



ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

č. 150050017

**Rámcová smlouva
na
Provozní podporu a další rozvoj IKR
(dále jen „Smlouva“ nebo „Rámcová smlouva“)**

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku 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“)

mezi níže uvedenými smluvními stranami

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Sídlo: Křížová 25, 225 08 Praha 5
Statutární zástupce: prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D., ústřední ředitel ČSSZ
Osoba oprávněná jednat: Ing. Karel Chod, zástupce ústředního ředitele ČSSZ
Kontaktní osoba: [redacted] ředitelka odboru koncepcí,
systémové integrace a koordinace
tel.: [redacted] e-mail: [redacted]
IČO: 00006963
DIČ: neplátce
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: [redacted]
ID datové schránky: 49kaiq3

(dále jen „Objednatel“ nebo „ČSSZ“)

a

Asseco Central Europe, a.s.

Sídlo: Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4
Jednatel/Zastoupená: Hana Bečková, prokuristka
Zapsaná v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8525
Kontaktní osoba: [redacted]
tel.: [redacted] e-mail: [redacted]
IČO: 27074358
DIČ: CZ27074358
Bankovní spojení: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]
ID datové schránky: qrhcwzg

(dále jen „Zhotovitel“)

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

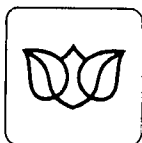


Preambule

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že
 - 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;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Zhotovitel prohlašuje, že
 - je podnikatelem dle § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků otevřeného zadávacího řízení provedeného za účelem uzavření Rámcové smlouvy v režimu nadlimitní veřejné zakázky s názvem „**ČSSZ - Provozní podpora a další rozvoj IKR**“. Veškeré případné úpravy této Smlouvy budou uskutečněny v souladu s příslušnými právními předpisy, mj. též ZVZ.

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 (Dílčí objednávka a Dílčí smlouva společně dále dle kontextu také jako „Dílčí smlouva“), 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 a jednotlivé okresní správy sociálního zabezpečení;
 - 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

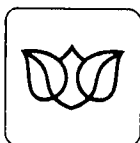
- 2.1 Účelem této Smlouvy je sjednání vzájemných práv a povinností Objednatele a Zhotovitele při poskytování služeb provozní podpory a provádění dalšího rozvoje IKR podle potřeb a na základě požadavků ze strany Objednatele, jak je uvedeno dále v této Smlouvě.
- 2.2 Předmětem této Rámcové smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli následující plnění (služby), které zajistí poskytování služeb provozní podpory a další rozvoj IKR:
- 2.2.1 Poskytování služeb provozní podpory IKR. Služby provozní podpory zahrnují následující činnosti:
- 2.2.1.1 Služby obecné podpory, HelpDesku, monitoringu, infrastrukturních platform
- 2.2.1.1.1 Služba HelpDesku/ServiceDesku, reporting a monitoring, provozní deníky
- 2.2.1.1.2 Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR, Operační systémy Oracle Linux
- 2.2.1.2 Služby expertní podpory, troubleshootingu, správa konkrétních oblastí
- 2.2.1.2.1 Expertní podpora a troubleshooting
- 2.2.1.2.2 Správa konkrétních oblastí
- Služby provozní podpory jsou poskytovány pro Objednatelem stanovené programové vybavení IKR, tzn. programové vybavení integrační sběrnice ESB IKR, integračních řešení v ESB IKR, portálu IKR a dalších částí IKR.
- 2.2.2 Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu. Jde o následující služby:
- 2.2.2.1 Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR
- 2.2.2.2 Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatele
- 2.2.2.3 Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu
- 2.2.2.4 Udržování IKR v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení
- 2.2.2.5 Zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR
- 2.2.2.6 Znalostní podpora při ukončování životního cyklu řešení IKR a při jejich nahrazování jiným řešením
- 2.2.3 Rozšíření provozní podpory IKR, tj. rozšíření služeb poskytovaných na základě Dílčí smlouvy dle pododst. 2.2.1 tohoto článku Smlouvy na výsledek úprav stávajících částí a rozvoje nových částí IKR;
- to vše (plnění dle odst. 2.2 tohoto článku Smlouvy) na základě jednotlivých Dílčích smluv/Dílčích objednávek a v rozsahu a za podmínek sjednaných v této Smlouvě a závazek Objednatele každé jednotlivé řádně a včas splněné Dílčí plnění převzít a zaplatit za ně Zhotoviteli cenu dle této Smlouvy.
- 2.3 Podrobný popis předmětu plnění (dále také jen „služeb“) je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy. Podrobný popis způsobu, jakým bude Zhotovitel poskytovat služby uvedené v odst. 2.2 tohoto článku Smlouvy a Příloze č. 1 této Smlouvy, je uveden v Příloze č. 5 této Smlouvy.



- 2.4 Zhotovitel je povinen poskytovat služby dle odst. 2.2 tohoto článku Rámcové smlouvy na základě této Smlouvy v souladu se standardy IKT ČSSZ platnými v době realizace, přičemž jejich seznam je uveden v Příloze č. 6 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn Přílohu č. 6 této Smlouvy jednostranně měnit. Strany se dohodly, že ohledně změn Přílohy č. 6 této Smlouvy nebudou uzavírány dodatky ke Smlouvě. O změně standardů IKT ČSSZ je Objednatel povinen Zhotovitele písemně informovat. Změna je vůči druhé Straně účinná od okamžiku doručení nových standardů IKT ČSSZ.
- 2.5 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.
- 2.6 Oprávnění k výkonu práva Objednatele užít počítačové programy a díla vytvořená na základě Dílčích smluv jsou upravena v čl. X. této 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.
- 2.7 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 Rámcovou smlouvou ani Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou pak příslušnými ustanoveními příslušných právních předpisů.
- 2.8 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 této Smlouvě. 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.
- 2.9 Strany se zavazují, že se smluvní podmínky sjednané v Dílčí smlouvě neodchýlí od smluvních podmínek sjednaných touto Smlouvou.
- 2.10 Zhotovitel bude plnění poskytovat prostřednictvím týmu specialistů, složeného z osob, které jako pracovníky pro plnění předmětu veřejné zakázky zadávané v rámci Zadávacího řízení uvedl ve své nabídce. Tento tým specialistů je obsažen v Příloze č. 5 Rámcové smlouvy. Jakékoliv změny v týmu specialistů jsou možné jen po předchozím písemném souhlasu Objednatele. Strany se dohodly, že ohledně této změny nebude uzavírán písemný dodatek k Rámcové smlouvě. Při každé změně musí být zachovány a splněny požadavky Objednatele stanovené na tým specialistů v Příloze č. 5 Rámcové smlouvy.

III. Realizace plnění

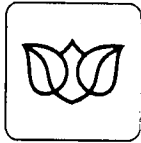
- 3.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby uvedené v čl. II. odst. 2.2 Smlouvy na základě věcných a časových potřeb Objednatele a dle jednotlivých požadavků Objednatele, a to vždy na základě řádně uzavřených Dílčích smluv, resp. Dílčích objednávek. Strany se zavazují realizovat veškerá 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 na zajištění předmětných plnění alokovat realizační tým, jehož kapacita odpovídá rozsahu prací jednotlivých členů (specialistů) jeho realizačního týmu, a to v přepočtu



na Člověkodny. Akceptací Dílčí objednávky nebo uzavřením Dílčí smlouvy se Zhotovitel zavazuje dodržet stanovený maximální počet Člověkodnů ve vztahu ke konkrétnímu plnění a konkrétní pozici člena (specialisty) týmu a je povinen plnění v těchto limitech poskytnout, přičemž v případě plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1 této Smlouvy se tento odstavec co do rozsahu povinnosti stanovit počet Člověkodnů neužije. Objednatel zároveň není povinen takto stanovený maximální počet Člověkodnů v plném rozsahu vyčerpat.

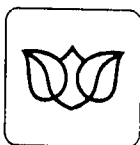
IV. Místo plnění a způsob předání plnění

- 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 jakéhokoliv 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 20 (dvaceti) 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, resp. jednotlivých Dílčích smluv, podepsán akceptační protokol, ve kterém je výslovně uvedeno „Akceptováno“.
- 4.7 V případě poskytování pravidelného Dílčího plnění se Zhotovitel zavazuje předat Objednateli ke schválení protokol o rozsahu poskytnutých služeb, v případě plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1 této Smlouvy měsíční report, na základě a v souladu s řádně uzavřenou Dílčí smlouvou, a to vždy nejpozději k 5. (pátému) dni kalendářního měsíce zpětně, za předcházející kalendářní měsíc poskytování služeb. V protokolu o rozsahu poskytnutých služeb Zhotovitel uvede rozsah poskytnutých služeb dle jednotlivých specialistů a počet Člověkodnů poskytnutých služeb vztahujících se k danému specialistovi.
- 4.8 V případě, že protokol o rozsahu poskytnutých služeb či report 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 protokol či report neakceptovat a vrátit jej s uvedením výčtu vad zpět Zhotoviteli. Zhotovitel je povinen předložit opravený protokol či report nejpozději do 2 (dvou) pracovních dní Objednateli. V ostatních případech je Objednatel povinen akceptovat tento protokol či report, a to do 20 (dvaceti) pracovních dnů ode dne doručení tohoto protokolu či reportu Objednateli Zhotovitelem, a to podpisem odpovědné osoby.



V. Cena a platební podmínky

- 5.1 Objednatel je povinen za řádné a včasné poskytnutí jednotlivých Dílčích plnění dle této Smlouvy, Dílčích objednávek a Dílčích smluv uhradit Zhotoviteli cenu 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 přílohách 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 Dílčího plnění je možno překročit 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 a účinných 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 Sazby za Člověkoděn jednotlivých specialistů bez DPH stanovené v čl. II. Přílohy č. 2 této Smlouvy jsou konečné, úplné, nejvýše přípustné a závazné po celou dobu trvání této Smlouvy. Tyto sazby je možno překročit pouze na základě a ve výši změny sazeb DPH dle platných a účinných právních předpisů České republiky.
- 5.7 Ceny dle čl. III. Přílohy č. 2 této Smlouvy jsou konečné, úplné, nejvýše přípustné a závazné po celou dobu trvání této Smlouvy. Tyto ceny je možno překročit pouze na základě a ve výši změny sazeb DPH dle platných a účinných právních předpisů České republiky.
- 5.8 Celkové ceny jednotlivých Dílčích plnění za celou dobu trvání této Smlouvy nesmí v součtu přesáhnout částku uvedenou v odst. 5.9 tohoto článku Smlouvy.
- 5.9 Celková cena Dílčích plnění dle této Smlouvy nepřesáhne:
částku ve výši 280 000 000,- Kč (slovy: dvě stě osmdesát milionů korun českých) bez DPH, tj. 338 800 000,- Kč (slovy: tři sta třicet osm milionů osm set tisíc korun českých) vč. DPH,
kdy tato výše uvedená částka ve výši 280 000 000,- Kč (slovy: dvě stě osmdesát milionů korun českých) bez DPH za všechna poskytnutá Dílčí plnění je konečná a nepřekročitelná.
- 5.10 Objednatel není povinen částku dle odst. 5.9 tohoto článku Smlouvy vyčerpat.
- 5.11 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 Objednatele v souladu s touto Smlouvou. Dnem zdanitelného plnění je v takovém případě den, kdy bylo předmětné plnění Objednatelům akceptováno.
- 5.12 V případě opakujících se plnění, konkrétně plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1, 2.2.2.4, 2.2.2.5 a 2.2.3 této 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

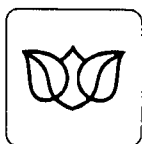


plnění stanovených Smlouvou či na základě odsouhlaseného reportu. Dnem zdanitelného plnění je v takovém případě den, kdy bylo předmětné Dílčí plnění Objednatelem akceptováno.

- 5.13 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, protokol o rozsahu poskytnutých služeb nebo report vyhotovený v souladu s touto Smlouvou.
- 5.14 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 Objednatele na účet Zhotovitele.
- 5.15 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.
- 5.16 Zálohy na cenu jednotlivých Dílčích plnění nebudou Objednatelem poskytovány.
- 5.17 Veškeré platby budou probíhat v české měně (CZK) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

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 (Dílo) záruku za jakost, a to v délce záruky obvykle poskytované za obdobné plnění, nejméně však v délce 24 (dvacetičtyř) 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 Děla (služeb) dle jednotlivých Dílčích smluv/Dílčích objednávek (včetně podrobných detailních zadání k nim) a za funkčnost výsledků jeho plnění vymezenou v zadání.
- 6.3 Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby a realizovat Díla s odbornou péčí a předat je Objednateli ve stavu, kdy splňují veškeré požadavky uvedené v zadání a v jednotlivých Dílčích smlouvách/Dílčích objednávkách a budou plně způsobilé k užívání Objednatelem pro účely uvedené v zadání a Dílčí smlouvě/Dílčí objednávce a budou 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 s výjimkou pododst. 7.3.4;
- 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;
- 6.3.5 není v souladu s vytvořenou dokumentací skutečného provedení, pokud tato byla Objednatelem požadována.
- 6.4 Na odstraňování vad se použije shodně úprava pro zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR, která je detailně specifikována v čl. III. odst. 5 Zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR Přílohy č. 1 této Smlouvy. Odstraňování vad v době záruky je prováděno Zhotovitelem bezúplatně.
- 6.5 Objednatel se zavazuje během záruční doby 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 Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky vzniklého.
- 6.6 Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené:
 - 6.6.1 nevhodnými pokyny Objednatele při realizaci Dílčího plnění, jestliže Zhotovitel na nevhodnost pokynů Objednatele předem upozornil;
 - 6.6.2 zásahem do Dílčího plnění ze strany Objednatele bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele;
 - 6.6.3 neodborným zacházením ze strany Objednatele nebo nedodržením jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy;
 - 6.6.4 poškozením živelnými událostmi;
 - 6.6.5 poruchou způsobenou počítačovými viry či jinými vlivy třetích stran;
 - 6.6.6 vadou programového či technického vybavení Objednatele, které nebyly předmětem Dílčího plnění ze strany Zhotovitele;
 - 6.6.7 nedodržením podmínek pro provoz v provozním prostředí, které jsou specifikovány v příslušné projektové a provozní dokumentaci k Dílčímu plnění.
- 6.7 Pokud Zhotovitel neodstraní vady ve sjednaných termínech, má Objednatel právo nechat vadu odstranit třetí osobou a Zhotovitel je povinen náklady na odstranění vady Objednateli uhradit.

VII. Práva a povinnosti stran

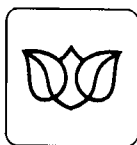
- 7.1 Objednatel se, vedle povinností stanovených v jiných článcích této Smlouvy, zavazuje:
 - 7.1.1 k poskytování potřebné součinnosti podle předem projednaných a schválených požadavků Zhotovitele;
 - 7.1.2 zajistit potřebné technicko - organizační podmínky a informace nezbytné pro řádnou a včasnou realizaci Dílčího plnění Zhotovitelem a to podle předem projednaných a schválených požadavků Zhotovitele;
 - 7.1.3 předávat veškeré potřebné podklady pro realizaci Díla (služeb) prostě jakýchkoli právních a jiných vad;
 - 7.1.4 na žádost Zhotovitele zajistit konzultace k vyjasnění obsahu předmětu Dílčího plnění;



- 7.1.5 účastnit se na testování a na akceptaci jednotlivých Dílčích 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 člancích 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 provést, 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, zejména při předávání řešení do produkčního prostředí, odstraňování výpadků řešení v produkci a provádění školení obsluhy; detailní požadavky na součinnost jsou uvedeny v Příloze č. 1 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“), které 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 s výjimkou případů stanovených v tomto článku Smlouvy. 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 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.



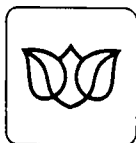
- 8.3 Zhotovitel je oprávněn poskytovat potřebné informace subdodavatelům a je povinen subdodavatele zavázat k mlčenlivosti v rozsahu daném tímto článkem této Smlouvy.
- 8.4 Zhotovitel je povinen k ochraně důvěrných informací zavázat všechny osoby a subjekty, které mají k plnění přístup nebo kterým poskytl 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 nevyšly ve známost nepovolaným osobám.

IX. Ochrana osobních údajů

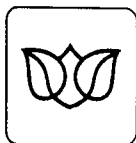
- 9.1 Zhotovitel se zavazuje, že při veškerých činnostech souvisejících s touto Smlouvou a/nebo Dílčími smlouvami/Dílčími objednávkami přijme taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě nebo jejich jinému neoprávněnému 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. Objednatel není povinen tuto licenci využívat.
- 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. Zdrojové kódy budou předány okomentovaně takovým způsobem, který bude pro osobu odborně způsobilou srozumitelný a využitelný.
- 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 poskytne 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. Objednatel není povinen tohoto oprávnění využít.
- 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. Objednatel není povinen tohoto oprávnění využít.

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:

tel:

11.1.2 na straně Zhotovitele:

Director of Public eGovernment Division

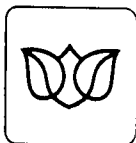
e-mail:

tel.:

- 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 při realizaci 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 zejména s Dílčím plněním), resp. předáním jakékoliv části předmětu plnění v termínu určeném v Dílčí smlouvě/Dílčí objednávce, je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 2% z celkové ceny příslušného Dílčího plnění vč. DPH stanovené Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou, tedy celého předmětu plnění příslušné Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky, a to za každý i započatý den prodlení. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.2 V případě nedodržení SLA je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli pro plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1 a 2.2.3 této Smlouvy sankce uvedené v čl. II. Přílohy č. 1 této Smlouvy.



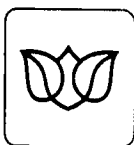
- 12.3 V případě, že se Zhotovitel dostane do prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady Díla oproti termínu stanovenému dle čl. VI. odst. 6.4 Smlouvy a dále přílohy čl. III. odst. 5 Zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 15.000,- Kč (patnácttisíc korun českých) u kategorie vady A za každou i započatou hodinu prodlení s odstraněním vady, a ve výši 15.000,- Kč (patnácttisíc korun českých) u kategorie vady B a 10.000,- Kč (desettisíc korun českých) u kategorie vady C za každý i započatý den prodlení s odstraněním vady. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.4 V případě, že zjištěná vada je neodstranitelná a:
- a) spadá do kategorie vad A, je Objednatel oprávněn místo smluvní pokuty dle odst. 12.3 tohoto článku Smlouvy, požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50% z celkové ceny příslušného Dílčího plnění vč. DPH stanovené Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou, tedy celého předmětu plnění příslušné Dílčí smlouvy/Dílčí objednávkou. Objednatel je v tomto případě oprávněn požadovat součinnost při hledání náhradního řešení. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
 - b) spadá do kategorie vad B, je Objednatel oprávněn místo smluvní pokuty dle odst. 12.3 tohoto článku Smlouvy, požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20% z celkové ceny příslušného Dílčího plnění vč. DPH stanovené Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou, tedy celého předmětu plnění příslušné Dílčí smlouvy/Dílčí objednávkou. Objednatel je v tomto případě oprávněn požadovat součinnost při hledání náhradního řešení. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
 - c) spadá do kategorie vad C, je Objednatel oprávněn místo smluvní pokuty dle odst. 12.3 tohoto článku Smlouvy, požadovat na Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5% z celkové ceny příslušného Dílčího plnění vč. DPH stanovené Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou, tedy celého předmětu plnění příslušné Dílčí smlouvy/Dílčí objednávkou. Objednatel je v tomto případě oprávněn požadovat součinnost při hledání náhradního řešení. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.5 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 20% z celkové ceny příslušného Dílčího plnění vč. DPH stanovené Dílčí smlouvou/Dílčí objednávkou, tedy celého předmětu plnění příslušné Dílčí smlouvy/Dílčí objednávkou, a to za každý jednotlivý případ. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.6 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 kterýkoli ze svých závazků podle čl. VIII. Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy: jedenmilion korun českých) za každé jednotlivé porušení daného závazku. Uplatněním smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 12.7 Zhotovitel se zavazuje nahradit veškerou škodu způsobenou Objednateli při jakémkoli plnění na základě této Smlouvy a/nebo jakékoliv Dílčí smlouvy a/nebo jakékoliv Dílčí objednávkou, která byla způsobena porušením povinností Zhotovitele vyplývajících z této Smlouvy a/nebo Dílčí smlouvy a/nebo Dílčí objednávkou nebo z právních předpisů, ledaže prokáže, že škoda byla způsobena okolnostmi vylučujícími protiprávnost.



- 12.8 Škodou se rozumí skutečná škoda, ušlý zisk a náklady, které Objednatel musel vynaložit v důsledku porušení povinnosti Zhotovitelem. Škoda se hradí v penězích nebo, je-li to možné a obvyklé, uvedením v předešlý stav podle volby Objednatele v konkrétním případě.
- 12.9 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 spoluúcast Zhotovitele nebude vyšší než 5 (pět) % 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.
- 12.10 Pokud tato Smlouva nestanoví výslovně jinak, mohou být smluvní pokuty libovolně kombinovány, tzn., uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje právo na souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty.

XIII. Doba trvání Smlouvy a jednotlivých Dílčích smluv

- 13.1 Rámcová smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to do doby vyčerpání částky stanovené v čl. V. odst. 5.9 této Smlouvy, nejdéle však na dobu 48 (čtyřicetiosmi) 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 Objednatelům 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 Zhotovitelem, na které byl písemně upozorněn Objednatel, 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 nevzvedne podle předchozí věty, bude mu zasláno prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) nebo datové schránky v souladu s čl. XV. této Smlouvy. Důvodem k výše uvedenému odstoupení od Smlouvy bude zejména nesplnění předání jakéhokoli Dílčího plnění a dále porušení povinnosti dle čl. XII. odst. 12.9 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.



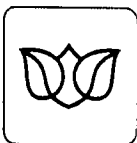
- 13.5 Objednatel má právo odstoupit od Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky v případě podstatného porušení této Dílčí smlouvy/Dílčí objednávky Zhotovitelem. Pro účely Dílčích smluv/Dílčích objednávek je porušení podstatné zejména tehdy, jestliže Zhotovitel porušující tuto Dílčí smlouvu/Dílčí objednávku věděl 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 objednávky však nejsou dotčena práva Stran na náhradu škody a smluvní pokutu, resp. úrok z prodlení. Závazky obsažené v této Smlouvě týkající se zachování 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.
- 13.8 Ukončením účinnosti 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.

XIV. Subdodavatelé

- 14.1 Zhotovitel nese plnou odpovědnost za plnění prováděná subdodavatelem se všemi z toho plynoucími důsledky, jako by plnil sám.
- 14.2 Zhotovitel smí po předchozím písemném souhlasu Objednatele změnit subdodavatele nebo rozsah plnění, které prostřednictvím subdodavatele provádí.
- 14.3 Nemá-li Zhotovitel písemný souhlas Objednatele ke změně subdodavatele nebo rozsahu plnění, které prostřednictvím subdodavatele provádí, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 700.000,- Kč (sedmset tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.
- 14.4 Přehled subdodavatelů spolu s uvedením rozsahu plnění, které prostřednictvím subdodavatelů Zhotovitel provádí, je obsažen v Příloze č. 8 této Smlouvy.

XV. Závěrečná ustanovení

- 15.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou Stran.
- 15.2 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 nevyplyvá 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:

15.2.1 Objednatel:

Adresa: Česká správa sociálního zabezpečení, Křížová 25, 225 08 Praha 5

K rukám: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

ID DS: 49kaiq3

15.2.2 Zhotovitel:

Adresa: Asseco Central Europe, a.s., Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4

K rukám: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

ID DS: qrhcwzg

15.3 Jakékoliv oznámení podle této Smlouvy bude považováno za doručené:

15.3.1 dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších; nebo

15.3.2 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně, nebo

15.3.3 dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasláno doporučenou poštou; nebo

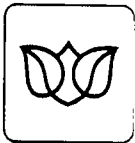
15.3.4 dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu určenou shora uvedeným způsobem, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě 3 (tři) pracovních dnů od jeho uložení na příslušném poštovním úřadu.

15.4 Výše uvedené adresy a telekomunikační spojení mohou být měněna jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou Stranou druhé Straně s tím, že taková změna se stane účinnou uplynutím 10 (deseti) pracovních dnů ode dne doručení takového oznámení.

15.5 Pokud není v této Smlouvě nebo v Dílčích smlouvách/Dílčích objednávkách výslovně stanoveno něco jiného, 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.

15.6 Pokud není v této Smlouvě nebo v Dílčích smlouvách/Dílčích objednávkách výslovně stanoveno něco jiného, mohou 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.

15.7 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.

- 15.8 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.
- 15.9 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.
- 15.10 Smluvní strany se dohodly na tom, že Zhotovitel není oprávněn činit jednostranné započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
- 15.11 Smluvní strany se dohodly na vyloučení účinků ustanovení § 2050 Občanského zákoníku.
- 15.12 Zhotovitel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 Občanského zákoníku.
- 15.13 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy, a to:
- Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě – „Technické požadavky a specifikace předmětu plnění“
 - Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě – „Pravidla pro stanovení cen dílčích 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 – „Popis poskytování služeb“
 - Příloha č. 6 k Rámcové smlouvě – „Seznam standardů IKT“
 - Příloha č. 7 k Rámcové smlouvě – „Přehled katalogových listů“
 - Příloha č. 8 k Rámcové smlouvě – „Přehled subdodavatelů“
- 15.14 Tato Smlouva je vyhotovena v 5 (pěti) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Zhotovitel obdrží po 2 (dvou) stejnopisech této Smlouvy a Objednatel 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.
- 15.15 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.



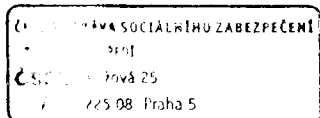
- 15.16 Tato Smlouva se řídí právem České republiky. Veškeré spory mezi Stranami vzniklé z této Smlouvy nebo Dílčích smluv/Dílčích objednávek nebo v souvislosti s nimi budou řešeny pokud možno nejprve smírně. Spory, které se nepodaří vyřešit smírně, budou řešeny před příslušným obecným soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
- 15.17 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:

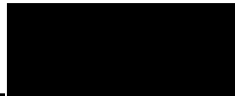


Jméno: Ing. Karel Chod
Funkce: zástupce ústředního ředitele ČSSZ

Datum: 8/9/2015
Místo: Praha



Zhotovitel:



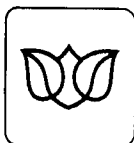
Jméno: Hana Bečková
Funkce: prokuristka

Datum: 25. 8. 2015
Místo: Praha

ALTECO
CENTRAL EUROPE
Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4

-77-





Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě „Technické požadavky a specifikace předmětu plnění“

I.

Základní popis prostředí Objednatele, ve kterém bude prováděna provozní podpora a probíhat další rozvoj IKR

ČSSZ spravuje jeden registrovaný informační systém veřejné správy v systému ISVS MV ČR pod názvem „Integrovaný informační systém České správy sociálního zabezpečení“. ČSSZ realizovala v letech 2010-2013 projekt Informační a Komunikační Rozhraní (IKR), financovaný z prostředků EU. Prostřednictvím tohoto rozhraní mohou klienti (pojištěnci), spolupracující orgány veřejné moci a široká veřejnost využívat on-line informační služby a realizovat elektronická podání. V rámci tohoto projektu byla inovována zařízení tzv. demilitarizované zóny s informačním a komunikačním rozhraním (IKR) a integrační sběrnice ESB IKR. V aplikační vrstvě architektury IIS ČSSZ byla také implementována integrační sběrnice ESB Backend na platformě BizTalk, jednak jako základna pro realizaci (spolu s dalšími vybranými aplikacemi) aplikační podpory řešení IKR služeb, a jednak jako páteří integrační platforma aplikační oblasti.

