systému poskytnuté Zadavatelem) (dále jen „Akce“), zavazuje se Zhotovitel o potřebě provedení Akce do tří pracovních dnů od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět kontaktní osobu Zadavatele. Součástí vyrozumění je uvedení případných důsledků zamítavého rozhodnutí Zadavatele, zejména pokud by neprovedení konkrétní Akce mělo mít negativní dopad na dohodnuté SLA či na funkce systému, popřípadě na IT prostředí Zadavatele. Sledování potřeb Akcí a vyrozumívání o nich je zahrnuto v ceně Služeb podpory. Vlastní realizace Akce patří do poskytování Služeb rozvoje.

Odmítne-li Zadavatel provedení Akce, pak Zhotovitel není oprávněn k jejímu provedení. Schválí-li Zadavatel provedení Akce, provede ji Zhotovitel zpravidla bezodkladně poté, co obdrží Zadavatelův souhlas nebo obdrží od Zadavatele potřebné podklady či software (včetně standardního software), který za účelem provedení Akce Zadavatel pořídí. Při provádění Akce se Zhotovitel zavazuje postupovat dle svého nejlepšího vědomí a v souladu s pokyny Zadavatele.

Aktivity spadající do rámce Služeb podpory (tj. úkony, které nepředstavují Akce a Služby rozvoje), je Zhotovitel povinen provádět proaktivně bez nutnosti získat souhlas Zadavatele.



Je-li součástí poskytování Služeb rozvoje rozvoj Systému, je Zhotovitel povinen poskytovat Služby podpory dle této Smlouvy rovněž k výstupům takového rozvoje ode dne provedení a nasazení poskytnutých Služeb rozvoje. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Zadavateli veškerou součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími počítačovými programy či informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování IS DTM ŘSD, a při provádění legislativních změn IS provázaných s IS DTM ŘSD anebo jiných změn provázaných IS.

Provede-li Zadavatel nebo jím určená třetí osoba modifikaci, úpravu nebo změnu Díla (dále jen „Zásah“), přičemž důsledkem Zásahu bude vada Díla či incident, není Zhotovitel odpovědný za takovou vadu či incident, pokud s ním Zadavatel takový Zásah předem neprojednal, případně projednal a výsledkem takového projednání bylo jednoznačný a odůvodněný nesouhlas Zhotovitele se Zásahem.

3.3 Služby Exitu

Zhotovitel se zavazuje dle pokynů Zadavatele ve lhůtách dle odst. 6.7 Smlouvy, poskytnout činnosti spočívající v:

- zpracování Exitového plánu,
- přípravě a předání IS DTM ŘSD, resp. předání Služeb IS DTM ŘSD Zadavateli či novému dodavateli (jiné třetí osobě), nebo
- přípravě na migraci dat z IS DTM ŘSD do nástupnických systémů;

a dále v poskytování veškeré potřebné součinnosti, dokumentace a informací a v účasti na jednáních se Zadavatelem a třetími osobami, a to dle pokynů Zadavatele.

Tato činnost při ukončení plnění předmětu Smlouvy (Služby Exitu) je Zhotovitelem poskytována za cenu (sazbu) člověkodů Služeb rozvoje. Doba poskytování Služeb Exitu se nezapočítává do maximálního rozsahu pro poskytování Služeb rozvoje.

Zhotovitel se zavazuje součinnost při ukončení poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to až do doby úplného převzetí plnění těchto služeb Zadavatelem či novým dodavatelem, které bude potvrzeno podpisem předávacího protokolu nebo úspěšné migrace dat z IS DTM ŘSD na nástupnický systém/systémy, jež bude potvrzena podpisem protokolu o migraci dat.

Zhotoviteli vzniká nárok na zaplacení ceny pouze za dobu skutečně a efektivně strávenou při poskytování součinnosti při ukončení, přičemž Zadavatel předpokládá, že rozsah poskytování součinnosti při ukončení nepřesáhne 100 člověkodů.

Zhotovitel se zavazuje ve lhůtách dle odst. 6.7 Smlouvy vypracovat dle pokynů Zadavatele, v souladu se zásadami best practice a právními předpisy, zejm. ZoKB Exitový plán vymezující veškeré podmínky pro:

- převedení plnění či jejich příslušné části na Zadavatele či nového dodavatele, či
- migraci dat do nového systému a poskytnout plnění nezbytná k této migraci.

