



ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Rámcová smlouva

o vývoji a údržbě systému AAA portál - II

(dále jen „Smlouva“ nebo „Rámcová smlouva“)

uzavřená v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „Občanský zákoník“)
a v souladu s § 89 a násl. zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších
předpisů (dále jen „ZVZ“)

Smluvní strany:

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Sídlo: Křížová 25, 225 08 Praha 5
Statutární zástupce Objednatele: prof. JUDr. Vilém Kahoun, PhD., ústřední ředitel ČSSZ
Jednající: Ing. Milan Shrbený, ředitel sekce informačních a
komunikačních technologií ČSSZ
Kontaktní osoba: [REDACTED]
tel: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
IČO: 00006963

(dále jen „Objednatel“)
na straně jedné

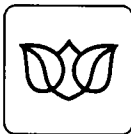
a

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.

Sídlo: Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
Zastoupená/Jednající: [REDACTED]
Zápis v OR: vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 8954
Kontaktní osoba: [REDACTED]
tel.: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
Bankovní spojení: [REDACTED]
č. účtu: [REDACTED]
IČO: 44851391
DIČ: CZ44851391

(dále jen „Zhotovitel“)
na straně druhé

(Objednatel a Zhotovitel budou v této Smlouvě označováni jednotlivě jako „Strana/Smluvní strana“
a společně jako „Strany/Smluvní strany“)

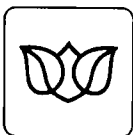


Preamble

1. Objednatel je organizační složkou státu a správním orgánem, který zabezpečuje výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, dále provádí zejména důchodové pojištění a zajišťuje agendu nemocenského pojištění.
2. Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků užšího zadávacího řízení na uzavření Rámcové smlouvy v režimu nadlimitní veřejné zakázky s názvem „Rámcová smlouva o vývoji a údržbě systému AAA portál II“. Veškeré případné úpravy této Smlouvy budou uskutečněny v souladu s příslušnými právními předpisy, mj. též se ZVZ.
3. Jmenované řízení bylo konáno za účelem zajištění rozvoje a podpory současného systému AAA portál.
4. Aplikační programové vybavení pro systém AAA portál slouží ke správě uživatelů a rolí, autentizaci, autorizaci a auditní činnosti. Objednatel k výše uvedeným účelům užívá v systému AAA portál produktů IBM, který se skládá z aplikačního programového vybavení specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy.
5. Objednatel má v úmyslu dále vyvíjet, rozšiřovat, upravovat a zajistit údržbu a podporu provozu systému AAA portál. Objednatel má zájem zejména o rozvoj, podporu, údržbu a úpravy APV v návaznosti na legislativní změny, metodické postupy a změny v organizaci práce při zpracování výše uvedeného systému.

I. Výklad pojmů

- 1.1 Pro účely této Smlouvy, jednotlivých Dílčích smluv a Dílčích objednávek a pro účely jednání mezi Stranami, se tímto Strany dohodly na následujícím obsahovém vymezení jednotlivých pojmů a podmínkách s nimi souvisejících:
 - 1.1.1 „Dílčí smlouvou“ se rozumí písemná smlouva uzavřená mezi Objednatelem a Zhotovitelem, na jejímž základě jsou realizována Dílčí plnění;
 - 1.1.2 „Dílčí objednávkou“ se rozumí objednávka vystavená Objednatelem a doručená Zhotoviteli, která obsahuje podrobný požadavek na realizaci konkrétního Dílčího plnění včetně podrobného popisu tohoto Dílčího plnění;
 - 1.1.3 „Dílčím plněním“ se rozumí realizace části plnění dle této Smlouvy na základě Dílčí smlouvy nebo Dílčí objednávky;
 - 1.1.4 „Dílem“ se rozumí Dílo ve smyslu § 2586 a násl. Občanského zákoníku vzniklé nebo prováděné na základě Dílčích smluv nebo Dílčích objednávek, nestanoví-li Dílčí smlouva jinak;
 - 1.1.5 „Člověkodnem“ se rozumí objem práce vykonané jedním specialistou Zhotovitele za dobu jednoho pracovního dne, tj. za 8 pracovních hodin;
 - 1.1.6 „Pracovištěm“ se rozumí jednotlivá Pracoviště České správy sociálního zabezpečení, Okresní správy sociálního zabezpečení, Pražská správa sociálního zabezpečení a Městská správa sociálního zabezpečení Brno;
 - 1.1.7. „Zadávacím řízením“ se rozumí řízení uvedené v Preambuli této Smlouvy, na základě kterého byla uzavřena tato Smlouva mezi Objednatelem jako zadavatelem veřejné zakázky a Zhotovitelem jako vybraným uchazečem v rámci předmětného řízení.



II. Účel a předmět Smlouvy

- 2.1 Účelem této Smlouvy je sjednání vzájemných práv a povinností Objednatele a Zhotovitele při dalším vývoji, rozšiřování, úpravách, údržbě a podpoře provozu AAA portál podle potřeb a na základě požadavků ze strany Objednatele, jak je uvedeno dále.
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele pro Objednatele provést a zajišťovat následující plnění:
- 2.2.1 analytickou činnost a návrhy řešení jednotlivých úprav AAA portálu
 - 2.2.2 vývojové a konzultační práce;
 - 2.2.3 podpora auditního modulu a reportovacího nástroje;
 - 2.2.4 vytváření nových verzí APV (včetně naprogramování modulů nových v návaznosti na skutečnosti uvedené v Preambuli této Smlouvy), upgrade a update AAA portálu;
 - 2.2.5 údržbu a podporu provozu AAA portálu;
 - 2.2.6 zpracování uživatelské, vývojové či jiné technické dokumentace;
 - 2.2.7 školení uživatelů AAA portálu;
 - 2.2.8 podporu testování, podporu nasazení do produkčního prostředí, záruční uživatelskou podporu zahrnující zejména odstranění programových chyb AAA portálu a expertní podporu.
- to vše na základě jednotlivých Dílčích smluv a v rozsahu a za podmínek sjednaných v této Smlouvě a závazek Objednatele každé jednotlivé Dílčí plnění převzít a zaplatit za něj Zhotoviteli cenu dle této Smlouvy.
- 2.3 Podrobný popis předmětu plnění je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.4 Objednatel se za poskytnutá plnění zavazuje zaplatit Zhotoviteli cenu konkrétního plnění na základě a v souladu s podmínkami, uvedenými v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.5 Oprávnění k výkonu práva Objednatele užít počítačové programy a díla vytvořená na základě Dílčích smluv jsou upravena v čl. X. Smlouvy. Bude-li Dílo, které bude vytvořeno na základě Dílčích smluv, splňovat znaky autorského díla ve smyslu 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 (dále jen „autorský zákon“), pak podléhá ochraně dle tohoto zákona.
- 2.6 Tato Smlouva představuje závaznou úpravu práv a povinností Stran při uzavírání Dílčích smluv/Dílčích objednávek na poskytování Dílčích plnění, není-li v těchto Dílčích smlouvách/Dílčích objednávkách stanoveno jinak. Právní vztahy vzniklé na základě Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky se řídí touto Rámcovou smlouvou a Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou, v otázkách neupravených ani touto ani Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou pak příslušnými právními předpisy.
- 2.7 Dílčí smlouvy, resp. Dílčí objednávky, musejí být uzavírány v souladu s principy a podmínkami plnění, ke kterým se Zhotovitel zavázal v rámci předmětného zadávacího řízení, a které jsou obsaženy v Příloze č. 1 této Smlouvy. Dílčí smlouvy, resp. Dílčí objednávky, nesmějí být uzavírány v rozporu se skutečnostmi, které měly vliv na výsledek zadávacího řízení nebo které by znamenaly takovou úpravu podmínek plnění, která by byla v rozporu se ZVZ.
- 2.8 Strany se zavazují, že se smluvní podmínky sjednané v Dílčí smlouvě neodchýlí od smluvních podmínek sjednaných touto Smlouvou.

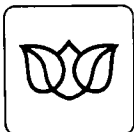


III. Realizace Díla

- 3.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby uvedené v čl. II. odst. 2.2 Smlouvy na základě věcných a časových potřeb Objednatele a dle jednotlivých požadavků Objednatele, a to vždy na základě řádně uzavřených Dílčích smluv, resp. Dílčích objednávek. Strany se zavazují realizovat veškerá Dílčí plnění výhradně na základě výše uvedených způsobů zadání.
- 3.2 Podrobný popis způsobu uzavírání jednotlivých Dílčích smluv a Dílčích objednávek je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 3.3 Zhotovitel je povinen poskytovat předmětná plnění v rozsahu prací jednotlivých členů jeho realizačního týmu, a to v přepočtu na Člověkodny. Maximální počet Člověkodnů ve vztahu k jednotlivým pozicím členů týmu po celou dobu plnění dle této Smlouvy je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy. Akceptací Dílčí objednávky nebo uzavřením Dílčí smlouvy se Zhotovitel zavazuje dodržet stanovený maximální počet Člověkodnů ve vztahu ke konkrétnímu plnění a konkrétní pozici člena týmu a je povinen plnění v těchto limitech poskytnout.
- 3.4 Uvedené počty Člověkodnů jednotlivých specialistů Zhotovitele ve vztahu k jednotlivým plněním jsou uvedeny jako počty maximální a nepřekročitelné. Zhotovitel tímto bere na vědomí, že Objednatel není povinen tyto Člověkodny v uvedeném rozsahu vyčerpat, Zhotovitel je však povinen tyto kapacity Objednateli poskytnout, resp. jejich poskytnutí garantovat.

IV. Místo plnění a způsob předání plnění

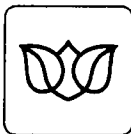
- 4.1 Místem plnění je sídlo ústředí Objednatele na adrese Křížová 1292/25, 225 08 Praha 5, není-li Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou stanoveno jinak, vždy však v rámci České republiky a jednotlivých Pracovišť Objednatele.
- 4.2 Předání plnění ad hoc vytvořeného v souladu s touto Smlouvou a na základě Dílčí smlouvy nebo Dílčí objednávky Objednateli bude provedeno v souladu s konkrétními způsoby akceptací dle jednotlivých plnění, uvedených v Přílohách této Smlouvy.
- 4.3 Pokud není stanoveno jinak, Zhotovitel předává plnění Objednateli k akceptaci prostřednictvím předávacího protokolu. Předávací protokol musí být podepsán odpovědnými osobami ve smyslu Smlouvy.
- 4.4 Při akceptaci jakéhokoli Díla nebo části plnění bude sepsán akceptační protokol, který bude obsahovat zejména popis splnění Stranami v Dílčí smlouvě nebo Dílčí objednávce dohodnutých akceptačních kritérií.
- 4.5 Objednatel se zavazuje do 15 (patnácti) pracovních dnů ode dne předání plnění toto plnění akceptovat či neakceptovat. V případě, že Objednatel neakceptuje plnění (Dílo) předané mu Zhotovitelem, je Objednatel povinen uvést výčet všech vad a nedostatků, které brání řádnému užívání plnění (Díla) v rutinním provozu, spolu se závazným termínem jejich odstranění. Objednatel obecně není povinen akceptovat ani převzít Dílo, plnění nebo jejich část, které nebudou splňovat podmínky stanovené touto Smlouvou, Dílčí smlouvou, Dílčí objednávkou, jejich přílohami nebo závaznými pokyny Objednatele.
- 4.6 Akceptací vyjadřuje Objednatel svůj souhlas s kvalitou a obsahem Dílčího plnění. Plnění je považováno za akceptované a řádně splněné dnem, kdy je odpovědnými osobami dle této Smlouvy podepsán akceptační protokol, ve kterém je výslovně uvedeno „Akceptováno“.



- 4.7 V případě poskytování pravidelného Dílčího plnění se Zhotovitel zavazuje předat Objednateli ke schválení výkaz činností o rozsahu služeb poskytnutých na základě a v souladu s řádně uzavřenou Dílčí smlouvou, a to vždy nejpozději k pátému dni kalendářního měsíce zpětně, za předcházející kalendářní měsíc poskytování služeb. V tomto protokolu uvede rozsah poskytnutých služeb dle jednotlivých specialistů a počet Člověkodů poskytnutých služeb vztahujících se k danému specialistovi.
- 4.8 V případě, že výkaz činností o rozsahu poskytnutých služeb dle čl. IV. odst. 4.7 této Smlouvy bude v rozporu s rozsahem skutečně poskytnutých služeb, v rozporu se Smlouvou nebo Dílčí smlouvou, případně pokud bude vykazovat jiné vady, je Objednatel oprávněn tento výkaz činností neakceptovat a vrátit jej s uvedením výčtu vad Zhotoviteli. Zhotovitel je povinen předložit opravený výkaz činností nejpozději do 2 (dvou) pracovních dní Objednateli. V ostatních případech je Objednatel povinen akceptovat tento výkaz činností, a to do 15 (patnácti) pracovních dní ode dne doručení tohoto protokolu Objednateli Zhotovitelem, a to podpisem odpovědné osoby.

V. Cena a platební podmínky

- 5.1 Objednatel je povinen za řádné poskytnutí jednotlivých Dílčích plnění dle této Smlouvy, Dílčích objednávek a Dílčích smluv uhradit Zhotoviteli odměnu ve výši a za podmínek stanovených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.2 Ceny za jednotlivá Dílčí plnění jsou konečné, úplné, závazné a nejvýše přípustné. Jestliže v této Smlouvě nebo jejích součástech není stanoveno jinak, platí, že ceny již v sobě obsahují veškeré související náklady, jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této Smlouvy.
- 5.3 Cenu plnění je možno navýšit pouze na základě a ve výši změny sazeb DPH dle platných a účinných právních předpisů České republiky.
- 5.4 DPH bude vypočteno dle příslušných platných právních předpisů České republiky.
- 5.5 Není-li Zhotovitel registrovaným plátcem DPH při podpisu této Smlouvy, potom tuto daň nevyčíslí. Skutečnost, že není plátcem DPH, bude uvedena v hlavičce této Smlouvy. Smluvní strany berou na vědomí, že pokud se Zhotovitel stane plátcem DPH až po uzavření této Smlouvy, platí, že ceny uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy v sobě již DPH zahrnovaly. Zhotovitel, který v Zadávacím řízení vystupoval jako uchazeč, je tedy povinen příslušnou část nabídkové ceny odvést jako DPH a nemá vůči Objednateli, který v Zadávacím řízení vystupoval jako zadavatel, z titulu DPH nárok na další plnění nad rámec nabídkové ceny.
- 5.6 Celkové ceny jednotlivých druhů plnění za celou dobu trvání této Smlouvy nesmí přesáhnout částky příslušných plnění, uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy, a to ani jejich jednotkovou ani celkovou výši, kterými je Zhotovitel vázán.
- 5.7 Ceny za jednotlivá Dílčí plnění dle čl. 3 a 4 Přílohy č. 1 Smlouvy jsou stanoveny jako násobky množství řádně poskytnutého skutečného plnění jednotlivých specialistů Zhotovitele a jednotkových cen za práci jednotlivých specialistů dle sazeb tam uvedených.
- 5.8 Celková cena plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nepřesáhne:
částku 12 786 400,- Kč (slovy: dvanáctmilionůsedmsetosmdesátšesttisícčtyřista korun českých) bez DPH, tj. 15 471 544,- Kč (slovy: patnáctmilionůčtyřistasedmdesátjedentisícpětsetčtyřicetčtyři korun českých) vč. DPH za plnění dle čl. 1.3 Přílohy č. 2, a částku 8 283 352,- Kč (slovy:



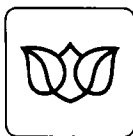
osmmilionůdvěstěosmdesáttritisictristapadesátdva korun českých) bez DPH, tj. 10 022 855,92 Kč (slovy: desetmilionůdvacetdvatisícosmsetpadesátpět korun českých a devadesát dva haléřů) vč. DPH za plnění dle čl. 1.4 Přílohy č. 2

kdy tyto ceny za jednotlivá Dílčí plnění v Kč bez DPH jsou konečné a nepřekročitelné.

- 5.9 Jestliže není ve vztahu k jednotlivým Dílčím plněním dle této Smlouvy nebo v jejích přílohách stanoveno jinak, budou ceny za jednotlivá Dílčí plnění Zhotovitelem vyúčtovány po dokončení tohoto Dílčího plnění, jeho převzetí a akceptaci ze strany Objednatel v souladu s touto Smlouvou. Dnem zdanitelného plnění je v takovém případě den, kdy bylo předmětné plnění Objednatel akceptováno.
- 5.10 V případě opakujících se plnění, konkrétně plnění dle čl. II. odst. 2.2.5 Smlouvy, budou ceny za jednotlivá Dílčí plnění účtovány (fakturovány) Zhotovitelem Objednateli vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc, v němž bylo toto Dílčí plnění poskytnuto, a to na základě odsouhlaseného protokolu o rozsahu služeb dle rozsahu plnění stanovených Smlouvou. Dnem zdanitelného plnění je v takovém případě den, kdy bylo předmětné Dílčí plnění Díla Objednatel akceptováno.
- 5.11 Zhotovitel je povinen za každé řádně převzaté a akceptované Dílčí plnění vystavit daňový doklad (fakturu), který bude vystaven s náležitostmi daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Nedílnou součástí daňového dokladu (faktury) je vždy příslušný akceptační protokol vyhotovený v souladu s touto Smlouvou.
- 5.12 Cena bude splatná bezhotovostním převodem na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení řádně vystaveného daňového dokladu (faktury) Objednateli. Cena bude považována za uhrazenou dnem odeslání příslušné částky z účtu Objednatel na účet Zhotovitele.
- 5.13 Objednatel je oprávněn vrátit Zhotoviteli přede dnem splatnosti příslušný daňový doklad (fakturu) bez zaplacení, pokud takový daňový doklad (faktura) nemá náležitosti stanovené zákonem nebo touto Smlouvou, a to s uvedením důvodu vrácení. Zhotovitel je povinen v případě vrácení faktury vyhotovit fakturu novou. Důvodným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury Objednateli.
- 5.14 Zálohy na cenu jednotlivých plnění nebudou Objednatel poskytovány.

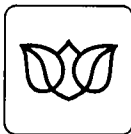
VI. Záruční doba a odpovědnost za vady

- 6.1 Není-li stanoveno v jiných částech této Smlouvy nebo v jejích přílohách jinak, Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli na každé Zhotovitelem poskytnuté plnění záruku za jakost, a to v délce záruky obvykle poskytované za obdobné plnění, nejméně však v délce 24 kalendářních měsíců. Záruční doba začíná běžet ode dne akceptace každého jednotlivého Dílčího plnění dle příslušných ustanovení této Smlouvy.
- 6.2 Zhotovitel odpovídá za řádné a kvalitní provedení Díla dle jednotlivých Dílčích smluv/Dílčích objednávek (včetně podrobných detailních zadání k němu) a za funkčnost výsledků jeho plnění vymezenou v zadání.
- 6.3 Zhotovitel se zavazuje zhotovit Dílo s odbornou péčí a předat ho Objednateli ve stavu, kdy splňuje veškeré požadavky uvedené v zadání a v jednotlivých Dílčích smlouvách/Dílčích



objednávkách a bude plně způsobilé k jeho užívání Objednatelem pro účely uvedené v zadání a Dílčí smlouvě/Dílčí objednávce a bude bez vad, přičemž Dílo má vady zejména pokud:

- 6.3.1 nesplňuje požadavky dílčího zadání nebo je jinak v rozporu s požadavky, právy a povinnostmi vyplývajícími ze Smlouvy, Dílčích smluv nebo Dílčích objednávek;
 - 6.3.2 Zhotovitel při vytváření porušil některou ze svých povinností vyplývajících z čl. VII. odst. 7.3 Smlouvy;
 - 6.3.3 nedojde k poskytnutí práv k užití Díla nebo jeho části Objednateli v rozsahu uvedeném v čl. X. Smlouvy;
 - 6.3.4 plnění bude mít jiné vady bránící jeho řádnému užití nebo užití Díla vzniklého na základě plnění Zhotovitele.
- 6.4 V případě výskytu skrytých vad existujících v době akceptace Díla nebo záruční vady na Díle, je Zhotovitel povinen nejpozději do konce pracovního dne následujícího po dni, ve kterém došlo k vytčení vady nebo vytčení záruční vady Objednatelem, zahájit práce na odstraňování vytčených vad. Délka této lhůty pro odstranění skrytých a záručních vad bude Objednatelem stanovena s ohledem na konkrétní povahu vyskytnuvších se vad a s ohledem na dopady na klienty Objednatele a legislativním lhůtám finančního a věcného plnění vůči těmto klientům. Záruční opravy Díla budou prováděny v pracovní dny od 7:00 hod. do 17:00 hod. V případě neodstranění vytčené vady Díla Zhotovitelem v Objednatelem stanovené lhůtě, je Objednatel oprávněn uplatnit sankce v souladu s příslušnými ustanoveními této Smlouvy.
- 6.5 Objednatel je povinen oznámit Zhotoviteli výše uvedenou vadu bez zbytečného odkladu po zjištění některým z následujících způsobů:
- 6.5.1 prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla Zhotovitele, nebo
 - 6.5.2 e-mailem opatřeným uznávaným elektronickým podpisem na e-mailovou adresu zodpovědné osoby Zhotovitele dle čl. XI. odst. 11.1.2 Smlouvy, nebo
 - 6.5.3 prostřednictvím modulu pro hlášení chyb (např. Helpdesk), nebo
 - 6.5.4 prostřednictvím datové schránky.
- V oznámení vady je Objednatel povinen podrobně popsat vadu Díla a den, kdy byla vada zjištěna, včetně uvedení jména osoby, která vadu zjistila.
- 6.6 Objednatel se zavazuje během záruční lhůty dodržovat veškeré pokyny Zhotovitele uvedené v příslušné projektové a provozní dokumentaci vztahující se k předmětnému plnění, definující rozsah, použití a základní funkční vlastnosti plnění či Díla na základě plnění vzniklého.
- 6.7 Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené:
- 6.7.1 nevhodnými pokyny Objednatele při realizaci Dílčího plnění, jestliže Zhotovitel na nevhodnost pokynů Objednatele předem upozornil;
 - 6.7.2 zásahem do Dílčího plnění ze strany Objednatele bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele;
 - 6.7.3 neodborným zacházením ze strany Objednatele nebo nedodržením jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy;



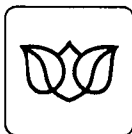
- 6.7.4 poškozením živelními událostmi;
- 6.7.5 poruchou způsobenou počítačovými viry či jinými vlivy třetích stran;
- 6.7.6 vadou programového či technického vybavení Objednatele, které nebyly předmětem Dílčího plnění ze strany Zhotovitele;
- 6.7.7 nedodržením podmínek pro provoz v provozním prostředí, které jsou specifikovány v příslušné projektové a provozní dokumentaci k Dílčímu plnění.

VII. Práva a povinnosti stran

- 7.1 Objednatel se, vedle povinností stanovených v jiných článcích této Smlouvy, zavazuje:
 - 7.1.1 k poskytování potřebné součinnosti podle požadavků Zhotovitele;
 - 7.1.2 zajistit potřebné technickoorganizační podmínky a informace nezbytné pro řádnou a včasnou realizaci Dílčího plnění Zhotovitelem;
 - 7.1.3 předávat veškeré potřebné podklady pro realizaci Díla prosté jakýchkoli právních a jiných vad;
 - 7.1.4 na žádost Zhotovitele zajistit konzultace k vyjasnění obsahu předmětu Dílčího plnění.
- 7.2 Objednatel má právo přerušit bez sankcí ze strany Zhotovitele realizaci Dílčího plnění po skončení všech probíhajících prací na daném Dílčím plnění nebo po vzájemné dohodě a obnovit plnění podle svých potřeb a finančních možností.
- 7.3 Zhotovitel se, vedle povinností stanovených v jiných článcích této Smlouvy, zavazuje:
 - 7.3.1 zabezpečit provádění činností z jeho strany v profesionální kvalitě a s odbornou péčí tak, aby odpovídaly všeobecně uznávanému standardu a ustanovením § 2631 a násl. Občanského zákoníku, a aby Dílo realizované na základě Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky bylo splněno v souladu s požadavky Objednatele v této Dílčí smlouvě/Dílčí objednávce uvedenými;
 - 7.3.2 řádně dokončit a předat Dílo na svůj náklad a nebezpečí a ve sjednané době;
 - 7.3.3 poskytnout další relevantní součinnost za účelem splnění této Smlouvy;
 - 7.3.4 spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost;
 - 7.3.5 poskytovat Objednateli nebo jím pověřené třetí straně součinnost při prověřování plnění povinností a závazků vyplývajících z této Smlouvy.

VIII. Povinnost mlčenlivosti

- 8.1 Strany se zavazují, že neposkytnou třetím osobám jakékoliv informace či skutečnosti finanční, výrobní, technické, organizační nebo ekonomické povahy (dále jen „důvěrné informace“),

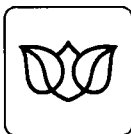


kteřé v souvislosti s touto Smlouvou či v rámci vzájemných jednání v souvislosti s ní nebo jednotlivými Dílčími smlouvami/Dílčími objednávkami dozví, ani je samy nepoužijí k jiným, než touto Smlouvou stanoveným účelům, bez souhlasu druhé Strany. Za důvěrné jsou považovány ty informace, které nejsou běžně dostupné z jiných zdrojů.

- 8.2 Strany souhlasí s tím, aby byla tato Smlouva zveřejněna na profilu zadavatele České správy sociálního zabezpečení a na internetových stránkách Objednatele www.cssz.cz. Souhlas se zveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím podle Občanského zákoníku, na údaje, jejichž zveřejnění brání zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před zveřejněním podle jiných právních předpisů. Zhotovitel jako uchazeč ve své nabídce uvede, jaká konkrétní ustanovení Smlouvy (včetně příloh) a z jakého právního důvodu není možno označené ustanovení Smlouvy zveřejnit. Pokud Zhotovitel žádné ustanovení této Smlouvy postupem podle předchozí věty neoznačí, bude Objednatel jako zadavatel za předpokladu dodržení obecně závazných předpisů oprávněn zveřejnit Smlouvu jako celek včetně všech jejích příloh.
- 8.3 Zhotovitel je oprávněn poskytovat potřebné informace subdodavatelům a je povinen subdodavatele zavázat k mlčenlivosti v rozsahu daném tímto článkem.
- 8.4 Objednatel je povinen k ochraně důvěrných informací zavázat všechny osoby a subjekty, které mají k plnění přístup nebo kterým poskytl či sdělil důvěrné informace dle ujednání uvedených dále.
- 8.5 Strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně všech důvěrných informací souvisejících s touto Smlouvou či se zájmy druhé Strany. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy:
- 8.5.1 předmětná důvěrná informace je obecně známa a v obecnou známost vešla bez zavinění příslušné Strany;
 - 8.5.2 existuje zákonná povinnost sdělit příslušnou důvěrnou informaci;
 - 8.5.3 předmětná důvěrná informace je uplatněna v rámci soudního řízení (včetně řízení o výkon rozhodnutí či řízení o nařízení exekuce) mezi Stranami (včetně jejich právních nástupců), případně mezi Stranou a třetí osobou, jedná-li se o spor vyplývající z této Smlouvy, Dílčích smluv a v případě dalších vztahů s těmito Smlouvami souvisejícími;
 - 8.5.4 důvěrná informace je sdělována osobě, která je vázána stejnou či přísnější povinností mlčenlivosti, zejména je-li sdělována advokátovi;
 - 8.5.5 je důvěrná informace nezbytně nutná k užívání plnění pro účely výkonu předmětné agendy;
 - 8.5.6 je důvěrná informace sdělována subjektu, na nějž přechází zákonné kompetence Objednatele, v souvislosti s nimiž je plnění užíváno.
- 8.6 Součástí povinnosti mlčenlivosti je povinnost Stran učinit vše, co je v jejich silách, aby důvěrné informace nevešly ve známost nepovolaným osobám.

IX. Ochrana osobních údajů

- 9.1 Zhotovitel se zavazuje, že při veškerých činnostech souvisejících s touto Smlouvou a/nebo Dílčími smlouvami/Dílčími objednávkami přijme taková opatření, aby nemohlo dojít

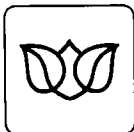


k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě nebo jejich jinému neoprávněnému zpracování.

- 9.2 Zhotovitel je povinen informovat Objednatele o přijatých opatřeních k zamezení neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě nebo jejich jinému neoprávněnému zpracování. Zhotovitel je rovněž povinen informovat Objednatele, pokud k výše uvedeným skutečnostem dojde, a to bezprostředně po zjištění takovéto skutečnosti.

X. Licenční ujednání

- 10.1 V případě, že při realizaci Dílčích plnění na základě Dílčích smluv nebo Dílčích objednávek vznikne Dílo nebo jeho část, které má charakter autorského díla ve smyslu autorského zákona, pak jako takové podléhá režimu autorského zákona. Objednatel se zavazuje užívat předmět autorského díla pouze v souladu s touto Smlouvou, v rozsahu práv na něj Zhotovitelem převedených.
- 10.2 K předmětu Smlouvy, který bude mít charakter autorského díla (s výjimkou standardních softwarových produktů třetích stran) poskytne Zhotovitel Objednateli právo k užívání tohoto Díla a veškerých jeho součástí (dále jen „licence“), a to na dobu trvání majetkových práv autora anebo kteréhokoliv ze spoluautorů.
- 10.3 Licence bude Zhotovitelem udělena z prostorového hlediska minimálně na všechna Pracoviště Objednatele na území České republiky, a co do množství rozsahu bude počet uživatelů licencí neomezený, nebude-li v Dílčí smlouvě/Dílčí objednávce ujednán odlišný rozsah poskytnutí licence.
- 10.4 Zhotovitel se zavazuje poskytnout licence bezúplatně.
- 10.5 Oprávněným užitím autorského díla se zejména rozumí:
- 10.5.1 instalace, spuštění, testování a běžná práce (provozování v rutinním prostředí) s dílem jako výsledkem plnění dle této Smlouvy a s jeho výsledky na prostředcích výpočetní techniky Objednatele;
 - 10.5.2 vytvoření záložních kopií kompletního díla jako výsledku plnění dle této Smlouvy pro potřeby Objednatele;
 - 10.5.3 kopírování manuálů a další nezbytné uživatelské dokumentace pouze pro potřeby Objednatele.
- 10.6 Součástí plnění Zhotovitele dle Dílčích smluv/Dílčích objednávek je předání školící uživatelské, instalační, administrátorské a vývojové dokumentace (včetně předání zdrojových kódů) k výsledkům předmětu plnění Objednateli.
- 10.7 Zhotovitel prohlašuje, že má po dobu trvání majetkových práv autora nebo kteréhokoliv ze spoluautorů na základě příslušných uzavřených smluv se svými subdodavateli právo užívat autorské dílo, ke kterému poskytl Objednateli právo k užívání dle ustanovení odst. 10.2 tohoto článku Smlouvy, v plném rozsahu za účelem poskytování Dílčího plnění Objednateli na základě této Smlouvy a jednotlivých Dílčích smluv včetně Dílčích objednávek.
- 10.8 Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli možnost zcela nebo z části poskytnout oprávnění tvořící součást licence třetí osobě, vždy však pouze pro potřeby související s činností Objednatele.



- 10.9 Zhotovitel tímto bezplatně uděluje Objednateli písemný souhlas s užitím autorského díla nad rozsah oprávnění uvedený v odst. 10.5 tohoto článku Smlouvy. Užitím nad rozsah oprávnění se rozumí zejména právo Objednatele vzniklé autorské dílo (resp. jeho zdrojový a/nebo strojový kód, který je Zhotovitel povinen Objednateli poskytnout) zcela nebo zčásti měnit či upravovat, a to i prostřednictvím třetích osob, využívat vzniklé autorské dílo zcela nebo zčásti k vytváření samostatných funkčních aplikací či funkčních celků a užívat technickou a uživatelskou dokumentaci vztahující se k vzniklému autorskému dílu nad rámec oprávnění uvedený v odst. 10.5 tohoto článku Smlouvy. Současně s takto poskytnutým souhlasem Zhotovitele získává Objednatel právo poskytnout právo k modifikaci a úpravě vzniklého autorského díla nebo jeho části třetí osobě za účelem odstranění konkrétních vad nebo jeho rozvoje.
- 10.10 Budou-li součástí poskytovaných služeb ve smyslu Smlouvy či případně vytvořeného Díla jiná Díla nebo jiné předměty ochrany práv duševního vlastnictví vytvořená třetími osobami, zavazuje se Zhotovitel udělit Objednateli právo užívat (nebo zajistit udělení takového práva Objednateli) takové Dílo nebo jiný předmět ochrany práv duševního vlastnictví v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Díla vytvořeného dle této Smlouvy, Dílčí smlouvy nebo Dílčí objednávky a pro splnění účelu této Smlouvy, Dílčí smlouvy nebo Dílčí objednávky. Práva užívat Díla či předměty ochrany dle předchozí věty tohoto odstavce jsou Zhotovitelem poskytnuta bezúplatně.

XI. Odpovědné osoby

- 11.1 Pro účely jednání ve věcech souvisejících s touto Smlouvou jsou odpovědnými osobami:

11.1.1 na straně Objednatele:

e-mail: [REDACTED]

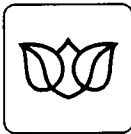
tel: [REDACTED]

11.1.2 na straně Zhotovitele:

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

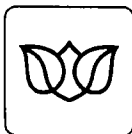
- 11.2 Strany se zavazují jednostranně určit v Dílčí smlouvě a Dílčí objednávce odpovědné osoby oprávněné jednat za Strany a rozsah jejich oprávnění jednat za tu kterou Stranu ve věcech Dílčích smluv a Dílčích objednávek. Tyto osoby jsou oprávněny zejména k podpisu předávacích a akceptačních protokolů ve smyslu této Smlouvy.
- 11.3 Bude-li v konkrétní věci oprávněno jednat více odpovědných osob, je každá oprávněna jednat za danou Stranu samostatně.
- 11.4 Objednatel a Zhotovitel jsou oprávněni jednostranně měnit odpovědné osoby a rozsah jejich oprávnění jednat za Strany. O změně jsou povinni vždy písemně informovat druhou Stranu. Změna je vůči druhé straně účinná od okamžiku doručení písemného oznámení o změně odpovědné osoby. Objednatel je oprávněn písemně požádat Zhotovitele o změnu odpovědné osoby, a to s odůvodněním této žádosti. Zhotovitel se zavazuje navrženou změnu odpovědné osoby projednat s Objednatelem a dle možností při realizaci Díla přijmout potřebná opatření, včetně případné změny odpovědné osoby, tak, aby nedošlo ke snížení kvality realizací Díla.



- 11.5 Shora uvedeným vymezením odpovědných osob není dotčeno oprávnění statutárních orgánů jednat za Objednatele a Zhotovitele.

XII. Sankční ujednání a náhrada škody

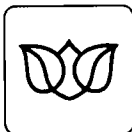
- 12.1 V případě, že se Zhotovitel dostane do prodlení s plněním (a to i Dílčím plněním), resp. předáním Díla v termínu určeném v Dílčí smlouvě/Dílčí objednávce, je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 400.000,- Kč (slovy: čtyři sta tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s předáním Díla. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.2 V případě, že se Zhotovitel dostane do prodlení s odstraněním řádně vytčené skryté vady Díla nebo záruční vady oproti termínu stanovenému dle čl. VI. odst. 6.4 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 400.000,- Kč (slovy: čtyři sta tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním reklamované vady. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.3 V případě, že se Zhotovitel dostane do prodlení s odstraněním kteréhokoli incidentu ve smyslu Přílohy č. 1 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení s odstraněním incidentu. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.4 V případě, že Zhotovitel neposkytne řádnou součinnost ve smyslu svých povinností dle čl. VII. odst. 7.3 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ. Uplatnění smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.5 Poruší-li Zhotovitel svůj závazek přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, anebo dojde-li k neoprávněným přenosům citlivých dat a/nebo osobních údajů nebo k jejich jinému neoprávněnému zpracování ve smyslu této Smlouvy, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, nebo poruší-li Zhotovitel své závazky podle čl. VIII. Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení daného závazku. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.6 Zhotovitel se zavazuje nahradit veškerou škodu způsobenou Objednateli při jakémkoli plnění na základě této Smlouvy a/nebo jakékoliv Dílčí smlouvy a/nebo jakékoliv Dílčí objednávky, která byla způsobena porušením povinností Zhotovitele vyplývajících z této Smlouvy a/nebo Dílčí smlouvy a/nebo Dílčí objednávky nebo z právních předpisů, ledaže prokáže, že škoda byla způsobena okolnostmi vylučujícími protiprávnost.
- 12.7 Škodou se rozumí skutečná škoda, ušlý zisk a náklady, které Objednatel musel vynaložit v důsledku porušení povinností Zhotovitelem. Škoda se hradí v penězích nebo, je-li to možné a obvyklé, uvedením v předešlý stav podle volby Objednatele v konkrétním případě.
- 12.8 Zhotovitel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli nebo třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti na základě této Smlouvy a/nebo jakékoliv Dílčí smlouvy a/nebo jakékoliv Dílčí objednávky s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 50.000.000,- Kč (slovy: padesát milionů korun českých), přičemž spoluúčast Zhotovitele nebude vyšší než 5 % (pět procent) z limitu pojistného plnění. Tuto skutečnost je Zhotovitel povinen prokázat kdykoliv po dobu



trvání této Smlouvy k výzvě Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) či podobný doklad o trvání pojištění do 7 (sedmi) kalendářních dnů od doručení této výzvy. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení Smlouvy.

XIII. Doba trvání Smlouvy a jednotlivých Dílčích smluv

- 13.1 Rámcová smlouva bude uzavřena na dobu určitou, a to do doby vyčerpání maximálních limitů pro čerpání služeb dle čl. 1.3 a 1.4 Přílohy č. 2 k Rámcové smlouvě, nejdéle však na dobu 48 měsíců od podpisu Rámcové smlouvy.
- 13.2 Strany se dohodly, že před okamžikem zániku této Smlouvy uplynutím doby dle odst. 13.1 tohoto článku Smlouvy, lze Smlouvu ukončit výhradně:
- 13.2.1 na základě písemné dohody Stran;
- 13.2.2 na základě písemné výpovědi podané Objednatelem i bez udání důvodů, a to s výpovědní lhůtou v délce 1 (jednoho) měsíce, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena Zhotoviteli;
- 13.2.3 na základě odstoupení Objednatele od Smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvních povinností Zhotovitele, na které byl písemně upozorněn Objednatelem, přičemž ve lhůtě do 30 (třiceti) dnů po obdržení písemného upozornění k nápravě nedošlo. Písemné upozornění je Zhotovitel povinen si převzít osobně po telefonické výzvě, a to do 24 (čtyřadvaceti) hodin od doby, kdy mu tato skutečnost byla oznámena. Pokud si Zhotovitel písemné upozornění nevyzvedne podle předchozí věty, bude mu zasláno prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) nebo datové schránky v souladu s čl. XIV. této Smlouvy. Důvodem k výše uvedenému odstoupení od Smlouvy bude zejména nesplnění předání jakéhokoliv Dílčího plnění dle čl. II. odst. 2.2 této Smlouvy.
- 13.3 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti Stran vzniklé na základě Dílčích smluv/Dílčích objednávek, nebude-li mezi Stranami písemně v Dílčích smlouvách/Dílčích objednávkách dohodnuto jinak.
- 13.4 Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky jsou sjednány na dobu určitou, a to na dobu realizace Dílčího plnění, s výjimkou Dílčích smluv/Dílčích objednávek, jejichž předmětem je závazek Zhotovitele poskytovat opakující se plnění. Tyto Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky jsou sjednány na dobu určitou, a to na dobu 1 (jednoho) roku ode dne nabytí platnosti a účinnosti Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky, pokud není v samotných Dílčích smlouvách/Dílčích objednávkách uvedeno jinak.
- 13.5 Objednatel má právo odstoupit od Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky v případě podstatného porušení této Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky Zhotovitelem. Pro účely Dílčích smluv/Dílčích objednávek je porušení podstatné zejména tehdy, jestliže Zhotovitel porušující tuto Dílčí smlouvu/Dílčí objednávku věděl v době uzavření Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu této Smlouvy a Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky, který vyplývá z jejich obsahu, že Objednatel nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky. To se týká i případů poskytnutí vadného plnění ze strany Zhotovitele.
- 13.6 Ukončením této Smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti stran ze Smlouvy. Strany jsou si však povinny uhradit v dohodnutém termínu vzájemné pohledávky za plnění uskutečněná ke dni zániku Smlouvy. Ukončením této Smlouvy a/nebo Dílčích smluv/Dílčí objednávek však



nejsou dotčena práva Stran na náhradu škody a smluvní pokutu, resp. úrok z prodlení. Závazky obsažené v této Smlouvě týkající se zachovávání důvěrnosti zůstanou v plném rozsahu platné a účinné ještě po dobu 5 (pěti) let od zániku této Smlouvy.

- 13.7 Zhotovitel se zavazuje v případě ukončení Smlouvy poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost spočívající v předání potřebných informací (například dokumentace, zdrojové kódy a další relevantní data, viz povinnosti Zhotovitele) nezbytných k přesunu služby na Objednatele nebo třetí osobu, a zajistit tím bezproblémový přesun poskytovaných služeb. Zhotovitel je povinen vytvořit harmonogram přesunu, včetně seznamu předávaných věcí tak, aby byla zcela zachována funkčnost poskytovaných služeb. Zhotovitel je povinen dodat harmonogram přesunu služeb Objednateli do 90 (devadesáti) dnů ode dne zahájení prvního Dílčího plnění. Zhotovitel je povinen aktualizovat harmonogram přesunu nejpozději do 20 (dvaceti) dnů před ukončením Smlouvy.

XIV. Závěrečná ustanovení

- 14.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou Stran.

- 14.2 Jakékoli oznámení, žádost, či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Straně dle této Smlouvy bude učiněno či dáno písemně. Toho oznámení, žádost či jiné sdělení bude, pokud z této Smlouvy nevyplývá jinak, považováno za řádně dané či učiněné druhé straně, bude-li doručeno osobně, doporučenou poštou, kurýrní službou, datovou schránkou nebo emailem opatřeným uznávaným elektronickým podpisem na dále uvedenou adresu příslušné Strany:

14.2.1 Objednatel:

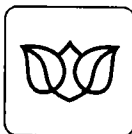
Adresa: Česká správa sociálního zabezpečení, Křížová 25, 225 08 Praha 5
K rukám: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

14.2.2 Zhotovitel:

Adresa: Atos IT Solutions and Services, s.r.o., Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4
K rukám: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

- 14.3 Jakékoliv oznámení podle této Smlouvy bude považováno za doručené:

- 14.3.1 dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), ve svém ustanovení § 17; nebo
- 14.3.2 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně, nebo
- 14.3.3 dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
- 14.3.4 dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu určenou shora uvedeným způsobem, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě 3 (tři) pracovních dnů od jeho uložení na příslušném poštovním úřadu.



- 14.4 Výše uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněna jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Stranou druhé Straně s tím, že taková změna se stanoví účinnou uplynutím 10 (deseti) pracovních dnů ode dne doručení takového oznámení.
- 14.5 Strany se dohodly, že mohou komunikovat elektronickou poštou, přičemž sdělení bude považováno za řádně doručené pouze, pokud (i) bude opatřeno uznávaným elektronickým podpisem a (ii) bude doručeno. Nebude-li druhou Smluvní stranou doručení sdělení potvrzeno do 5 (pěti) pracovních dnů od jeho odeslání, považuje se sdělení tímto pátým (5) pracovním dnem za doručené.
- 14.6 Pokud není v této Smlouvě nebo v Dílčích smlouvách/Dílčích objednávkách výslovně stanoveno něco jiného, může být tato Smlouva (včetně jejích příloh) nebo Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky (včetně jejích příloh) doplňovány nebo měněny pouze ve formě písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma Stranami.
- 14.7 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy nebo Dílčích smluv/Dílčích objednávek neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo Dílčích smluv/Dílčích objednávek. Strany se zavazují nahradit do 5 (pěti) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Strany neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem.
- 14.8 Strany se tímto dohodly, že Zhotovitel není bez předchozího výslovného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy nebo Dílčích smluv/Dílčích objednávek na jakoukoliv třetí osobu.
- 14.9 Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné 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, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této Smlouvy a/nebo Dílčích smluv/Dílčích objednávek s tím, že se Zhotovitel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.
- 14.10 Zhotovitel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 Občanského zákoníku.
- 14.11 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy, a to:
- Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě – „Specifikace předmětu plnění a technické požadavky“
- Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě – „Cena plnění“
- Příloha č. 3 k Rámcové smlouvě – „Podrobný popis způsobu uzavírání Dílčích smluv“
- Příloha č. 4 k Rámcové smlouvě – „Vzor Dílčí smlouvy“
- Příloha č. 5 k Rámcové smlouvě – „Vzor Měsíční výkaz“
- 14.12 Tato Smlouva je vyhotovena v 5 (pěti) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Zhotovitel obdrží po 2 (dvou) stejnopisech této Smlouvy a Objednatele obdrží po 3 (třech) stejnopisech této Smlouvy. Úprava a množství stejnopisů se užije obdobně rovněž pro Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky, nebude-li v této Dílčí smlouvě/Dílčí objednávce sjednáno jinak.



- 14.13 Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce a tato verze bude rozhodující bez ohledu na jakýkoli její překlad, který může být pro jakýkoli účel pořízen.
- 14.14 Tato Smlouva se řídí právem České republiky. Veškeré spory mezi Stranami vzniklé z této Smlouvy nebo Dílčích smluv/Dílčích objednávek nebo v souvislosti s nimi budou řešeny pokud možno nejprve smírně. Spory, které se nepodaří vyřešit smírně, budou řešeny před příslušným obecným soudem ČR. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
- 14.15 Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, že byla sepsána podle jejich svobodné a vážné vůle, což stvrzují svými podpisy.

Objednatel:

Jméno: Ing. Milán Shrbený
Funkce: ředitel sekce IKT ČSSZ
Datum: 10-07-2015
Místo: v Praze

Zhotovitel:

Jméno: jednatel
Funkce:
Datum: 29.6.2015
Místo: v Praze

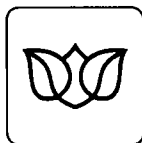


ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

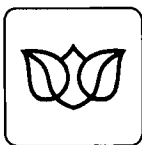
Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě

Specifikace předmětu plnění a technické požadavky

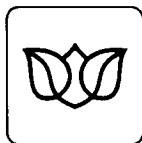


Obsah

1	Úvod	3
2	Předmět plnění	4
3	Specifikace systému AAA portál.....	5
3.1	Popis aplikace.....	5
3.2	Architektura aplikace.....	5
3.3	Seznam integrovaných aplikací	6
3.4	Použité technologie.....	7
3.5	Standardy IKT ČSSZ.....	7
3.6	Výkonnostní požadavky	8
4	Rozvoj systému AAA portál	9
4.1	Projektové řízení.....	10
4.1.1	Metodika projektového řízení.....	10
4.1.2	Metodika řízení rizik	30
4.1.3	Metodika řízení změn	32
4.1.4	Metodika release managementu	33
4.1.5	Organizační struktura projektu	34
4.2	Analytická část	39
4.2.1	Metodika tvorby dokumentace.....	39
4.2.2	Příklady všech předpokládaných výstupů.....	42
4.2.3	Ostatní	49
4.3	Vývojová část	51
4.3.1	Metodika vývoje	51
4.3.2	Metodika přípravy nasazovacích balíčků případně používané nástroje.....	56
4.3.3	Příklady všech předpokládaných výstupů.....	56
4.4	Testovací část	64
4.4.1	Příklady předpokládaných výstupů	64
4.4.2	Úvodní návrh testovací strategie.....	68
4.4.3	Obecná metodika jednotlivých typů testů	75
4.5	Školení.....	81
4.5.1	Návrh způsobu školení.....	81
4.5.2	Příklady školících materiálů	84
4.6	Nasazování do produkce	91
4.6.1	Návrh způsobu nasazování do produkce.....	91
4.6.2	Příklady relevantní dokumentace	92



4.6.3	Popis provozní dokumentace	97
4.7	Požadované součinnosti	99
4.7.1	Popis součinnosti	99
4.7.2	Popis role na straně ČSSZ	104
4.7.3	Rozsah očekávané součinnosti (v ČD)	106
4.7.4	Případné další požadavky na součinnost	106
5	Zajištění podpory provozu systému AAA portál	107
5.1	Převzetí do servisu	107
5.1.1	Rozsah převzetí do servisu	107
5.2	Poskytování aplikační podpory systému AAA portál	122
5.2.1	Specifikace služby	123
5.2.2	Rozsah služby	123
5.2.3	Expertní podpora	126
5.2.4	SLA	126
5.2.5	Algoritmus vyhodnocení aplikační podpory	127
5.2.6	Rozsah služeb aplikační podpory	128



1 Úvod

Závazné podmínky:

- 1.1 Smyslem a účelem Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy o vývoji a údržbě systému AAA Portál - II (dále jen „Rámcová smlouva“), uzavřené v souladu s ustanovením § 89 a následujícími zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a v souladu s ustanovením § 2358 a následujícími občanského zákoníku, je zejména:
 - a) podrobně a přehledně vymezit předmět plnění Rámcové smlouvy, odděleně od ostatních ustanovení Rámcové smlouvy,
 - b) stanovit technické specifikace předmětu plnění,
 - c) vymezit předmět plnění prostřednictvím návrhů Zhotovitele.
- 1.2 Obchodní a technické podmínky a podmínky plnění dle Rámcové smlouvy stanovené Objednatelem není Zhotovitel oprávněn upravovat.
- 1.3 Zhotovitel je oprávněn a zároveň povinen specifikovat v rámci této Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy předmět plnění v rozsahu, který je mu dán Objednatelem (viz grafické znázornění a upozornění na povinnost doplnění příslušných informací, návrhů apod.).



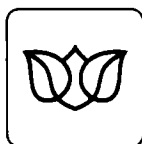
2 Předmět plnění

Závazné podmínky:

Objednatel požaduje vypracování komplexní nabídky pro blok podpůrné systémy, která zajistí stabilní rozvoj a provozní podporu stávajícího systému AAA portál i nově dodaných produktů a poskytnutí součinnosti při nasazování nových verzí aplikace do systému.

Plnění bude sjednáno na dobu 4 let. Nabídnutá dodávka a služby pro integrační, testovací a produkční prostředí AAA portálu tvoří:

- Poskytování podpory provozu systému AAA portál.
- Rozvoj systému AAA portál.



1 Úvod

Závazné podmínky:

- 1.1 Smyslem a účelem Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy o vývoji a údržbě systému AAA Portál - II (dále jen „Rámcová smlouva“), uzavřené v souladu s ustanovením § 89 a následujícími zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a v souladu s ustanovením § 2358 a následujícími občanského zákoníku, je zejména:
 - a) podrobně a přehledně vymezit předmět plnění Rámcové smlouvy, odděleně od ostatních ustanovení Rámcové smlouvy,
 - b) stanovit technické specifikace předmětu plnění,
 - c) vymezit předmět plnění prostřednictvím návrhů Zhotovitele.
- 1.2 Obchodní a technické podmínky a podmínky plnění dle Rámcové smlouvy stanovené Objednatelem není Zhotovitel oprávněn upravovat.
- 1.3 Zhotovitel je oprávněn a zároveň povinen specifikovat v rámci této Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy předmět plnění v rozsahu, který je mu dán Objednatelem (viz grafické znázornění a upozornění na povinnost doplnění příslušných informací, návrhů apod.).



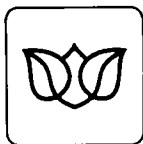
2 Předmět plnění

Závazné podmínky:

Objednatel požaduje vypracování komplexní nabídky pro blok podpůrné systémy, která zajistí stabilní rozvoj a provozní podporu stávajícího systému AAA portál i nově dodaných produktů a poskytnutí součinnosti při nasazování nových verzí aplikace do systému.

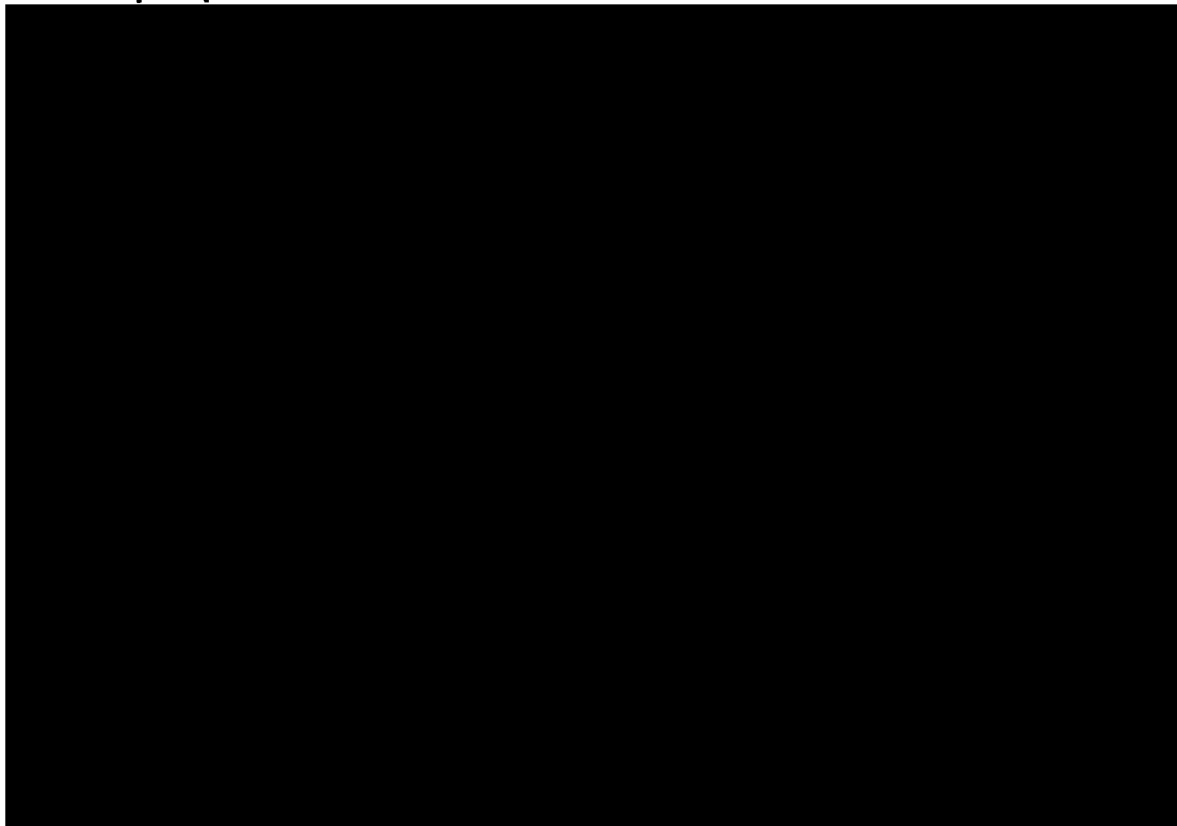
Plnění bude sjednáno na dobu 4 let. Nabídnutá dodávka a služby pro integrační, testovací a produkční prostředí AAA portálu tvoří:

- Poskytování podpory provozu systému AAA portál.
- Rozvoj systému AAA portál.

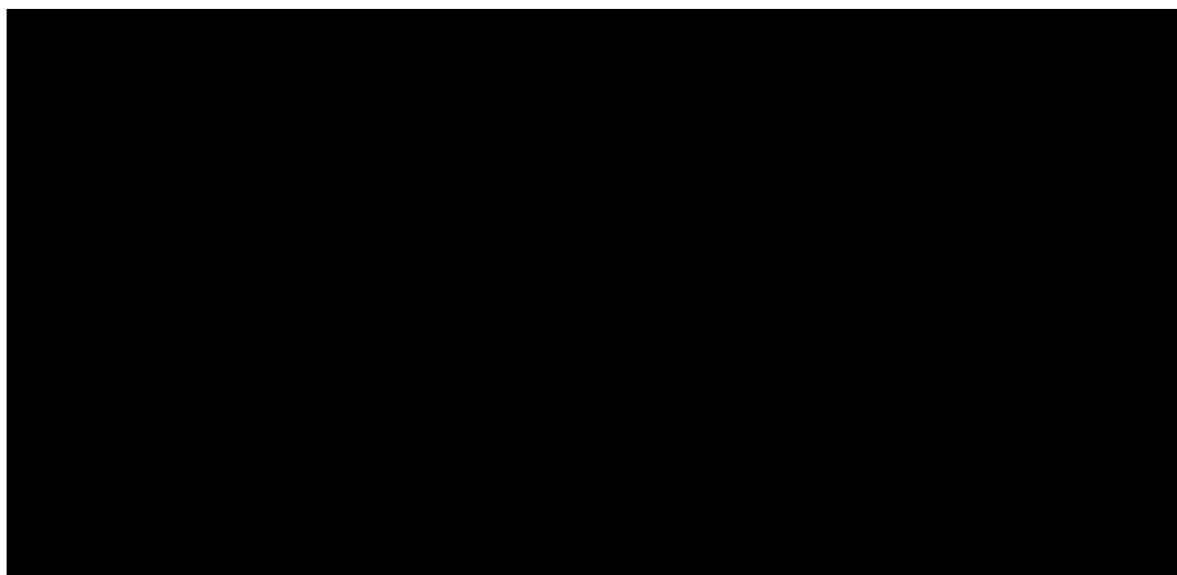


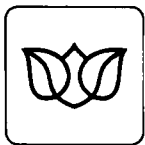
3 Specifikace systému AAA portál

3.1 Popis aplikace

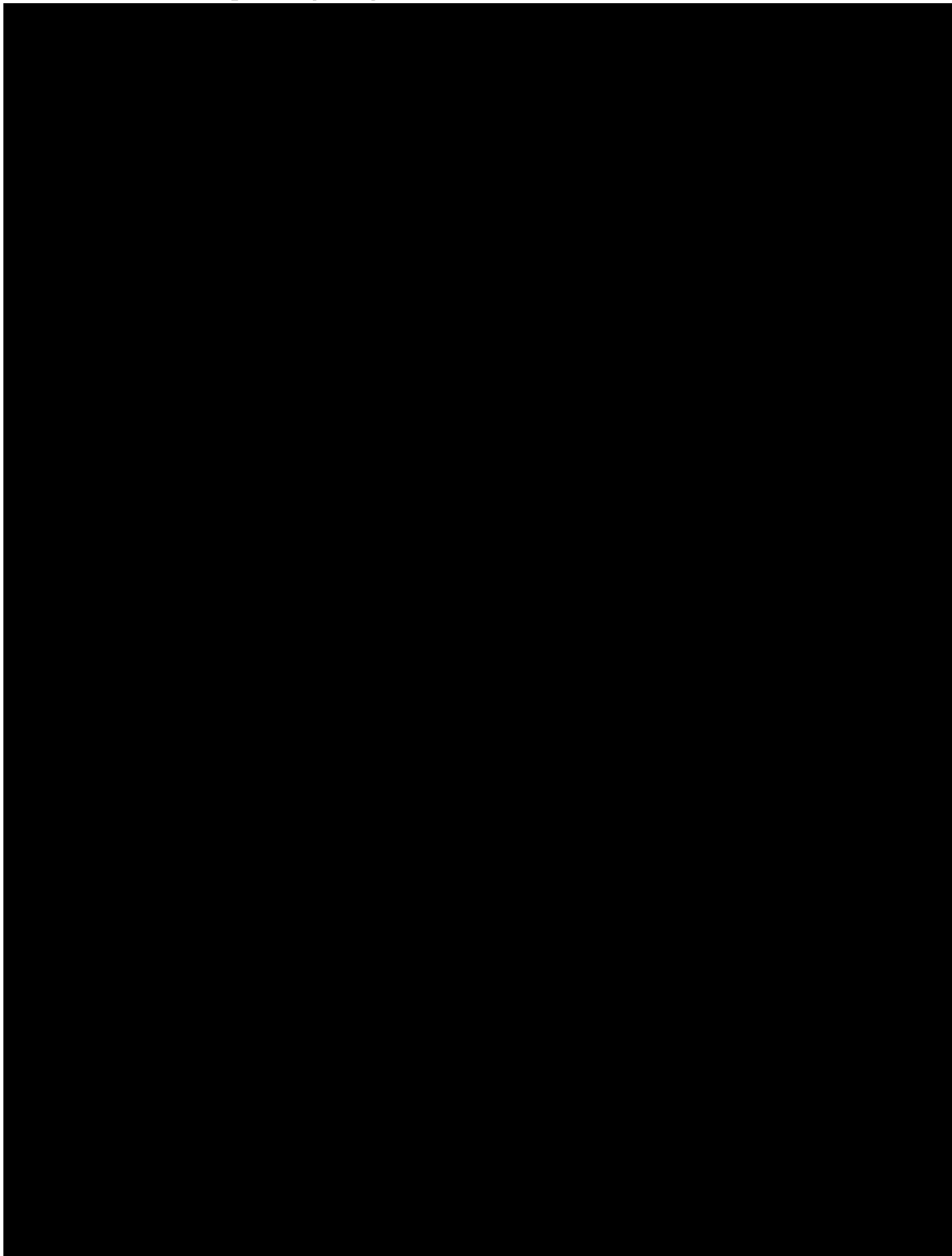


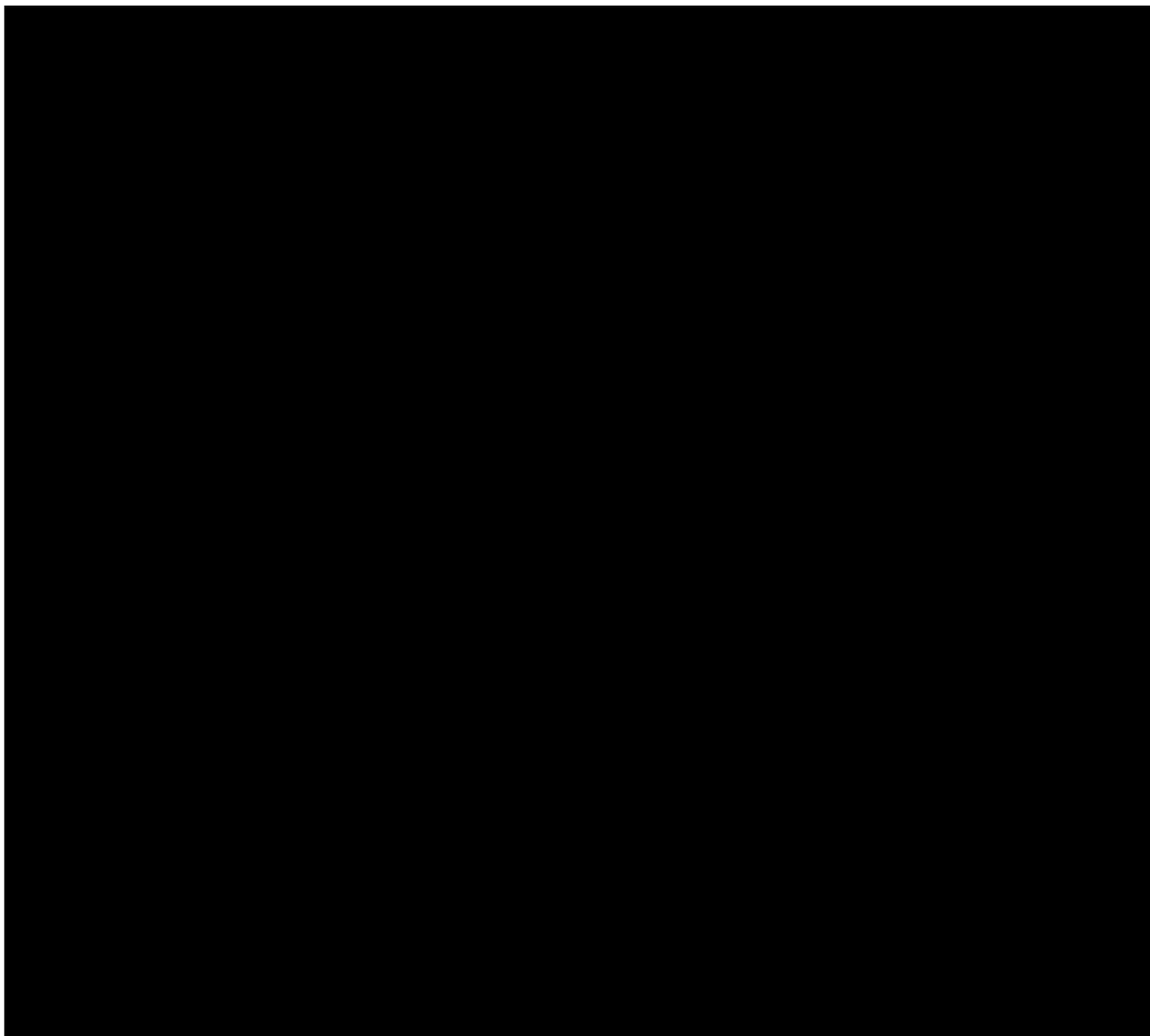
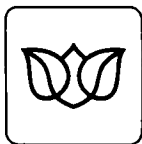
3.2 Architektura aplikace



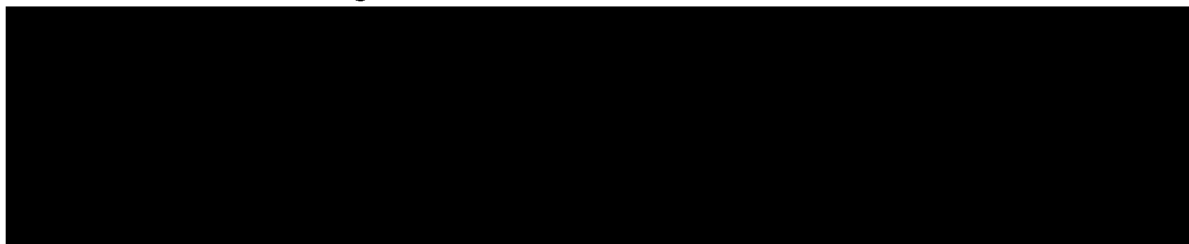


3.3 Seznam integrovaných aplikací





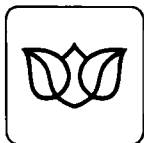
3.4 Použité technologie



3.5 Standardy IKT ČSSZ

Závazné podmínky:

Vývoj, rozvoj a údržba aplikačního programového vybavení realizovaného v rámci předmětného plnění musejí být provedeny v souladu se standardy IKT ČSSZ platnými v době realizace. Seznam aktuálně platných standardů je uveden v následující tabulce:



č.	název souboru	název dokumentu	verze
1.	std_db_060803_v0.91.doc	Standard databázi	0.91
2.	std_inet_1-10.doc	Standard připojení k Internetu	1.10
3.	std_pošta_1-004.doc	Standard poštovního systému ČSSZ	1.00
4.	Std_AD_DNS_DHCP_NTP_1-34.pdf	Standard AD DNS DHCP	1.34
5.	Std_AVO1-10.doc	Standard Antivirové ochrany	1.10
6.	Standard systémové konfigurace pracovní stanice 2.20	Standard systémové konfigurace pracovní stanice	2.20
7.	Std_mgmt_v0.54.doc	Standard Management	0.54
8.	std_metodikavyvoje_apv_1_0_19.doc	Standard metodiky vývoje	1_0_19
9.	std_pravidlalessenagementu_apv_1_2_6.pdf včetně formulářů	Předání APV a release	1_2_6
10.	std_net_1-92.doc	Standard síťové infrastruktury	1.92d
11.	Programátorská konvence_1_0_17.doc	Programátorské konvence .NET 2.0, 3.0 a 3.5	1_0_17
12.	BizTalkDevelopmentStandard.v1.00.doc	Standardy pro tvorbu aplikací pro Microsoft BizTalk server	1.00
13.	AAA_Požadavky_na_aplikace_v6.pdf	Požadavky na nové aplikace při integraci do AAA portálu	8.00
14.	Standard_pro_tvorbu_skriptu_db_Oracle_0.2.doc	Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle	0.2
15.	CSSZ_DMS_WS_API_DMA_v3_131031.doc	API ROZHRAŇÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro uživatelské dokumenty do DMS	3.3
16.	CSSZ_DU_STD_V011.1.doc	Standard provozu databáze Oracle	1.10
17.	std_srv_0.23.doc	Standard systémové konfigurace aplikací serverů	0.23
18.	std_PKI.pdf	Standard pro PKI	1.0

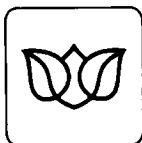
3.6 Výkonnostní požadavky

Závazné podmínky:

Níže jsou popsány standardní výkonnostní požadavky na fungování komponent AAA Portálu. Tato pravidla jsou obecnými standardy, pro konkrétní příklady je možné definovat delší doby odezvy, tyto výjimky ovšem musí být vždy definovány ve funkční specifikaci a podléhají schválení Objednatel. Obecné požadované výkonnostní požadavky jsou:

Výkonnostní požadavek	Požadovaná doba odezvy	Požadované procento splnění
Maximální časy zpracování (zpoždění) požadavků na serveru Webseal (definováno pro jednu konkrétní aktivitu – vyhledání, založení, ...)	200 milisekund	95%
Odezva rozhraní AAA API	400 milisekund	99%
	0,5 sekund	95%
	3 sekund	99%

V případě rozvoje aplikace musí všechna nově vzniklá rozhraní či uživatelská volání splňovat tyto požadavky. Potencionální nová rozhraní musí zaznamenávat dobu běhu konkrétních volání (stačí zápisem do logu). U uživatelských volání musí být Zhotovitel schopen na požádání změřit a prokázat plnění výkonnostních parametrů.