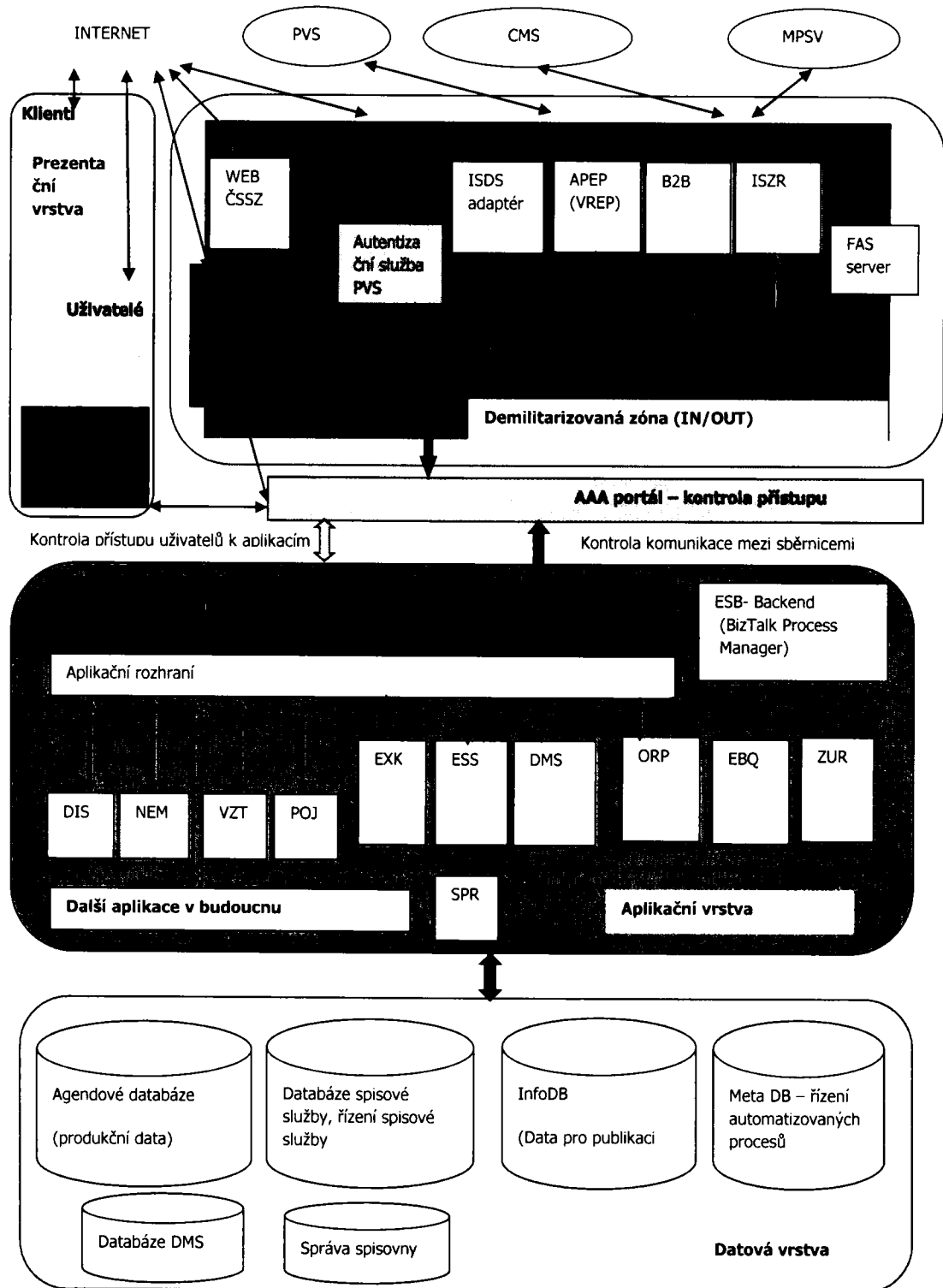
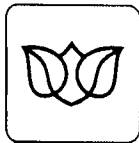
V integrovaném informačním systému ČSSZ je celá řada cenných dat, která zatím nejsou dostupná přes v současné době provozované IKR, ale zvyšuje se poptávka po jejich zpřístupnění. Zvyšuje se také poptávka umožnit i další typy elektronických podání. Na ČSSZ se obracejí i další orgány státní správy s žádostmi o trvalou výměnu dat. Objevily se i požadavky zajistit i přeshraniční výměnu dat s orgány EK. To vede k požadavkům na rozvoj služeb, pro které je IKR vhodnou platformou zajišťujících upokojení výše uvedených potřeb, které vyžadují i potřebné aplikační zázemí pro zajišťování a správu příslušných dat. Vyžaduje to však, aby bylo dále rozšířeno a rozvíjeno, a to jak v oblasti ePortálu a jednotlivých adaptérů tak i v aplikační oblasti, zejména v oblasti integrační sběrnice ESB Backend.

Základní zaměření koncipovaného IIS ČSSZ je orientováno na automatizovanou podporu provádění procesů ČSSZ a uplatnění moderních technologií v její činnosti.

Architektura IIS, je odvozena ze základní struktury procesů a člení se jednak na **logické aplikační oblasti podpory procesů** (rozhraní pro komunikaci IN/OUT), agendové oblasti (výběr pojistného, výkon agend, výplaty dávek), oblasti správy údajové základny, subsystémy ekonomické oblasti a oblasti průřezových, bezpečnostních a podpůrných subsystémů. Dále na **infrastrukturní oblasti**, které tvoří centrální datová vrstvu (*datová úložiště*), centralizovaná aplikační vrstva (*aplikační servery a systémy*), síťová vrstva (*komunikační infrastruktura*), prezentační (*uživatelská*) vrstva, decentralizované (*lokální*) uzly IIS ČSSZ. V ČSSZ jsou provozována tři nezávislá prostředí, a to Integrační (IP), Testovací/školící (TP), kde se dokončuje přizpůsobení a testování poskytovatelem vyvinutých aplikací a Produkční prostředí (PP), kde je IIS ČSSZ provozován.

Architektura datového úložiště a centrální aplikační vrstva je uspořádána do lokálního clusteru, jehož provozovaná zařízení jsou zdvojena a instalována ve dvou vzdálených navzájem propojených lokalitách.

Pro představu uvádíme na obr. č. 1 konceptuální schéma architektury IIS ČSSZ. Na tomto schématu je znázorněno Informační a komunikační rozhraní, které tvoří jedinou vstupní bránu do IIS ČSSZ spolu s demilitarizovanou zónou, kde je jediné možné komunikace s vnějším prostředím prostřednictvím specializovaných adaptérů pro existující komunikační kanály a služeb pro komunikaci s fyzickými osobami, zaměstnavateli a ostatními subjekty (tzv. třetími stranami). Rozlišujeme kategorii služeb „Rychlý dotaz“, „Žádost“, služby pro třetí osoby (organizace) a je definována služba „Pomalý dotaz“. Tato oblast je kontrolovaným a řízeným způsobem propojena v jediném místě s aplikační vrstvou. V aplikační vrstvě jsou provozovány všechny aplikace ČSSZ, z nichž je část již propojena s integrační sběrnici ESB Backend definovaným rozhraním (vyznačené na následujícím obrázku).

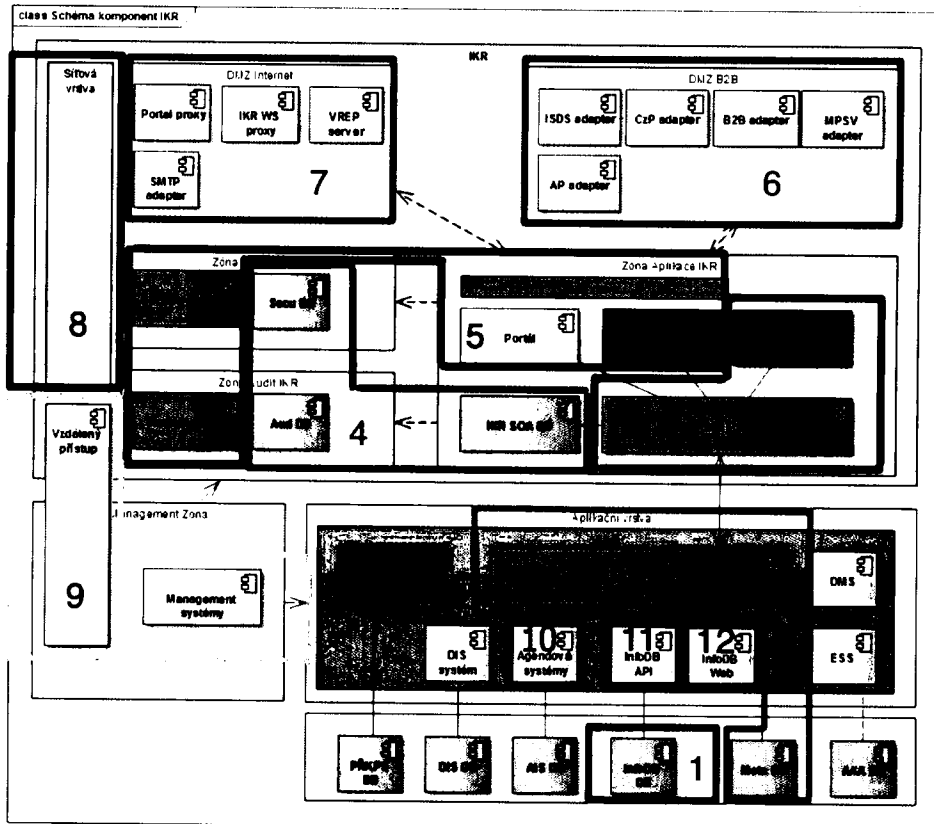


Celá oblast Informačního a komunikačního rozhraní i návazného vybavení v aplikační vrstvě je rozčleněna do logických celků. Tyto celky jsou popsány katalogovými listy. Přehled katalogových listů





je uveden v Příloze č. 7 této Smlouvy. Smluvní strany berou na vědomí, že ohledně změny katalogových listů, včetně změny přehledu katalogových listů nebude uzavírán dodatek, přičemž Objednatel je oprávněn takovou změnu provést jednostranně. Listy jsou zpracovány v této struktuře:



ID služby	Název provozní IT služby
1	InfoDB
2	ESB Backend včetně MetaDB
3	IKR ESB
4	IKR DB (včetně SecuDB a AudDB)
5	Aplikace IKR (včetně IKR WS, Security Manager, Audit Manageru)
6	DMZ B2B
7	DMZ Internet



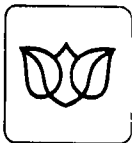
8	Síťová vrstva IKR
9	Management systémy IKR (včetně vzdáleného přístupu)
10	EBQ
11	ORP
12	ZUR
13	INF – infrastrukturní vrstva IKR

Formát katalogového listu provozní IT služby

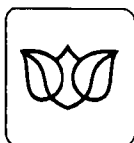
- Uživatelské informace
- Poskytování služby – informace o podpoře a přístupu
- Konfigurační informace – detailní IT informace
- Service level informace

V následující tabulce jsou uvedeny jednotlivé služby, a také je uvedeno, do jaké oblasti katalogových listů zapadají. Jsou uvedeny všechny související oblasti i aplikace, tedy i ty, které nejsou součástí plnění dle této Smlouvy. Záměrem Objednatele je poskytnout Zhotoviteli komplexnější pohled na tuto část IIS ČSSZ.

Oblast	Katalogový list	Aplikační modul	Popis	Je součástí služeb provozní podpory IKR	Je součástí služeb dalšího rozvoje IKR
DMZ IKR	7	Portál proxy	Proxy, která je napojena na Portál IKR, aplikační firewall	Ano	Ano
		ePodání proxy	Proxy server pro příjem ePodání. Směruje komunikaci na APEP	Ano	Ano
	6	B2B adapter	Adapter pro příchozí B2B komunikaci	Ano	Ano
	4, 5	IKR CAS	Zabezpečuje autentizaci na portál a veřejně poskytované služby	Ano	Ano
	4, 5	ePortál IKR	Webový portál pro veřejnost	Ano	Ano
	4, 5	IKR WS	Server pro vystavení veřejných služeb IKR	Ano	Ano

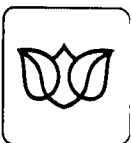


3, 4	IKR BPEL	Business Process Execution Language (BPEL) process manager pro orchestraci procesů	Ano	Ano
3	IKR ESB	Sběrnice IKR pro poskytování služeb	Ano	Ano
4	IKR SOA DB	Databáze pro stavové informace k procesu, provozní informace portálu (název DB instance IKRAPP)	Ano	Ano
-	FAS	FormApps Server pro formuláře 602	Ne	Ne
-	ISDS adapter	Adapter pro komunikaci s ISDS	Ano	Ne
-	APEP	Server zajišťuje rozhraní pro e-Podání	Ano	Ne
-	APEP SQL DB	MS SQL Databáze pro APEP a ISDS Adapter	Ano	Ne
5	Security Manager	Zajišťuje autentizační služby a správu autentizačních účtů	Ano	Ano
4	Secu DB	Databáze pro uložení údajů potřebných pro autentizaci externích uživatelů (název DB instance IKRSEC)	Ano	Ano
5	Audit manager	Zajišťuje zpracování auditních zpráv do databáze a reportování auditních informací pro vyhodnocení SLA	Ano	Ano
4	Aud DB	Databáze pro uložení auditních zpráv (název DB instance IKRSEC)	Ano	Ano
13	VMware	Virtualizační prostředí na platformě VMWare pro IKR	Ne	Ne
-	Oracle VM	Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR	Ano	Ano



	8	NET	Poskytuje síťovou vrstvu pro provoz Informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ	Ano	Ano
	13	HW	HW prostředí IKR (PP, TP, IP)	Ne	Ne
	13	OS Windows	Operační systémy Windows Server 2008, 2012. Doména AD pro IKR DMZ.	Ne	Ne
	-	OS Linux	Operační systémy Oracle Linux	Ano	Ne
Management Zóna	9	Management systémy	Umožňují vzdálený přístup pro uživatele aplikačních systémů ČSSZ	Ne	Ne
Aplikační vrstva	1	InfoDB	InfoDB je instance databáze v CDÚ, která obsahuje předpřipravená data pro IKR a procedury pro kontroly a plnění dat.	Ne	Ano
	2	ESB Backend	Sběrnice služeb pro aplikační služby	Ne	Ne
	10	EBQ	Služba, která zajišťuje přenosy dat ze zdrojových agendových DB pro plnění InfoDB	Ne	Ano
	-	Meta DB	MetaDB je databáze stavových a auditních informací o zpracování požadavků a jejich výsledků zpracování přenášených ESB Backend	Ne	Ne
	-	DIS systém	DIS systém slouží pro automatizované zpracování e-Podání	Ne	Ne
	-	Řízení a kontrola	Platforma pro řízení a kontrolu procesů a SOA služeb (PRKPS) zajišťuje orchestraci služeb vystavených na sběrnici ESB Backend	Ne	Ne





-	DB pro řízení	Databáze pro uložení stavových informací procesů řízení a kontroly	Ne	Ne
-	AAA	Modul AAA zajišťuje autentizaci a autorizaci při přístupu interních uživatelů a systémů k službám a funkcím jednotlivých systémů	Ne	Ne
-	DMS	Subsystém Document management system (DMS) pro dlouhodobou archivaci vstupních a výstupních zpráv	Ne	Ne
-	ESS	Subsystém elektronická spisová služba (ESS) slouží pro operátorské zpracování zpráv	Ne	Ne
11	ORP	Zajišťuje zpracování dotazů směřujících do InfoDB. Vystavuje rozhraní webových služeb pro jednotlivé typy dotazů.	Ne	Ano
12	ZUR	Zajišťuje uživatelské rozhraní pro přístup ke službám IKR, k reportům o zpracování požadavků v ESB Backend poskytovaným pomocí reporting services nad MetaDB a k výsledkům kontrol a transformací dat při plnění InfoDB včetně sestav chybných záznamů.	Ne	Ano

Infrastruktura a aplikační vybavení IIS ČSSZ je monitorováno pomocí SW Nagios. Monitorovací systém je průběžně upravován a doplňován dle aktuálních potřeb jednotlivých okruhů aplikačního vybavení. Náměty, změny navrhuje všichni účastníci procesu tvorby a provozování IIS ČSSZ. To jest i externí dodavatelé dodávající SW, HW a rovněž externí dodavatelé, kteří provádějí administraci. Nagios je open source, v současnosti ve verzi 3.5.1, ale Objednatel může požadovat i verzi vyšší. V monitorovacím systému není realizován koncept aktivního end-to-end monitoring.

V rámci IIS ČSSZ je instalován centrální HelpDesk. Je postaven na produktu Landesk. Je provozován jako standardní pracoviště HelpDesku. Pro komunikaci s HelpDesky externích dodavatelů je požadováno propojení minimálně na úrovni strukturovaných e-mailů. Pracovní doba centrálního HelpDesku je v pracovní dny od 6:00 hod do 22:00 hod.





Přístup k jednotlivým zařízením je realizován pomocí produktu Citrix. Je též možný realizovat pomocí tohoto produktu vzdálený přístup. Pro používání produktu a VPN připojení jsou stanovena pravidla, tato pravidla nevybočují z obvyklého rámce při použití.

II.

Požadavky na plnění služeb provozní podpory IKR

V rámci plnění poskytování služeb provozní podpory IKR, včetně rozšíření provozní podpory IKR dle čl. II. odst. 2.2.3, je požadováno provádění následujících služeb:

1. Služby obecné podpory, HelpDesku, monitoringu, infrastrukturních platformem
 - 1.1. Služba HelpDesku/ServiceDesku, reporting a monitoring, provozní deníky
 - 1.2. Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR, Operační systémy Oracle Linux
2. Služby expertní podpory, troubleshootingu, správa konkrétních oblastí
 - 2.1. Expertní podpora a troubleshooting
 - 2.2. Správa konkrétních oblastí

Dále jsou uvedeny detailní specifikace na provedení výše uvedených služeb. V poslední části jsou definovány sankční požadavky a požadavky na SLA.

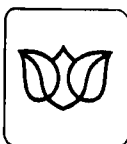
1. Služby obecné podpory, HelpDesku, monitoringu, infrastrukturních platformem

1.1 Služba HelpDesku/ServiceDesku, reporting a monitoring, provozní deníky

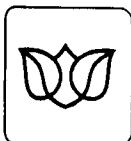
Kódové označení této služby je POD01

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	Periodicita
Organizace a komunikace HelpDesků	Návrh organizačního řešení HelpDesku 2. úrovně a jeho integraci do procesů HelpDesku Objednatele. Je požadováno propojení HelpDesku Zhotovitele s HelpDeskem Objednatele minimálně na úrovni strukturovaných e-mailů. Je požadován popis HelpDeskového řešení Zhotovitele, zejména použitá technologie a provozní režim. Zároveň Zhotovitel informuje Objednatele o změnách v této oblasti.	průběžně	Při uzavření Dílčí smlouvy ověří propojení Zhotovitel v součinnosti s Objednatelem.





Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	Periodicita
Činnost HelpDesku	Přijetí události nahlášené Centrálním HelpDeskem Objednatele. Zaevidování do systému Zhotovitele, přidělení interního ID. Odsouhlasení uzavření události s HelpDeskem Objednatele. Řešení nahlášené události HelpDeskem Zhotovitele. Eskalace řešení podpoře vyšší úrovně, pokud událost přesahuje rámec HelpDesku Zhotovitele.	průběžně	
Požadavek na poskytnutí HelpDesku 1. úrovně	Zajištění příjmu události a incidentů na HelpDesku 1. úrovně Zhotovitele v době mimo plánovanou provozní dobu služby resp. pracovní dobu HelpDesku Objednatele. Jedná se zejména o incidenty generované automaticky z monitorovacích systémů.	průběžně mimo pracovní dobu HelpDesku Objednatele	
Přepnutí lokalit	Plánované přepnutí do záložní lokality a následné spuštění. Ověření vysoké dostupnosti a Disaster recovery.		3xročně
Monitoring služeb	Zpracovávání zprávy o provozované infrastruktuře obsahujících přehled prováděných činností, změn a plnění SLA parametrů za uplynulé období (bude dodáno ve formě protokolu, který bude sloužit pro akceptaci poskytovaných služeb, bude připojen k faktuře za příslušné zúčtovací období).	pravidelně	1xměsíčně
Monitoring výkonový	Zpracovávání zprávy o využívání HW A SW zdrojů infrastruktury, slabých místech a rezervách; doporučení HW a SW úprav pro optimalizaci výkonu infrastruktury	pravidelně	1xměsíčně
Reporty a dokumentace	Objednatel požaduje reporty z těchto oblastí: <ul style="list-style-type: none"> • zpracování měsíční statistiky řešených událostí z HelpDesku • předávání provozních deníků v elektronické podobě Objednateli • vedení provozních deníků v elektronické podobě • poskytnutí náhledu na provozní deníky online • Každý zápis v provozním deníku obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> ○ jméno osoby, která úkon prováděla ○ identifikaci všech komponent, kterých se úkon týkal ○ datum a čas úkonu ○ délka trvání úkonu ○ důvody pro úkon ○ popis provedených činností při úkonu ○ popis výsledků úkonu 	průběžně	1xměsíčně



Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	Periodicita
	Zpracování změn do dokumentace. Kontrola a oponentura dodávané dokumentace. Informace o tom, že byla provedena změna dokumentace, bude zaznamenána do protokolu, který bude sloužit pro akceptaci služeb za příslušné období	průběžně	
Akceptace	Náležitosti a způsob provedení akceptace budou stanoveny v Dílčí smlouvě.	pravidelně	1x měsíčně

1.2 Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR, Operační systémy Oracle Linux

Kódové označení této služby je POD02

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	Periodicita
Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR	Pravidelné kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů (1 x denně zátěž zdrojů + maily monitoringu)	pravidelná	1x denně
	Pravidelná kontrola záloh dle politiky backupů (konfigurace, OVM Manager - exporthy db)	pravidelná	1x týdně
	Pravidelná denní kontrola logů na OVM VMS i OVM Manageru	pravidelná	1x denně
	Řešení běžných provozních problémů / nekonzistencí	průběžná	1x týdně
	Po větších změnách plánování odstávek, backupy OVM imagí	nepravidelná	1x za 2 měsíce



	Před a po větších změnách archivní backupy konfigurací	nepravidelná	1x za 2 měsíce
	Kontrola existence nových patchů a fixů, plánování případných odstávek, aplikace patchů/fixů.	nepravidelná	1x za 2 měsíce
	Vedení provozního deníku, a to elektronickou formou	průběžná	1x měsíčně
	Průběžná aktualizace provozní dokumentace tak, aby odpovídala reálnému stavu	průběžná	1x měsíčně
Operační systémy Oracle Linux	Pravidelné kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů (1 x denně zátěž zdrojů + mails monitoringu)	pravidelná	1x denně
	Pravidelná kontrola záloh dle politiky backupů (konfigurace)	pravidelná	1x týdně
	Pravidelná denní kontrola logů (messages, dmesg, last, sar...)	pravidelná	1x denně
	Řešení běžných provozních problémů / nekonzistencí	průběžná	1x týdně
	Před a po větších změnách archivní backupy konfigurací	nepravidelná	1x za 2 měsíce
	Kontrola existence nových patchů a fixů, plánování případných odstávek, aplikace patchů/fixů.	nepravidelná	1x za 2 měsíce
	Vedení provozního deníku, a to elektronickou formou	nepravidelná	1x měsíčně
	Průběžná aktualizace provozní dokumentace tak, aby odpovídala reálnému stavu	průběžná	1x měsíčně
Akceptace	Náležitosti a způsob provedení akceptace budou stanoveny v Dílčí smlouvě.	pravidelně	1x měsíčně

2. Služby expertní podpory, troubleshootingu, správa konkrétních oblastí

2.1 Expertní podpora a troubleshooting

Kódové označení EP

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	Periodicita
----------------	--	------------	-------------





Poskytování Expertní podpory v oblastech IKT infrastruktury	Spolupráce s Objednatelem na zajištění koordinace, návaznosti a účasti na jednáních v prostředích IKT Objednatele, a to při zajištění dodržování standardů a definovaných procesů Objednatele k zajištění definovaných provozních služeb.	průběžně	
	Součinnost Zhotovitele při zajišťování návaznosti například při nasazování dalších IT služeb a Aplikačního vybavení do oblasti IKR za účelem zajištění požadavků Objednatele na další rozvoj a při realizaci přechodu jednotlivých aplikací na nové verze, eventuálně nový HW (OS a DB).	průběžně	
Proaktivní a profylaktická podpora	Zahrnuje pravidelné proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení a optimalizaci funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systému, aplikací a technické infrastruktury IKR včetně realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury a SW vybavení včetně operačních systémů, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích v infrastruktuře IKR v rámci rozsahu definovaných katalogových listů a navazujících požadavků definovaných touto Přílohou č. 1 v průběhu jejich životního cyklu.	průběžně	
	Zpracování událostí z monitoringu.	průběžně	
	Monitoring svěřených prostředí pomocí prostředků Objednatele. Proaktivní eliminace vzniku událostí, zjištěných z monitoringu, které již mají přímý dopad na plnění služby.	průběžně	
	Součinnost při pravidelných zákonných revizích a prohlídkách.	průběžně	
	Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu, nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.	průběžně	1 x měsíc
	Integrace Zhotovitele na prostředí HelpDesku Objednatele dohodnutou formou. Odpovědi na dotazy přicházející od uživatelů prostřednictvím HelpDesku Objednatele - týká se podpory aplikací a provozu IKR. Konzultace odpovědi na dotazy uživatelů, administrátorů agendových informačních systémů. V případě změny systému je Zhotovitel povinen se integrovat na aktuální prostředí Objednatele.	průběžně	





	Řízení analýzy chybových stavů v celém prostředí IKR. Řízení nápravy chybových stavů s dopadem na celé prostředí IKR.	průběžně	
	Analýza zjištěných problémů a návrh opatření vedoucích k jejich eliminaci. Periodicita – měsíčně - součást měsíčního protokolu.	průběžně	
	Aktivní spolupráce s provozem Objednatele a konání pravidelných provozních koordinačních schůzek minimálně jednou za dva týdny, nebude-li v průběhu poskytování služby písemně dohodnuto jinak.	průběžně	
Operační systémy Oracle Linux	Spolupráce při koordinaci nastavení konfigurací (komunikačních matic) síťového prostředí na rozhraní IKR DMZ	průběžně	
Expertní podpora aplikací	Řešení servisních požadavků (SR), jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod. Typickými činnostmi řešení SR jsou činnosti zřízení/změna/zrušení: <ul style="list-style-type: none"> • administrace uživatelů • administrace přístupů a certifikátů 	průběžně	
Troubleshooting, backup, optimalizace	Zálohování probíhá podle doporučení Zhotovitele. Ze strany Zhotovitele se provádí součinnost a verifikace nastavení. Veškerá správa backup systému (DataProtector) jde za ČSSZ. Predikce zálohovaného objemu dat a doporučení dalšího rozvoje systému zálohování je požadována na Zhotoviteli.	průběžně	
	Návrhy, doporučení a realizace změn v rámci configuration managementu v závislosti na životních cyklech použitých produktů a aktuálních potřebách Objednatele – součást měsíčního protokolu	pravidelná	1x měsíčně
	Konzultace, proaktivní monitoring, spolupráce při realizacích a vyhodnoceních auditů, realizace případných doporučení.	pravidelná	1x měsíčně
	Návrhy a doporučení (=iniciace) změn v rámci configuration managementu – součást měsíčního		1x měsíčně



	protokolu		
	Troubleshooting chyb a koordinace při zjišťování chybových stavů		1x týden
	Optimalizace aplikací na základě provozních a uživatelských zkušeností, optimalizace aplikací na základě požadavků provozu Objednatele		1x měsíc
	Aktualizace provozní dokumentace		1x měsíc
Akceptace	Náležitosti a způsob provedení akceptace budou stanoveny v Dílčí smlouvě.	pravidelně	1x měsíčně

2.2 Správa konkrétních oblastí

Kódové označení KAT

V tabulkách jsou použity zkratky – PD pro Provozní deník, AP pro Akceptační protokol (měsíční report a výkaz práce).