Zhotovitel se zavazuje ve lhůtách dle odst. 6.7 Smlouvy předat Zadavateli minimálně:

- kompletní aktualizovanou Dokumentaci;
- předat úplný a aktuální zdrojový kód IS DTM ŘSD v souladu s požadavky přílohy 1a nebo se Smlouvou;
- seznam platných administrátorských účtů k Systému a platných hesel k nim;
- úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb podpory (včetně popisu uzavřených požadavků v HelpDesku Zhotovitele);
- aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu IS DTM ŘSD;
- aktuální seznam nedokončených Služeb rozvoje;
- veškerá data Zadavatele, která má Zhotovitel ve svých systémech a taková data na výzvu Zadavatele v takových systémech smazat, nebrání-li tomu právní předpisy;
- soupis nedokončených servisních zásahů zahájených na základě Smlouvy ke dni zániku smluvního vztahu a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
- seznam platných Zhotovitelových uživatelských účtů a souvisejících technických prostředků týkajících se jeho plnění;
- vypořádání případných vzájemných finančních závazků a pohledávek souvisejících s ukončením smluvního vztahu.



4 SLUŽBY ROZVOJE

Součástí Služeb rozvoje jsou jak úpravy (konfigurační či jiné) a další rozvoj IS DTM ŘSD, tak i úpravy v rámci změnového řízení Projektu, služby projektového řízení, poskytování školení a konzultace nebo rozšíření Systému o nové SW komponenty. K plnění vzniklému Službami rozvoje mohou být po jejich akceptaci poskytovány služby podpory a údržby, a jiné činnosti, které nejsou součástí Služeb podpory definovaných v kap. 3.1.1., respektive mohou být Služby podpory o tyto činnosti rozšířeny. Služby rozvoje budou poskytovány v rozsahu člověkodnů uvedených v příloze č. 4 Smlouvy. Nevyčerpané člověkodny se bez omezení převádějí do následujících let, přičemž pro účely fakturace a využití nevyčerpaných člověkodnů jsou vždy čerpány člověkodny „nejstarší“. Zhotovitel je povinen na základě analýzy incidentů navrhnout, a po schválení Zadavatelem na úrovni Systému v rámci Služeb rozvoje implementovat nové způsoby monitorování a bezpečnostního dohledu Systému s cílem zrychlit detekci incidentů.

Služby rozvoje budou Zadavatelem poptávány za následujících podmínek:

- a) Zadavatel je od okamžiku účinnosti Smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Zhotoviteli standardní formou změnového řízení Projektu požadavek na poskytnutí Služeb rozvoje (dále jen „*Požadavek*“). Požadavek musí být podepsán či zadán k tomu oprávněnou osobou Zadavatele a musí obsahovat minimálně:

- i. konkrétní označení, zdůvodnění a bližší specifikaci plnění, které je zadáváno;
- ii. termín realizace plnění.

Požadavek může dále obsahovat Zadavatelem předpokládaný rozsah plnění, základní akceptační kritéria požadovaného plnění, případně předpokládanou cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě. Požadavek není návrhem na uzavření dílčí smlouvy (k poskytování Služeb rozvoje se neuzavírají dílčí smlouvy).

- b) Zhotovitel musí do 10 pracovních dnů od obdržení Požadavku ze strany Zadavatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, doručit kontaktní osobě Zadavatele nabídku na realizaci Požadavku (dále jen „*Analýzu požadavku*“), která musí obsahovat minimálně:

- i. odkaz na uzavřenou Smlouvu;
- ii. návrh řešení Požadavku a specifikace předmětu Služeb rozvoje včetně analýzy dopadů na Systém;
- iii. termíny plnění (časový harmonogram) Služeb rozvoje včetně analýzy dopadů na harmonogram Projektu;
- iv. požadavky na součinnost Zadavatele a třetích osob;
- v. cenový návrh realizace Požadavku vycházející z rolí, nutných pro jeho realizaci v souladu s předloženým návrhem řešení, jejich ceny za 1 člověkodn a ceny případných dalších souvisejících dodávek a služeb, která bude určena na základě poctivé a dobré víry Zhotovitele posouzením pracovních poptávaných Služeb rozvoje a případného dalšího plnění;
- vi. specifikace počtu a konkrétních pozic/rolí členů Realizačního týmu, prostřednictvím kterých Poskytovatel plánuje Služby rozvoje dle návrhu řešení Požadavku realizovat; není-li mezi smluvními stranami výslovně dohodnuto něco jiného, je Zhotovitel povinen realizovat předmětné Služby rozvoje v takovém složení Realizačního týmu, které na základě poctivé a dobré víry Zhotovitele co nejlépe napomůže řádnému, včasnému a co nejefektivnějšímu a nejvyšší kvalitě poskytnutí daných Služeb rozvoje Zadavateli; a
- vii. návrh konkrétních akceptačních kritérií realizovaného řešení Požadavku vycházející ze základních akceptačních kritérií určených Zadavatelem v Požadavku.