4 Rozvoj systému AAA portál

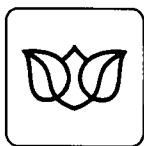
Úvod:

V rámci rozvoje aplikace Objednatel předpokládá poskytování služeb na implementaci rozvojových požadavků a požadavků na změny v systému AAA portál.

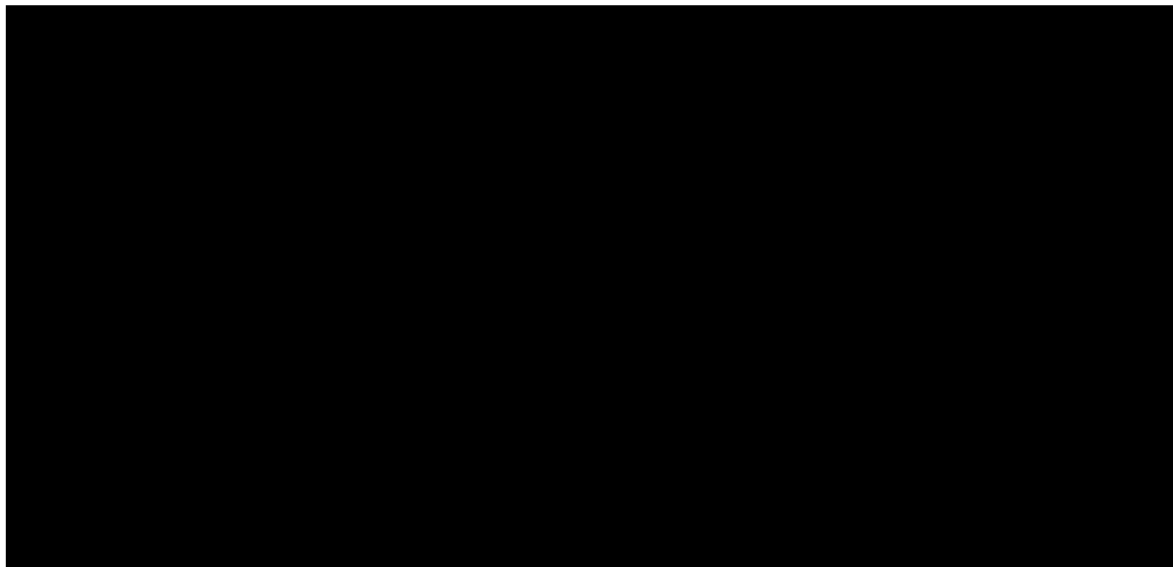
Závazné podmínky:

V rámci této činnosti musí Zhotovitel pro každou rozvojovou aktivitu, zajistit následující oblasti:

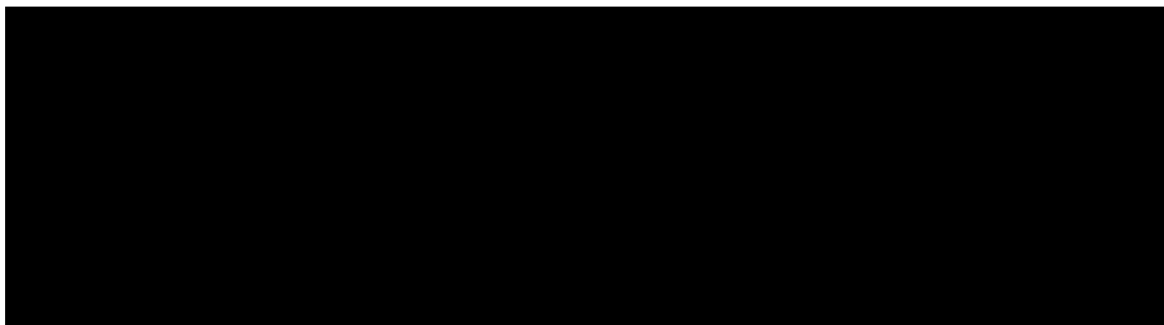
- Popis řešení a ocenění požadavků definovaných Objednatелеm:
 - Zhotovitel se zavazuje dodat návrh řešení a ocenění konkrétních požadavků do 10 pracovních dní od data předání požadavku Objednatелеm.
 - Zhotovitel se dále zavazuje, že je schopen dodat kapacity potřebné pro implementaci rozvojového požadavku okamžitě po schválení návrhu řešení.
- Zajištění projektového vedení.
- Vytvoření funkční dokumentace, případně aktualizace stávající funkční dokumentace, pokud existuje.
- Zajištění implementace schváleného požadavku.
- Aktualizace technické dokumentace.
- Příprava testovacích scénářů a testovacích dat.
- Provedení testů – systémové, integrační, akceptační, výkonnostní a penetrační:
 - Pro konkrétní požadavek nemusí být po dohodě prováděny všechny typy testů.
 - V případě, že velikost požadavku přesáhne 50 člověkodnů (dále jen „ČD“), budou navíc provedeny regresní testy aplikace, pokud nebude dohodnuto jinak.
 - Objednatel může rozporovat přechod mezi jednotlivými koly testů, v případě že kvalita dodávky nebude splňovat dohodnutá kritéria.
- Aktualizace automatizovaných testů (pokud existují).
- Příprava reportu o provedení testů.
- Aktualizace provozní dokumentace.
- Příprava produkčního balíčku a postupu nasazení.
- Podpora nasazení do produkce.
- Zvýšená podpora bezprostředně po nasazení do produkce.

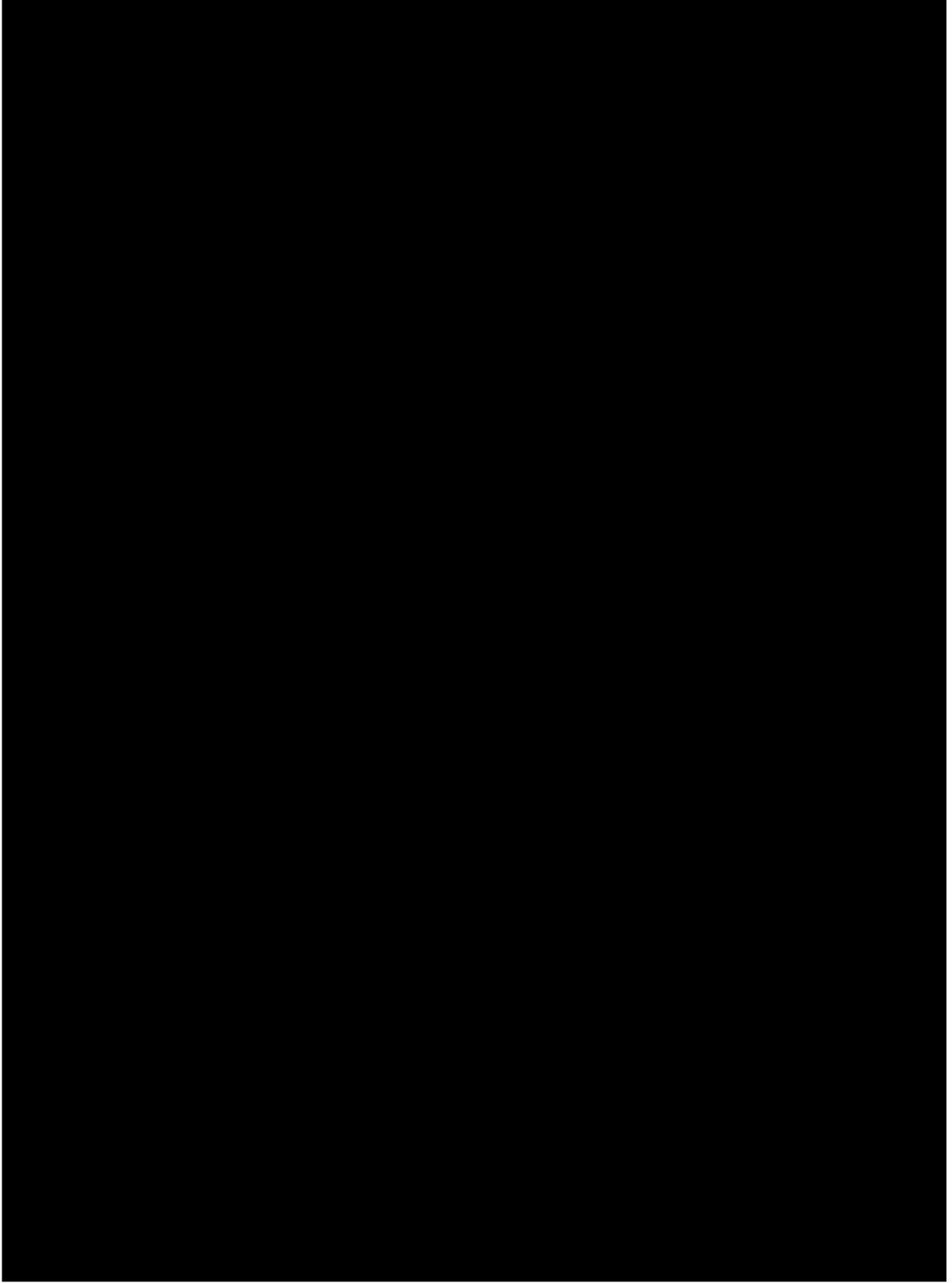


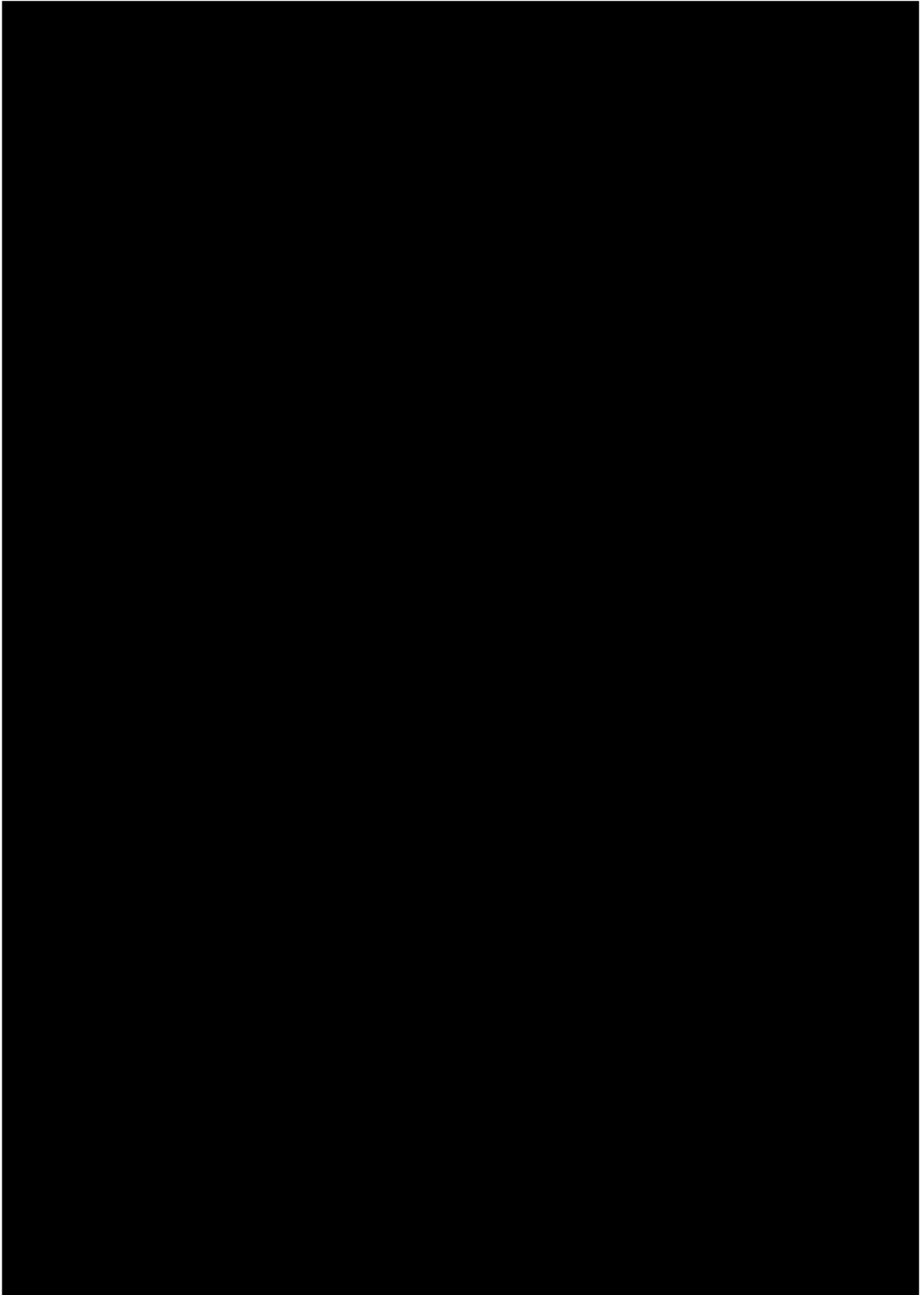
4.1 Projektové řízení

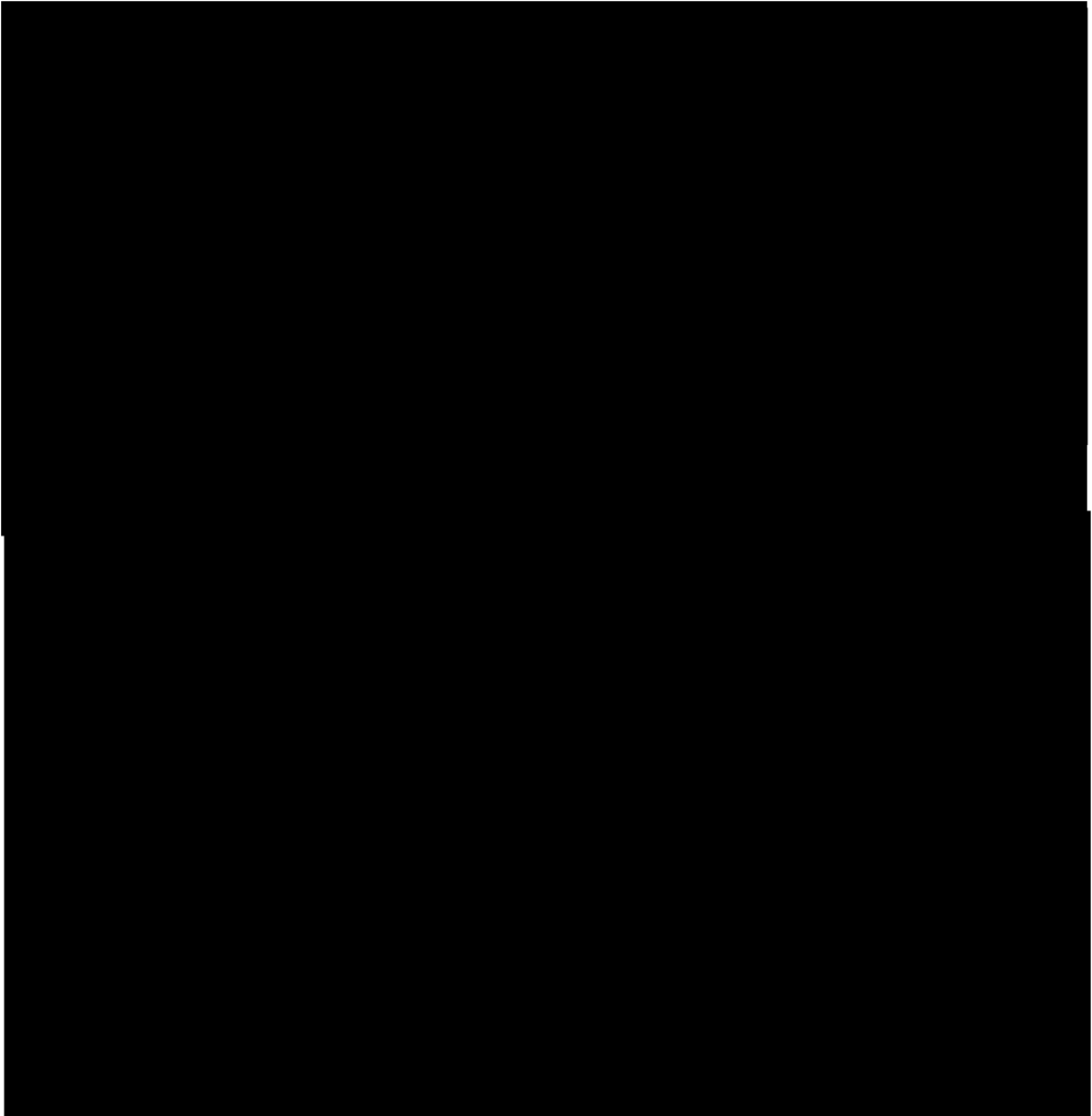
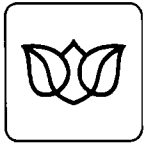


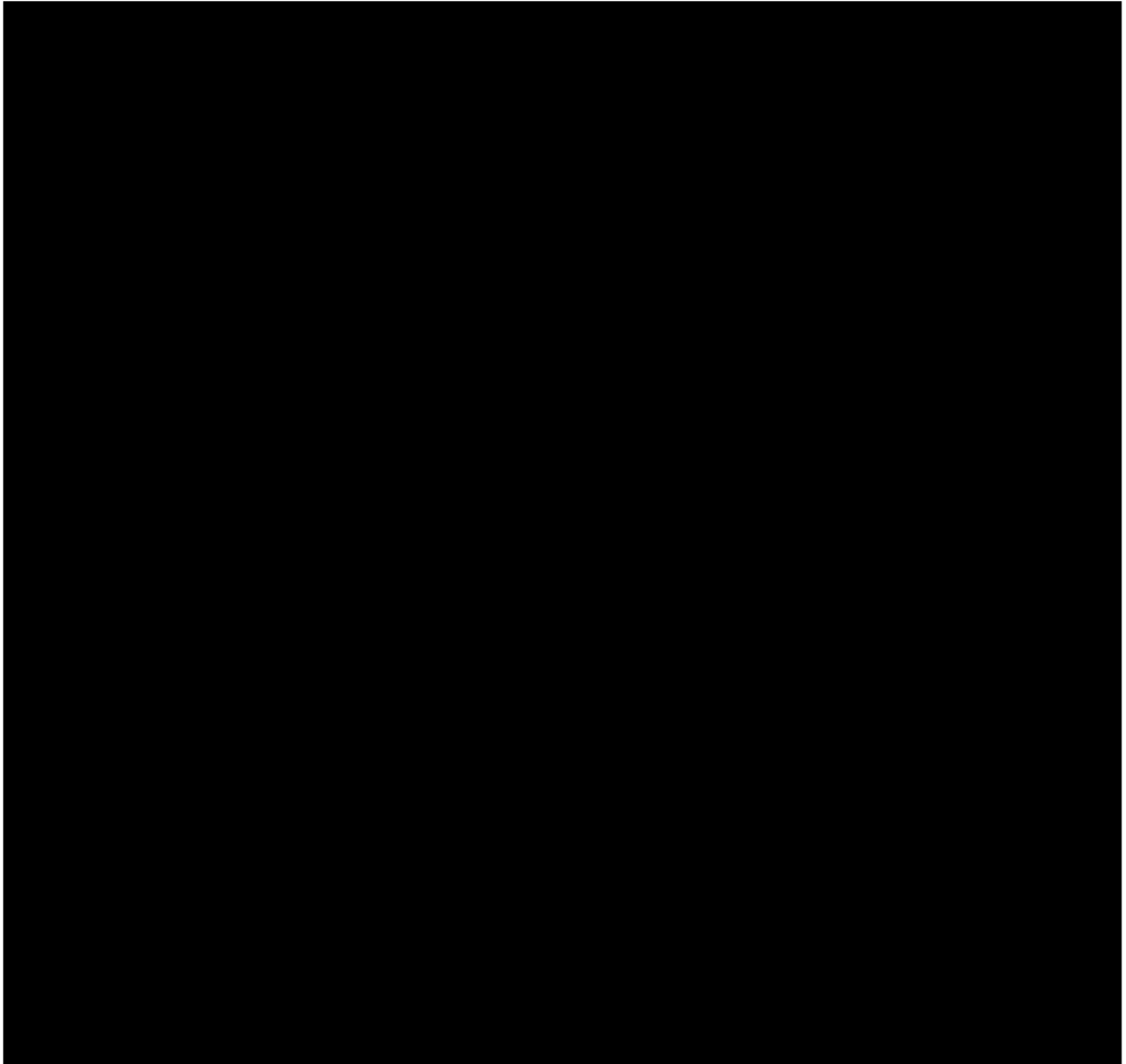
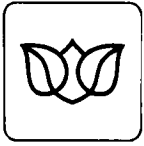
4.1.1 Metodika projektového řízení

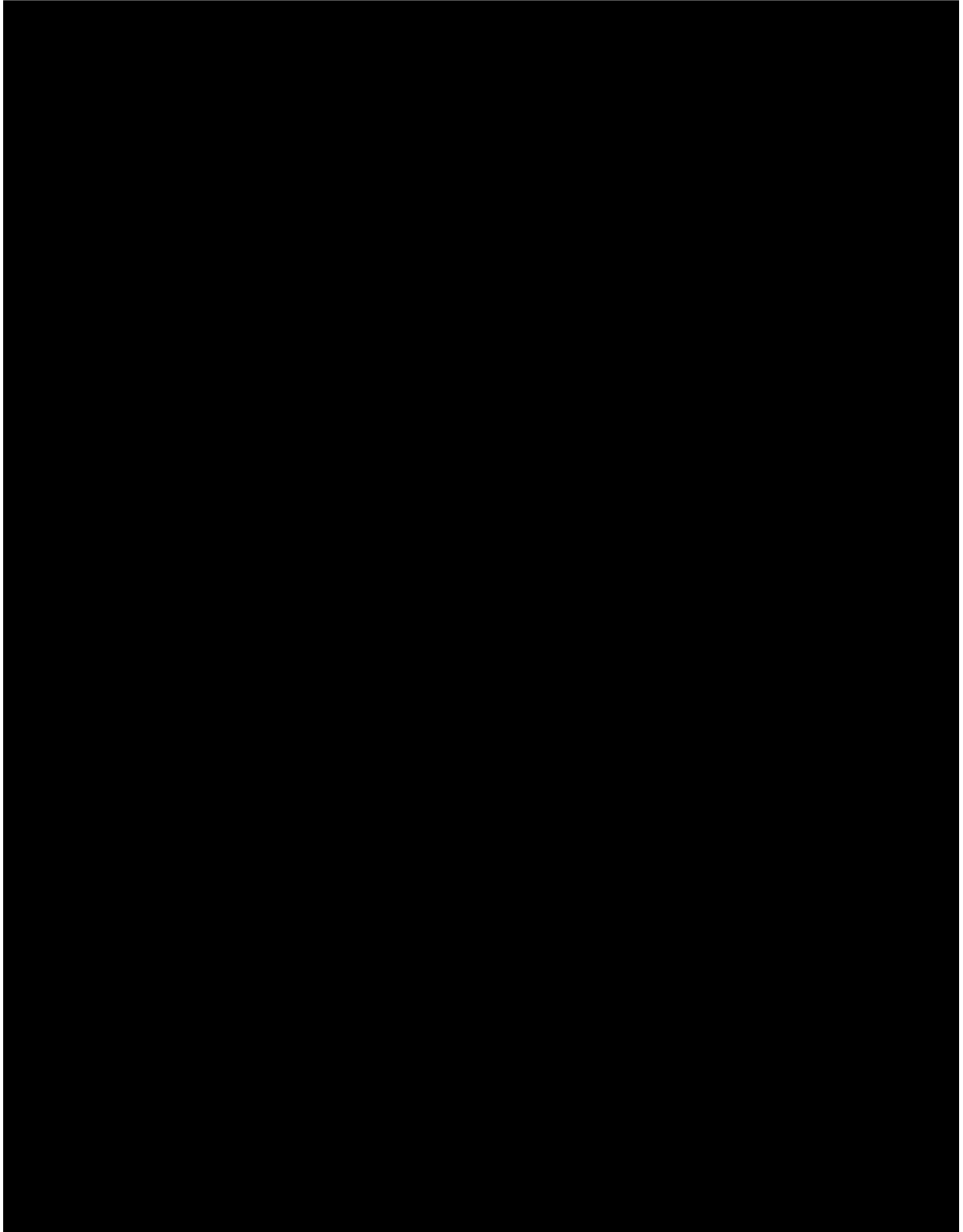
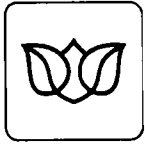


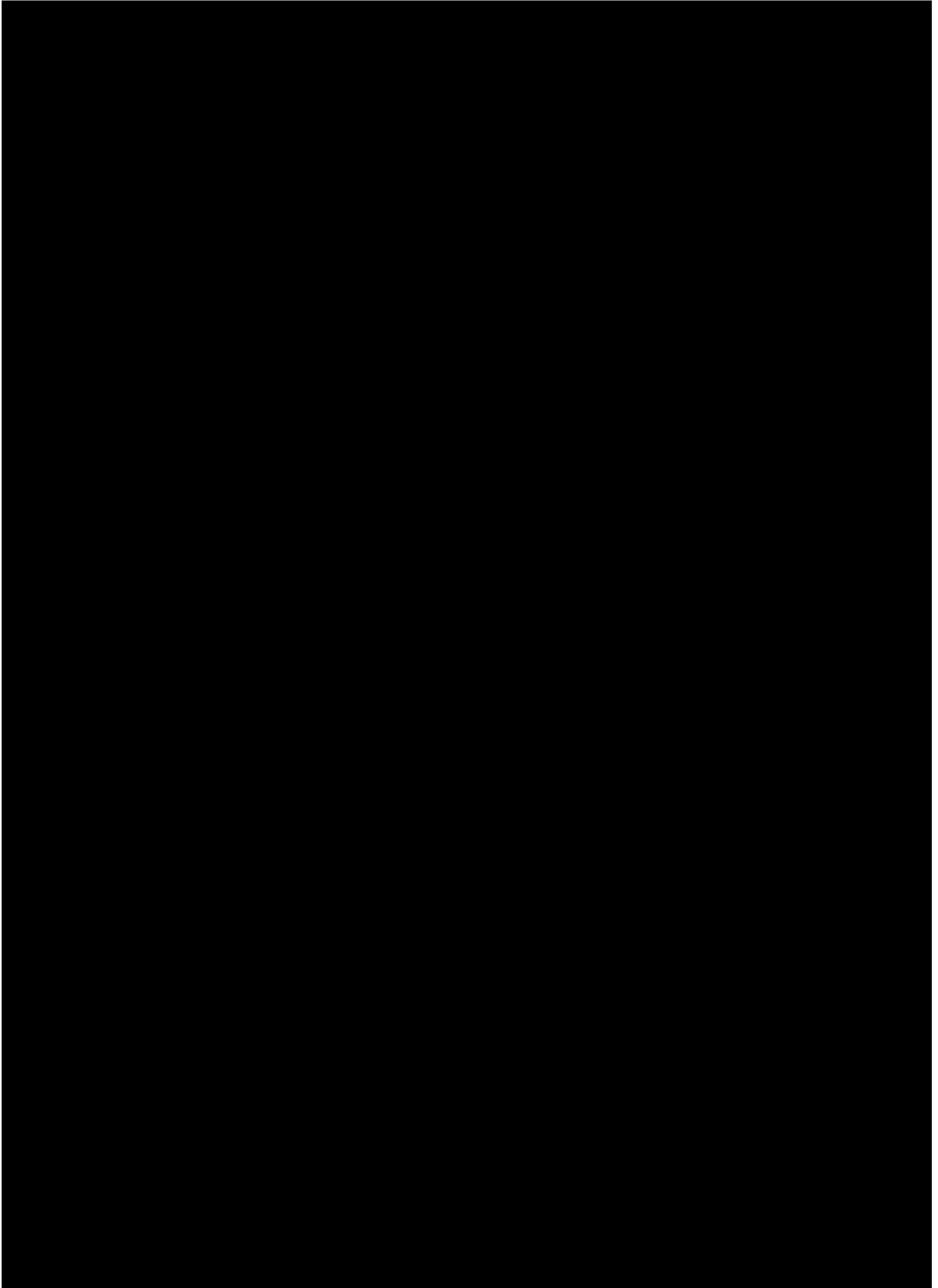
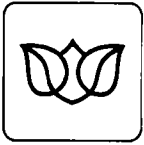


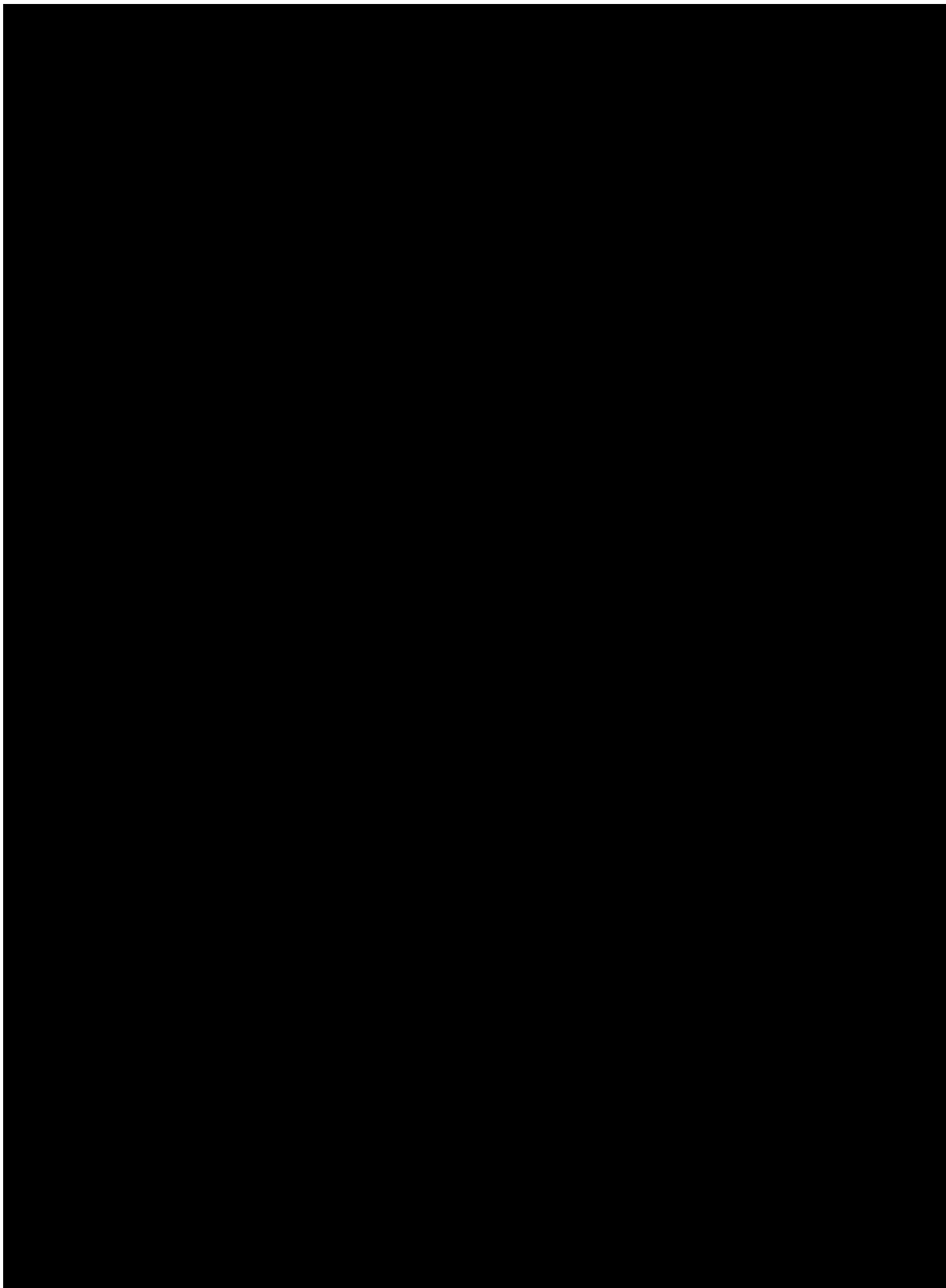
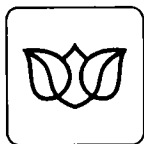


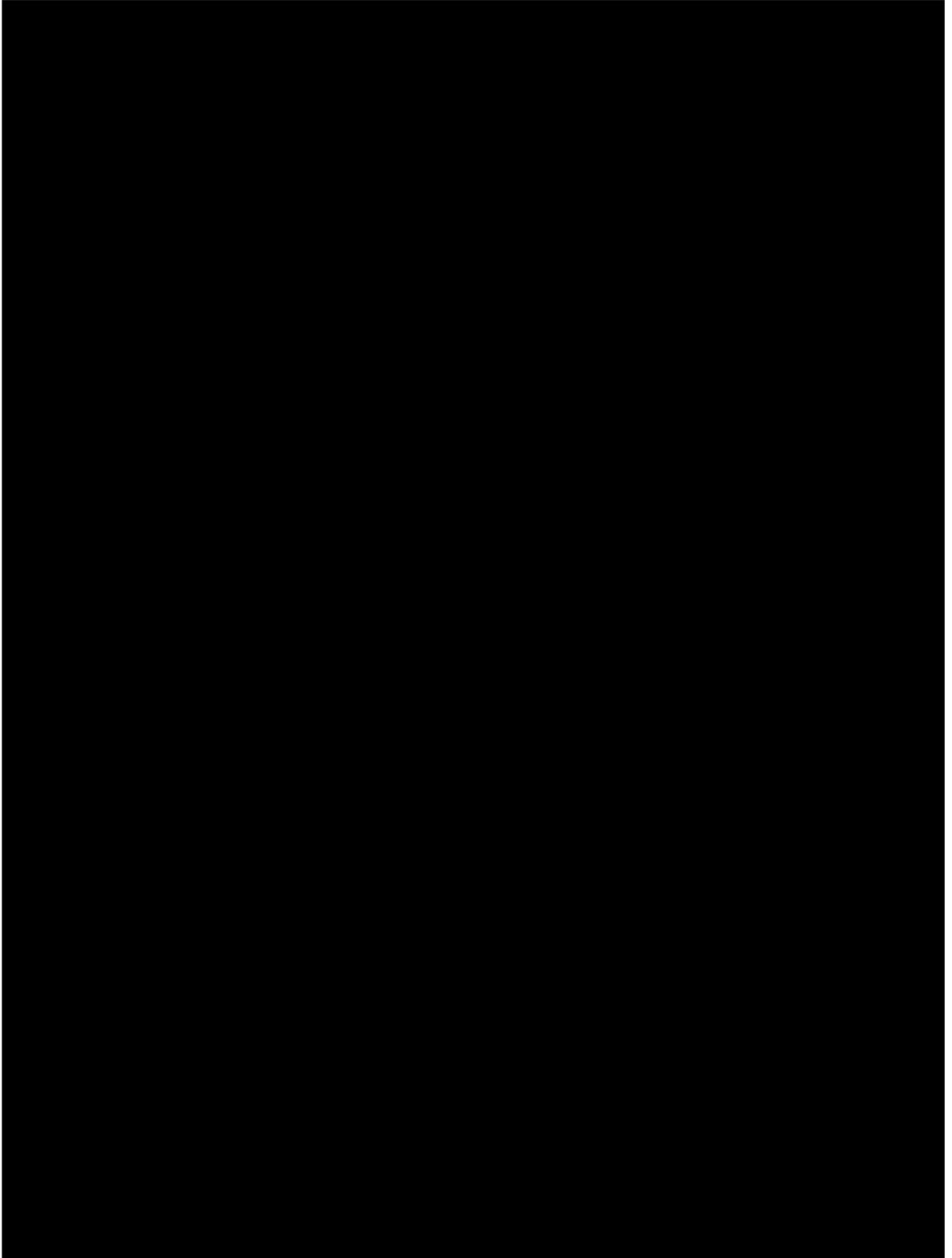


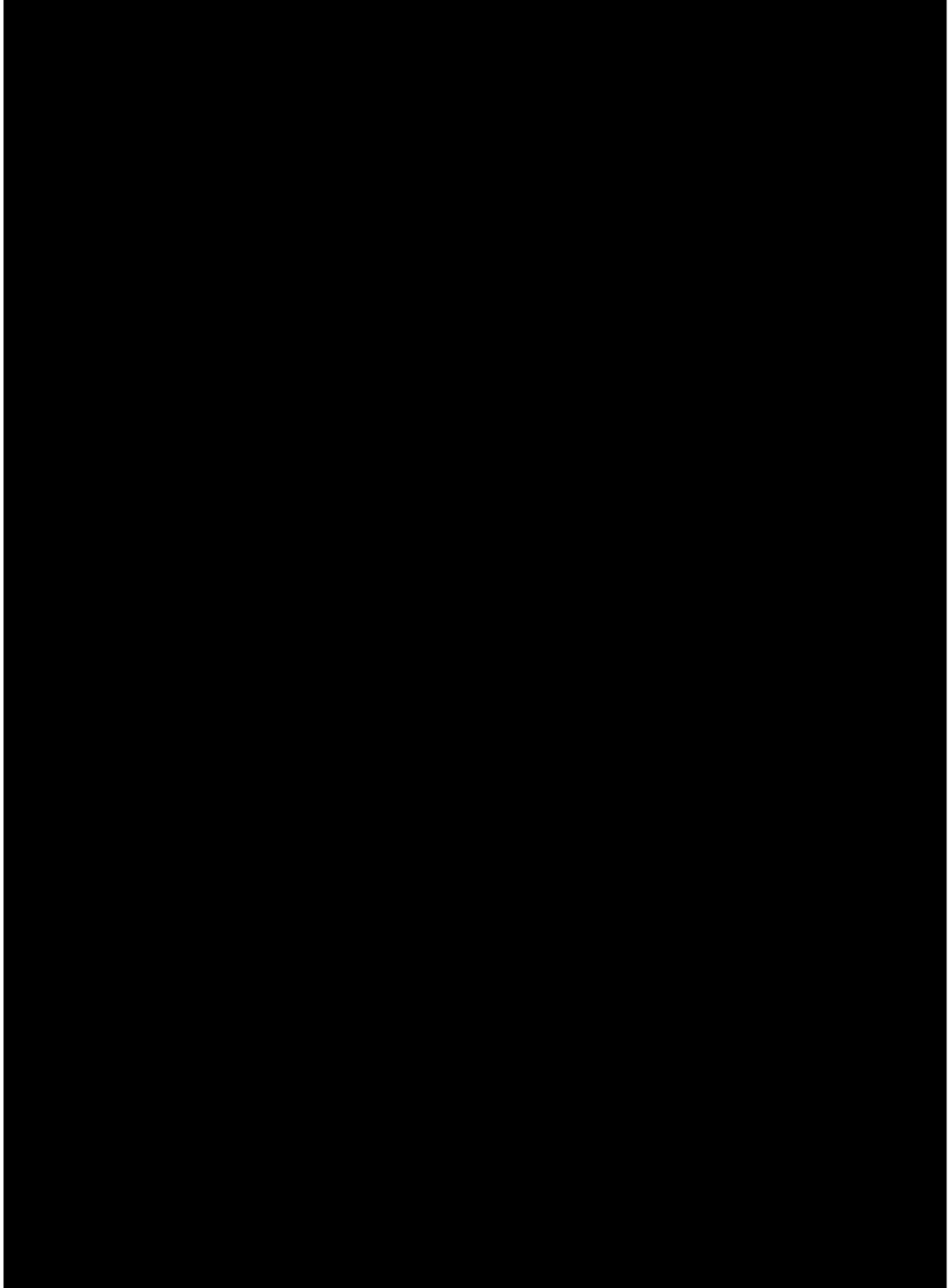
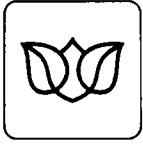


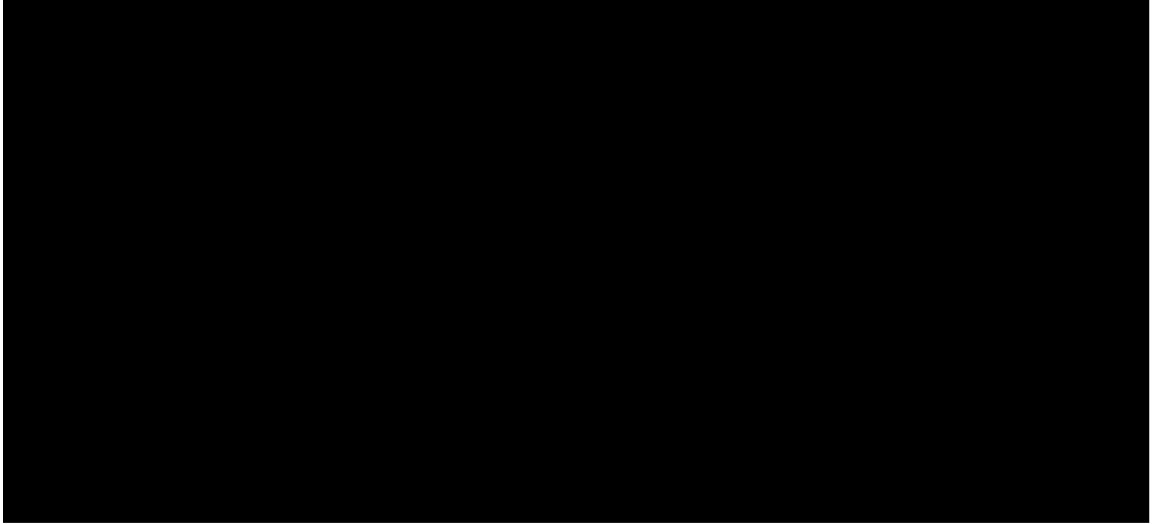
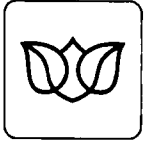


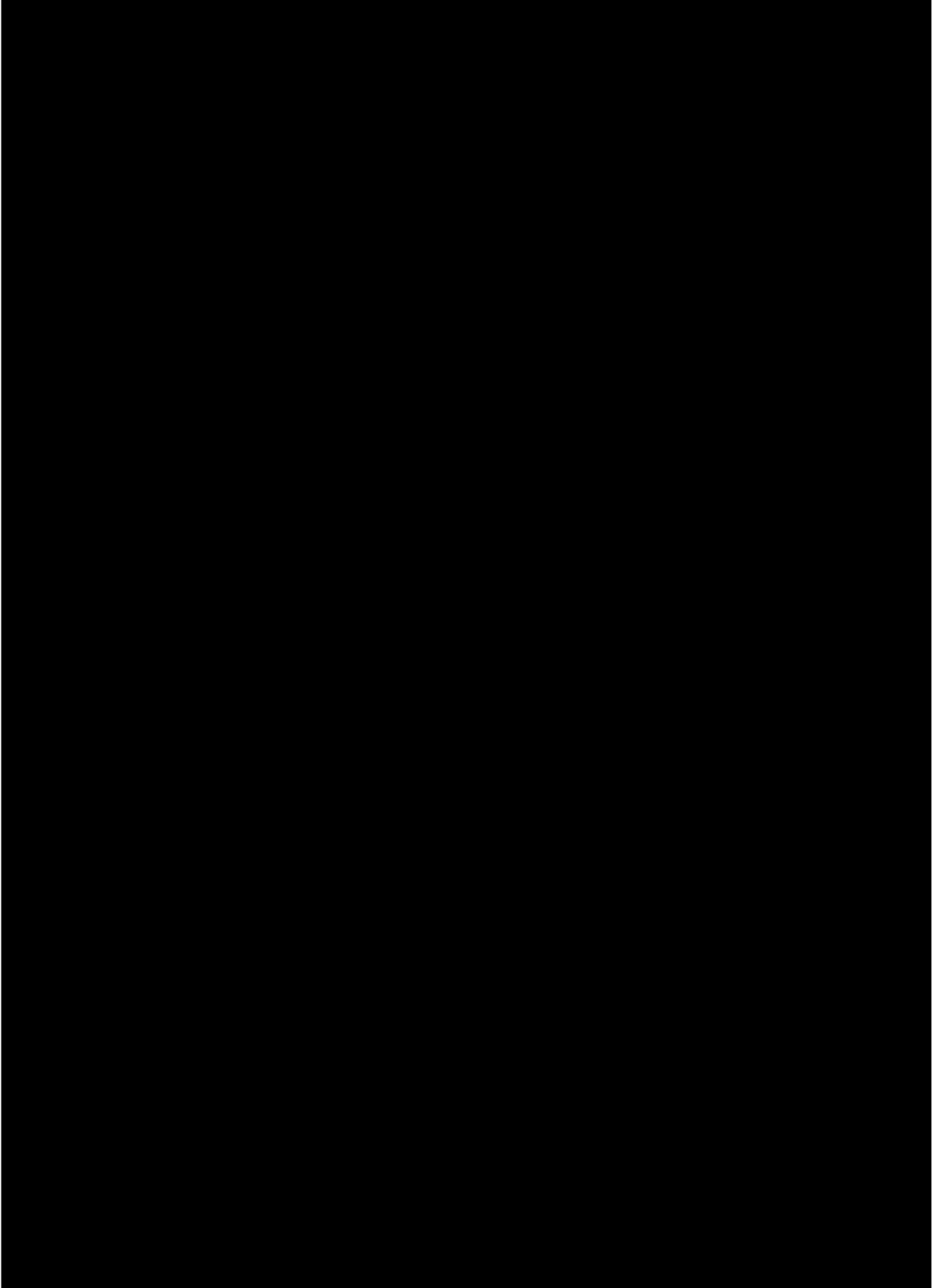
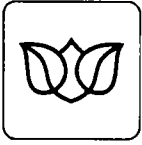


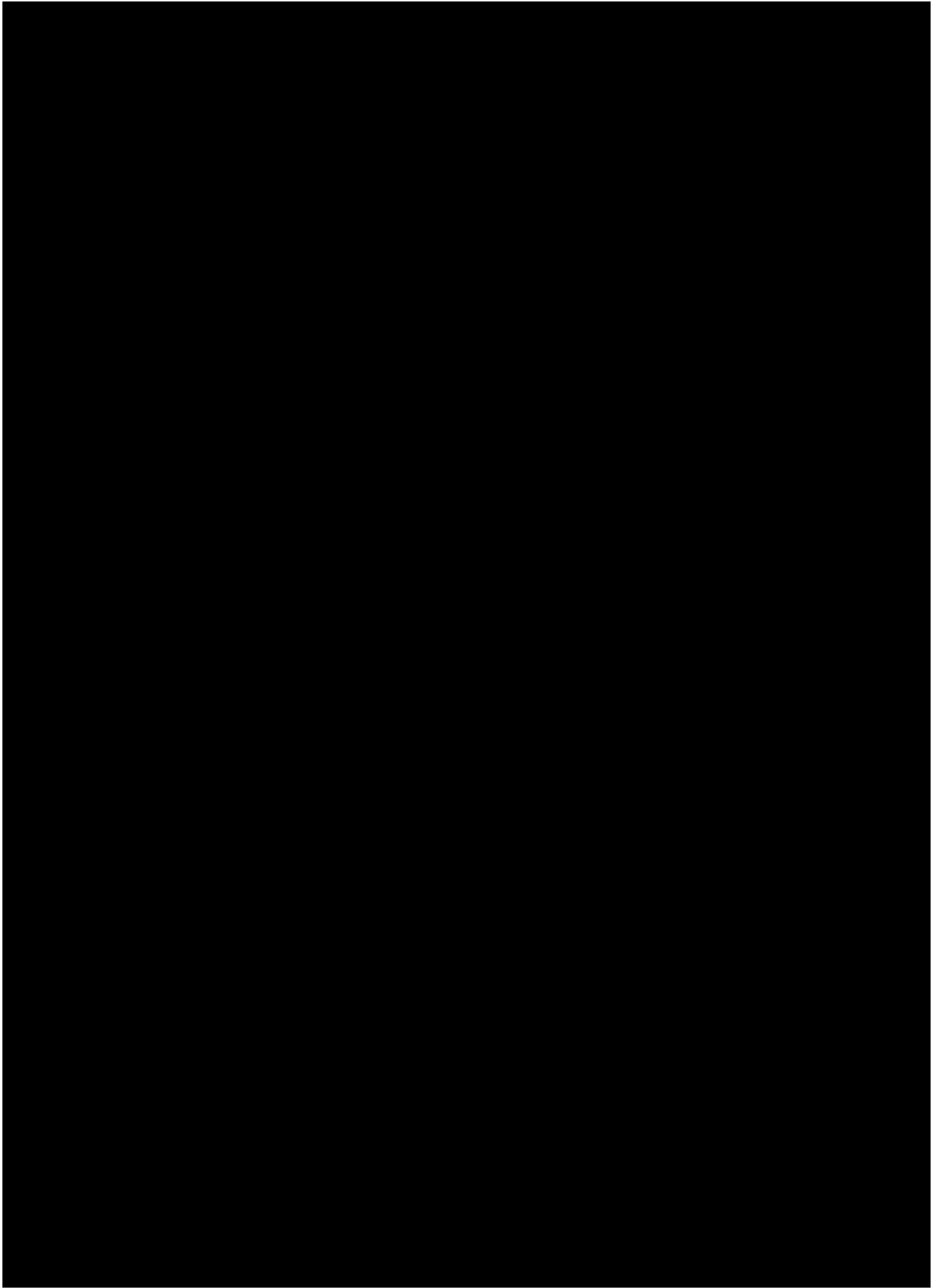
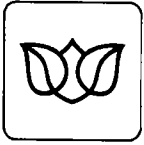


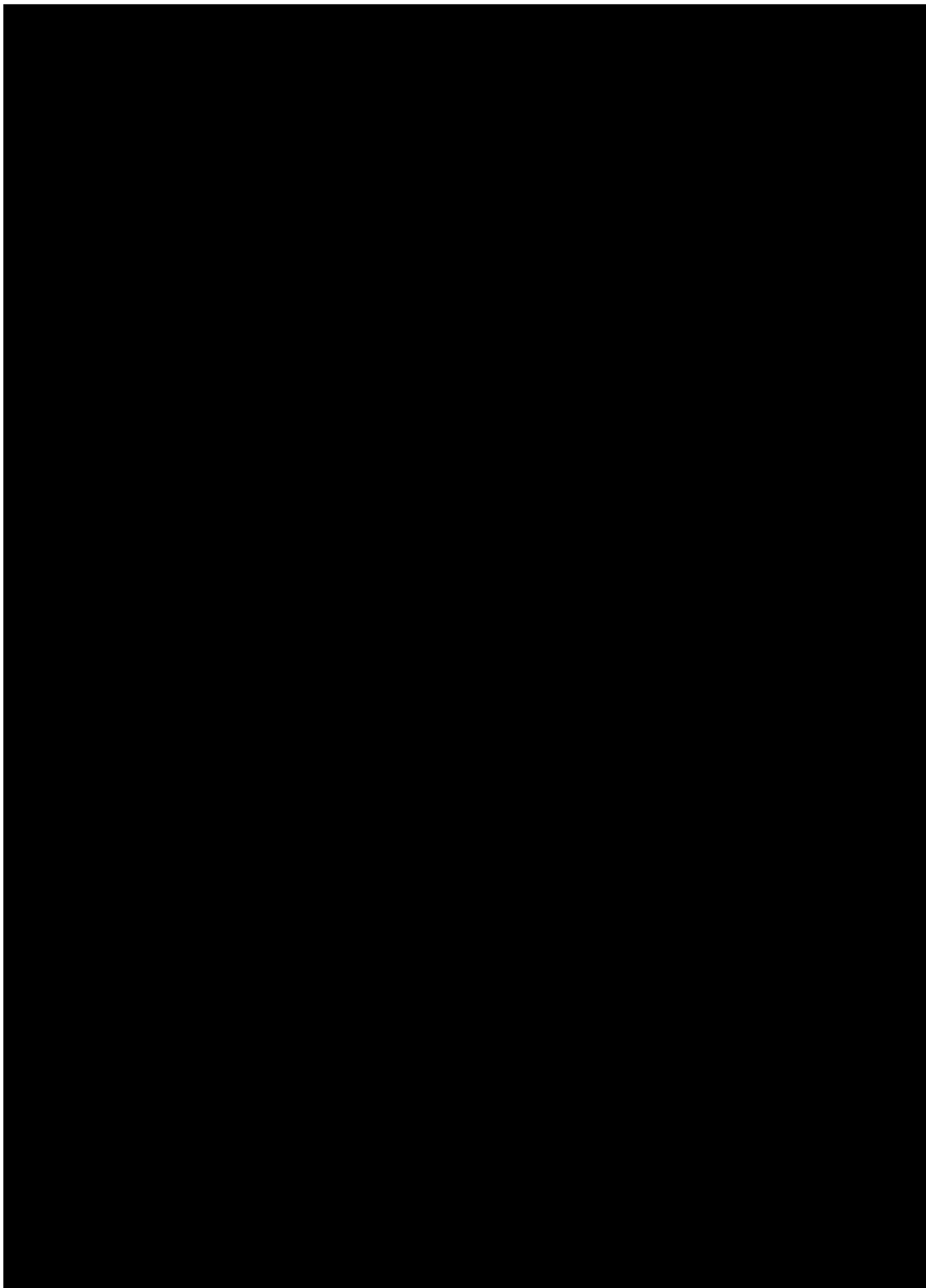
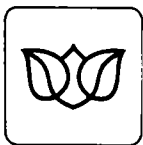


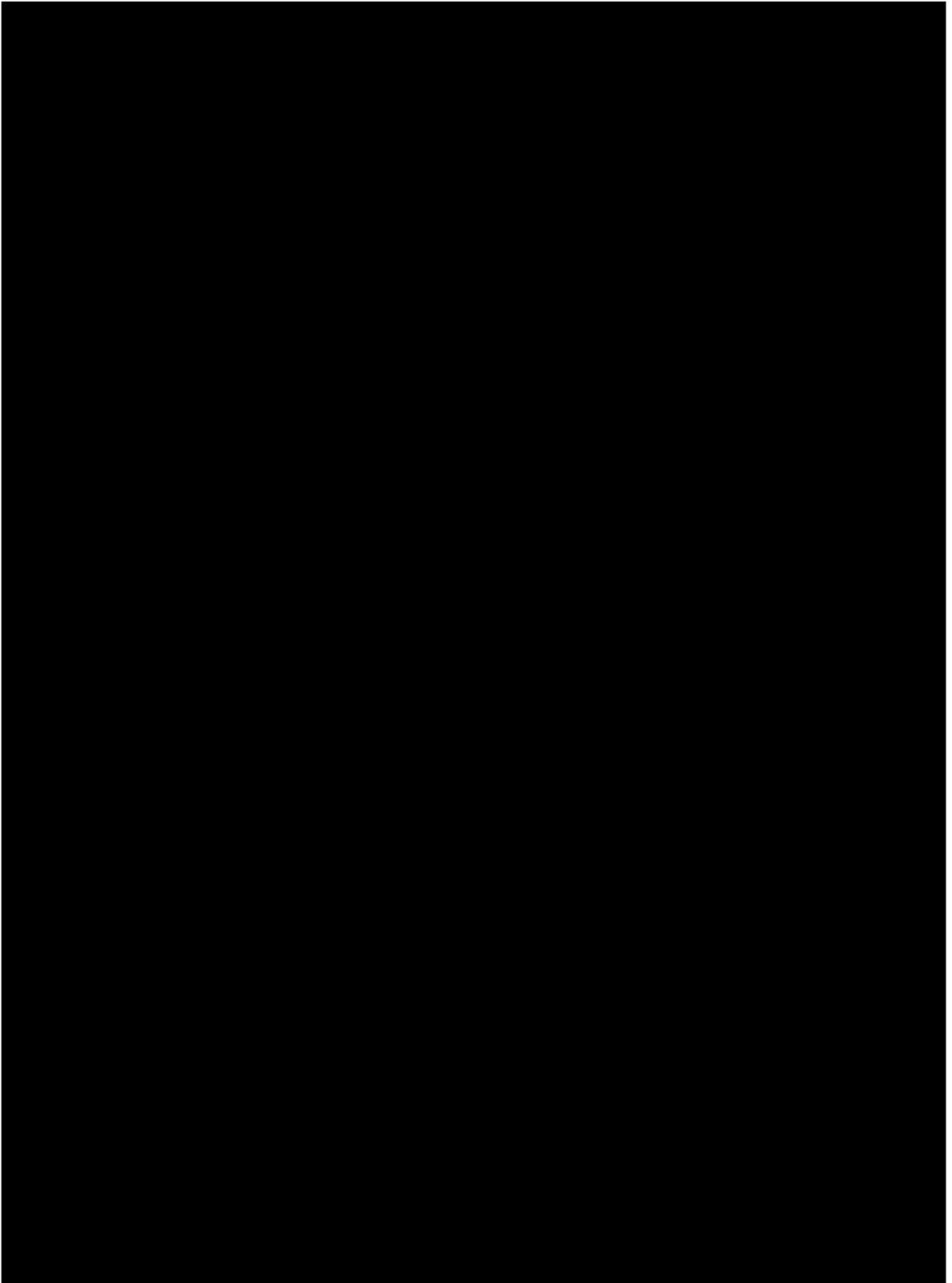
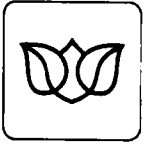