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů	Požadováno	Periodicita	Kontrola
Kontrola a správa v těchto oblastech - Oracle WLS, SOA, Service Bus.	Pravidelné kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů (1 x denně zátěž zdrojů + mailý monitoring)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Pravidelná kontrola záloh dle politiky backupů (konfigurace)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
Popis je v katalogové m listu č. 3	Pravidelná denní kontrola aplikačních logů, parsování, statistika chyb u jednotlivých APV (pokud to řešení umožňuje)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Zaslání denního hlášení o stavu aplikací s výsledkem rozboru chyb na určenou e-mailovou adresu Objednatele.	pravidelná	1x denně do 8:00	Došlý e-mail
	Před a po větších změnách archivní backupy konfigurací	pravidelná	1x za dva měsíce	Zápis v PD
	Kontrola existence nových patchů a fixů, plánování případných odstavek, aplikace patchů/fixů.	pravidelná	1x za dva měsíce	Zápis v PD



	Vedení provozního deníku, a to elektronickou formou	pravidelná	1x měsíčně	
	Průběžná aktualizace dokumentace tak, aby odpovídala reálnému stavu	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Instalace nových verzí aplikací dle instrukcí project managementu	pravidelná	2x měsíčně	Měsíční AP
	Aplikace konfiguračních změn dle instrukcí project managementu	pravidelná	2x měsíčně	Měsíční AP
Správa v těchto oblastech - DB podpora IKR: IKR BPEL, IKR SOA DB (DB instance IKRAPP), Secu DB (DB instance IKRSEC), Aud DB (DB instance IKRSEC) Popis je v katalogové m listu č. 4	Pravidelné kontroly a monitorování provozních a výkonových parametrů produkčního prostředí (denně)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Pravidelné kontroly záloh (denně)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Pravidelná denní kontrola aplikačních logů, parsování, statistika chyb u jednotlivých APV (pokud to řešení umožňuje)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Zaslání denního hlášení o stavu aplikací s výsledkem rozboru chyb na určenou e-mailovou adresu Objednatele.	pravidelná	1x denně do 8:00	Došlý e-mail
	Odstraňování běžných nekonzistencí v systémech a jejich nastavení	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Ruční záloha při změně konfigurace	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Aplikace standardních patchů, updatů výrobce a souvisejících změn v konfiguraci	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Aplikace aktualizací bezpečnostních parametrů konfigurace systému podle doporučení výrobce nebo dohody s Objednatelem	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Vedení provozního deníku, a to elektronickou formou	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Vedení průběžné technické dokumentace prostředí včetně bezpečnostních parametrů a konfigurace	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Standardní dohodnutý reporting	pravidelná	1x měsíčně	





	Součinnost se správci souvisejících infrastrukturních vrstev	pravidelná	1x týdně	
	Úpravy a aktualizace zálohovacích skriptů	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Spolupráce na technologickém či bezpečnostním auditu	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Konzultace	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
Správa těchto oblastí - Aplikace IKR (včetně IKR WS, Security Manager, Audit Manageru), Podpora aplikace, Win - Apache Tomcat (+ Liferay) Popis je v katalogové m listu č. 5	Vyhodnocení monitorovaných událostí a auditních logů	nepravidelná	1x měsíc	Měsíční AP
	Pravidelné denní kontroly logů aplikačních serverů Tomcat a portálu Liferay	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Analýza auditních logů při řešení problémů	pravidelná	3x měsíčně	Měsíční AP
	Instalace nových verzí provozovaných aplikací v integračním, testovacím a provozním prostředí	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Spolupráce na technologickém či bezpečnostním auditu	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Součinnost se správci souvisejících infrastrukturních vrstev	pravidelná	2x měsíčně	Měsíční AP
	Aktualizace provozní dokumentace	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
Správa těchto oblastí - DMZ B2B, ISDS adaptér, APEP, Win - Apache HTTP server (proxy), ISDS adaptér, MS SQL a rozhraní APEP Popis je	Pravidelná denní kontrola aplikačních logů, parsování, statistika chyb u jednotlivých APV (pokud to řešení umožňuje)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Kontrola MS SQL Clusteru, diskových prostor a služeb APEP	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Zaslání denního hlášení o stavu aplikací s výsledkem rozboru chyb na určenou e-mailovou adresu Objednatele.	pravidelná	1x denně do 8:00	Došlý e-mail
	Analýza auditních logů při řešení problémů	pravidelná	3x měsíčně	Měsíční AP





v katalogové m listu č. 6	Instalace nových verzí provozovaných aplikací v integračním, testovacím a provozním prostředí	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Spolupráce na technologickém či bezpečnostním auditu	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Součinnost se správci souvisejících infrastrukturních vrstev	nepravidelná	2x měsíčně	Měsíční AP
	Součinnost při odstávce prostředí	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Aktualizace provozní dokumentace	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
Správa těchto oblastí - DMZ internet, Win - Apache HTTP server (proxy) Popis je v katalogové m listu č. 7	Pravidelná denní kontrola aplikačních logů, parsování, statistika chyb u jednotlivých APV (pokud to řešení umožňuje)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Zaslání denního hlášení o stavu aplikací s výsledkem rozboru chyb na určenou e-mailovou adresu Objednatele.	pravidelná	1x denně do 8:00	Došlý e-mail
	Analýza auditních logů při řešení problémů	pravidelná	3x měsíčně	Měsíční AP
	Instalace nových verzí provozovaných aplikací v integračním, testovacím a provozním prostředí	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Spolupráce na technologickém či bezpečnostním auditu	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Součinnost se správci souvisejících infrastrukturních vrstev	nepravidelná	2x měsíčně	Měsíční AP
	Součinnost při odstávce prostředí	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Aktualizace provozní dokumentace	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
Správa síťové oblasti IKR - NET - Poskytuje	Pravidelné kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů (1 x denně zátěž zdrojů + mailý monitoring)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD



síťovou vrstvu pro provoz Informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ Popis je v katalogové m listu č. 8	Pravidelná denní kontrola aplikačních logů, parsování, statistika chyb u jednotlivých APV (pokud to řešení umožňuje)	pravidelná	1x denně	Zápis v PD
	Zaslání denního hlášení o stavu aplikací s výsledkem rozboru chyb na určenou e-mailovou adresu Objednatele.	pravidelná	1x denně do 8:00	Došlý e-mail
	Kontrola vlastností nových IOS, sledování bezpečnostních záplat, plánování případných odstávek, aplikace nutných IOS	pravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Vedení provozního deníku, a to elektronickou formou	nepravidelná	2x měsíčně	Měsíční AP
	Průběžná aktualizace dokumentace tak, aby odpovídala reálnému stavu	nepravidelná	1 x za čtvrtletí	Měsíční AP
	Ruční záloha při změně konfigurace	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Úprava parametrů vyplývajících ze změn komunikace (load balancing, fw pravidla)	nepravidelná	1x měsíčně	Měsíční AP
	Výměna certifikátů na load balancerech	nepravidelná	1x za rok	Měsíční AP
	Akceptace	Náležitosti a způsob provedení akceptace budou stanoveny v Dílčí smlouvě.	Pravidelně	1x měsíčně

Sankce a požadovaná SLA pro plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1 a 2.2.3 Smlouvy

SLA

SLA pro tuto oblast je rozděleno do dvou částí podle počtu incidentů a podle dostupnosti prostředí jako celku.

Lhůty stanovené v příslušných SLA se počítají od okamžiku nahlášení incidentu na HelpDesk Zhotovitele. Za vyřešení opravy se považuje nahlášení ukončení opravy Zhotovitelem Objednateli formou uzavření incidentu na HelpDesku.

SLA podle počtu incidentů

Pro určení SLA jsou veškeré služby (aplikace, HW apod.) v IIS ČSSZ klasifikované dle jejich důležitosti do následujících Typů:

- 0 „Datové Uložiště“, páteřní síť, el. napájení apod.
- 1 „kritická aplikace“ na které závisí další aplikace
- 2 „méně kritická aplikace“ na které nezávisí další aplikace



- 3 „samostatné aplikace“ bez vlivu na odbavení zákazníka/klienta

Pro řešení problémů a incidentů (závad) je nastavena kategorizace incidentů do těchto skupin:

Kategorie A

problémy kategorie A (kritická chyba): havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání APV nebo Databáze (dále jen „DB“) nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Kategorie B

problémy kategorie B (hlavní chyba): poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickým opatřením.

Kategorie C

problémy kategorie C (vedlejší chyba): méně závažné poruchy, chyby, vady nebo diference APV, které nemají vliv na používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Všechny aplikace (služby) v příslušných dílčích smlouvách jsou/budou klasifikovány jako 1 „kritická aplikace“ na které závisí další aplikace.

Zhotovitel se zavazuje dodržovat následující lhůty.

Požadavek na odstranění závady Kategorie A ve všech prostředích. V produkčním prostředí mohou být u jedné aplikace maximálně dvě závady tohoto typu do měsíce:

Tabulka A

Typ aplikace	Typ zajištění		
	produkční prostředí	školicí/testovací prostředí	integrační prostředí
0			
1	odstranění závady do 4 hodin	odstranění závady do 24 hodin	odstranění závady do 48 hodin
2	odstranění závady do 8 hodin	odstranění závady do 48 hodin	odstranění závady do 72 hodin
3	odstranění závady do 48 hodin	odstranění závady do 48 hodin	odstranění závady do 72 hodin

Zhotovitel se zavazuje dodržovat následující lhůty.

Tabulka B - Požadavek na odstranění závad Kategorie B a Kategorie C:



Oblast	Kategorie B		Kategorie C	
	Reakční doba do	Odstranění do	Reakční doba do	Odstranění do
APV – produkce	4 hod	24 hod	4 hod	24 hod
APV – dávkové zpracování úloh produkce	12 hod	40 hod	24 hod	72 hod
APV – integrační	7	48 hod	7	48 hod
APV – školicí/testovací	7	24 hod	7	24 hod

Odstraněním je míněno i opatření, které převede incident o kategorii níž, přičemž dochází k nastavení SLA nižší kategorie ovšem s již započítanou dobou nefunkčnosti.

Sankce za nedodržení SLA v oblasti incidentů:

Tabulka 1		
SLA řešení incidentů		
Požadované plnění	Požadovaná doba do	Výše sankce v Kč bez DPH
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) produkce	10 minut	6 000 za každou další započatou hodinu
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) produkce	Dle tabulky A	20 000 za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) produkce	Dle tabulky B	20 000 za každé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) produkce	Dle tabulky B	20 000 za každé nedodržení
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) školicí/testovací	10 minut	2 000 za každou další započatou hodinu



Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) školicí/testovací	Dle tabulky A	2000 za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) školicí/testovací	Dle tabulky B	2 000 za každé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) školicí/testovací	Dle tabulky B	2 000 za každé nedodržení
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) integrační	10 minut	2 000 za každou další započatou hodinu
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) integrační	Dle tabulky A	2 000 za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) integrační	Dle tabulky B	2 000 za každé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV (SLUŽBY) integrační	Dle tabulky B	2 000 za každé nedodržení

SLA na dostupnost

Jedná se o dostupnost provozovaného APV/HW/ služby v pracovním režimu 7x24. Do této doby se nezapočítávají plánované odstávky. Jako nedostupnost bude hodnocen výskyt závady kategorie A. Z pohledu výkonnosti bude nedostupnost služby hodnocena jako nedostupná v případě, že dojde k výpadku poloviny provozovaných serverů jednoho APV. Vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Do této doby se nezapočítává doba nefunkčnosti, způsobena systémy neobsaženými v této Smlouvě.

Tabulka 2		
SLA dostupnost		
Požadované plnění	Maximální přípustná nedostupnost	Výše sankce v Kč bez DPH
Nedostupnost APV/HW v produkčním prostředí	1%	20 000 za každou započatou jednotku % nad maximální přípustnou nedostupnost
Nedostupnost APV/HW v testovacím/školicím prostředí	5%	2 000 za každou započatou jednotku % nad maximální přípustnou



		nedostupnost
Nedostupnost APV/HW v integračním prostředí	5%	2 000 za každou započatou jednotku % nad maximální přípustnou nedostupnost

SLA na HelpDesk

Parametry služby POD01 „HelpDesk 2. úrovně“

Tabulka 3	
SLA HelpDesku	
Požadované plnění	Požadované parametry
Potvrzení přijetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Potvrzení ukončení incidentu	do 30 minut od ukončení prací
Zpracování měsíčních statistik	do 3. pracovního dne následujícího měsíce

Incidenty se na HelpDesk 2. úrovně předávají elektronicky, pomocí strukturované zprávy. Ve výjimečných případech pomocí telefonu. A poté zaznamenám do HelpDesku.

HelpDesk 2. úrovně mohou kontaktovat jen oprávněné osoby Objednatele, na předem definované kontakty Zhotovitele.

Oprávněné osoby Objednatele:

- 
-
-
-

Bankce za nedodržení SLA

Tabulka 4
HelpDesk





Požadované plnění	Požadované parametry	Výše sankce v Kč bez DPH
Potvrzení přijetí hlášení incidentu HelpDeskem	do 10 minut od nahlášení	10 tis za každých i započatých 10 minut zpoždění
Potvrzení ukončení řešení incidentu HelpDeskem	do 10 minut od ukončení prací	10 tis za každých i započatých 10 minut zpoždění
Zpracování měsíčních statistik HelpDesk	do 2. pracovního dne následujícího měsíce	2 000 za každý i započatý den zpoždění

1.1 SLA na podpůrné služby

Tyto parametry se vztahují k následujícím službám:

- POD01

Tabulka 5	
SLA HelpDesku	
Požadované plnění	Požadované parametry
Zpracování měsíčního výkazu práce po jednotlivých oblastech	do 2. pracovního dne následujícího měsíce
Předání provozního deníku	do 3. pracovního dne následujícího měsíce
Předání zpracované dokumentace změn dle POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce

Sankce za nedodržení SLA

Sankce této služby jsou shodné pro služby poskytované ve všech prostředích.

Tabulka 6		
SLA dostupnost		
Požadované plnění	Požadované parametry	Výše sankce v Kč bez DPH



Zpracování měsíčního výkazu práce po jednotlivých oblastech POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce	1000 za každý i započatý den zpoždění
Předání provozního deníku dle POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce	1000 za každý i započatý den zpoždění
Předání zpracované dokumentace změn dle POD01	do 3. pracovního dne následujícího měsíce	1000 za každý i započatý den zpoždění

III.

Požadavky na plnění služby úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR

V rámci Dílčích smluv/Dílčích objednávek na úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR je požadováno provádění následujících služeb:

1. Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR
2. Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatele
3. Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu
4. Udržování IKR v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení
5. Zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR
6. Znalostní podpora při ukončování životního cyklu řešení IKR a při jejich nahrazování jiným řešením

V rámci jednotlivých služeb lze v Dílčí smlouvě ustanovit společný tým složený ze zástupců Objednatele a Zhotovitele.

Dále jsou uvedeny detailní specifikace požadavků na provedení výše uvedených služeb.

1. Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR

Kódové označení této služby je AP

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
----------------	--





Převzetí požadavků	Objednatel zpracuje požadavky na úpravy a rozvoj IKR ve formě výzvy včetně specifikace předmětu plnění, která je doručena Zhotoviteli. Zhotovitel zpracuje a předá nabídku ve formě návrhu Dílčí smlouvy. Po projednání a schválení nabídky je na základě výzvy uzavřena Dílčí smlouva a zahájena realizace.
Analýza požadavků	Zhotovitel zahájí analýzu požadavků na základě uzavřené Dílčí smlouvy. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů Zhotovitele zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavku, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Návrh řešení	Zhotovitel provede konceptuální návrh řešení a detailní návrh řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR. Výsledky zpracuje do dvou dokumentů. 1. Konceptuální návrh řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR, jehož obsah je stanoven dále. 2. Detailní návrh řešení požadavku na úpravy a rozvoj IKR, jehož obsah je stanoven dále. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zpracování implementačního plánu	Na základě schváleného návrhu řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR bude Zhotovitelem zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Akceptace implementačního plánu	Akceptace a schválení implementačního plánu je provedeno potvrzením protokolu, jehož náležitosti jsou uvedeny dále.

V rámci této služby je požadováno provést výše uvedené činnosti v následujícím rozsahu a v rámci nich vytvořit výstupy s následujícím obsahem.





Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a její výstupy
Převzetí požadavků	Podkladem pro převzetí požadavků je výzva na úpravy a rozvoj IKR a výzva k jednání o dílčím plnění předaná Zhotoviteli. Zhotovitel zpracuje nabídku na provedení požadovaných úprav a rozvoj IKR, ve které uvede specifikaci všech činností potřebných k realizaci poptávaného dílčího plnění včetně výstupů, stanoví rámcový harmonogram provedení těchto činností a stanoví cenu dílčího plnění. Zhotovitel je povinen v nabídce uvést, zda dodá řešení, které splní všechny zadané požadavky na úpravy a rozvoj IKR, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně dodat. Výsledkem jednání je Dílčí smlouva, která definuje předmět, podmínky dodání plnění, cenu za provedení plnění, sankce za neplnění smluvních povinností a obsahuje i další smluvní ujednání.
Analýza požadavků	Zhotovitel provede analýzu všech Objednatelům předaných požadavků na úpravy a rozvoj IKR, respektive všech, které v nabídce označil jako řešitelné. Výstupem analýzy bude dokument Výsledky analýzy požadavků na úpravy a rozvoj IKR, který má tyto náležitosti: (1) specifikace funkčních požadavků (2) specifikace požadavků na užití a rozsah užití (licenci) (3) specifikace požadavků na kapacitu a výkon (4) specifikace požadavků na bezpečnost (5) specifikace požadavků na rozhraní a interoperabilitu s ostatními částmi IIS ČSSZ (6) specifikace požadavků na umístění (7) specifikace systémových požadavků (HW, základní SW, aplikační platformy apod.) (8) případně specifikace požadavků na přípravu a migraci dat, (9) specifikace požadavků na verifikaci a validaci řešeného požadavku na úpravy a rozvoj IKR.
Návrh řešení	Návrh řešení bude rozdělen do dvou dokumentů: 1. Konceptuální návrh řešení požadavku na úpravy a rozvoj IKR, jehož obsahem je: (a) popis základních architektonických komponent tvořících řešení a zdůvodnění jejich účelu a funkcí v navrhovaném řešení, (b) celkový architektonický návrh řešení - včetně znázornění a popisu vazeb mezi hlavními architektonickými komponentami řešení (c) umístění architektonických komponent (d) prokázání, že navrhovaná architektura řešení je schopná splnit všechny požadavky, respektive odůvodnění, které požadavky nebudou řešením splněny v plném rozsahu. 2. Detailní návrh řešení požadavku na úpravy a rozvoj IKR, jehož obsahem je: (a) Detailní popis základních architektonických komponent tvořících řešení (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní popis jejich vzájemného propojení/provázání (b) Detailní popis vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování) (c) Detailní popis konfigurace provozního prostředí, kde bude řešení provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury) (d) detailní návrh případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat) (e) Návrh způsobu provedení verifikace a validace navrženého a implementovaného řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení).
Zpracování implementačního plánu	Součástí implementačního plánu jsou (a) specifikace všech dodávaných částí řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR (b) specifikace všech činností prováděných v rámci implementace řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR včetně činností verifikace a validace a případné přípravy a migrace dat (c) specifikace návazností plánovaných činností implementace, (d) specifikace podmínek provedení implementace (e) detailní časový plán provedení implementace.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:



Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Zahájení prací na nabídce	Následující pracovní den po převzetí výzvy včetně specifikace předmětu plnění.
Termín zpracování nabídky na dílčí plnění	Tento termín bude stanoven ve výzvě k jednání
Zahájení prací na analýze požadavků	Následující pracovní den po dni nabytí účinnosti Dílčí smlouvy
Zahájení prací na návrhu řešení	Následující pracovní den po schválení dokumentu Výsledky analýzy požadavků na úpravy stávajících a rozvoj nových částí IKR
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu	Následující pracovní den po schválení dokumentu Detailní návrh řešení požadavku na úpravy stávajících a rozvoj nových částí IKR

2. Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatele

Kódové označení této služby je VI

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Zhotovitel vyjde ze schváleného detailního návrhu řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR a provede implementaci prototypu ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Po ukončení vývoje prototypu oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci řešení u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace řešení	Zhotovitel vyjde ze schváleného detailního návrhu řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR. Tato specifikace se stane podkladem pro dokumentaci skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikace řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR jsou uvedeny dále. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.



Provedení testování v integračním a následně v testovacím prostředí	Zhotovitel v součinnosti s Objednatelem implementuje řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR v integračním a následně v testovacím prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Testovací data poskytne Objednatel v součinnosti se Zhotovitelem podle požadavků uvedených v detailní specifikaci řešení. Při implementaci v integračním a následně v testovacím prostředí Zhotovitel identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V integračním a dále následně v testovacím prostředí provede Zhotovitel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh řešení požadavku na úpravy a rozvoj IKR. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je řešení požadavků vráceno do stádia provedení implementace ve vývojovém prostředí (činnost 1 ve službě VI). V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na úpravy a rozvoj IKR nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zpracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na řešení IKR (činnost 3 ve službě AP). Podle potřeb dále probíhá uživatelské testování, jehož výsledky jsou zdokumentovány.
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Zhotovitel vyjde z dokumentu Detailní specifikace řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR a zpracuje Dokumentaci skutečného provedení řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR. Dále vytvoří administrátorské, provozní a uživatelské příručky k dodávanému řešení úpravy a rozšíření IKR. Náležitosti dokumentace skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR a také náležitosti provozní a uživatelské příručky jsou uvedeny dále. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy	Zhotovitel provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, seznámení s vlastnostmi a obsluhou vyvinutého řešení na základě uživatelské dokumentace.
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace řešení úpravy a rozšíření IKR a schválení pro jeho uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení je provedeno potvrzením protokolu, jehož náležitosti jsou uvedeny dále.

V rámci této služby je požadováno provést výše uvedené činnosti v následujícím rozsahu a v rámci nich vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a její výstupy
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Zhotovitel provede implementaci prototypu schváleného návrhu úpravy a rozvoje IKR ve svém vývojovém prostředí a to v takovém rozsahu, aby prototyp mohl použít pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a také jako ověřený vzor při implementaci řešení úpravy a rozvoj IKR v testovacím a integračním prostředí u Objednatele.



Zpracování detailní specifikace řešení	Zhotovitel zpracuje detailní specifikaci řešení všech požadavků, které identifikoval v provedené analýze požadavků. Detailní specifikace řešení úpravy a rozšíření IKR bude obsahovat: (a) Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent tvořících řešení IKR (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní popis konfigurace jejich vzájemného propojení/provázání (b) Detailní specifikace vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů) (c) Detailní specifikace konfigurace provozního prostředí, kde bude řešení úpravy a rozšíření IKR provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury v testovacím, integračním a produkčním prostředí) (d) detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat) (e) Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaného řešení úpravy a rozšíření IKR včetně zátěžových a bezpečnostních testů (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, testovací data, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování v integračním a následně v testovacím prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní specifikace řešení úpravy a rozšíření IKR. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: (1) identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení úpravy a rozšíření IKR, (2) dobu, kdy byl test proveden (3) jména účastníků testování (4) výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu (5) v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Zaškolení obsluhy	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové provozování a užívání dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR.
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Zhotovitel zpracuje Dokumentaci skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR, která bude obsahovat následující části: (a) Detailní popis konfigurace všech architektonických komponent tvořících řešení IKR (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní popis konfigurace jejich vzájemného propojení/provázání (b) Detailní specifikace vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů) (c) Detailní specifikace konfigurace provozního prostředí, kde je řešení úpravy a rozšíření IKR provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury v testovacím, integračním a produkčním prostředí). Zhotovitel zpracuje provozní příručku k dodávanému řešení úprav a rozšíření IKR, která bude obsahovat: (1) popis všech provozních stavů a režimů dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR, (2) popis všech úkonů, které musí provádět obsluha, která zajišťuje provoz dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR, (3) popis všech konfiguračních parametrů, které ovlivňují provoz dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR. Zhotovitel zpracuje uživatelskou příručku k dodávanému řešení úpravy a rozšíření IKR, která bude obsahovat: (1) popis všech uživatelských funkcí dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR, (2) popis všech uživatelských úkonů/činností/postupů, které jsou v dodávaném řešení úpravy a rozšíření IKR implementovány. Zhotovitel předá Objednateli zdrojový tvar dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR.



Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Akceptováno a schvalováno k uvedení do provozu bude Zhotovitelem dodávané řešení úpravy a rozšíření IKR, které odpovídá schválené detailní specifikaci řešení úpravy a rozšíření IKR. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Zhotovitele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah: (1) identifikace dodávaného řešení (název řešení) (2) Jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Zhotovitele (3) odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování (4) prohlášení Zhotovitele, že implementované řešení úpravy a rozšíření IKR je v souladu s jeho zdrojovým tvarem, předaným v Dokumentaci skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR (5) výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
--	--

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení implementace ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán.
Termín ukončení implementace ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze plnění stanovenou v Dílčí smlouvě.
Termín zahájení zpracování detailní specifikace integračního řešení	Následující pracovní den po ukončení implementace ve vývojovém prostředí.
Termín zahájení provedení testování v integračním a následně v testovacím prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu detailní specifikace integračního řešení.
Termín zahájení zaškolení obsluhy	Následující pracovní den po ukončení testování.
Termín zahájení zpracování dokumentace skutečného provedení	Následující pracovní den po ukončení testování.



Termín zahájení akceptace	Následující pracovní den po ukončení zaškolení obsluhy, pokud nebude v Dílčí smlouvě stanoveno jinak.
---------------------------	---

3. Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu

Kódové označení této služby je ZP

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Provedení implementace v produkčním prostředí	Zhotovitel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci řešení úpravy a rozšíření IKR v integračním a testovacím prostředí. Zhotovitel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci do produkčního prostředí. Součástí implementace je spolupráce s týmem, který pro Zhotovitele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaného řešení úpravy a rozšíření IKR do dohledového systému. Ukončení implementace řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí oznámí Objednateli.
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Zhotovitel společně s metodickými útvary Objednatele provede ověření funkčnosti řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že řešení úpravy a rozšíření IKR nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení řešení úpravy a rozšíření IKR do ověřovacího provozu v produkčním prostředí. V případě, že řešení úpravy a rozšíření IKR vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Zhotovitel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí. Zhotovitel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést se Objednatelem nové ověření funkcionality.
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Zhotovitel poskytuje Objednateli v průběhu ověřovacího provozu zvýšenou podporu. Obsah a rozsah této podpory je specifikován dále. Délka ověřovacího provozu je stanovena v Dílčí smlouvě. Zhotovitele vede o všech provozních událostech, které nastanou v průběhu ověřovacího provozu, podrobné záznamy, které na konci ověřovacího provozu předá Objednateli.
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	Zhotovitel společně se Objednatelem provedou vyhodnocení ověřovacího provozu. Pokud o to Objednatel požádá, provede Zhotovitel úpravy provozní a uživatelské dokumentace, ve kterých zhodnotí poznatky získané v průběhu ověřovacího provozu. Upravenou verzi provozní a uživatelské dokumentace předá Zhotovitel Objednateli. O vyhodnocení ověřovacího provozu je proveden zápis, jehož součástí je potvrzení Zhotovitele, že předává řešení úpravy a rozšíření IKR do produkčního provozu bez závad, a potvrzení Objednatele, že zahajuje produkční provoz dodaného řešení úpravy a rozšíření IKR. V případě, že se v ověřovacím provozu vyskytnou vady/nedostatky, které brání produktivnímu provozování dodaného řešení úpravy a rozšíření IKR, učiní Zhotovitel a Objednatel dohodu o odstranění vad/nedostatků, kterou uvedou v zápisu o vyhodnocení ověřovacího provozu. Zhotovitel je povinen vady/nedostatky odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění vad/nedostatku a provést se Objednatelem nové ověření funkcionality.