Vyžaduje-li zpracování Analýzy požadavku jednání Zhotovitele se Zadavatelem, je Zhotovitel takové jednání písemně navrhnout nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení Požadavku. Zadavatel takové jednání bez vážného důvodu neodmítne. V rámci jednání bude sjednán závazný termín předání Analýzy požadavku (v případě, že se smluvní strany nebudou schopny dohodnout na takovém termínu, bude činit 10 pracovních dnů ode dne jednání Zhotovitele se Zadavatelem).

Zpracování jakékoliv Analýzy požadavku a případná jednání dle předchozího odstavce jsou součástí Služeb podpory v rozsahu 50 člověkodnů ročně, přičemž pracovníci vypracování jedné Analýzy požadavku by se měla pohybovat v rozsahu do 5 člověkodnů. Činnosti v rozsahu převyšujícím rozsah 50 člověkodnů ročně budou hrazeny sazbou za člověkodn Služeb rozvoje podle kategorie rolí pro pozice, realizující předmětné Služby rozvoje, a to v rozsahu Zhotovitelem skutečně poskytnutých a Zadavatelem akceptovaných člověkodnů. Počet čerpaných člověkodnů v každém kalendářním měsíci bude součástí výkazu plnění



Služeb podpory. V případě, že se jednání uskuteční na území města Ostravy a/nebo hlavního města Prahy, nelze čas na cestě na případná jednání zahrnovat do čerpaných člověkodnů v žádném rozsahu.

Vyžaduje-li realizace Služeb rozvoje pořízení licencí nebo rozšíření licencí stávajících, je Zhotovitel povinen tuto skutečnost uvést v Analýze požadavku, a to včetně uvedení předpokládané ceny takového plnění.

V případě, že realizace Služeb rozvoje bude mít objektivně za důsledek zvýšení pracnosti při poskytování Služeb podpory, je Zhotovitel povinen v Analýze požadavku na to Zadavatele upozornit a vyčíslit dopady na navýšení ceny Služeb podpory, a to v souladu s odst. 5.8 Smlouvy.

V případě, že realizace Služeb rozvoje vyžaduje pořízení a poskytnutí dalších plnění, které nelze vymezit v člověkodnech (zejména pořízení HW, SW, nová maintenance) je Zhotovitel povinen v Analýze požadavku na to Zadavatele upozornit a vyčíslit jejich hodnotu. Zhotovitel bere na vědomí, že pořízení takového plnění může být novou veřejnou zakázkou, k níž bude mít Zadavatel povinnost postupovat v souladu se ZZVZ, a je povinen poskytnout Zadavateli potřebnou součinnost k pořízení takového plnění, nebude-li možné jej pořídit přímo od Zhotovitele (např. definovat technické podmínky). Hodnota těchto dalších plnění se nezapočítává do ceny konkrétní Služby rozvoje, z níž je případně počítáno navýšení ceny Služeb podpory dle předchozího odstavce a odst. 5.8 Smlouvy.