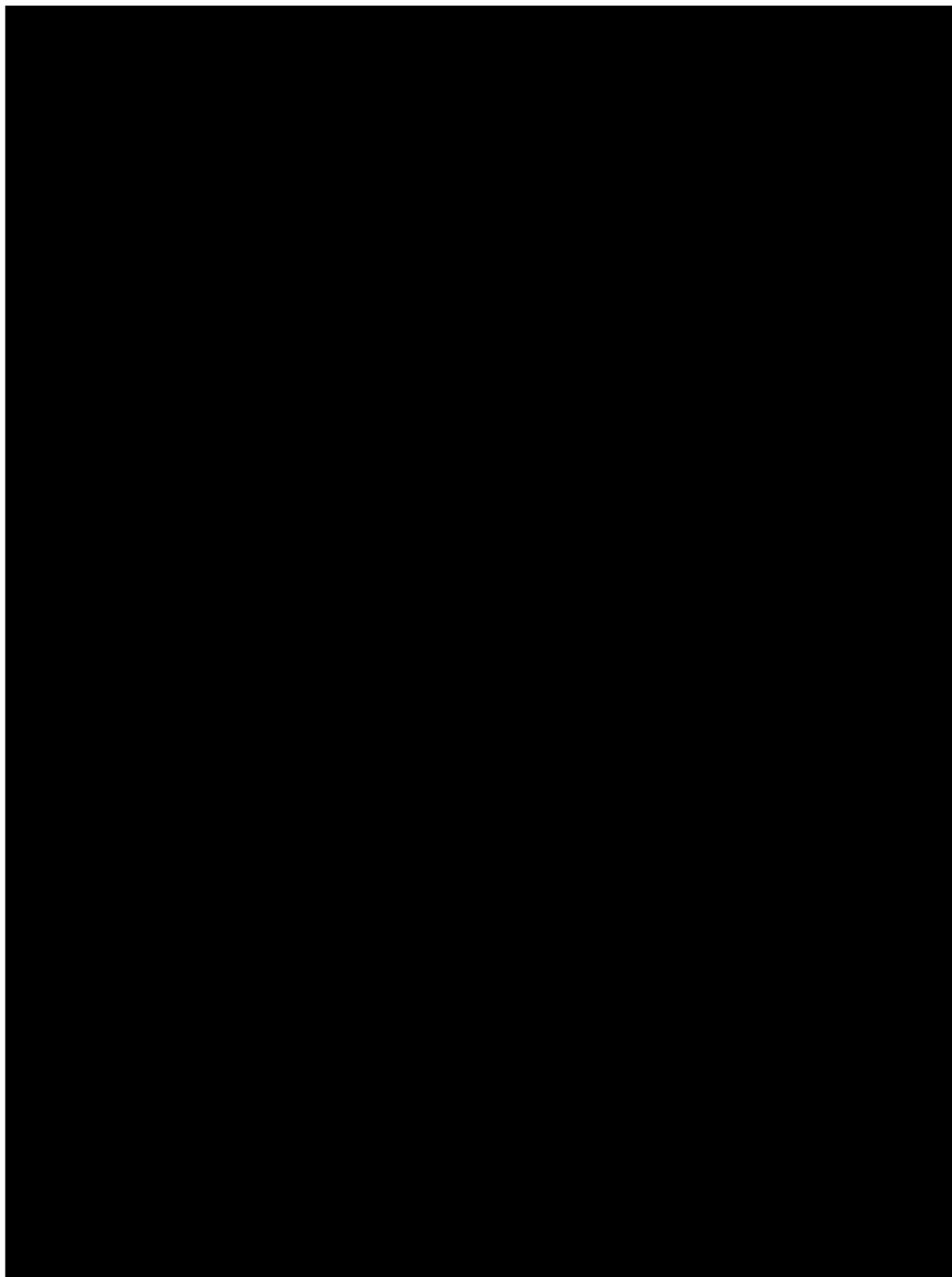
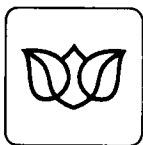


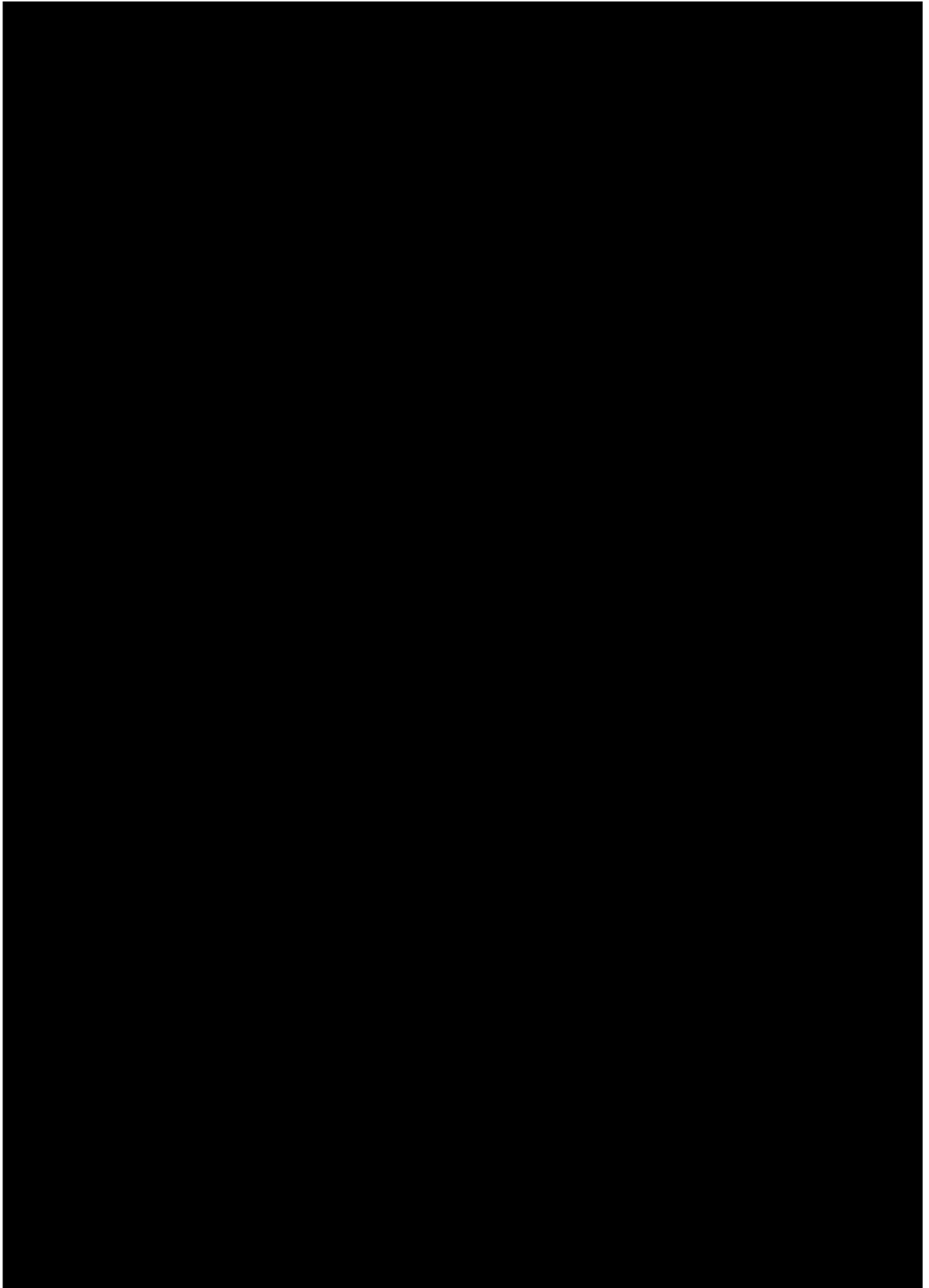
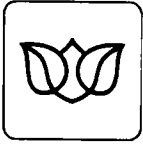


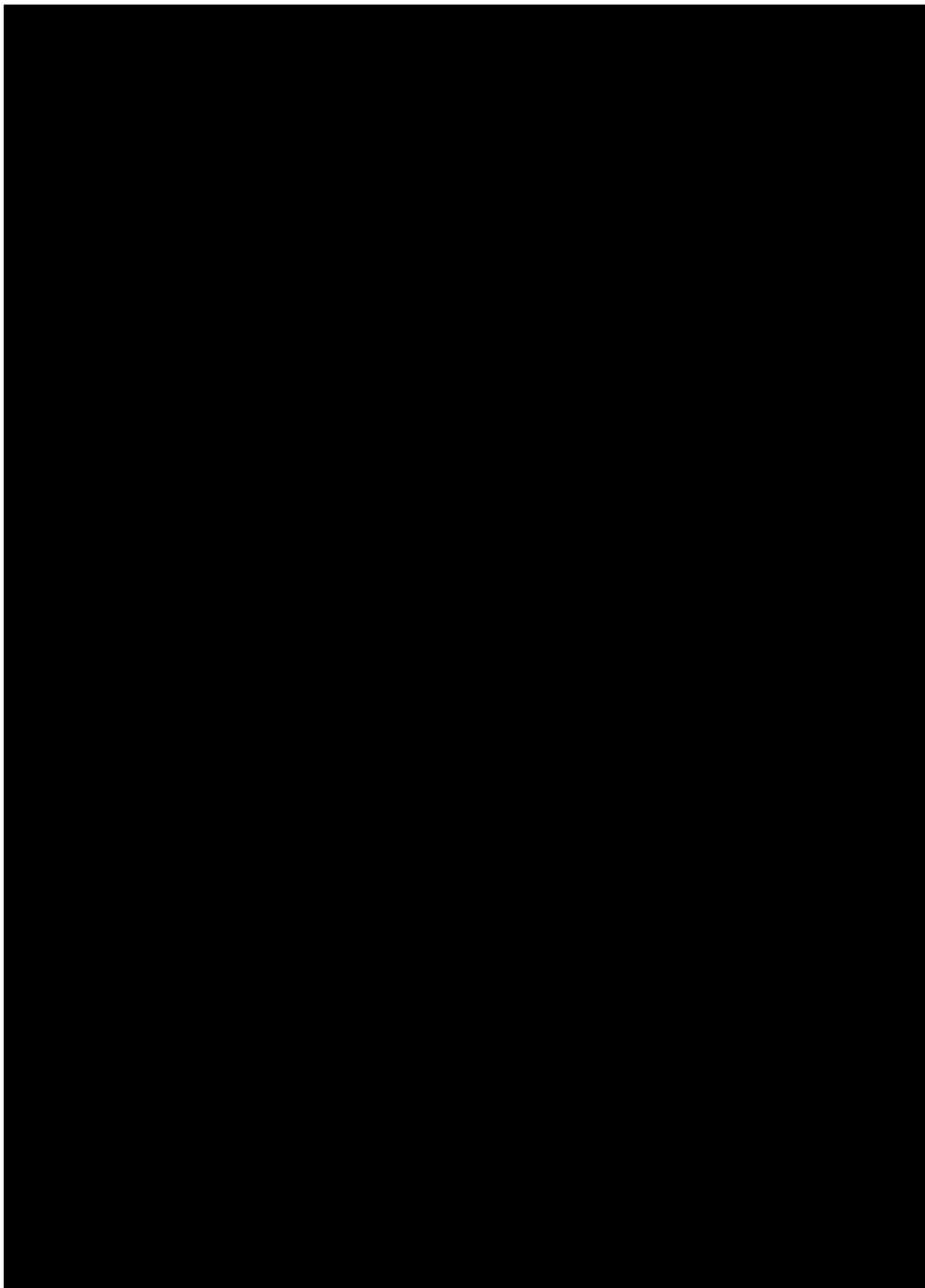
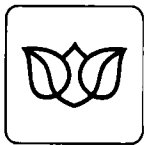


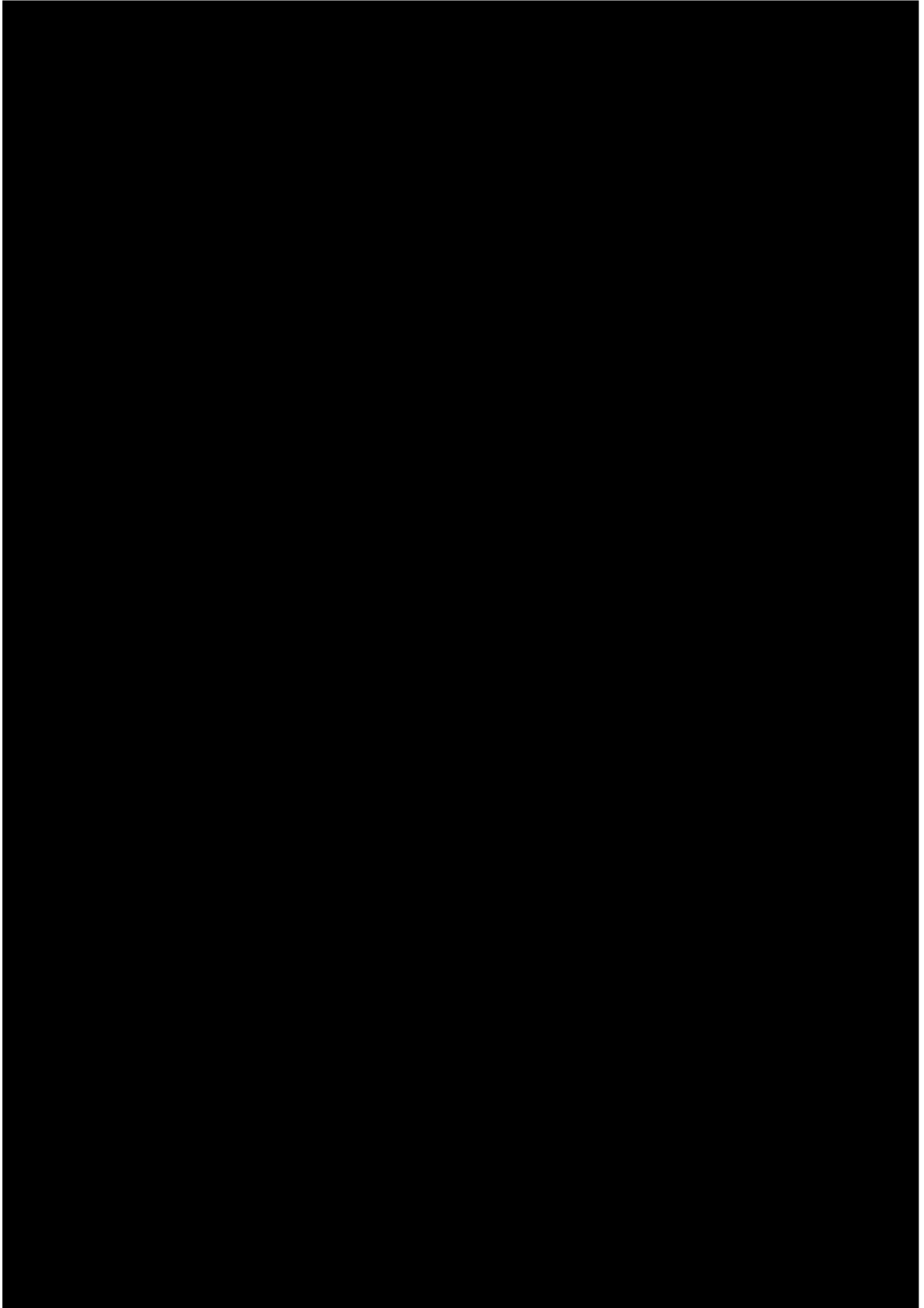
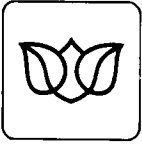


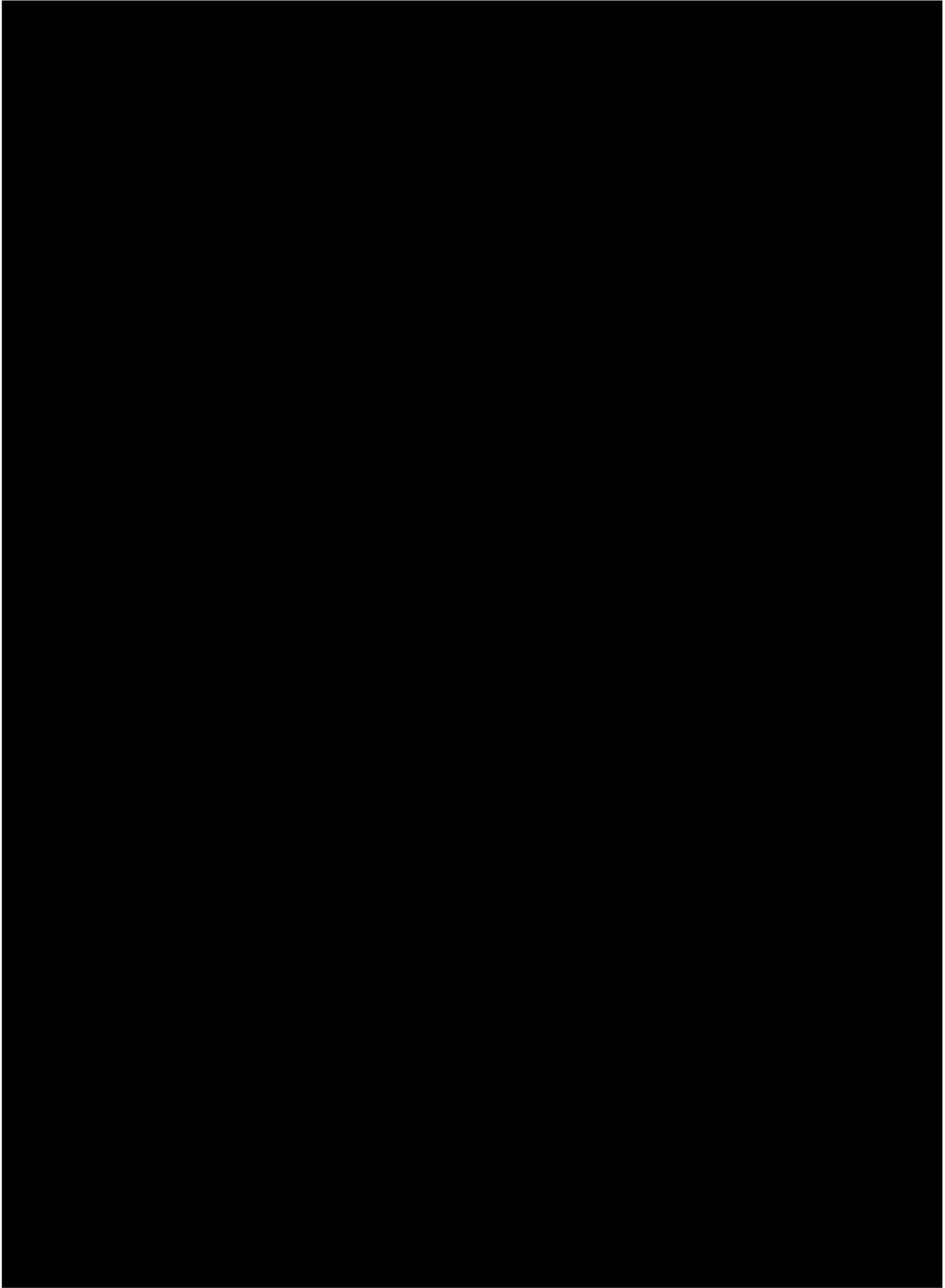


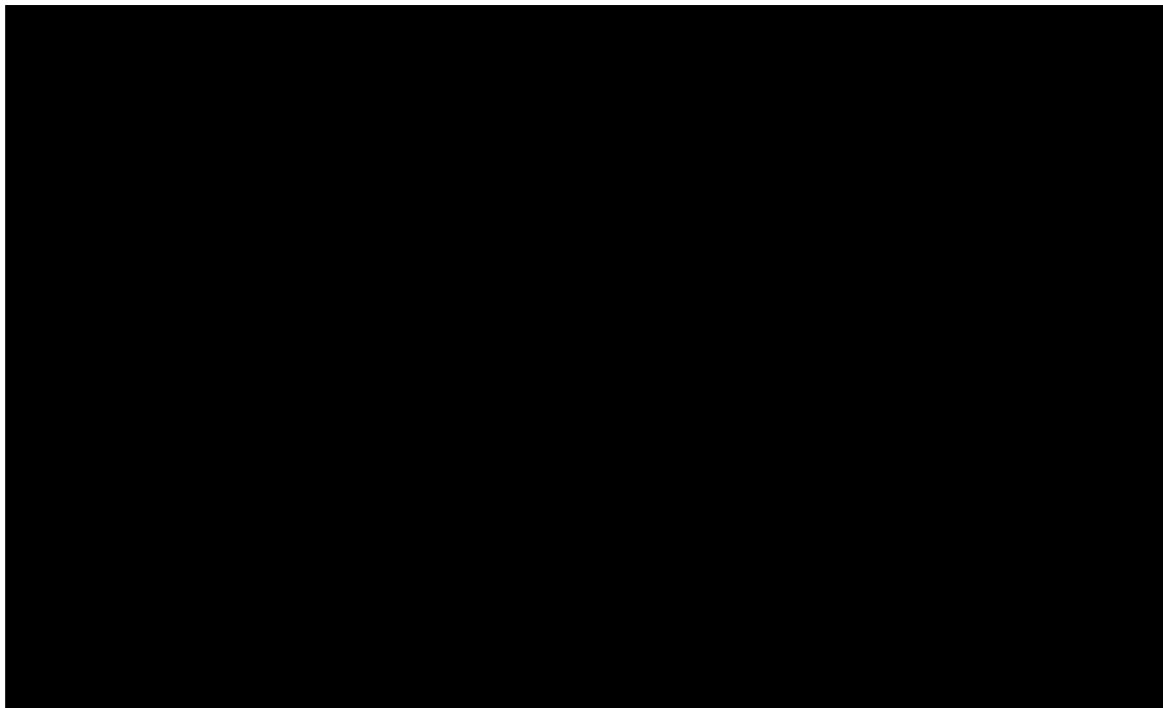




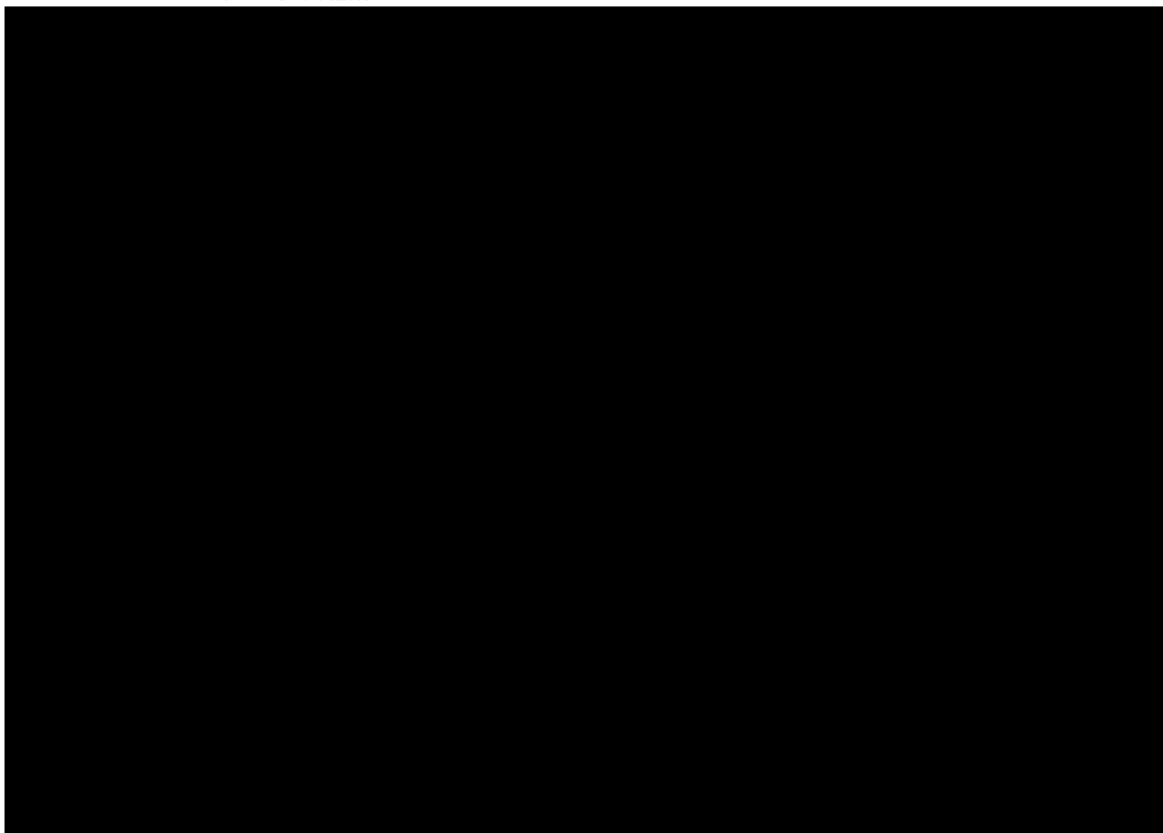


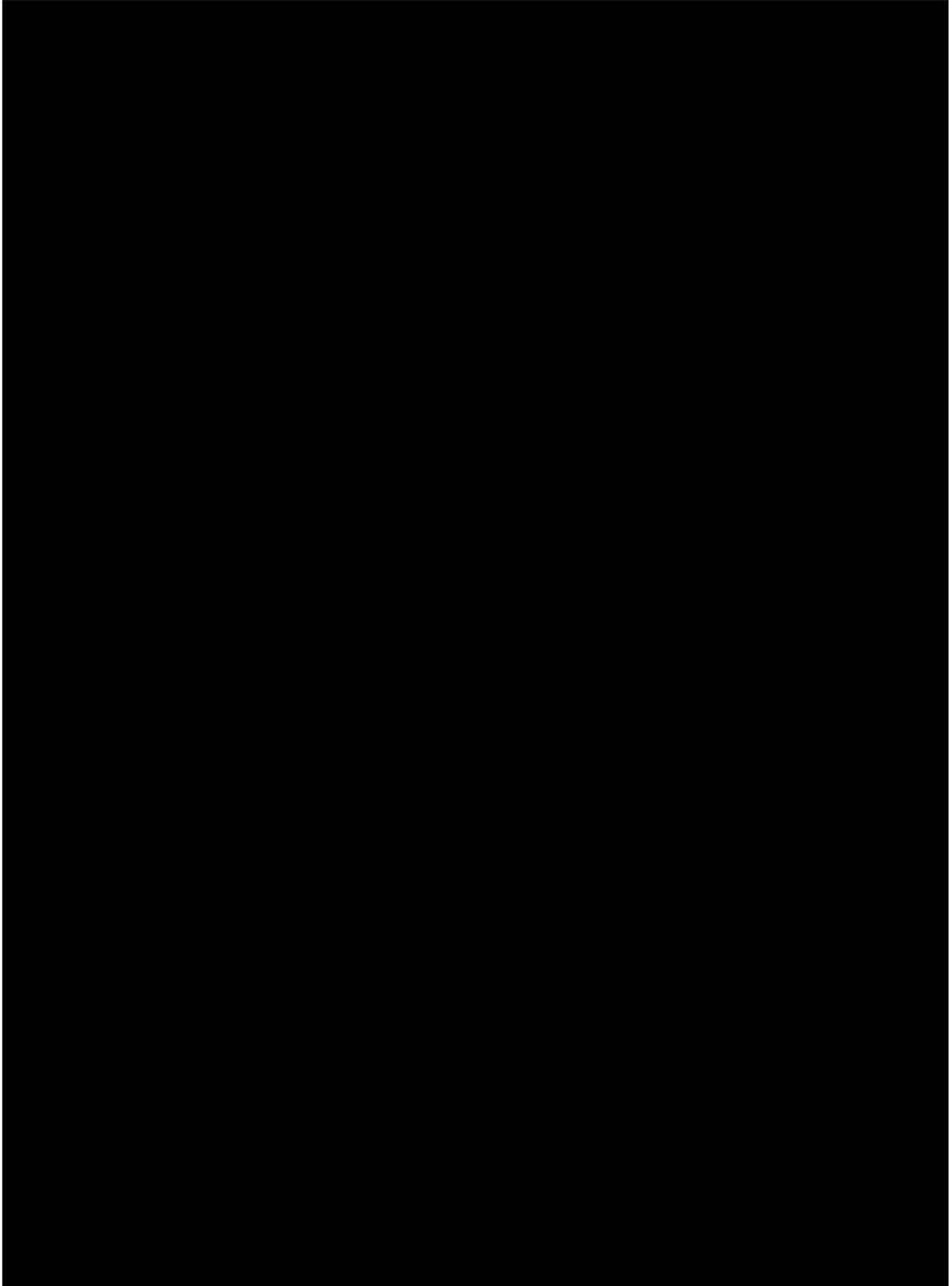
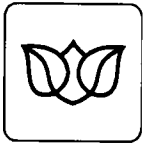


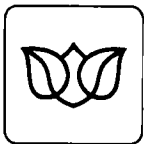




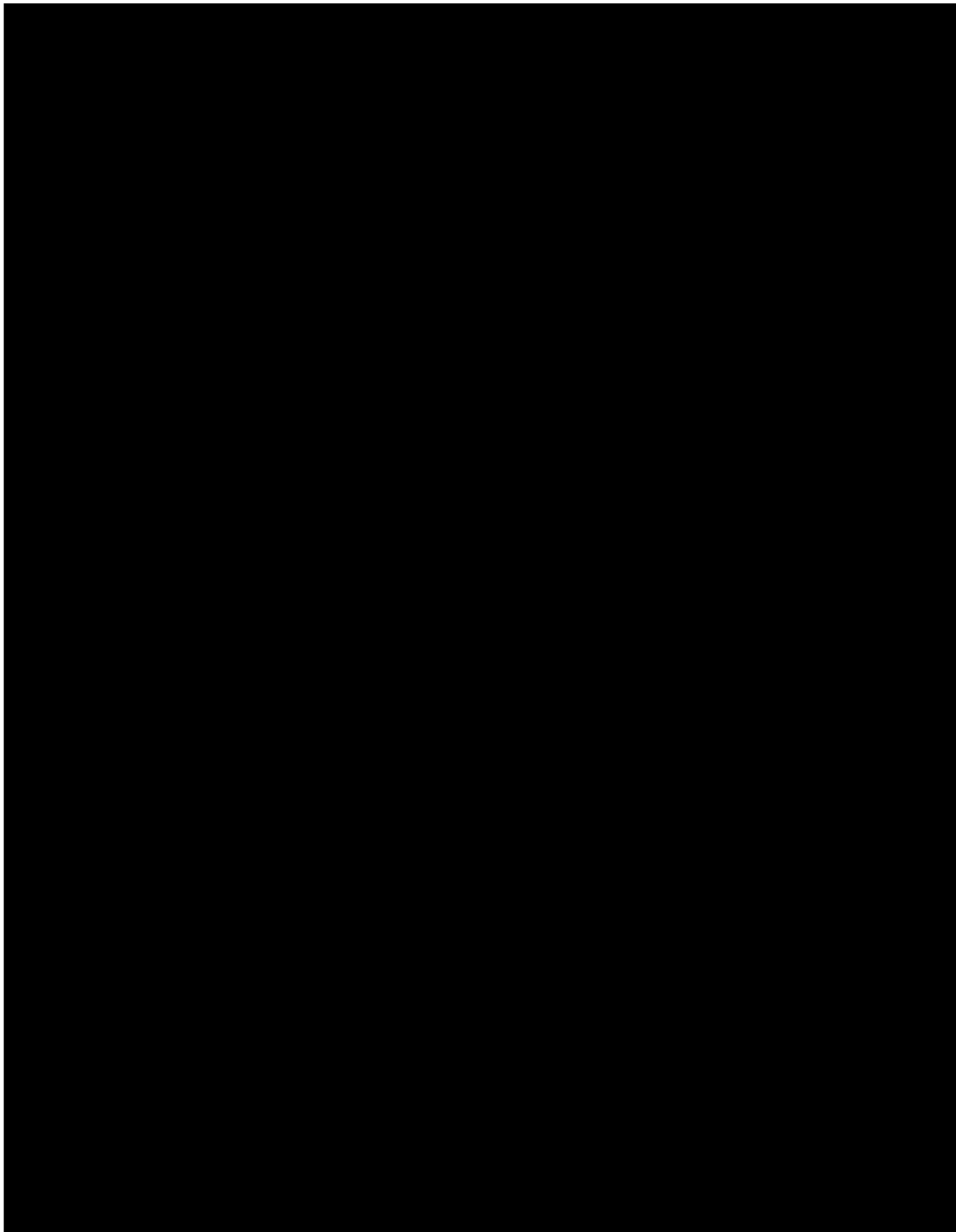
4.1.2 Metodika řízení rizik

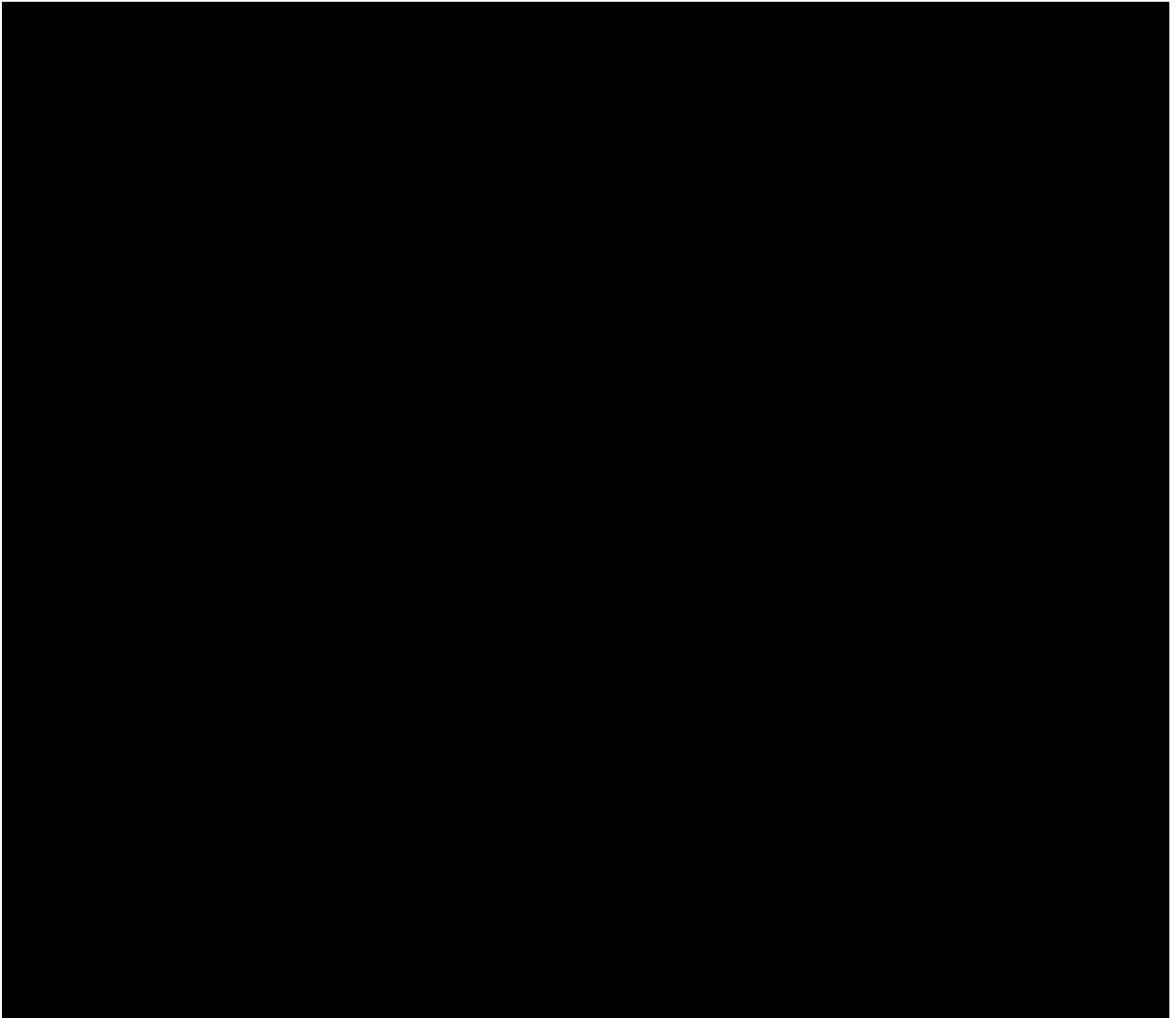
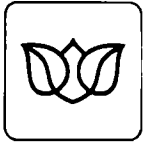




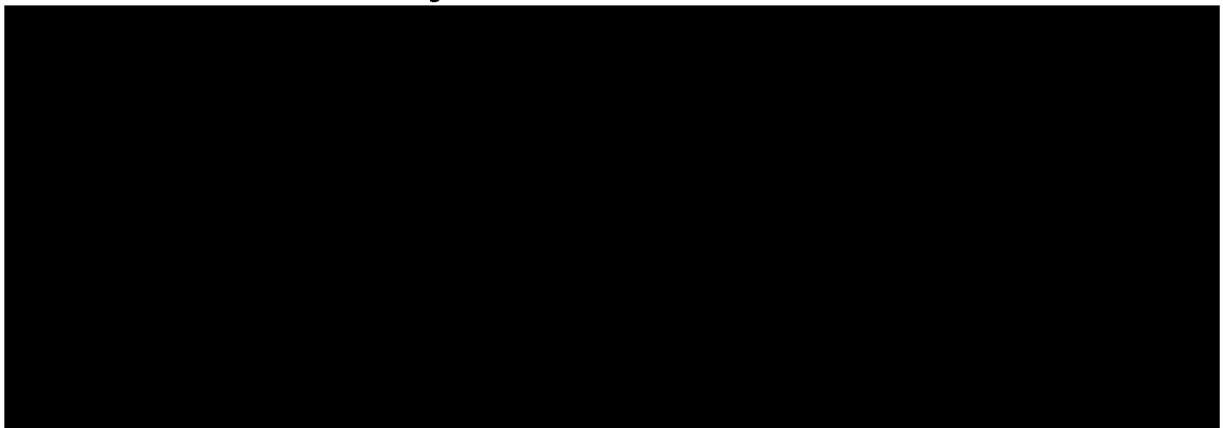


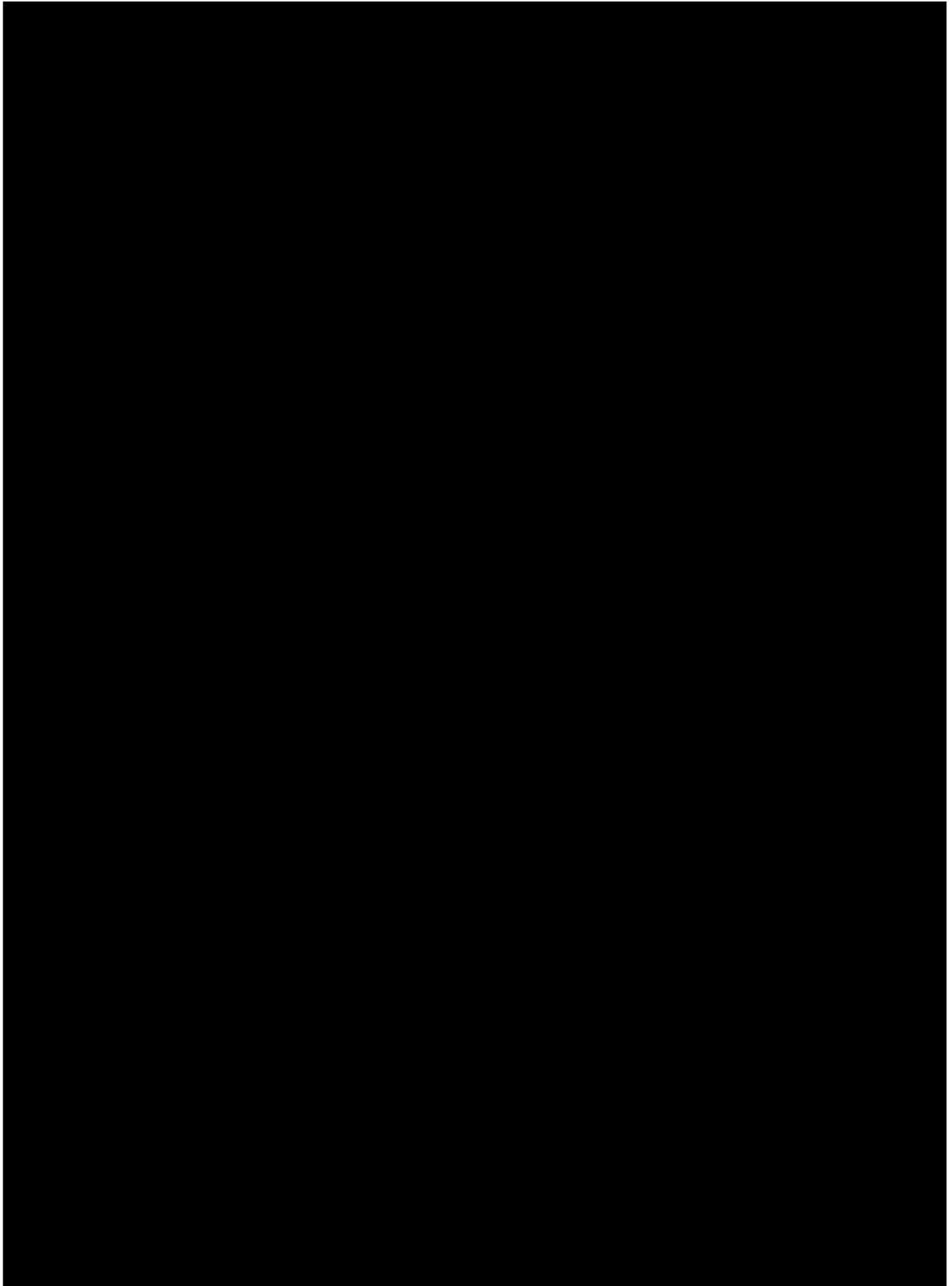
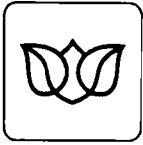
4.1.3 Metodika řízení změn

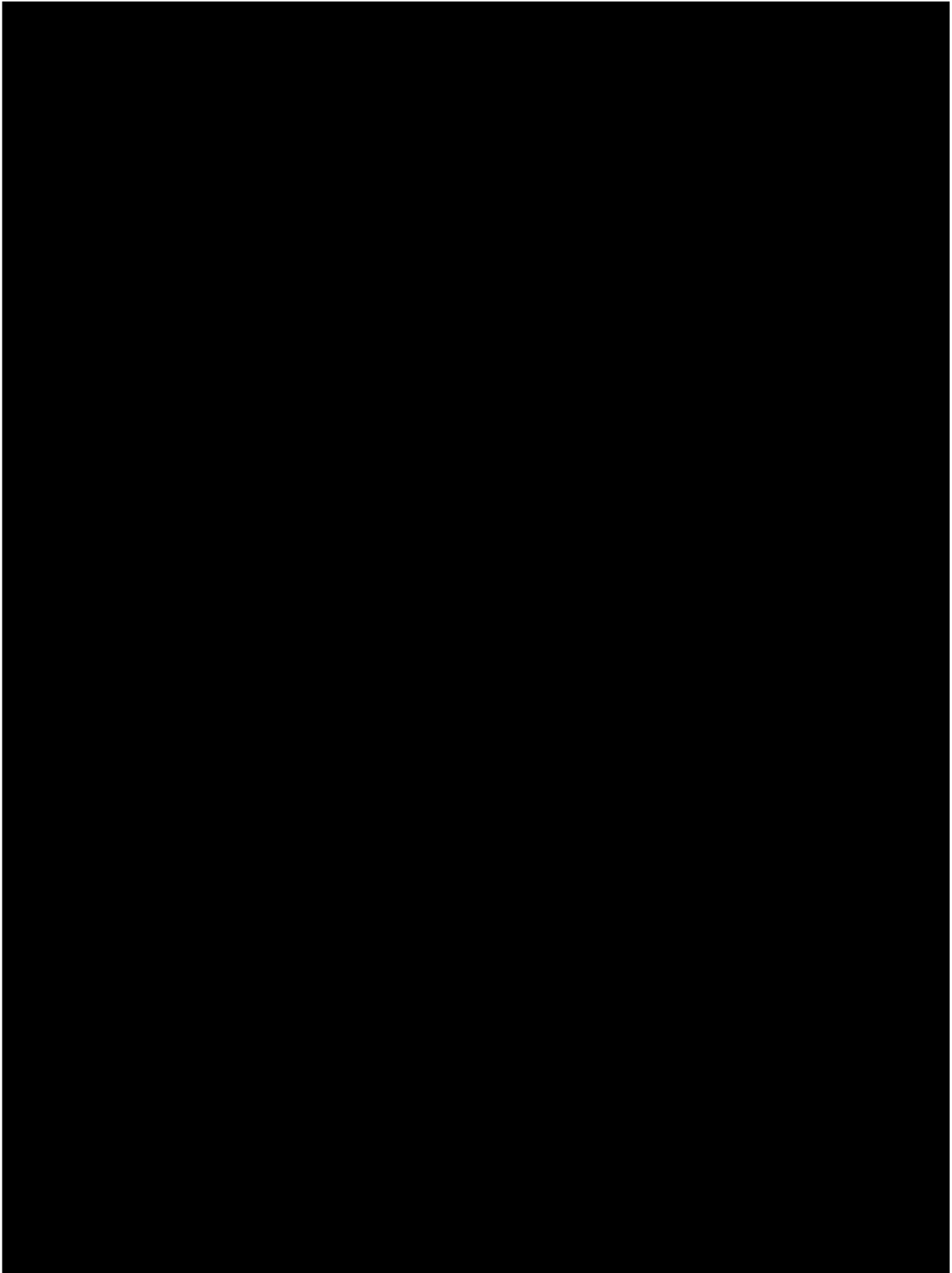
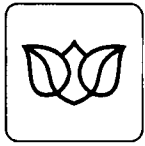


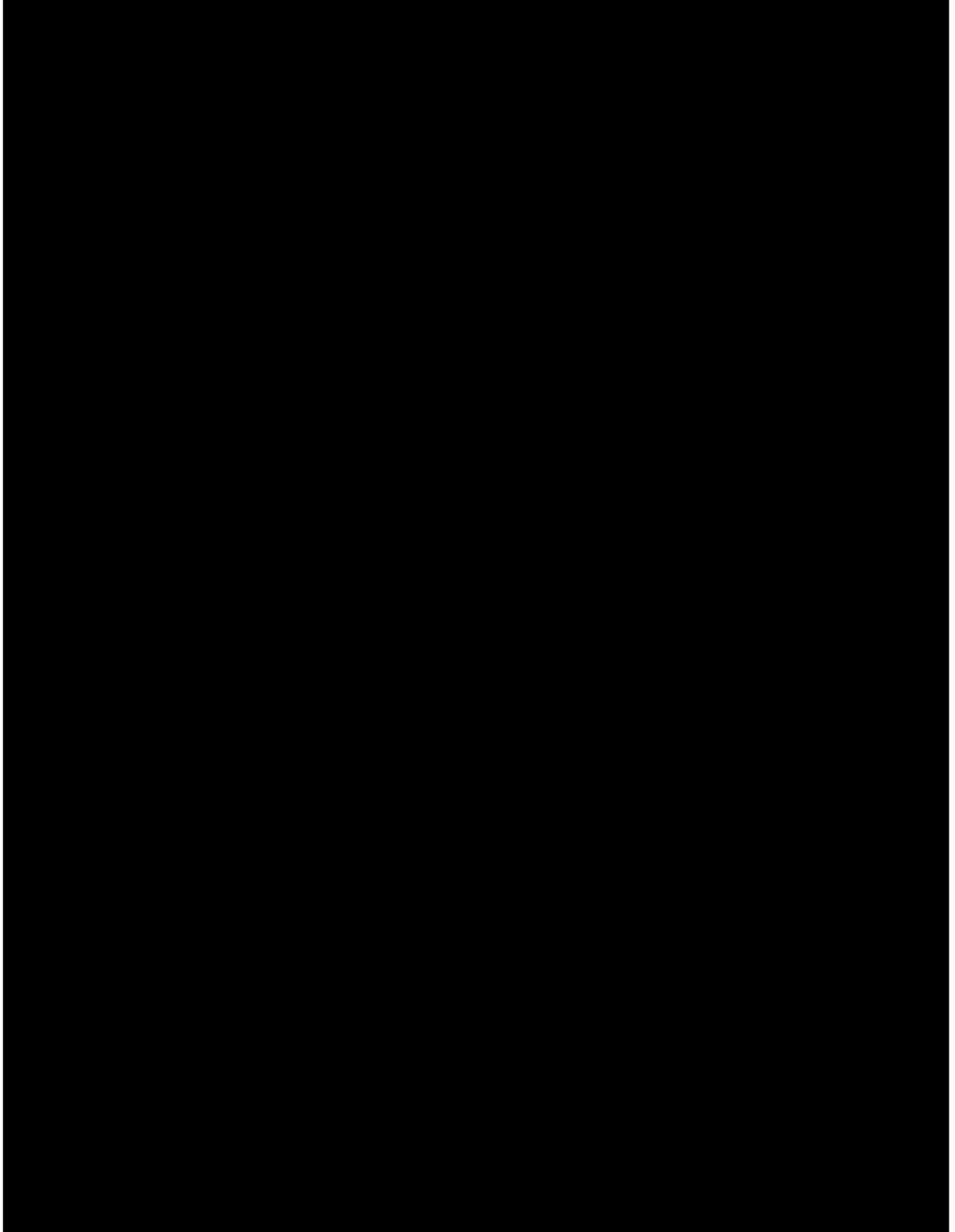
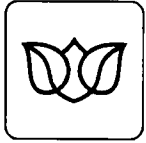


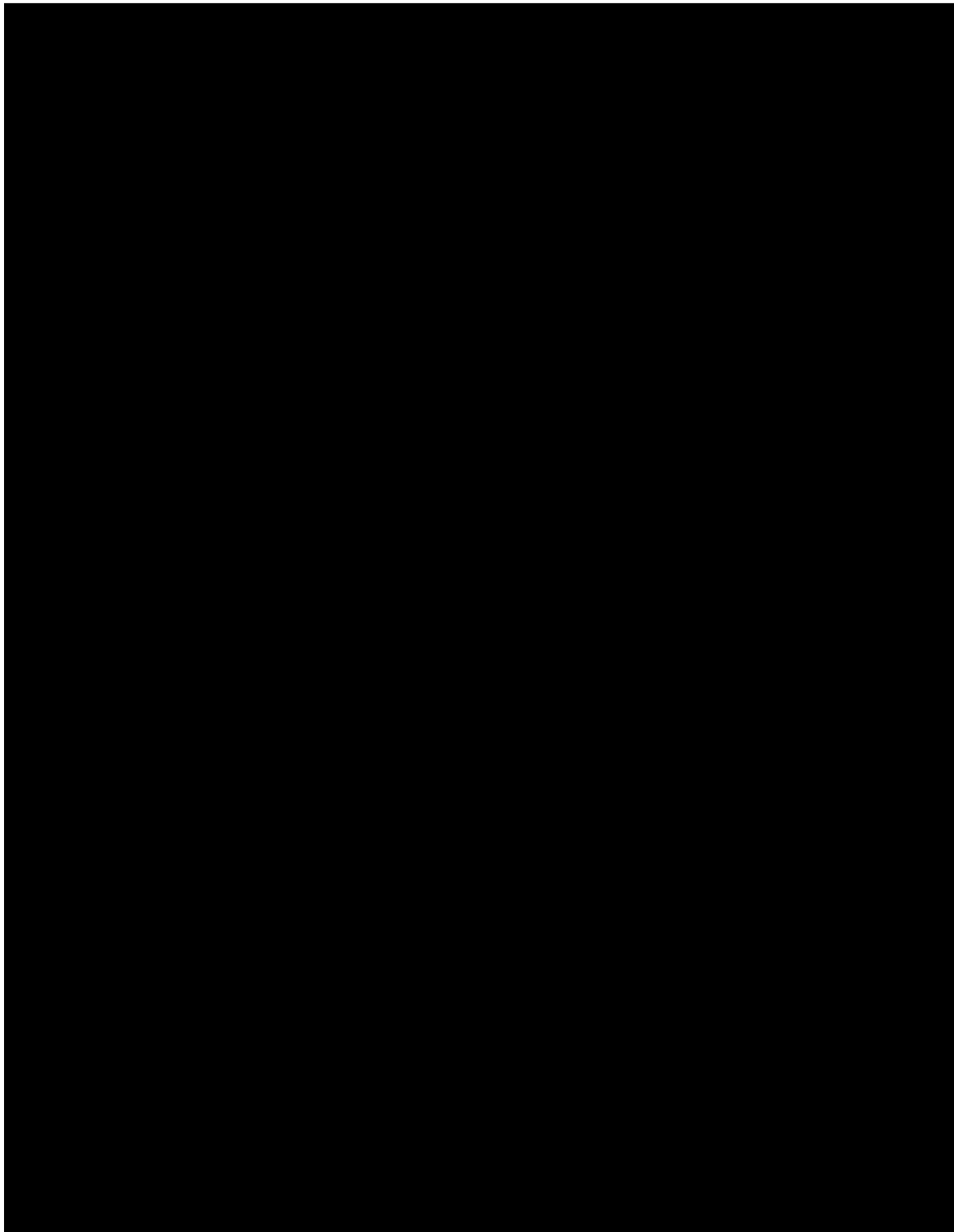
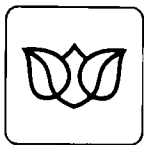
4.1.4 Metodika release managementu

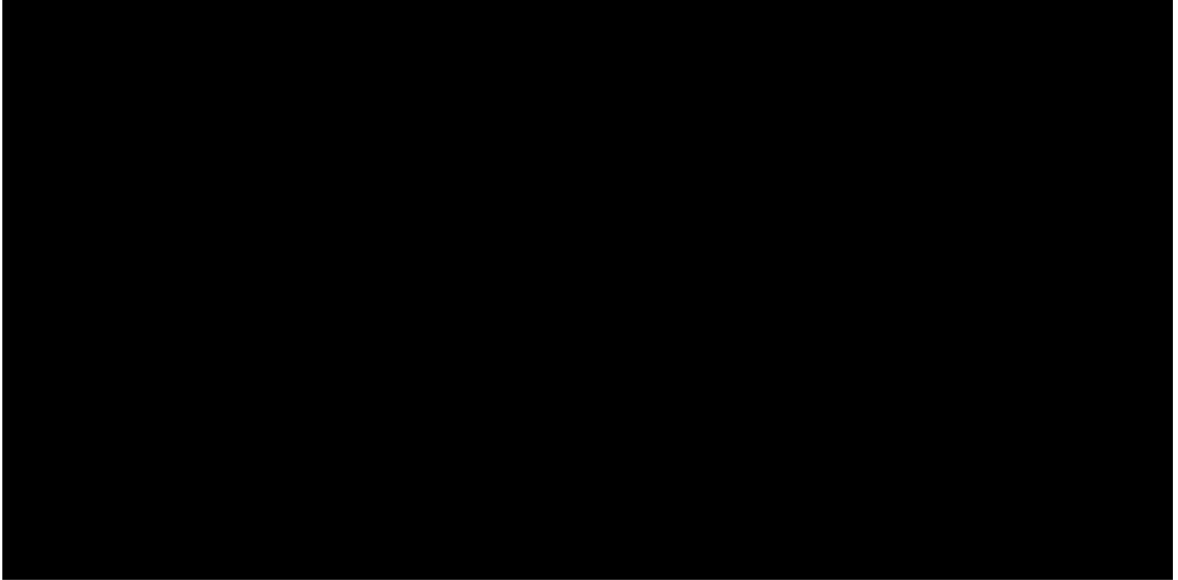
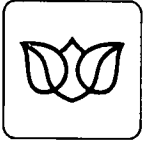


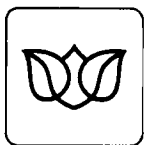




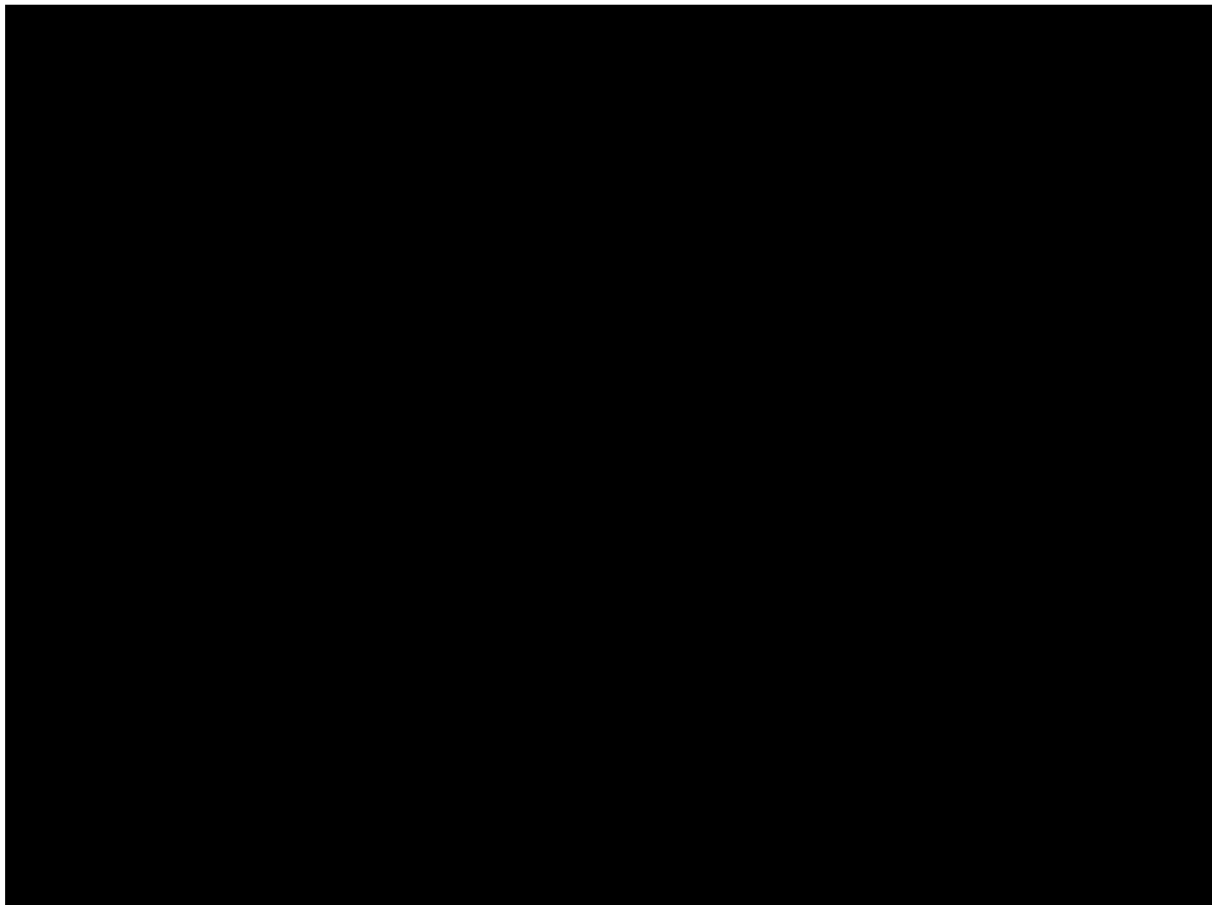




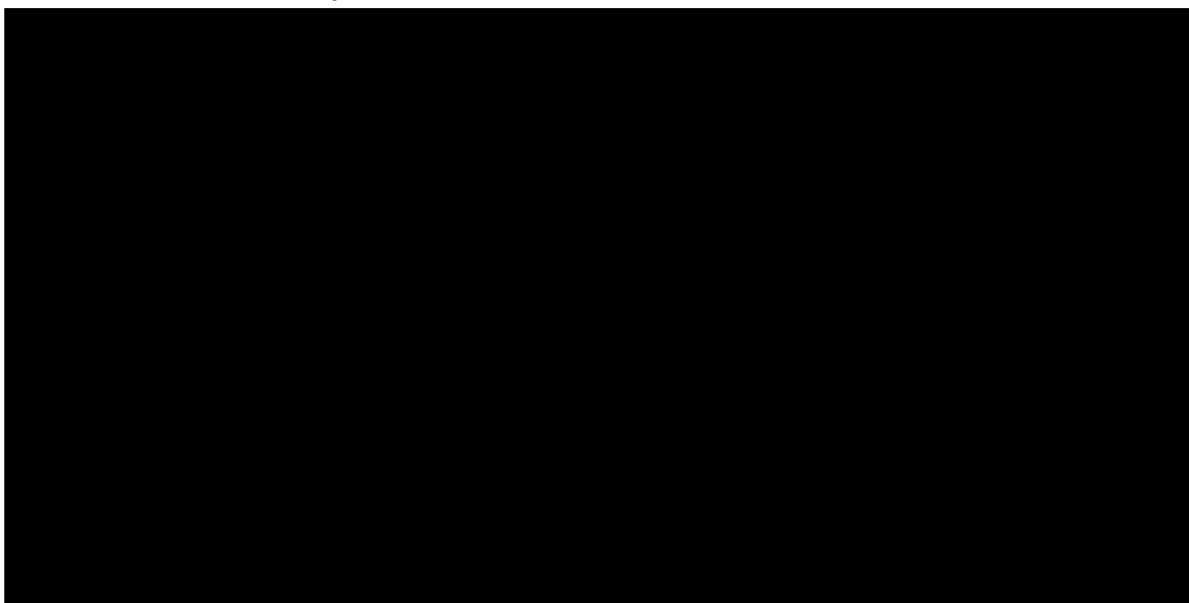


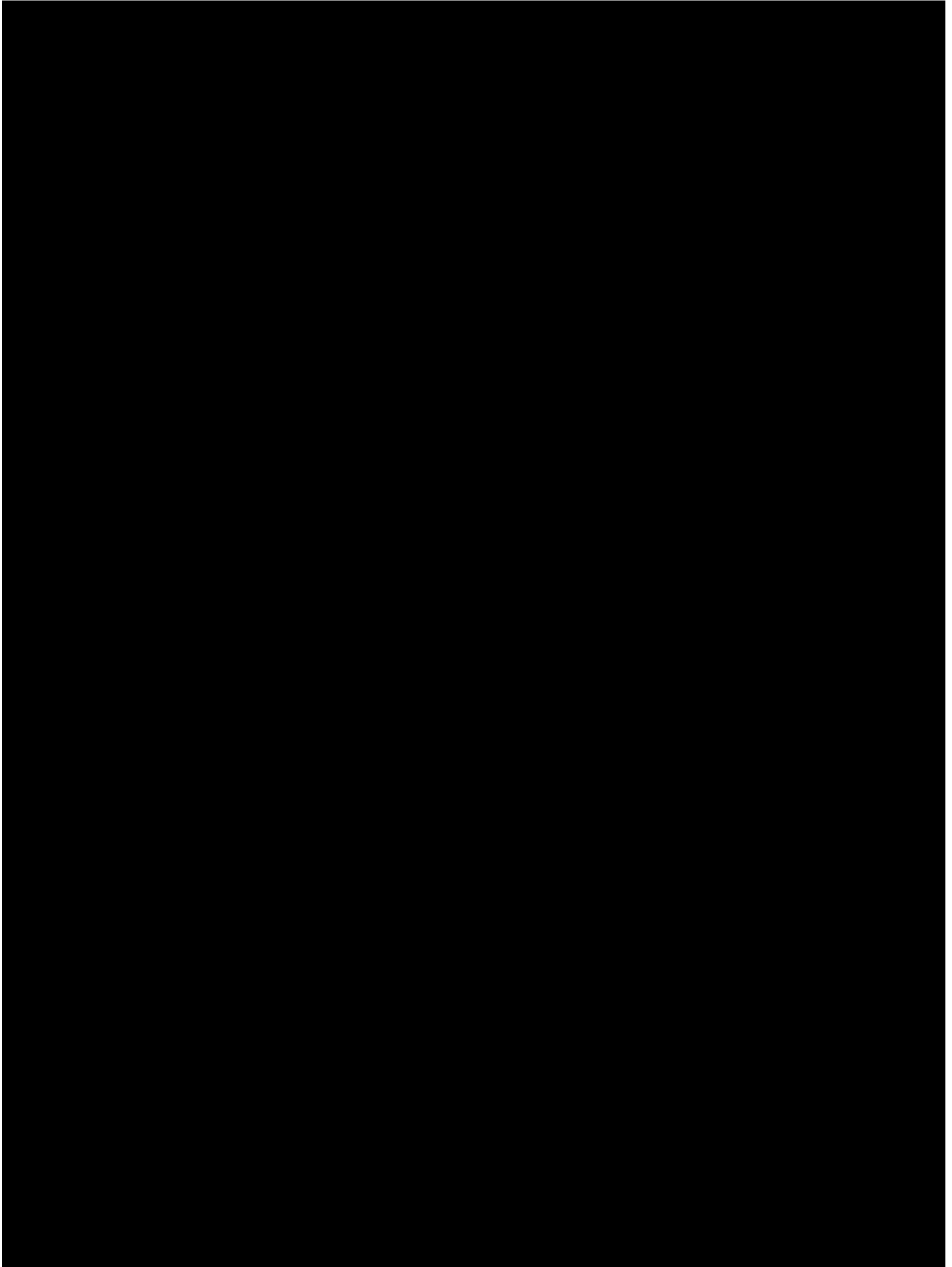
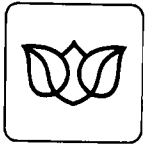