Akceptace ověřovacího provozu	Na základě zprávy o ověřovacím provozu je provedena akceptace uvedení úpravy a rozšíření IKR do produkčního provozu. Akceptace a schválení je provedeno potvrzením protokolu, jehož náležitosti jsou uvedeny dále.
-------------------------------	--

V rámci této služby je požadováno provést výše uvedené činnosti v následujícím rozsahu a v rámci nich vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a její výstupy
Provedení implementace v produkčním prostředí	Zhotovitel provede implementaci řešení úpravy a rozšíření IKR v rozsahu stanoveném ve schválené Dokumentaci skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem je funkční řešení úpravy a rozšíření IKR implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality. Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci řešení úpravy a rozšíření IKR. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: (1) identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení úpravy a rozšíření IKR, (2) dobu, kdy byl test proveden (3) jména účastníků testování (4) výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu (5) v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku (6) v případě chyby/vady/nedostatku dohodu o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Ověřovací provoz je prováděn po dobu stanovenou v Dílčí smlouvě. Ověřovací provoz je prováděn pro celé řešení úpravy a rozšíření IKR definované ve schválené detailní specifikaci řešení úpravy a rozšíření IKR. Zhotovitel poskytuje Objednateli v průběhu ověřovacího provozu zvýšenou podporu v následujícím rozsahu: (1) společně s pracovníky, kteří jsou ustaveni do role správců řešení, provádí veškeré administrativní úkony a při tom jim předává potřebné know-how. (2) uživatelům poskytuje okamžitou pomoc a znalostní podporu při řešení jejich problémů s užíváním řešení úpravy a rozšíření IKR (3) pracovníkům, kteří jsou odpovědní za provozní dohled a vyhodnocování provozních a bezpečnostních událostí, poskytuje okamžitou znalostní podporu při interpretaci výstupů z dohledových systémů. Zhotovitel vede o všech provozních událostech, které nastanou v průběhu ověřovacího provozu, podrobné záznamy, které na konci ověřovacího provozu předá Objednateli.
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	O vyhodnocení ověřovacího provozu je zpracována zpráva, jejíž součástí je (1) Identifikace, o jaké řešení úpravy a rozšíření IKR se jedná odkazem na detailní specifikaci řešení úpravy a rozšíření IKR, (2) potvrzení Zhotovitele, že předává řešení úpravy a rozvoj IKR do produkčního provozu bez závad, (3) potvrzení Objednatele, že zahajuje produkční provoz dodaného řešení úpravy a rozšíření IKR. (4) V případě, že se v ověřovacím provozu vyskytnou vady/nedostatky, které brání produktivnímu provozování dodaného řešení úpravy a rozšíření IKR, tak je uveden popis těchto vad/nedostatků a dohoda o odstranění vad/nedostatků, která stanovuje způsob jejich řešení a termíny odstranění.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
-------------	-------------------------------------



Termín zahájení implementace v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení řešení úpravy a rozšíření IKR do provozu.
Termín ukončení implementace v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu, pokud nebude v Dílčí smlouvě stanoveno jinak.
Termín zahájení ověření funkcionality v produkčním prostředí	Nejpozději 5 pracovních dnů od oznámení ukončení implementace řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí.
Doba na provedení ověření funkcionality v produkčním prostředí	Doba je stanovena v implementačním plánu, pokud nebude v Dílčí smlouvě stanoveno jinak.
Termín zahájení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Následující pracovní den po ukončení ověření funkcionality v produkčním prostředí a po odstranění případných vad.
Doba trvání ověřovacího provozu	Je stanovena ve schváleném implementačním plánu, pokud nebude stanoveno jinak v Dílčí smlouvě.
Doba reakce zvýšené podpory v průběhu ověřovacího provozu	10 minut od nahlášení problému nebo požadavků.
Doba na provedení vyhodnocení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Je stanovena ve schváleném implementačním plánu, pokud nebude stanoveno jinak v Dílčí smlouvě.



Termín zahájení vyhodnocení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Následující pracovní den po ukončení ověřovacího provozu v produkčním prostředí.
--	--

4. Udržování IKR v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení

Kódové označení této služby je UD

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Ustanovení týmu	Na základě uzavřené Dílčí smlouvy bude ustanoven společný tým složený ze zástupců Objednatele a Zhotovitele.
Sledování legislativních a technických změn a zpracování návrhů na jejich řešení	Objednatel a Zhotovitel sledují a vyhodnocují legislativní změny z hlediska jejich dopadu na vyvinuté řešení úpravy a rozšíření IKR. Objednatel sleduje vývoj informačních a komunikačních technologií a plánuje implementaci nových technologií v ČSSZ a informuje o těchto záměrech Zhotovitele. Posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení legislativních a technických změn. Pokud ano, tak Objednatel připraví výzvu včetně specifikace předmětu plnění na provedení legislativních a technických změn do řešení IKR.
Převzetí požadavků na provedení legislativních a technických změn	Podkladem pro převzetí požadavků je výzva na Dílčí plnění Rámcové smlouvy na provedení legislativních a technických změn do řešení úpravy a rozšíření IKR a výzva k jednání o Dílčím plnění předaná Zhotoviteli. Zhotovitel zpracuje Nabídku na provedení požadovaných legislativních a technických změn v řešení úpravy a rozšíření IKR, ve které uvede specifikaci všech činností potřebných k realizaci poptávaného Dílčího plnění včetně výstupů, stanoví rámcový harmonogram provedení těchto činností a stanoví cenu Dílčího plnění. Zhotovitel je povinen v nabídce uvést zda dodá řešení, které splní všechny zadané požadavky na provedení legislativních a technických změn do řešení úpravy a rozšíření IKR, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně dodat. Výsledkem jednání je Dílčí smlouva, která definuje předmět, podmínky dodání plnění, cenu za provedení plnění, sankce za neplnění smluvních povinností a obsahuje i další smluvní ujednání.
Analýza požadavků na legislativní a technické změny a zpracování návrhu řešení	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby AP



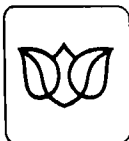
Zpracování implementačního plánu legislativních a technických změn	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby AP
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Zpracování detailní specifikace řešení	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Provedení testování v testovacím a integračním prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Zaškolení obsluhy	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Provedení implementace v produkčním prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby ZP
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby ZP
Ověřovací provoz v produkčním prostředí	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby ZP



Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	Postupuje se analogicky jako ve stejné činnosti v případě služby ZP
Akceptace ověřovacího provozu	Na základě zprávy o ověřovacím provozu je provedena akceptace uvedení úpravy a rozšíření IKR do produkčního provozu. Akceptace a schválení je provedeno potvrzením protokolu, jehož náležitosti jsou uvedeny dále.

V rámci této služby je požadováno provést výše uvedené činnosti v následujícím rozsahu a v rámci nich vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a její výstupy
Sledování legislativních a technických změn a zpracování návrhů na jejich řešení	Výstupy činnosti budou specifikovány v Dílčí smlouvě.
Převzetí požadavků na provedení legislativních a technických změn	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby AP
Analýza požadavků na legislativní a technické změny a zpracování návrhu řešení	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby AP
Zpracování implementačního plánu legislativních a technických změn	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby AP
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby VI

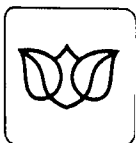


Zpracování detailní specifikace řešení	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Provedení testování v testovacím a integračním prostředí	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Zaškolení obsluhy	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby VI
Provedení implementace v produkčním prostředí	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby ZP
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby ZP
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby ZP
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	Rozsah a výstupy jsou analogické jako ve stejné činnosti v případě služby ZP

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Lhůty jsou stanoveny analogicky jako v případě služeb AP, VI, ZP



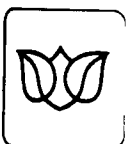


5. Zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR

Kódové označení této služby je PS

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

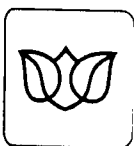
Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Organizace a komunikace HelpDesků	Zhotovitel zpracuje a předá Objednateli návrh organizačního řešení HelpDesku Zhotovitele a jeho integrace do procesů HelpDesku Objednatele. Je požadováno propojení HelpDesku Zhotovitele s HelpDeskem Objednatele minimálně na úrovni strukturovaných e-mailů.
Analýza vady	<p>Objednatel předá na HelpDesk/ServiceDesk Zhotovitele, který je určen pro hlášení vad, kde hlášení může být generováno automaticky příslušným modulem HelpDesku Objednatele, případně zadáno obsluhou HelpDesk Objednatele, případně jedním z následujících způsobů:</p> <ol style="list-style-type: none">(1) telefonicky na HelpDdesk Zhotovitele, nebo(2) prostřednictvím datové schránky, nebo(3) e-mailem na e-mailovou adresu HelpDdesku Zhotovitele(4) jiným způsobem stanoveným v Dílčí smlouvě; <p>hlášení s popisem vady, kterou identifikoval ve stávající, nově upravené nebo nové části IKR. Způsob předání popisu a rozsah popisu identifikované vady jsou uvedeny dále. Zhotovitel je povinen přijmout hlášení a reagovat na něj ve stanovených lhůtách následujícím způsobem. Zhotovitel provede analýzu vady, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli, zda se jedná o vadu či nikoliv. V případě, že se jedná o vadu, postupuje se dále návrhem a schválením postupu při odstranění vady. V případě, že se nejedná o vadu, předá Zhotovitel Objednateli písemné zdůvodnění, proč se nejedná o vadu. Objednatel vysvětlení buď přijme, a v činnosti na řešení vady se dále nepokračuje, nebo odmítne a trvá na svém požadavku na odstranění vady, o čemž informuje Zhotovitele. Zhotovitel informuje HelpDesk Objednatele (původce hlášení s popisem vady) o postoupení řešení do dalšího kroku respektive o ukončení řešení vady. V případě, že hlášení s popisem vady bude učiněno některým ze způsobů uvedených pod bodem 1 - 4 výše, použije se úprava uvedená v tomto článku Přílohy č. 1 shodně s přihlédnutím ke způsobu hlášení s popisem vady.</p>
Návrh a schválení postupu při odstranění vady	Zhotovitel zpracuje v termínech stanovených dále návrh postupu při odstranění vady, který předá Objednateli. Náležitosti návrhu na odstranění vady jsou uvedeny dále. Objednatel posoudí návrh na odstranění vady, a buď ho schválí k provedení, v tomto případě se pokročí k činnostem provedení odstranění vady, nebo ho vrátí Zhotoviteli k dopracování. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím vrácením návrhu na odstranění vady k dopracování z důvodů na straně Zhotovitele, má se za to, že vada je neodstranitelná a budou uplatněny sankce stanovené v čl. XII. odst. 12.4 Rámcové smlouvy. Zhotovitel informuje HelpDesk Objednatele (původce hlášení s popisem vady) o postoupení řešení do dalšího kroku respektive o ukončení řešení vady.



Provedení odstranění vady	Zhotovitel ve spolupráci s technickým personálem Objednatele provede odstranění vady postupem a v termínech, které jsou v souladu se schváleným návrhem na odstranění vady. Odstranění vady je povinen Zhotovitel provést v integračním, testovacím i produkčním prostředí Objednatele. Po ukončení prací na odstranění vady v každém prostředí informuje Objednatele, že může být zahájeno ověření odstranění vady. Provedení odstranění vady v produkčním prostředí může být provedeno, až po ověření, že vada byla odstraněna v integračním i testovacím prostředí. Pokud se Zhotoviteli nepodaří postupem, který je v souladu se schváleným návrhem na odstranění vady, vadu odstranit, navrhne Objednateli nový postup odstranění vady a požádá o jeho schválení (opakuje se činnost návrh a schválení postupu při odstranění vady). Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím selháním postupu při odstranění vady z důvodů na straně Zhotovitele, má se za to, že vada je neodstranitelná a budou uplatněny sankce stanovené čl. XII. odst. 12.4 Rámcové smlouvy. Zhotovitel informuje HelpDesk Objednatele (původce hlášení s popisem vady) o postoupení řešení do dalšího kroku respektive o ukončení řešení vady.
Ověření odstranění vady	Objednatel společně se Zhotovitelem provede v integračním, testovacím a produkčním prostředí ověření, že vada byla odstraněna. Ověřování je prováděno postupem, který je součástí návrhu na odstranění vady. O stavu odstranění vady v jednotlivých prostředích je učiněn zápis. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím ověřením, že se vadu nepodařilo odstranit z důvodů na straně Zhotovitele, má se za to, že vada je neodstranitelná a budou uplatněny sankce stanovené v čl. XII. odst. 12.4 Rámcové smlouvy. Zhotovitel informuje HelpDesk Objednatele (původce hlášení s popisem vady) o postoupení řešení do dalšího kroku respektive o ukončení řešení vady.
Úprava/aktualizace a dokumentace	Zhotovitel provede aktualizaci administrátorské, provozní, uživatelské dokumentace a dokumentace skutečného provedení v návaznosti na provedené odstranění vady. Aktualizovanou dokumentaci předá Objednateli. Zhotovitel informuje HelpDesk Objednatele (původce hlášení s popisem vady) o ukončení odstranění vady.
Akceptace odstranění vady	Akceptaci odstranění vady provede Objednatel v HelpDesku Objednatele na základě ukončení odstranění vady. Akceptace a schválení je provedeno potvrzením protokolu, jehož náležitosti jsou uvedeny dále.

V rámci této služby je požadováno provést výše uvedené činnosti v následujícím rozsahu a v rámci nich vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a její výstupy
Organizace a komunikace HelpDesků	Je požadován popis HelpDeskového řešení Zhotovitele, zejména použitá technologie a provozní režim. Zároveň Zhotovitel informuje Objednatele o změnách v této oblasti.
Analýza vady	Hlášení s popisem vady obsahuje: (1) Datum, čas hlášení (2) Odpovědnou osobu, která hlášení podává (3) Identifikaci části integračního řešení, kde se vada projevuje (4) popis projevů vady případně podmínek, kdy se vada projevuje (5) prvotní ocenění jak je vada závažná (jaký má dopad na fungování ČSSZ) tzn. stanovení kategorie vady podle závažnosti (kategorie A, B, C dle níže uvedeného). Zhotovitel analyzuje všechny projevy vady a podmínky, při kterých se vada projevuje. Potvrzení o tom zda se jedná/nejedná o vadu obsahuje: (1) Identifikátor přijatého hlášení s popisem vady, (2) Datum a čas přijetí hlášení (3) datum a čas vydání potvrzení, že se jedná nebo nejedná o vadu (4) zdůvodnění proč se nejedná o vadu (v případě, že se nejedná o vadu), (5) potvrzení kategorie vady podle závažnosti případně návrh na změnu kategorie vady.



Návrh a schválení postupu při odstranění vady	Zhotovitel zpracuje návrh na odstranění všech příznaků/projevů vady. Návrh musí obsahovat: (1) Identifikátor přijatého hlášení s popisem vady, (2) Datum a čas přijetí hlášení (3) Popis všech úkonů v integračním, testovacím a produkčním prostředí, které mají být vykonány pro odstranění vady včetně jejich návazností a časového harmonogramu (4) Popis způsobu ověření, že došlo k odstranění vady v testovacím, integračním a produkčním prostředí (5) Požadavky na součinnost Objednatele při odstraňování vady.
Provedení odstranění vady	Vada bude odstraněna v integračním, testovacím i produkčním prostředí postupem uvedeným v návrhu na odstranění vady schváleném Objednatelem.
Ověření odstranění vady	Ověřeno je odstranění všech projevů vady a to v testovacím, integračním a produkčním prostředí. Zápis o stavu odstranění vady obsahuje: (1) Identifikátor přijatého hlášení s popisem vady, (2) Datum a čas přijetí hlášení (3) Výsledek provedených ověření odstranění vady. Popis stavu odstranění vady v jednotlivých prostředích (4) V případě, že se ověří, že se vadu nepodařilo odstranit, tak je uveden termín, do kdy bude zpracován nový návrh postupu při odstranění vady.
Úprava/aktualizace dokumentace	Zhotovitel zpracuje aktualizovanou administrátorskou, provozní, uživatelskou dokumentaci a dokumentaci skutečného provedení pro všechny části řešení úpravy a rozšíření IKR, kterých se odstraněná vada týkala.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Schopnost přijetí hlášení s popisem vady	Nepřetržitě po dobu 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
Termín zahájení analýzy vady	Do 0,5 hodin po přijetí hlášení s popisem vady.
Termín zahájení prací na návrhu na odstranění vady	V případě vady kategorie A do 4 hodin po přijetí hlášení s popisem vady. V případě vady kategorie B a C do 24 hodin po přijetí hlášení s popisem vady.
Termín předložení návrhu na odstranění vady	V případě vady kategorie A do 8 hodin po přijetí hlášení s popisem vady. V případě vady kategorie B do 2 pracovních dnů po přijetí hlášení s popisem vady. V případě vady kategorie C do 3 pracovních dnů po přijetí hlášení s popisem vady.
Termín odstranění vady	V případě vady kategorie A do 24 hodin po přijetí hlášení s popisem vady. V případě vad kategorie B a C je termín odstranění stanoven ve schváleném návrhu na odstranění vady.
Termín předání aktualizované dokumentace	Nejpozději 2 pracovních dní po odstranění vady.

Pro potřeby této služby jsou stanoveny následující kategorie vad:

5.1 Vada kategorie A – IKR není z důvodu vad/y použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost IKR.

5.2 Vada kategorie B – IKR je z důvodu vad/y ve svých funkcích omezeno tak, že tento stav omezuje použitelnost IKR.



5.3 Vada kategorie C – IKR je z důvodu vad/y ve svých funkcích omezeno tak, že tento stav omezuje běžný provoz IKR.

6. Znalostní podpora při ukončování životního cyklu řešení IKR a při jejich nahrazování jiným řešením

Kódové označení této služby je PU

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat řešení úpravy a rozšíření IKR zhotoviteli nového řešení	Objednatel informuje Zhotovitele o záměru nahradit jeho řešení úpravy a rozšíření IKR jiným a vyzve ho k předání aktuálních informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení zhotoviteli nového řešení. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále informace poskytnout.
Verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality	Objednatel vyzve Zhotovitele k posouzení správnosti plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále verifikaci a validaci provést a výsledek předat Objednateli.
Součinnost při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení.	Objednatel vyzve Zhotovitele k součinnosti při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále součinnost poskytnout.
Součinnost při provedení zálohování stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Objednatel vyzve Zhotovitele k poskytnutí expertní podpory při provedení zálohování stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení IKR. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále expertní podporu k zálohování poskytnout.
Součinnost při provedení obnovy stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Objednatel vyzve Zhotovitele k poskytnutí expertní podpory při provedení obnovy stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení. Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále expertní podporu při obnově se zálohy poskytnout.
Akceptace ukončení životního cyklu	Akceptaci provede Objednatel po ukončení životního cyklu původního řešení. Akceptace a schválení je provedeno potvrzením protokolu.

V rámci této služby je požadováno provést výše uvedené činnosti v následujícím rozsahu a v rámci nich vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

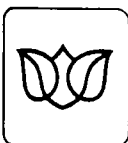
Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a její výstupy
----------------	--



Předání informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR zhotoviteli nového řešení	Zhotovitel je povinen zpracovat informaci o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení zhotoviteli nového řešení v následující členění: (1) Specifikace všech integračních vazeb (2) specifikace všech rozhraní a přenosů dat stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR
Verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality	Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v následujícím rozsahu provést verifikaci a validaci plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality a výsledek předat Objednateli. Obsahem verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení je: (1) Posouzení do jaké míry je stávající funkcionality řešení úpravy a rozšíření IKR nahrazována novým řešením (2) Identifikace funkcionalit stávajícího integračního řešení, které budou a nebudou v plné míře převzaty do nového řešení/nebo v plné míře nahrazeny novým řešením (3) Posouzení plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti. Popis všech identifikovaných nedostatků případně rizik, které by mohly způsobit selhání migrace. Výsledky verifikace a validace zpracuje Zhotovitel v písemné formě a předá je Objednateli.
Součinnost při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení	Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v následujícím rozsahu poskytnout součinnost při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení. (1) Podle požadavků uvedených v plánu migrace/přechodu zajistit expertní podporu pro provedení ukončení činností jednotlivých komponent řešení úpravy a rozšíření IKR, které je nahrazováno. (2) Podle požadavků uvedených v plánu migrace/přechodu zajistit expertní podporu v průběhu migrace na nové řešení.
Součinnost při provedení zálohování stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Zhotovitel poskytne expertní podporu při zálohování stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR pro potřebu obnovení do původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení. Výsledkem jsou expertní rady ve fázi plánování provedení úplné zálohy a také rady udělené v průběhu zálohování.
Součinnost při provedení obnovy stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení IKR.	Zhotovitel na pokyn Objednatele poskytne expertní podporu při obnově stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení IKR. Výsledkem jsou expertní rady ve fázi plánování provedení obnovy ze zálohy a také rady udělené v průběhu obnovy ze zálohy.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení prací na předání informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR zhotoviteli nového řešení	Následující pracovní den po dni nabytí účinnosti Dílčí smlouvy.
Termín předání informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR zhotoviteli nového integračního řešení	Bude stanoven v Dílčí smlouvě.



Termín zahájení prací potřebných k provedení verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality	Následující pracovní den po dni nabytí účinnosti Dílčí smlouvy.
Termín provedení verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality	Bude stanoven v Dílčí smlouvě.
Termín zahájení prací potřebných k poskytnutí součinnosti při provedení testovací a ostré migraci na nové řešení	Bude stanoven v Dílčí smlouvě.
Termín zahájení prací potřebných k poskytnutí součinnosti při provedení zálohování stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové integrační řešení	Bude stanoven v Dílčí smlouvě.
Termín zahájení prací potřebných k poskytnutí součinnosti při provedení obnovy stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení	Bude stanoven v Dílčí smlouvě.





Příloha č. 2 k Rámcové smlouvě – „Pravidla pro stanovení cen dílčích plnění“

I.

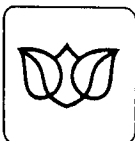
Stanovení ceny Dílčího plnění

- Zhotovitel stanoví cenu Dílčího plnění výpočtem, ve kterém použije:
 - sazby za Člověkoden svých pracovníků (specialistů), kteří budou ustaveni do rolí, jež se budou podílet na poskytování Dílčího plnění,
 - odhady pracnosti na vykonání činností, které bude provádět za účelem plnění předmětu Dílčí smlouvy.
- Celková cena za plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1 Smlouvy je stanovena v čl. III. této Přílohy č. 2.
- Sazby za Člověkoden musí být stanoveny tak, aby pokryly všechny náklady a přiměřený zisk Zhotovitele.
- Výpočet ceny je povinnou součástí nabídek Zhotovitele, kterými reaguje na výzvy k Dílčímu plnění nebo na Dílčí objednávky Objednatele.
- Sazby za Člověkoden jsou stanoveny v čl. II a jsou platné po celou dobu trvání této Smlouvy.

II.

Sazby za Člověkoden

	Role	Sazba za Člověkoden v Kč bez DPH	Sazba za Člověkoden v Kč včetně DPH
1.	Projektový manažer respektive manažer odpovědný za Dílčí plnění		15 730,00
2.	Architekt řešení realizovaných na platformě Liferay		17 303,00
3.	Architekt řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware		17 303,00
4.	Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě Liferay		13 213,20
5.	Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware		15 730,00
6.	Specialista na testování řešení realizovaných na platformě Liferay		15 730,00
7.	Specialista na testování řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware		15 730,00
8.	Specialista na provozní prostředí platformy Liferay (Oracle Linux, Apache Tomcat, Apache http server)		13 213,20

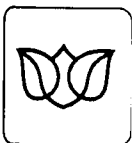


9.	Specialista na provozní prostředí platformy Oracle Fusion Middleware			15 730,00
10.	Specialista pro databáze provozního prostředí platformy Liferay			15 100,80
11.	Specialista pro bezpečnost IS			15 100,80
12.	Analytik pro portálová řešení			15 100,80
13.	Pracovník HelpDesku Zhotovitele			10 067,20
14.	Specialista platformy Oracle DB			15 100,80
15.	Specialista platformy Microsoft SQL Server			15 100,80
16.	Specialista platformy Microsoft Windows Server			13 213,20
17.	Specialista na datové síti			15 415,40

III.

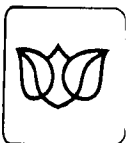
Cena za poskytnutí služeb provozní podpory IKR dle čl. II odst. 2.2 pododst. 2.2.1 Rámcové smlouvy

	Část Předmětu plnění	Cena za 1 měsíc v Kč bez DPH	Cena za 48 měsíců v Kč bez DPH	Cena za 48 měsíců v Kč s DPH
1.	Služba HelpDesk/ServiceDesk, reporting a monitoring, provozní deníky (POD01)	107 604,64	5 165 022,72	6 249 677,49
2.	Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR, Operační systémy Oracle Linux (POD02)	86 303,36	4 142 561,28	5 012 499,15
3.	Expertní podpora a troubleshooting (EP)	217 989,20	10 463 481,60	12 660 812,74
4.	Kontrola a správa v oblastech - Oracle WLS, SOA, Service Bus.	64 350,00	3 088 800,00	3 737 448,00
5.	Správa v oblastech - DB podpora IKR: IKR BPPEL, IKR SOA DB (DB instance IKRAPP), Secu DB (DB instance IKRSEC), Aud DB (DB instance IKRSEC)	68 640,00	3 294 720,00	3 986 611,20
6.	Správa oblastí - Aplikace IKR (včetně IKR WS, Security Manager, Audit Manageru), Podpora aplikace, Win - Apache Tomcat (+ Liferay)	58 555,64	2 810 670,72	3 400 911,57



7.	Správa oblastí - DMZ B2B, ISDS adaptér, APEP, Win - Apache HTTP server (proxy), ISDS adaptér, MS SQL a rozhraní APEP	92 990,04	4 463 521,92	5 400 861,52
8.	Správa oblastí – DMZ internet, Win - Apache HTTP server (proxy)	43 963,92	2 110 268,16	2 553 424,47
9.	Správa síťové oblasti IKR - NET - Poskytuje síťovou vrstvu pro provoz Informačního a komunikační rozhraní ČSSZ	73 747,96	3 539 902,08	4 283 281,52
	Celkem	814 144,76	39 078 948,48	47 285 527,66





Příloha č. 3 k Rámcové smlouvě – „Podrobný popis způsobu uzavírání Dílčích smluv“

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.

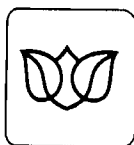
Plnění do 500.000,- Kč bez DPH

1. V případě plnění do 500.000,- Kč (slovy: pětisetřicet tisíc 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 Člůvekodnech (dále jen „ČD“) a termín plnění v souladu s Rámcovou smlouvou, případně další relevantní skutečnosti, s nimiž by měl být Zhotovitel seznámen. V případě plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1 se rozsah plnění v ČD neuvádí.
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 (pětisetřicet tisíc korun českých) bez DPH 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, není-li v Dílčí objednávce stanoveno jinak. Zhotovitel se zavazuje zahájit realizaci Dílčího plnění neprodleně po doručení potvrzení Objednatele, není-li v Dílčí objednávce stanoven termín realizace jiný.

III.

Plnění nad 500.000,- Kč bez DPH

1. V případě plnění nad 500.000,- Kč (slovy: pětisetřicet tisíc 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. V případě plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1 se rozsah plnění v ČD neuvádí.

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 Objednateli Zhotovitelem. 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 doručенý 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, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jinak. Zhotovitel se zavazuje zahájit realizaci Dílčího plnění neprodleně po nabytí platnosti a účinnosti Dílčí smlouvy, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jinak.



Příloha č. 4 k Rámcové smlouvě – „Vzor Dílčí smlouvy“

Dílčí smlouva
k Rámcové smlouvě na
Provozní podporu a další rozvoj IKR

Číslo

Smluvní strany

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Sídlo:	Křížová 25, 225 08 Praha 5
Statutární zástupce:	prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D., ústřední ředitel ČSSZ
Osoba oprávněná jednat:	Ing. Milan Shrbený, vrchní ředitel úseku informačních a komunikačních technologií
Kontaktní osoba:	
	tel., e-mail:
	00006963
	neplátce
IČO:	
DIČ:	
Bankovní spojení:	Česká národní banka
Číslo účtu:	██████████
ID datové schránky:	49kaiq3

(dále jen „**Objednatel**“)

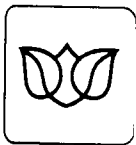
na straně jedné

a

Assec Central Europe, a.s.