- c) V případě, že Zadavatel souhlasí s navrženou Analýzou požadavku, bude Zhotovitele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Zadavatel je oprávněn i bez udání důvodu Zhotovitelem předloženou Analýzu požadavku odmítnout, nebo se k ní nevyjádřit, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků.
- d) V případě, že si Zadavatel vyžádá úpravu Analýzy požadavku, je Zhotovitel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití písm. b).
- e) Zhotovitel se zavazuje na základě oboustranně schválené Analýzy požadavku realizovat jakékoliv zadání Požadavku nebo požadavek vznesený Zadavatelem v souladu s touto Smlouvou.
- f) Zadání Požadavku se stává součástí odsouhlasené Analýzy požadavku v rozsahu, v jakém ustanovením Analýzy požadavku neodporuje, a pro výklad ustanovení Analýzy požadavku se použije společně s touto Smlouvou subsidiárně.
- g) Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Zadavatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poptat žádné Služby rozvoje.
- h) Řádné provedení Služeb rozvoje bude oběma smluvními stranami písemně potvrzeno podpisem Akceptačního protokolu po ukončení akceptačního řízení poskytnutých Služeb rozvoje. Jsou-li Služby rozvoje plněny po částech, které mají být postupně předávány Zadavateli, použijí se ustanovení pro Akceptační řízení přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část plnění, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- i) Provádění Služeb rozvoje a stav jejich plnění je Zhotovitel povinen evidovat zpětně za každý měsíc provádění Služeb rozvoje v rámci výkazu plnění předávaného Zadavateli.

5 AKCEPTACE PLNĚNÍ

Akceptace realizovaného plnění bude probíhat na základě Akceptačního řízení. Tato kapitola upřesňuje postup Akceptace, definuje akceptační kritéria a stanovuje požadavky na akceptaci výstupů plnění Smlouvy.

Proces akceptačního řízení bude třístupňový a bude zahrnovat vytvoření návrhu na akceptaci a následnou akceptaci na řídicích úrovních Projektu. Podrobný postup akceptační procedury definuje Základní dokument Projektu (viz kap. 2.6.2), který musí respektovat níže uvedené principy a pravidla akceptace.

5.1 Pravidla akceptace

Předání a převzetí bude probíhat postupně formou předání a převzetí výstupů připravovaných v jednotlivých Etapách a fázích Projektu a podpisem Akceptačního protokolu pro každou Etapu. Akceptační řízení zahrnuje porovnání skutečných vlastností realizovaných plnění se specifikací plnění dle Smlouvy a Akceptačními kritérii. V souladu s touto Smlouvou nebo dohodou smluvních stran mohou být akceptovány i dílčí části plnění (nejen celé Etapy nebo fáze Projektu, přičemž však akceptace celé Etapy proběhne vždy), v takovém případě se postupuje dle této kapitoly přiměřeně i pro takové dílčí části.

Pokud bude příslušná Etapa splněna dříve, než je uvedený nejzazší termín podle harmonogramu, proběhne akceptace ve skutečném termínu dodání výstupu.

Zhotovitel vyzve Zadavatele k zahájení Akceptačního řízení za příslušnou Etapu nejpozději 10 dní před stanoveným milníkem pro akceptaci dané Etapy. V den předání výstupu plnění, který je předmětem Akceptačního



řízení počíná Zadavatelé běžet lhůta pro realizaci testování a vyjádření akceptačních výhrad nebo připomínek. Tato lhůta činí maximálně 30 pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

5.2 Akceptační kritéria

Akceptační kritéria pro příslušnou část předmětu plnění budou mezi Zadavatelem a Zhotovitelem upřesněna v rámci Základního dokumentu Projektu (viz kap. 2.6.2). Níže je uvedena minimální definice akceptačních kritérií Zadavatele. Seznam akceptačních kritérií a způsob provedení akceptační procedury pro jednotlivé části plnění musí být upřesněn nejpozději v okamžiku, kdy mají být práce na předmětné části předmětu plnění započaty dle schváleného harmonogramu. Strategie testování a testovací scénáře budou odsouhlaseny mezi Zadavatelem a Zhotovitelem v rámci Cílového konceptu příslušné Etapy plnění.

Pro potřeby hodnocení výsledků akceptace a stanovení příslušných akceptačních kritérií jsou stanoveny následující možné výsledky:

- Bez vad/připomínek,
- S vadou/připomínkou,
- Nevyhovělo/neakceptováno.