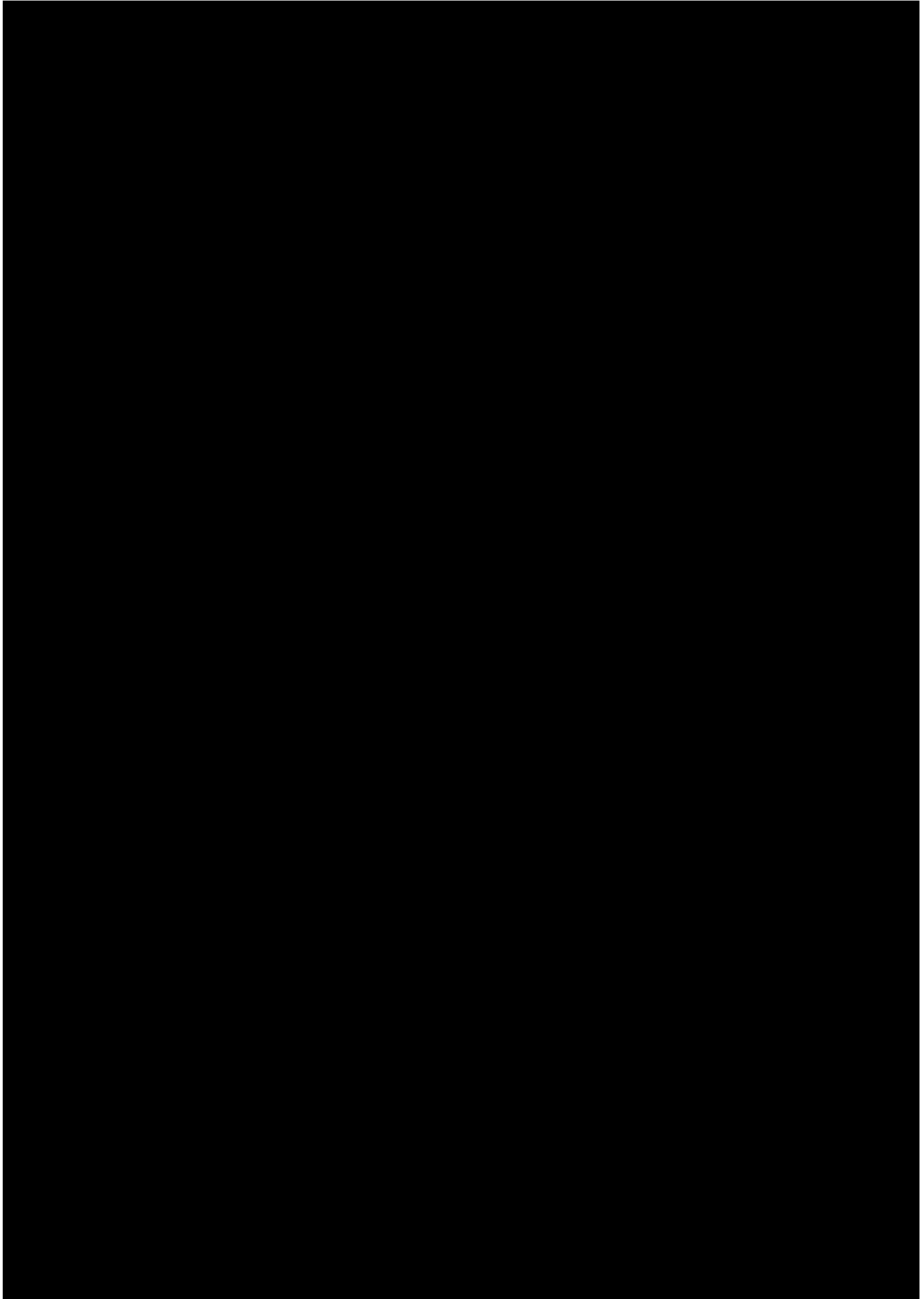
4.2 Analytická část

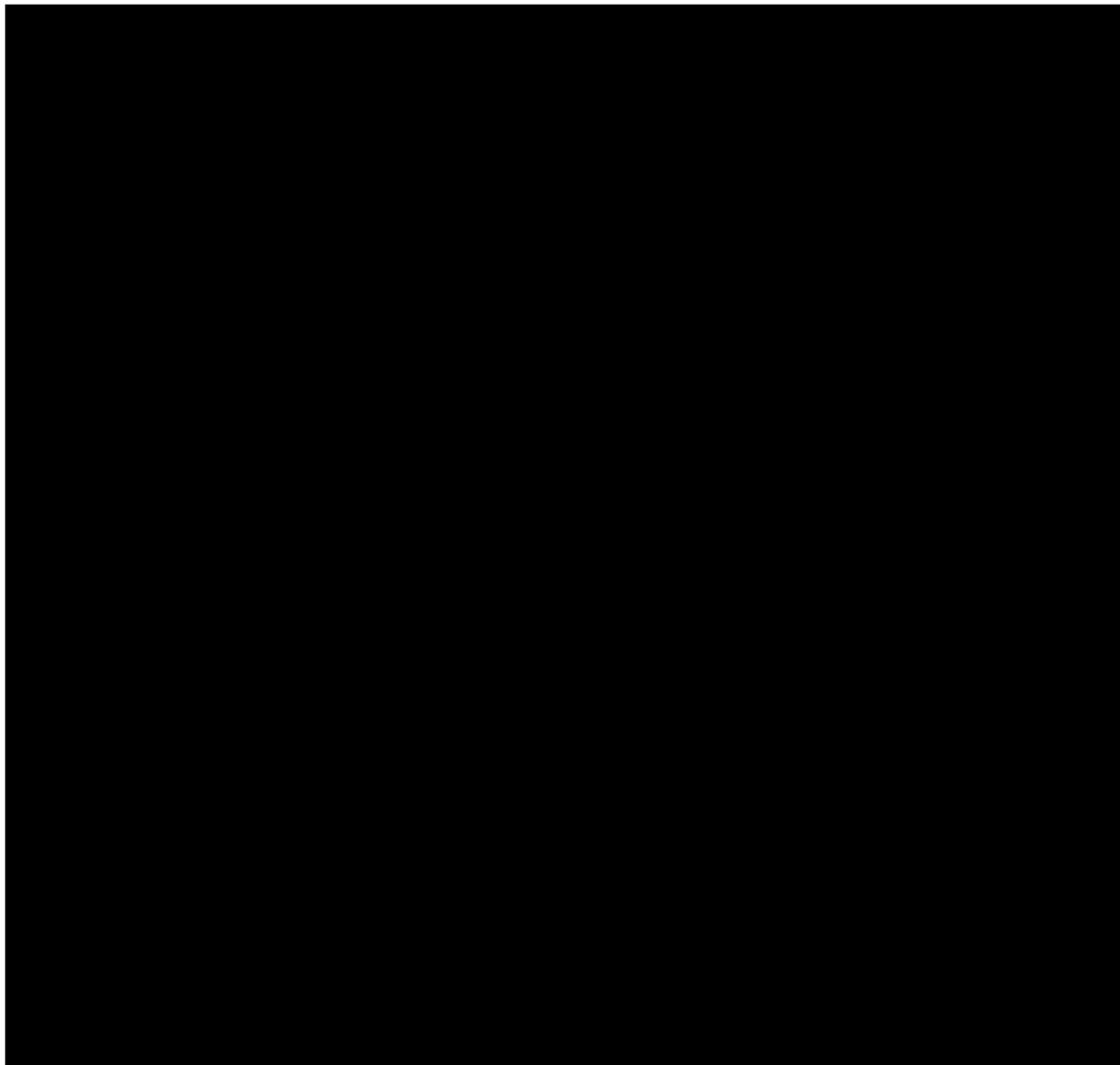
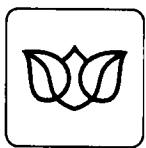


4.2.1 Metodika tvorby dokumentace

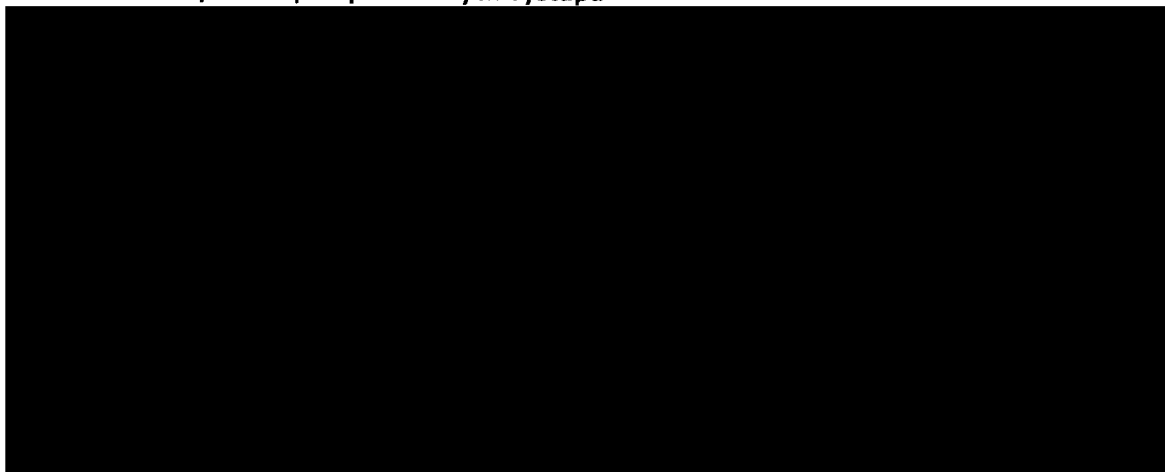


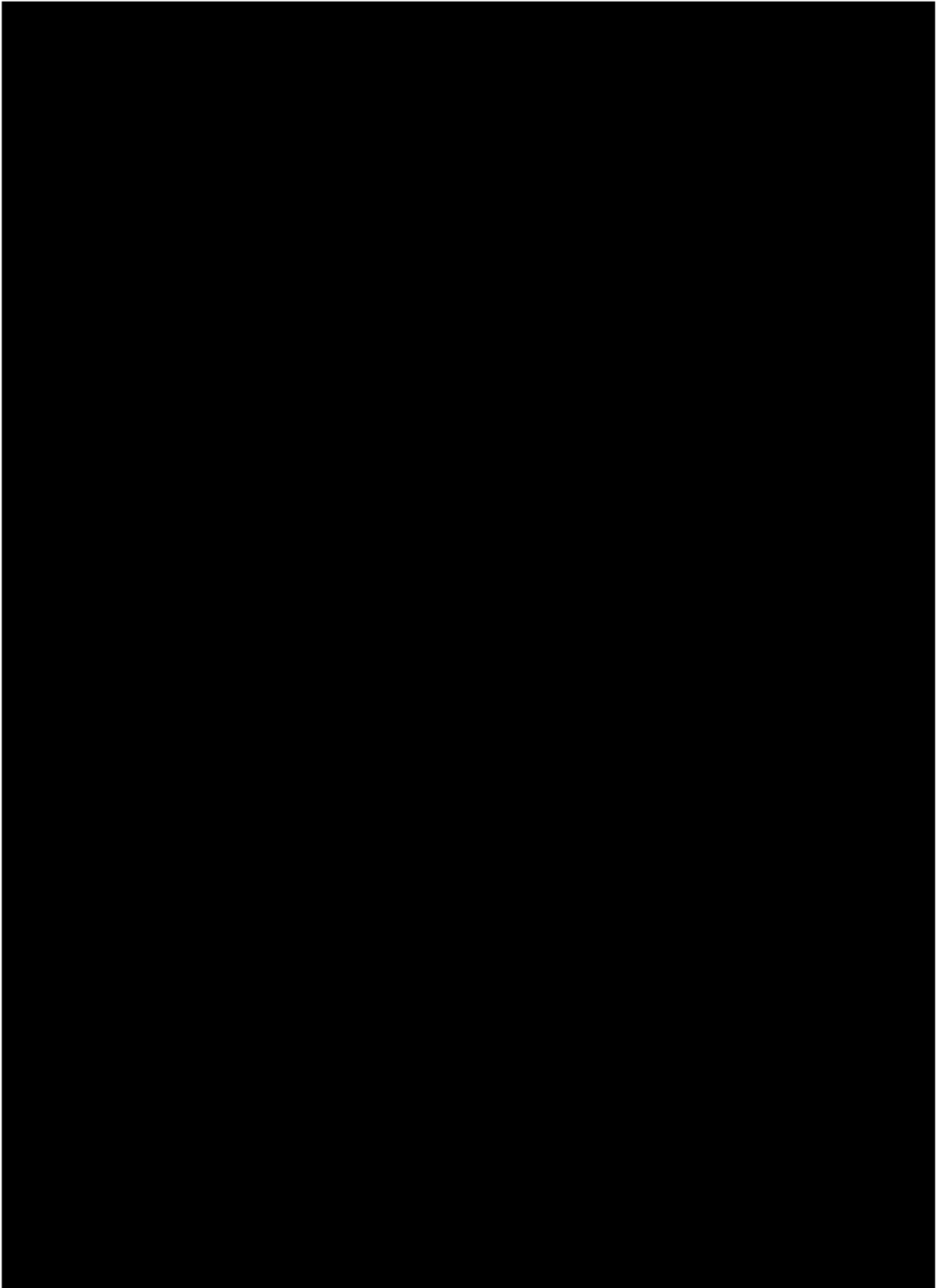
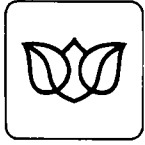


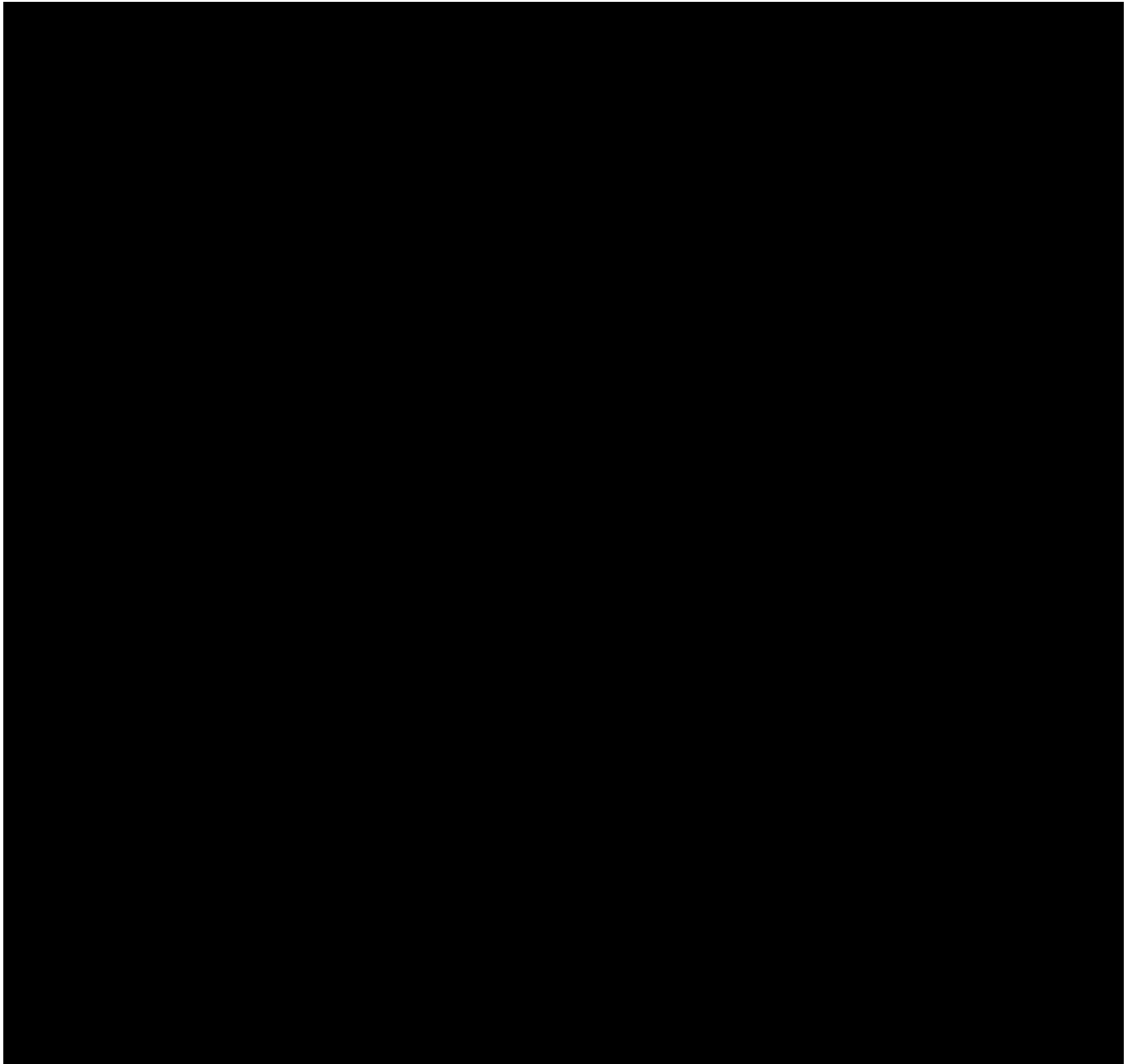
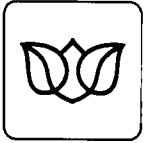


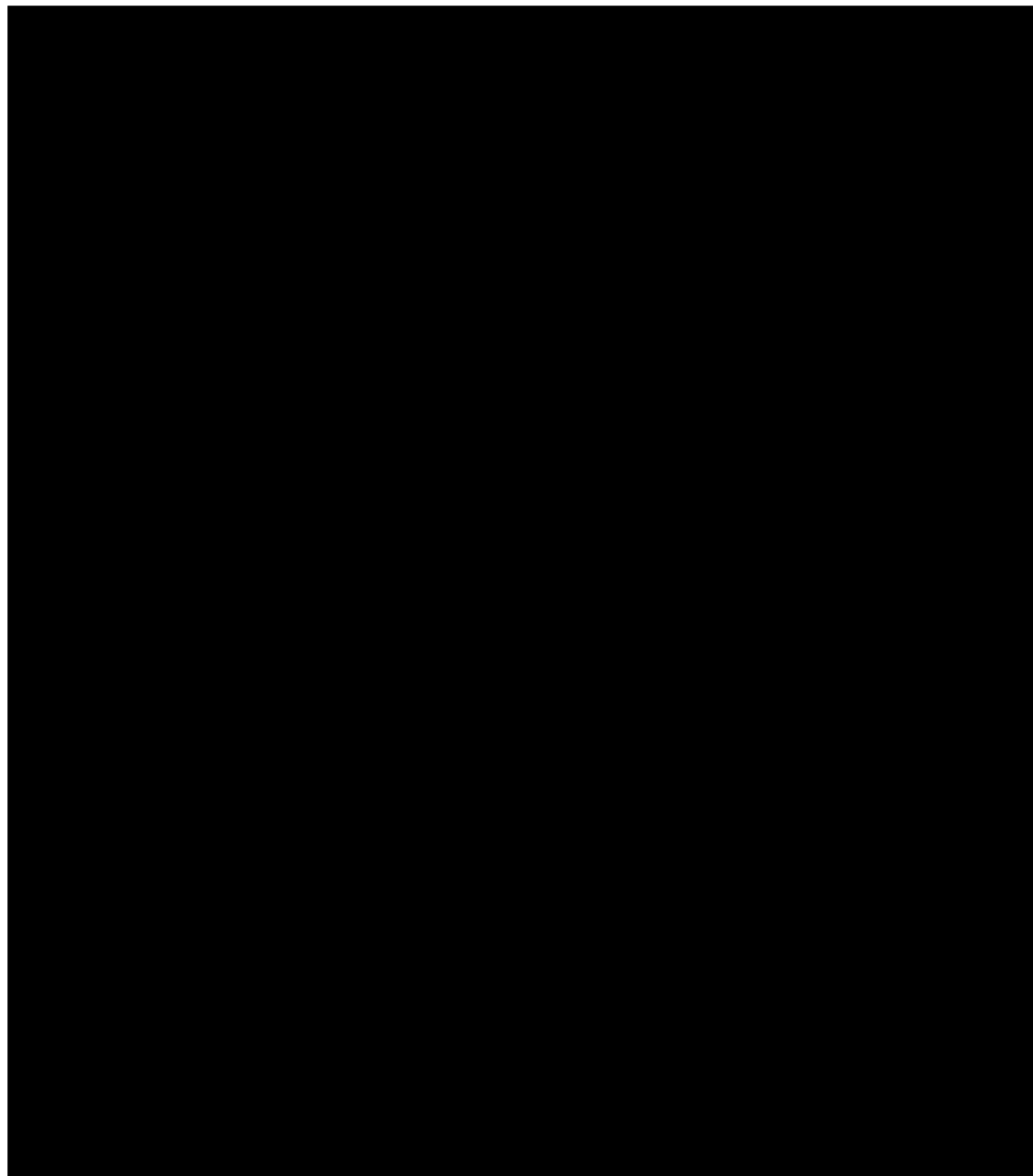
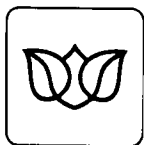


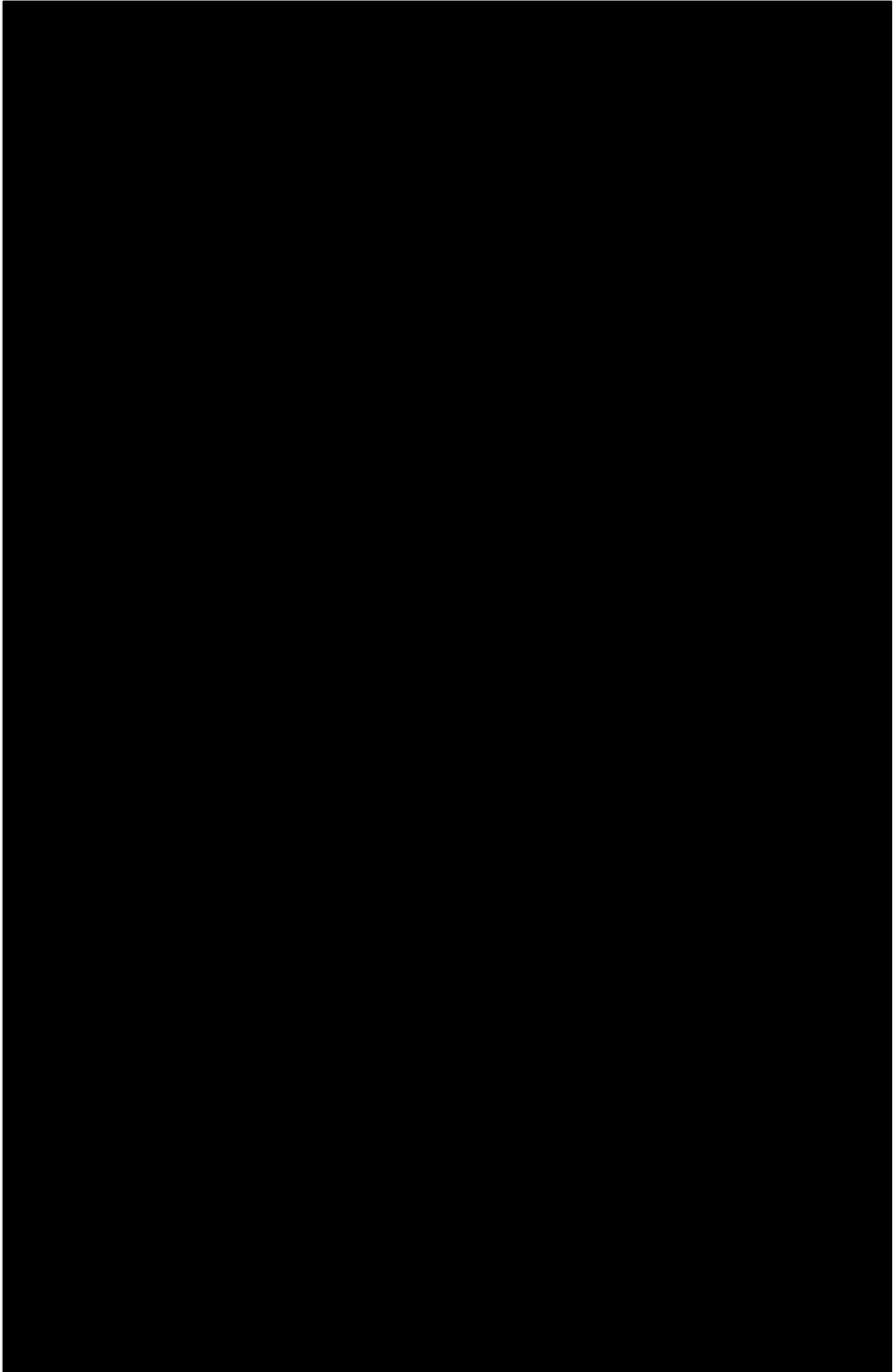
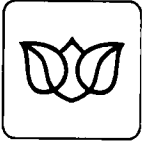
4.2.2 Příklady všech předpokládaných výstupů

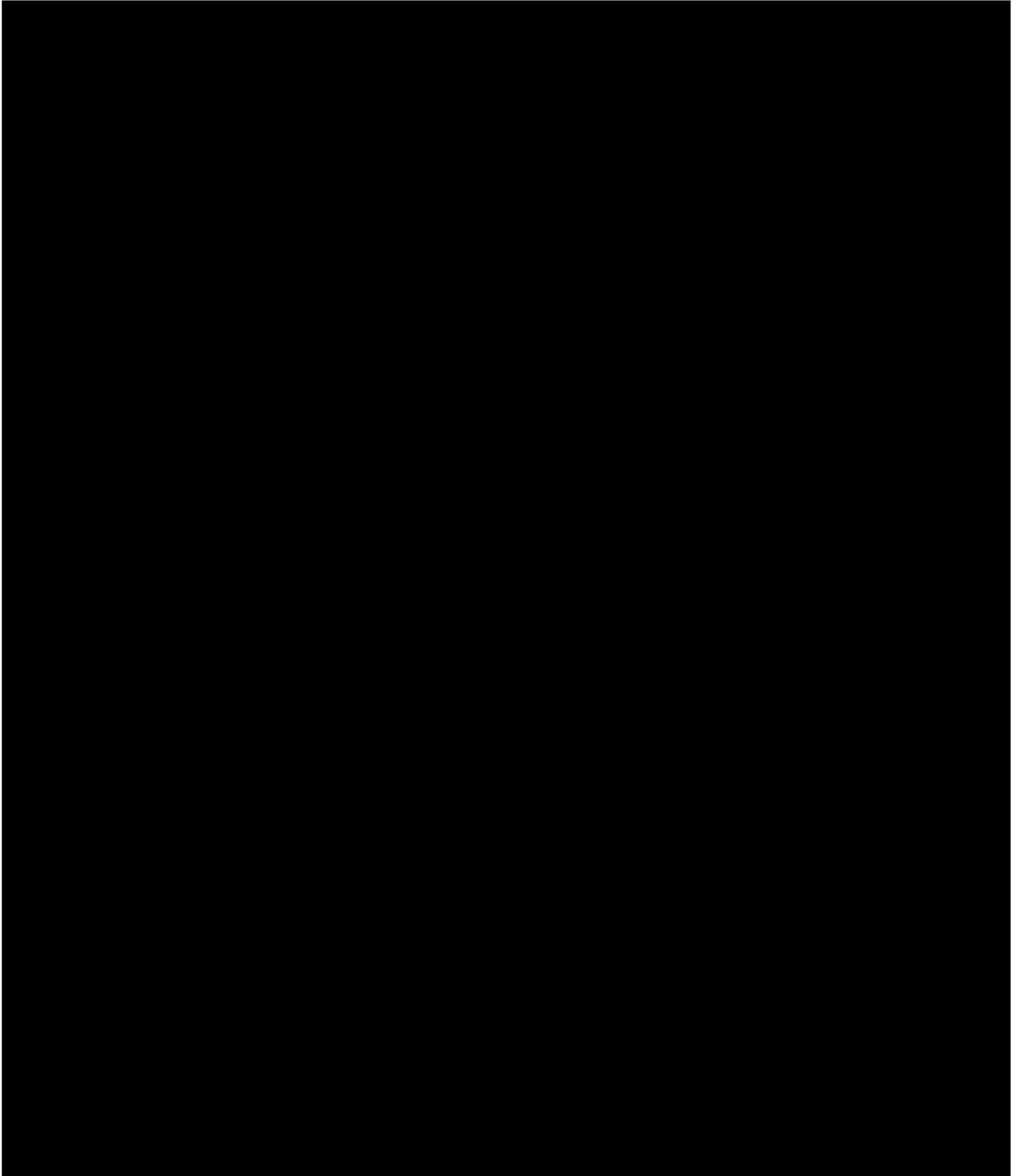


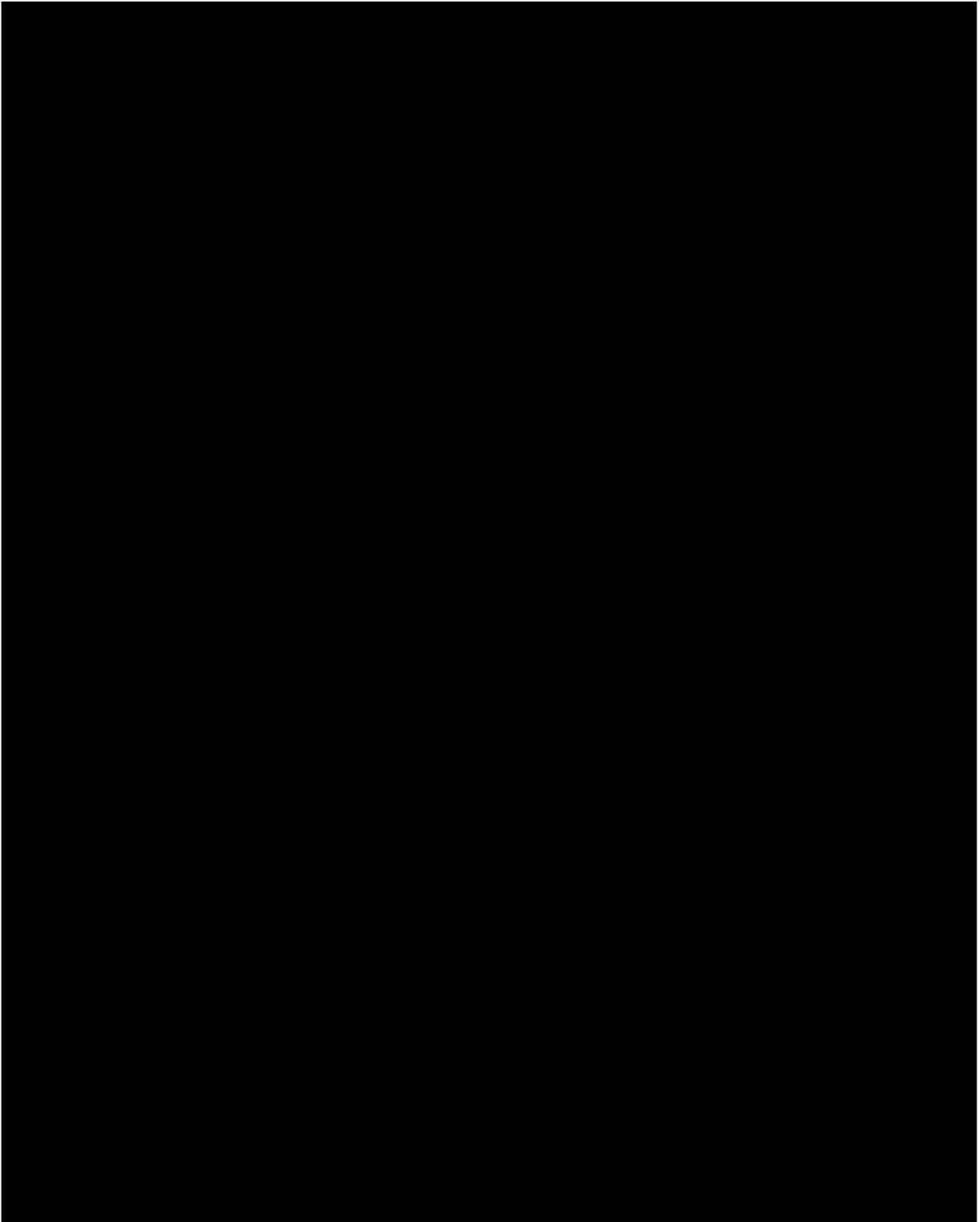
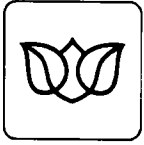


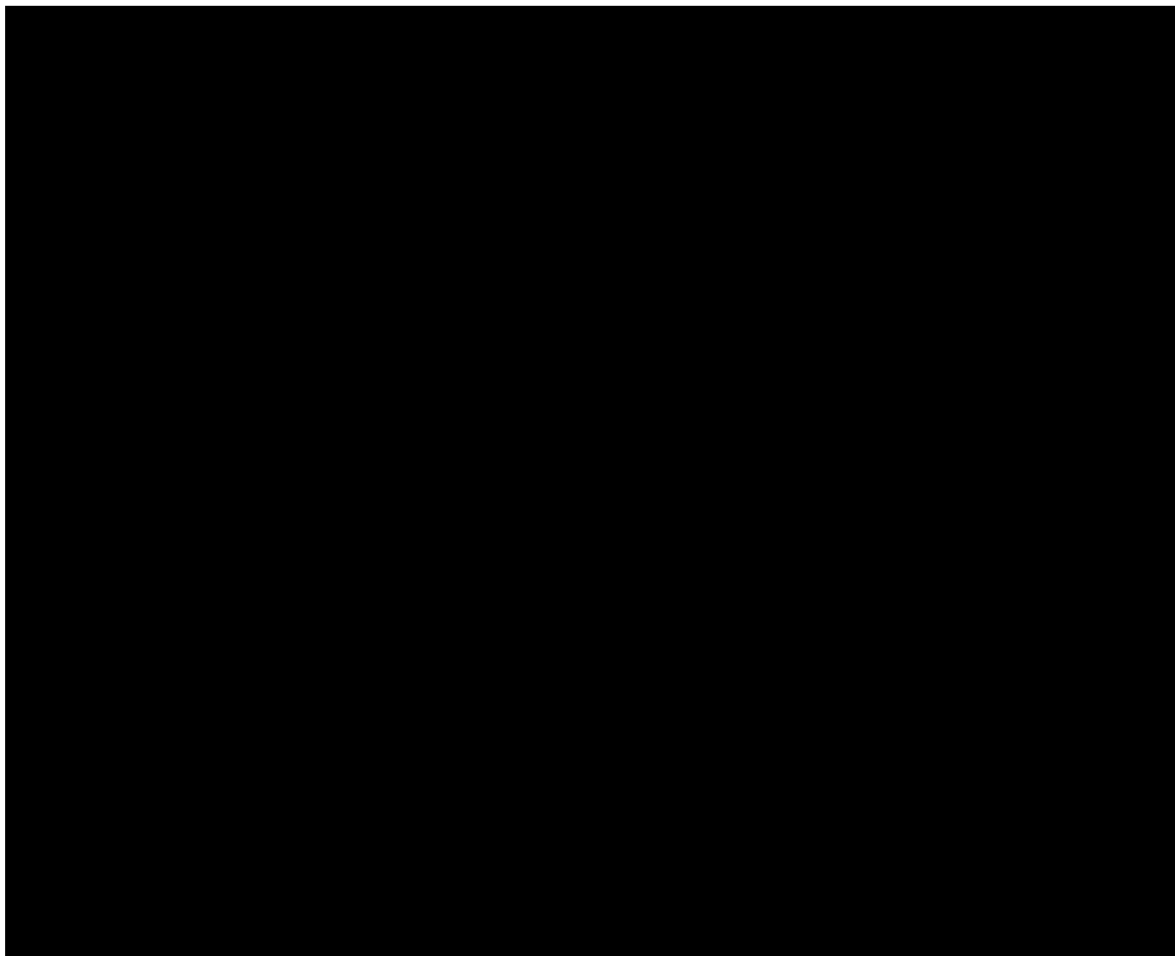
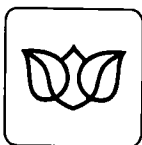




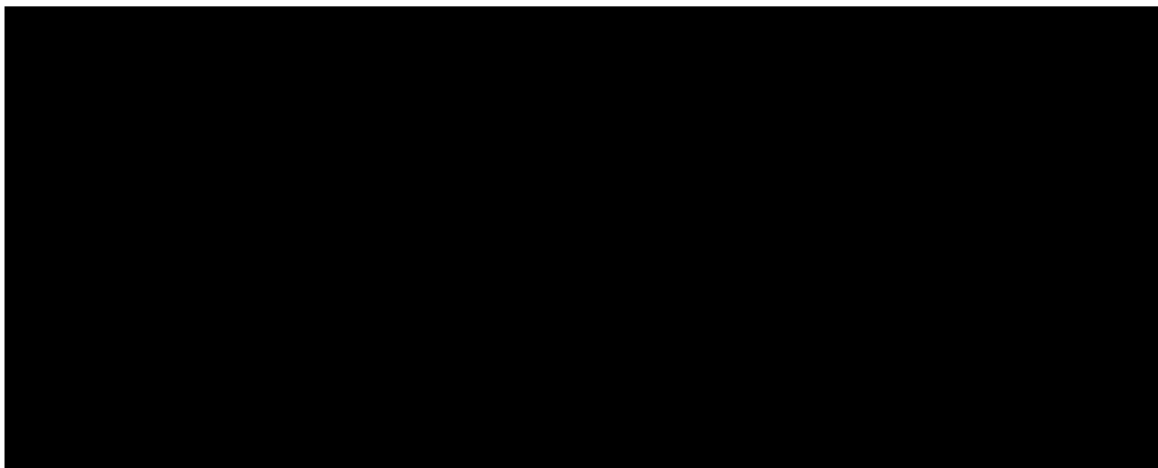


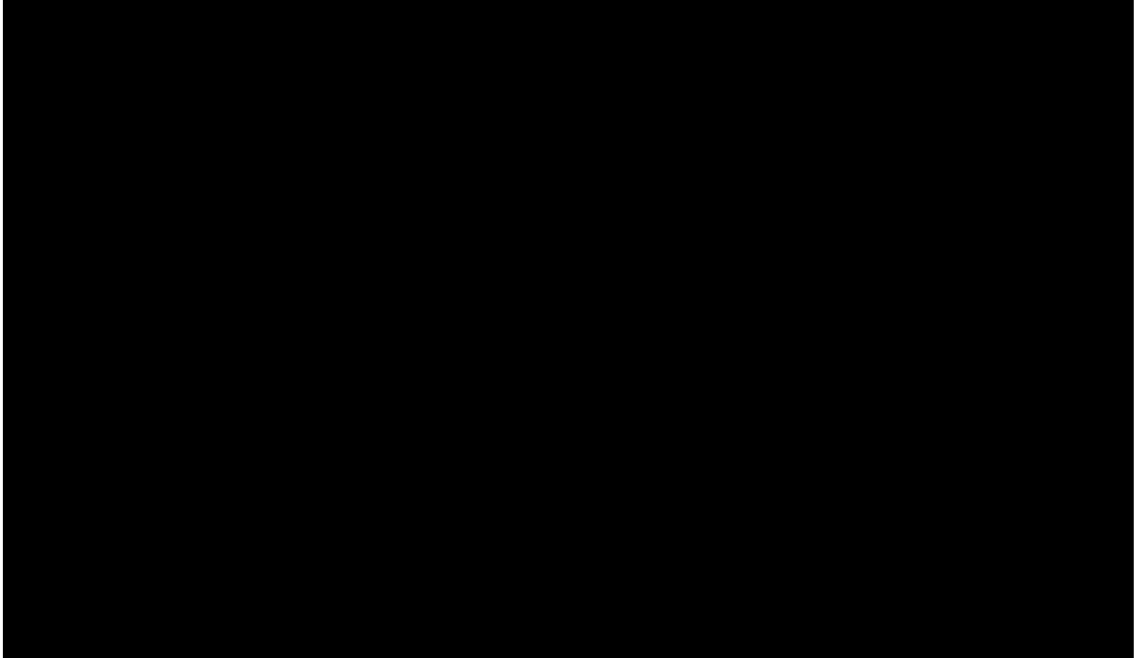
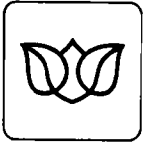


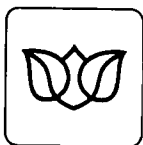




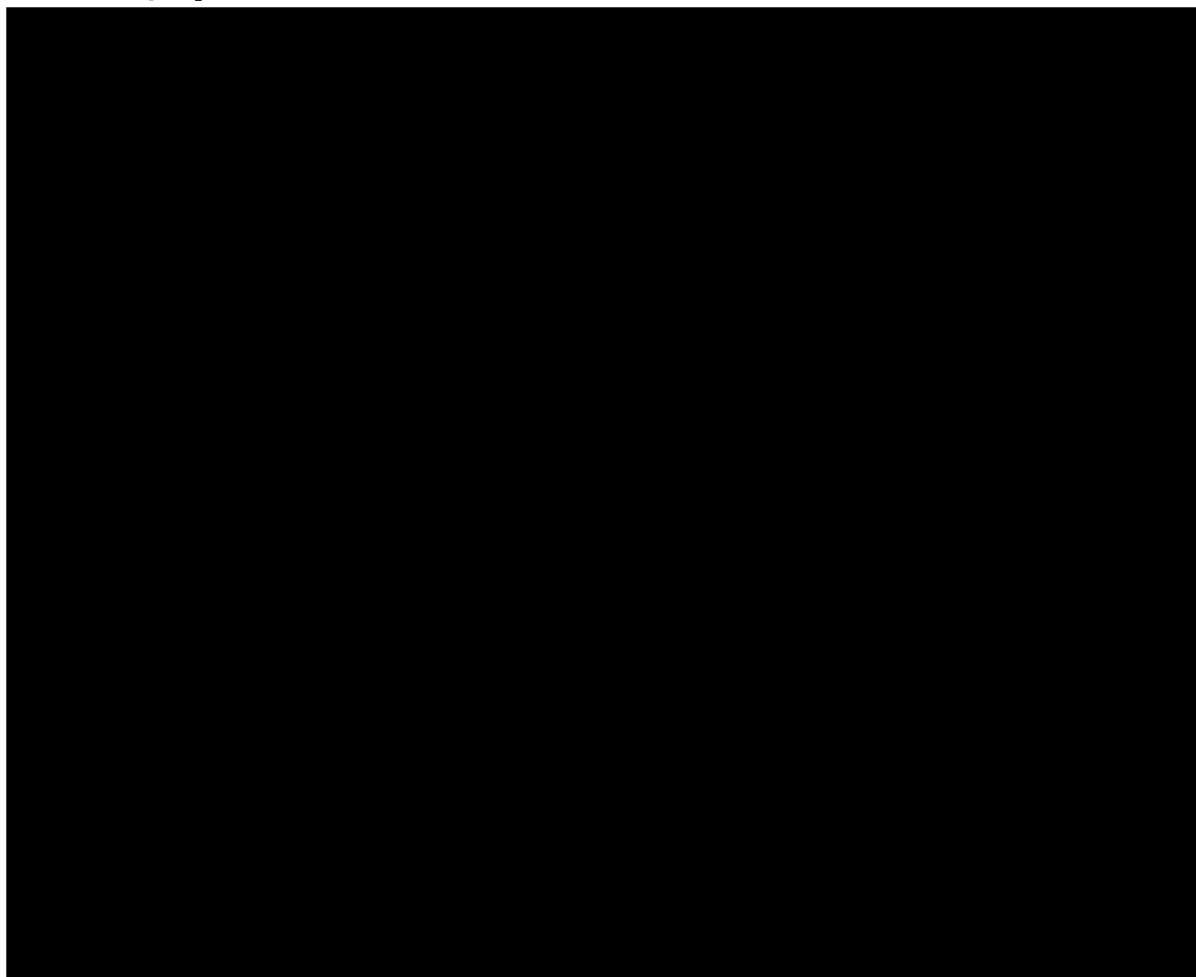
4.2.3 Ostatní



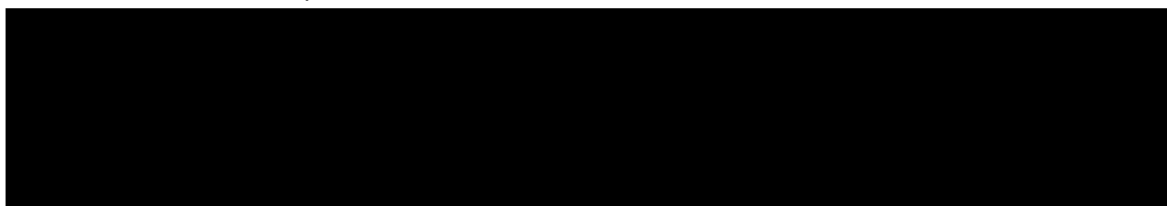


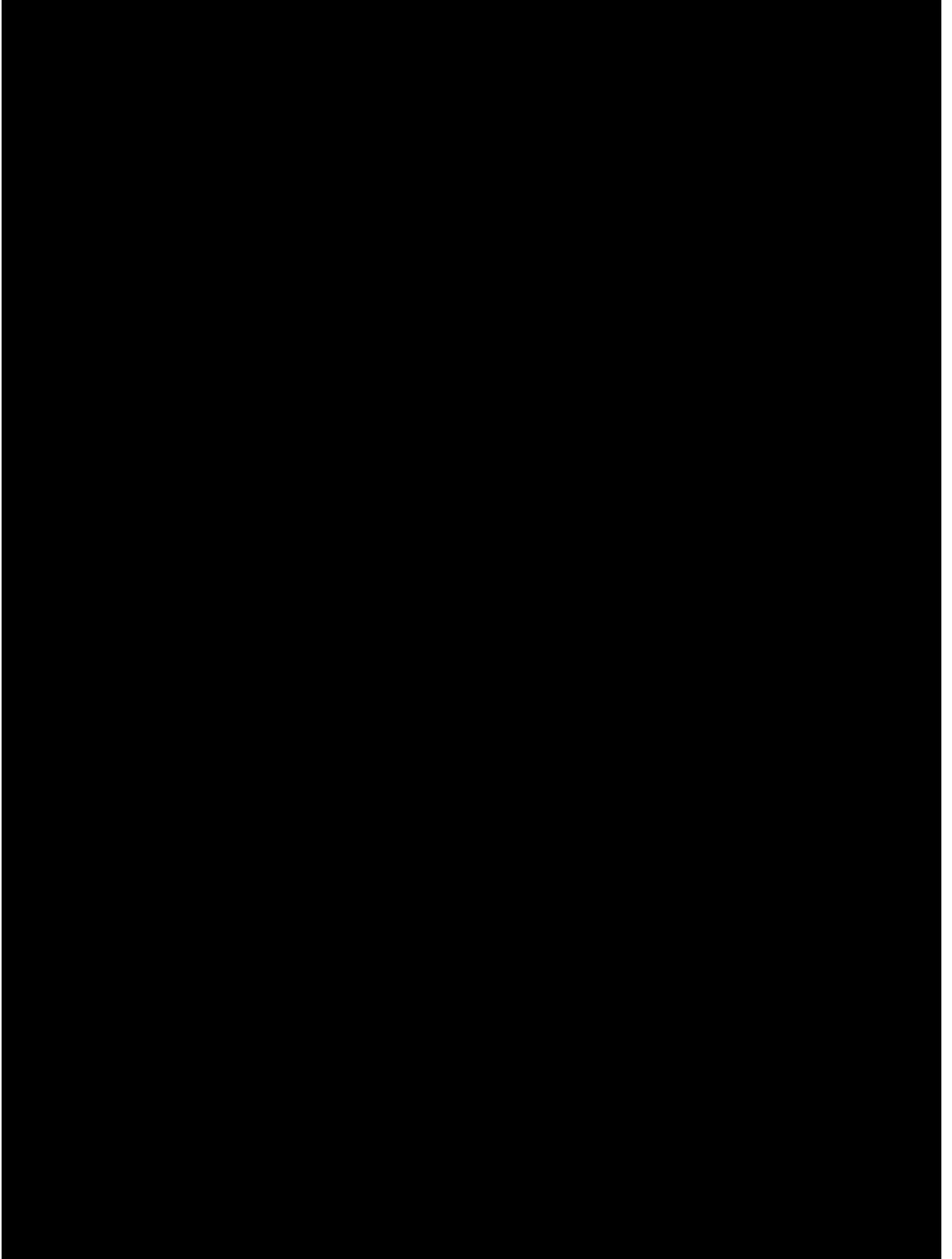
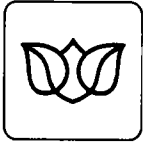


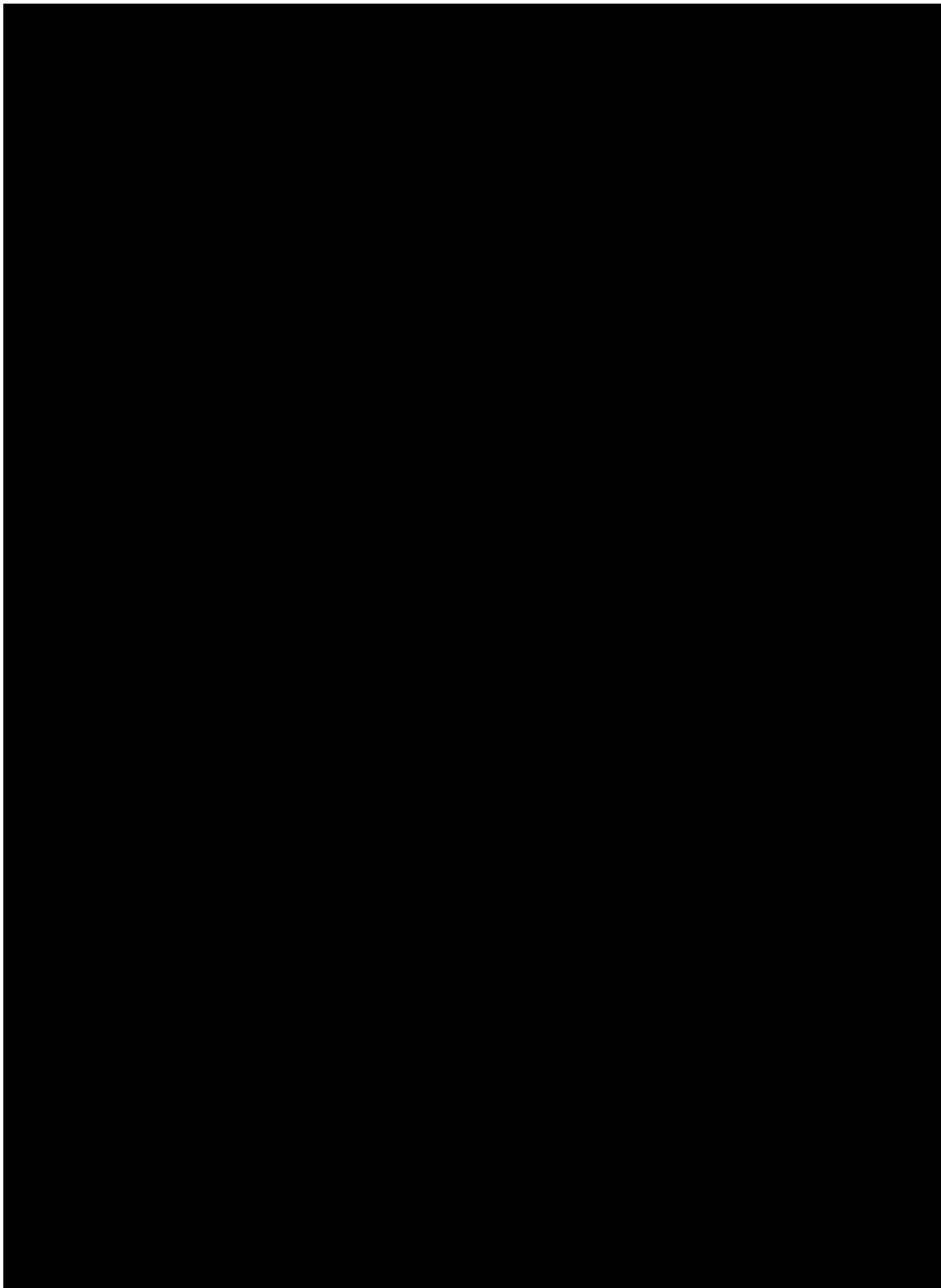
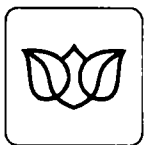
4.3 Vývojová část

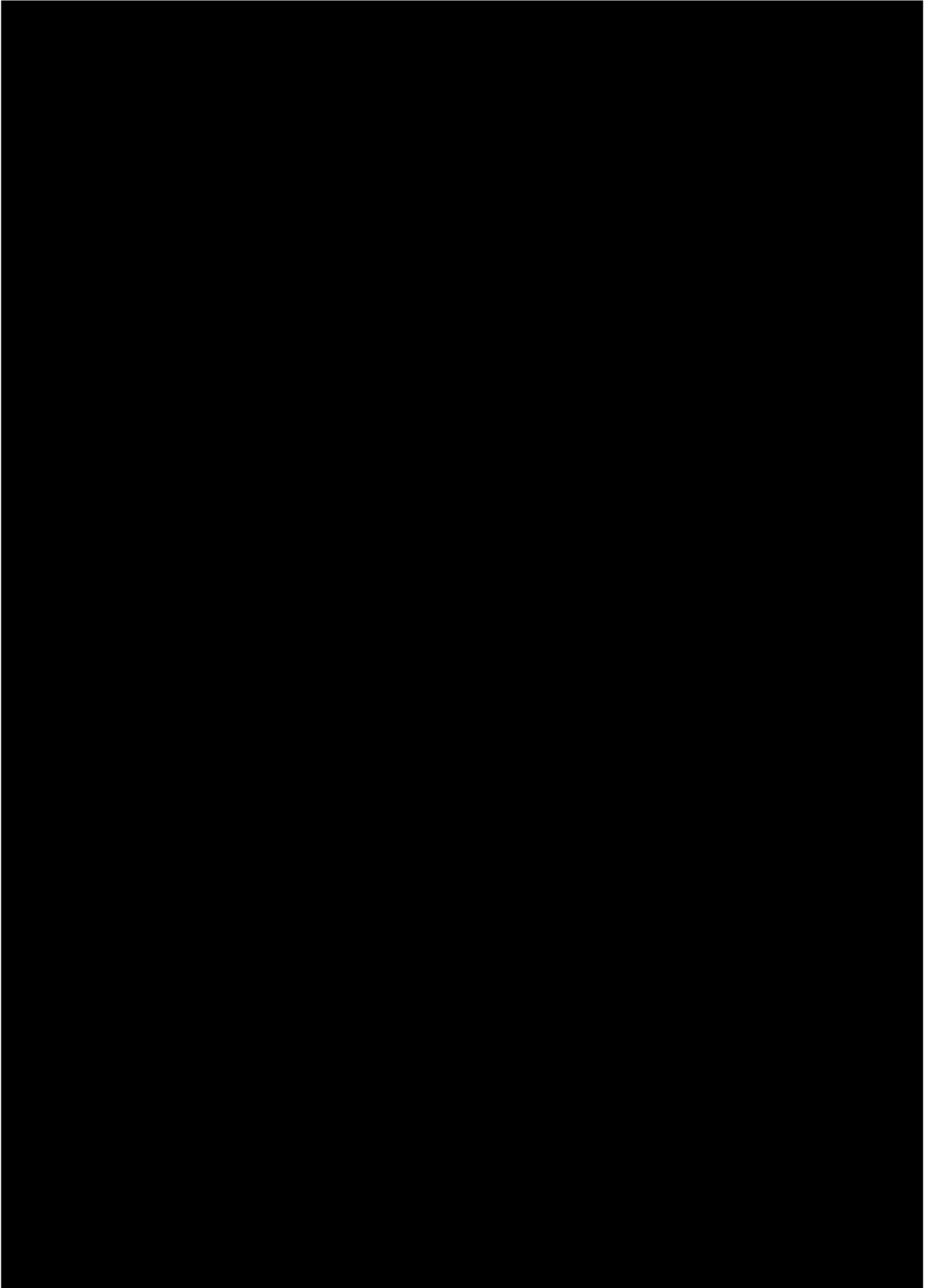
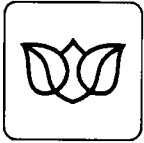


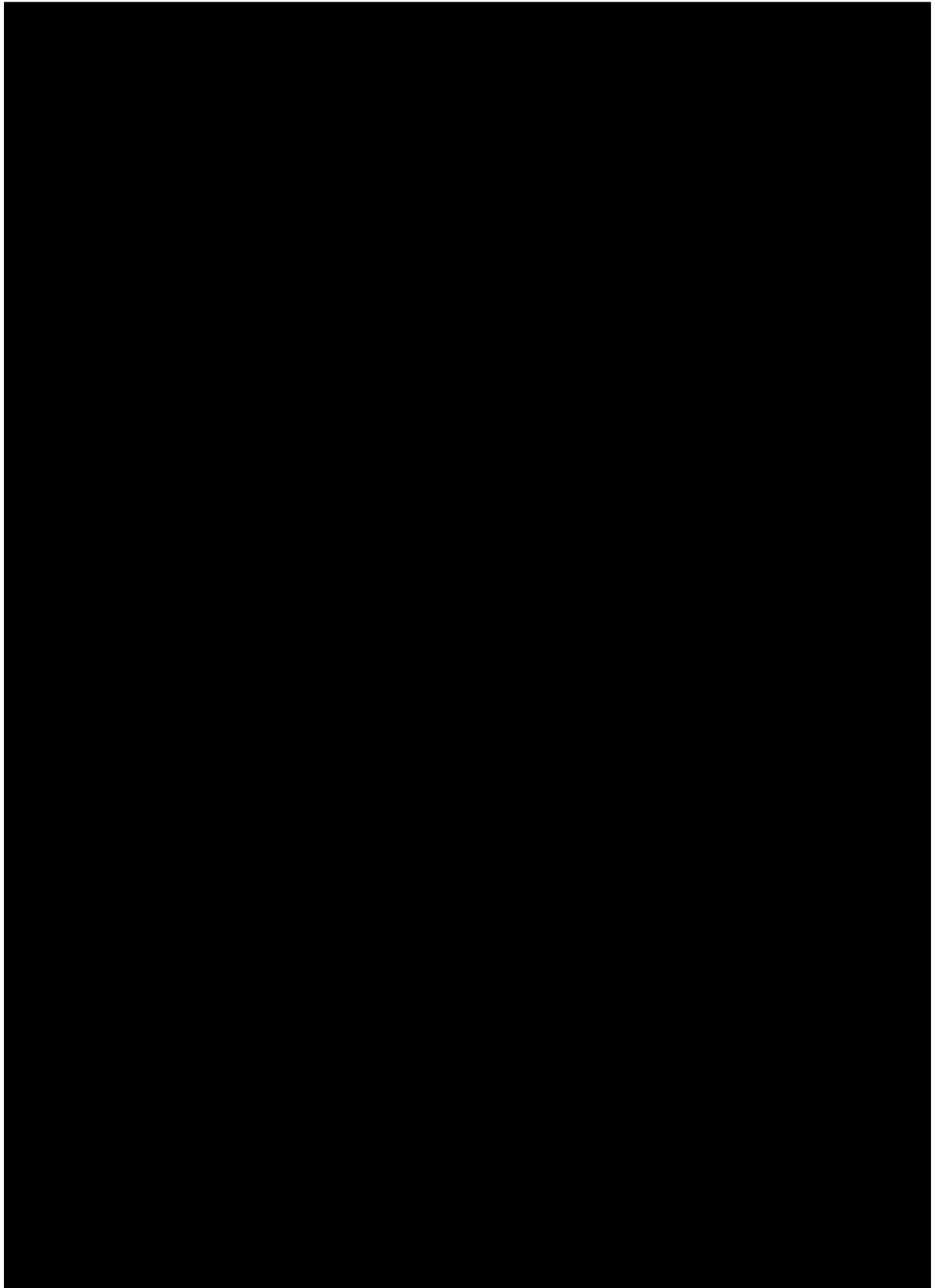
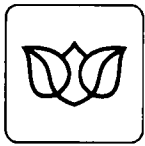
4.3.1 Metodika vývoje

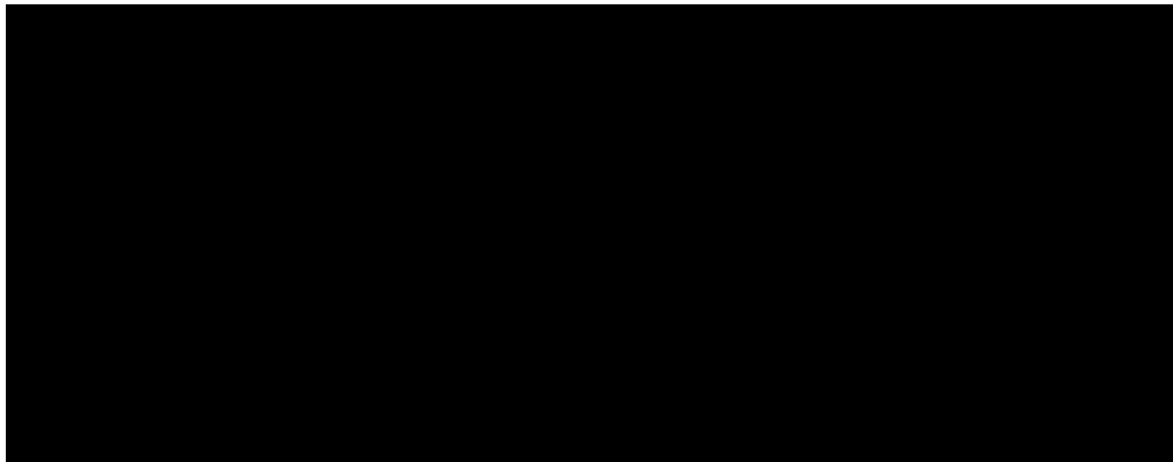
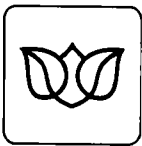