Sídlo:	Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4
Jednatel/Zastoupená:	Hanou Bečkovou, prokuristkou
Zapsaná v OR:	vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8525
Kontaktní osoba:	██████████
	tel.: ██████████ e-mail: ██████████
IČO:	27074358
DIČ:	CZ27074358
Bankovní spojení:	██████████
Číslo účtu:	██████████
ID datové schránky:	qrhcwzg

(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 na Provozní podporu a další rozvoj IKR, 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 užit za odměnu a za podmínek uvedených v RS. Právem užit 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. Zhotovitel má právo za řádně a včas provedené Dílo vystavit Objednateli fakturu za podmínek stanovených v RS a v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.4. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou konečné a lze je překročit pouze v případě změny sazeb příslušné daně z přidané hodnoty.
- 2.5. Fakturace za plnění poskytnuté Zhotovitelem bude provedena způsobem uvedeným v RS.
- 2.6. 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 nabytí její účinnosti 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.
- 3.2. 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 oběma 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 do 120 (jedno sto dvaceti) kalendářních dnů ode 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 její 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:

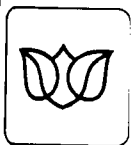
Místo:

Jméno:

Funkce:

Datum:

Místo:



Příloha Dílčí smlouvy č. 1 – Specifikace Díla

Předmětem plnění dle této Smlouvy je

1 Specifikace předmětu plnění

Předmětem realizace je

Součástí plnění bude především

-
-
-
-

2 Specifikace ceny

Uvedení pracnosti v Člověkodnech dle jednotlivých rolí, V případě plnění dle čl. II. odst. 2.2 pododst. 2.2.1 se pracnost ČD neuvádí.

.....

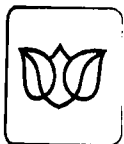
3 Harmonogram plnění

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

Projektové milníky:

Milník	Termín
	T +
	T +





Příloha Dílčí smlouvy 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

-
-
-
-
-

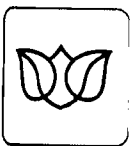
Personální předpoklady a role

-
-
-
-
-

Projektové předpoklady

-
-
-
-
-





Příloha č. 5 k Rámcové smlouvě – „Popis poskytování služeb“

Příloha č. 5 k Rámcové smlouvě – „Popis poskytování služeb“ je vložena na následujících 83 listech.



Příloha č. 5 k Rámcové smlouvě – „Popis poskytování služeb“

Obsah přílohy

1	Řízení poskytování jednotlivých služeb.....	3
1.1	Poskytování služeb provozní podpory IKR. Služby provozní podpory zahrnují následující činnosti	3
1.1.1	Služby obecné podpory, HelpDesk, monitoringu, infrastrukturních platforem	3
1.1.2	Služby expertní podpory, troubleshootingu, správa konkrétních oblastí	7
1.2	Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu, jež zahrnují následující služby.....	10
1.2.1	Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR	10
1.2.2	Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků zadavatele	33
1.2.3	Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu	40
1.2.4	Udržování implementovaných úprav a rozšíření IKR v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení	43
1.2.5	Zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR	44
1.2.6	Znalostní podpora při ukončování životního cyklu implementovaných úprav a rozšíření IKR a při jejich nahrazování jiným řešením	45
1.3	Rozšíření provozní podpory IKR, tj. rozšíření služeb poskytovaných dle odst. 3.1 této zadávací dokumentace.....	46
2	Řízení kvality při poskytování jednotlivých služeb.....	47
2.1	Životní cyklus řízení projektu	47
2.2	Přípravná fáze	48
2.2.1	Účel.....	48
2.2.2	Vstupy	48
2.2.3	Proces	48
2.2.4	Výstupy	48
2.3	Inicializační a Plánovací fáze.....	49
2.3.1	Účel.....	49
2.3.2	Vstupy	49
2.3.3	Proces	49
2.3.4	Výstupy	57
2.4	Realizační fáze.....	57
2.4.1	Účel.....	57
2.4.2	Vstupy	57
2.4.3	Proces	57
2.4.4	Výstupy	61
2.5	Dokončovací fáze	61
2.5.1	Účel.....	61
2.5.2	Vstupy	61
2.5.3	Proces	61
2.5.4	Výstupy	64

2.6	Tabulka jednotlivých služeb.....	64
3	Požadavky na součinnost zadavatele při poskytování jednotlivých služeb	69
3.1	Požadované součinnosti	69
3.1.1	Popis součinnosti.....	69
3.1.2	Popis role na straně ČSSZ	70
3.1.3	Matice požadovaných služeb a rolí v součinnosti.....	70
3.1.4	Rozsah očekávané součinnosti	71
4	Obsazení týmu podílejícího se na provádění služeb pracovníky s potřebnou odbornou způsobilostí.....	72
4.1	Matice jednotlivých požadovaných služeb s vazbou na jednotlivé role	72
4.2	Role členů týmu.....	77
4.3	Organizační schéma	83

1 Řízení poskytování jednotlivých služeb

Citace textu z přílohy č. 7 – Popis poskytování služeb k veřejné zakázce „ČSSZ – Provozní podpora a další rozvoj IKR“ :

„V této části uchazeč popíše svůj způsob řízení poskytování všech požadovaných služeb (jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění). V popisu uvede všechny postupy a organizační opatření, které bude používat při řízení poskytování požadovaných služeb.“

Vybraný uchazeč bude pro zadavatele realizovat následující služby:

1.1 Poskytování služeb provozní podpory IKR. Služby provozní podpory zahrnují následující činnosti

1.1.1 Služby obecné podpory, HelpDesk, monitoringu, infrastrukturních platforem

1.1.1.1 Služba HelpDesk/ServiceDesk, reporting a monitoring, provozní deníky

1.1.1.1.1 Služba Helpdesk/ServiceDesk

HelpDesk poskytuje primární centrální bod kontaktu pro všechny uživatele IT. HelpDesk obvykle zaznamenává a spravuje všechny incidenty, servisní požadavky, požadavky na přístupy a je rozhraním pro všechny ostatní procesy a činnosti Provozu služeb.

Specifické odpovědnosti HelpDesku zahrnují:

- záznam všech incidentů a požadavků, jejich kategorizace a prioritizace,
- prozkoumání a diagnóza v první linii,
- správa životního cyklu incidentů a požadavků, odpovídající eskalace a uzavírání poté, co je uživatel spokojen,
- průběžné informování uživatelů o stavu služeb, incidentů a požadavků.

Je nutno rozlišovat termíny HelpDesk a ServiceDesk. HelpDesk je poskytovaná služba. Zpravidla realizovaná do značné míry živými pracovníky. ServiceDesk je prostředí pro správu incidentů a požadavků, které slouží jako nástroj pro pracovníka HelpDesku.

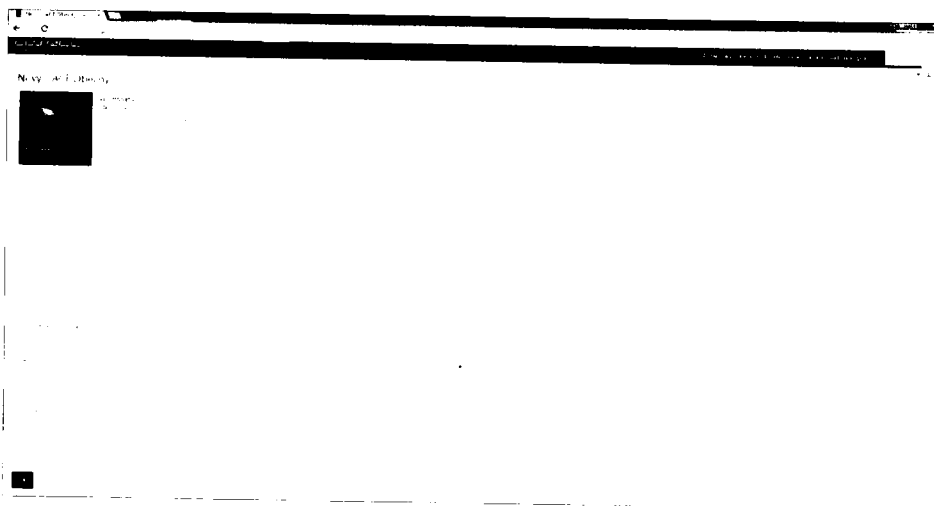
V rámci poskytování služeb provozní podpory IKR poskytne Zhotovitel HelpDesk v následujícím rozsahu:

- Pracovní režim dle požadavku PO-NE 00:00-24:00, 24x7x365.
- Nahlašování prostřednictvím webového rozhraní, telefonu, e-mailu.
- Řízení požadavků dle ITIL .
- Automatické notifikace v případě důležitých změn stavu požadavků.
- Měření a vyhodnocování SLA a KPI.
- Napojení na dohledové systémy (Nagios).
- Integrovaná znalostní databáze.
- Řešení s vysokou dostupností.
- Reporting.

Helpdesk Zhotovitele využívá systém Alvaro Servicedesk s propojením systému Alvaro Asset Management.

Samotný požadavek bude v systému založen a evidován v následujících případech:

- na základě varovných zpráv z monitorovacího,
- na základě požadavku od uživatele (telefon, e-mail),
- na základě požadavku od správce systému.



Obrázek – Formulářová pole

Některé významné funkcionality nabízeného systému HelpDesk:

- Schvalování a workflow.
- Katalog služeb.
- Napojení na Service Asset & Configuration Management.
- Rozhraní systému podobné Microsoft aplikacím.
- Integrace na Outlook.
- Podpora Microsoft Active Directory.
- Propojení na kalendáře Microsoft.
- Certifikace ITIL.
- Reporting:
 - Pravidelné měsíční offline reporty požadavků.
 - Předdefinované online reporty požadavků.
 - Reporty hovorů.

1.1.1.1.2 Reporting a monitoring

Monitorování provozu představuje jednu z nejdůležitějších částí správy systému. Sledováním vhodných prvků systému lze zajistit rychlou reakci na závady a provozní problémy. Navíc lze významnou část problému odhalit předem (proaktivně), a buď se jim přímo vyhnout, nebo alespoň minimalizovat jejich dopady na provoz.

Monitorování běží neustále. V případě nějaké události, která narušuje splnění SLA, je vyvolán alert a dochází k automatickému zápisu do ServiceDesku.

Vlastní proces monitorování zahrnuje:

- Monitorování základních charakteristik aktivních prvků sítě (RAM a CPU serverů, generické informace z operačních systémů, SNMP, TCP portů a běžných protokolů, provoz na switchi).
- Ukládání výsledků monitorování do databáze.
- Poskytnutí výsledků do grafických výstupů na obrazovku.
- Vytváření upozornění (alertů) při dosažení mezních hodnot definovaných v monitorovacím systému, zaslání e-mailových, SMS upozornění a zápis do ServiceDesk.
- Řešení specifických požadavků na monitoring pomocí sběru údajů z databází a aplikací pomocí agentů, kteří sbírají údaje dodané speciálně vytvořenými pluginy v daných aplikacích.

Obecnými požadavky na monitorování jsou:

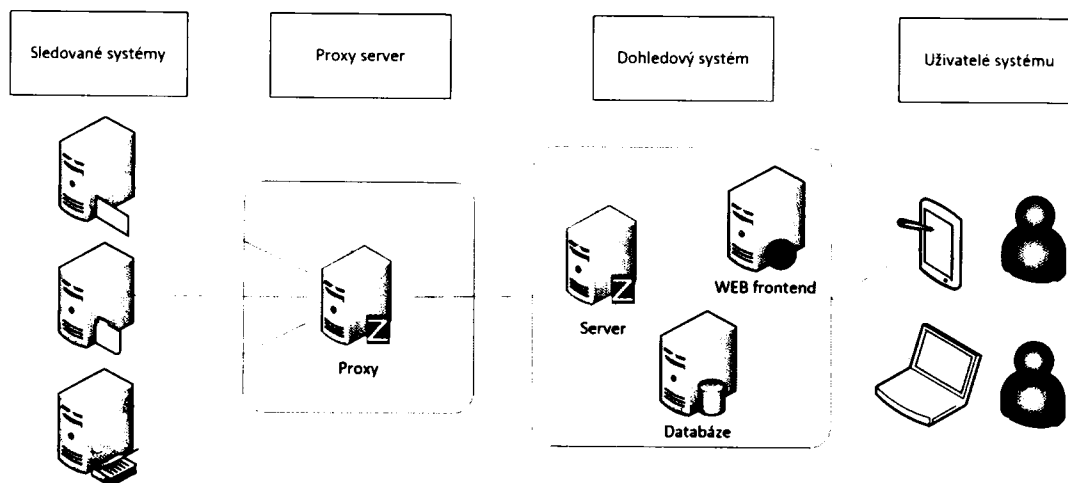
- Vyhodnocování celkové dostupnosti systému z pohledu uživatele.
- Sledování SLA (vyhodnocování celkové dostupnosti systému).
- Monitorování výše uvedených bodů umožňuje definovat hraniční hodnoty určitých parametrů (threshold), při jejichž překročení dojde k vyvolání určité události. Při výskytu události pak automaticky generovat alert (e-mail, upozornění v konzoli, apod.).
- Celkový stav aplikací se zvýrazněním případných problémových částí s rozklikem do detailu.

Specifickými požadavky na monitorování jsou např.:

- počet současně pracujících uživatelů a sessions,
- počet zámků v databázi,
- počet aktivních jobů v databázi,
- aktuální doba odezev v aplikaci,
- počet operací v systému za časový úsek,
- odezva aplikace na definované uživatelské akce (end user monitoring),
- monitorování činnosti asynchronních systémů (plánované úlohy, JMS joby, atd.),
- stav rozhraní pro komunikaci s externími systémy.

Hlavní sledovací systém je zkonfigurován uvnitř systému. Z této pozice sleduje primárně dostupnost a funkčnost interních komponent systému. Vedle toho ale sleduje též

dostupnost vnějších prvků, systémů, které navržený systém využívají nebo s ním kooperují
- viz obrázek:



V rámci poskytování služeb provozní podpory IKR bude Zhotovitel vyhodnocovat zprávy z dohledových systémů. V případě zjištěných problémů budou kontaktováni přidělení pracovníci podpory provozu dle dotčené oblasti systému.

Zhotovitel bude dále zpracovávat zprávy o provozované infrastruktuře obsahující přehled prováděných činností, změn a plnění SLA parametrů za uplynulé období (bude dodáno ve formě protokolu, který bude sloužit pro akceptaci poskytovaných služeb, bude připojen k faktuře za příslušné zúčtovací období).

1.1.1.1.3 Provozní deníky

Veškeré úkony provedené Zhotovitelem v rámci provozní podpory budou evidovány do Provozního deníku, který spravuje Zhotovitel. Případně lze využít Provozní deník Zadavatele, pokud již existuje (v takovém případě ale Zadavatel musí poskytnout Zhotovitel součinnost pro umožnění přístupu k provoznímu deníku). Provozní deník bude veden v elektronické podobě a bude evidovat u každého zápisu následující informace:

- jméno osoby, která úkon prováděla,
- identifikaci všech komponent, kterých se úkon týkal,
- datum a čas úkonu,
- délka trvání úkonu,
- důvody pro úkon,
- popis provedených činností při úkonu,
- popis výsledků úkonu.

1.1.1.2 Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR, Operační systémy Oracle Linux

Zhotovitel bude denně provádět:

- kontrolu a monitoring provozních a výkonových parametrů virtualizačního prostředí na platformě Oracle VM pro IKR (zátěž zdrojů + mail monitoringu),
- kontrolu logů na OVM VMS i OVM Manageru,
- kontrolu a monitoring provozních a výkonových parametrů operačních systémů Oracle Linux (zátěž zdrojů + e-mail monitoringu),
- kontrolu logů (messages, dmesg, last, sar...) operačních systémů Oracle Linux.

Zhotovitel bude pravidelně 1x týdně provádět:

- kontrolu záloh platformy OVM dle politiky backupů (konfigurace, OVM Manager - exporty db),
- kontrolu záloh konfigurace operačních systémů Oracle Linux dle politiky backupů.

Zhotovitel bude průběžně:

- řešit běžné provozní problémy / nekonzistence,
- vést Provozní deník elektronickou formou,
- aktualizovat provozní dokumentaci tak, aby odpovídala reálnému stavu.

Zhotovitel bude kontrolovat existenci nových patchů a fixů, a pokud budou dostupné patche či fixy, Zhotovitel naplánuje případnou odstávku pro jejich aplikaci. Po odsouhlasení Objednavatelem aplikuje dané patche/fixy do prostředí Objednavatele.

Před a po větších změnách konfigurací prostředí (OVM i OS) Zhotovitel provede archivní zálohy konfigurací, po větších změnách navíc provede zálohu image OVM.

Zhotovitel bude jedenkrát měsíčně připravovat podklady pro akceptaci provedených prací, přičemž náležitosti a způsob provedení akceptace budou stanoveny v Dílčí smlouvě.

1.1.2 Služby expertní podpory, troubleshootingu, správa konkrétních oblastí

1.1.2.1 Expertní podpora a troubleshooting

Zhotovitel bude v rámci Expertní podpory spolupracovat s Objednatelem na zajištění koordinace a návazností jednání o prostředích IKT Objednatele. Bude na jednání vysílat odpovídající členy týmu a ti se budou aktivně zúčastňovat těchto jednání.

Odborníci Zhotovitele se budou zúčastňovat na pravidelných provozních koordinačních schůzkách minimálně jednou za dva týdny, nebude-li v průběhu poskytování služby písemně dohodnuto jinak.

Zhotovitel bude poskytovat součinnost při zajišťování návazností například při nasazování dalších IT služeb a Aplikačního vybavení do oblasti IKR za účelem zajištění požadavků Objednatele na další rozvoj a při realizaci přechodu jednotlivých aplikací na nové verze, eventuálně nový HW (OS a DB).

Zhotovitel bude průběžně provádět proaktivní a profylaktické činnosti směřující k udržení a optimalizaci funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systému, aplikací a technické infrastruktury IKR, včetně realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury a SW vybavení. A to včetně operačních systémů, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Tyto činnosti budou prováděny na všech prvcích v infrastruktuře IKR v rámci rozsahu definovaných katalogových listů a navazujících požadavků v průběhu jejich životního cyklu.

Zhotovitel na základě provozních, uživatelských zkušeností a na základě požadavků provozu Objednatele bude navrhopvat optimalizaci aplikací.

Zhotovitel bude průběžně provádět monitoring svěřených prostředí pomocí prostředků Objednatele. Zhotovitel bude průběžně zpracovávat a vyhodnocovat události z monitoringu a přijímat proaktivní opatření k zajištění eliminace vzniku událostí, které již mají přímý dopad na plnění služby. Zhotovitel bude informovat Objednatele s navrhovanými kroky k nápravě, případně s doporučeními na optimalizaci. Následná realizace dohodnutých změn je prováděna podle klasifikace, buď v rámci incident managementu, nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.

Obdobně pokud bude zjištěn chybový stav (v prostředí IKR). Zhotovitel bude v případě potřeby navrhnout potřebnou koordinaci a součinnost při zjišťování chybového stavu. Provede jeho analýzu i následnou nápravu chybového stavu procesy definovanými v rámci incident managementu. Zároveň Zhotovitel provede analýzu příčin vzniku chybového stavu, a pokud mu lze předejít, navrhne Objednateli opatření vedoucí k jejich eliminaci v budoucnu.

Zhotovitel zajistí řešení servisních požadavků (SR), jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod., formou změnového řízení. Typicky jde o administraci uživatelů, administraci přístupů a certifikátů, aj.

Zhotovitel zajistí integraci svého systému HelpDesku na prostředí HelpDesku Objednatele dohodnutou formou. Tímto kanálem Zhotovitel zajistí podporu aplikací a provozu IKR - tedy konzultace a odpovědi na dotazy přicházející od uživatelů a administrátorů agendových informačních systémů prostřednictvím HelpDesku Objednatele.

V případě změny systému HelpDesku je Zhotovitel připraven integrovat svůj HelpDesk na aktuální prostředí Objednatele dohodnutou formou.

Zhotovitel poskytne Objednateli součinnost při pravidelných zákonných revizích a prohlídkách.

Zhotovitel bude spolupracovat s Objednatelem při koordinaci nastavení konfigurací (komunikačních matic) síťového prostředí na rozhraní IKR DMZ.

Zhotovitel Objednateli navrhne způsob a periodicitu zálohování. Zároveň provede predikci zálohovaného objemu dat a doporučení dalšího rozvoje systému zálohování. Zhotovitel se bude podílet na nastavení zálohování a případně jeho verifikaci. Správu backup systému (DataProtector) provádí Objednatel.

Zhotovitel v rámci měsíčního protokolu bude připravovat návrhy a doporučení na realizaci změn configuration managementu v závislosti na životních cyklech použitých produktů a aktuálních potřebách Objednatele. Po odsouhlasení je bude i realizovat.

Zhotovitel bude s Objednatelem spolupracovat při realizacích a vyhodnoceních auditů a bude realizovat případná doporučení.

Zhotovitel bude udržovat provozní dokumentaci aktuální.

Zhotovitel při své činnosti bude dodržovat standardy a definované procesy Objednatele k zajištění definovaných provozních služeb.

Zhotovitel bude jedenkrát měsíčně připravovat podklady pro akceptaci provedených prací, přičemž náležitosti a způsob provedení akceptace budou stanoveny v Dílčí smlouvě.

1.1.2.2 Správa konkrétních oblastí

V oblasti poskytování Expertní podpory v oblastech IKT infrastruktury Zhotovitel bude spolupracovat s Objednatelem na zajištění koordinace a návazností jednání o prostředích IKT Objednatele. Bude na jednání vysílat odpovídající členy týmu a ti se budou aktivně zúčastňovat těchto jednání.

Zhotovitel bude poskytovat součinnost při zajišťování návazností například při nasazování dalších IT služeb a Aplikačního vybavení do oblasti IKR za účelem zajištění požadavků Objednatele na další rozvoj a při realizaci přechodu jednotlivých aplikací na nové verze, eventuálně nový HW (OS a DB).

Zhotovitel při své činnosti bude dodržovat standardy a definované procesy Objednatele k zajištění definovaných provozních služeb.

V oblasti Proaktivní a profylaktické podpory bude Zhotovitel průběžně provádět proaktivní a profylaktické činnosti směřující k udržení a optimalizaci funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systému, aplikací a technické infrastruktury IKR, včetně realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury a SW vybavení. A to včetně operačních systémů, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Tyto činnosti budou prováděny na všech prvcích v infrastruktuře IKR v rámci rozsahu definovaných katalogových listů a navazujících požadavků v průběhu jejich životního cyklu.

Zhotovitel bude průběžně provádět monitoring svěřených prostředí pomocí prostředků Objednatele. Zhotovitel bude průběžně zpracovávat a vyhodnocovat události z monitoringu a přijímat proaktivní opatření k zajištění eliminace vzniku událostí, které již mají přímý dopad na plnění služby. Zhotovitel bude informovat Objednatele o navrhovaných krocích k nápravě, případně s doporučeními na optimalizaci. Následná realizace dohodnutých změn je prováděna podle klasifikace, buď v rámci incident managementu, nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.

Zhotovitel poskytne Objednateli součinnost při pravidelných zákonných revizích a prohlídkách.

Zhotovitel zajistí integraci svého systému HelpDesku na prostředí HelpDesku Objednatele dohodnutou formou. Tímto kanálem Zhotovitel zajistí podporu aplikací a provozu IKR - tedy konzultace a odpovědi na dotazy přicházející od uživatelů a administrátorů agendových informačních systémů prostřednictvím HelpDesku Objednatele.

Zhotovitel v případě zjištění chybového stavu v prostředí IKR bude v případě potřeby navrhopvat potřebnou koordinaci a součinnost při zjišťování chybového stavu. Provede jeho analýzu i následnou nápravu chybového stavu procesy definovanými v rámci incident managementu. Zároveň Zhotovitel provede analýzu příčin vzniku chybového stavu, a pokud mu lze předejít a navrhne Objednateli opatření vedoucí k jejich eliminaci v budoucnu.

Odborníci Zhotovitele se budou zúčastňovat na pravidelných provozních koordinačních schůzkách minimálně jednou za dva týdny, nebude-li v průběhu poskytování služby písemně dohodnuto jinak.

V oblasti operačních systémů Oracle Linux bude Zhotovitel spolupracovat s Objednatelem při koordinaci nastavení konfigurací (komunikačních matic) síťového prostředí na rozhraní IKR DMZ.

V oblasti expertní podpory aplikací Zhotovitel zajistí řešení servisních požadavků (SR), jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod., formou změnového řízení. Typicky jde o administraci uživatelů, administraci přístupů a certifikátů, aj.

V oblasti Troubleshootingu, zálohování a optimalizace Zhotovitel Objednateli navrhne způsob a periodicitu zálohování. Zároveň provede predikci zálohovaného objemu dat a doporučení dalšího rozvoje systému zálohování. Zhotovitel se bude podílet na nastavení zálohování a případně jeho verifikaci. Správu backup systému (DataProtector) provádí Objednatel.

Zhotovitel v rámci měsíčního protokolu bude připravovat návrhy a doporučení na realizaci změn configuration managementu v závislosti na životních cyklech použitých produktů a aktuálních potřebách Objednatele. Po odsouhlasení je bude i realizovat.

Zhotovitel bude s Objednatelem spolupracovat při realizacích a vyhodnoceních auditů, výsledky bude konzultovat s Objednavatelem a bude realizovat případná doporučení.

Zhotovitel na základě provozních a uživatelských zkušeností a na základě požadavků provozu Objednatele bude navrhopvat optimalizaci aplikací.

Zhotovitel bude v případě potřeby navrhopvat potřebnou koordinaci a součinnost při zjišťování chybového stavu a bude provádět Troubleshooting chyb.

Zhotovitel bude udržovat aktuální provozní dokumentaci.

V oblasti akceptace bude Zhotovitel jedenkrát měsíčně připravovat podklady pro akceptaci provedených prací, přičemž náležitosti a způsob provedení akceptace budou stanoveny v Dílčí smlouvě.

1.2 Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu, jež zahrnují následující služby

1.2.1 Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR

1.2.1.1 Metodika analýzy a analytické vyjadřovací prostředky

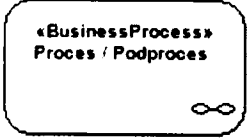

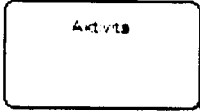










V této kapitole jsou popsány analytické prostředky, které budou využity pro popis řešení splnění požadavků na analytickou část a při analytické práci v celém projektu.



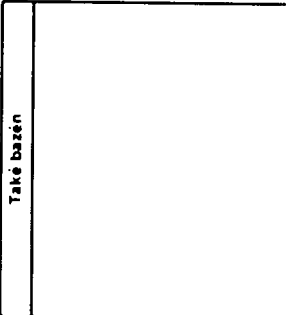
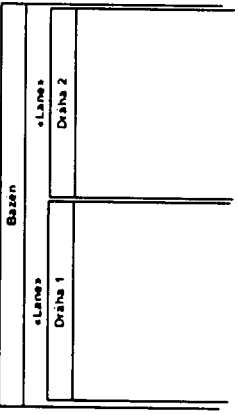
1.2.1.1.1 Procesní modely

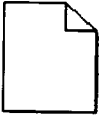
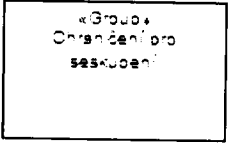
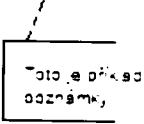
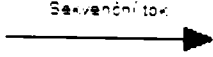
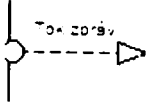
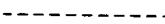
Procesní specifikace bude popsána pomocí business proces modelů v notaci Business Process Modeling Notation (dále také jen BPMN). BPMN je standard pro modelování business procesů (Business Process Modeling – BPM) a poskytuje prostředky pro grafickou notaci pro specifikaci business procesů v diagramech business procesů (Business Process Diagram – BPD).