Pro akceptaci Služby rozvoje a Služby Exitu se předchozí odstavec i další ustanovení tohoto článku použijí přiměřeně s tím, že Akceptační kritéria pro Služby rozvoje budou stanovena v akceptované Analýze požadavku a Akceptační kritéria pro Služby Exitu budou stanovena v Exitovém plánu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

5.2.1 Akceptační kritéria pro software/Systém

Akceptace dodávek a realizace SW probíhá v testovacím (školicím) prostředí Zadavatele. Pro potřeby hodnocení výsledků testů „s vadou“ jsou definovány následující klasifikace vad:

- „Vadou **kategorie A1**“ se rozumí vada, která vylučuje užívání Systému jako celku nebo jeho podstatné či ucelené části, vyplývá z nedodržení závazných právních předpisů, zapříčiní ztrátu dat, způsobuje, že použití Systému by nebylo bezpečné nebo by plně neodpovídalo zásadám bezpečnostní politiky Zadavatele, ohrožuje provoz nebo dostupnost jiné aplikace nebo samotného Systému v provozním prostředí Zadavatele, způsobuje, že Systém není schopen zvládat běžnou provozní zátěž nebo za provozních podmínek vede k omezení funkcionality Systému s dopadem na významný počet uživatelů.
- „Vadou **kategorie B1**“ se rozumí vada, omezující provoz, která způsobuje problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části, ale umožňující provoz, nemá vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování a jí způsobené problémy lze dočasně řešit např. organizačními opatřeními nebo je možné pro její překonání nalézt odpovídající alternativu, která je akceptovatelná Zadavatelem.
- „Vadou **kategorie C1**“ se rozumí ostatní vady, nespádající do kategorie A1 ani B1 a mající povahu „kosmetického“ charakteru – tj. taková vada, jejíž výskyt neovlivňuje zásadním způsobem aktivitu uživatelů a výstupy z těchto aktivit.

Povaha či celkový počet vad, zjištěných při akceptaci, nesmí zásadním způsobem omezovat provádění ověřovacího provozu.

Kategorii vady vždy posoudí pracovník Zadavatele odpovědný za provedení příslušného testu s pracovníkem Zhotovitele, který odpovídá za daný test. Neshodnou-li se na kategorii vady, eskalují tuto neshodu v souladu s ustanoveními Základního dokumentu Projektu. Do rozhodnutí platí stanovisko Zadavatele.

Akceptační řízení bude považováno za ukončené jako „Akceptované“, pokud nebude obsahovat žádnou vadu. Zadavatel přijme závěr „Akceptováno s výhradami“, bude-li plnění obsahovat vady, avšak nedosáhne níže uvedený počet vad.

Akceptaci s výhradami nelze provést, pokud existuje alespoň 1 vada kategorie A1 nebo více jak 12 vad kategorie B1 nebo více jak 60 vad kategorie C1. V průběhu akceptačního řízení bude každá zjištěná vada evidována v seznamu vad včetně lhůty k odstranění každé jednotlivé vady, který je přílohou akceptačního protokolu.

Nebude-li v maximální lhůtě 30 pracovních dnů ode dne předání výstupu plnění, který je předmětem Akceptačního řízení, dosaženo stavu umožňujícího alespoň přijmout předmět akceptace s výhradami, je výsledek Akceptačního řízení „Nevyhověl/neakceptován“.

Pokud uplynul stanovený milník pro Akceptační řízení příslušného plnění, má se za to, že je Zhotovitel s tímto plněním v prodlení.



5.2.2 Akceptační kritéria pro dokumentaci

Cílem akceptace dokumentů je věcně správný a pravdivý dokument (projektový výstup) zachycující dohodu obou smluvních stran na konkrétní výsledné podobě předmětného plnění. Vzniku a akceptaci dokumentu bude předcházet dohoda o jeho charakteru, struktuře (osnově) a rámcovém obsahu. Zhotovitel je oprávněn požádat Zadavatele o projednání a odsouhlasení úrovně detailu dokumentu a pokud je taková úroveň detailu Zadavatelem předem odsouhlasena, stává se závaznou.

Hodnocení a akceptace předané dokumentace bude prováděno způsobem jejího revidování a připomínkování postupem: předložení návrhu dokumentu Zhotovitelem - vznesení připomínek Zadavatelem - vypořádání připomínek Zhotovitelem - kontrola vypořádání Zadavatelem - rozhodnutí o výsledku akceptace. Pro výsledek akceptace „s připomínkou“ jsou definovány následující klasifikace připomínek k dokumentaci podle jejich závažnosti:

- „Připomínka **kategorie A2**“ se rozumí připomínka, kdy v požadovaném dokumentu chybí textové části, vyplývající z definované struktury dokumentu, nebo textová část neodpovídá skutečnosti pro popisovanou problematiku.
- „Připomínka **kategorie B2**“ se rozumí připomínka, kdy v požadovaném dokumentu je nejednoznačnost textové části.
- „Připomínka **kategorie C2**“ se rozumí ostatní připomínky, nespádající do kategorie A2 ani B2 a mající povahu gramatické nebo pravopisné chyby, nevhodného formátování, překlepů apod.