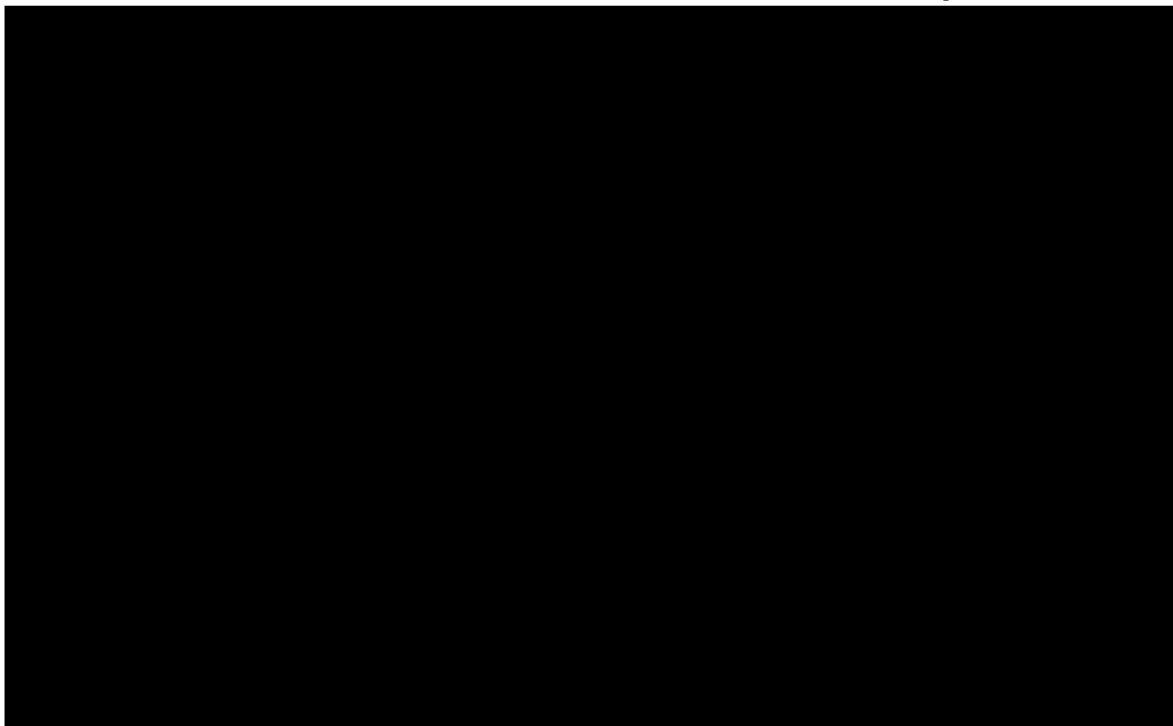




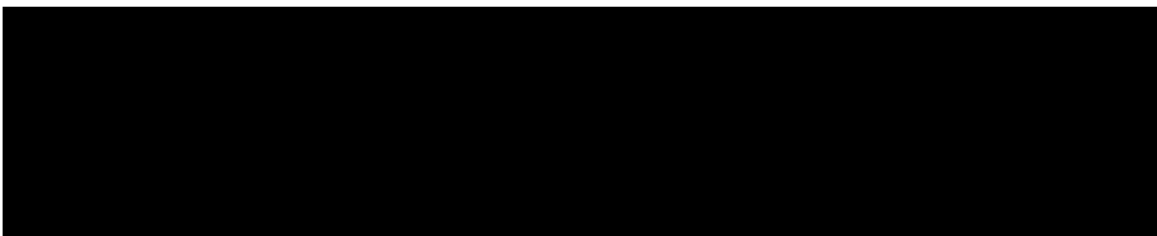


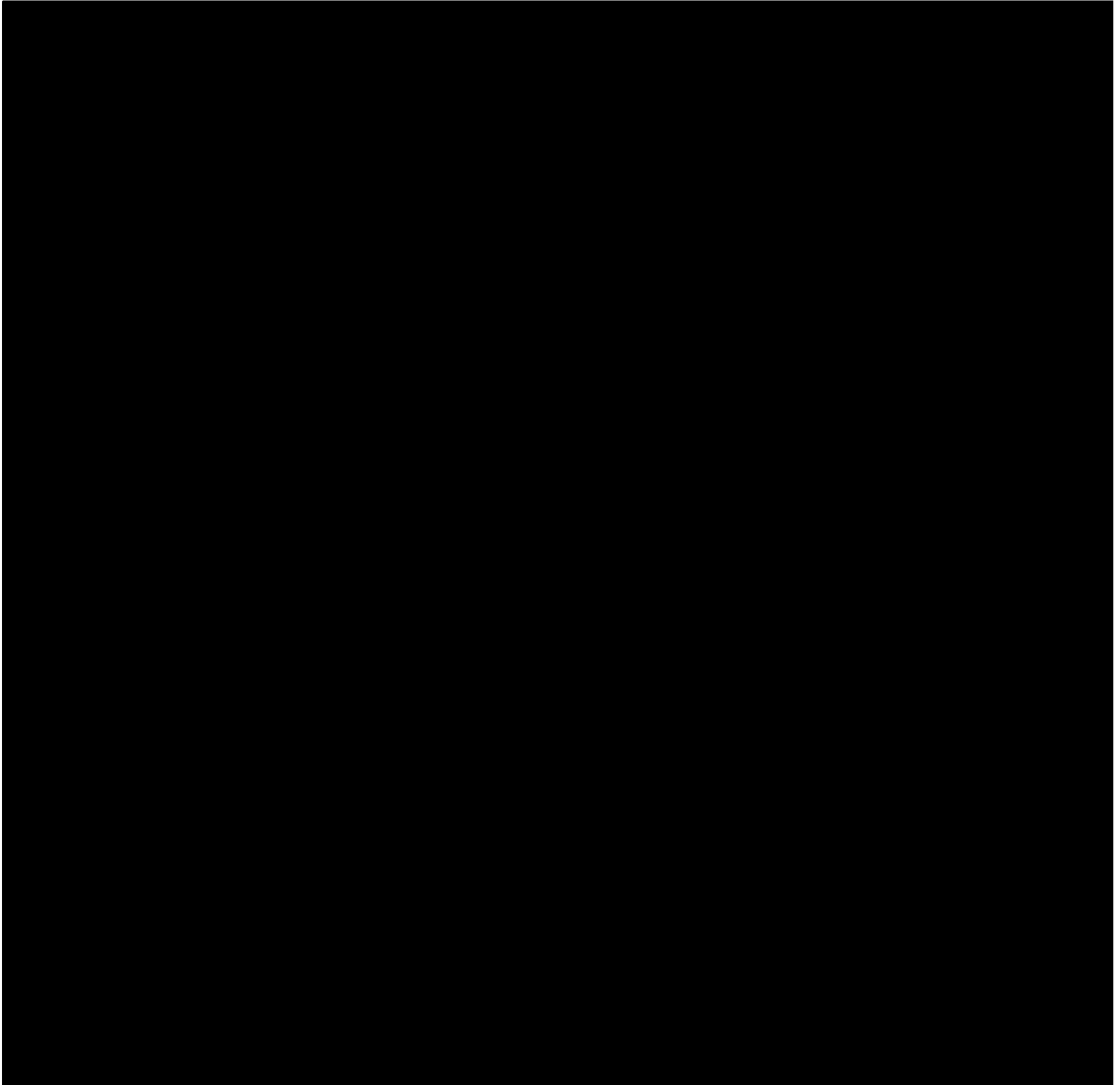
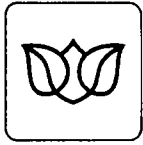


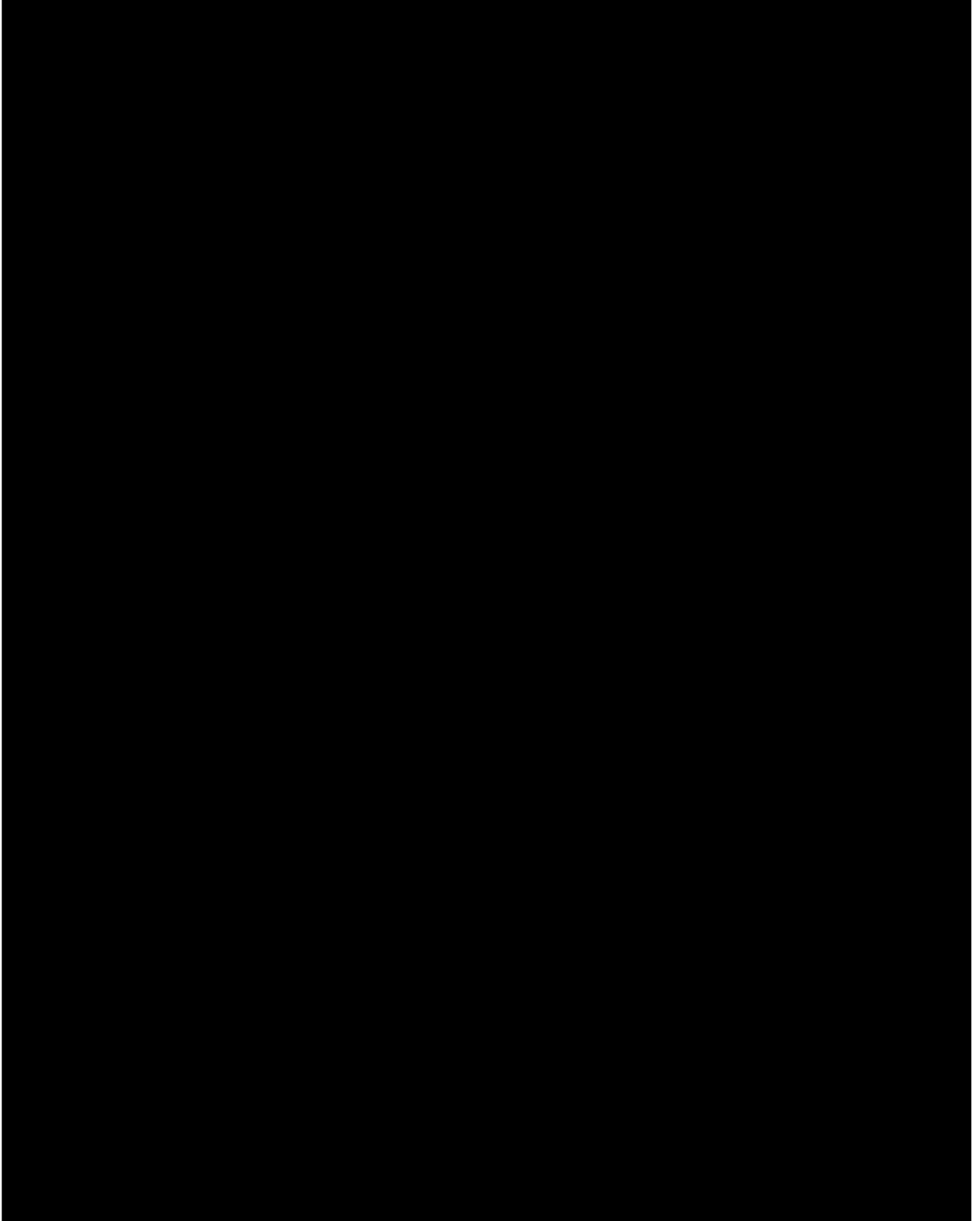
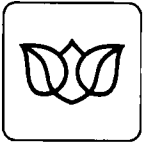
4.3.2 Metodika přípravy nasazovacích balíčků případně používané nástroje

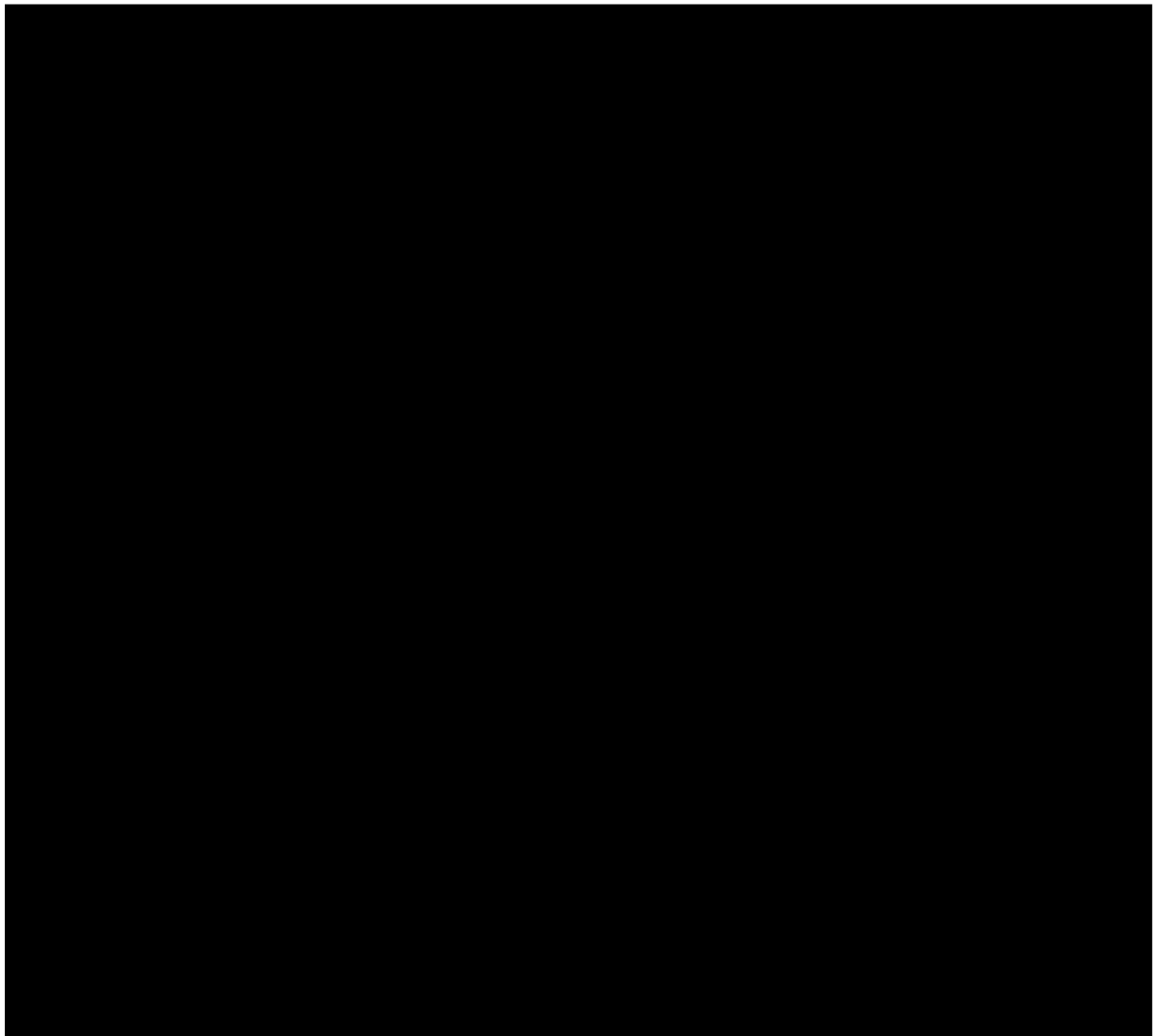
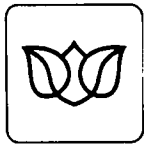


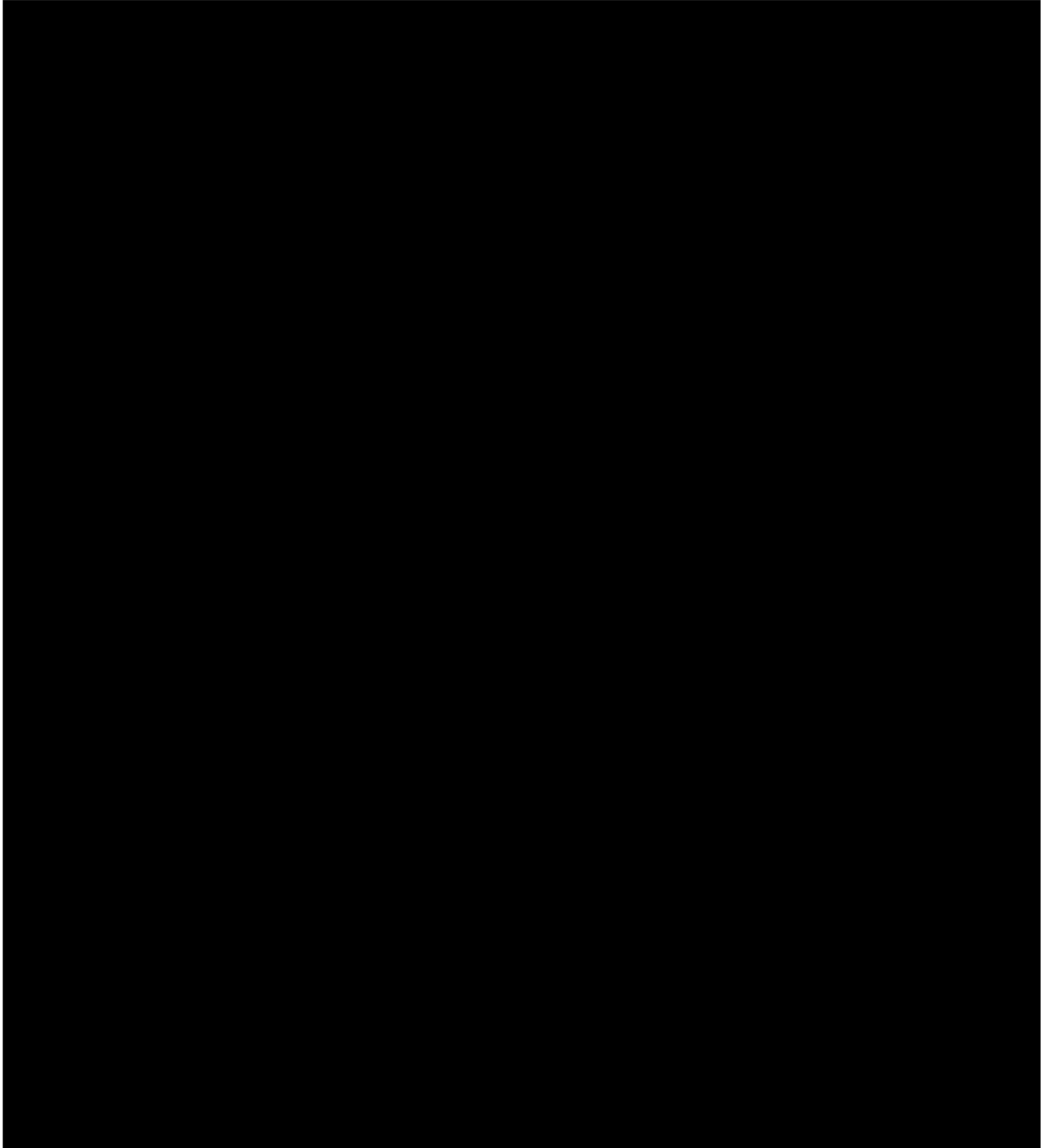
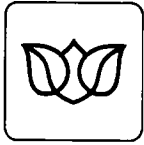
4.3.3 Příklady všech předpokládaných výstupů

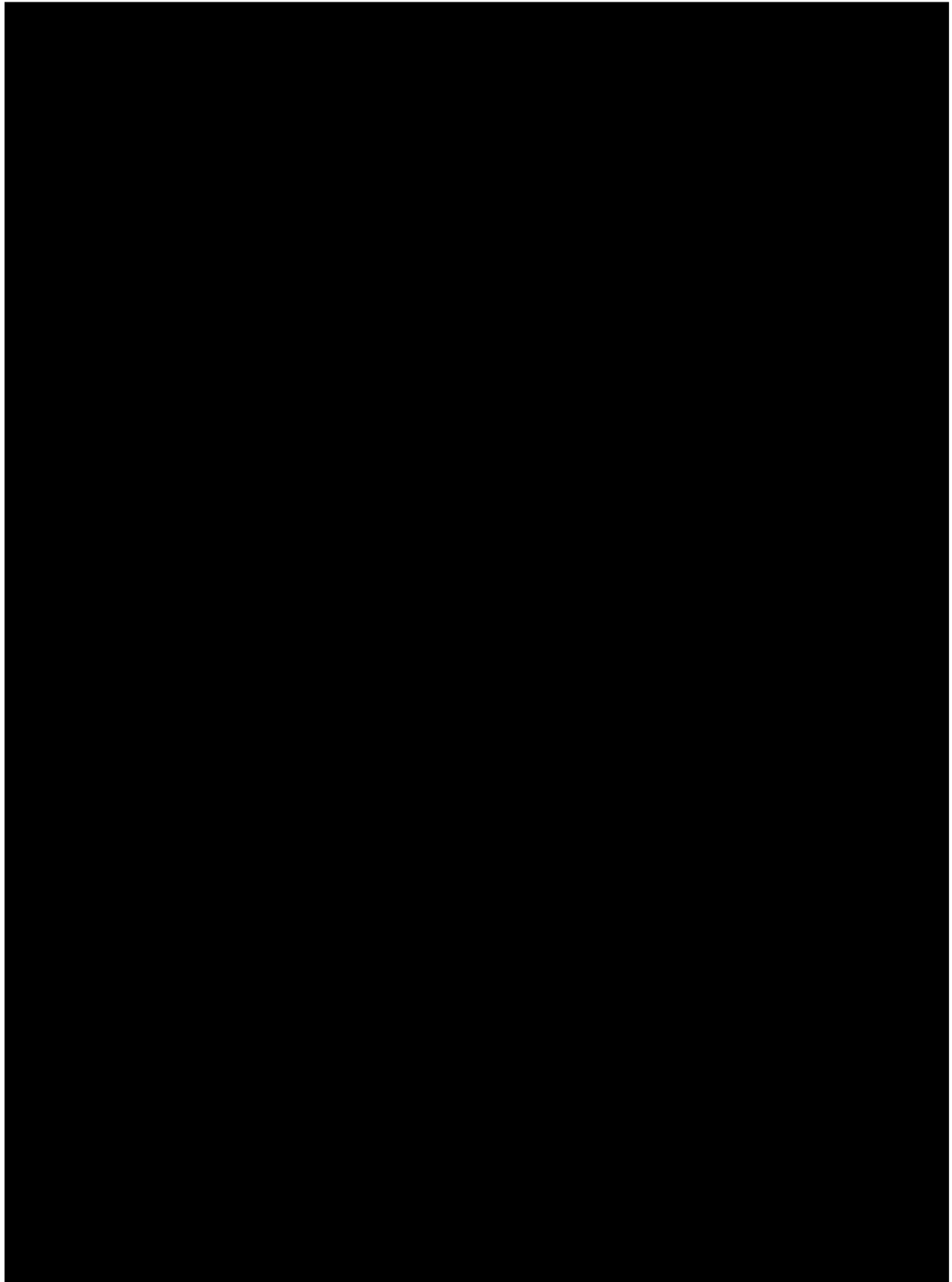
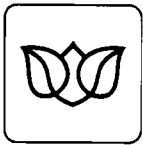


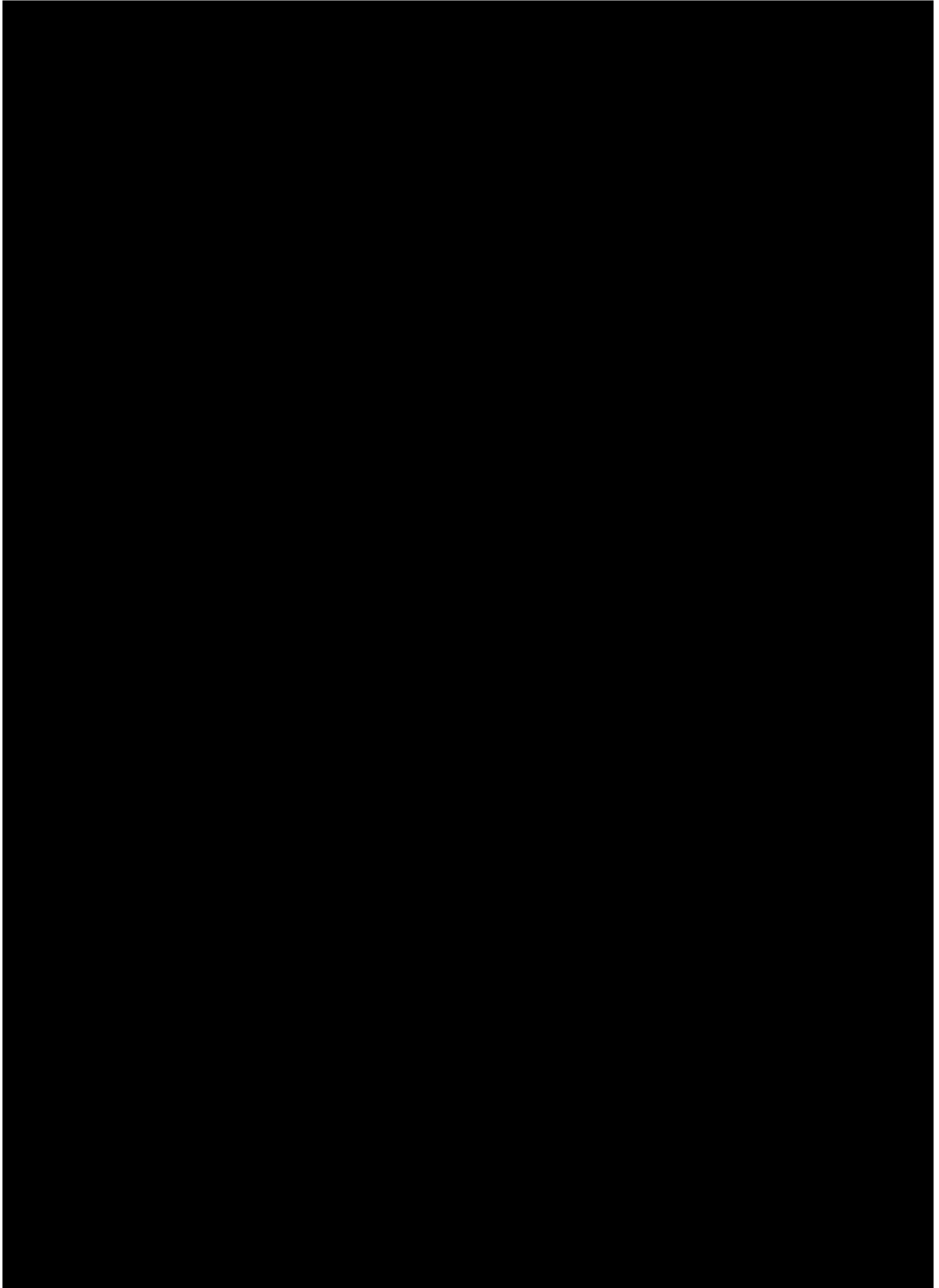
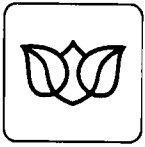


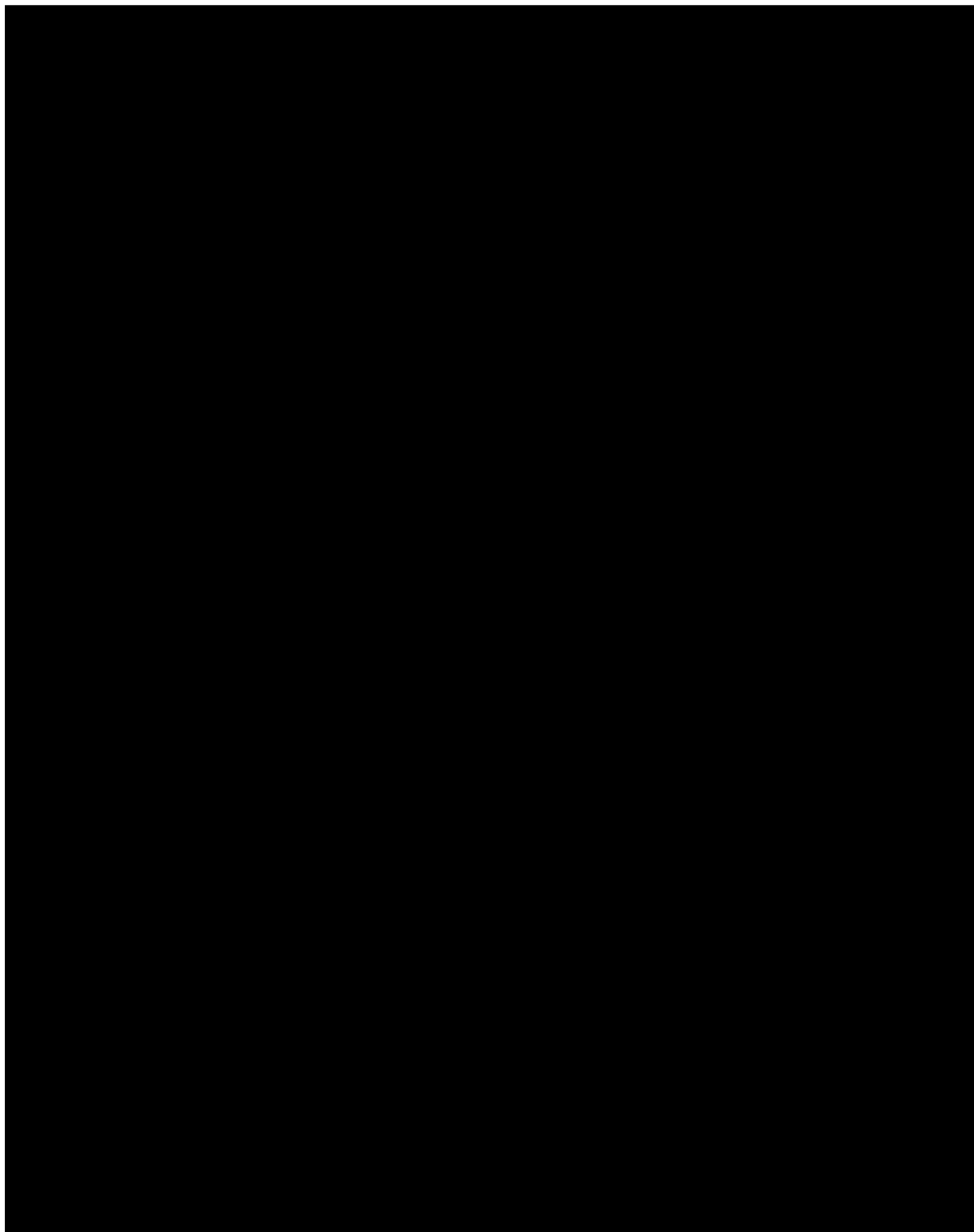
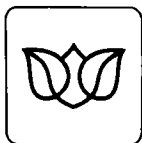


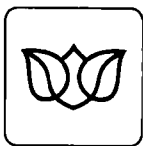




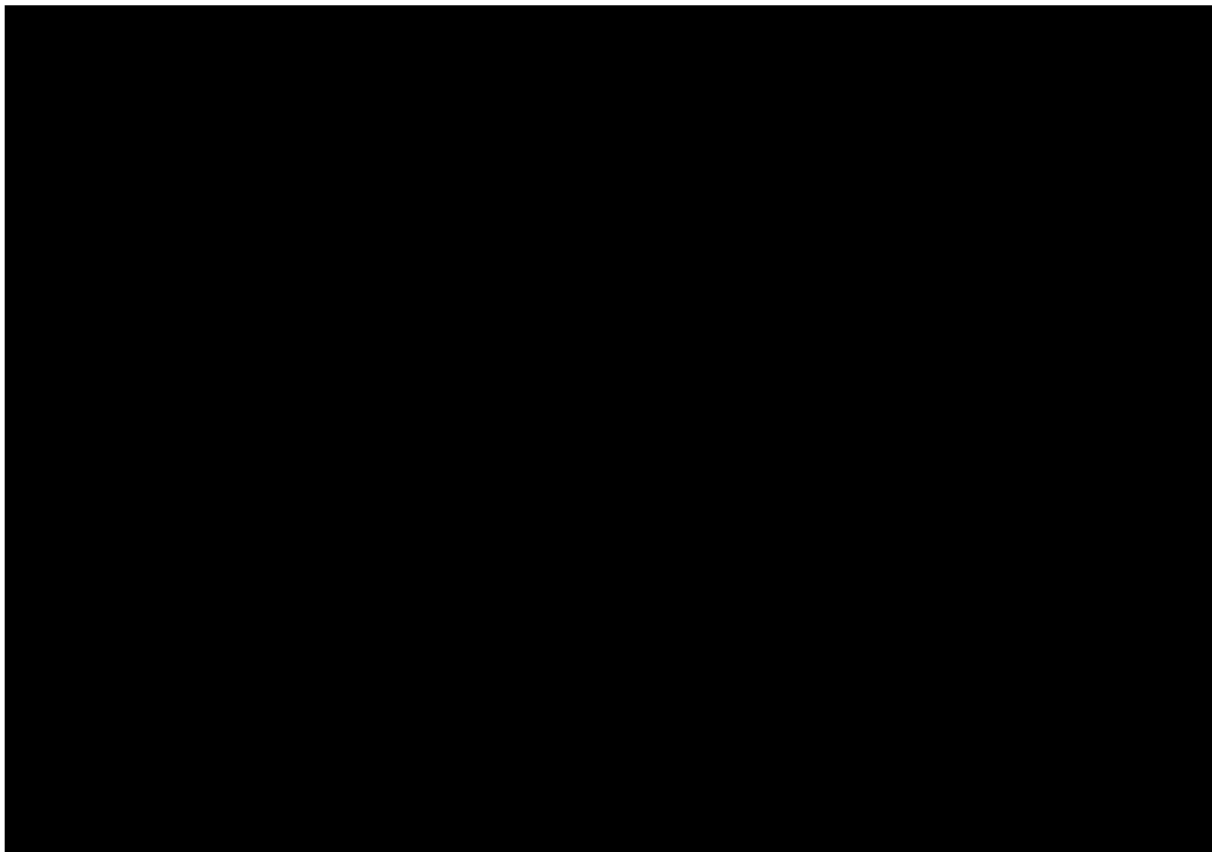




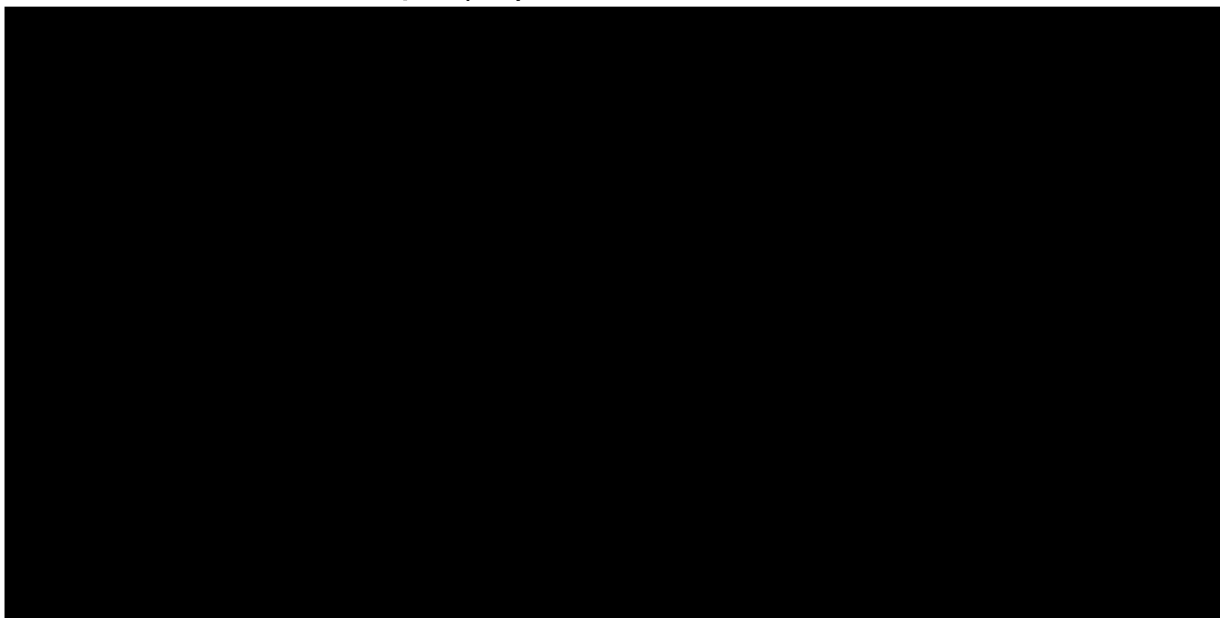


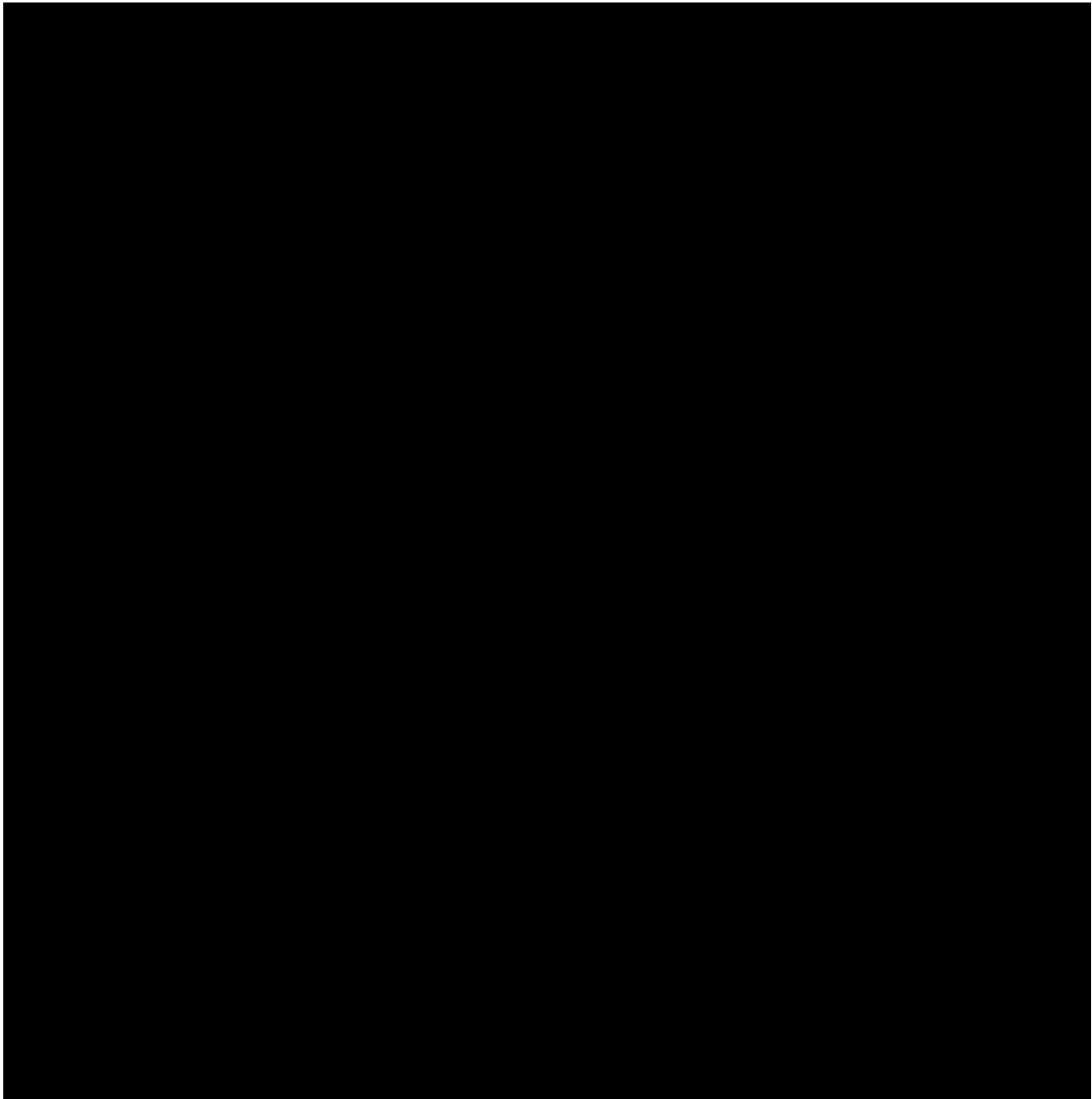
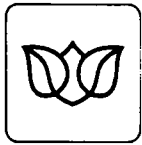


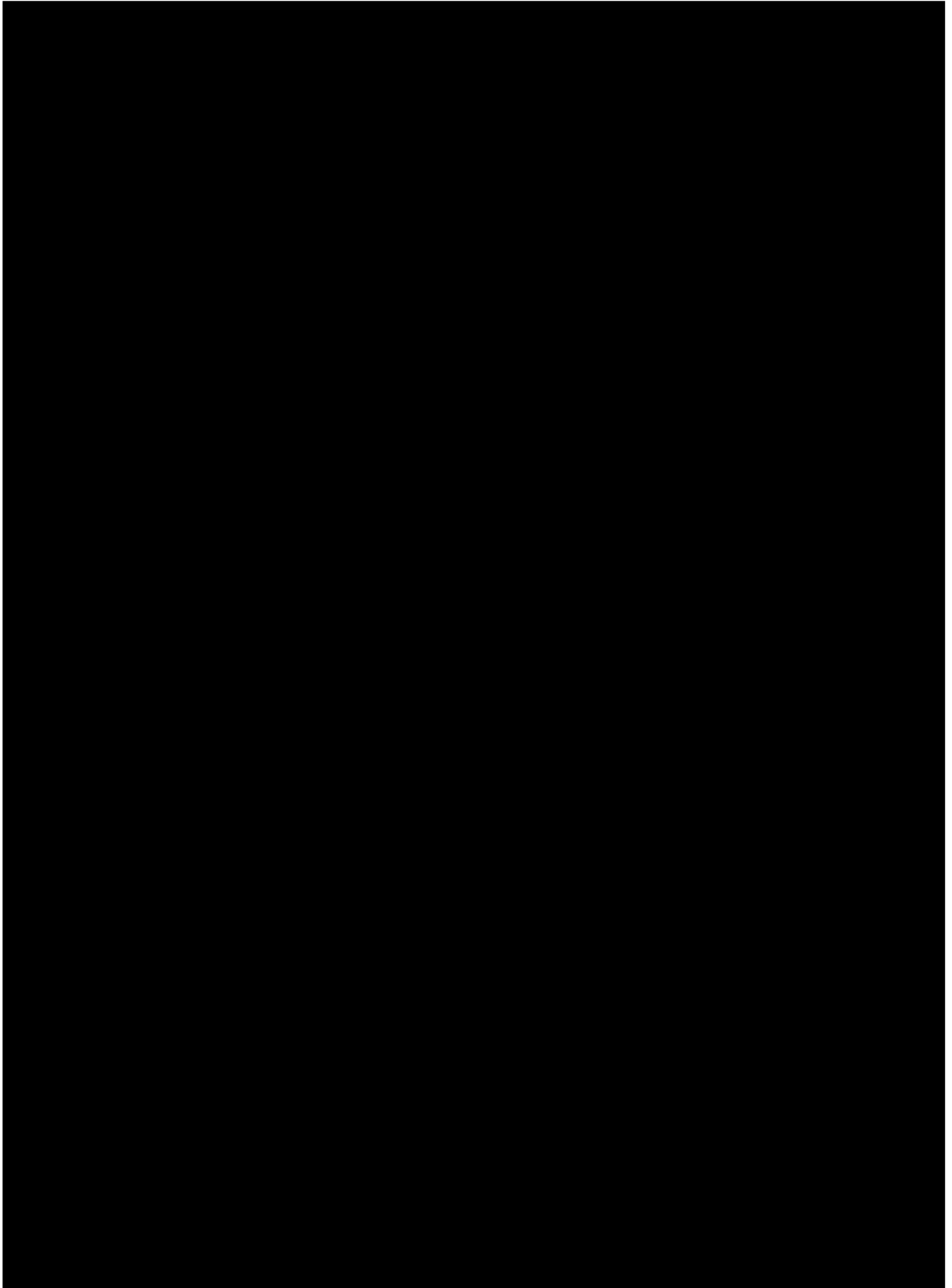
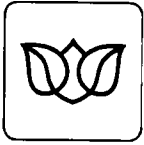
4.4 Testovací část

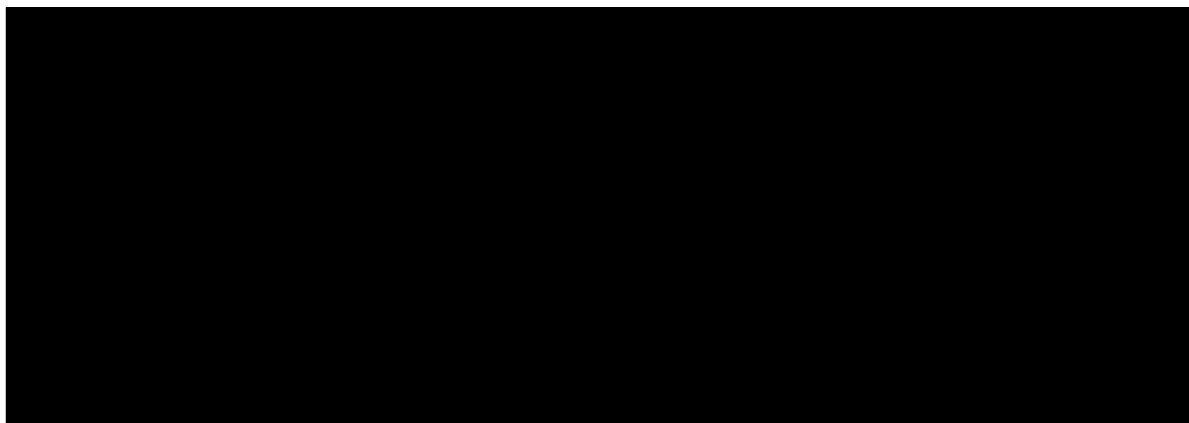


4.4.1 Příklady předpokládaných výstupů









4.4.1.3 Testovací protokol

Test – název a označení	Výsledek testu (V – vyhovuje A: N – neshod třídy A B: N – neshod třídy B C: N – neshod třídy C)	Poznámka
1. Skupina – oblast		
ID TEST – Název testu	V/N B	text

Použitá klasifikace:

- A – provozní chyba
- B – chyba aplikace
- C – připomínka, požadavek na změnu

Rekapitulace

Souhrn výsledků	Vyhovuje	Neshod A	Neshod B	Neshod C	Netestováno

Schválení protokolu účastníky testů		
Společnost	Jméno	Podpis

Připomínky k ověřované verzi:

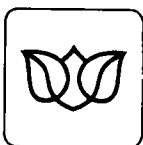
- ...
- ...

4.4.1.4 Vyhodnocení testu

Dokument vyhodnocení testu shrnuje průběh a výsledky dílčí etapy testování, pro daný typ testů, pro danou část systému/řešení.

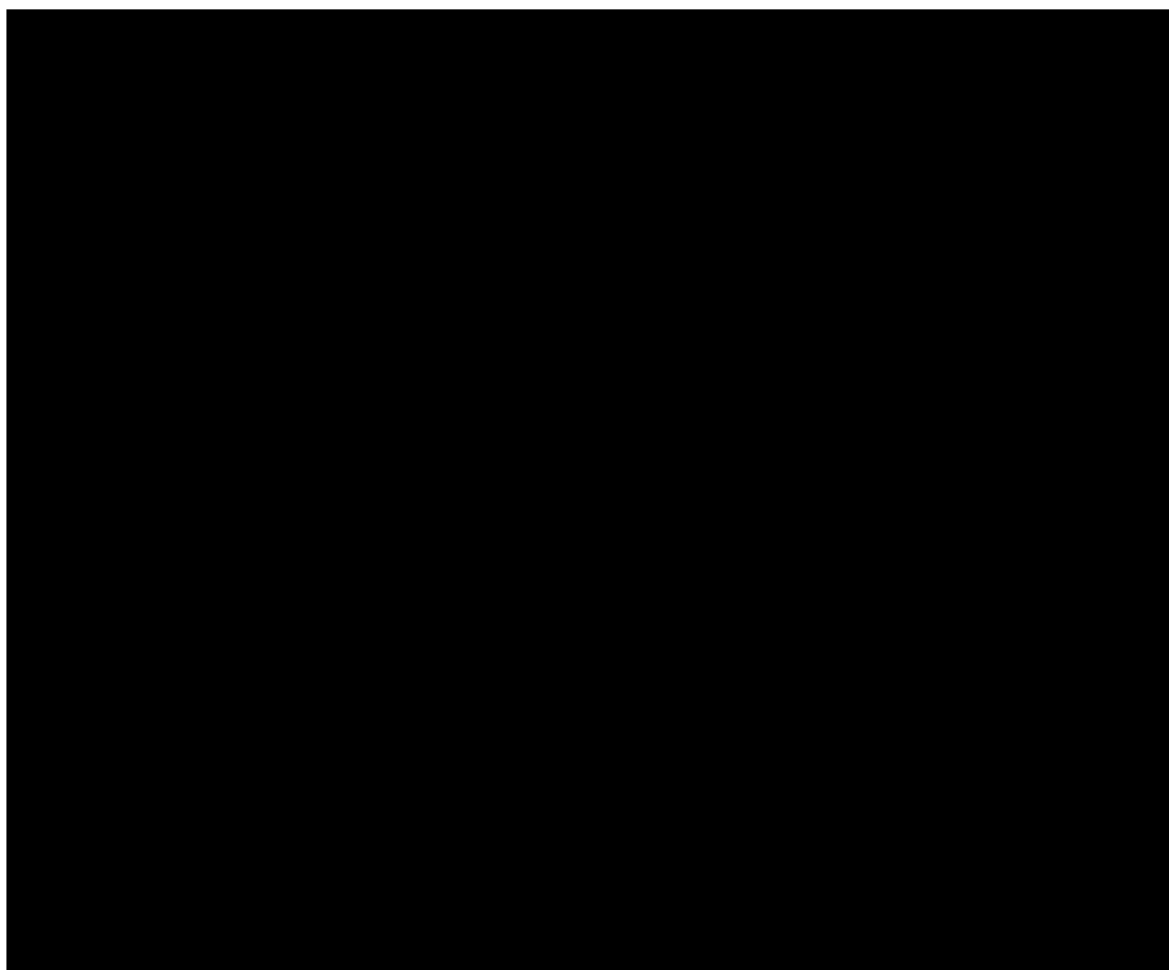
Jeho cílem je souhrnně informovat o průběhu a výsledku testů jako podklad pro rozhodnutí na úrovni vedení projektu v relaci na následné aktivity a plán projektu.

Obvyklá a navrhovaná struktura je níže.



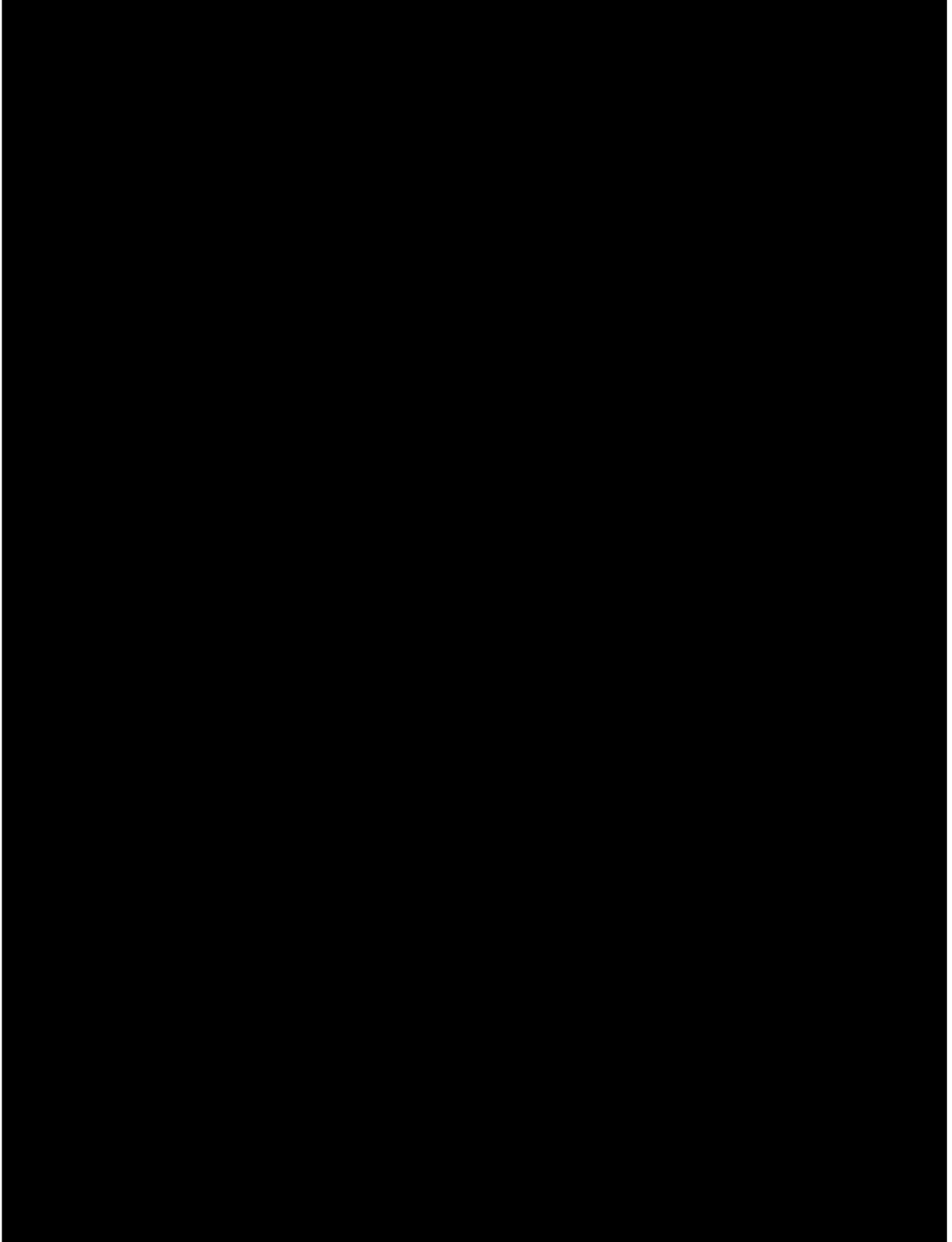
OBSAH

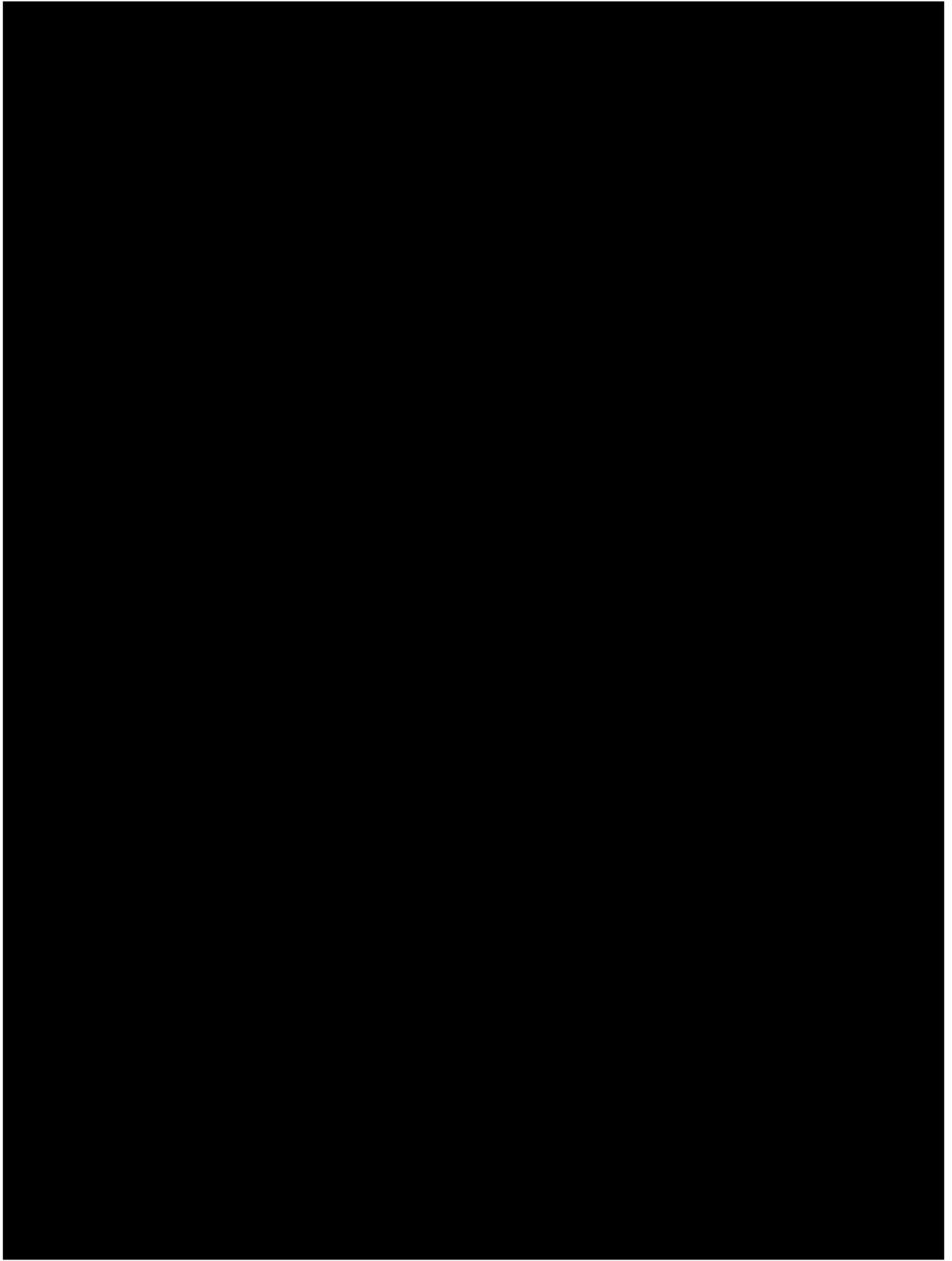
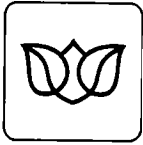
1. ÚVOD.....	4
2. FÁZE TESTOVÁNÍ.....	4
2.1. CÍLE, ROZSAH.....	5
2.2. HARMONOGRAM.....	5
2.3. ETAPY.....	6
2.3.1. Testovací data.....	7
2.3.2. Blok 1 – AAA.....	7
2.3.3. Blok 2 – BBB.....	8
2.3.4. Blok 3 – CCC.....	8
2.4. SPRÁVA NESHOD - INCIDENTŮ.....	8
3. ZÁVĚR.....	9
4. PŘÍLOHY.....	10

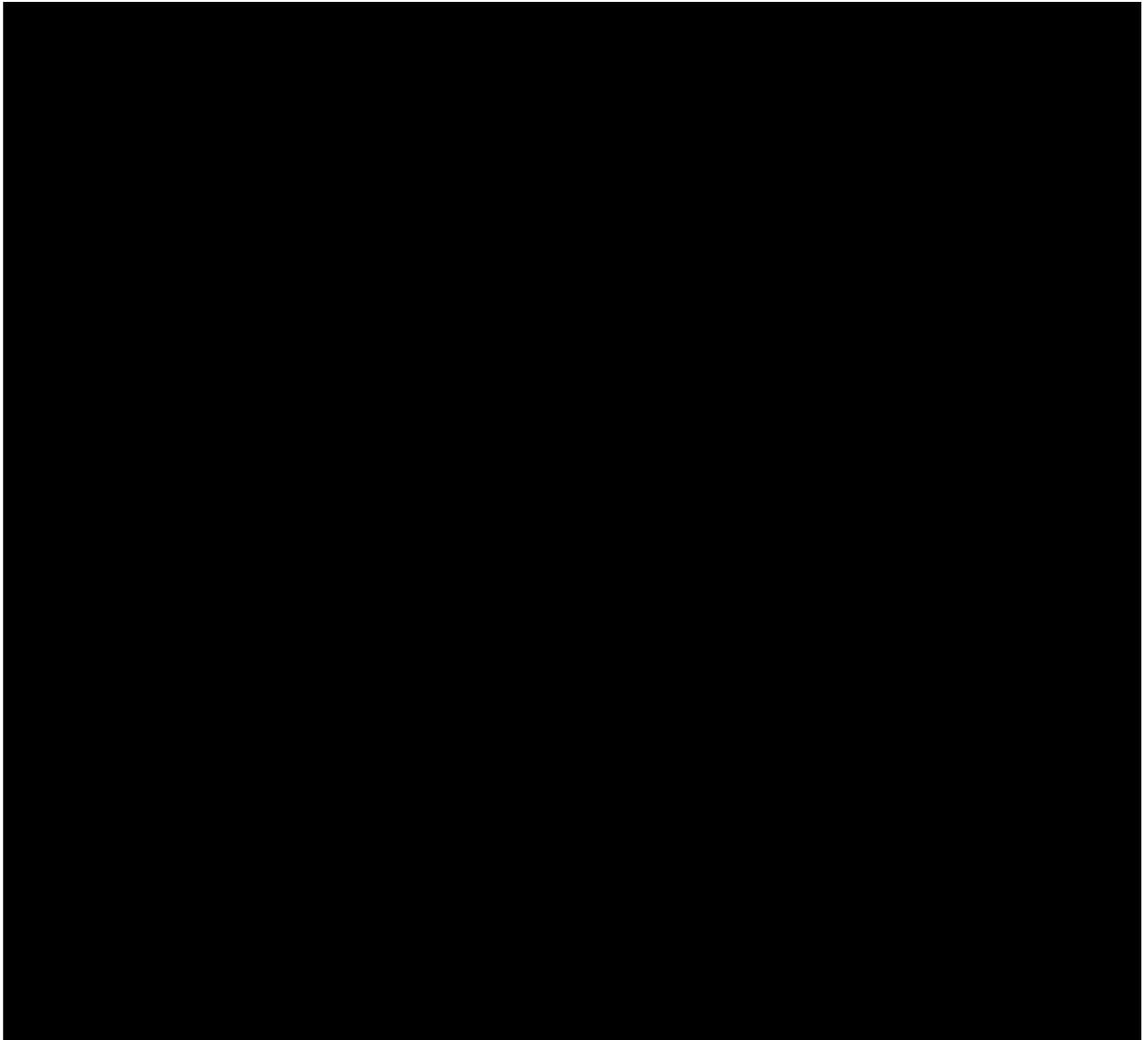
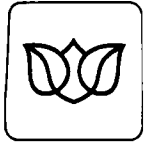


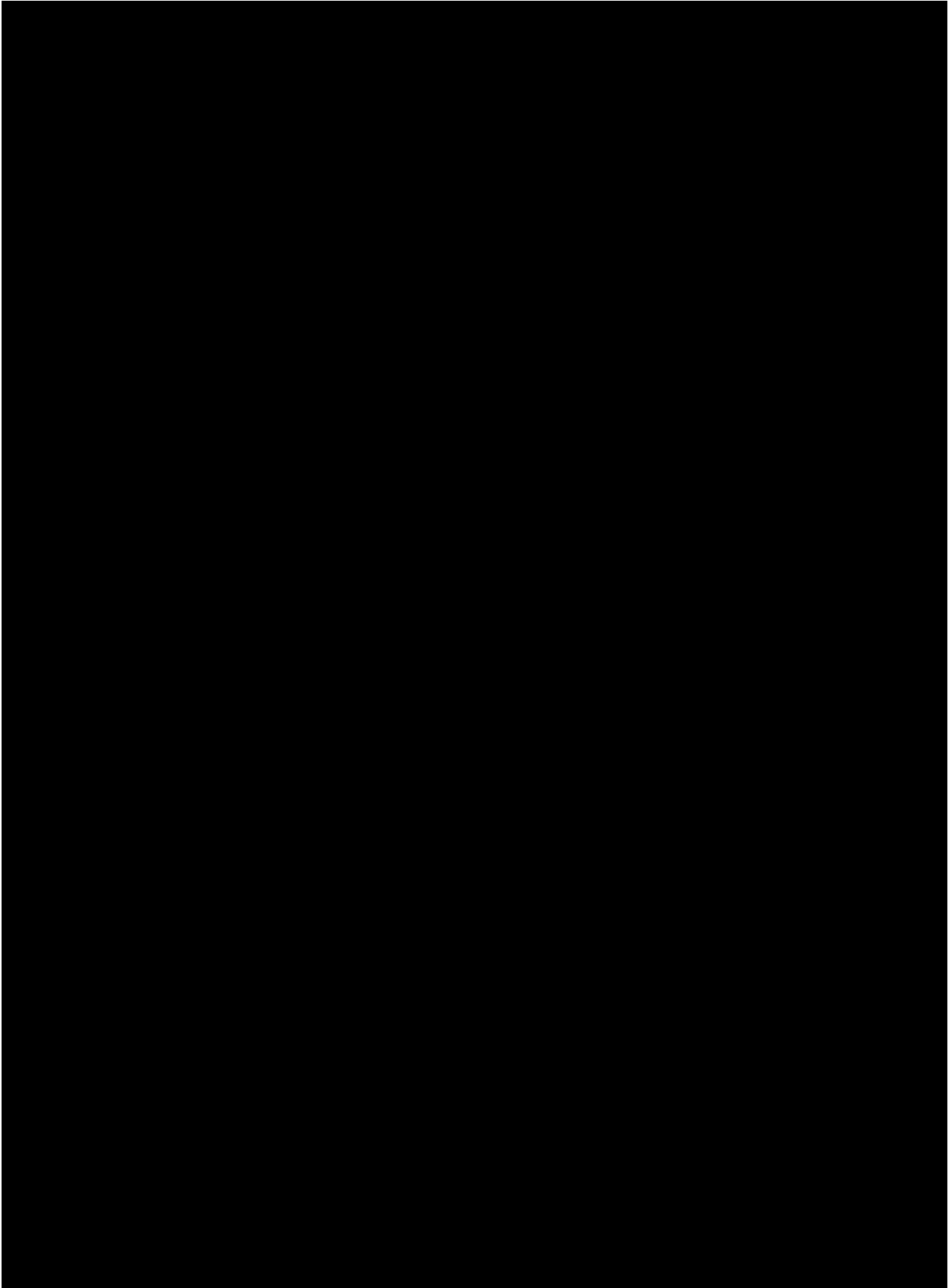
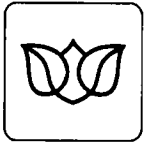
4.4.2 Úvodní návrh testovací strategie