Cílem diagramu business procesu v notaci BPMN je vyjádřit průběh procesu grafickými symboly ve formě srozumitelné pro člověka a přitom umožnit snadný převod diagramu například do jazyka BPML, který je srozumitelný aplikacím.

V následující tabulce jsou vyjmenovány hlavní prvky jazyka BPMN a popsána jejich stručná definice a způsob jejich použití. Grafické symboly odpovídají implementaci v produktu Enterprise Architect firmy Sparx Systems.

Objekt	Definice / Použití
<p>Proces</p> 	<p>Proces lze definovat například jako stanovený sled činností prováděných za definovaným účelem.</p>
<p>Podproces</p> 	<p>Stanovený sled činností prováděných za definovaným účelem, tento sled aktivit je ovšem součástí jiného procesu (nebo je vhodné jej takto vyjádřit).</p>
<p>Aktivita</p> 	<p>Základní stavební element procesu znázorňuje elementární činnost v rámci procesu. Lze ji doplnit značkou uvnitř symbolu znázorňující typ podle specifikace BPML (aktivita může být například obecná, opakující se, násobná či kompenzační).</p>
<p>Počáteční (startovací) událost</p> 	<p>Událost, kterou proces začíná, například zpráva, pravidlo, čas. Důvod startu procesu může být znázorněn značkou uvnitř symbolu události. Každý proces musí mít nejméně jednu počáteční událost. Značení druhu události značkou uvnitř symbolu události:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  Startovací událost typu zpráva </div> <div style="text-align: center;">  Startovací událost typu pravidlo </div> <div style="text-align: center;">  Startovací událost typu čas </div> <div style="text-align: center;">  Komplexní startovací událost </div> </div>
<p>Průběžná událost</p> 	<p>Podstatná událost přímo ovlivňující proces v jeho průběhu, například očekávání zprávy nebo stanovená lhůta. Specifikace může být znázorněna značkou uvnitř symbolu události. Procesy mohou být spolu provázány také průběžnou událostí, nejen počáteční nebo koncovou.</p>
<p>Koncová událost</p> 	<p>Událost, kterou proces končí, a která je spojená s výsledkem procesu, například zpráva nebo chyba. Konkrétní specifikace může být znázorněna značkou uvnitř symbolu události. Každý proces musí mít nejméně jednu koncovou událost. Značení dalších druhů událostí (některé jsou uvedeny v hesle Počáteční událost) značkou uvnitř symbolu koncové události:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  Koncová událost typu chyba </div> <div style="text-align: center;">  Koncová událost typu cancel </div> <div style="text-align: center;">  Koncová událost typu terminate </div> </div>

Objekt	Definice / Použití
<p>Brána</p>  <p>Brána typu XOR</p>	<p>Znázorňuje v rámci procesu místo, v němž dochází k větvení (nebo spojení větví) a vyjadřuje obvykle i druh větvení:</p> <p>XOR – běh procesu pokračuje právě jednou odchozí větví.</p> <p>OR – běh procesu pokračuje jednou nebo více odchozími větvemi najednou.</p> <p>AND – běh procesu pokračuje všemi odchozími větvemi najednou.</p> <p>Komplexní – podmínky běhu procesu nelze vyjádřit pomocí výše uvedených větvení nebo je nutno použít bránu pro sloučení více než jednoho větvení.</p> <p>Značení druhu větvení značkou uvnitř symbolu brány:</p>  <p>Brána typu XOR Brána typu OR Brána typu AND komplexní brána</p>
<p>Bazén (pool)</p>  <p>«Pool» Také bazén</p>	<p>Element logicky organizující činnosti. Obvykle bývá používán pro znázornění nadřazeného procesu, který je diagramem zpodrobňován. Komunikace mezi bazény se vyjadřuje formou posílání zpráv.</p>
<p>Dráha (swim lane)</p>  <p>«Pool» Bazén</p> <p>«Lane» Dráha 1</p> <p>«Lane» Dráha 2</p>	<p>Element logicky organizující činnosti uvnitř bazénu. Obvykle bývá používán pro znázornění role zodpovědné za vykonání přiřazených činností. Alternativně používané názvy: dráha odpovědnosti, swimlane, lane.</p>

Objekt	Definice / Použití
<p>Artefakt</p>  <p>Artefakt</p>	<p>Znázorňuje důležitý fyzický objekt (například dokument), který je použitý v rámci činnosti nebo je výsledkem dané činnosti. S příslušným objektem se spojuje pomocí asociace (viz dále v tabulce).</p>
<p>Seskupení</p> 	<p>Umožňuje znázornit logické seskupení elementů v rámci diagramu a tím zpřehlednit zápis pro čtenáře. Logicky seskupené a pojmenované elementy se nacházejí uvnitř obdélníku.</p>
<p>Poznámka</p> 	<p>Komentář ke stavu, průběhu procesu apod., poskytuje dodatečné informace, které jsou přínosné pro pochopení detailů dané aktivity nebo průběhu procesu. K objektu je přiřazován pomocí asociace (viz dále v tabulce).</p>
<p>Sekvenční tok</p> 	<p>Vyjadřuje následnost prvků v rámci procesu, pořadí, v jakém budou aktivity vykonávány. Je-li výchozím objektem brána, obsahuje značka sekvenčního toku i podmínku průchodu.</p>
<p>Tok zpráv</p> 	<p>Slouží k vyjádření přenosu zpráv mezi entitami popisovaného procesu.</p>
<p>Asociace</p> 	<p>Přiřazuje texty a datové objekty k entitám diagramu.</p>


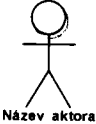
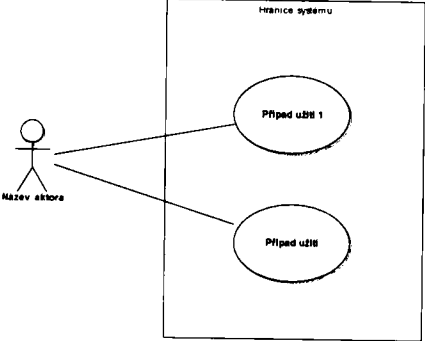
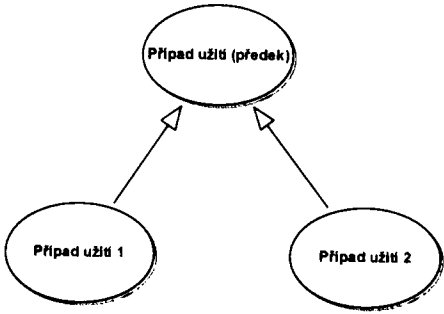
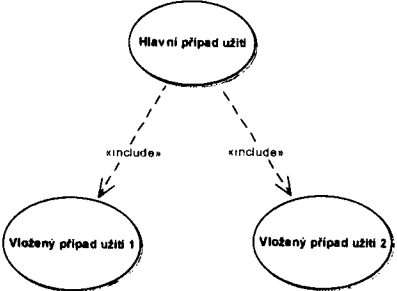
K modelování procesů lze využít také diagramy aktivit, které jsou popsány dále.

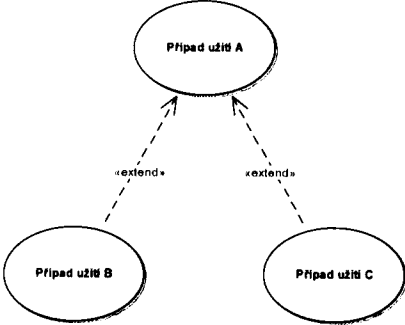
1.2.1.1.2 Funkční modely

Funkční specifikace bude popsána prostřednictvím diagramů případů užití, stavovými diagramy, diagramy aktivit nebo sekvenčními diagramy.

1.2.1.1.2.1 Diagramy případů užití


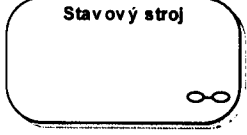
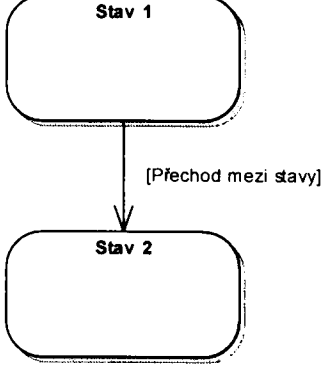
Diagramy případů užití (UseCase diagrams) poskytnou představu o jednotlivých funkcích systému. Případy užití jsou modelovány pomocí diagramů s popisem. V diagramech jsou zachyceny případy užití, aktéři (aktoři) a jejich vztahy.

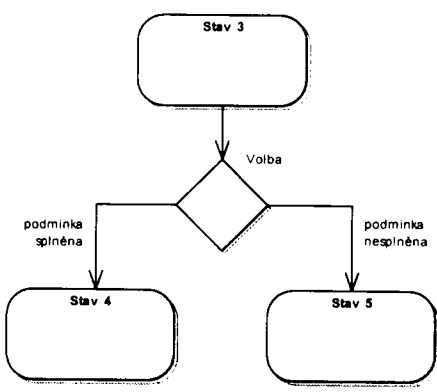


Objekt	Definice / Použití
<p>Případ užití</p> 	<p>Use case (případ užití) modeluje chování systému (nebo jeho části) z hlediska uživatele.</p>
<p>Aktor (Aktér)</p> 	<p>Aktor (aktér, účastník) reprezentuje kohokoliv (či cokoliv) mimo systém, kdo se systémem komunikuje a interaguje (člověk nebo jeho role, HW, čidlo, jiný systém,...). Jediné, co aktor může, je přijímat nebo předávat do systému informace.</p>
<p>Přiřazení případu užití k aktorovi</p> 	<p>Nejdůležitějším vztahem v diagramu je přiřazení případu užití k aktorovi. Přiřazení je vyjádřeno plnou nepřerušovanou čarou.</p>
<p>Generalizace případů užití</p> 	<p>Zobecnění případů užití. Obdobné typy případu užití mohou být zobecněny a sdruženy v jednoho předka. Výhodou je zpřehlednění diagramu případů užití a seskupení souvisejících případů užití.</p>
<p>Vkládání povinných případů užití – vztah include</p> 	<p>Více případů užití sdílí stejnou funkčnost. Společnou část případů užití můžeme vyjmout do samostatného případu užití a ostatní případy užití se na něj budou odkazovat pomocí relace <<Include>>.</p>

Objekt	Definice / Použití
<p>Rozšiřování případů užití – vztah extend</p> 	<p>Chování případu užití A (rozšiřovaný prvek) je za určitých podmínek rozšířeno chováním případů užití B a C (rozšiřující prvky).</p>

1.2.1.1.2.2 Stavové diagramy

Stavové diagramy popisují chování stavového stroje. Stavový stroj vyjadřuje stavy určitého objektu a přechody mezi těmito stavy.


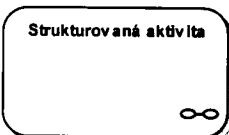
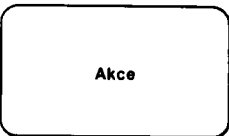
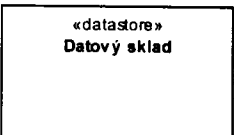
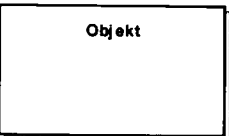
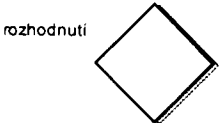

Objekt	Definice / Použití
<p>Stav</p> 	<p>Stav je situace, kdy modelovaný objekt splňuje nějakou podmínku, provádí nějakou operaci nebo čeká na událost.</p>
<p>Stavový stroj</p> 	<p>Stavový stroj obsahuje graf stavů a přechodů (mezi těmito stavy), který popisuje reakce objektu na obdržení události. Stavový stroj může být připojen ke klasifikátoru (např. use case, class) nebo ke collaboration či k metodě.</p>
<p>Přechod mezi stavy</p> 	<p>Přechod (transition) je relace ve stavovém stroji mezi dvěma stavy, kde objekt v prvním stavu přejde do druhého stavu tehdy. Když nastane specifikovaná událost (event) a jsou splněny specifikované podmínky (guards), přičemž se provede specifikovaný efekt (effect – action nebo activity). Přechod je nepřerušitelný. Říká se, že přechod je odpálen (transition is fired). Přechod může mít jeden nebo více zdrojových stavů a jeden nebo více cílových stavů. Zobrazený přechod je vstupním přechodem pro stav 2 a výstupním přechodem pro stav 1.</p>


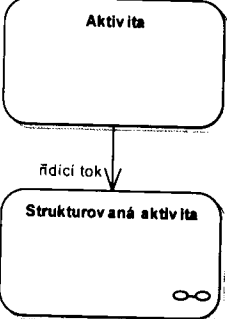
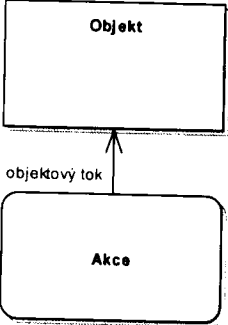
Objekt	Definice / Použití
<p style="text-align: center;">Volba</p>  <pre> stateDiagram-v2 state Stav3 as Stav 3 state Stav4 as Stav 4 state Stav5 as Stav 5 Stav3 --> Stav4 : podmínka splněna Stav3 --> Stav5 : podmínka nesplněna </pre>	<p>Volba je pseudostav, který umožňuje modelovat přechod mezi stavy závislý na dynamické podmínce.</p>
<p style="text-align: center;">Počáteční a koncový stav</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Initial</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Final</p> </div> </div>	<p>Počáteční stav nemá vstupní přechod, koncový stav nemá výstupní přechod.</p>

1.2.1.1.2.3 Diagramy aktivit

Diagram aktivit se používá pro popis chování – dynamických aspektů systému. Diagram znázorňuje tok řízení z aktivity do aktivity. Používá se také k modelování business procesů a workflow.

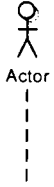
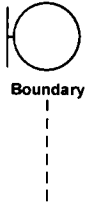
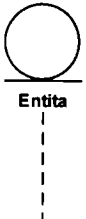
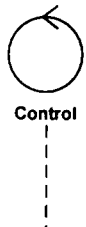
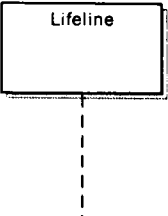
Diagram aktivit se soustřeďuje spíše na samotný proces než na objekty účastníci se procesu (i když i objekty mohou být v případě potřeby znázorněny jako prvek diagramu).

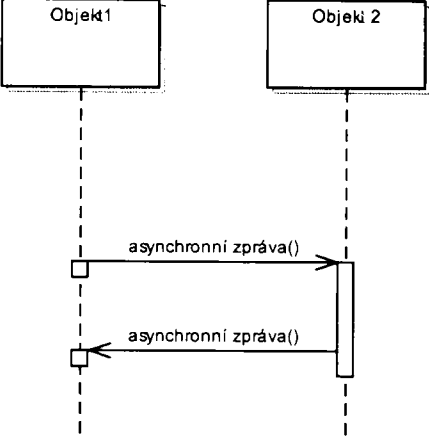
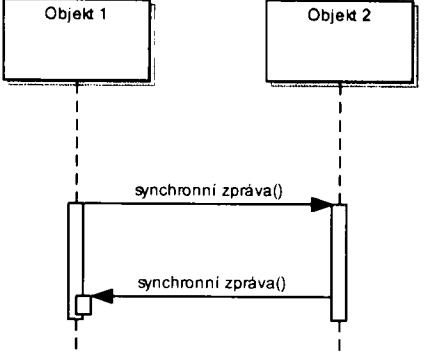
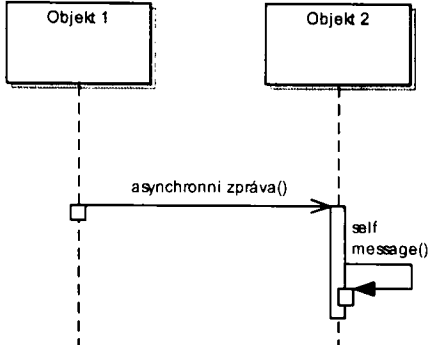
Objekt	Definice / Použití
<p>Aktivita</p> 	<p>Aktivita je specifikace chování. Popisuje sekvenční a souběžné kroky algoritmu. Aktivita je modelována jako graf uzlů aktivity (activity nodes) propojených řídicími a datovými toky (control flow, data flow).</p>
<p>Strukturovaná aktivita</p> 	<p>Strukturovaná aktivita je aktivita, která obsahuje podřízené aktivity.</p>
<p>Akce</p> 	<p>Akce je atomická, dále nedekomponovaná aktivita.</p>
<p>Datový sklad</p> 	<p>Datový sklad (datové úložiště, datastore) je prvek, který slouží k definici trvale uložených dat.</p>
<p>(Datový) objekt</p> 	<p>Objekt je prvek diagramu, který má datový obsah. Podle kontextu může označovat entitu (třídu) datového modelu nebo konkrétní instanci třídy. V diagramu může být znázorněna umístění objektu v datovém skladu.</p>
<p>Rozhodnutí</p> 	<p>Rozhodnutí (rozhodovací blok) je prvek diagramu, který označuje místo podmíněného větvení: pokud je podmínka rozhodnutí splněna, pak zpracování pokračuje jedním ze způsobů, pokud ne, pak dalším. Tento prvek může být také použit jako uzel, kterým lze sloučit více alternativních proudů do jednoho toku.</p>
<p>Počátek a konec aktivity</p> 	<p>Uzly, které označují počátek a konec řídicího toku aktivity.</p>

Objekt	Definice / Použití
<p>Odeslaná a obdržená událost</p> 	<p>Odeslaná resp. obdržená událost jsou prvky diagramu, které znázorňují odeslání resp. obdržení zprávy.</p>
<p>Řídící tok</p> 	<p>Řídící tok je orientovaná hrana v diagramu aktivit, která specifikuje posloupnost provádění aktivit nebo akcí. Spojuje dvě akce nebo aktivity.</p>
<p>Objektový tok</p> 	<p>Objektový tok označuje asociaci objektu s aktivitou nebo s akcí. Pokud je orientovaný, znázorňuje směr toku dat.</p>

1.2.1.1.2.4 Sekvenční diagramy

Sekvenční diagramy patří do skupiny interakčních diagramů a znázorňují interakce mezi prvky modelu. Použití sekvenčních diagramů bývá vhodnější v těch případech, kde jsou důležité časové souvislosti interakcí. Ovšem nevidíme v nich zobrazené vztahy mezi objekty – participanty (účastníky modelované aktivity). Objekty si mohou posílat zprávy. Sekvenční diagram zobrazuje jejich časovou posloupnost.

Objekt	Definice / Použití
<p>Aktér (aktor)</p> 	<p>Typ participanta Aktér – uživatele systému. Může to být člověk, stroj nebo jiný systém nebo subsystém v modelu.</p>
<p>Hranice</p> 	<p>Typ participanta Hranice vymezuje nějakou hranici modelovaného systému, typicky uživatelské rozhraní na obrazovce.</p>
<p>Entita</p> 	<p>Typ participanta Entita modeluje perzistentní mechanismus pro uchovávání informací nebo znalostí v systému.</p>
<p>Řízení</p> 	<p>Typ participanta Řízení modeluje řídicí prvek nebo manažera systému. Tento typ participanta organizuje a plánuje aktivity a další prvky modelu.</p>
<p>Lifeline – životní čára</p> 	<p>Každý participant v sekvenčním diagramu má svoji životní čáru, která ukazuje, kdy participant „žije“ v rámci aktivity modelované sekvenčním diagramem. Životní čára tvoří svislou časovou osu (bez měřítka!), je znázorněna čárkovanou čarou.</p>

Objekt	Definice / Použití
<p style="text-align: center;">Asynchronní zpráva</p> 	<p>Zpráva označuje tok informací nebo předání řízení mezi jednotlivými prvky. Asynchronní zpráva je zpráva, po jejímž odeslání odesílatel nečeká na výsledek.</p>
<p style="text-align: center;">Synchronní zpráva</p> 	<p>Synchronní zpráva je zpráva, po jejímž odeslání odesílatel čeká na výsledek.</p>
<p style="text-align: center;">Self-message</p> 	<p>Self-message je zpráva, pomocí které lze zavést novou aktivitu nebo metodu do životní čáry volaného objektu.</p>

1.2.1.1.3 Modely služeb – SoaML

Pro modelování služeb využijeme modelovací jazyk SoaML, což je zkratka pro Service oriented architecture Modeling Language. Je to nadstavba modelovacího jazyka UML, která doplňuje tento jazyk o prvky a postupy pro modelování služeb. Specifikace jazyka zahrnuje metamodel a UML profil pro návrh služeb v rámci servisní architektury. Poskytuje také základ pro další rozšiřování a integraci s Business Motivation Model (BMM), Business

Process Modeling Notation (BPMN) a dalšími metamodely. Současná verze jazyka disponuje následujícími modelovacími možnostmi:

- Identifikací služeb, požadavků na ně a vztahů mezi nimi.
- Specifikací služeb zahrnující jejich funkční schopnosti, co se očekává od konzumenta, protokoly nebo pravidla pro jejich používání, informace vyměněné mezi producenty a konzumenty.
- Definicí producentů a konzumentů služeb - toho co vyžadují, jaké služby využívají či poskytují. Jak jsou připojeni nebo spojeni a jak jsou funkční schopnosti služeb využívány, resp. implementovány konzumenty, resp. producenty ve smyslu konzistence se specifikací služby i s dodrženými požadavky.
- Politikou používání a poskytování služeb.
- Schopností definovat klasifikační schémata beroucí zřetel na velkou škálu architektonických organizačních a fyzických schémat dělení a omezení.



SoaML se zaměřuje na základní koncepty modelování služeb se záměrem dalšího rozšíření a použití s dalšími metamodely OMG (Object Management Group).

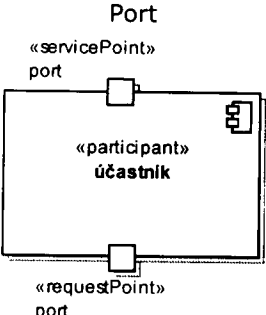


Klíčovým konceptem při modelování pomocí SoaML je služba, která je definována jako poskytnutí nějaké hodnoty jiné zúčastněné straně. Přístup ke službě je poskytnut na základě předem definovaného kontraktu, ve kterém jsou mimo jiné definovány omezení a politiky týkající se používání této služby. Služba je poskytována účastníkem vystupujícím v roli Poskytovatele a spotřebovávána případným konzumentem.

Při modelování se využívá převážně dvou diagramů:

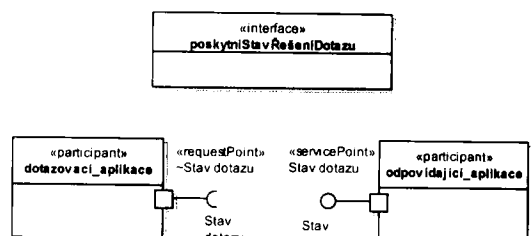
- Diagramu komponent, který vyjadřuje strukturu a architekturu služeb a účastníků.
- Sekvenčního diagramu, který znázorňuje chování jednotlivých účastníků v rámci rozhraní služeb.

Jednotlivé prvky diagramu komponent jsou popsány v následující tabulce a prvky sekvenčního diagramu v předcházející kapitole.

Objekt	Definice / Použití
<p>Participant – účastník</p> 	<p>Prvek Participant modeluje účastníka poskytujícího či odebírajícího jednotlivé služby. Je to například softwarová komponenta, organizace, systém nebo jednotlivec. Participanti vystupují v metodice SoaML v několika rolích, každá se váže k jednomu kontraktu, kterého se účastní.</p>
<p>Participant Architecture – architektura účastníka</p> 	<p>Participant Architecture modeluje architekturu účastníka. Ta specifikuje složitější architekturu pro konkrétního účastníka systému, než je tomu u prvku Participant. Tento stereotyp ilustruje, jak komunikují účastníci na vyšší úrovni podrobnosti v kontextu daného účastníka a je často složen z dalších architektur služeb nebo kontraktů služeb.</p>

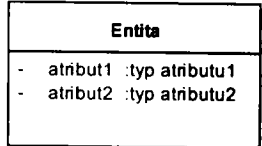
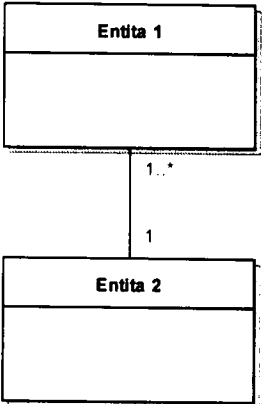
Objekt	Definice / Použití
<p style="text-align: center;">Port</p> 	<p>Port modeluje místo komunikace služby nebo pouze bod, ve kterém je služba využívána nebo nabízena k využití účastníky. Na straně poskytovatele je port označován stereotypem service (servicePoint), na straně konzumenta stereotypem request (requestPoint).</p>
<p style="text-align: center;">Services architecture – architektura služeb</p> 	<p>Service architecture (architektura služeb) obsahuje síť účastníků a odpovídajících rolí, kteří poskytují a využívají služby s cílem splnění svých požadavků. Představuje pohled na systém na vyšší úrovni a zobrazuje vzájemně propojené a komunikující služby (kontrakty) spolu s účastníky.</p>
<p style="text-align: center;">Service contract – kontrakt služby</p> 	<p>Service contract (kontrakt služby) definuje podmínky, které musí účastníci přímo nebo nepřímo splňovat, aby mohla být služba vykonána. Modeluje dohodu mezi zúčastněnými rolemi. Důležité součásti kontraktu, které plně specifikují službu, jsou role, choreografie a rozhraní. Po řadě vyjadřují:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ role, které hrají participanti na dané úrovni služby, ■ posloupnost informací vyměňovaných mezi stranami zúčastněnými v dané službě, ■ způsob komunikace na portech účastníků. <p>Na úrovni kontraktu jsou role dvojího typu: role konzumenta a role producenta. Choreografie je často modelována pomocí sekvenčního diagramu.</p>

Objekt	Definice / Použití
<p>Service interface – rozhraní služby</p> <p>Vztah prvků service interface, participant a (UML) interface</p>	<p>Prvek service interface je typem participantova portu. Service interface určuje odpovědnost participanta vzhledem k dané službě. Service contract vymezuje povinnosti všech participantů vzhledem ke službě. Service interface je typ speciální pro každého participanta. Oproti klasickému UML rozhraní (interface), které lze pro porty také použít. Service interface má navíc schopnost definovat obousměrné služby, ve kterých má jak poskytovatel, tak konzument povinnost přijímat, odesílat zprávy a provádět akce. Toto rozhraní je definováno z pohledu poskytovatele a dělí se na tři části:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Poskytnuté a požadované rozhraní – jsou to klasická UML rozhraní (Interface). Jedno je poskytovatelem realizováno a druhé užíváno. Realizované rozhraní (realized) slouží pro definování službou poskytované funkcionality a zpráv, které mohou být přijaty poskytovatelem (resp. odeslány konzumentem). Na obrázku je to rozhraní „dotaz“. Užívané rozhraní (used) definuje požadované schopnosti, zprávy nebo akce, které obdrží konzument (resp. pošle producent na konzumentovo rozhraní). Většinou se jedná právě o odpovědi na požadavky. Na obrázku je to rozhraní „odpověď“. ■ Role účastníků – definuje, jaké role zastupují jednotliví účastníci služby. Jedna role odpovídá jednomu rozhraní. Roli, která je typována realizovaným rozhraním (z pohledu poskytovatele služby), hraje poskytovatel. Roli, která je typována užívaným rozhraním (z pohledu poskytovatele služby), hraje konzument služby. Role jsou identifikovány v kontraktech služeb (service contract). ■ Chování specifikuje správnou interakci mezi poskytovatelem a konzumentem pomocí tzv. „protokolu interakce“ s využitím například sekvenčního diagramu či diagramu spolupráce dle standardu UML.