Akceptační řízení bude považováno za ukončené jako „Akceptované“, pokud nebude obsahovat žádnou připomínku. Zadavatel přijme závěr „Akceptováno s výhradami“, bude-li plnění obsahovat připomínky, avšak nedosáhne níže uvedený počet připomínek.

Akceptaci s výhradami nelze provést, pokud existuje alespoň 1 připomínka kategorie A2 nebo více jak 10 připomínek kategorie B2 nebo více jak 30 připomínek kategorie C2. V případě akceptace s výhradami bude přílohou akceptačního protokolu seznam připomínek včetně lhůty k odstranění každé jednotlivé připomínky.

Nebude-li v maximální lhůtě 30 pracovních dnů ode dne předání výstupu plnění, který je předmětem Akceptačního řízení, dosaženo stavu umožňujícího alespoň přijmout předmět akceptace s výhradami, je výsledek Akceptačního řízení „Nevyhověl/neakceptován“.

Pokud uplynul stanovený milník pro Akceptační řízení příslušného plnění, má se za to, že je Zhotovitel s tímto plněním v prodlení.

5.2.3 Společná ustanovení pro akceptační kritéria

Plnění bude akceptováno bez výhrad, pakliže nebude vykazovat žádné vady kategorie A1, B1 a C1 nebo otevřené připomínky kategorie A2, B2 nebo C2 dle výše uvedených definicí. Výrok „akceptováno bez výhrad“ je podmínkou pro vystavení faktury pro takové plnění.

Za předpokladu, že nebudou překročeny shora stanovené počty přípustných vad nebo přípustných otevřených připomínek, bude plnění akceptováno s výhradou. Výrok „akceptováno s výhradou“ znamená, že Zhotovitel je povinen odstranit vady nebo připomínky, avšak od okamžiku předání k akceptaci není v prodlení s plněním. Prodlení počíná běžet v případě neodstranění vad nebo připomínek ve stanovené lhůtě. Nárok na fakturaci ceny za plnění však vzniká až v okamžiku odstranění všech vytčených vad a připomínek.

Budou-li překročeny shora stanovené počty přípustných vad v jednotlivých kategoriích, nebude plnění akceptováno.

5.3 Testy a nasazení Systému do provozního prostředí

Výchozím podkladem všech testů Systému je definice **strategie testování** (metodika testování, klasifikace vad, proces oznamování a odstraňování vad, proces přerušení a opětovné zahájení testů, formát dokumentu Testovací protokol atd.) a schválené **dokumentace testování** (testovací případy, testovací scénáře, testovací data), které jsou nedílnou součástí dokumentů Definice Projektu a Cílových konceptů pro každou Etapu realizace Systému, vypracovaných Zhotovitelem.

5.3.1 Systémové funkční testy

Systémové funkční testy (FAT) zastřešují testování Systému podle připravených testovacích případů a scénářů. Testy ověřují funkčnost Systému dle specifikovaných požadavků a probíhají na základě schválené dokumentace testování. Testování provádí Zhotovitel ve spolupráci s pracovníky Zadavatele a probíhá v testovacím prostředí Zadavatele.

Procedura funkčních testů obsahuje následující klíčové aktivity:



- definice požadavků na funkční testování v souladu s Cílovým konceptem,
- nasazení Systému na testovací prostředí Zadavatele (definované prostředí pro funkční testy),
- příprava a naplánování funkčních testů (testy prováděné Zhotovitelem):
 - příprava a odsouhlasení testovacích scénářů,
 - příprava a odsouhlasení testovacích dat pro funkční testy,
 - příprava a odsouhlasení testovacího plánu jednotlivých částí Systému,
- vyhodnocení výsledků testů, odstraňování nedostatků zjištěných při testování, správa vad a připomínek, příprava potřebných podkladů a akceptace funkčních testů.

5.3.2 Integrační testy

Integrační testy provádí Zhotovitel ve spolupráci s dodavatelem integrovaných systémů v testovacím prostředí Zadavatele. Součinnost dodavatelů integrovaných systémů a další nezbytnou součinnost pro integrační testování zajistí Zadavatel.