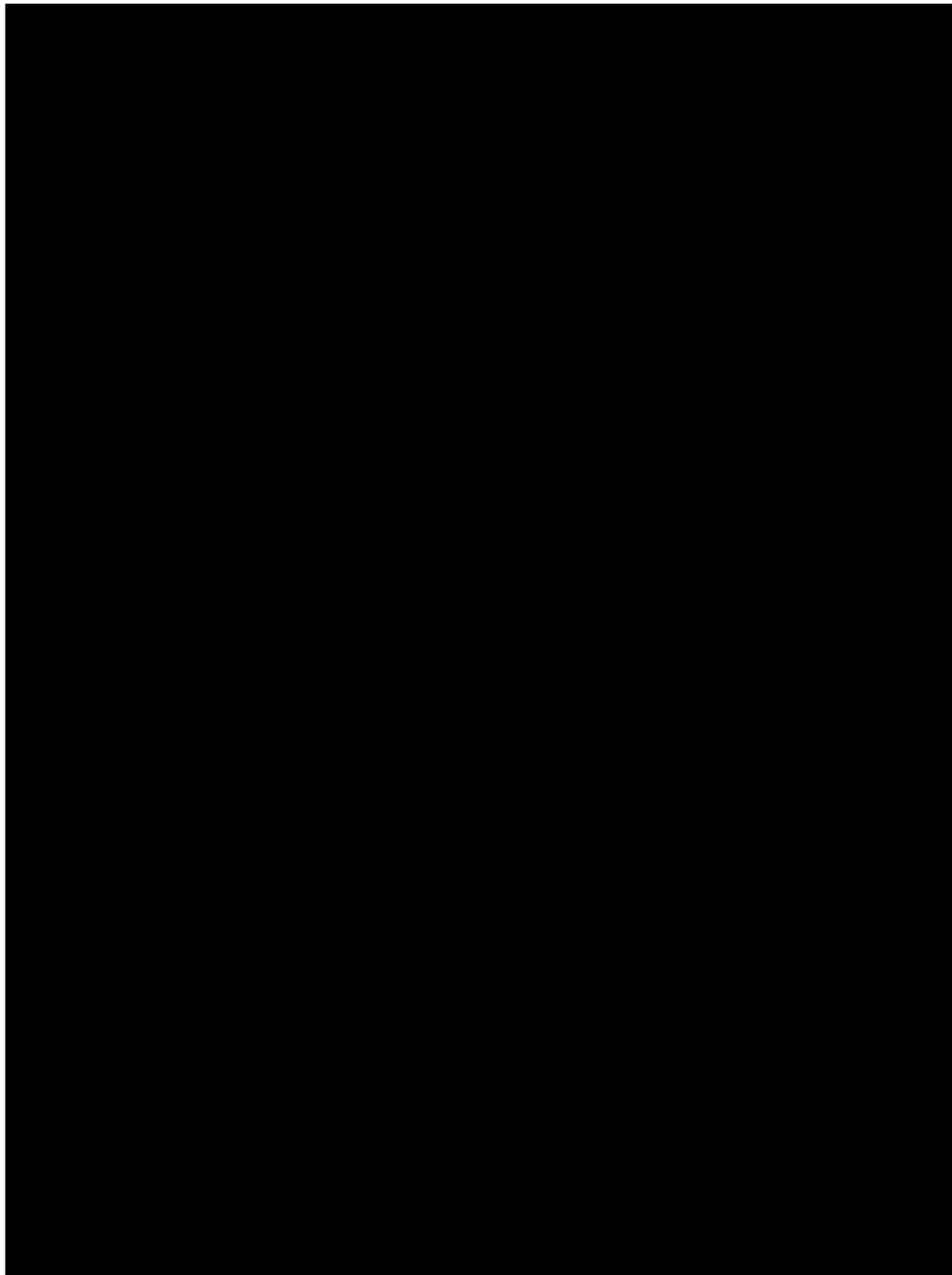
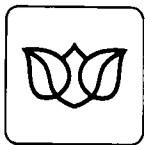


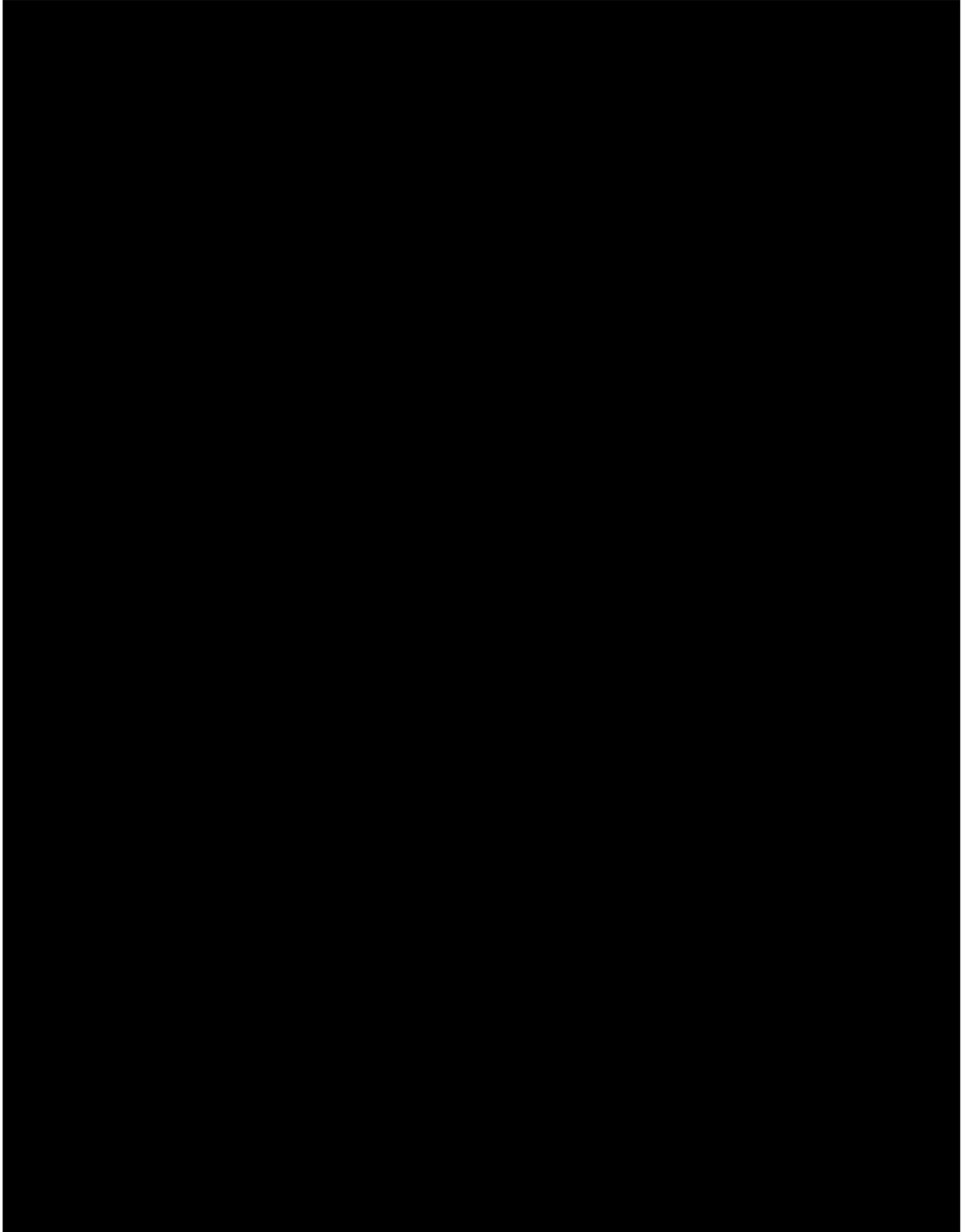
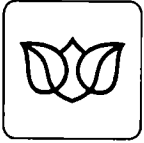


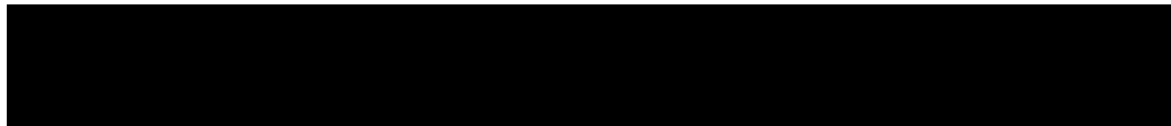
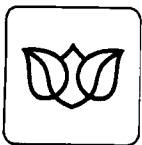




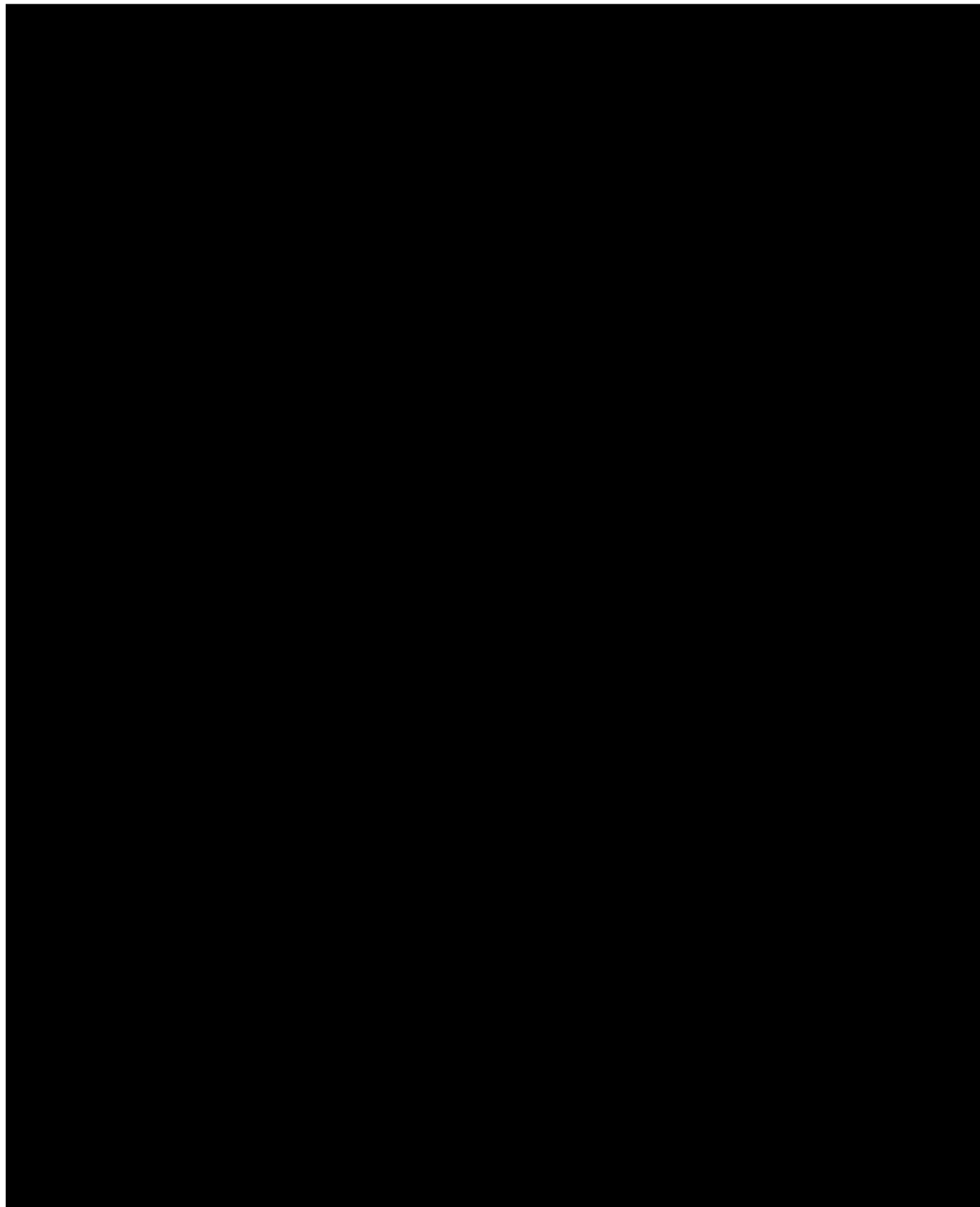


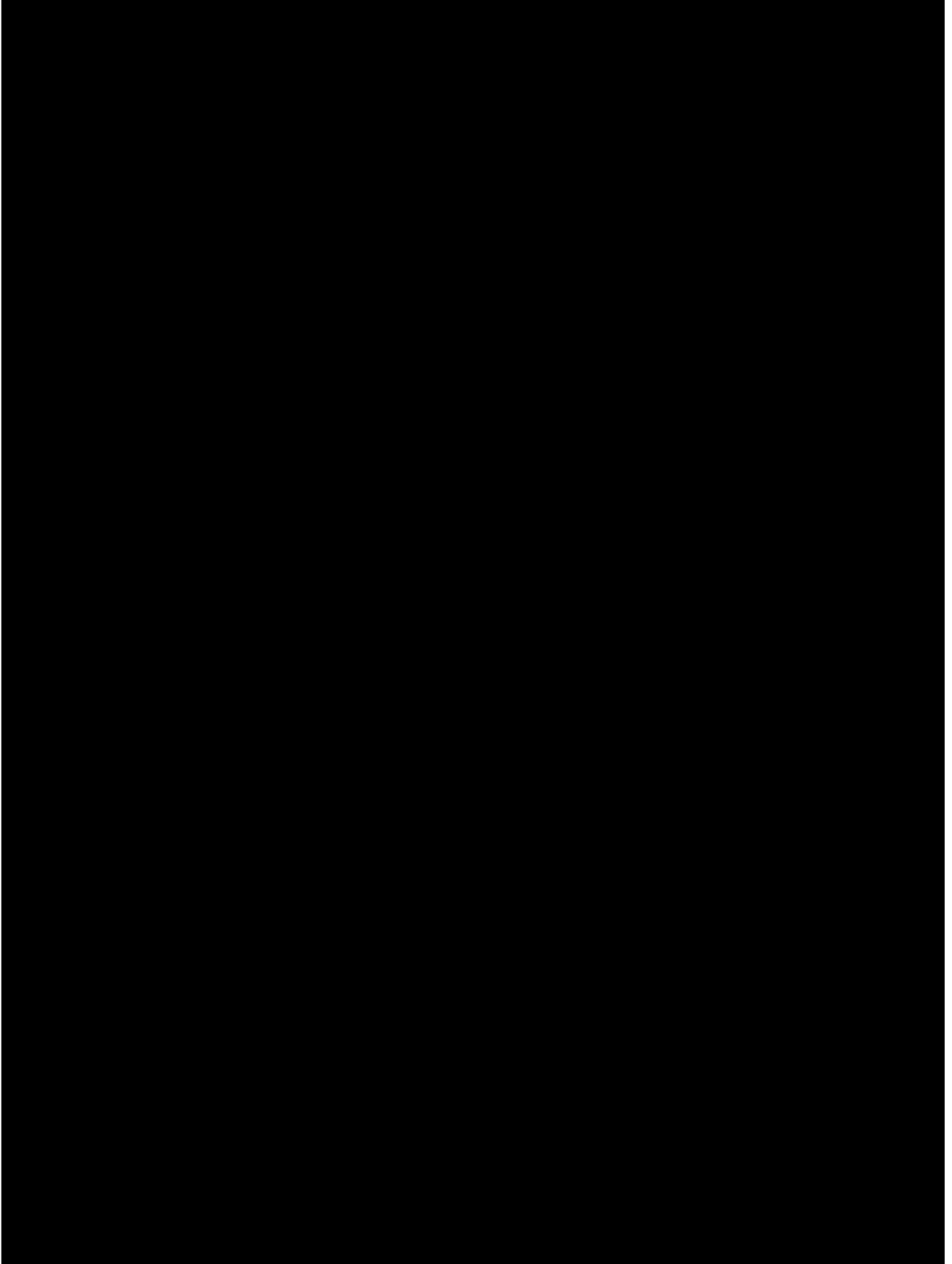
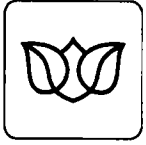


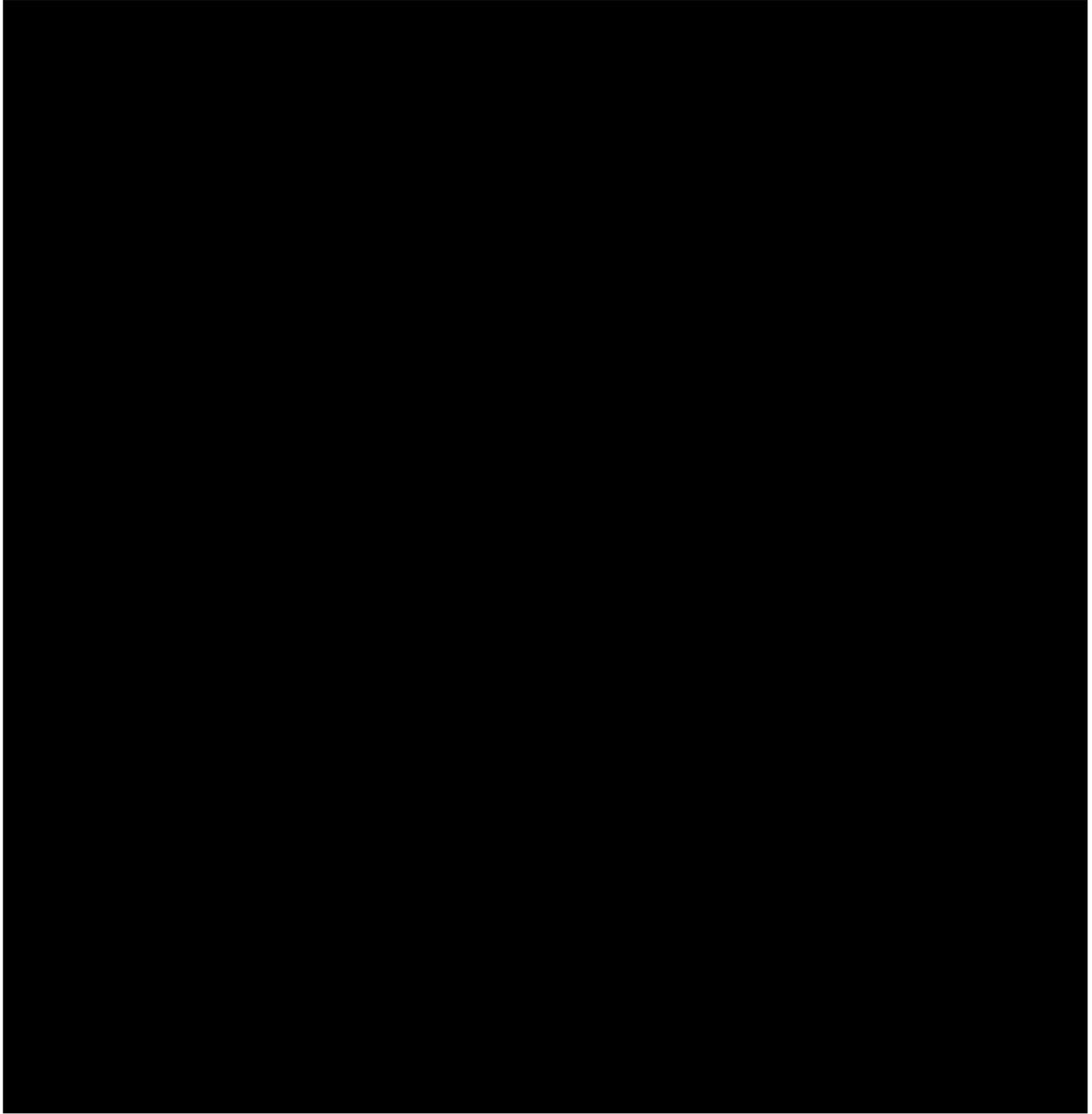
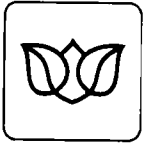


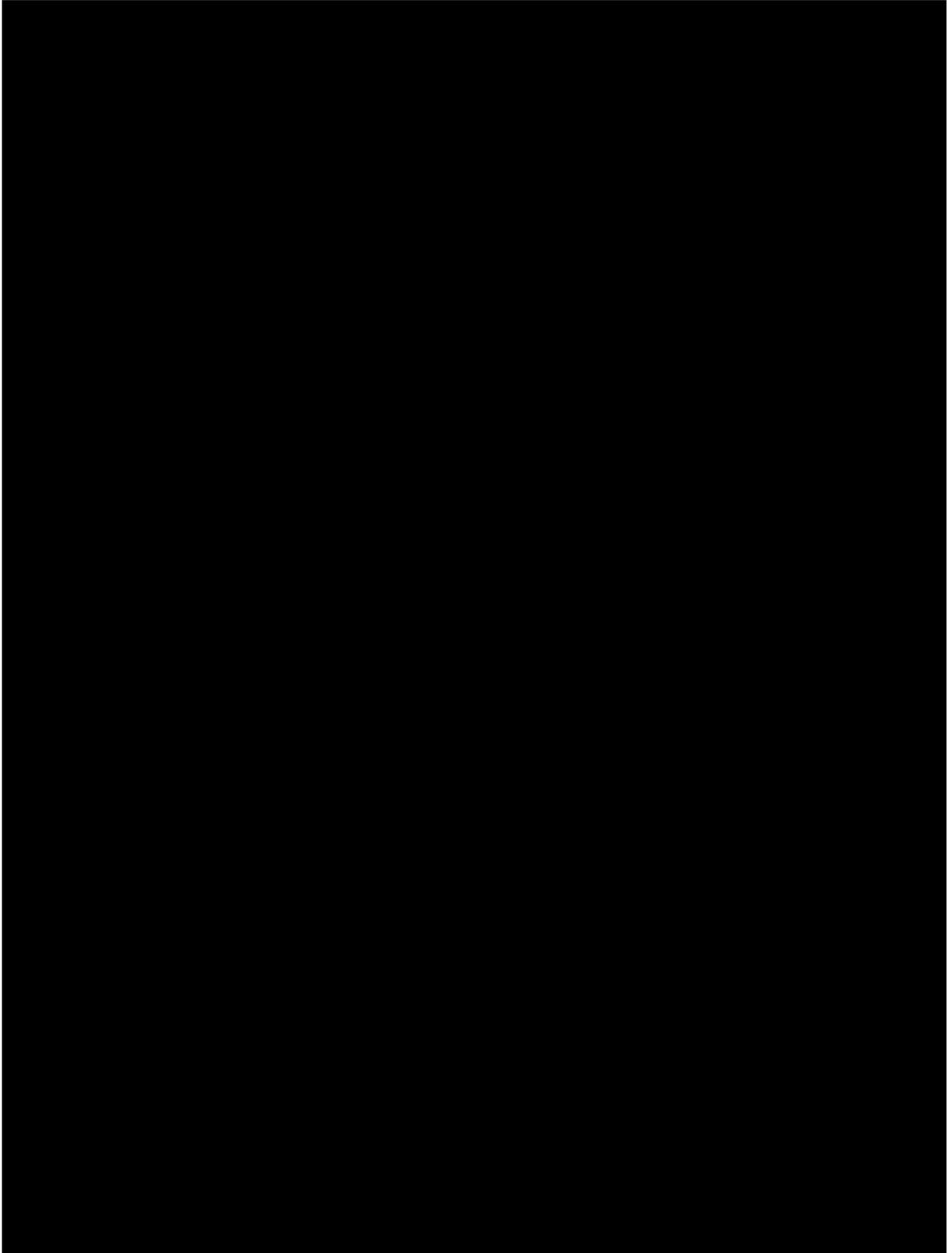
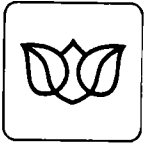


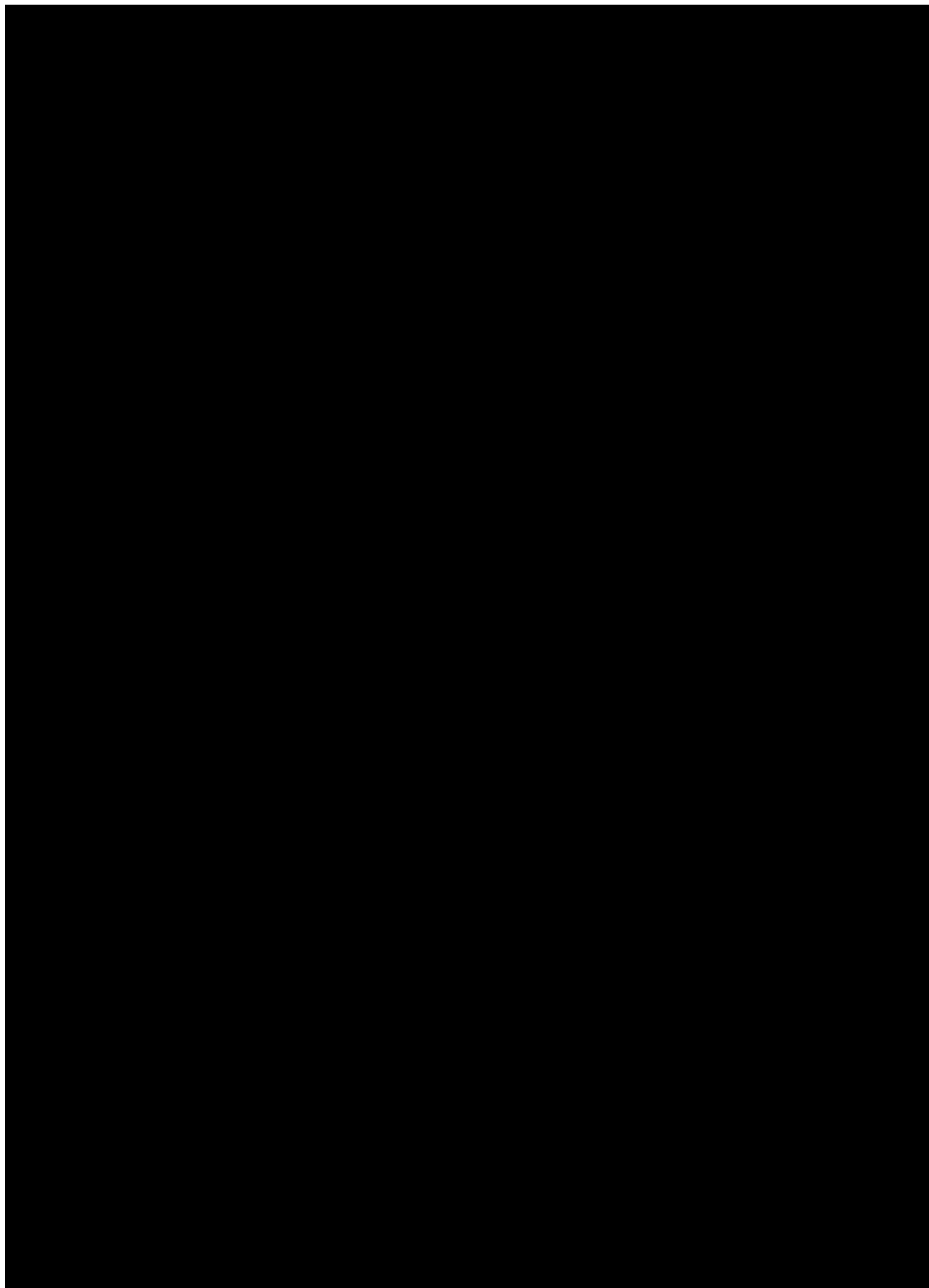
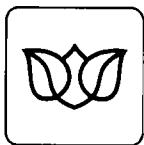
4.4.3 Obecná metodika jednotlivých typů testů

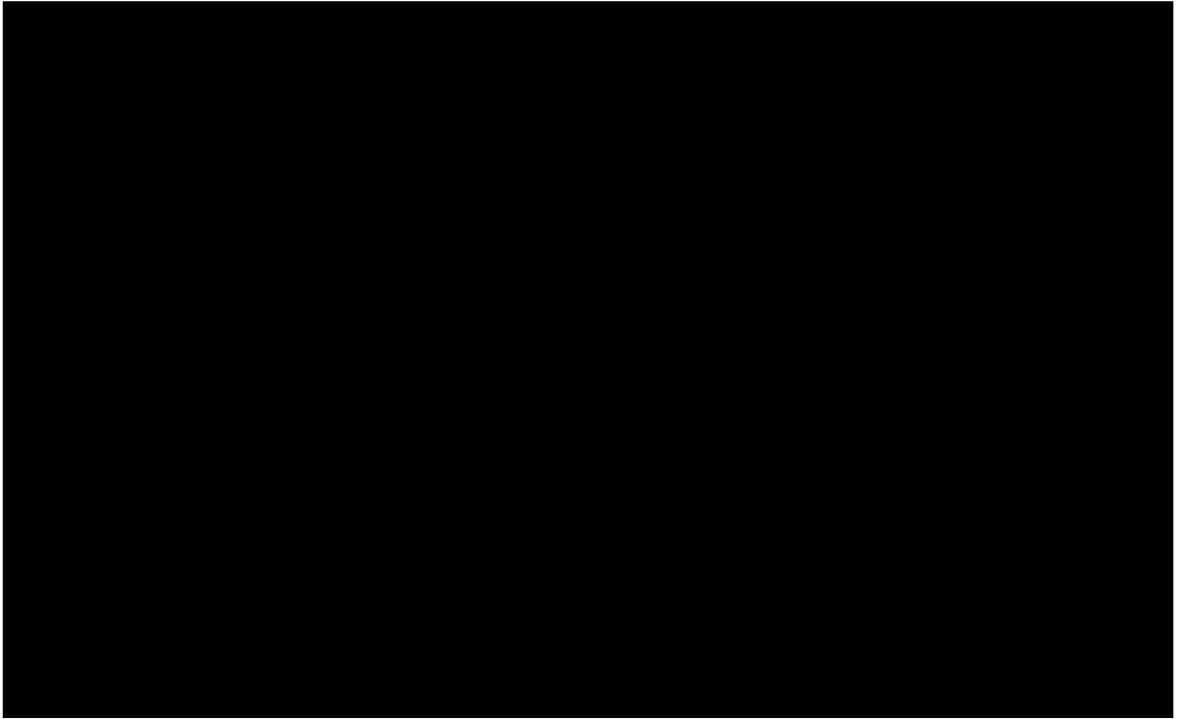


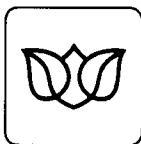












4.5 Školení

Závazné podmínky:

V případě potřeby Objednatele musí Zhotovitel zabezpečit vyškolení všech určených pracovníků pracujících s aplikací.

Objednatel plnění dle tohoto článku (4.5 Školení) akceptuje na základě akceptačního řízení.

Zhotovitel jako součást své nabídky předloží závazný podrobný popis plnění dle shora uvedeného:

Zhotovitel minimálně popíše:

- Návrh způsobu školení;
- Příklady školících materiálů.

(doplň Zhotovitel)

4.5.1 Návrh způsobu školení

Atos jakožto Zhotovitel má rozsáhlé zkušenosti s realizací školení na projektech pro ČSSZ i na dalších projektech pro státní správu, resp. samosprávu.

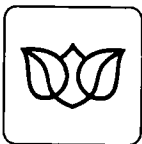
Koncepce školení bude určována především cílovou skupinou. Primárně se předpokládá školení na úrovni administrace systému AAA portálu, příp. administrace integrovaného systému do AAA infrastruktury. Z tohoto pohledu doporučujeme odlišný přístup ke školení ve srovnání se školením koncových uživatelů.

V případě operativního požadavku na školení jiné cílové skupiny bude toto upřesněno a dohodnuto v rámci projektového týmu na straně Zákazníka a Dodavatele.

Školení administrace

Tento typ školení zahrnuje vyškolení administrátorů AAA portálu, jejichž zaškolení bude přikládat Uchazeč vysokou důležitost. Na základě našich dlouholetých zkušeností tato školení realizujeme jako max. 3-hodinový blok s opakováním z důvodu zastupitelnosti jednotlivých administrátorů Zákazníka. V případě školení zaměřeného na nové funkčnosti komerčního produktového jádra AAA infrastruktury mohou tyto bloky být delší, příp. nastaveny dle oboustranné dohody. Školení vedou obvykle dva pracovníci Uchazeče na vyšších pozicích v rámci projektu (architekt, hlavní vývojář, hlavní analytik, ...).

Vzhledem k tomu, že předmětem plnění není dodávka nové aplikace, školení administrátorů a provozních pracovníků zajišťujících instalaci a chod dané aplikace navrhujeme realizovat pouze seznámením s rozdíly, realizovanými v rámci změnového řízení, doplněnými samostudiem. Podkladem budou Zhotovitelem aktualizované administrátorské a provozní dokumentace a přehled realizovaných změn. V případě potřeby lze zajistit školení v rozsahu 2 hodin a na tomto školení prezentovat zapracované změny a konzultovat nejasnosti a nejčastější provozní problémy (školení provede technický konzultant Zhotovitele v rámci projektu/architekt nebo vývojář).



Školení doporučujeme z hlediska efektivity realizovat v místě administrace systému, tj. sídla ČSSZ - Křížová 25, Praha 5, s možností přístupu do příslušných prostředí AAA portálu. Školení bude vždy probíhat prezenčním způsobem ve skupině do cca 5 účastníků.

Podklady pro školení

Pro oba výše uvedené typy školení budou vypracovány podklady ve formě prezentace ve formátu Microsoft PowerPoint či dokumentu ve formátu Microsoft Word v aktuálně instalovaných verzích na ČSSZ. Prezentace budou zahrnovat jak popis základních metodických a procesních vztahů v rámci dodávaného systému a systémů navazujících, tak především prezentaci nově dodávaných funkcionalit. Jednotlivé funkce systému budou detailně prezentovány v rámci logických celků, v případě potřeby je možné závěrečný blok školení věnovat opakování či dalším požadavkům ČSSZ. Mezi podklady použité pro realizaci školení a při jeho průběhu dále patří projektová dokumentace a dokumentace realizovaného řešení:

- Analýza a návrh řešení – vybrané části, zejména pro školení klíčových uživatelů
- Katalog požadavků.
- Testovací scénáře.
- Uživatelská příručka.

Důležitým podkladem pro školení budou i vstupy typu best practices, doporučení výrobce produktové platformy.

Školení provozní správy/administrátorů systému

Součinnosti ČSSZ při realizaci školení

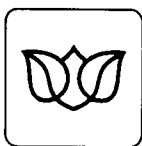
Požadovaná součinnost bude předem projednána a odsouhlasena na projektové úrovni, ze strany ČSSZ předpokládáme následující rozsah této součinnosti:

- oponenturu školících materiálů, především v oblasti procesní a metodické
- poskytnutí školících prostor
- poskytnutí školící techniky (PC, projektor)
- zajištění přístupu školících i školených uživatelů na školící/testovací systém
- v případě provázání funkčnosti AAA portálu na systém třetí strany (primárně jiná instituce) zajistí ČSSZ potřebnou informovanost třetí strany o probíhající školení, případně zajistí další podmínky pro realizaci školení.

Rozvojové workshopy

Jedná se o speciální typ školení, tzv. workshopů, které se nevztahují přímo k předávanému dílu či projektu, ale k obecné problematice dané oblasti nebo používaným metodám či postupům při vývoji nebo projektovém řízení.

Při těchto workshopech bychom rádi vybraným pracovníkům Zadavatele předali zkušenosti s realizací obdobných projektů jak v oblasti sociálního zabezpečení, tak i v souvisejících oblastech v ČR, SR, Rakousku nebo jinde v EU, na kterých se Atos aktivně podílel.



Jedná se například o následující témata:

- Zavedení elearningu pro školení koncových uživatelů – výhody, přínosy, praktická ukázka eLearning portálu realizovaného na Slovensku.
- Agilní metodiky – zapojení Zadavatele do vývojových cyklů a iterací.
- Způsoby a možnosti autentizace v rámci eGovernmentu v ČR nebo zahraničí.
- Zkušenosti vybraných zákazníků se systémy řízení uživatelských identit, přístupových oprávnění a auditingu.
- Zkušenosti vybraných zákazníků se systémy řízení přístupů k webovým zdrojům prostřednictvím přístupových kanálů, různých autentizačně-autorizačních metod, speciálních mobilních tokenů apod.

Účelem těchto školení je pomoci Zadavateli jak s rozvojem systémů, tak i se zvyšováním znalostí vybraných zaměstnanců Zadavatele.

Koncepce školení bude určována především cílovou skupinou. Primárně se předpokládá školení na úrovni administrace systému AAA portálu, příp. administrace integrovaného systému do AAA infrastruktury. Z tohoto pohledu doporučujeme odlišný přístup ke školení ve srovnání se školením koncových uživatelů.

V případě operativního požadavku na školení jiné cílové skupiny bude toto upřesněno a dohodnuto v rámci projektového týmu na straně Zákazníka a Dodavatele.

Školení administrace

Tento typ školení zahrnuje vyškolení administrátorů AAA portálu, jejichž zaškolení bude přidávat Uchazeč vysokou důležitost. Na základě našich dlouholetých zkušeností tato školení realizujeme jako max. 3-hodinový blok s opakováním z důvodu zastupitelnosti jednotlivých administrátorů Zákazníka. V případě školení zaměřeného na nové funkčnosti komerčního produktového jádra AAA infrastruktury mohou tyto bloky být delší, příp. nastaveny dle oboustranné dohody. Školení vedou obvykle dva pracovníci Uchazeče na vyšších pozicích v rámci projektu (architekt, hlavní vývojář, hlavní analytik, ...).

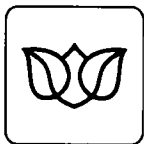
Školení doporučujeme z hlediska efektivity realizovat centrálně, v místě sídla ČSSZ - Křižová 25, Praha 5. Školení bude vždy probíhat prezenčním způsobem ve skupině do cca 5 účastníků.

Podklady pro školení

Pro všechny typy školení budou vypracovány podklady ve formě prezentace ve formátu Microsoft PowerPoint či dokumentu Microsoft Word v aktuálně instalovaných verzích na ČSSZ. Prezentace budou zahrnovat jak popis základních metodických a procesních vztahů v rámci dodávaného systému i systémů navazujících, tak především prezentaci dodávaných funkcionalit a příklady ovládání uživatelského rozhraní. **Součinnosti pro realizaci školení**

Ze strany ČSSZ předpokládáme následující součinnosti:

- oponenturu školicích materiálů, především v oblasti procesní, metodické a návaznosti na externí systémy
- poskytnutí školicích prostor



- poskytnutí školící techniky (PC, projektory).

4.5.2 Příklady školících materiálů

Zhotovitel s ohledem na své stávající zkušenosti navrhuje vytvořit primárně následující základní školící materiály:

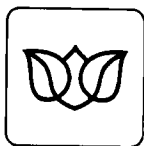
- školící materiály pro Zaškolení administrace AAA portálu,

V případě relevance pro danou rozvojovou úlohu budou připraveny tyto typy školících materiálů:
 - školící materiály pro Teoretickou část - dle relevance s ohledem na specifikum infrastruktury AAA portálu,
 - školící materiály pro Praktickou část - dle relevance s ohledem na specifikum infrastruktury AAA portálu.

Jednotlivé části budou prezentovány v MS-PowerPoint a budou použity odkazy na dodanou dokumentaci (návrh řešení, uživatelská příručka, testovací scénáře, provozní příručka) řešení včetně předvedení místa popisu řešené problematiky v dokumentu (MS Word). Účastníci školení obdrží školící materiály v tištěné podobě, s prostorem pro doplnění poznámek v průběhu školení.

Školící materiál pro Zaškolení administrace

- Obsahem zaškolení budou informace o architektuře řešení, jeho součástech, nasazení do infrastruktury ČSSZ, případných integračních vazbách na okolní systémy a souvisejících závislostech.
- V rámci zaškolení budou popsány a představeny jak běžné úkony pravidelného dohledu a údržby, tak postupy pro řešení incidentů a mimořádných situací s vazbou na ITIL procesy incident a problem managementu.
- Podklady pro školení jsou Administrátorská příručka, Instalační dokumentace a také odsouhlasený návrh řešení (například kvůli architektuře a integračním vazbám).
- Struktura a rozsah školení je představen v níže uvedeném návrhu, který bude ve finální rozpracované podobě (s odkazy na další materiály) k dispozici účastníkům školení jako tištěný materiál s možností zapisovat si poznámky.
- Detailní podoba bude v dostatečném předstihu projednána s Garantem provozu a schválena vedením projektu.



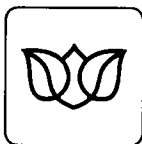
Školení APV

Zaškolení provozní správy

DD/MM/RRRR

Your business technologists **Powering progress**

AtoS



Program zaškolení provozní správy

DD.MM.RRRR
APV

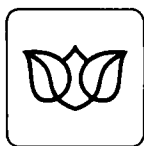
- Úvod: cíle a rozsah zaškolení
- Provozní dokumentace a její použití
- Představení architektury AAA portálu dotčené změnou
- Popis dodaných součástí a struktury jejich nasazení
- Integrace s okolními systémy – dle relevance
- Zdroje infrastruktury používané v řešení
- Instalace a prvotní konfigurace – předpoklady a postup
- Konfigurační prvky řešení a jejich význam
- Zajištění provozního stavu řešení, sledování provozních zdrojů
- Monitorování stavu služeb a prvků řešení, provozní protokoly
- Zálohování dat a konfiguračních prvků řešení
- Detekce incidentů a problémů, základní postupy nápravy
- Obnova řešení po havárii – předpoklady a postup
- Dotazy a ukončení

Your business technologists Powering progress

AtoS

Školící materiál pro Teoretickou část

- Navrhujeme vypracovat v níže uvedeném rozsahu, navrhovaný rozsah bude upřesněn projektovým týmem ČSSZ a Zhotovitele a verifikován vedením projektu v dostatečném předstihu před zahájením školení,
- V rámci teoretické části školení budou mj. prezentovány také informace o projektu jako takovém – jeho cílech a důvodech, systémovém kontextu, průběhu a aktuálním stavu.
- Součástí teoretické části školení bude rekapitulace požadavků a popis jejich pokrytí ve výsledném řešení, představení vazeb a integrací na okolní systémy, zasazení řešení do informačního systému ČSSZ a procesů v rámci - dle relevance.
- Prezentovány budou také klíčové závěry z analytické části projektu a relevantní součásti návrhu řešení.



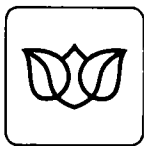
Školení APV

Teoretická část

DD/MM/RRRR

Your business technologists **Powering progress**

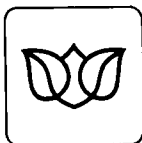
Atos



Program teoretické části školení

DD.MM.RRRR
APV

- Úvod a organizace školení
- Základní informace o projektu
 - Cíl, harmonogram, průběh, aktuální stav
 - Katalog požadavků a popis jejich naplnění
 - Výstupy projektu a vytvořená dokumentace
 - Agendový a procesní kontext realizovaného řešení
 - Vazba na okolní systémy, datová výměna
- Popis funkcionality v rámci AAA infrastruktury
 - Funkční oblasti
 - Základní principy použití, uživatelské rozhraní a prvky aplikace
 - Stavy zpracování, informační, stavová a chybová hlášení
 - Vstupní data, kontroly, číselníky, výstupní sestavy, datové výstupy
- Závěrečné dotazy a ukončení



Školící materiál pro Praktickou část

- Navrhujeme vypracovat v níže uvedeném rozsahu, předkládaný rozsah bude upřesněn projektovým týmem ČSSZ a Zhotovitele a verifikován vedením projektu v dostatečném předstihu před zahájením školení,
- Nedílnou součástí této části budou Testovací scénáře pro jednotlivé typické úlohy ve vazbě na Katalog požadavků,
- Operativním předpokladem pro tuto část může být vytvoření testovacích dat (rozsah a obsah testovacích dat bude řešen v rámci přípravných prací na školení).

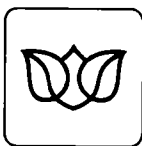
Školení APV

Praktická část

DD/MM/RRRR

Your business technologists **Powering progress**

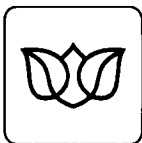
AtoS



Program praktické části školení

DD.MM.RRRR
APV

- Úvod a organizace školení
 - Dokumentace ke školení
 - Uživatelská příručka – popis aplikace a jejího ovládání
 - Testovací scénáře – testování dílčích postupů
 - Představení Katalogu požadavků a souvisejících Testovacích scénářů pro jednotlivé požadavky
 - Operativní praktická cvičení (sada postupných cvičení) se strukturou:
 - Přehled cíle nácviku s ukázkou základního postupu a jeho alternativ
 - Popis testovacích dat a očekávaného stavu / výstupu na konci
 - Praktický nácvik postupu řešení požadavku v APV s použitím testovacích scénářů a metodických postupů (dokumentace APV a školení) ve vazbě na role a uživatelská oprávnění
 - Standardní a výjimečné stavy aplikace, související postupy řešení
 - Závěrečné dotazy a ukončení
-



4.6 Nasazování do produkce

Závazné podmínky:

Zhotovitel musí zajistit následující aktivity:

- Naplánování nasazení do produkce;
- Přípravu instalačního postupu;
- Úpravu provozní dokumentace;
- Definovat finální konfiguraci pro produkční prostředí;
- Podporu finálního produkčního nasazení.

Objednatel plnění dle tohoto článku (4.6 Nasazování do produkce) akceptuje na základě akceptačního řízení.

Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění dle výše uvedeného.

Zhotovitel minimálně popíše:

- Návrh způsobu nasazování do produkce;
- Příklady relevantní dokumentace;
- Popis provozní dokumentace.

(doplň Zhotovitel)

4.6.1 Návrh způsobu nasazování do produkce

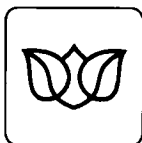
Nasazení do produkce je závěrečný krok procesu release managementu. Nasazení do produkce předchází zejména:

- plánování vývoje daného APV,
- vývoj APV,
- funkční a výkonové testování APV v neprodukčních prostředích ČSSZ.

Nasazení do produkce je však velmi důležitý krok, dle pohledu GDP se jedná o samostatný proces, který má základní cíl: „Zajistit, aby se otestovaná aplikace správně nasadila do produkčního prostředí zákazníka“. K tomu slouží následující základní činnosti:

- vytvoření plánu pro přesun otestovaného APV do produkce – zajištění potřebného HW vybavení a infrastruktury,
- vytvoření plánu nasazení APV do produkce (vč. případné součinnosti třetích stran),
- kompletace veškeré související dokumentace,
- vlastní nasazení APV do produkce,
- získání potvrzení nasazení APV do produkce od zákazníka,
- příprava a následné předání APV do provozu.

Na základě provedení výše uvedených činností je popsán harmonogram nasazení APV do produkce a jsou popsány předpoklady nasazení. V případě relevantních rozvojových úloh jsou specifikovány



požadavky na diskovou kapacitu, požadavky na prostupy a případnou speciální konfiguraci infrastruktury AAA portálu. Dále je upřesněn postup instalace a konfigurace v produkčním prostředí, jsou definovány podmínky provozování vytvořeného APV v produkčním prostředí ČSSZ a zadefinovány předpokládané oblasti provozního dohledu, včetně plánu pravidelného zálohování jednotlivých částí APV a řízených odstávek APV.

Jelikož ČSSZ má striktně oddělené provozní procesy od vývojových a současně velmi silně oddělené přístupy do provozovaných prostředí (i neprodukčních), jsou kroky zajištění infrastruktury a nasazení do produkce zajišťovány ve spolupráci s příslušnými útvary, či určenými osobami z řad ČSSZ (resp. jejich smluvními partnery).

4.6.2 Příklady relevantní dokumentace

V rámci Nasazení do produkce předpokládáme předložit následující základní výstupy:

- Release dokumentace
- Instalační dokumentace (instalační pokyny)
- Provozní / administrátorská dokumentace
- Plán nasazení do produkce
- Uživatelská dokumentace (příručka).

Příklady dokumentace uvedené v následujících podkapitolách slouží pouze pro informaci a budou cílově přizpůsobeny specifiku AAA infrastruktury.

4.6.2.1 Release dokumentace

APV.001.004.009

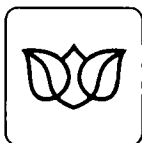
Projekt: APV

Připravil: Jan Novák

Dne: 1. března 2015

Release

DOC	
APV_Instalační_příručka_v1.0.doc	Instalační příručka
APV_Administrátorská_příručka_v1.0.doc	Administrátorská příručka
<VERZE>.as.msi	Instalační balíček



InstallConfigTest_TPSIS	Konfigurační soubor pro testovací prostředí SIS
InstallConfigTest_IPCSSZ	Konfigurační soubor pro integrační prostředí ČSSZ
InstallConfigTest_TPCSSZ	Konfigurační soubor pro testovací prostředí ČSSZ
InstallConfig	Konfigurační soubor pro produkční prostředí ČSSZ
Install_TPSIS.cmd	Instalační skript pro testovací prostředí SIS
Install_IPCSSZ.cmd	Instalační skript pro integrační prostředí ČSSZ
Install_TPCSSZ.cmd	Instalační skript pro testovací prostředí ČSSZ
Install_PPCSSZ.cmd	Instalační skript pro produkční prostředí ČSSZ
<VERZE>.wins.msi	Instalační balíček
InstallConfigTest_TPSIS	Konfigurační soubor pro testovací prostředí SIS
InstallConfigTest_IPCSSZ	Konfigurační soubor pro integrační prostředí ČSSZ
InstallConfigTest_TPCSSZ	Konfigurační soubor pro testovací prostředí ČSSZ
InstallConfig	Konfigurační soubor pro produkční prostředí ČSSZ
Install_TPSIS.cmd	Instalační skript pro testovací prostředí SIS
Install_IPCSSZ.cmd	Instalační skript pro integrační prostředí ČSSZ
Install_TPCSSZ.cmd	Instalační skript pro testovací prostředí ČSSZ
Install_PPCSSZ.cmd	Instalační skript pro produkční prostředí ČSSZ

Předpoklady instalace

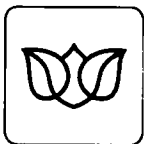
- operační systém a prostředí aplikačního serveru, dle standardu zákazníka

Příprava instalace

- viz. instalační příručka

Postup instalace

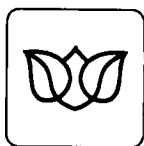
- viz. instalační příručka
- upozornění – webová aplikace (administrátorská konzole) musí být instalována do virtuálního adresáře, dle transparentní junction, tedy t-apv v testovacím prostředí a apv v produkčním prostředí



4.6.2.2 Instalační dokumentace (instalační pokyny)

Základní struktura dokumentace:

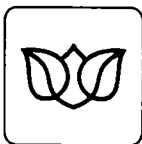
1. ÚVOD	4
1.1. Co příručka obsahuje a komu je určena	4
1.2. Pojmy a zkratky	4
1.3. Standardy	5
2. INSTALACE	6
2.1. Předpoklady instalace	6
2.2. Instalace windows služby APV	6
2.2.1. Seznam souborů instalačního balíčku	6
2.2.2. Nastavení konfiguračních parametrů	6
2.2.3. Postup instalace	7
2.3. Instalace Webových služeb (ws)	10
2.3.1. Seznam souborů instalačního balíčku	10
2.3.2. Nastavení konfiguračních parametrů	10
2.3.3. Postup instalace	10
2.4. Další instalace	13
2.4.1. Seznam souborů instalačního balíčku	13
2.4.2. Nastavení konfiguračních parametrů	13
2.4.3. Postup instalace	13
3. KONFIGURACE LOGOVÁNÍ	16
3.1. Seznam pravidelně prováděných činností v rámci administrace	17
3.2. Základní ověření funkčnosti aplikace	17
3.2.1. Webové služby	17
3.2.2. Windows služba	17
3.2.3. Webová aplikace	17



4.6.2.3 Provozní / administrátorská dokumentace

Základní struktura dokumentace:

1. ÚVOD	5
1.1 Co příručka obsahuje a komu je určena	5
1.2 Pojmy a zkratky	5
1.3 Standardy	6
2. POPIS APLIKACE	7
2.1 Seznam a význam jednotlivých interface	7
2.2 Technický popis řešení	8
2.3 Systémové požadavky instalace	9
2.3.1 Aplikační server – požadavky	9
2.3.2 Nastavení pro webové služby na IIS	9
3. KONFIGURACE APLIKACE	10
3.1 Konfigurace ostatní	10
3.2 Konfigurace Win služby	10
3.3 Konfigurace WEB služeb	11
3.4 Logování	14
3.4.1 Konfigurace log4net	14
3.4.2 Úrovně logování	15
3.5 Logovací soubory	15
4. ŘEŠENÍ UŽIVATELSKÝCH A SYSTÉMOVÝCH NESTANDARDNÍCH SITUACÍ	16
4.1 Ověření funkčnosti systému	16
4.2 Spouštění a ukončení činnosti aplikací, služeb, serverů	16
4.3 Kritické parametry pro kontinuální dozor v Tivoli	16
4.4 Popis log souborů, statistik a jejich vyhodnocení z pohledu jednotlivých vrstev (údržba logů, statistik, mazání, generování statistik, jejich kontrola, ...)	16
4.5 Popis číselníků, jejich význam (z pohledu střední a prezentační vrstvy)	16
4.6 Zálohování (způsob zálohování, postupy při obnovení ze záloh, návaznost na okolní systémy)	16
4.7 Bezpečnostní aspekty (autentifikace a autorizace)	16
4.7.2 Katalog návratových kódů	17

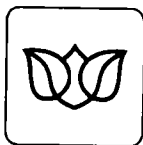


4.6.2.4 Plán nasazení do produkce

	Plán nasazení do produkce Projekt APV	Atos
--	---	-------------

OBSAH

1. → ÚVOD	49
2. → PŘEDPOKLADY NASAZENÍ	49
2.1 → POŽADAVKY NA DATOVOU VRSTVU	59
2.1.1 → <i>Východiska pro odhady nároků na datový prostor</i>	59
2.1.2 → <i>Počáteční dimenzování</i>	69
2.1.3 → <i>Přrůstky dat</i>	79
2.2 → POŽADAVKY NA APLIKAČNÍ VRSTVU	109
2.3 → POŽADAVKY NA DISKOVÉ ÚLOŽIŠTĚ	129
2.4 → POŽADAVKY NA Klientskou vrstvu	129
3. → POSTUP NASAZENÍ	139
4. → ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU	139



4.6.2.5 Uživatelská dokumentace (příručka)

Základní struktura dokumentace:

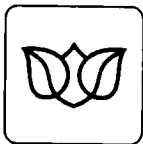
Obsah

1. ÚVOD	2
2. PRVKY APLIKACE	3
2.1 Horní lišta	3
2.2 Hlavní menu	3
2.3 Stavový řádek	3
3. PŘEHLED ROLÍ	4
3.1 Logické role	5
3.2 Fyzické role	5
3.3 Matice fyzických a logických rolí	6
3.4 Lokalizační role	6
4. PRÁCE S APLIKACÍ	7
4.1 Přihlášení a odhlášení	7
4.2 Funkce 1	7
4.2.1	7
4.2.2	9
5. AUDITNÍ INFORMACE	12
6. CHYBOVÉ HLÁŠKY	15

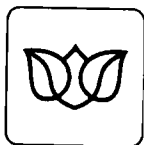
4.6.3 Popis provozní dokumentace

Pro podporu provozu a zejména pro předání daného APV do provozu je vytvářena provozní/administrátorská dokumentace, která slouží administrátorům aplikace k základnímu nastavení příslušných funkčních a provozních parametrů a současně slouží k podpoře jejího provozu. Každá provozní/administrátorská dokumentace obsahuje následující kapitoly:

- Úvodní informace
 - o Informace o účelu dokumentu
 - o Pojmy a zkratky
 - o Standardy ČSSZ
- Popis aplikace
 - o Popis aplikace a vztah k okolním systémům
 - o Popis toků dat ve vztahu k okolním systémům
 - o Zvláštní požadavky
- Konfigurace – obsahuje veškeré informace ke konfiguraci aplikace
- Informace pro administrátora
 - o Popis ověření/monitoringu funkčnosti systému
 - o Popis spouštění a ukončení činnosti aplikace a služeb systému



- Kritické parametry pro kontinuální dohled/monitoring
- Výčet a popis použitých log souborů
- Popis chybových stavů.



4.7 Požadované součinnosti

V rámci této kapitoly Zhotovitel závazně definuje požadované součinnosti ze strany ČSSZ pro vývoj a nasazení nového aplikačního vybavení.

Zhotovitel definuje potřebnou součinnost v následující struktuře:

- Popis součinnosti;
- Popis role na straně ČSSZ;
- Rozsah očekávané součinnosti (v ČD).

Další popis součinností

- Případné další požadavky na součinnost

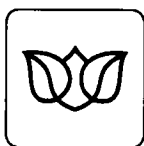
(doplň Zhotovitel)

4.7.1 Popis součinnosti

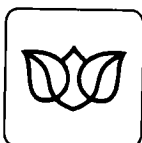
Na základě informací dostupných z podkladů poskytnutých v rámci výběrového řízení, Zhotovitel identifikoval níže uvedené požadavky na součinnost ze strany Zadavatele. Zhotovitel pro požadavky stanovuje základní nároky na rozsah plnění ze strany Zadavatele. Požadavky jsou pro přehlednost strukturovány do skupin podle souvislosti, přičemž zařazení požadavku na součinnosti do skupiny je čistě orientační (a zároveň není výlučné).

4.7.1.1 Projektová a organizační součinnost

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Před započítáním provádění Díla prokazatelně seznámit pracovníky Zhotovitele se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele, na kterém bude Zhotovitel Dílo provádět. O seznámení těchto osob s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn písemný zápis, podepsaný oprávněnými zástupci obou Smluvních stran	Zahájení	1 ČD
Činit všechna potřebná opatření k tomu, aby nedošlo ke škodám na majetku Zhotovitele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Zhotovitele nebo třetích osob, jimž by Zhotovitel za takto způsobenou škodu odpovídal.	Všechny	průběžně podle situace a potřeby
Umožnění vstupu a pohybu v prostorách Zadavatele pracovníkům Dodavatele a jeho subdodavatelů v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění.	Všechny	N/A
Ustanovit projektové orgány: • Garanta / sponzora projektu • Řídící výbor projektu • Projektový/řešitelský tým včetně případné jeho dekompozice na: analytický, školicí, bezpečnostní, infrastrukturní a podobně • Jmenovat klíčové uživatele pro uživatelské testování a budoucí poskytování interní znalostní a metodické	Zahájení	jednorázová činnost 0,5 ČD



Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
podpory.		
Stanovit garanty dle standardu IKT (Směrnice vrchního ředitele Úseku informačních a komunikačních technologií č. 8/2008), zejména: - Garanta dat a evidencí – z pohledu věcné náplně a správnosti - Garanta aplikace – z pohledu realizačního, technického - Garanta provozu – z pohledu nasazení, provozní správy a podpory	Zahájení	jednorázová činnost 0,25 ČD
Vybavit projektové orgány a garanty nezbytnou odpovědností a jí odpovídajícími pravomocemi.	Zahájení	jednorázová činnost 0,25 ČD
Personálně zajistit správu a podporu jednotlivých prostředí - Integračního - Testovacího - Produkčního	Zahájení	jednorázová činnost 0,5 ČD
Alokovat pracovníky projektových orgánů, správy prostředí a garanty pro poskytování součinnosti v rámci projektu / provozu – vyčlenit jim nárokový čas v nezbytném a dohodnutém rozsahu.	Všechny	jednorázová činnost, podle rozsahu plnění cca 0,5-1 / ČD pracovník týdně
Zajistit připomínkování a schvalování dokumentačních výstupů projektu v přiměřených termínech a lhůtách, aby nedocházelo k narušení harmonogramu projektu v oblasti - Řídících dokumentů projektu (zápisy jednání, harmonogramy a plány, zprávy řídicímu výboru, atp.) - Projektových výstupů (dokumentů jako dílčí analýzy, návrhy, uživatelská / provozní dokumentace, atp.) - Formálních výstupů projektu (předávacích, testovacích, akceptačních protokolů)	Všechny	jednorázová činnost (zde stanovení zodpovědností), podle rozsahu plnění cca 0,25-2 ČD /výstup/pracovník
Zajistit případnou součinnost třetích stran v termínech harmonizovaných s projektem a v rozsahu dle Zadavatelem akceptovaných požadavků, zejména - Realizace rozhraní na spolupracující systémy a produkty třetích stran: - Zajištění instalace do všech prostředí ČSSZ (integračního, testovacího, produkčního) - Realizace souvisejících služeb dodávaných třetími stranami - Řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou.	Všechny	podle rozsahu a potřeb plnění
Vést projekt jako celek a organizovat spolupráci všech dílčích projektových týmů Zadavatele a projektových týmů třetích stran, které nejsou řízeny Zhotovitelem.	Všechny	Cca 2 ČD / týden celkově podle rozsahu plnění
Bezprostředně upozorňovat na veškeré skutečnosti a změny, které mohou ovlivnit rozsah, kvalitu a/nebo termín plnění.	Všechny	podle potřeby
Vytvořit podmínky pro realizaci školení – poskytnout - školící prostory - technickou infrastrukturu pro školení s nainstalovaným APV (testovací školící prostředí), - součinnost případných externích systémů ve školícím	Školení	dle rozsahu školení a v závislosti na rozsahu plnění cca 1-5 ČD



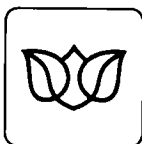
Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
prostředí • určit/připravit data vhodná a použitelná pro školení.		
Zajistit účast pracovníků příslušné cílové skupiny na školení: • Klíčoví uživatelé • Školitelé • Provozní správci	Školení	jednorázová činnost (pokyn)
Organizačně zajistit přípravu a přechod do pilotního ověřování a následně produkčního provozu.	Pilotní provoz / produkce	podle rozsahu nasazení (cca od 3 ČD)

4.7.1.2 Legislativní součinnost

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Vymezení legislativního rámce, právní a metodická podpora při výkladu a posouzení správnosti implementace platné legislativy a připravovaných legislativních změn. Zajišťuje Garant metodiky případně ve spolupráci s Garantem evidencí a dat.	Realizační etapy	podle rozsahu realizace a související legislativy (cca od 3 ČD)
Průběžné sledování výstupů projektu z důvodu předcházení problémům legislativního charakteru – s vnější legislativou a vnitřními předpisy a směrnicemi.	Realizační etapy	N/A
Začlenění dodávaného díla do interních postupů a metodiky práce, jejich aktualizace (případně vytvoření), schválení a vydání odpovídajících směrnic.	Příprava produkčního provozu	Podle rozsahu dopadu (cca od 4 ČD)
Potvrzení kompatibility dodaného plnění s koncepcí a standardy IKT a s požadavky provozního prostředí. Zajišťuje Garant aplikace a Garant provozu.	Příprava produkčního provozu	2 ČD

4.7.1.3 Věcná součinnost

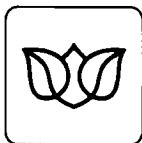
Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Specifikovat zadání, požadavky a podmínky realizace plnění, včetně veškerých potřebných a relevantní dokumentů, zejména: • Zadání – požadavky na funkcionalitu • Nefunkční požadavky, omezení, požadavky na zabezpečení a výkonnost. • Související metodické pokyny a interní směrnice v aktuální podobě • Standardy IKT a provozní podmínky	Analýza návrh	a podle rozsahu plnění (cca od 10 ČD)
Poskytovat detailní informace pro upřesnění zadání předmětu plnění a tvorbu projektových výstupů formou konzultací a aktivní účastní jednání pracovního týmu a při projednávání pracovních verzí projektových výstupů.	Analýza návrh	a podle rozsahu plnění (cca od 10 ČD)
Připomínkovat jednotlivé projektové výstupy a předávat Všechny konsolidované, jednoznačné a nerozporné připomínky.	Všechny	3-5 ČD / výstup
Schvalovat výstupy projektu v přiměřených termínech a lhůtách, aby	Všechny	1 ČD / výstup



Požadovaná součinnost	Etapu plnění	Rozsah (člověko-dny)
nedocházelo k narušení dohodnutého harmonogramu projektu		(jen schválení)
Připravit reprezentativní data pro uživatelské funkční testování včetně zajištění dat ve sdílených zdrojích (např. centrální registry – kmenové evidence), případně v systémech třetích stran.	Testování	podle rozsahu plnění (cca od 3 ČD)
Realizovat uživatelské funkční testování za účasti klíčových uživatelů, připravit a předat konsolidované výsledky testů po ukončení testovací fáze.	Testování	podle rozsahu plnění / plánu testů (cca od 10 ČD)
Podílet se na tvorbě a odsouhlasení scénářů pro akceptační testy. Stanovit kategorizované počty neshod vedoucí k přijetí/odmítnutí plnění. Provést uživatelské akceptační otestování podle těchto scénářů a vyplnit závěrečný protokol z testování.	Testování	3-5 ČD/ kolo testování
Spolupracovat na definici metrik pro ověření kvality a rozsahu dat při migraci, je-li relevantní.	Migrace dat	podle rozsahu plnění (cca od 3 ČD)
Ověřit kvalitu dat před a po provedení migrace pomocí odsouhlasených metrik, je-li relevantní.	Migrace dat	podle rozsahu plnění (cca od 3 ČD)
Pro poskytování podpory, údržbu a realizaci změnových požadavků poskytnout - Existující dokumentaci k podporovanému a APV – projektovou (popis požadovaná funkcionality a návrh řešení), uživatelskou - Zdrojové kódy, instalační média a dokumentaci. - Provozní dokumentaci. - Konfigurační nastavení a záznamy/protokoly údržby. - Provozní záznamy o incidentech a jejich odstraňování.	Podpora provozu a rozvoj	N/A

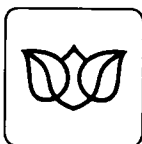
4.7.1.4 Technická / technologická

Požadovaná součinnost	Etapu plnění	Rozsah (člověko-dny)
Zajistit dostupnost potřebné a odsouhlasené HW a SW infrastruktury pro realizaci plnění dle akceptovaných požadavků v jednotlivých prostředích Zadavatele: - Integračním - Testovacím - Produkčním	Realizační, testovací a provozní	podle rozsahu plnění a požadavků (cca od 3 ČD)
Alokovat požadované výkonnostní a kapacitní zdroje na datové vrstvě a v centrálním datovém úložišti podle požadavků, odsouhlasených v návrhové fázi a během přípravy přechodu do produkčního použití.	Realizační, testovací a provozní	3 ČD
Zajistit licence standardního SW, který není předmětem dodávky, včetně příslušných maintenance poplatků – zejména: - operačního systému aplikačních serverů, - databázového systému, - IAM platformy (produkty IBM), - SW vybavení klientských stanic – dle standardu.	Realizační, testovací a provozní	podle požadovaného rozsahu plnění (cca od 3 ČD)



Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Zpřístupnit systémy a rozhraní, se kterými se má dodávané APV integrovat a to jak pro centrální sdílené systémy, tak pro systémy dodávané třetími stranami, a to ve všech prostředích.	Realizační, testovací a provozní	podle rozsahu integrací (cca od 3 ČD)
Umožnit přístup pracovníků Zhotovitele do integračního a testovacího prostředí v rozsahu nezbytném pro realizaci předmětu plnění.	Realizační, testovací a provozní	jednorázová činnost
Spravovat jednotlivá prostředí, garantovat soulad s předanými standardy systémové aplikačních serverů a standardu konfigurace pracovních stanic, případně bezprostředně informovat o provedených úpravách a změnách cílových prostředí, zejména pokud mohou ovlivnit funkčnost, spolehlivost a/nebo výkonnost dodávaného plnění.	Realizační, testovací a provozní	podle rozsahu realizace (cca 1 ČD / týden)
Upozorňovat na odstávky centrálních a sdílených systémů případně systémů třetích stran, které mohou ovlivnit předmět plnění nebo jeho vlastnosti.	Realizační, testovací a provozní	podle nastalé situace
Provádět instalace, konfigurační nastavení a související administrativní postupy při nasazování APV do jednotlivých prostředí s omezeným přístupem Zhotovitele, zejména • Datové vrstvy • Klientské vrstvy • Testovacího/školicího prostředí, • Produkční prostředí	Realizační, testovací a provozní	0,5 ČD / instalaci
Zajistit technické podmínky k provedení předepsaných, a v rámci projektu odsouhlasených, testů: • Systémových integračních: prostředí, prostupy, integrované okolní systémy • Výkonnostních a zátěžových: izolace vlivu okolních systémů • Bezpečnostních • Funkčních: dostupnost prostředí, aplikace, integrovaných systémů a dat v součinnosti s Garantem evidencí a dat	Integrační a testovací	podle rozsahu realizace (cca od 3 ČD)
Poskytovat provozní protokoly a záznamy pro účely diagnostiky, identifikace problémů či hledání a odstraňování chyb.	Testovací a provozní	průběžně / na vyžádání
Konfigurovat, dohlížet a spravovat dodané APV v testovacím prostředí podle provozních pokynů, které byly součástí předmětu plnění.	Realizační, testovací	řešeno v rámci projektu rozsah podle projektu
Konfigurovat, dohlížet a provozně spravovat dodané APV v produkčním prostředí podle provozních pokynů, které byly součástí předmětu plnění.		Řeší provozní smlouvy

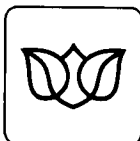
Přesnější vymezení obsahu a způsobu poskytování součinností je předmětem dohody mezi Zhotovitelem a Zadavatelem při zahájení projektu a v průběhu plnění předmětu dodávky. Projednání a dohoda podléháji pravidlům projektového řízení respektive řízení podpory provozu.