Objekt	Definice / Použití
<p data-bbox="319 291 798 324">Simple interface – jednoduché rozhraní</p> 	<p data-bbox="877 324 1340 571">Jednoduchá rozhraní definují jednosměrné služby, které nevyžadují protokol. Takové služby mohou být definovány pomocí jednoduchého UML prvku – interface a poté poskytovány na portu typu „service“ a konzumovány na portu typu „request“.</p>

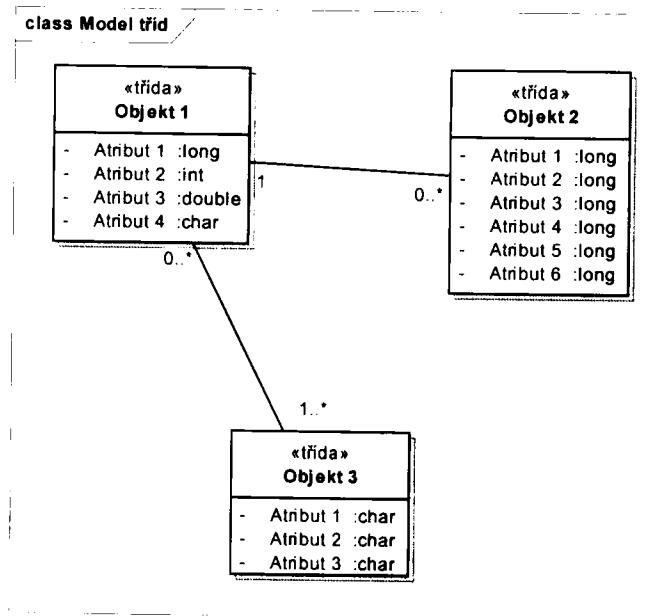
1.2.1.1.4 Datové modely

Datové modely jsou využity pro modelování datového obsahu databází a pro modelování datového zabezpečení služeb. Modely jsou vytvářeny ve dvou úrovních – konceptuální model a logický model. Konceptuální datový model obsahuje entity, atributy, jejich typy a vztahy mezi entitami. Logický datový model obsahuje tabulky, sloupce a jejich typy. Některé sloupce tvoří primární klíče (tyto jsou obvykle generované ze sekvence), cizí klíče, unikátní klíče a business klíče (speciální případ unikátního klíče, pomocí kterého je entita dostupná z okolí systému). Vazby mezi tabulkami jsou realizovány pomocí cizích klíčů a v diagramech znázorněny orientovanými asociacemi. Všechny prvky obou typů modelů mají své definice a jsou popsány. Oba modely jsou znázorněny jako diagramy tříd s atributy a se vztahy mezi třídami. Dále v tabulce jsou uvedeny vybrané prvky diagramu konceptuálního datového modelu (ERD).

Objekt	Definice / Použití
<p data-bbox="478 1187 558 1220">Entita</p> 	<p data-bbox="782 1243 1332 1344">Entita popisuje datový objekt konceptuálního datového modelu. Obsahuje atributy a jejich typy.</p>
<p data-bbox="391 1400 646 1433">Vztah mezi entitami</p> 	<p data-bbox="782 1411 1340 1904">Vztah mezi entitami je znázorněn obecnou asociací. Asociaci je přiřazena kardinalita vztahu. V případě potřeby je možné použít speciální typy asociací, jako jsou generalizace, agregace nebo kompozice. Kardinalita asociace je vyjádřena řetězcem, který určuje, kolik instancí entity může vstupovat do vztahu. Řetězec může nabývat následujících hodnot: „*“ nebo „0..“ – do vztahu vstupuje žádná, jedna nebo mnoho instancí. „0 .. n“ – do vztahu vstupuje žádná, jedna nebo více instancí entity, ale maximálně n instancí. „n“ – do vztahu vstupuje přesně n instancí. „n .. *“ – do vztahu vstupuje n nebo více instancí.</p>

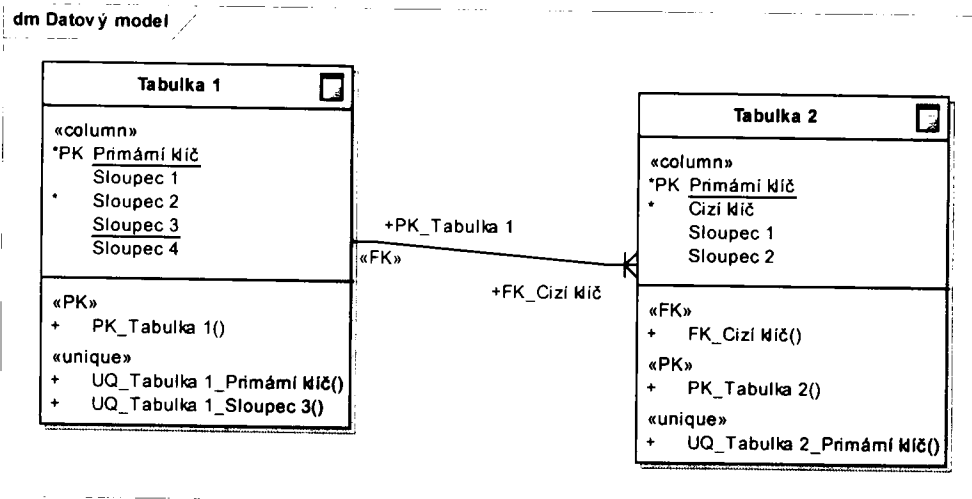
1.2.1.1.4.1 Konceptuální datový model

Entity datového modelu jsou modelovány třídami s atributy. Typy atributů jsou definovány explicitně modelovanými datovými typy (viz dále).



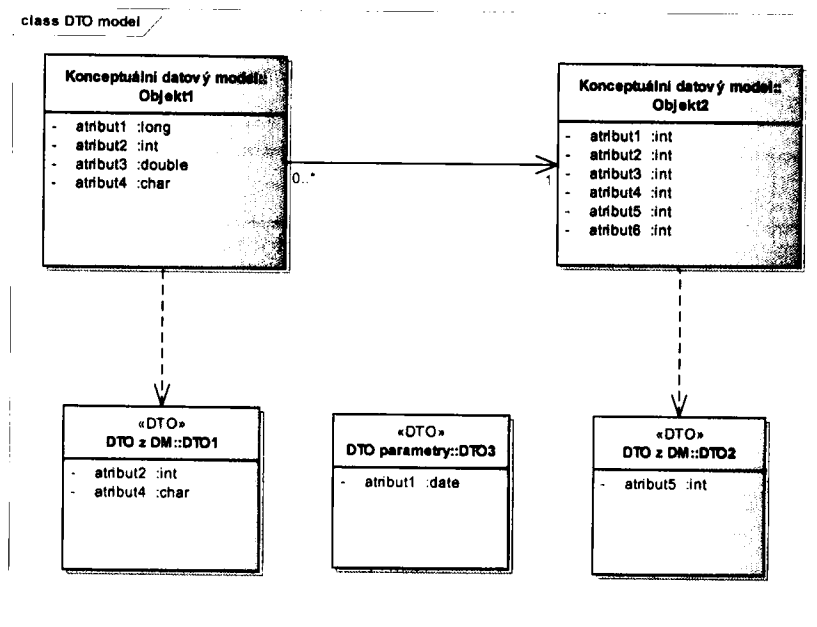
1.2.1.1.4.2 Logický datový model

Logický datový model je odvozen z konceptuálního datového modelu. Obsahuje tabulky a vazby mezi nimi, sloupce tabulek a omezení – primární klíč, not null hodnoty, unikátní hodnoty a cizí klíče. Datové typy sloupců jsou převzaty z datových typů atributů entit.



parametry služeb z entit datového modelu. DTO, které přímo tvoří parametry služeb, jsou zobrazeny také v diagramu komponent služby.

Příklad DTO diagramu



Zeleně jsou vyznačeny entity, modře DTO odvozené z datového modelu, červeně DTO, které nejsou odvozené z datového modelu.

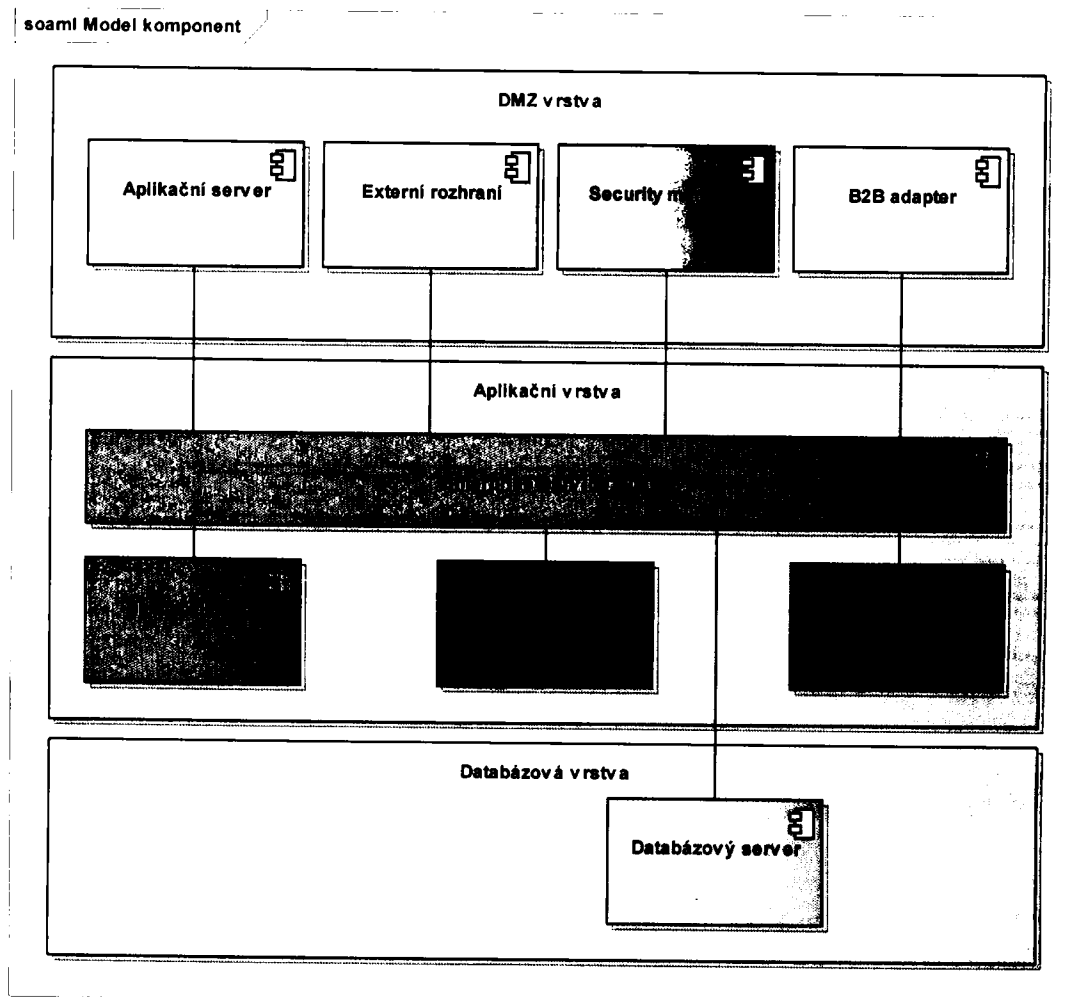
1.2.1.1.5 Model komponent a deployment model

Diagram komponent zobrazuje strukturu informačního systému. Znázorňuje komponenty použité v systému, tj. logické komponenty (např. business komponenty, procesní komponenty) či fyzické komponenty (např. EJB komponenty, CORBA komponenty, .NET komponenty, atd.).

Komponenta je modulární část systému, která zapouzdřuje svůj obsah (tj. zapouzdřuje stav a chování i více klasifikátorů) a jejíž projev je nahraditelný (tj. komponenty, poskytující ekvivalentní funkcionalitu založenou na kompatibilitě jejich interfejsů, mohou být libovolně zaměňovány, a to buď už v čase tvorby designu, nebo až za běhu cílového systému). Komponenta je specializací strukturované třídy. Protože je komponenta specializací třídy, může mít své atributy a operace a může mít asociace a generalizace-specializace.

Diagram komponent využívá koncepty diagramu kompozitní struktury (co se týče parts, portů a konektorů). Diagram komponent, který znázorňuje komponenty hardwarové a softwarové konfigurace a fyzického rozdělení modelu do souborů, se nazývá diagram nasazení (deployment diagram).

Příklad modelu komponent je na následujícím obrázku:



1.2.1.1.6 Návrh uživatelského rozhraní

Pro návrh stránek či obrazovek aplikací se používají tzv. wireframes. Jedná se o modely a koncepty webů nebo různých aplikací. Pojem wireframe je převzat z jiných oborů, které používají tzv. drátěný model pro reprezentaci trojrozměrných útvarů. Wireframes se používají pro hrubou prezentaci idejí o uživatelském rozhraní. Mohou být rychle upravovány a opakovaně diskutovány, dokud není nalezeno nejvhodnější řešení. Wireframes se zaměřují na funkčnost, aby se zabránilo detailní diskusi o výsledném vizuálním designu v počátečních fázích návrhu GUI. Vytvářené skici mají obvykle nižší vizuální věrnost (tzv. low-fidelity), která pomáhá k pochopení logiky a navigace v navrhované aplikaci. Wireframes obvykle postrádá typografický styl, barvu nebo grafiku, protože hlavní důraz spočívá na funkčnosti, chování a prioritách obsahu. Jinými slovy, zaměřuje se na to, co se děje na obrazovce, a ne na to, jak to vypadá. Wireframes jsou většinou vytvářeny analyticky či konzultanty. Slouží jako podklad pro specialisty na uživatelské rozhraní, kteří navrhuji finální vizuální vzhled aplikace.

Wireframes mohou být kresleny tužkou či na tabuli, nebo mohou být vyrobeny pomocí softwarových aplikací. Jedním z používaných nástrojů je aplikace Balsamiq Mockups. V aplikaci je integrována spousta přednastavených prvků a modelů, jako jsou tlačítka, layouty, ikony, obrázky, ovládací lišty, symboly a další grafické prvky. Připravené projekty

a návrhy lze pomocí této aplikace velice jednoduše sdílet a exportovat do různých formátů (PNG či PDF).

Příklad návrhu obrazovky v prostředí Balsamiq:

The image shows a hand-drawn wireframe of a web page titled "A Web Page". The page layout includes a header with navigation icons (back, forward, close, home) and a search bar containing "http://". Below the header is a table with three rows, each containing a form for "Název subjektu" and "Sídlo", with an "IČO" field and a "Vybrat" button. A "Zavřít" button is located at the bottom left, and a pagination control "<< < 1 2 ... 10 > >>" is at the bottom right.

1.2.1.2 Způsob řešení požadavků Objednatele

Tato kapitola popisuje způsob řešení požadavků Objednatele - tedy jejich evidenci v Katalogu požadavků, jejich procesní zpracování. Dále řeší popis podrobné analýzy požadavků Objednatele, vypracování návrhu řešení, včetně analýzy dopadů navrhovaného řešení na pracovní postupy a procesy Objednatele. Popisuje analýzy dopadů na data potřebná pro zajištění požadavků a analýzy dopadů na ostatní systémy IIS ČSSZ a na jejich integraci.

1.2.1.2.1 Katalog požadavků a jeho aktualizace

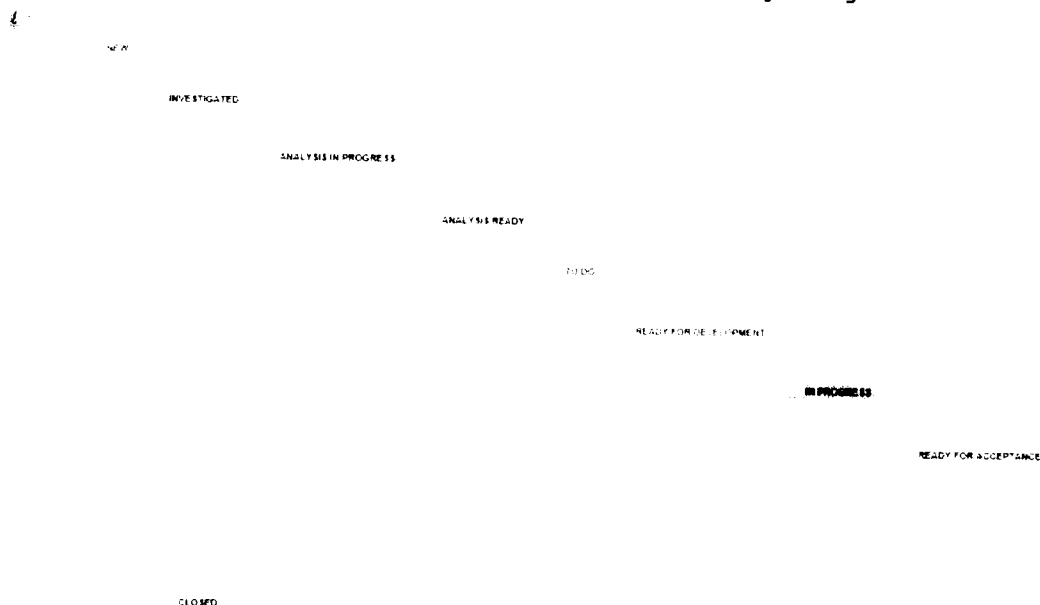
Tato kapitola popisuje navrhovaný způsob řešení Katalogu požadavků, který umožňuje maximalizovat efektivní správu požadavků Objednatele na rozvoj APV pro oblast IKR a tím rozšiřuje nabízené plnění o nástroj zvyšující kvalitu a efektivitu řešení požadavku Objednatele.

Objednatel zpracuje požadavky na úpravy a rozvoj IKR ve formě výzvy, včetně specifikace předmětu plnění, která je doručena Zhotoviteli. Zhotovitel zpracuje a předá nabídku ve formě návrhu Dílčí smlouvy. Po projednání a schválení nabídky je na základě výzvy uzavřena Dílčí smlouva a zahájena realizace.

Pro evidenci a řízení požadavků v rámci vývojového cyklu se používá nástroj JIRA, do něhož mají přístup členové řešitelského týmu (jak za Objednatele, tak za Zhotovitele).

Stav	Priority	Termín	Uživatel
Nový	1	02.02.2017	...
Zkoumaný	1	03.02.2017	...
Analyzovaný	1	03.02.2017	...
Udělat	1	03.02.2017	...
Připravený pro vývoj	1	03.02.2017	...
Ve vývoji	1	03.02.2017	...
Uzavřený	1	03.02.2017	...

Tento nástroj slouží jako Katalog požadavků a umožňuje řídit celý životní cyklus požadavku od jeho zadání Objednatelem přes analýzu, vývoj a implementaci Zhotovitelem až po jeho akceptaci a uzavření Objednatelem. Jednotlivé stavy životního cyklu požadavku v katalogu a přechody mezi jednotlivými stavy ukazuje následující diagram:



Objednatel založí požadavek ve stavu Nový [NEW]. Zhotovitel jej překlopí do stavu Zkoumaný [INVESTIGATED] a provede prvotní analýzu, zda je požadavek jasný, jednoznačný a zda mu rozumí. Pokud je požadavek jasný nebo až se po konzultacích s řešitelským týmem vyjasní, překlopí jej Zhotovitel do stavu Analyzovaný [ANALYSIS IN PROGRESS]. Zhotovitel vypracuje podrobnou analýzu požadavku, včetně ocenění pracnosti. Po dokončení analýzy Zhotovitel k požadavku připojí výstupy analýzy (viz dále) a změní stav požadavku na Zanalyzovaný [ANALYSIS READY]. Objednatel odsouhlasí analýzu a změní stav požadavku na Udělat [TO DO]. Jednotlivé požadavky se zařazují do jednotlivých verzí aplikace. Pokud je požadavek zařazen do verze, je změněn jeho stav na Připravený pro vývoj [READY FOR DEVELOPMENT]. Zhotovitel při zahájení vývoje (implementace řešení požadavku) změní stav požadavku na Ve vývoji [IN PROGRESS]. Po

dokončení a nasazení verze aplikace s implementovaným požadavkem do testovacího prostředí Objednatel Zhotovitel nastaví stav požadavku na Připraven k akceptaci [READY FOR ACCEPTANCE]. Objednatel si otestuje, že požadavek byl vyřešen podle schválené analýzy k jeho plné spokojenosti a požadavek uzavře změnou jeho stavu na Uzavřený [CLOSED].

Z většiny stavů lze požadavek převést do stavu Uzavřený (např. požadavek je zanalyzovaný a rozhodne se, že se požadavek nebude dělat). Již uzavřený požadavek lze znovu otevřít a pokračovat v jeho řešení nebo se např. vrátit k jeho analýze.

The screenshot shows a Jira issue page for 'Vzorový požadavek'. The page is in a 'Sandbox' environment. The issue is currently in the 'NEW' state, with a priority of 'Major' and a status of 'Unresolved'. The description is 'Podrobný, jasný a jednoznačný popis požadavku'. There is one attachment named 'Screenshot 2015-03-26 15:08.png' with a size of 97 KB, uploaded on 26.03.2015 15:08. The 'Dates' section shows the issue was created on 30.06.2015 and last updated on 26.03.2015 15:08. The 'Time Tracking' section shows two time estimates of 40p. The 'Activity' section shows no comments yet. The page includes navigation options like 'Edit', 'Comment', 'Assign', 'More', and 'Investigate', as well as an 'Export' button.

Takto vypadá detail jednoho konkrétního požadavku. Požadavek může být doplněn spoustou potřebných informací - jako např. prioritou požadavku, komponentou, jíž se požadavek týká, číslem dotčené verze, číslem verze, kde je požadavek vyřešen, datem, do kdy má být požadavek vyřešen, odhadovanou pracností. K požadavku lze přikládat soubory a obrázky. Požadavek je možné postupně doplňovat komentáři. Požadavek eviduje historii svých změn.

Z Katalogu požadavků lze vybírat a exportovat data do formátu XML, do Wordu či Excelu.

Největší výhodou Katalogu požadavků realizovaného pomocí nástroje JIRA je, že je katalog dostupný všem členům projektového týmu on-line. Takže všichni vidí aktuální stav jednotlivých požadavků a katalog je neustále aktuální. Zadavatel má s JIRA Katalogem požadavků kladné zkušenosti z několika projektů.

1.2.1.2.2 Analýza požadavků

Požadavek zadaný Objednatelem nemusí být vždy úplný, jasný a jednoznačný. Zhotovitel začíná pracovat s požadavkem Objednatele a ve stavu požadavku Zkoumaný provede předběžnou analýzu požadavku na základě uzavřené Dílčí smlouvy. V případě nejasností se požadavek upřesní konzultacemi nebo předáním dokumentace a dalších nezbytných podkladů v rámci řešitelského týmu a opraví se či doplní v Katalogu požadavků. Požadavek je následně podrobně analyzován Zhotovitelem. Výstupy analýzy Zhotovitel přiloží k požadavku v Katalogu požadavků a požadavek změnou stavu na stav Zanalyzováno předá ke schválení Objednateli. Dokument Výsledky analýzy požadavku Zhotovitel projedná s Objednatelem. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí. Změní se stav požadavku na stav Udělat. Odsouhlasení analýzy je potvrzení, že řešení požadavku se ubírá správným směrem. Objednatel tak potvrzuje případné zkonsolidování požadavku a fixuje zadání požadavku.

1.2.1.2.3 Návrh řešení

Zhotovitel provede konceptuální návrh řešení a detailní návrh řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR. Výsledky zpracuje do dvou dokumentů. 1. Konceptuální návrh řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR, jehož obsah je stanoven dále. 2. Detailní návrh řešení požadavku na úpravy a rozvoj IKR, jehož obsah je stanoven dále. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.

Návrh řešení bude rozdělen do dvou dokumentů:

1. Konceptuální návrh řešení požadavku na úpravy a rozvoj IKR, jehož obsahem je:

- a) Popis základních architektonických component tvořících řešení a zdůvodnění jejich účelu a funkcí v navrhovaném řešení.
- b) Celkový architektonický návrh řešení - včetně znázornění a popisu vazeb mezi hlavními architektonickými componentami řešení.
- c) Umístění architektonických component.
- d) Prokázání, že navrhovaná architektura řešení je schopná splnit všechny požadavky, respektive odůvodnění, které požadavky nebudou řešením splněny v plném rozsahu.

2. Detailní návrh řešení požadavku na úpravy a rozvoj IKR, jehož obsahem je:

- a) Detailní popis základních architektonických component tvořících řešení (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby a využívané služby) a detailní popis jejich vzájemného propojení/provázání.
- b) Detailní popis vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování).
- c) Detailní popis konfigurace provozního prostředí, kde bude řešení provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury).

- d) Detailní návrh případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat).
- e) Návrh způsobu provedení verifikace a validace navrženého a implementovaného řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení).

1.2.1.2.4 Zpracování implementačního plánu

Na základě schváleného návrhu řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR bude Zhotovitelem zpracován implementační plán, včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.

Součástí implementačního plánu jsou:

- a) Specifikace všech dodávaných částí řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR.
- b) Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR, včetně činností verifikace, validace a případné přípravy a migrace dat.
- c) Specifikace návazností plánovaných činností implementace.
- d) Specifikace podmínek provedení implementace.
- e) Detailní časový plán provedení implementace.

1.2.1.2.5 Akceptace implementačního plánu

Akceptace a schválení implementačního plánu je provedeno potvrzením protokolu.

1.2.2 Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků zadavatele

1.2.2.1 Popis metodiky vývoje

Zhotovitel pro implementaci a integraci SW řešení používá vlastní metodiku **ADM (Asseco Delivery Methodology)**. Tato metodika je v souladu s obecnými standardy vydávanými organizacemi ISO, IEE, IETF (ISO/IEC 27001, ISO 9001, ISO 29119, IEEE 829, IEEE 1008 a BS 7925) a se standardy ISVS.

Metodika ADM je produktem společnosti Asseco Central Europe, která vychází z metodik RUP a OpenUP - staví na dlouhodobých zkušenostech s vývojem SW řešení. Zároveň integruje prvky a praktiky agilního vývoje. Je koncipovaná tak, aby kontinuálně garantovala úspěšnou dodávku a provoz IS a řešení celého projektu. Znamená to, že definuje všechny potřebné klíčové aktivity během celého životního cyklu projektu, který odráží vývoj od jeho vzniku, plánování, řízení až po nasazení do rutinního provozu s následným servisem a podporou pro zákazníka. Výhodou tohoto přístupu je, že jde o řízený proces, tj. proces řízení projektů neprobíhá intuitivně a libovolně, ale profesionálně podle definovaných pravidel a souboru procedur. Ty jsou základem pro to, aby dosažení projektových cílů bylo v požadovaném termínu, rozpočtu, kvalitě, rozsahu a ke spokojnosti zákazníka, včetně adekvátních požadavků na jeho součinnost.

Metodika je všeobecná, tj. použitelná pro řízení informačně-technologických projektů různé komplexnosti a pro různá prostředí. Lze ji snadno přizpůsobit pro vývoj a aplikační podporu konkrétního systému. Univerzálnost metodiky je dosažena tím, že izoluje aspekty projektového řízení od technických prací na projektu.

ADM se skládá ze 7 metodických oblastí, které jsou organizované do praktik řízení vývoje a integrace, jak je to znázorněno na následujícím obrázku:



Podle metodiky ADM bude implementace jednotlivých požadavků procházet následujícími fázemi:

- Definice.
- Realizace
 - analýza,
 - specifikace,
 - implementace.
- Přejít (nasazení do provozu).

Následující diagram zobrazuje schéma implementace požadavku:

ADM – vývoj SW a integrace



ADM – projektové řízení

Fáze 1

Fáze 2

Fáze 3

Nasazení do provozu je odděleno od implementace řešení. Základem procesů provozu je ITIL a ISO 20 000, které plně reflektují charakter projektů realizovaných Asseco Central Europe.

V průběhu všech fází Zhotovitel konzultuje svůj návrh řešení (na úrovni architektury, analýzy, designu, implementace, integrace i testování) v adekvátní součinnosti s odpovědnými týmy Objednatele. Dobře dokumentované aplikační programové vybavení vytvořené metodikou ADM je kvalitní a má optimální vlastnosti pro efektivní další rozvoj a správu aplikací.