Procedura integračních testů obsahuje následující klíčové aktivity:

- definice požadavků na integrační testování v souladu s Cílovým konceptem,
- nasazení Systému na cílovou infrastrukturu Zadavatele (definované prostředí pro integrační testy),
- příprava a naplánování integračních testů (testy prováděné Zhotovitelem):
 - příprava a odsouhlasení integračních scénářů,
 - příprava a odsouhlasení testovacích dat pro integraci,
 - příprava a odsouhlasení testovacího plánu jednotlivých částí integrací,
- vyhodnocení výsledků testů, odstraňování nedostatků zjištěných při testování, správa vad a připomínek, příprava potřebných podkladů a akceptace integračních testů.

5.3.3 Uživatelské akceptační testy

Uživatelské akceptační testy (UAT) provádí Zadavatel za nezbytné podpory Zhotovitele.

Procedura UAT obsahuje následující klíčové aktivity:

- definice požadavků na testování v souladu s Cílovým konceptem,
- příprava a naplánování uživatelských akceptačních testů,
- podpora uživatelů při provádění uživatelských akceptačních testů,
- vyhodnocení výsledků testů,
- odstraňování nedostatků zjištěných při testování, správa vad a připomínek,
- podpora uživatelů při re-testu odstraněných nedostatků,
- příprava potřebných podkladů a akceptace UAT,
- vytvoření detailního harmonogramu nasazení Systému do ověřovacího a ostrého provozu a další činnosti související se zahájením ostrého provozu.

5.3.4 Penetrační a bezpečnostní testy

Před nasazením do provozního prostředí provede Zadavatel nebo jím pověřená třetí osoba penetrační a bezpečnostní testy v testovacím prostředí Zadavatele. Výsledkem těchto testů nesmí být bezpečnostní nález. V případě nálezu je nutné zjištěnou vadu odstranit a test opakovat. Bez úspěšně provedeného penetračního testu není možné plnění akceptovat.

5.3.5 Připravenost k nasazení do provozního prostředí

Nasazení do provozního prostředí provádí Zadavatel. Podklady pro provedení nasazení zajistí Zhotovitel. Nutnou podmínkou je úplná finální migrace dat do IS DTM ŘSD.

Procedura nasazení do provozního prostředí obsahuje následující klíčové aktivity:

- nastavení prostředí pro provoz IS DTM ŘSD a nasazení Systému do tohoto prostředí,
- příprava a provedení školení interních školitelů, uživatelů a administrátorů,



- příprava a schválení dokumentu Release Management.

5.4 Metody akceptace

Zadavatel níže uvádí přehled vyžadovaných metod akceptace.

5.4.1 Akceptace plnění typu software

Plnění mající charakter software se ověřují příslušnými typy testů (viz kap. 5.2.3), které budou dále upřesněny a vymezeny ve strategii testování ve schváleném Cílovém konceptu. Akceptačním kritériem je výsledný počet vad podle jejich závažnosti A, B, C a D platný pro daný typ testu (viz kap. 5.2.1 a 5.2.3).

5.4.2 Akceptace výkonnostních parametrů

Chování Systému z pohledu jeho výkonnosti je součástí ověřování během uživatelského akceptačního testu a samostatně během integrovaného výkonnostního testu a izolovaného výkonnostního testu.

Předmětem hodnocení jsou časy odezev či doby zpracování procesů od jejich začátku až po jejich ukončení, tedy IS DTM ŘSD plně integrovaného do prostředí Zadavatele. Požadované celkové hodnoty výkonnostních indikátorů budou takto koncipovány – bude navrženo Zhotovitelem na základě výstupů úvodní analýzy a schváleno Zadavatelem v rámci Cílového konceptu příslušné Etapy.

Součástí některých indikátorů je rovněž čas pro zpracování souvisejících činností uživateli nebo čas pro obdobné zpracování, přičemž čas pro zpracování souvisejících činností uživateli nebo čas pro obdobné zpracování není součástí hodnocení výkonnostních indikátorů během akceptace.

Vyhodnocování výkonnostních indikátorů se provádí na hodinových / denních / týdenních vzorcích, jak je pro každý výkonnostní indikátor stanoveno podle jeho povahy příslušného měřeného procesu či transakce.