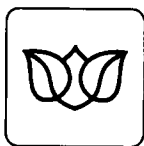
4.7.2 Popis role na straně ČSSZ

Následující seznam uvádí přehled rolí předpokládaných na straně ČSSZ a popis jejich náplně.

Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i
Garant projektu v rámci organizační struktury projektu člen vedení projektu	Pracovník pověřený administrativně-organizačním zajištěním a koordinací projektových aktivit na straně Zadavatele. Je partnerem a protějškem projektového vedoucí Uchazeče. Zprostředkovává poskytování součinnosti, vytváří organizační podmínky pro plnění projektu, plánuje a personálně zajišťuje projektová jednání. Přebírá průběžné organizační a řídicí dokumenty projektu (plány, zprávy, zápisy jednání), zajišťuje jejich dostupnost a případně distribuci týmu na straně Zadavatele. Soustřeďuje podklady, připomínky, podněty a další vstupy týmu Zadavatele a předává je Uchazeči (Zhotoviteli). Vede projektovou dokumentaci a administrativu na straně Zadavatele.
Garant metodiky v rámci organizační struktury projektu člen analytické týmu a týmu kvality	Odpovídá v rámci své věcné působnosti za řešení příslušné oblasti - primárně oblasti řízení lidských zdrojů. Přebírá náměty a požadavky současných nebo budoucích uživatelů aplikačního SW / informačního systému. Formuluje požadavky na řešení a ověřuje a schvaluje způsob jejich pokrytí. Posuzuje předložené návrhy z hlediska metodického a schvaluje je nebo zamítá, Je odpovědný za jím odsouhlasenou algoritmizaci používanou v aplikačním SW / informačním systému. Předkládá požadavky na vytvoření a úpravy v aplikačním SW / informačním systému a požadavky na dostupnost IS. V rámci projektu z metodického pohledu ověřuje soulad realizovaného řešení s potřebami a požadavky ve svěřené oblasti. U poskytovaných informací se předpokládá, že jsou v konzistentní s legislativními předpisy pro řešenou oblast (vnějšími i vnitřními). Garant metodiky je arbitrem při posuzování a rozhodování legislativně-metodických otázek řešení. Posuzuje a schvaluje soulad vytvořeného řešení (předmětu plnění) s požadavky vnější i vnitřní legislativy (směrnicemi a metodikami), navrhuje případné úpravy interních směrnic pro začlenění dodaného předmětu plnění do metodiky a postupů práce.
Garant dat a evidencí v rámci organizační struktury projektu člen analytického týmu a týmu kvality	V rámci své organizační působnosti v příslušné oblasti je zodpovědný za zpracování dat a evidencí, Shromažďuje, konsoliduje a ověřuje požadavky současných nebo budoucích uživatelů ASW/IS na evidence, ukládání a zpracování dat a definuje odvozené požadavky na aplikační podporu. Vytváří měřítka kvality dat a evidencí (metriky). Formuluje akceptační kritéria pro migrace dat v souvislosti s nároky a definovanými metrikami. V projektu zodpovídá za úplnost pokrytí potřeb z hlediska ukládání da, manipulaci s nimi, zajištění jejich kvality a jednoznačnosti. Rozhoduje o způsobu řešení neshod a případném udělování výjimek. Na základě předložených zpráv a protokolů z migrací dat akceptuje jejich úplnost a kvalitu.
Odborný konzultant v rámci organizační struktury projektu člen analytického	Je držitelem znalosti procesního, metodického nebo jiného specializovaného charakteru, je doménovým expertem. V rámci projektu Uchazeči (Zhotoviteli) poskytuje specifické informace a znalosti potřebné pro realizaci předmětu plnění.



Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i
týmu a týmu kvality	Předpokládá se, že poskytované informace jsou konzistentní s metodikou, interními směrnicemi a legislativou.
Garant aplikace v rámci organizační struktury projektu člen týmu kvality a týmu analýzy	Pověřený pracovník útvaru úseku informačních a komunikačních technologií, který v projektu zodpovídá za technické a technologické aspekty řešení. Shromažďuje, resp. přebírá, požadavky od garantů metodiky, garantů dat a evidencí i z jiných zdrojů. Formuluje zadání pro vytvoření/ úpravu ASW /IS nebo jeho části (modulu) a ověřuje splnění požadavků z funkčního a technického pohledu. Ověřuje, zda navržené řešení koresponduje s celkovou koncepcí a plánovaným rozvojem IS ČSSZ a s platnými standardy IKT – zejména v analyticko-návrhové fázi projektu. Zodpovídá za obsah a provedení akceptačního testování a za akceptaci ASW/IS po stránce funkčnosti a spolehlivosti. Má na starosti životní cyklus aplikačního SW / informačního systému, vytvoření potřebné dokumentace (uživatelských a provozních příruček), vyškolení potřebné skupiny uživatelů (klíčový uživatelé, všichni uživatelé – plošné školení).
Školitel v rámci organizační struktury projektu člen analytického týmu	Pracovník pověřený školením dalších uživatelů aplikačního SW / informačního systému. Role školitele se může kumulovat s dalšími - školitelem může být například garant metodiky nebo metodik, garant aplikace nebo klíčový uživatel (resp. klíčoví uživatelé).
Klíčový uživatel v rámci organizační struktury projektu člen týmu kvality	Uživatel aplikačního SW / informačního systému, který zastává klíčovou pozici z hlediska metodického, procesního nebo znalostního. Jedná se o uživatele s pokročilou znalostí řešené problematiky a zároveň předmětného aplikačního SW / informačního systému. Úkolem klíčového uživatele je poskytovat bezprostřední podporu ostatním uživatelům při použití aplikačního SW / informačního systému například při využití jeho méně častých funkcí, řešení složitějších stavů a problematiky. Vhodná je rozsáhlejší zkušenost s dalšími (souvisejícími) aplikacemi / systémy, dobrá orientace v informačních technologiích – pokročilejší „počítačová gramotnost“.
Garant provozu v rámci organizační struktury projektu člen technického týmu a týmu analýzy	Pracovník úseku informačních a komunikačních technologií pověřený dohledem a řízením provozní oblasti. Zabezpečuje životní cyklus ASW/IS z hlediska HW, systémového SW a provozu aplikačního SW / informačního systému. V přípravné fázi životního cyklu aplikačního SW / informačního systému navrhuje a konzultuje s garantem aplikace a řešitelem platformu pro budoucí realizaci a začlenění do stávajícího informačního systému a je odpovědný za její zřízení a funkčnost. V realizační fázi životního cyklu je odpovědný za plynulý, bezporuchový a bezpečný průběh rutinního provozu aplikačního SW / informačního systému v oblasti HW, aplikačního a systémového SW. Zajišťuje provedení instalace a konfigurace aplikačního SW / informačního systému dle dodané instalační dokumentace (zajišťuje funkci správce Release managementu). Garantuje majetková, licenční a užívací práva k aplikačnímu SW / informačního systému a systémovému SW. V projektu ověřuje soulad požadavků na HW a SW infrastrukturu se standardy, schvaluje nároky provozní konfigurace, zajišťuje dostupnost



Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i požadovaných prostředků, definuje podmínky nasazení předmětu plnění do provozního použití.
Provozní správce v rámci organizační struktury projektu člen technického týmu	Pracovník úseku informačních a komunikačních technologií (nebo třetí strany) pověřený dohledem nad provozem aplikačního SW / informačního systému. Provádí instalační a konfigurační práce – realizuje procesy správy konfigurací (configuration management proces) a finální fázi release managementu. Sleduje provozní parametry a provádí pravidelné úkony zajišťující plynulý a bezproblémový chod aplikačního SW / informačního systému podle dodané dokumentace provozní správy. Identifikuje nestandardní situace a stavy aplikačního SW / informačního systému a řeší je podle dodané dokumentace provozní správy a pravidel správy incidentů (incident management proces). Detekuje opakující se incidenty a zahajuje odvozené procesy správy problémů podle pravidel problem managementu.

4.7.3 Rozsah očekávané součinnosti (v ČD)

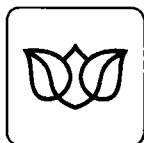
Rozsah očekávané součinnosti (v ČD) je uveden v části 3.7.1 Popis součinnosti. Zhotovitel očekává součinnost ČSSZ v těchto oblastech:

- Projektová a organizační součinnost
- Legislativní součinnost
- Věcná součinnost
- Technická / technologická součinnosti.

Řada činností uvedených v součinnosti přímo souvisí s rozsahem daného plnění/projektu, a proto ji bez znalosti rozsahu plnění nelze jednoznačně stanovit.

4.7.4 Případné další požadavky na součinnost

Aktuálně v rámci přípravy této nabídky jsme neidentifikovali žádné další požadavky na součinnost. Požadavky na součinnost budou revidovány před zahájením projektu a budou komunikovány s ČSSZ.



5 Zajištění podpory provozu systému AAA portál

Úvod:

- Převzetí do servisu
- Poskytování podpory provozu systému AAA portál pro integrační, testovací a produkční prostředí AAA portálu včetně DAM.

5.1 Převzetí do servisu

Závazné podmínky:

V rámci převzetí aplikační podpory do servisu se Zhotovitel seznámí se systémem AAA portál a proškolí své členy realizačního týmu před začátkem poskytování podpory systému AAA portál takovým způsobem, aby byl schopen zajistit poskytování veškerých služeb dle předmětu plnění této Smlouvy.

Zhotovitel v rámci této oblasti předloží podrobný návrh, jak bude převzetí do servisu realizovat. Zároveň v této části vydefiniuje požadavky na součinnost Objednatele. Objednatel není povinen při převzetí do servisu zajistit součinnost 3. stran – např. dodavatelů Objednatele.

5.1.1 Rozsah převzetí do servisu

V rámci této kapitoly Zhotovitel závazně popíše:

- Podrobný návrh převzetí do servisu;
- Potřebnou součinnost v následující struktuře:
 - Popis součinnosti;
 - Popis role na straně ČSSZ;
 - Rozsah očekávané součinnosti (v ČD).
- Organizační zajištění.

(doplň Zhotovitel)

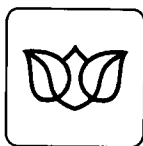
5.1.1.1 Podrobný návrh převzetí do servisu

5.1.1.1.1 Návrh metodiky převzetí do servisu neboli migrace služby

Postupy Atos při migraci služeb jsou navrženy tak, aby byla **vždy zajištěna nepřetržitá kontinuita služby** APV během období této významné změny u zákazníka a to vždy obousměrně, tzn. jak při přebírání zodpovědnosti za službu ze strany Atos, tak při předávání služby zpět zákazníkovi nebo jinému dodavateli služby.

Metodiku realizace migračního plánu Atos připravil se znalostí prostředí a procesů ČSSZ a jednotlivé prvky metodiky migračního plánu navrhl Atos, tak aby je bylo možné použít v reverzním módu, tzn. jak ve fázi inicializace služby, kdy ji přebírá Atos, tak při případném předání služby zpět nebo třetí straně.

Popis spolupráce a smluvního zajištění ve všech podkapitolách, a to nejen ze strany ČSSZ, ale také ze strany „stávajícího Poskytovatele“ je chápán jako popis nezbytné součinnosti, která bude zajištěna ze strany ČSSZ.



5.1.1.1.2 Metodika řízení migrace

Zajištění vstupu a výstupu z poskytování služeb základní správy aplikací je provedeno **prostřednictvím Atos metodiky řízení migrace** (*On-/Off-Transition Management Methodology*), jež je součástí procesního rámce Atos **globální platformy dodávek (GDP)**.

Každá migrace je nastavena a řízena jako projekt a migrační manažeři Atos mají vždy náležité znalosti nejen projektového řízení, ale také migračních postupů dle metodiky GDP. Úspěšná migrace služeb provozu aplikací (a to nezávisle na tom zda **od nebo ke** společnosti Atos) je vždy společností Atos vnímána jako nezbytný předpoklad pro nepřerušené poskytování provozu a správy aplikací zákazníka, což v rámci budování důvěry a dlouhodobě udržitelných vztahů vnímá Atos jako svůj primární cíl.

Za účelem pečlivého řízení migračního procesu, bez ohrožení definované úrovně služeb, zajistí Atos migraci s důrazem na zajištění zejména **následujících činností**:

- Ustanovení struktury společného řízení s podrobnými postupy komunikace a eskalace s klíčovými rolmi IT a garantů na straně ČSSZ, současným poskytovatelem a přebírajícím poskytovatelem. V případě převzetí služby do správy Atos je Atos přebírajícím poskytovatelem, v případě předání služby je Atos současným poskytovatelem.
- Řízení migrace a podpora koordinace společně s ČSSZ a současným poskytovatelem probíhá na úrovni tzv. Migrační rady (dále jen Rada).
- Aktivace a zapojení klíčových vyjmenovaných pozic ze servisních jednotek Atos, které již byly nominovány v přípravě plánování migrace.
- Zajištění předání znalostí od současného poskytovatele prostřednictvím předání znalosti provozovaného řešení služeb na základě složitosti odvozené ze závažnosti vlivu na procesy organizace, portfolia, SLA, úrovně dokumentace atd.
- Ustanovení klíčového ukazatele výkonnosti (*KPI*) specifického pro řízení migrace za účelem její kontroly a sledování.
- Postup dle rozfázovaného přístupu k převzetí ostrého provozu služeb s cílem snížit rizika a průběžně zvládat odchylky.
- Zavedení plně transparentního týdenního přehledu náběhu: sdílení plánů a průběhu s ČSSZ.

Společnost Atos má připravený detailně definovaný, adaptivní, vyzkoušený a prověřený postup migrace, který je navržen k minimalizaci rizik s migrací souvisejících. Postup je tvořen pěti migračními trasami, z nichž každá postupuje třemi fázemi migrace.

Těmito **trasami migrace** jsou:

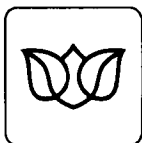
1. Řízení
2. Školení
3. Logistika
4. Standardizace
5. Zajištění zdrojů

Všechny výše uvedené trasy procházejí **třemi fázemi migrace**:

1. Příprava a plánování
2. Předání znalostí a dokumentace (v případě nedostatečné dokumentace je tento krok doplněn o tzv. Zjišťování)
3. Stínování

Kvalita migrace je kontrolována procesem kvality (*QG*). Existují celkem **4 brány kvality** (*QG*):

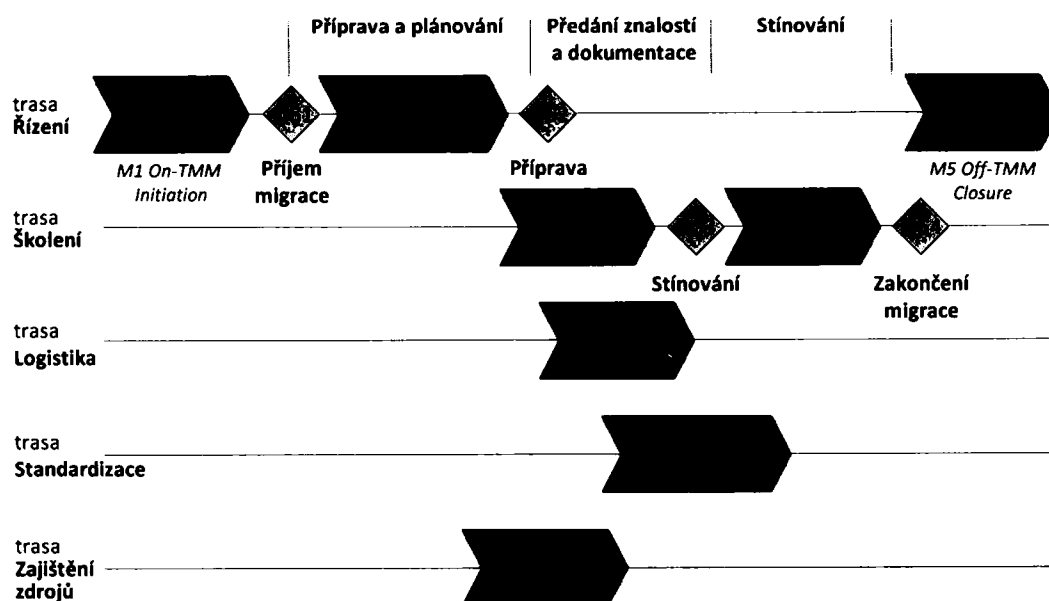
1. QG-1: Příjem migrace;



2. QG-2: Příprava;
3. QG-3: Stínování;
4. QG-5: Zakončení migrace.

V případě, že současná smluvní opora ČSSZ vůči stávajícímu poskytovateli služeb nezakládá možnost zajištění spolupráce mezi Atos a stávajícím poskytovatelem služby, bude fáze Stínování nahrazena fází Zjišťovací, což Atos nevnímá v tomto případě jako riziko, vzhledem k mnohaleté zkušenosti a znalosti IT prostředí ČSSZ. Atos zároveň deklaruje, že v budoucnu při případném předávání služby od Atos následníkovi služby, Atos ČSSZ navrhne a budoucímu poskytovateli v případě zájmu poskytne součinnost při předání/převzetí služby tak, aby byla zajištěna kontinuita služby vůči ČSSZ.

Přístup k migraci je znázorněn na následujícím obrázku:



Obr. Atos metodika řízení migrace pro správu aplikací

5.1.1.1.3 Trasy migrace služeb

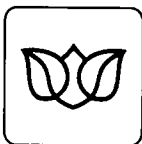
Rozfázovaný náběh migrace je strukturovaný do pěti hlavních migračních tras:

5.1.1.1.3.1 Řízení:

- ustanovení orgánu pro řízení migrace a migračního manažera / migračních manažerů. V případě převzetí služby ze strany Atos je migrační manager zároveň budoucí SDM (service delivery manager) za Atos vůči ČSSZ.
- stanovení rozsahu a navržení plánu migrace s účastí dodavatelských týmů současného a přebírajícího Poskytovatele služeb
- revize/schválení plánu migrace (brána kvality).

5.1.1.1.3.2 Školení:

- specifikuje rozvrh zjišťování znalosti provozovaného řešení služeb
- stanoví dodací role Objednatele, předávajícího Poskytovatele a přebírajícího Poskytovatele, jež jsou nutné pro případný přenos znalostí



- popisuje všechny konkrétní prostředky nutné k úspěšné migraci (předání/převzetí služby)
- zahrnuje soupis agend APV, mapování závislostí, soupis dokumentů, informace o historických incidentech, požadavcích atd.
- identifikuje konkrétní personál, který má implicitní znalosti, jež musejí být převedeny na personál přebírajícího Poskytovatele služeb
- identifikuje explicitní znalostní aktiva, jež jsou obsažena v dokumentaci nebo nástrojích, jako je znalostní báze
- po úspěšném dokončení stínování je provedena fáze předání. Rada pro řízení migrace rozhoduje o tom, jestli je přebírající Poskytovatel služby připraven k dodávání služby, v souladu s dohodnutými úrovněmi služeb.

5.1.1.1.3.3 *Logistika:*

- zabývá se administrativními úkony souvisejícími zajištěním vybavení, přístupů do systémů, síťových přístupů, přístupů do prostor ČSSZ (v souvislosti s plněním služby) atd. pro personál přebírajícího Poskytovatele služeb
- zajištění školení/workshopu pro personál přebírajícího Poskytovatele služeb.

5.1.1.1.3.4 *Standardizace:*

- v této trase jsou posouzeny současné procesy správy aplikací v porovnání s cílovým nastavením procesů dle globální platformy dodávek (*GDP*), modelu řízení služeb (*Atos Service Management Model ASMM*) a ITIL 2011;
- delta mezi procesy je identifikována a harmonizována směrem k budoucím procesům k zajištění nejvýhodnějšího uspořádání služeb pro ČSSZ.

5.1.1.1.3.5 *Zajištění zdrojů:*

zajištění zdrojů zahrnuje náběh dodavatelských týmů přebírajícího Poskytovatele; to může zahrnovat i dodatečné najímání pracovníků za účelem vyhovění specifické poptávce Objednatele, nebo příp. převod personálu současného Poskytovatele v souladu s regulačními požadavky, vždy ve shodě všech zúčastněných stran

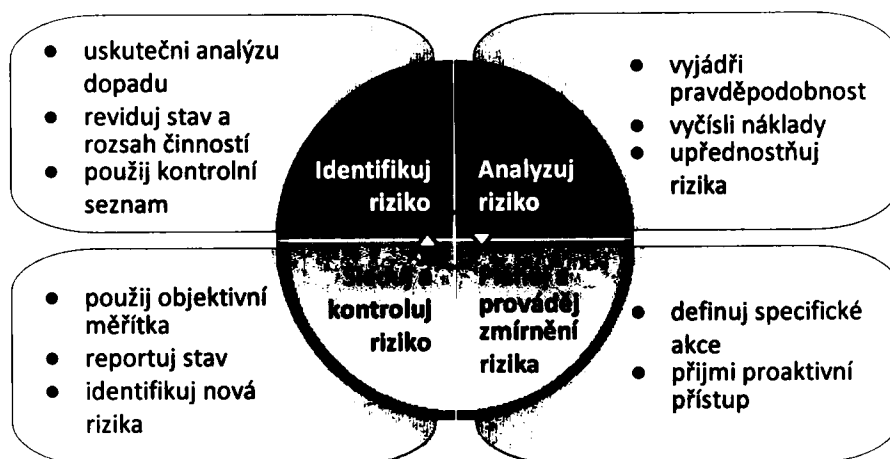
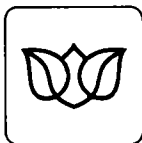
5.1.1.1.4 *Rizika migrace služeb*

V rámci Poskytovatelova procesu správy smlouvy budou řízena rizika za účelem minimalizace snížení dopadu problematických událostí, jež mohou mít nepříznivý vliv na migraci (rozsah, kvalita, akceptace, lhůta a náklady). Bude to opakovaný a průběžný proces po celou dobu trvání migrace. Rizika budou patřičně identifikována, analyzována, zdokumentována, zmírňována, monitorována a kontrolována.

Během nastavení řízení rizik se stávající a přebírající Poskytovatel společně s ČSSZ dohodnou na procesu řízení rizik. **Atos navrhuje** následující proces jako výchozí bod.

Přístup k řízení rizik během migrace je nastíněn níže:

- Identifikace rizik, která mohou mít kdykoliv vliv na jakoukoliv část migrace nebo poskytování služby
- Analýza rizik a zhodnocení významu a materiálních nákladů u identifikovaných rizik
- Naplňování a zmírnění rizik pomocí nákladově efektivních opatření ke snížení pravděpodobnosti a důsledků rizikových událostí. Řízení zbývajících vystavení rizikům prostřednictvím plánů pro případ nepředvídaných událostí a odpovídajících kontrol.
- Sledování stavu rizik a kontroly, že jsou prováděna protiopatření, jež jsou požadována pro zmírnění rizik, a že jsou tato opatření účinná.



Obr. Řízení rizik od Poskytovatele

Vhodné reakce na rizika spadají do pěti širokých kategorií:

- Prevence – ukončení rizika
- Redukce – ošetření rizika
- Převod – převod rizika na třetí stranu
- Přijetí – tolerance rizika
- Nepředvídané události – vyrovnání se s rizikem.

5.1.1.1.5 Role a odpovědnost

Migrační manažer je odpovědný za migraci všech služeb obsažených v rozsahu ČSSZ a současného Poskytovatele do stabilního poskytování služeb přebírajícím Poskytovatelem. V případě přebírání služby ze strany Atos je migrační manager zaměstnancem Atos. V případě přebírání služby od Atos, by měl tutu roli zajistit přebírající poskytovatel služby, v případě zájmu může Atos zajistit konzultační činnosti spojené s migrací

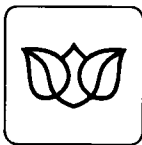
Výstupy činnosti migračního manažera jsou:

- Rozsah a návrh migrace
- Dodání migrace v rámci konkrétního rozsahu, lhůty, rozpočtu a kvality
- Vývoj, řízení, plánování, kontrola a výkaznictví související s dohodnutým plánem migrace.

Migrační manažer je odpovědný za propojení se všemi klíčovými rolemi v migraci a musí zajistit dodržování bran kvality napříč všemi kroky.

Specifické odpovědnosti jsou uvedeny níže:

- Stanovit plán a pravidla migrace (šablony, metodiky, sledování a monitoring, výkaznictví).
- Řešení všech externích problémů/rizik.
- Revize postupu všech podpůrných funkcí (konektivita atd.).
- Sledování souladu harmonogramu, nákladů a rozsahu s plánem.
- Sledování záznamů o problémech/rizicích souvisejících s projektem migrace a podniknutí nutných kroků.
- Výkaznictví pro klíčové role.
- Účast na zákaznických schůzkách (řízení atd.) a v případě potřeby na schůzkách souvisejících s migračními trasami.



- Plánování zahájení služeb a připravenosti.
- Identifikace mezer v dostupných informacích a určení, jak budou tyto mezery zaplněny.
- Stanovení základní linie služeb (pokud není k dispozici) stanovením základních statistik služeb (například výskyt).
- Podpora zavedení konektivity k prostředí ČSSZ, kontrola zajištění přístupu k aplikaci.

5.1.1.1.6 Milníky kontroly kvality

Milníky kontroly kvality (*Quality Gates QG*) jsou nezbytně nutné k udržení kontroly nad migrací (předávání/převzetím služby), a proto proces migrace zahrnuje čtyři milníky (kontrolní body). Součástí každého milníku je řídicí schůzka kde ČSSZ společně s Poskytovatelem zhodnotí situaci a rozhodnou o tom, zda má migrace pokračovat, nebo ne.

Milníky kontroly kvality (QG) jsou následující:

QG-1: Příjem migrace

Cílem této QG je zajistit splnění základních předpokladů před zahájením projektu migrace.

QG-2: Příprava a plán

Tato QG se provádí po validaci definovaného rozsahu a navržení plánu a pro kontrolu shody plánu s rozsahem a návrhem migrace.

QG-3: Stínování

Tato QG se provádí pro zjištění a kontrolu, zda došlo k úspěšnému dokončení Stínování. V případě, že fáze Stínování je nahrazena fází Zjišťování, je v rámci QG-3 provedena kontrola, že výstup této fáze plně zajistí předpoklad řádného a nepřerušného plnění služby

QG-4: Zakončení migrace

Tato QG se provádí před předáním do regulérního provozu a součástí je kontrola všech výstupů a připravenosti k plnému provozu.

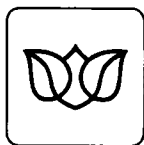
5.1.1.1.7 Postup migrace služeb

Migrace služeb probíhá ve čtyřech, resp. obsahově ve třech níže uvedených fázích a v zakončení migrace. Každá z těchto fází je uzavřena odpovídajícím milníkem kvality.

5.1.1.1.7.1 Příprava a plánování migrace

Odstartováním projektu migrace, skrze bránu QG1: Příjem migrace, bude během této fáze **přebírající Poskytovatel vystaven aktuální situaci**, která pojímá prvky jako profil aplikace, rozmístění uživatelů, dokumenty, rozvojový plán aplikace, tikety správy aplikací, současné poskytování služby, profil týmu a další.

Budou realizovány rozhovory s experty/garanty ČSSZ za jednotlivá APV v předmětu služby, za účelem potvrzení platnosti předpokladů vzniklých v rámci fáze návrhu. Během této fáze také přebírající Poskytovatel zjišťuje u současného Poskytovatele všechny znalostní artefakty a přístup k nim (v případě, že *současná smluvní opora ČSSZ vůči stávajícímu poskytovateli služeb nezakládá možnost zajištění spolupráce mezi Atos a stávajícím poskytovatelem služby, je Atos připraven využít své mnohaleté zkušenosti a znalosti IT prostředí ČSSZ a tuto fázi zajistí výhradně ve spolupráci s ČSSZ, Atos zároveň deklaruje, že v budoucnu při případném předávání služby od Atos následníkovi služby, Atos ČSSZ navrhne a budoucímu poskytovateli v případě zájmu poskytne součinnost tak, aby byla zajištěna kontinuita služby vůči ČSSZ*). Cílem je, aby tým rozpoznal kvalitativní standardy, jež jsou aktuálně dodržovány, a byl schopen **včas upozornit na oblasti neurčitosti**, jako jsou například nesrovnalosti.



Rovněž je zahájeno zajišťování infrastruktury včetně přístupu k prostředí, systémům, nástrojům a aplikacím, přípravy prostředí, přístupu k licenci (pokud je požadována), k úložišti znalostí a existujících dokumentů nebo portálům poskytujícím tyto podklady. Dovězení fáze je potvrzeno bránou kvality QG-2: Příprava a plán.

Níže jsou uvedeny klíčové aktivity pro plánování a nastavení migrace (předání/převzetí služby):

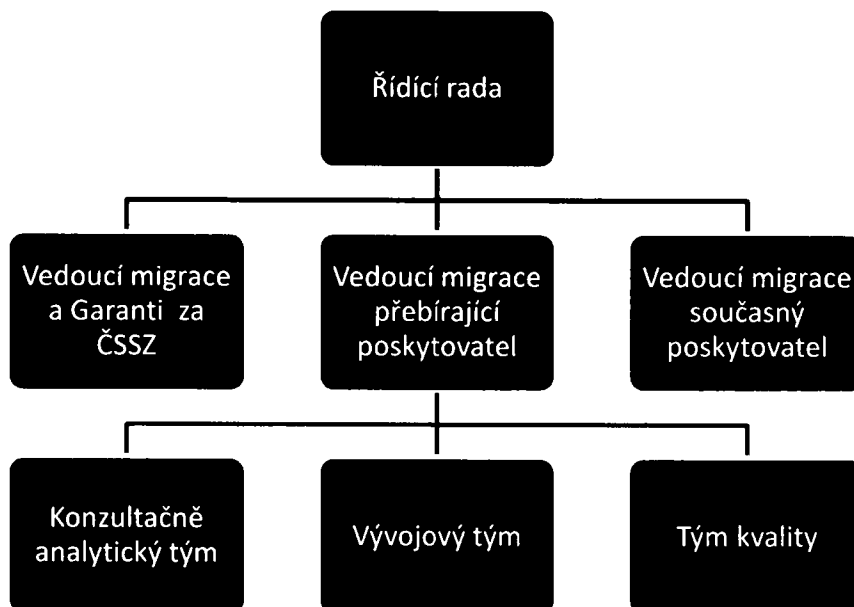
- **Nastavení migrace**
 - Řízení
 - Organizace
 - Role a odpovědnosti
 - Interní/externí rozhraní
- **Školení / zajištění přístupu**
 - Potřeby školení a workshopů
 - Zajištění nezbytných přístupů k APV, dat. síti, prostorám ČSSZ apod.

5.1.1.1.8 Nastavení migrace

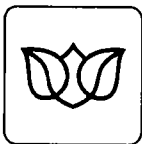
Inicializací migrace je zahájeno zavádění organizace řízení migrace, jež bude zahrnovat jasné stanovené role a odpovědnosti, odpovídající metodiku a nástroje a vyjasnění delta prvků, které předtím nebyly pokryty.

5.1.1.1.8.1 Organizační zajištění – organizace řízení migrace

Pro řízení migrace Atos navrhuje následující organizační strukturu:



Obr. Organizace řízení migrace



5.1.1.1.8.1.1 Řídící rada:

- o Rozhoduje o koncepčních věcech migrace, stanovuje jeho rozsah a priority
- o Kontroluje stav a průběh migrace a vydává rozhodnutí za účelem podpory plnění cílů migrace
- o Rozhoduje o změnách (rozsah plnění, harmonogram, cena), jsou-li v daném případě přípustné
- o Řeší krizové situace migrace a rozhoduje o mimořádných opatřeních k jejich odstranění
- o Podporuje vedení migrace
- o Je eskalační úroveň pro vedení migrace
- o Je složena ze zástupců managementu ČSSZ, současného poskytovatele a přebírajícího poskytovatele, s potřebnými pravomocemi

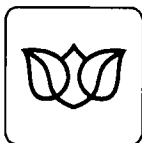
5.1.1.1.8.1.2 Vedoucí projektu / Garanti projektu ČSSZ

Popis role na straně ČSSZ:

- o Zajišťují součinnost ČSSZ jako zákazníka
- o Řídí zdroje dedikované zákazníkem, k čemuž mají delegovanou odpovídající pravomoc
- o Jim přidělené zdroje se účastní aktivit jednotlivých projektových týmů, např.:
 - Metodici a ICT pracovníci jsou součástí analytického týmu
 - Klíčoví uživatelé jsou součástí týmu kvality
- o Přenášejí do řešitelských týmů know – how v konkrétní řešené oblasti/agendové problematice ČSSZ
- o Posuzují shodu navrženého řešení s požadavky a potřebami ČSSZ a dle definice ve smlouvě
- o Účastní se schůzek k revizi a řízení migrace
- o Účastní se hodnocení milníku kontroly kvality migrace (QG1-4)
- o Eskalují k řešení problému, jejichž řešení je mimo jejich rozhodovací pravomoci
- o Jsou součástí vedení migrace

5.1.1.1.8.1.3 Vedoucí migrace - přebírající poskytovatel

- o Provádí operativní řízení migrace a odpovídá za dosažení jejích cílů (zajištění kontinuity a kvality služby dle předmětu smlouvy).
- o Řídí přidělené zdroje
- o Řídí a koordinuje migrační týmy
- o Sestavuje a průběžně aktualizuje harmonogram migrace



- o Sleduje postup migrace, kontroluje dosažené výsledky
- o Řídí rizika migrace a následného zajištění služeb
- o Zabezpečuje řízení požadavků a změn
- o Vede výkaznictví migrace
- o Připravuje podklady pro jednání řídicího rady
- o Eskaluje k řešení problémy, jejichž řešení je mimo jeho rozhodovací pravomoci.

Jednání vedení projektu:

- o Je organizováno vedoucím projektu
- o Uskutečňuje se pravidelně podle pravidel uvedených v Plánu řízení projektu.
- o Termíny jednání vedení projektu lze upřesňovat s obsahem prací.

5.1.1.1.8.2 Schůzky správy migrace

Schůzky pro jednání jsou organizovány vedoucím migrace přebírajícího Poskytovatele, s vedoucím migrace ČSZZ a Garantů, a dále se současným Poskytovatelem. Z každého jednání je vyhotoven písemný zápis připomínkový a prokazatelně schválený účastníky jednání. Účast ČSZZ na všech typech schůzek je považována za nezbytnou součinnost

- Iniciační schůzka k řízení migrace
- Schůzka revize stavu migrace (četnost a periodičita bude nastavena během Iniciační schůzky, a může být průběžně upravována na základě vývoje stavu migrace, výchozí předpoklad je četnost schůzky 1x týdně)
- Hodnotící schůzky milníků kvality QG1-4. Tato jednání mohou být součástí Schůzek revize stavu migrace.

5.1.1.1.8.3 Výkaznictví

Níže uvedené výkazy budou vypracovány a používány během výše uvedených schůzek:

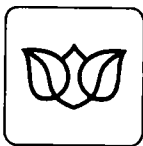
- Zpráva o postupu migrace
- Zpráva o ukončení,

5.1.1.1.8.4 Předání znalostí a dokumentace

Dokumentace existujících systémů je klíčovým faktorem úspěchu pro provedení úspěšné migrace. Předání znalostí provozovaného řešení služeb bude zahrnovat důkladné **porozumění poskytovaným službám a procesům agend ČSZZ, jakož i APV a jejich rozhraním**. Dovršení fáze je potvrzeno bránou kvality QG-3: Stínování (respektive fází Zjišťování).

5.1.1.1.8.5 Zjišťování

Přebírající Poskytovatel ověří kvalitu údajů a dokumentace, a pokud nebudou dosahovat úrovně nezbytné k zajištění rozsahu služeb v očekávané kvalitě, upozorní na to ČSZZ. Současný Poskytovatel



nebo ČSSZ poté **odpovídajícím způsobem aktualizují dokumentaci**, aby bylo dosaženo, že všechny nedávné změny aplikace jsou v dokumentaci pokryty, pokud toto nebude ze strany ČSSZ dle aktuální smluvní opory (ČSSZ-stávající poskytovatel) možné zajistit, navrhne Atos alternativní zajištění a předloží k revizi/schválení ČSSZ.

Některé z mechanismů použité Atos jsou:

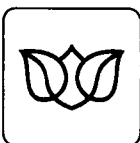
- **Kontrolní body**
Zaměřuje se na kontrolu každého aspektu rozsahu předání znalostí, pokud jde o srozumitelnost, detaily, úplnost a dokumentaci.
- **Dostupnost dokumentů** (seznam může být během migrace doplněn na základě zjištěných skutečností):
 - architektura aplikace;
 - funkční parametry;
 - technické parametry;
 - přehled datových toků;
 - rozhraní aplikace;
 - požadavky na výkazy a zprávy;
 - bezpečnost aplikace;
 - standardy kódu;
 - uživatelská dokumentace;
 - podrobnosti týkající se testovacího prostředí;
 - proces řízení uvolnění;
 - řízení konfigurace;
 - podrobnosti oživení systému;
 - testovací nástroje / testovací kódy / simulátory;
 - nedávné plány testů / scénáře / případy.

5.1.1.1.9 Stínování

Procesy stínování vycházejí z Poskytovatelovy metodiky pro dodání projektu migrace služeb správy aplikací. Činnosti jsou navrženy odpovídajícím způsobem, aby vyhovely požadavkům Objednatele. **Stínování je účinným pojítkem mezi předáním znalostí a spuštěním služeb správy aplikací**, který zaručuje hladkou migraci služeb a také usnadňuje identifikaci a uzavření jakýchkoliv mezer v předání znalostí provozovaného řešení služeb. Dověření fáze je potvrzeno bránou kvality QG-4: Zakočení migrace.

V této fázi bude za činnosti správy aplikací odpovědný současný Poskytovatel. Bude sdílet portfolio činností s týmem přebírajícího Poskytovatele. V závislosti na průběžných činnostech správy aplikací lze přístup k plánování činností od snadných ke složitým shrnout následovně:

- **Provádění pod vedením**
Současný poskytovatel je odpovědný za dodávku služeb, zdroje přebírajícího Poskytovatele hrají pasivní úlohu a provádějí jednoduché úkoly, které jim přidělí mentoři současného poskytovatele.
- **Provádění s konzultací**
Současný poskytovatel je odpovědný za dodávku služeb, zdroje Poskytovatele hrají částečně aktivní úlohu při dokončování významnějších úkolů, které jim přidělí mentoři současného poskytovatele.



- **Souběžné provádění**

Směrování ke stabilnímu stavu, při kterém je současný poskytovatel odpovědný za dodávku služeb, nicméně zdroje přebírajícího Poskytovatele provádějí nezávisle významnější úkoly včetně služeb včasné reakce, ovšem pod dohledem/vedením mentorů současného poskytovatele.

5.1.1.1.10 Exit plán

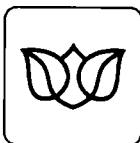
Atos navrhl kompletní proces rozsahu převzetí do servisu tak, aby byl použitelný i reverzně, tzn. že v případě převzetí poskytování služby libovolným poskytovatelem se tento stává „přebírajícím poskytovatelem“ a při předání následovníkovi služby se stává „stávajícím poskytovatelem“. Atos deklaruje, že popsáním procesem migrace se bude řídit nejen v případě, kdy bude přebírajícím poskytovatelem, ale stejně tak i v případě kdy bude poskytování služby přebíráno jiným dodavatelem nebo interní správou ČSSZ, kdy by pak vystupovat v roli „stávající poskytovatele“ a bude tedy s „přebírajícím poskytovatelem“ spolupracovat.

Potřebná součinnost

5.1.1.2 Popis součinnosti

5.1.1.2.1 Projektová a organizační součinnost

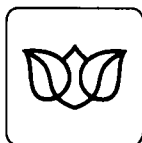
Požadovaná součinnost ze strany ČSSZ	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Před započatím provádění migrace, prokazatelně seznámit pracovníky přebírajícího poskytovatele se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele, na kterém bude Uchazeč jak během migrace tak i následném zajištění služby provádět. O seznámení těchto osob s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn písemný zápis, podepsaný oprávněnými zástupci všech smluvních stran	Zahájení	1
Činit všechna potřebná opatření k tomu, aby nedošlo ke škodám na majetku poskytovatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců poskytovatele nebo třetích osob, jimž by poskytovatel za takto způsobenou škodu odpovídal.	Všechny	průběžně podle situace a potřeby
Umožnění vstupu a pohybu v prostorách ČSSZ pracovníkům poskytovatele a jeho subdodavatelů v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění.	Všechny	N/A
Ustanovit zástupce ČSSZ a zajistit zástupce stávajícího poskytovatele pro orgány: • Garanta / sponzora projektu • Řídící radu migrace • Migrační/řešitelský tým včetně případné jeho dekompozice na: analytický, školicí, bezpečnostní, infrastrukturní a podobně • Jmenovat klíčové uživatele pro poskytování interní znalostní a metodické podpory.	Zahájení	jednorázová činnost
Stanovit garanty dle standardu IKT (Směrnice vrchního ředitele Úseku informačních a komunikačních technologií č. 8/2008), zejména:	Zahájení	jednorázová činnost



Požadovaná součinnost ze strany ČSSZ	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
- Garanta dat a evidencí – z pohledu věcné náplně a správnosti - Garanta aplikace – z pohledu realizačního, technického - Garanta provozu – z pohledu migrace a/nebo nasazení, provozní správy a podpory		
Vybavit migrační orgány a garanty nezbytnou odpovědností a jí odpovídajícími pravomocemi.	Zahájení	jednorázová činnost
Alokovat pracovníky migračních orgánů a garanty pro poskytování součinnosti v rámci migrace / provozu – vyčlenit jim nárokováný čas v nezbytném a dohodnutém rozsahu.	Všechny	jednorázová činnost
Zajistit připomínkování a schvalování dokumentačních výstupů migrace v přiměřených termínech a lhůtách, aby nedocházelo k narušení harmonogramu migrace v oblasti - Řídících dokument (zápisy jednání, harmonogramy a plány, zprávy řídicí radě, atp.) - Výstupů (dokumentů jako dílčí analýzy, návrhy, uživatelská / provozní dokumentace, atp.) - Formálních výstupů (předávacích, záznamů z kontroly kvality, akceptačních protokolů)	Všechny	jednorázová činnost (zde stanovení zodpovědností)
Zajistit součinnost stávajícího poskytovatele v termínech harmonizovaných s projektem a v rozsahu dle ČSSZ akceptovaných požadavků, zejména - Popis rozhraní na spolupracující systémy a produkty třetích stran - Popis souvisejících služeb dodávaných třetími stranami - Řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou	Všechny	podle rozsahu a potřeb plnění
Vést migraci jako celek a organizovat spolupráci všech dílčích týmů ČSSZ a týmů třetích stran, které nejsou řízeny přebírajícím poskytovatelem	Všechny	Cca 2 / týden celkově podle rozsahu plnění (předpoklad 4-6 týdnů)
Bezprostředně upozorňovat na veškeré skutečnosti a změny, které mohou ovlivnit rozsah, kvalitu a/nebo termín plnění.	Všechny	podle potřeby

5.1.1.2.2 Legislativní součinnost

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Vymezení legislativního rámce, právní a metodická podpora při výkladu a posouzení správnosti implementace platné legislativy a připravovaných legislativních změn. Zajišťuje Garant metodiky případně ve spolupráci s Garantem evidencí a dat.	Realizační etapy	podle rozsahu realizace a související legislativy
Průběžné sledování výstupů migrace z důvodu předcházení problémům legislativního charakteru – s vnější legislativou a vnitřními předpisy a směrnicemi.	Realizační etapy	N/A
Začlenění do interních postupů a metodiky práce, jejich aktualizace (případně vytvoření), schválení a vydání odpovídajících směrnic.	Příprava produkčního provozu	Podle rozsahu dopadu (asi od 4 ČD)



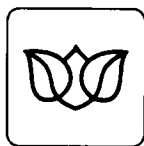
5.1.1.2.3 Věcná součinnost

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Poskytovat detailní informace pro upřesnění zadání předmětu plnění a tvorbu výstupů formou konzultací a aktivní účastní jednání pracovního týmu a při projednávání pracovních verzí migračních výstupů. Případné zajištění změnového požadavku	Analýza návrh	a podle rozsahu plnění
Připomínkovat jednotlivé migrační výstupy a předávat konsolidované, jednoznačné a nerozporné připomínky.	Všechny	1-2/ výstup
Schvalovat výstupy migrace v přiměřených termínech a lhůtách, aby nedocházelo k narušení dohodnutého harmonogramu projektu	Všechny	1 / výstup (jen schválení)
Spolupracovat na definici metrik pro ověření kvality a rozsahu dat při migraci.	Migrace	1

5.1.1.2.4 Technická / technologická

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Zajistit dostupnost potřebné a odsouhlasené HW a SW infrastruktury pro realizaci plnění dle akceptovaných požadavků v jednotlivých prostředích Zadavatele: • Integračním • Testovacím a školícím • Produkčním	Migrační a provozní	1
Zajistit licence standardního SW, který není předmětem dodávky – zejména: • operačního systému aplikačních serverů, • virtualizačního software, • databázového systému, • SW vybavení klientských stanic – dle standardu.	Realizační, testovací a provozní	1
Umožnit přístup pracovníků Uchazeče do integračního a testovacího prostředí v rozsahu nezbytném pro realizaci předmětu plnění.	Realizační, testovací a provozní	jednorázová činnost
Spravovat jednotlivá prostředí, garantovat soulad s předanými standardy systémové aplikačních serverů a standardu konfigurace pracovních stanic, případně bezprostředně informovat o provedených úpravách a změnách cílových prostředí, zejména pokud mohou ovlivnit funkčnost, spolehlivost a/nebo výkonnost dodávaného plnění.	Realizační, testovací a provozní	podle rozsahu realizace
Upozorňovat na odstávky centrálních a sdílených systémů případně systémů třetích stran, které mohou ovlivnit předmět plnění migrace nebo její vlastnosti	Realizační, testovací a provozní	podle nastalé situace
Poskytovat provozní protokoly a záznamy pro účely diagnostiky, identifikace problémů či hledání a odstraňování chyb.	Testovací a provozní	průběžně / na vyžádání

Přesnější vymezení obsahu a způsobu poskytování součinností je předmětem dohody mezi ČSSZ a přebírajícím poskytovatelem při zahájení migrace a v průběhu plnění předmětu dodávky. Projednání a dohoda podléhají pravidlům migračního řízení, respektive řízení podpory provozu.



5.1.1.3 Popis role na straně ČSSZ

Následující seznam blíže specifikuje role předpokládaných během migrace na straně ČSSZ a popis jejich náplně.

Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i
Vedoucí migrace ČSSZ	Pracovník pověřený administrativně-organizačním zajištěním a koordinací migračních aktivit s Vedoucími migrace stávajícího/přebírajícího poskytovatel Zprostředkovává poskytování součinnosti za strany ČSSZ a stávajícího poskytovatel, vytváří organizační podmínky pro plnění migrace, plánuje a personálně zajišťuje migrační jednání. Přebírá průběžné organizační a řídicí dokumenty migrace (plány, zprávy, zápisy jednání), zajišťuje jejich dostupnost a případně distribuci týmu na straně Zadavatele. Soustřeďuje podklady, připomínky, podněty a další vstupy týmu ČSSZ a předává je přebírajícímu poskytovateli. Vede dokumentaci a administrativu na straně ČSSZ.
Garant metodiky	Odpovídá v rámci své věcné působnosti za řešení příslušné oblasti. Přebírá náměty a požadavky současných nebo budoucích uživatelů aplikačního SW / informačního systému. Formuluje požadavky na řešení a ověřuje a schvaluje způsob jejich pokrytí. Posuzuje předložené návrhy z hlediska metodického a schvaluje je nebo zamítá, Je odpovědný za jím odsouhlasenou algoritmizaci používanou v aplikačním SW / informačním systému. Předkládá požadavky na vytvoření a úpravy v aplikačním SW / informačním systému a požadavky na dostupnost IS. V rámci projektu z metodického pohledu ověřuje soulad realizovaného řešení s potřebami a požadavky ve svěřené oblasti. U poskytovaných informací se předpokládá, že jsou v konzistentní s legislativními předpisy pro řešenou oblast (vnějšími i vnitřními). Garant metodiky je arbitrem při posuzování a rozhodování legislativně-metodických otázek řešení. Posuzuje a schvaluje soulad vytvořeného řešení (předmětu plnění) s požadavky vnější i vnitřní legislativy (směrnicemi a metodikami), navrhuje případné úpravy interních směrnic pro začlenění dodaného předmětu plnění do metodiky a postupů práce.
Věcný konzultant	Je držitelem znalosti procesního, metodického nebo jiného specializovaného charakteru, je doménovým expertem. V rámci migrace přebírajícímu poskytovateli poskytuje specifické informace a znalosti potřebné pro realizaci předmětu plnění. Předpokládá se, že poskytované informace jsou konzistentní s metodikou, interními směrnicemi a legislativou.
Klíčový uživatel	Uživatel aplikačního SW / informačního systému, který zastává klíčovou pozici z hlediska metodického, procesního nebo znalostního. Jedná se o uživatele s pokročilou znalostí řešené problematiky a zároveň předmětného aplikačního SW / informačního systému. Úkolem klíčového uživatele je poskytovat bezprostřední podporu ostatním uživatelům při použití aplikačního SW / informačního systému například při využití jeho méně častých funkcí, řešení složitějších stavů a problematiky.



Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i
	Vhodná je rozsáhlejší zkušenost s dalšími (souvisejícími) aplikacemi / systémy, dobrá orientace v informačních technologiích – pokročilejší „počítačová gramotnost“. V rámci migrace přebírajícímu poskytovateli poskytuje specifické informace a znalosti potřebné pro realizaci předmětu plnění a to zejména při fázi Zjišťování
Garant provozu	Pracovník úseku informačních a komunikačních technologií pověřený dohledem a řízením provozní oblasti. Zabezpečuje životní cyklus ASW/IS z hlediska HW, systémového SW a provozu aplikačního SW / informačního systému. V přípravné fázi životního cyklu aplikačního SW / informačního systému navrhuje a konzultuje s garantem aplikace a řešitelem platformu pro budoucí realizaci a začlenění do stávajícího informačního systému a je odpovědný za její zřízení a funkčnost, V realizační fázi životního cyklu je odpovědný za plynulý, bezporuchový a bezpečný průběh rutinního provozu aplikačního SW / informačního systému v oblasti HW, aplikačního a systémového SW. Zajišťuje provedení instalace a konfigurace aplikačního SW / informačního systému dle dodané instalační dokumentace (zajišťuje funkci správce Release managementu). Garantuje majetková, licenční a uživatelská práva k aplikačnímu SW / informačního systému a systémovému SW. V projektu ověřuje soulad požadavků na HW a SW infrastrukturu se standardy, schvaluje nároky provozní konfigurace, zajišťuje dostupnost požadovaných prostředků, definuje podmínky nasazení předmětu plnění do provozního použití.

5.1.1.4 Rozsah očekávané součinnosti (v ČD)

Rozsah očekávané součinnosti (v ČD) je uveden v části Popis součinnosti. Zhotovitel očekává součinnost ČSSZ v těchto oblastech:

- Projektová a organizační součinnost
- Legislativní součinnost
- Věcná součinnost
- Technická / technologická součinnosti.

Řada činností uvedených v součinnosti přímo souvisí s rozsahem daného plnění/projektu, a proto se může v čase měnit, např. vyvolanými změnami požadavky dle úpravy potřeb plnění ze strany ČSSZ a k tomu navazujících zastoupení jednotlivých rolí organizačního zajištění ze strany ČSSZ (např. dle počtu APV a rozhraní dotčených změnovým požadavkem se může lišit potřeba zapojení jednotlivých garantů na straně ČSSZ). Nelze tedy jednoznačně stanovit rozsah očekávané součinnosti v ČD, lze pouze stanovit oblasti součinnosti a jejich popis. Na základě znalosti stávajícího prostředí ČSSZ a zkušenosti z obdobných projektů Atos pouze odhaduje množství potřebné součinnosti v ČD a to následně

Příjem – 4ČD (vychází z odhadu zapojení max. 4 osob ze strany ČSSZ během této fáze za projektovou, věcnou, legislativní a technickou součinností)

Příprava – 4 ČD (vychází z odhadu zapojení max. 4 osob ze strany ČSSZ během této fáze za projektovou, věcnou, legislativní a technickou součinností)



Stínování/Zjišťování + Účast na průběžných jednáních - 5ČD za každého Garanta ze strany ČSSZ

Zakončení – 2ČD.

5.1.1.5 Organizační zajištění

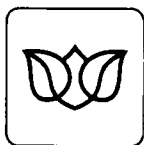
Organizační zajištění převzetí do servisu je detailně popsáno ve výše uvedené kapitole „Podrobný návrh převzetí do servisu“.

5.2 Poskytování aplikační podpory systému AAA portál

Závazné podmínky:

Podpora systému AAA portál bude zajištěna na odstraňování závad na základě SLA definovaných níže a na základě specifikace služby.

- Zhotovitel řeší všechny nalezené závady v aplikaci pod domluvenými SLA (všechny časy jsou počítány na pracovní dny a čas v České republice):
 - Zodpovídá za analýzu, opravu a test závad.
 - Zodpovídá za plánování oprav do balíčků v návaznosti na SLA – finální termín nasazení potvrzuje ČSSZ.
 - Předává opravenou závadu s průvodkou popisující – kdo, jak provedl test, jak byla závada opravena a co bylo její příčinou.
 - Je povinen opravovat příčinu i následek závady (opravy pouze následků a neopravování příčin budou negativním kritériem hodnocení).
 - Je povinen dodržovat standardy vývoje definované Objednatelem.
- Zodpovídá za úplnost a korektnost opravných balíčků dodávaných na provoz.
- Zodpovídá za včasné informování ČSSZ o možných dopadech opravy na součinné aplikace.
- Zodpovídá za aktualizaci automatizovaných testů (pokud existují).
- Musí poskytnout plnou součinnost pro nasazení oprav na produkci a zvýšenou podporu po nasazení pro provoz IT.
- Zodpovídá za aktualizaci veškeré dokumentace ovlivněné opravou.
- Zajišťuje podporu uživatelů.
- Řeší management defektů v nástroji na sledování závad a eskalaci problémů.
- Přípravuje podklady na status meetingy.
- Reportuje plnění SLA na měsíční úrovni (přípravuje podklady pro vyhodnocení kontrolních parametrů).
- Účastní se a vede aktivity v procesech problém managementu.
- Poskytuje součinnost pro opravy v ostatních aplikacích.
- Školení uživatelů:
 - Příprava školicích materiálů pro školení uživatelů.
 - Příprava dat a prostředí pro školení uživatelů.
 - Realizace školení uživatelů.
 - Vyhodnocení zpětné vazby.
- Předání aplikační podpory v případě ukončení Smlouvy se řídí ustanovením Smlouvy.



5.2.1 Specifikace služby

- Helpdesk – technická podpora.
- Podpora administrace integračního prostředí.
- Podpora administrace produkčního a testovacího prostředí.
- Pravidelná kontrola produkčního a testovacího prostředí.
- Příjem, evidence a zpracování incidentů 2. úrovně (incidenty 1. úrovně jsou řešeny interně Zadavatelem).
- Vyřešení nahlášených incidentů (tzn. expertní podpora) včetně zajištění eskalace problému u výrobce SW. (Problem Management Request dle maintenance).

5.2.2 Rozsah služby

Poskytování služby Zhotovitele je stanoveno pro integrační, testovací a produkční prostředí AAA portálu.

5.2.2.1 Helpdesk – technická podpora

Předmětem této podpůrné služby je příjem, evidence a zpracování technických požadavků Objednatele a zajištění jejich řešení nebo eskalace na příslušné řešitele v rozsahu:

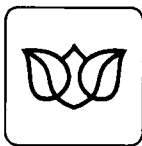
- zajištění kontaktního místa pro nahlásování závad
- akceptace požadavku nahlášeného Centrálním HelpDeskem Objednatele
- zaevidování požadavku do systému Zhotovitele, přidělení interního ID
- upřesnění požadavku a výběr řešitele
- sledování průběhu řešení a termínů řešení dle dohodnutých SLA
- odsouhlasení uzavření požadavku s HelpDeskem Objednatele

Způsob hlášení požadavku pracovníkem Helpdesku Objednatele:

1. správce AAA Portálu Objednatele zapisuje požadavky na Helpdesk Objednatele. Do popisu závady uvede, které opatření a zásahy již provedl za účelem odstranění závady. Dále do popisu požadavku uvede, zda využil k řešení závady služby maintenance na SW vybavení.
2. Požadavek na řešení závad zasílá nebo oznamuje Zhotoviteli operátor Helpdesku Objednatele. Helpdesk Objednatele přidělí požadavku ID, identifikuje oblast řešení, přiřadí kategorii a předá požadavek k řešení.
3. Požadavek předá Helpdesk Objednatele na adresu Helpdesku Zhotovitele prostřednictvím strukturovaných e-mailů na adresu (bude upřesněno dodatečně), případně telefonicky na číslo (bude upřesněno dodatečně).

Způsob řízení požadavku na straně Zhotovitele:

1. Helpdesk Zhotovitele přijímá požadavky na podporu, od operátorů Helpdesku Objednatele, prostřednictvím strukturovaných e-mailů nebo telefonem.



2. Přijatý požadavek je evidován pod příslušný ID, přiřazena oblast podpory a kategorie. O převzetí a potvrzení přijetí požadavku je Helpdesk Objednatele obratem informován.
3. Specialista Helpdesku Zhotovitele přijatý požadavek předává k řešení specialistovi Zhotovitele. Upřesňování požadavku mezi specialistou a správcem AAA Portálu Objednatele probíhá přímo prostřednictvím telefonu, nebo e-mailem.