5.4.3 Akceptace dokumentů (včetně Základního dokumentu Projektů a Cílových konceptů)

Akceptace výstupů, které mají povahu dokumentů či dokumentace, se řídí podmínkami stanovenými v kap. 5.2.2, 5.2.3 a případně ve Smlouvě.

Doplňující podmínky pro akceptaci dokumentů:

- Připomínkování dokumentů bude probíhat ve 2 fázích:
 - V první fázi budou Zadavatelem předány kompletní konsolidované připomínky k celému dokumentu do 5 pracovních dnů od data zahájení připomínkování, ve formě tabulky, společně s uvedením autora připomínky, data vytvoření a kategorizací připomínky v souladu s kapitolou 5.2.2;
 - Zhotovitel připomínky vypořádá do 3 pracovních dnů do dokumentu i do tabulky, nedohodnou-li se smluvní strany na lhůtě delší. V této fázi poskytne Zadavatel požadovanou efektivní součinnost na žádost Zhotovitele;
 - Ve druhé fázi Zadavatel zkontroluje způsob vypořádání evidovaných připomínek a v případě potřeby do 3 pracovních dnů označí neakceptované připomínky. Následně proběhne stejná procedura vypořádání ze strany Zhotovitele až do vypořádání všech připomínek kategorie A a B.
- Po vypořádání připomínek A a B Zhotovitel připraví návrh příslušného akceptačního protokolu a zašle jej Zadavateli k revizi. Jakmile obě strany schválí výsledné znění akceptačního protokolu, může být daný výstup postoupen k jeho akceptaci.
- Pokud nejsou vypořádány připomínky kategorie A a B ani po druhém opakování tohoto postupu, tzn., že výstup nesplní akceptační kritérium ani napotřetí, jedná se o závažné porušení povinnosti Zhotovitele. Zadavatel v takovém případě navrhne v souladu se Smlouvou další postup a předloží jej Zhotoviteli ke schválení.
- Zadavatel je povinen pro připomínkování výstupu a následnou kontrolu jeho aktualizované verze vynaložit potřebnou součinnost, zejména zajistit dostupnost příslušných pracovníků Zadavatele.
- Kategorii připomínky určuje Zadavatel. Pokud se nad označením kategorie připomínky nepodaří najít shodu, postupuje se dále podle eskalačního procesu s cílem najít shodu.
- Než bude taková shoda nalezena, považuje se kategorie připomínky za takovou, jak ji určil Zadavatel. Bude-li ve výsledku eskalačního procesu kategorie připomínky snížena, má toto snížení kategorie účinnost k původnímu datu uplatnění připomínky Zadavatelem (tzn. i zpětně) se všemi důsledky s tím spojenými.



5.4.4 Akceptace migrace dat do IS DTM ŘSD

Zhotovitel dodá protokol o provedené migraci. Migrace se považuje za úspěšnou, pokud bylo způsobem určeným v migračních strategiích, schválených v Cílovém konceptu a dále rozpracovaných v příslušných plánech, přemigrováno nejméně 90 % dat určených k migraci, přičemž správnost a úplnost dat přemigrovaných do Systému byla úspěšně ověřena stanoveným způsobem validace a rekonciliace a současně byl stanoven termín a způsob přenesení dat, které se nepodařilo takto přemigrovat.

5.4.5 Akceptace školení

Školení je považováno za akceptované jeho provedením, kdy byla současně účastníky podepsána prezenční listina, a od všech účastníků byl převzat dotazník zjišťující zpětnou vazbu k danému školení, přičemž všechny připomínky byly vypořádány. Školící materiály a pomůcky se akceptují metodou akceptace výstupních dokumentů Projektů.

5.4.6 Akceptace provedeného úkolu

Provedený úkol je považován za akceptovaný, pokud příjemce výsledku tohoto úkolu (např. tým Zadavatele instaluje předávaný software) písemně potvrdí, že Zhotovitel řádně provedl zadaný úkol v dohodnutém rozsahu, čase a místě.

5.4.7 Akceptace předávaných položek

Předávané položky, které nejsou předmětem specifického typu testu nebo akceptace, se předávají a přebírají na základě předávacího protokolu podepsaného odpovědnými osobami obou smluvních stran, ve kterém je uveden soupis předávaných položek (spolu s jejich stručným popisem, pokud ze samotného textu předávané položky není plně zřejmý její obsah).