5.2.2.2 Podpora administrace integračního prostředí:

- Podpora integrovaných APV
- Komplexní administrace aplikačních rolí pro integrované APV
- Nastavení a úpravy junction a ACL pro jednotlivé APV
- Zajištění integrace nových APV do AAA portálu
- Expertní podpora ISIM a ISAM
- Zajištění pravidelného zálohování systémů ISIM a ISAM
- Administrace 3 x Webseal serveru včetně OS (RedHat)
- Administrace replikací dat LDAP
- Instalace vydaných opravných patchů a aktualizací komponent AAA Portálu na základě požadavku Objednatele

5.2.2.3 Podpora administrace produkčního a testovacího prostředí:

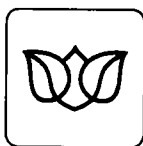
- Podpora integrovaných APV
- Zajištění integrace nových APV do AAA portálu
- Komplexní administrace aplikačních rolí pro integrované APV
- Nastavení a úpravy junction a ACL pro integrované APV v Produkčním a testovacím prostředí
- Zajištění organizačních změn (přesuny organizačních jednotek/zrušení/vytvoření)
- Kompletní administrace správa 22 x Webseal serveru včetně operačního systému Red Hat Enterprise Linux 6.0
- Instalace vydaných opravných patchů a aktualizací komponent AAA Portálu na základě požadavku Objednatele
- Komplexní administrace DB2 serveru pro CARS
- Komplexní administrace aplikačního serveru CARS
- Správa servisních aplikací AAA



- Administrace rozhraní AAA API
- Administrace rozhraní ISIMGUI
- Administrace a optimalizace Websphere clusteru modulu ISIM
- Administrace konektorů pro elektronickou spisovou službu a DMS
- Administrace a optimalizace ISAM master serveru
- Administrace aplikace Průchod organizační strukturou
- Údržba a rozšiřování systémové dokumentace
- Doporučení a asistence při instalaci patchů.
- Zabezpečení aplikačních serverů při každé změně konfigurace nebo APV.
- Zajištění pravidelného zálohování systémů ISIM a ISAM
- Podpora integrace a rozvoje monitoringu Objednatele.
- Podpora systému pro monitorování přístupu k aplikačním databázím (DAM) – předpokládaný rozsah plnění 80 hodin měsíčně.

5.2.2.4 Pravidelná kontrola produkčního a testovacího prostředí

- Profylaxe systému AAA portál
- Diagnostika a návrh na optimalizace procesu přebírání HR dat
- Diagnostika a návrh optimalizace LDAP serverů
- Optimalizace a konfigurace replikací ISIM databáze
- Optimalizace WebSeal serverů po změnách v nastavení pro APV
- Optimalizace ISAM masteru po změnách v nastavení pro APV
- Optimalizace a konfigurace replikací ISAM LDAP
- Diagnostika a návrh na optimalizaci servisních aplikací AAA
- Kontrola datové integrity a konzistence databází mezi jednotlivými subsystemy AAA
- Diagnostika a optimalizace systémů produktu ISIM
- Diagnostika a optimalizace systémů produktu ISAM
- Telefonická podpora administrátorů (režimové pracoviště)
- Ověřování a kontrola stavu nebo funkčnosti ISIM
- Ověřování a kontrola stavu nebo funkčnosti ISAM



- Expertní kontrola systémových logů
- Expertní kontrola spuštěných procesů
- Vyhodnocování monitoringu
- Profylaxe systému pro monitorování přístupu k aplikačním databázím (DAM) – předpokládaný rozsah plnění 20 hodin měsíčně.

5.2.3 Expertní podpora

Expertní podpora a řešení provozních závad je definována jako zásah za účelem zprovoznění služby/aplikace, který nevyžaduje úpravu zdrojového kódu aplikace nebo standardního software nebo opravu/výměnu hardware.

- Vyřešení nahlášených požadavků dle požadovaného SLA, řešení nestandardních a poruchových stavů systému AAA portál,
- Podpora při obnovení provozu v případě výpadku či poruchy systému vedoucí k znovuvvedení systému do provozu dle stanovených SLA,
- Analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci.
- Konzultační služby související s provozem a rozvojem AAA portálu, (telefonicky, emailovou komunikací, v lokalitě Objednatele),
- Zajištění eskalace problémů u výrobce SW dle maintenance,
- Rozsah poskytovaných služeb min. 60 hodin měsíčně, nevyčerpané hodiny lze převádět neomezeně v rámci kalendářního roku,
- Reporting poskytování expertní podpory.

5.2.4 SLA

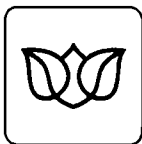
Závazné podmínky:

Zhotovitel se zavazuje dodržovat definovanou úroveň služeb pro řešení závad (incidentů):

Oblast	Kategorie A		Kategorie B		Kategorie C	
	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění
Očekávaná doba	1 hod	4 hod	4 hod	36 hod	8 hod	100 hod

Reakční dobou v tomto případě Objednatel rozumí převzetí závady, provedení úvodní analýzy závady a předání informací o důvodu závady a předpokládaném řešení.

Pro účely dodržování výše uvedených parametrů reakční doby a doby odstranění závady (dobou pro odstranění závady se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Zhotoviteli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli) je dále uvedeno rozdělení závad do kategorií:



- za závady kategorie A budou považovány závady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání celého řešení AAA Portálu, k němuž je určeno,
- za závady kategorie B budou považovány závady způsobující provozní problémy, ale neznemožňující používání řešení AAA Portál k určenému účelu a lze je dočasně řešit organizačním opatřením,
- za závady kategorie C budou považovány méně závažné závady, které nemají vliv na používání a využívání řešení AAA Portálu, k němuž je určeno.

Lhůty se ve věcech reakčních dob pro řešení incidentů počítají v rámci pracovní doby Objednatele, tedy běh lhůty se pozastavuje na konci každého pracovního dne a obnovuje na počátku pracovní doby následujícího pracovního dne. Pracovní doba se pro tento případ definuje od 7:00 do 17:00. Pozastavení počítání lhůty s koncem pracovní doby neplatí pro řešení závady kategorie A.

Není-li vzájemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby odstranění incidentu započne běžet časem předání incidentu Zhotoviteli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli. Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Zhotovitele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Zhotovitel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které nebyly jím způsobené (např. Zhotovitel čeká na doplnění relevantních informací k incidentu od Objednatele apod.). Pro výpočet lhůt jsou určující časové záznamy v systému Helpdesk Objednatele k danému incidentu.

Předávání incidentů bude probíhat dle požadavku Objednatele prostřednictvím Helpdesku Objednatele, přičemž Zhotovitel je povinen incidenty z Helpdesku Objednatele automaticky přijímat.

5.2.4.1 Dodatečné metriky

Závazné podmínky:

Hodnocení aplikační podpory musí dále zohledňovat následující kritéria:

- Vyhodnocení procenta závad, u kterých nebyla opravena příčina.
- Vyhodnocení opravy závad, kde nedošlo k úspěšné opravě, nebo byla zavlečena nová závada.
- Vyhodnocení počtu nekorektních balíčků – chybně dodané balíčky, nebo balíčky které vyžadovali nestandardní zásah provozu IT (nešli nasadit podle dodaného postupu).
- Vyhodnocení dodržování vývojových standardů.

5.2.5 Algoritmus vyhodnocení aplikační podpory

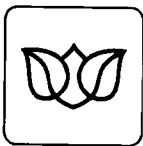
Úvod:

Tato kapitola popisuje způsob, jakým bude vyhodnocována definovaná úroveň služeb v oblasti aplikační podpory.

Závazné podmínky:

Vyhodnocování bude probíhat na měsíční bázi.

V případě neplnění vyhodnocovaných kritérií, mohou být uplatněny definované sankce na platbu za aplikační podporu. V případě hrubého neplnění SLA je možné odstoupení od Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy. Hrubým neplněním SLA je například neplnění definované úrovně služeb v oblasti



aplikační podpory u kategorie závady A, a to v rozsahu minimálně dvakrát v kalendářním měsíci nebo například opakované nedodržování dodatečných SLA metrik.

SLA reakční doby pro řešení závady A, B, C je definováno v kapitole 4.2.1. Pro účely hodnocení se vyhodnocuje splnění reakční doby a doby vyřešení závady pro každý jednotlivý případ a penalizace za nesplnění časových limitů probíhá dle ustanovení Rámcové smlouvy.

Vyhodnocení dodatečných metrik:

- V případě, že procento závad, u nichž nebude opravena příčina, přesáhne 10%, bude v měřeném období nastaven parametr – SLA^{příčina} = -5 %.
- V případě, že procento závad, u nichž po nasazení do produkce bude konstatováno, že nedošlo k opravě, nebo že došlo k zavlečení další závady, přesáhne 20 %, bude v měřeném období nastaven parametr – SLA^{zavleč} = -5 %.
- V případě, že počet nekorektních produkčních balíčků přesáhne počet jednoho nekorektního nasazení za měsíc, bude nastaven parametr – SLA^{balíček} = -5 %.
- V případě, že ze strany Objednatele bude v rámci hodnocení aplikační podpory eskalováno nedodržování vývojových standardů a tato situace se nezmění ani následující měsíc, bude nastaven parametr – SLA^{standardy} = -5 %.

Celkový parametr vyhodnocení aplikační podpory:

$$SLA^{Celkem} = 100\% + SLA^{příčina} + SLA^{zavleč} + SLA^{balíček} + SLA^{standardy}$$

Spočítané SLA^{Celkem} bude využito ke snížení měsíční ceny za aplikační podporu podle pravidel popsaných v Příloze č. 2 – Cena plnění.

5.2.6 Rozsah služeb aplikační podpory

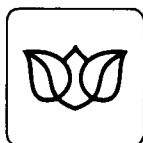
V rámci této kapitoly Zhotovitel závazně popíše:

- *Metodiku řízení aplikační podpory;*
- *Definici předpokládaných procesů aplikační podpory;*
- *Popis nabízených služeb v rámci aplikační podpory;*
- *Popis požadované součinnosti v rámci aplikační podpory;*
- *Návrh předání aplikační podpory a rozvoje případnému novému dodavateli;*
- *Organizační zajištění.*

(doplň Zhotovitel)

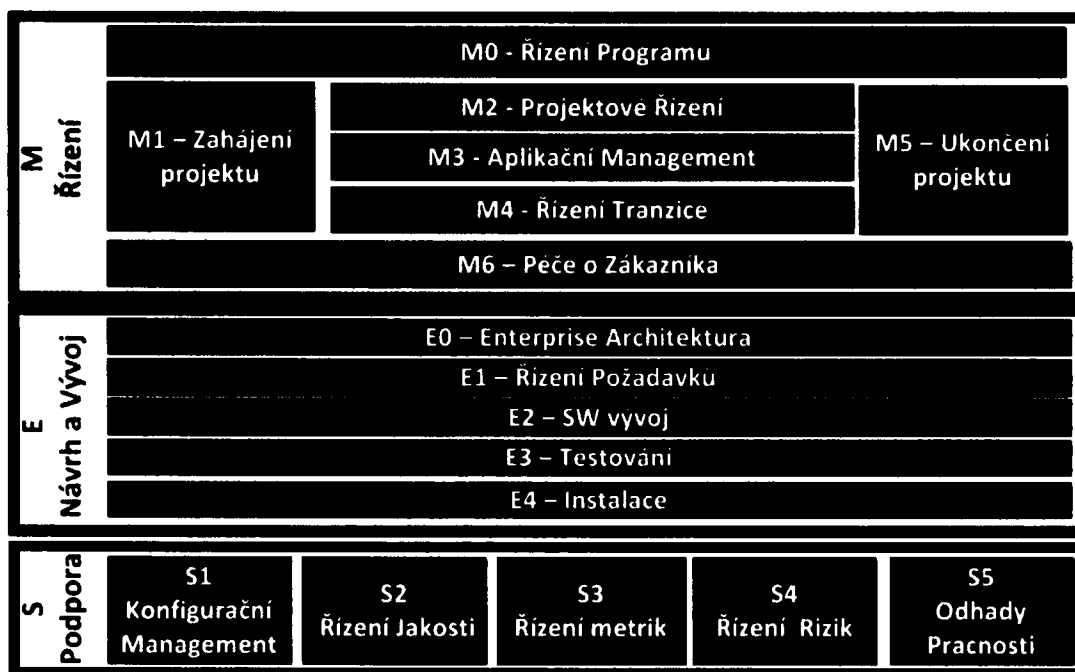
5.2.6.1 Metodika řízení aplikační podpory

Stejně jako metodika Projektového řízení, tak i metodika pro zajištění služeb Aplikačního Managementu ve shodě s požadavky a potřebami ČSSZ ve smyslu Zadávací Dokumentace vychází z vlastní Atos celosvětově užívané metodické platformy nazvané GDP (Global Delivery Platform), zahrnující také metodiku CSDM (Continuous Service Delivery Model), popisující principy a postupy



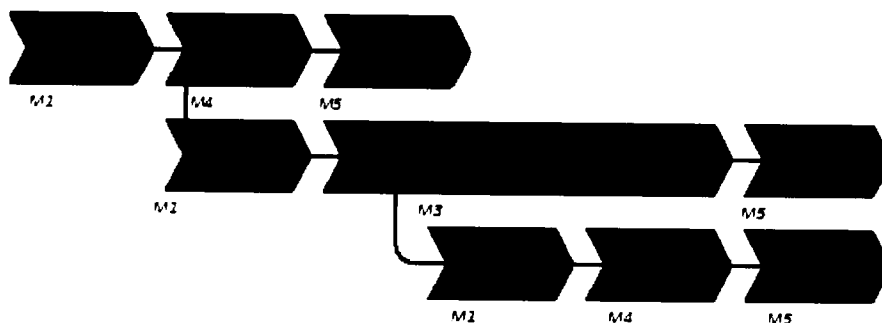
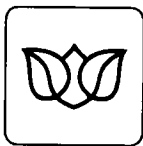
k zajištění nepřetržité dodávky služeb. Metodika GDP je do všech detailů propracovaná sada procesů (např. security management je zahrnut do všech procesů, na rozdíl např. od ITIL, kde je Security Management samostatně), nicméně metodika GDP není pouze sada procesů, ale je to také knihovna obsahující pracovní návody, šablony dokumentů, školicí materiály, postupy implementací a komunikace, postupy pro reporting a audity, simulační hry pro edukaci Atos zaměstnanců a v neposlední řadě obsahuje přímo zakomponované podpůrné nástroje pro řízení IT služeb a jejich dodávky. Aktuální verze GDP je plně ve shodě s průmyslovými standardy ISO 9001:2008, ISO 27001:2013; ISO 20001:2005 a ITIL. Součástí metodiky je mimo jiné také implementace projektového řízení, které vychází především ze standardů Prince2 a dále PMI a CMMI.

GDP postupy a nástroje poskytují robustní platformu pro řízení všech fází procesu poskytování IT služeb. Pro předmět nabídky je pak relevantní především část tzv. GDP4AM - M3 (GPD pro Aplikační Management) a Řízení Tranzice - M4, které definují jak procesy od plánování, návrhu, zahájení a podpory provozu libovolného aplikačního řešení (včetně organizace, eskalačních procedur, řízení kvality, rizik a změn atd.), tak procesy převzetí a předání od/k zákazníka/třetí strany.



Obr. Schéma procesů GDP

Vzhledem k rozsáhlosti GDP metodiky a elektronickému provázání celé knihovny procesů a nástrojů je Atos připraven kdykoliv na vyžádání další detaily jednotlivých procesů a podprocesů předvést a prezentovat. V této nabídce Atos dále popisuje Rozsah převzetí služby do servisu a Návrh předání aplikační podpory a rozvoje případnému novému dodavateli (což je totožný proces, pouze reverzně uspořádaný, záleží na tom, zda daný poskytovatel v čase předává nebo přebírá služby. Jednotně je tedy celý proces nazvaný jako Migrace služby (z metodiky GDP dle procesu M4 Řízení Tranzice). Následující schéma znázorňuje propojení Metodiky řízení aplikační podpory (M3 Aplikační Management) popisované v této kapitole a Metodiky převzetí do servisu/Návrhu předání aplikační podpory a rozvoje případnému novému dodavateli (M4 Řízení Tranzice – jednotně Migrace služby)



Obr. Schéma propojení Metodiky řízení aplikační podpory

Styčnou plochou mezi metodikami Migrace služeb a metodikou poskytování služeb (M3 Aplikační Management) je v prvním případě migrační trasa standardizace a v případě druhém navázání procesů a nástrojů Atos na stávající procesy a nástroje ČSSZ.

5.2.6.2 Definice předpokládaných procesů aplikační podpory

Společnost Atos v maximální možné míře využije stávající *procesy a nástroje* ČSSZ a dále co nejvíce využije standardní komunikační kanály ČSSZ pro komunikaci mezi všemi stranami poskytujícími IT služby ČSSZ. Cílem je minimalizace nákladů na straně ČSSZ včetně omezení vyžádané součinnosti na nezbytné minimum.

5.2.6.2.1 Plán řízení projektu - Operational Delivery Plan (ODP)

Atos v úvodní fázi (jako výstup fáze GDP M1 Zahájení Projektu) připraví soubor popisu procesů pro zajištění poskytování služeb dle předmětu Smlouvy Plán řízení projektu, tzv. Operational Delivery Plan (ODP). Soubor těchto dokumentů předloží ČSSZ (případně třetím stranám určeným ČSSZ) k připomínkování a schválení, tak aby byl jasně a detailně definován rámec spolupráce a **společného přístupu k plánování a dodávání** předmětu smlouvy.

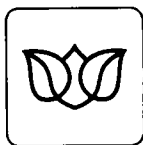
ODP pak bude použit jako hlavním dokumentem definující oblast **řízení dodávky služeb Atos**.

Připomínkování dokumentu ODP, ze strany ČSSZ, probíhá v součinnosti s Atos, a to v rámci procesu, kterému se obecně říká „tailoring“ (ušití na míru přesně dle potřeb zákazníka). Pro tailoring bude využit předpřipravený vzor vycházející jak z dosavadní zkušenosti a znalosti prostředí a procesů ČSSZ, tak z celosvětově používaného a v praxi ověřeného Atos vzoru zahrnujícího kompletní spektrum IT služeb a oblastí jejich užívání a poskytování.

5.2.6.2.2 Dodávka služeb

Služby dodává Atos dle své metodiky GDP ve fázi M3 Aplikační Management, a to v těchto podoblastech:

- M3 – řízení dle ODP = **řízení provozu** produkčního, testovacího a vývojového prostředí
- M3 – realizace dodávky dle GDP4AM (GDP pro Aplikační Management) = **provoz** produkčního, testovacího a vývojového prostředí
- M3 – **ad hoc rozvoj** aplikací dle předmětu Smlouvy na základě legislativních, technologických či uživatelských požadavků



V této struktuře jsou v rámci metodického řízení na úrovni metodiky GDP seskupeny jak doporučené praktiky, Atos povinné postupy a pokyny (pro dodržení, sledování řízení kvality poskytování služeb), tak i vazba na příslušné nástroje a způsoby jejich použití.

5.2.6.3 Popis nabízených služeb v rámci aplikační podpory

5.2.6.3.1 Service Level Management

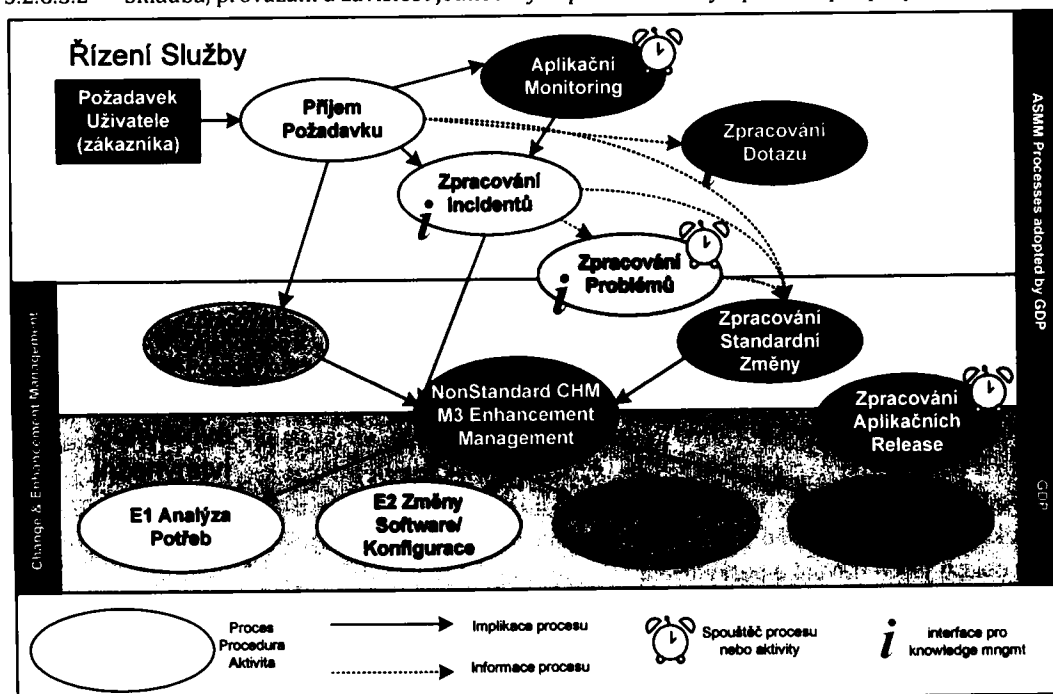
Proces k **zajištění požadované kvality dodávky služeb**. Proces je řízen na základě:

- smluvně dohodnuté úrovně služby (SLA)
- výstupů z monitorovacích nástrojů ČSSZ
- detailního popisu řízení úrovně služeb uvedeným v ODP.

Součástí je vyhodnocování incidentů, problémů a změnových požadavků a předkládání tohoto hodnocení na pravidelných provozních schůzkách ČSSZ.

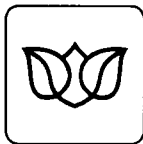
Za řízení tohoto procesu na straně Atos zodpovídá role *Service Delivery Manager*.

5.2.6.3.2 Skladba, provázání a závislost jednotlivých procesů služby Aplikační podpory



Obr. – Skladba, provázání a závislost jednotlivých procesů služby Aplikační podpory

Skladba, provázání a závislost jednotlivých procesů služby Aplikační podpory je znázorněna na výše uvedeném obrázku fází procesu GDP M3 Aplikační Management, a to v následných bodech.



Požadavek Uživatele (zákazníka) – je podnět k reakci pro další zpracování. Požadavky mohou být přijímané formou hlášení incidentů nebo žádostí o změnu prostřednictvím Service Desku ČSSZ, který následně předává na ServiceDesk Atos, také formou zápisů z porad jednotlivých úrovní řízení poskytování podpory, případně i jinou definovanou formou, vždy ale s následným záznamem a to buď formou oboustranně schváleného zápisu nebo záznamu v Service Desku ČSSZ -> Atos a dále v souladu s komunikační a eskalační maticí, která je součástí ODP akceptovaného všemi zainteresovanými, tj. ČSSZ, ATOS a případně další dodavatelé ČSSZ navazujících IT provozních nebo konzultantských služeb k předmětu plnění Smlouvy.

Příjem Požadavku - pro zajištění evidence a vedení záznamů o řešení incidentů, problémů a změnových požadavků bude jako **primární nástroj** použit systém Service Desk ČSSZ -> Service Desk Atos. Tak, aby byla zajištěna integrace a oboustranná kontrola procesů znázorněných na výše uvedeném schématu, tzn. Incident Management (Příjem Požadavku a Zpracování Incidentu), Problem Management (Zpracování Problémů), Change Management (Zpracování Standardní Změny, Zpracování Změnového Požadavku, NonStandard CHM), Configuration Management (Konfigurační Management) a Knowledge Management (interní proces Atos pro správu znalostní báze). Evidence a vedení záznamů o jiných typech požadavků bude vždy buď formou zápisu z porad nebo jiným společně schváleným zápisem.

Zpracování Incidentu – zajištění smluvně dohodnuté úrovně služby (SLA) a kontinuity služby dle předmětu Smlouvy odstraněním incidentu.

Zpracování Problému – v rámci tohoto procesu se provádí detekce a řízení životního cyklu problému jako příčiny vzniku incidentů. Tzn. jsou nalezeny příčiny vzniku incidentů a navrženy způsoby jejich eliminace jako vstup (žádost) do procesu change managementu (Zpracování Standardní Změny), tak aby byla zajištěna změna vedoucí k odstranění. Po provedení změny je v rámci procesu Zpracování Problému ověřeno, že původní příčiny vzniku incidentů (problém) byly skutečně odstraněny a tím tento problémem nezpůsobuje incidenty.

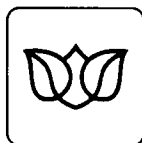
Aplikační monitoring – tento proces je zajištěn Objednatelem, výstup z tohoto v případě zaznamenání nestandardního stavu funguje jako jeden ze spouštěčů procesu Zpracování incidentu. Dále je výstup z monitoringu využit jako podklad pro proces Zpracování problému a ostatní relevantní ITSM (IT Service Management). Výstupy z tohoto procesu mohou být také využity jako podklady pro provozní a smluvní jednání.

5.2.6.3.3 Řízení změn

Z hlediska řízení změn rozlišuje Atos dle své metodiky GDP dva hlavní typy změn:

Zpracování standardní změny – odpovídají předmětu plnění Smlouvy v oblasti provozu aplikací – subprocesy Implementace požadavku + Standardní změnový požadavek (tzv. Request Fulfillment + Standard Change Management.) Jedná se o změny s konkrétním popisem k odstranění problémů APV, předem schválené změny, nebo standardní požadavky.

Nestandardní změny vyžadující rozšíření – změny s plným nabídkovým, schvalovacím a ověřovacím procesem. Tyto změny jsou řízeny buď *Zjednodušeným standardním subprocesem* na základě běžného řízení podpory a provozních schůzek (tzv. Light Enhancement Management) nebo *Plným projektovým cyklem subprocesem*, kdy je změna řízena jako samostatný project (tzv. Full Enhancement Management).



Napojení Atos procesů zpracování obou hlavních typů změn na procesy Objednatele je součástí dodávky služby. Ke všem typům změn zajistí Atos analýzu dopadu změny.

Zodpovědnost Objednatele je v těchto oblastech především zajištění Garanta APV, popis součinnosti garanta je popsán v kapitole Popis požadované součinnosti v rámci aplikační podpory

5.2.6.3.4 Service Desk

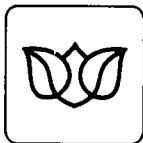
Pro zajištění evidence a vedení záznamů o řešení incidentů, problémů a změnových požadavků bude jako **primární nástroj** použit systém Objednatele – Service Desk. Komunikační a eskalační matice a jejich integrace budou nastaveny dle standardů a zvyklostí Objednatele tak, aby byla zajištěna integrace a oboustranná kontrola relevantních procesů, tzn. Zpracování incidentů, Zpracování problémů, Change Management (Zpracování Standardní Změny, Zpracování Změnového Požadavku, NonStandard CHM), Configuration Management (Konfigurační Management) a Knowledge Management (interní proces Atos pro správu znalostní báze)..

Atos pro interní evidenci a správu Incidentů, Požadavků a Knowledge databáze bude používat také vlastní Service Desk nástroj, tak jako doposud při poskytování jiných služeb ČSSZ. O propojení s nástroji Objednatele a možnosti jejich využití Objednatelem se rozhoduje spolu s Objednatelem během fáze inicializace (M1 Zahájení Projektu (Dodávky)). **Výstup dohody** je zaznamenán v plánu řízení dodávky služeb ODP. Snahou Atos je ochrana investic ČSSZ a maximální transparentnost poskytovaných služeb s důrazem na co možná nejvyšší využití nástrojů ČSSZ v kombinaci s tzv. best practices (osvědčené postupy vyzkoušené v praxi) a procesy a Atos.

5.2.6.4 Popis požadované součinnosti v rámci aplikační podpory

5.2.6.4.1 Provozní součinnost ČSSZ – zajištění požadované úrovně SLA a Zpracování incidentu/problému

- dodržování technických a provozních podmínek a parametrů prostředí pro bezporuchovou funkci HW navazující infrastruktury APV
- zajištění servisu HW aplikačních serverů
- změna počtu instalací/serverů navazující infrastruktury APV o více než 1 server hlásit minimálně 2 týdny předem
- zajištění a předání provozní dokumentace výrobce ke spravovaným technologiím, řešení, APV a včasné informování o změnových řízeních v dokumentaci
- zajištění monitorovacích prostředků (včetně SW a licence) pro přístup k chybovým hlášením systému APV a navazující infrastruktury APV
- poskytnutí selektivního přístupu do vyhrazeného prostoru monitoringu pro všechna prostředí navazující infrastruktury APV
- harmonogram akcí plánovaných pro jednotlivá podporovaná prostředí s předstihem nejméně 5 dní (jedná se o akce, které mohou ovlivnit rozsah a postupy údržby) a jeho distribuce dodavateli a součinnost při jejich realizaci
- zajištění a předání dokumentace k podporovanému APV vybavení
- zajištění a předání provozní dokumentace k podporovaným procesním řešením pro APV
- zajištění funkční komunikační (síťové) infrastruktury
- zajištění spolupráce odpovědných pracovníků Odběratele při řešení nestandardních stavů (Incidentů, Problémů)



- zajištění spolupráce odpovědných pracovníků souvisejících aplikací, CDÚ, sítě WAN/LAN, Garanta aplikace, HW servisu po celou dobu řešení Incidentu/Problému v produkčním prostředí,
- zajištění odpovědného pracovníka Odběratele za koordinaci řešení incidentů v oblasti IT
- zajištění přístupového oprávnění do podporovaných prostředí vybraným pracovníkům Atos a Subdodavatelů Atos, zajišťující podporu dle stanovených SLA
- optimalizace DB a datových modelů APV na výkon potřebný k dosažení stanovených SLA
- zajistí zálohování a obnovu DB
- zajistí zálohování a obnovu OS aplikačních serverů
- zajistí monitoring LAN cache
- monitoring infrastruktury je prováděn pracovníky Dohledového centra ČSSZ. Hlášení z Dohledového systému ČSSZ relevantních k APV a navazující infrastruktury APV jsou bez prodlení předávána přes CHD ČSSZ na Kontaktní místo (HelpDesk) Atos
- výstupy z Monitoringu pro následné vyhodnocování systémových zdrojů jsou ČSSZ předávány v týdenních intervalech Atos
- poskytnutí standardního SW vybavení ČSSZ pro zálohování
- poskytnutí prostoru pro zálohování image a logů k zajištění SLA
- zajištění řešení odmítnutého incidentu, který není předmětem plnění této smlouvy (infrastruktury, HW, CDÚ a navazujících aplikací)
- zajištění potřebných změn a úprav zdrojových kódů třetích stran navazujících APV, které jsou nutné pro odstranění vad zjištěných při řešení provozních incidentů/problémů

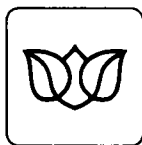
5.2.6.4.2 Řízení změn

Veškeré změny jsou řízeny v součinnosti s garantem služby. Garant má v procesu řízení změn následující úlohy:

- Provádí hodnocení dopadu změny na prostředí.
- Určuje strany potřebné k provedení daného změnového požadavku.
- Vydává pokyn k změnovému požadavku a to prostřednictvím ServiceDesku (vytvoření záznamu, tzv. ticketu) nebo formou oboustranně schváleného zápisu nebo formou procesu nabídka - objednávka
- Koordinuje provádění implementace změnového požadavku.
- Koordinuje zainteresované strany tak, aby byla zajištěna potřebná součinnost při řešení daného změnového požadavku.
- Získává souhlas všech zainteresovaných stran k provedení kroků v probíhající změně.
- Přijímá informace o všech prováděných krocích a zároveň distribuuje informace na všechny zainteresované strany.
- Uzavírá změnový požadavek.

5.2.6.4.3 Proces řízení změn

Následující obrázek popisuje proces řízení implementace změn v rámci služeb aplikační podpory.



Obr. Proces řízení implementace změn

5.2.6.4.4 Matice zodpovědností procesu řízení změn

Matice zodpovědností popisuje role jednotlivých stran zainteresovaných do řešení změn s následujícími odpovědnostmi:

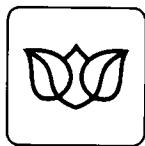
R – Responsible: má zodpovědnost za vykonání daného kroku

A – Accountable: je odpovědný za celý úkol, je odpovědný za to, co je vykonáno

C – Consulted: poskytuje konzultaci k danému kroku

I – Informed: je informován o průběhu řešení daného kroku

Krok	Strana	Řízení změn	Technická podpora	Informační podpora	Právní podpora	Finanční podpora	Marketingová podpora
1	Vyhodnocení dopadu změny	R, A		C	C	I	I
2	Určení stran zodpovědných za realizaci změny	R, A				C, I	C, I
3	Vydání změnového požadavku	A	R	I	I	I	I
4	Realizace změny	I	I	R, C, I	R, C, I	A	A
5	Zhodnocení provedení změny	R, A				C, I	C, I
6	Aktualizace dokumentace	I	I	R	R	A	A
7	Uzavření změnového požadavku	A	R	I	I	I	I



Obr. Matice zodpovědností

5.2.6.5 Návrh předání aplikační podpory a rozvoje případnému novému dodavateli

Návrh předání aplikační podpory a rozvoje případnému novému dodavateli mají totožný obsah s kapitolou **Rozsah převzetí do servisu a Exit plan**, kde je popsán Migrační postup reverzním způsobem, to znamená, že v ní vystupující subdodavatelské role:

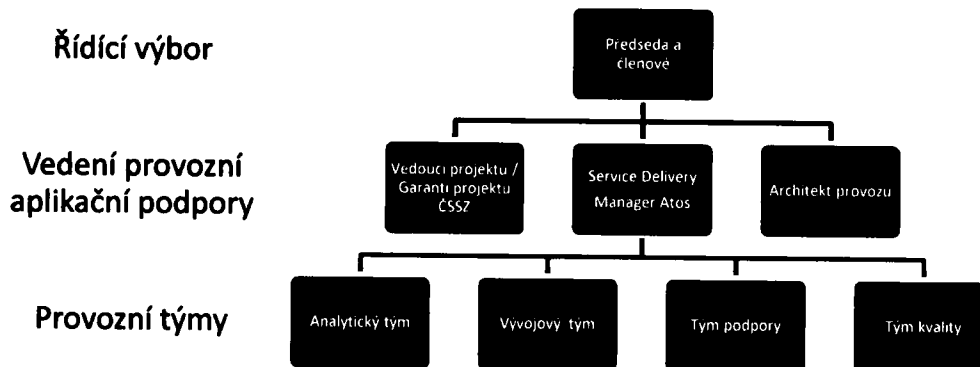
Stávající Poskytovatel

Přebírající Poskytovatel

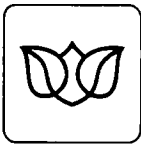
Tyto role se dají v čase zaměnit tak, že Přebírající poskytovatel se po převzetí služby stává Stávajícím poskytovatelem. Atos deklaruje, že se metodikou popsanou v kapitole **Rozsah převzetí do servisu a Exit plan** bude řídit jak v případě, kdy bude přebírat službu a bude vystupovat v roli Přebírající Poskytovatel, tak poskytne plnou součinnost dle této metodiky v případě, kdy bude **předávat aplikační podporu a rozvoj případnému novému dodavateli** nebo zpět ČSSZ, tzn. že Atos bude v tomto případě vystupovat v roli Stávající Poskytovatel dle kapitoly **Rozsah převzetí do servisu a Exit plan**

5.2.6.6 Organizační zajištění

Pro řízení aplikační podpory Atos navrhuje následující organizační strukturu:



Obr. Organizační struktura



Řídící výbor:

- Rozhoduje o koncepčních věcech provozní aplikační podpory, stanovuje její rozsah a priority.
- Kontroluje stav a průběh provozní aplikační podpory a vydává rozhodnutí za účelem podpory plnění cílů provozu
- Rozhoduje o změnách provozní aplikační podpory (rozsah plnění, cena, atd.), jsou-li v daném případě přípustné
- Řeší krizové situace provozní aplikační podpory a rozhoduje o mimořádných opatřeních k jejich odstranění
- Podporuje vedení provozní aplikační podpory.
- Je eskalační úroveň pro vedení provozní aplikační podpory.
- Je složen ze zástupců managementu zákazníka a dodavatele s potřebnými pravomocemi.

Jednání řídicího výboru projektu:

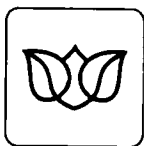
- Jednání řídicího výboru bude směřováno k akceptačním milníkům
- Další mimořádné termíny jednání řídicího výboru k řešení závažných nebo eskalovaných situací.

Vedoucí projektu / Garanti projektu ČSSZ:

- Zajišťují součinnost zákazníka.
- Řídí zdroje dedikované zákazníkem, k čemuž mají delegovanou odpovídající pravomoc.
- Jim přidělené zdroje se účastní aktivit jednotlivých provozních týmů, např.:
 - Metodici jsou součástí analytického týmu
 - ICT pracovníci jsou součástí technického týmu
 - Klíčoví uživatelé jsou součástí týmu kvality
- Přenášejí do řešitelských týmů know – how v konkrétní řešené oblasti zákazníka.
- Posuzují shodu navrženého řešení s požadavky a potřebami zákazníka, definovanými ve smlouvě.
- Účastní se testování výstupů z provozní aplikační podpory.
- Účastní se akceptačního řízení k výstupům z provozní aplikační podpory.
- Eskalují k řešení problémy, jejichž řešení je mimo jejich rozhodovací pravomoci.
- Jsou součástí vedení provozní aplikační podpory

Service Delivery Manager Atos:

- Provádí operativní řízení provozní aplikační podpory a odpovídá za dosažení předmětu plnění v čase a kvalitě dle předmětu smlouvy
- Řídí zdroje přidělené na provoz aplikační podpory
- Řídí a koordinuje provozní týmy
- Řídí rizika provozní aplikační podpory
- Zabezpečuje řízení požadavků a změn v oblasti předmětu provozní aplikační podpory
- Vede provozní výkaznictví
- Přípravuje podklady pro jednání řídicího výboru



- Eskaluje k řešení problému, jejichž řešení je mimo jeho rozhodovací pravomoci

Jednání vedení provozní aplikační podpory:

- Je organizováno Service Delivery Managerem Atos
- Uskutečňuje se pravidelně podle pravidel uvedených v Plánu řízení aplikační podpory
- Termíny jednání vedení provozu aplikační podpory lze upřesňovat dle potřeby (např. při realizaci změnových požadavků, při řešení krizových situací apod.)

Architekt provozu:

- Řídí zpracování návrhu architektury provozní aplikační podpory
- Posuzuje dopad požadavků a změn na navrženou architekturu
- Koordinuje činnost projektových týmů po technické stránce tak, aby jejich výstupy byly v souladu s navrženou architekturou
- Eskaluje k řešení problému, jejichž řešení je mimo jeho rozhodovací pravomoci

Provozní týmy:

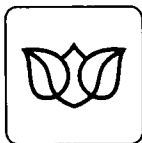
- Zajišťují nepřerušovanou dodávku služeb aplikační podpory v rozsahu a kvalitě definovanými v předmětu smlouvy a ve smyslu znění jejich případných pozdějších dodatků
- Zpracovávají analýzu a návrh řešení dle předmětu plnění v oblastech Zpracování Incidentů, Zpracování Problému, a podílejí se na přípravě podkladů pro Zpracování Změnových požadavků
- Realizují řešení podle schváleného návrhu Změnových požadavků, včetně zpracování potřebné dokumentace
- Provádí testování aplikace Změnových požadavků spolu se zdokumentováním výsledků testování
- Eskalují k řešení problému, jejichž řešení je mimo jejich rozhodovací pravomoci

Jednání provozních týmu:

- Jednání provozních týmu probíhá operativně podle potřeb řešení úkolů

Analytický tým

- Vypracovává analýzu a návrh řešení Zpracování Změnových požadavků (pod vedením Hlavního architekta příslušné APV, agendy apod.)
- Podporuje vývojový tým formou konzultací a dodatečných detailních specifikací
- Vypracovává uživatelskou a školicí dokumentaci
- Školí klíčové uživatele a podporuje je při školení koncových uživatelů
- Zodpovídá za konfigurační management produktové dokumentace.



Vývojový tým

- Programuje zákaznické komponenty aplikace
- Zodpovídá za tzv. Unit testy
- Zahrnuje vývojáře a DB specialisty
- Zodpovídá za vývojovou dokumentaci v souladu s metodikou dodavatele
- Zodpovídá za konfigurační management zdrojových kódů.

Tým podpory

- Zodpovídá za vytvoření odpovídajících provozních prostředí aplikace
- Podporuje vývojový tým při nastavování vývojového prostředí
- Podporuje pracovníky provozu zákazníka při nasazování SW a předává jim know-how
- Vypracovává administrátorskou dokumentaci
- Zodpovídá za konfigurační management infrastruktury.

Tým kvality

- Připravuje testovací dokumentaci
- Řídí a provádí testování aplikace v souladu s metodikou dodavatele
- Zakládá a udržuje tzv. tickety v systému pro sledování chyb.

Eskalační procedura

V rámci řešení úkolů jednotlivé prvky organizační struktury řeší úkoly, které spadají do jejich pravomoci.

Jednotlivé prvky organizační struktury nejsou oprávněny na své úrovni činit rozhodnutí, která mění rozsah plnění nebo ceny za dodávku předmětu služby. Tato pravomoc přísluší pouze Řídícímu výboru projektu.

Jednotlivé prvky organizační struktury eskalují řešení problémů mimo jejich kompetenci podle hierarchie řízení projektu:

- Provozní týmy -> vedení provozní aplikační podpory
- Architekt provozu -> vedení provozní aplikační podpory
- Vedení provozní aplikační podpory -> řídicí výbor.

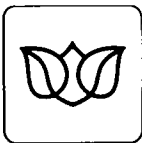


ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě

Cena plnění



1 Cena

Zhotovitel se zavazuje dodržovat níže uvedené ceny a cenové principy za služby definované v Příloze č. 1 této Smlouvy.

1.1 Jednotkové ceny za člověkodenní

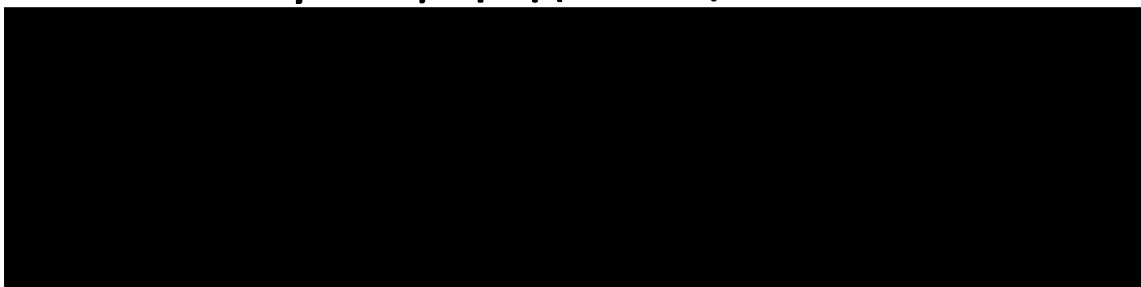
Pro veškeré dodávané služby dle této Smlouvy platí následující jednotkové ceny za člověkodenní (dále jen „ČD“, 1 ČD odpovídá 8 člověkohodinám) rozdělené podle rolí:

Role	Sazba za ČD bez DPH	Sazba za ČD s DPH
Projektový manager		
Procesní analytik		
Architekt informačního systému		
Senior vývojář		
Ostatní		

1.2 Cena za Převzetí do servisu

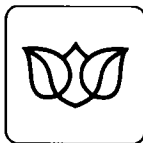
Cena služby Převzetí do servisu (dle definice v Příloze č. 1) je Zhotovitelem zohledněna v jednotkových cenách za ČD. Zhotovitel nebude nad rámec takto stanovené ceny nárokovat další odměnu nebo jinou platbu za službu Převzetí do servisu.

1.3 Cena za Poskytování podpory provozu systému AAA portál - II



Celkový rozsah účtovaných člověkodenní dle rolí nesmí také překročit stanovené hodnoty dle tabulky „Maximální časová náročnost během následujících čtyř let pro podporu provozu“.

Cena za poskytování této služby je stanovena jako počet čerpaných a odsouhlasených člověkodenní za kalendářní měsíc, které se násobí pevně stanovenou denní sazbou dle role a Dopadem na platbu za daný měsíc. Dopad na platbu je definovaný níže v tabulce, Parametr SLA^{Celkem} je definovaný v Příloze č. 1.



Měsíční platba je tedy rovna:

$$\text{Dopad na platbu} \times \sum (\text{počet člověkodnů}_{role} \times \text{sazba}_{role})$$

100%	100%
95%	95%
90%	90%
< 90%	80% a méně je považováno za podstatné porušení této smlouvy

Pokud cena za Poskytování podpory provozu v daném měsíci bude nulová (z důvodu dosažení ročního limitu čerpání ČD), bude pro případný výpočet sankce za porušení SLA využita průměrná měsíční cena za všechny předcházející měsíce Poskytování podpory provozu systému AAA portál a bude uplatněna smluvní pokuta ve výši:

$$(100\% - \text{Dopad na platbu}) \times \frac{\sum \text{cena za Poskytování podpory provozu AAA portál}_{\text{měsíc}}}{\text{počet měsíců Poskytování podpory provozu AAA portál}}$$

Maximální objem ČD pro Poskytování podpory provozu systému AAA portál

Role	Maximální počet člověkodnů (ČD)	Cena za maximální počet ČD bez DPH	Cena za maximální počet ČD s DPH
Projektový manager		2 204 160,00 Kč	2 667 033,60 Kč
Procesní analytik		1 713 360,00 Kč	2 073 165,60 Kč
Architekt informačního systému		4 860 960,00 Kč	5 881 761,60 Kč
Senior vývojář		2 509 200,00 Kč	3 036 132,00 Kč
Ostatní		1 498 720,00 Kč	1 813 451,20 Kč
Celkem		12 786 400,00 Kč	15 471 544,00 Kč

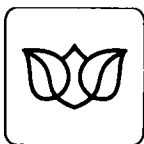
Pro výpočet cen jsou použity jednotkové ceny definované v čl. 1.1

1.4 Cena za Rozvoj systému AAA portál

Cena za poskytování služby požadavky na Rozvoj systému AAA portál definované v Příloze č. 1 je vypočtena dle skutečně odpracovaných a schválených člověkodnů Objednatelem a dané denní sazby pro konkrétní roli.

Objednavatel předpokládá objem plnění dle tabulky níže. Objednavatel negarantuje minimální objem čerpání těchto služeb.

Platby se uskutečňují na základě odpracovaných člověkodnů po akceptaci Dílčího plnění Objednatelem.



Rozsah účtovaných člověkodů dle rolí, nesmí překročit stanovené hodnoty dle tabulky: "Maximální objem služeb za Rozvoj systému AAA portál"

Maximální objem služeb za Rozvoj systému AAA portál

Role	Celkový maximální počet ČD na Rozvoj systému AAA portál	Maximální cena za Rozvoj systému AAA portál	
Projektový manager		1 501 584,00 Kč	1 816 916,64 Kč
Procesní analytik		964 128,00 Kč	1 166 594,88 Kč
Architekt informačního systému		3 552 240,00 Kč	4 298 210,40 Kč
Senior vývojář		1 758 480,00 Kč	2 127 760,80 Kč
Ostatní		506 920,00 Kč	613 373,20 Kč
Celkem		8 283 352,00 Kč	10 022 855,92 Kč

Pro výpočet cen jsou použity jednotkové ceny definované v čl. 1.1

2 Přehled cen plnění

Tabulka uvedená níže zobrazuje rekapitulaci cen této Smlouvy:

Role	Cena bez DPH	Cena s DPH
Cena za Poskytování podpory provozu systému AAA portál	12 786 400,00 Kč	15 471 544,00 Kč
Cena za Rozvoj systému AAA portál	8 283 352,00 Kč	10 022 855,92 Kč

Pro výpočet cen jsou použity jednotkové ceny definované v čl. 1.1

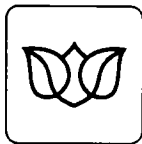


ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Příloha č. 3 k Rámcové smlouvě

**Podrobný popis způsobů
uzavírání Dílčích smluv**



I. Postup Stran

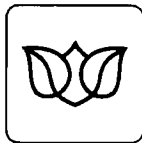
1. V souladu se ZVZ, a v souladu s Rámcovou smlouvou, jejíž přílohou je tento dokument, se Strany zavazují provádět jakákoliv Dílčí plnění dle této Smlouvy výhradně na základě uzavřené Dílčí smlouvy, resp. akceptované Dílčí objednávky. Způsob uzavírání jednotlivých Dílčích smluv je vymezen níže.

II. Plnění do 500.000,- Kč bez DPH

1. V případě plnění do 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíc korun českých) bez DPH bude Dílčí plnění realizováno na základě písemné Dílčí objednávky Objednatele a písemného potvrzení takové Dílčí objednávky Zhotovitelem.
2. V Dílčí objednávce Objednatel specifikuje požadované plnění, rozsah v človekodnech (dále jen „ČD“) a termín plnění v souladu s Rámcovou smlouvou, případně další relevantní skutečnosti, s nimiž by měl být Zhotovitel seznámen.
3. Zhotovitel je povinen do 10 (deseti) pracovních dnů od doručení písemné Dílčí objednávky Zhotoviteli tuto Dílčí objednávku písemně potvrdit nebo upravit rozsah požadavku na Dílčí plnění. Při úpravě rozsahu je povinen stanovit termín realizace požadovaného Dílčího plnění a jeho cenu, to vše na základě skutečností uvedených v Rámcové smlouvě a jejích přílohách. Zhotovitel je rovněž povinen v tomto potvrzení stanovit akceptační kritéria pro akceptaci Díla v souladu s čl. IV. Smlouvy.
4. Objednatel je povinen do 15 (patnácti) pracovních dnů navržený termín realizace požadovaného Dílčího plnění a jeho cenu určenou v souladu s čl. V. Smlouvy potvrdit, v případě odlišně navrženého rozsahu plnění ze strany Zhotovitele a navržených akceptačních kritérií potvrdit nebo odmítnout.
5. V případě zjištění překročení částky 500.000,- Kč (pětsettisíc korun českých) za realizaci Dílčího plnění je Zhotovitel povinen Objednateli doručit návrh Dílčí smlouvy dle níže uvedených ustanovení této přílohy.
6. Okamžikem doručení potvrzení Objednatele Zhotoviteli se stává písemná Dílčí objednávka pro Strany závaznou. Zhotovitel se zavazuje zahájit realizaci Dílčího plnění neprodleně po doručení potvrzení Objednatele, není-li v Dílčí objednávce stanoven jiný termín realizace.

III. Plnění nad 500.000,- Kč bez DPH

1. V případě plnění nad 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíc korun českých) bez DPH Objednatel uzavře se Zhotovitelem Dílčí smlouvu tak, že Objednatel zašle Zhotoviteli písemnou výzvu, ve které specifikuje požadované plnění, jeho rozsah v ČD a termín, případně další skutečnosti nezbytné pro zpracování návrhu Dílčí smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen písemnou výzvu Objednatele potvrdit nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne jejího doručení Zhotoviteli, s výjimkou případů, kdy (i) Zhotovitel oznámí Objednateli nezbytnost prodloužení této lhůty, a to zejména s ohledem na objektivní složitost požadovaného předmětu Dílčího plnění; (ii) Zhotoviteli brání v potvrzení výzvy vážné důvody, které není schopen objektivně překonat, přičemž je Zhotovitel povinen tyto důvody Objednateli neprodleně oznámit.



3. Za potvrzení písemné výzvy Objednatele se považuje doručení podepsaného návrhu Dílčí smlouvy Zhotovitelem Objednateli. Zhotovitelem předložený návrh Dílčí smlouvy musí být v souladu s Rámcovou smlouvou, požadavky Objednatele uvedenými v zaslané písemné výzvě a v souladu se zadáním, které bylo nedílnou součástí písemné výzvy Objednatele a stane se nedílnou součástí uzavřené Dílčí smlouvy. Cena za realizaci Dílčího plnění Díla bude určena v souladu se zadáním a s ustanovením Rámcové smlouvy o ceně. Návrh Dílčí smlouvy bude rovněž obsahovat návrh akceptačních kritérií pro akceptaci Díla v souladu se Smlouvou.
4. Objednatel se zavazuje Zhotovitelem doručený návrh Dílčí smlouvy nejpozději do 15 (patnácti) pracovních dnů od dne jeho doručení odsouhlasit a podepsat nebo oznámit Zhotoviteli, že s předloženým návrhem Dílčí smlouvy nesouhlasí a z jakých důvodů.
5. Podpisem Objednatele se Dílčí smlouva stává platnou a účinnou. Zhotovitel se zavazuje zahájit realizaci Dílčího plnění neprodleně po nabytí platnosti a účinnosti Dílčí smlouvy, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jinak.



ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Příloha č. 4 k Rámcové smlouvě

**Dílčí smlouva k Rámcové smlouvě
o vývoji a údržbě systému AAA portál - II
Číslo**

Smluvní strany

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Sídlo: Křížová 25, Praha 5, PSČ 225 08

Statutární zástupce objednatele: prof. JUDr. Vilém Kahoun, PhD., ústřední ředitel ČSSZ

Osoba jednající:

Kontaktní osoba:

tel:

e-mail:

IČO: 00006963

(dále jen „**Objednatel**“)

na straně jedné

a

.....

Sídlo:

Zastoupená/Jednající:

Zápis v OR:

Kontaktní osoba:

tel.:

e-mail:

Bankovní spojení:

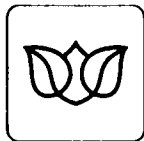
IČO:

DIČ:

(dále jen „**Zhotovitel**“)

na straně druhé

(Objednatel a Zhotovitel budou v této smlouvě označováni jednotlivě jako „Strana“ a společně jako „Strany“)



Strany se dohodly na realizaci dílčí veřejné zakázky „.....“ za podmínek uvedených v Rámcové smlouvě o vývoji a údržbě systému AAA portál - II, ze dne (dále též „RS“), a za podmínek uvedených níže v této smlouvě (dále též „Smlouva“):

Článek 1

Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele..... (dále jen „Dílo“). Specifikace Díla je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.2 Zhotovitel touto Smlouvou uděluje Objednateli oprávnění k výkonu práva vytvořené Dílo užít za odměnu a za podmínek uvedených v RS. Právem užít Dílo se ve smyslu této Smlouvy rozumí právo nerušeného užívání Díla v souladu s omezeními stanovenými RS po celou dobu autorské ochrany Díla.

Článek 2

Ceny a platební podmínky

- 2.1 Cena za provedení Díla dle specifikace v Příloze č. 1 této Smlouvy činí:
..... ,- Kč bez DPH
(slovy korun českých)

tj. ,- Kč vč. DPH
(slovy korun českých)
- 2.2. Cena bude uhrazena v souladu se způsobem úhrady dle RS.
- 2.3. Celková cena je stanovena jako prostý součet násobků jednotkových cen za člověkohodinu jednotlivých specialistů dle Rámcové smlouvy a realizovaných člověkohodin dle rolí uvedených v Rámcové smlouvě.
- 2.4. Zhotovitel má právo za řádně a včas provedené Dílo vystavit Objednateli fakturu za podmínek stanovených v RS a v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.5. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou konečné a lze je překročit pouze v případě změny sazeb příslušné daně z přidané hodnoty.
- 2.6. Fakturace za plnění poskytnuté Zhotovitelem bude provedena způsobem uvedeným v RS.
- 2.7. Daň z přidané hodnoty bude fakturována v zákonem stanovené výši dle platných a účinných právních předpisů v době uskutečnění zdanitelného plnění. Faktury jsou splatné do 30 (třiceti) dnů od data jejich doručení Objednateli.

Článek 3

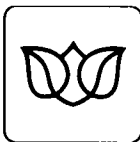
Trvání Smlouvy, ukončení Smlouvy a místo plnění

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu od jejího podpisu do předání Díla a akceptace plnění v souladu s harmonogramem plnění dle čl. 3 Přílohy č. 1 této Smlouvy. Nároky Objednatele z vad Díla tím nejsou dotčeny.

Parafováno:

Zhotovitel: _____ Objednatel: _____

strana 2/6



- 3.1. Místem plnění je sídlo Objednatele na adrese Křížová 25, 225 08, Praha 5 a dále všechna jednotlivá pracoviště Objednatele (jednotlivá Pracoviště ČSSZ a OSSZ).

Článek 4 **Sankční ujednání**

- 4.1. Sankce za neplnění Díla podle specifikace uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy se řídí podle příslušných ustanovení RS.
- 4.2. Záruka je poskytována v souladu s příslušnými ustanoveními RS.

Článek 5 **Oprávněné osoby**

- 5.1. Každá ze Stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněná osoba bude zastupovat Stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 5.2. Osoby oprávněné zastupovat Strany ve smluvních a obchodních záležitostech:

Za Objednatele:

tel.:

e-mail:

Za Zhotovitele:

tel.:

email:

- 5.3. Osoby oprávněné zastupovat Strany ve věcném plnění:

Za Objednatele:

tel.:

e-mail:

Za Zhotovitele:

tel.:

e-mail:

- 5.4. Strany jsou oprávněny změnit výše uvedené oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou Stranu, a to bez zbytečného odkladu. Taková změna nabývá účinnosti až okamžikem, kdy je druhé Straně doručeno písemné upozornění o změně.
- 5.5. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy, zápisy z jednání a dodatky ke Smlouvě, musí být podepsány oprávněnými osobami obou Stran nebo jejich zástupci.

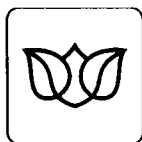
Článek 6 **Závěrečná ujednání**

- 6.1. Tato Smlouva nabývá platnosti ke dni podpisu Smlouvy Stranami. V případě akce hrazené z investičních prostředků Objednatele nabývá Smlouva účinnosti ke dni, kdy bude Zhotoviteli ze strany Objednatele doručeno oznámení, že Objednateli bylo schváleno Stanovení výdajů financování akce ze státního rozpočtu ze strany příslušného správce rozpočtové kapitoly, tedy ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí. Nedojde-li k tomuto Stanovení výdajů na financování předmětné akce, a to ani

Parafováno:

Zhotovitel: _____ Objednatel: _____

strana 3/6



do 120 (jednostodvaceti) kalendářních dnů od dne nabytí platnosti Smlouvy, Smlouva se od svého počátku ruší. Strany nejsou v takovém případě povinny hradit si navzájem účelně vynaložené náklady a prohlašují, že mezi Stranami neexistují žádné závazky a/nebo nároky, jejichž uplatnění by mohla druhá Strana požadovat.

- 6.2. Objednatel se zavazuje dodat Zhotoviteli veškeré podklady pro potřeby plnění Díla dle této Smlouvy v českém jazyce. V případě potřeby jakýchkoliv dalších podkladů je Zhotovitel povinen takovéto podklady od Objednatele včas písemně vyžádat.
- 6.3. Veškeré dodatky ke Smlouvě a její změny musí být vyhotoveny písemnou formou.
- 6.4. Smlouvou neupravené skutečnosti se řídí příslušnými ustanoveními RS.
- 6.5. Smlouva je vyhotovena v 5 (pěti) stejnopisech, z nichž 3 (tři) obdrží Objednatel a 2 (dva) Zhotovitel.
- 6.6. Obě Strany svým podpisem stvrzují, že Smlouva nebyla ujednána v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek.
- 6.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Díla

Příloha č. 2 – Podmínky plnění

- 6.8. Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu, včetně jejích příloh, přečetly, jejímu obsahu porozuměly a že je projevem jejich pravé a svobodné vůle prosté jakéhokoliv omylu, na důkaz čehož tuto Smlouvu vlastnoručně podepisují.

Objednatel:

Zhotovitel:

Jméno:

Funkce:

Datum:

Místo:

Jméno:

Funkce:

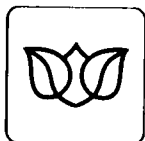
Datum:

Místo:

Parafováno:

Zhotovitel: _____ Objednatel: _____

strana 4/6



Příloha č. 1 – Specifikace Díla

Předmětem plnění dle této Smlouvy je

1 Specifikace předmětu plnění

Předmětem realizace je

Součástí dodávky bude především

-
-
-
-
-

2 Specifikace ceny

.....

3 Harmonogram plnění

Níže uvedený harmonogram plnění je relativní vůči okamžiku, kdy Smlouva nabyde účinnosti (níže označeném T).

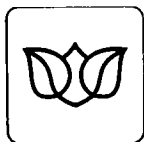
Projektové milníky:

	Termín
	T +
	T +

Parafováno:

Zhotovitel: _____ Objednatel: _____

strana 5/6



Příloha č. 2 – Podmínky plnění

Součinnost Objednatele

Nutným předpokladem pro řádné plnění dle Smlouvy je zajištění součinnosti Objednatele a dalších externích subjektů zodpovědných za realizaci a úpravy informačních systémů, které s plněním Díla bezprostředně souvisejí.

Technická součinnost

-
-
-
-
-

Analytická součinnost

-
-
-
-
-

Legislativní součinnost

-
-
-
-
-

Personální předpoklady a role

-
-
-
-
-

Projektové předpoklady

-
-
-
-
-



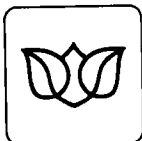
ČR - ČSSZ
OSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Příloha č. 5 k Rámcové smlouvě

Měsíční výkaz plnění služeb

VZOR

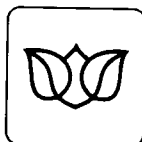


1 Úvod

Tato Příloha obsahuje výkaz měsíčního plnění služeb k Dílčí smlouvě na realizaci služeb podpory provozu AAA portálu a tvoří její nedílnou součást.

Objednatel:	Česká správa sociálního zabezpečení	Název smlouvy:	Dílčí smlouva na realizaci služeb podpory provozu AAA portálu
Zhotovitel:	XXX		
Smlouva	Dílčí smlouva na realizaci služeb podpory provozu AAA portálu		

Popis	
Rozsah poskytnutí podpory v měsíci: <i>(nutno doplnit měsíc)</i>	
	Činnost
Rozsah zajištění Služeb Zhotovitelem v těchto smluvních úrovních:	
1.	Podpora administrace Integrovaného prostředí: • • •
2.	Podpora administrace Produktivního prostředí: Podpora a expertní kontrola v režimu 1 den/týden: • • •
3.	Expertní podpora: Expertní podpora řešení provozních závad je prováděna jako zásah za účelem zprovoznění služby/aplikace, který vyžaduje úpravu zdrojového kódu aplikace nebo standardního software platformy nebo opravu/výměnu hardware. Řešení incidentů – plnění SLA: SLA splněna/ Nesplněna ve tvaru incident; překročení
Popis	
Rozsah poskytnutí podpory v měsíci <i>(nutno doplnit měsíc)</i> :	
	Přehled čerpání

**Popis**

Podpora administrace Integračního prostředí, včetně expertní podpory

Pozice dle Rámcové smlouvy	Počet hodin
Projektový manager	
Procesní analytik	
Architekt informačního systému	
Senior vývojář	
Ostatní	
CELKEM	

Podpora administrace Produkčního prostředí, včetně expertní podpory

Pozice dle Rámcové smlouvy	Počet hodin
Projektový manager	
Procesní analytik	
Architekt informačního systému	
Senior vývojář	
Ostatní	
CELKEM	

Za zhotovení předání Podpis:		Datum:	
Za Objednatele výše uvedené plnění potvrzuje: Podpis:		Datum:	

Výhrady / Omezení / Poznámky / Komentáře

Atos

T
F
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebska 1699/5, 140 00 Praha 4, Músto
Česka republika, DIČ: CZ44851391



Atos

T
F
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebska 1699/5, 140 00 Praha 4, Músto
Česka republika, DIČ: CZ44851391



Atos

T
F
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebska 1699/5, 140 00 Praha 4, Músto
Česka republika, DIČ: CZ44851391



Atos

T
F
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebska 1699/5, 140 00 Praha 4, Músto
Česka republika, DIČ: CZ44851391



Atos

T
F
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebska 1699/5, 140 00 Praha 4, Músto
Česka republika, DIČ: CZ44851391



Atos

T
F
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebska 1699/5, 140 00 Praha 4, Músto
Česka republika, DIČ: CZ44851391