1.2.2.1.1 Definice

Úvodní fází je Definice, která zahrnuje zabezpečování činností potřebných k zahájení projektu, zejména plánování a organizaci projektu. Zásadním krokem této etapy je definice rozsahu, věcného rámce projektu a stanovení akceptačních kritérií pro závěrečnou akceptaci projektu. Definují se standardy, postupy a metodiky pro další fáze projektu.

Většina aktivit této fáze je v režii Objednatele projektu. Zhotovitel poskytuje potřebnou součinnost tak, aby byly plněny definované požadavky Objednatele.

1.2.2.1.2 Realizace

Realizace zahrnuje aktivity spojené s vytvořením řešení a přípravou přechodu do produkce. Fáze je řízená agilními technikami a využívá metodu SCRUM, která je popsána dále.

Analýza zahrnuje analýzu stávajících pracovních postupů, analýzu procesů, analýzu okolních systémů a jejich služeb. V rámci etapy jsou analyzovány uživatelské požadavky, identifikují se mezery mezi těmito požadavky a standardní funkčností dodávaného řešení. Jsou analyzovány dopady řešení na Objednatele.

Specifikace řešení zahrnuje vytvoření návrhu řešení, návrh rozhraní na okolní IS, návrh služeb a jejich integraci. Jsou definovány role budoucích uživatelů systému, včetně návrhu přístupových práv. Navrhují se scénáře funkčních, systémových, integračních a výkonnostních testů.

Implementace zahrnuje vývoj nové funkcionality, parametrizaci a customizaci řešení, implementaci a integraci služeb. V této části se rovněž realizuje testování.

1.2.2.1.3 Přechod

Fáze Přechod na novou verzi APV zahrnuje úpravu produkčního systémového prostředí, instalaci serverových a klientských komponent. Budoucí uživatelé systému absolvují školení dle zvolené strategie. Provádějí se systémové, funkční, integrační, bezpečnostní a zátěžové testy.

Ukončením fáze Přechod je uvedení nové verze do rutinního provozu.

1.2.2.2 Popis přípravy nasazovacích balíčků

1.2.2.2.1 Agilní techniky využívané ve fázi Realizace

Zhotovitel v tomto případě využije v rámci fáze Realizace ADM agilní metodu SCRUM, která zabezpečí pružné reakce na změnové požadavky a nové problémy a efektivní alokaci kapacit.

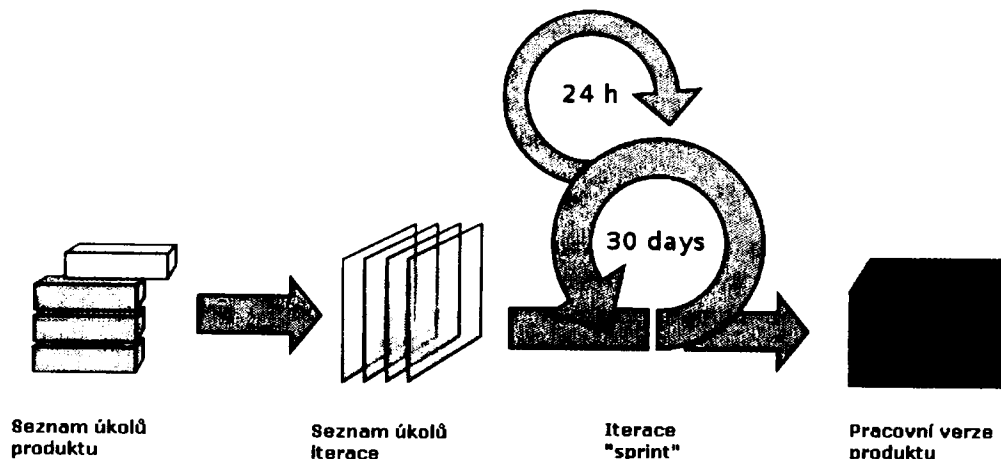
SCRUM Development Process (dále jen SCRUM) je jednou z agilních metodik vývoje softwaru, která si klade za cíl především efektivnost vývoje. Vývoj je postaven na iterativním a inkrementálním přístupu.

Základní myšlenky této metodiky jsou:

- flexibilní řízení požadavků,
- flexibilní harmonogram,
- malé týmy,
- časté revize,
- spolupráce (mezi všemi účastníky vývojového procesu),
- backlog (seznam úkolů, které čekají na řešení),

- riziko (pravidelně analyzovat riziko, snažit se jej minimalizovat a nacházet řešení),
- sprint (jedna iterace, během které vývoj probíhá. Velikost iterace je předem definována, obvykle se doporučuje 2 týdny až měsíc.),
- pravidelné krátké schůzky (známé pod termínem „Scrum meeting“).

Klíčová myšlenka agilních přístupů (využívaná i v této metodice) je iterativní přístup. Jedna iterace se nazývá sprint (jak již bylo výše uvedeno) - průběh je graficky znázorněn na následujícím obrázku:



Na začátku vývoje je vytvořen seznam úkolů („Produkt Backlog“), který se postupně mění (přidávají a odebírají se položky). Když začne jeden sprint (iterace), nejprve se definuje seznam úkolů („Sprint Backlog“), které jsou v této iteraci realizovány (dále se nic nepřidává a neubírá). Potom běží samotný sprint, kdy všichni pracují na domluvených úkolech. Každý den probíhá tzv. „Scrum meeting“, kde je krátce probrán stav právě probíhajícího úkolu. Po dokončení iterace je analyzován výsledek, jsou identifikována rizika a začíná další iterace (sprint). V této chvíli je dostupná nová (pracovní) verze produktu (v originále „Working increment of software“).

1.2.2.2.2 Metodika přípravy nasazovacích balíčků

Metodika ADM podporuje všechny činnosti řízení projektu s důrazem na zabezpečení efektivity a kvality dodávaných výstupů. Obsahuje komplexní podporu technické části projektu nástroji a metodikami jejich použití. Lze ji flexibilně doplnit dalšími metodikami požadovanými Objednatelem (např. požadavek na dokumentaci systému).

1.2.2.2.2.1 Model řešení

Na projektu budou použité nástroje podporující tvorbu analytických, architektonických a designových modelů, testovacích scénářů, atd. podle potřeb projektu. Primárně využívaným CASE nástrojem je Sparx Enterprise Architect verze 10 a vyšší. Součástí komplexní metodiky ADM je i metodika modelování, která popisuje postup při vytváření modelů v prostředí CASE nástroje Enterprise Architect. Metodika definuje pravidla vytváření modelů, použití modelů a jejich elementů, jejich vzájemných souvislostí. Tedy propojení tak, aby byla zabezpečena provázanost elementů. Metodika modelování v ADM zohledňuje omezení, která vyplývají z různých typů projektů, zda už do rozsahu nebo

způsobu implementace. Účelem modelování není pouze spleť obrázků a čar, kterým v konečné fázi rozumí pouze tvůrce modelu, ale souhrn všech dostupných informací potřebných pro realizaci řešení a následný provoz a rozvoj. Metodika modelování plně využívá modelovací jazyk UML, BPMN a další standardy pokrývající komplexní dodání modelu řešení. Součástí modelu řešení bude:

- Formalizovaná specifikace požadavku pomocí modelů s provázáním na související elementy modelu naplňující způsob řešení.
- Procesní diagram vizualizovaný prostřednictvím BPMN notace.
- Konceptuální a fyzický návrh architektury sestávající se ze standardních diagramů UML, a to: diagram komponent a diagram nasazení.
- Detailní návrh řešení tvořený případy užití popisujícími navrhovanou funkcionalitu a jejich realizačními diagramy. Součástí návrhu budou i diagramy definující rozhraní, včetně popisu WSDL (prostřednictvím UML diagramů tříd).

1.2.2.2.2 Vývoj a vývojářské nástroje

Zhotovitel si pro potřeby vývoje udržuje vlastní vývojové prostředí vybudované na vlastních infrastrukturních zdrojích. Vývojové prostředí využívá stejnou platformu, jako je používaná platforma Objednatele, aby byl vyvíjený produkt snadno přenositelný do prostředí Objednatele. Přístup do tohoto prostředí je určen pouze týmům Zhotovitele, které v rámci tohoto vývojového prostředí připravují a testují provedené změny v rámci vývoje. Při vytváření či úpravě zdrojových kódů jsou respektována obecná pravidla a konvence daného programovacího jazyka. Zdrojový kód je doplněn komentáři, které patřičně a srozumitelně popisují úpravy ve zdrojovém kódu.

Pro databázovou vrstvu jsou připravovány instanční skripty.

Při vývoji se používají standardní Design patterns, jako jsou MVC, Singleton, Lazy inicializace, Factory, Object pool a další.

Bude dodržován princip SOLID:

- Single responsibility principle – jedna třída má pouze jeden účel (responsibility).
- Open/closed principle – softwarové třídy lze rozšiřovat, ale jsou uzavřené pro modifikaci.
- Liskov substitution principle – třídy jsou zaměnitelné za své potomky.
- Interface segregation principle – více jednoúčelových rozhraní je lepší než jedno víceúčelové.
- Dependency inversion principle – závislost na abstraktních třídách, nikoliv na konkrétních třídách. Využíváme Dependency Injection.

Metodika ADM nepředepisuje konkrétní nástroj pro vývoj aplikací a doporučuje však používat integrované vývojové prostředí, které:

- Podporuje efektivní práci na projektech s velkým počtem zdrojových souborů.
- Pomáhá programátorovi efektivně psát správný kód.
- Obsahuje integraci se systémy správy verzí.
- Obsahuje nástroje na refactoring existujícího kódu.
- Podporuje psaní a vykonávání Unit testů.
- Obsahuje podporu pro buildování projektu pomocí nástroje Maven a integraci s proxy serverem pro Maven repozitáře – Nexus.

Pro vývoj a rozvoj aplikací bude použito vývojové budou použita následující vývojová prostředí: Microsoft Visual Studio pro části v technologii .NET a Net Beans IDE pro části v technologii Java.

Závěrečnou etapou vývoje, která následuje po provedení všech změn ve zdrojových kódech, je vytvoření instalačních balíčků. Obvykle označované jako buildování projektu, které opět probíhá v rámci infrastruktury Zhotovitele. Jejím výstupem je soubor či sada souborů, z kterých jsou následně vytvořeny instalační balíčky. Tyto balíčky jsou opatřeny číslem verze a doplněny o potřebné konfigurační soubory, instalační skripty a instalační dokumentaci tak, aby je bylo možné postupně nasadit do všech prostředí Objednatele.

Instalační balíčky často obsahují větší množství rekonfiguračních změn (např. v souvislosti s tím, pro jaké cílové prostředí jsou určeny), a tak je někdy vhodné použít automatické nástroje pro zjednodušení rekonfigurace, případně pro minimalizaci chyb při nasazení. K tomuto účelu Zhotovitel používá vlastní vyvinuté nástroje tzv. installery. Ty pak automaticky provedou ze zadaných vstupních informací kompletní rekonfiguraci instalačního balíčku tak, aby jej bylo možné bez problémů nasadit na cílové prostředí Objednatele.

1.2.2.2.3 Správa verzí

Každý projekt společnosti používá Systém správy verzí na řízení částí prvků konfiguračního managementu. Konkrétně používáme produkty Microsoft Team Foundation Server, Subversion nebo Mercurial, které jsou využívány podle charakteru projektu a požadavků zákazníka.

V tomto případě budou na řízení verzí použity nástroje Microsoft Team Foundation Server pro MS Visual Studio a Mercurial pro Net Beans IDE.

1.2.2.2.3 Issue Management System

Řízení implementace zákaznických požadavků a všech ostatních projektových úkolů probíhá v nástroji JIRA. Projekt v JIRA slouží na udržování backlogu požadavků, plánování jednotlivých sprintů, sledování a vyhodnocování plnění a progresu úloh, řízení verzí a dodávek projektu. Vzhledem k tomu, že je obsah a stav projektových úloh neustále aktualizován všemi členy týmu, je to centrální místo na zjištění věcného stavu projektu v kterékoli chvíli.

1.2.2.3 Způsob řešení požadavků Objednatele

1.2.2.3.1 Implementace ve vývojovém prostředí Zhotovitele

Zhotovitel vyjde ze schváleného detailního návrhu řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR a provede implementaci prototypu ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Po ukončení vývoje prototypu oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci řešení u Objednatele.

1.2.2.3.2 Detailní specifikace řešení

Zhotovitel vyjde ze schváleného detailního návrhu řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí. Zpracuje dokument Detailní specifikace řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR. Tato specifikace se stane podkladem pro dokumentaci skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikace řešení požadavků na

úpravy a rozvoj IKR jsou uvedeny dále. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.

1.2.2.3.3 Testování řešení

Zhotovitel v součinnosti s Objednatelem implementuje řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR v integračním a následně v testovacím prostředí Objednatele, a to v souladu s implementačním plánem. Testovací data poskytne Objednatel v součinnosti se Zhotovitelem podle požadavků uvedených v detailní specifikaci řešení. Při implementaci v integračním a následně v testovacím prostředí Zhotovitel identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V integračním a dále následně v testovacím prostředí provede Zhotovitel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh řešení požadavku na úpravy a rozvoj IKR. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je řešení požadavků vráceno do stádia provedení implementace ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na úpravy a rozvoj IKR nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zapracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na řešení IKR. Podle potřeb dále probíhá uživatelské testování, jehož výsledky jsou zdokumentovány.

1.2.2.3.4 Dokumentace skutečného provedení

Zhotovitel vyjde z dokumentu Detailní specifikace řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR a zpracuje Dokumentaci skutečného provedení řešení požadavků na úpravy a rozvoj IKR. Dále aktualizuje administrátorské, provozní a uživatelské příručky k dodávanému řešení úpravy a rozšíření IKR. Náležitosti dokumentace skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR a také náležitosti provozní a uživatelské příručky jsou uvedeny dále. Objednatel společně se Zhotovitelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.

Zhotovitel zpracuje Dokumentaci skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR, která bude obsahovat následující části: (a) Detailní popis konfigurace všech architektonických komponent tvořících řešení IKR (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní popis konfigurace jejich vzájemného propojení/provázání. (b) Detailní specifikace vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů). (c) Detailní specifikace konfigurace provozního prostředí, kde je řešení úpravy a rozšíření IKR provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury v testovacím, integračním a produkčním prostředí). Zhotovitel zpracuje provozní příručku k dodávanému řešení úprav a rozšíření IKR, která bude obsahovat: (1) Popis všech provozních stavů a režimů dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR. (2) Popis všech úkonů, které musí provádět obsluha, která zajišťuje provoz dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR. (3) Popis všech konfiguračních parametrů, které ovlivňují provoz dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR. Zhotovitel zpracuje uživatelskou příručku k dodávanému řešení úpravy a rozšíření IKR, která bude obsahovat: (1) Popis všech uživatelských funkcí dodávaného řešení úpravy a rozvoj IKR. (2) Popis všech uživatelských úkonů/činností/postupů, které jsou v dodávaném řešení úpravy a rozšíření IKR implementovány. Zhotovitel předá Objednateli zdrojový tvar dodávaného řešení úpravy a rozšíření IKR.

1.2.2.3.5 Zaškolení obsluhy

Zhotovitel provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, seznámení s vlastnostmi a obsluhou vyvinutého řešení na základě uživatelské dokumentace.

1.2.2.3.6 Akceptace a schválení pro uvedení do provozu

Na základě výsledků verifikačních, validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace řešení úpravy a rozšíření IKR a schválení pro jeho uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení je provedeno potvrzením protokolu, jehož náležitosti jsou uvedeny dále.

Akceptováno a schvalováno k uvedení do provozu bude Zhotovitelem dodávané řešení úpravy a rozšíření IKR, které odpovídá schválené detailní specifikaci řešení úpravy a rozšíření IKR. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Zhotovitele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah: (1) Identifikace dodávaného řešení (název řešení). (2) Jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Zhotovitele. (3) Odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování. (4) Prohlášení Zhotovitele, že implementované řešení úpravy a rozšíření IKR je v souladu s jeho zdrojovým tvarem, předaným v Dokumentaci skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR. (5) Výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.

1.2.3 Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu

1.2.3.1 Návrh způsobu nasazování do produkce

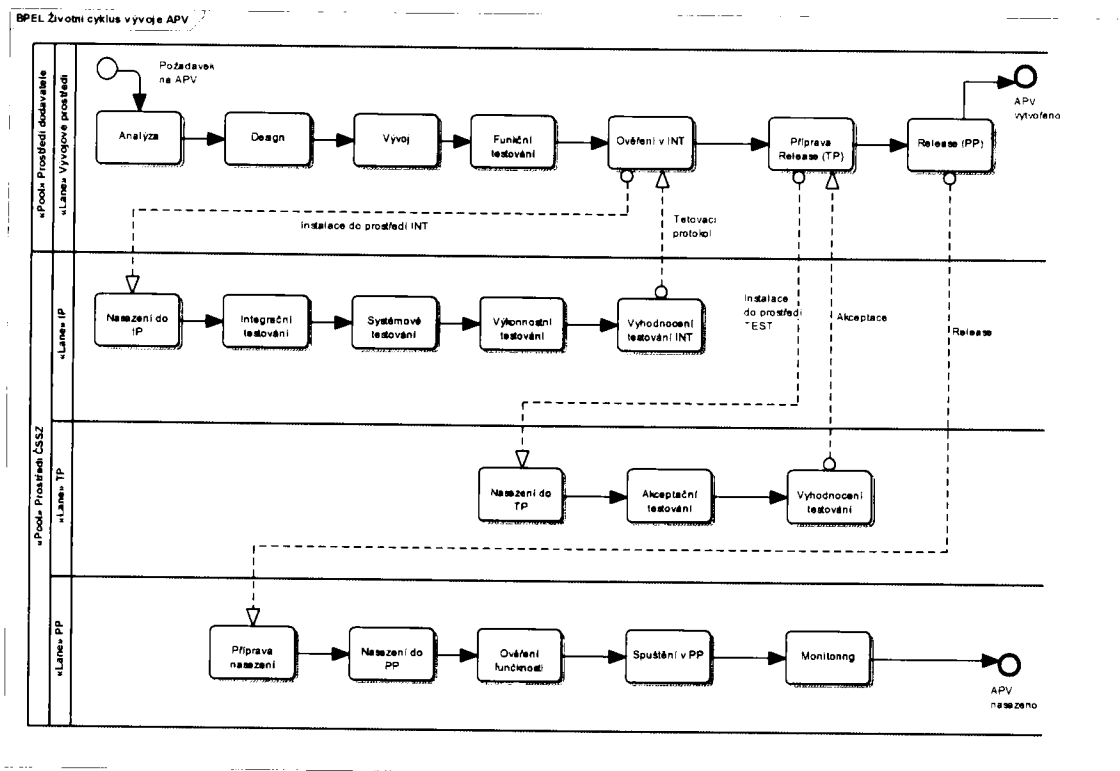
Nasazování do produkce je závěrečnou fází implementace projektu, která je označována jako Přechod. Samotnému nasazení do produkce předchází etapa Realizace, ve které probíhá analýza a vývoj nového APV. Vývoj probíhá v prostředí Zhotovitele, na kterém se provádí i základní funkční testování. Po ověření funkčnosti vyvíjené aplikace dochází k nasazení do integračního prostředí Objednatele, aby bylo možné provést integrační testy, kterými se ověří funkčnost systému zejména v kontextu ostatních systémů Objednatele. Až po ověření APV v integračním prostředí se připraví instalační balíček pro nasazení do testovacího prostředí Objednatele. Po nasazení do testovacího prostředí probíhají další testy. Druh testů je zvolen v závislosti na změnách obsažených v nově nasazované verzi, případně v závislosti na prostředí Objednatele (např. pokud integrační prostředí má odlišnou topologii od produkčního, pak není vhodné provádět výkonostní testování na integračním prostředí). Na základě výsledků testování je pak Objednatelem rozhodnuto o akceptaci. Po akceptaci řešení dochází k naplánování nasazení do produkce.

Pro nasazení do produkce bude vypracován postup pro nasazení, ve kterém budou detailně popsány kroky potřebné pro úspěšné nasazení. Tento postup bude součástí instalační příručky. Součástí tohoto postupu bude i popis součinností Objednatele (případně dalších stran), který je nutný pro nasazení do produkčního prostředí. Objednatel musí poskytnout přiměřenou součinnost Zhotoviteli, aby bylo možné úspěšně nasadit aplikační programové vybavení do produkce. Kromě instalační příručky bude s každou nově nasazovanou verzí vytvořena či aktualizována technická dokumentace, systémová a provozní dokumentace i uživatelská příručka.

Po nasazení provede Zhotovitel společně s Objednatelem kontrolu správné funkčnosti. Pro bezproblémové spuštění produkčního provozu bude vypracován harmonogram, který v časové ose definuje posloupnost jednotlivých kroků pro všechny zúčastněné strany. Na dodržení harmonogramu by měl dohlížet koordinátor zodpovědný za průběh celé instalace do produkce (např. garant aplikace). Součástí harmonogramu je i komunikační matice, na

základě které je možné kontaktovat konkrétní řešitele dílčích úloh, které musí být provedeny pro úspěšné nasazení do produkce.

Životní cyklus vývoje a nasazení nového APV je znázorněn následujícím procesním diagramem:



1.2.3.1.1 Provozní dokumentace

Provozní dokumentace bude vytvořena či aktualizována vždy pro každou novou verzi systému. Tato dokumentace popisuje funkční a technické vlastnosti informačního systému. Bude popisovat zejména:

- Nasazení nové verze na infrastrukturu Objednavatele, tj. instalaci a konfiguraci aplikačního programového vybavení. V dokumentaci tak bude popsána konfigurace potřebná pro instalaci do všech zákaznických prostředí.
- Běžné provozní postupy a kontroly, kde budou popsány základní postupy pro zajištění normálního životního cyklu systému a ověření jeho správného běhu.
- Návrh postupů pro řešení chybových a havarijních situací. V této kapitole budou upřesněny možné chyby, ke kterým může během provozu aplikace dojít. Budou zde popsány postupy, které mají za cíl obnovit správnou funkčnost aplikace.
- Zásady a pravidla používání systému pro zajištění jeho správné funkčnosti.

1.2.3.2 Nasazení úprav a rozšíření do produkčního prostředí

1.2.3.2.1 Implementace v produkčním prostředí

Zhotovitel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení řešení úpravy a rozšíření IKR a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci řešení úpravy a rozšíření IKR v integračním a testovacím prostředí. Zhotovitel doplní dokumentaci skutečného provedení

o další detaily, které zjistil při implementaci do produkčního prostředí. Součástí implementace je spolupráce s týmem, který pro Zhotovitele řeší provozní dohled a začlenění implementovaného řešení úpravy a rozšíření IKR do dohledového systému. Ukončení implementace řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí oznámí Objednateli.

1.2.3.2.2 Ověření funkcionality

Zhotovitel společně s metodickými útvary Objednatele provede ověření funkčnosti řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že řešení úpravy a rozšíření IKR nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení řešení úpravy a rozšíření IKR do ověřovacího provozu v produkčním prostředí. V případě, že řešení úpravy a rozšíření IKR vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu. Učiní Zhotovitel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti řešení úpravy a rozšíření IKR v produkčním prostředí. Zhotovitel chyby odstraní v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provede s Objednatelem nové ověření funkcionality.

1.2.3.2.3 Ověřovací provoz v produkčním prostředí

Zhotovitel bude poskytovat Objednateli v průběhu ověřovacího provozu zvýšenou podporu. Obsah a rozsah této podpory je specifikován dále. Délka ověřovacího provozu bude stanovena v Dílčí smlouvě. Zhotovitel bude vést o všech provozních událostech, které nastanou v průběhu ověřovacího provozu, podrobné záznamy, které na konci ověřovacího provozu předá Objednateli.

Ověřovací provoz je prováděn po dobu stanovenou v Dílčí smlouvě. Ověřovací provoz je prováděn pro celé řešení úpravy a rozšíření IKR definované ve schválené detailní specifikaci řešení úpravy a rozšíření IKR. Zhotovitel poskytuje Objednateli v průběhu ověřovacího provozu zvýšenou podporu v následujícím rozsahu:

- 1) Společně s pracovníky, kteří jsou ustaveni do role správců řešení, provádí veškeré administrativní úkony a při tom jim předává potřebné know-how.
- 2) Uživateli poskytuje okamžitou pomoc a znalostní podporu při řešení jejich problémů s užíváním řešení úpravy a rozšíření IKR.
- 3) Pracovníkům, kteří jsou odpovědní za provozní dohled a vyhodnocování provozních a bezpečnostních událostí, poskytuje okamžitou znalostní podporu při interpretaci výstupů z dohledových systémů. Zhotovitel vede o všech provozních událostech, které nastanou v průběhu ověřovacího provozu, podrobné záznamy, které na konci ověřovacího provozu předá Objednateli.

1.2.3.2.4 Předání do produkčního provozu

Zhotovitel společně se Objednatelem provedou vyhodnocení ověřovacího provozu. Pokud o to Objednatel požádá, provede Zhotovitel úpravy provozní a uživatelské dokumentace, ve kterých zhodnotí poznatky získané v průběhu ověřovacího provozu. Upravenou verzi provozní a uživatelské dokumentace předá Zhotovitel Objednateli. O vyhodnocení ověřovacího provozu je proveden zápis, jehož součástí je potvrzení Zhotovitele, že předává řešení úpravy a rozšíření IKR do produkčního provozu bez závad. Dále potvrzení Objednatele, že zahajuje produkční provoz dodaného řešení úpravy a rozšíření IKR. V případě, že se v ověřovacím provozu vyskytnou vady/nedostatky, které brání produktivnímu provozování dodaného řešení úpravy a rozšíření IKR, učiní Zhotovitel a

Objednatel dohodu o odstranění vad/nedostatků, kterou uvedou v zápisu o vyhodnocení ověřovacího provozu. Zhotovitel vady/nedostatky odstraní v termínech stanovených v dohodě o odstranění vad/nedostatku a provede s Objednatелеm nové ověření funkcionality.

O vyhodnocení ověřovacího provozu je zpracována zpráva, jejíž součástí je: (1) Identifikace, o jaké řešení úpravy a rozšíření IKR se jedná odkazem na detailní specifikaci řešení úpravy a rozšíření IKR. (2) Potvrzení Zhotovitele, že předává řešení úpravy a rozvoj IKR do produkčního provozu bez závad. (3) Potvrzení Objednatele, že zahajuje produkční provoz dodaného řešení úpravy a rozšíření IKR. (4) V případě, že se v ověřovacím provozu vyskytnou vady/nedostatky, které brání produktivnímu provozování dodaného řešení úpravy a rozšíření IKR, tak je uveden popis těchto vad/nedostatků a dohoda o odstranění vad/nedostatků, která stanovuje způsob jejich řešení a termíny odstranění.

1.2.3.2.5 Akceptace ověřovacího provozu

Na základě zprávy o ověřovacím provozu bude provedena akceptace uvedení úpravy a rozšíření IKR do produkčního provozu. Akceptace a schválení je provedeno potvrzením protokolu, jehož náležitosti jsou uvedeny dále.

Výstupem akceptace je akceptační protokol, který má následující obsah:

- 1) Identifikace dodávaného řešení (název řešení).
- 2) Jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Zhotovitele.
- 3) Odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích ověřovacího provozu.
- 4) Výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.

1.2.4 Udržování implementovaných úprav a rozšíření IKR v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení

Na základě uzavřené Dílčí smlouvy bude ustanoven společný tým složený ze zástupců Objednatele a Zhotovitele.

Objednatel a Zhotovitel budou sledovat a vyhodnocovat legislativní změny z hlediska jejich dopadu na vyvinuté řešení úpravy a rozšíření IKR. Objednatel sleduje vývoj informačních a komunikačních technologií. Plánuje implementaci nových technologií v ČSSZ a informuje o těchto záměrech Zhotovitele. Posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení legislativních a technických změn. Pokud ano, tak Objednatel připraví výzvu, včetně specifikace předmětu plnění na provedení legislativních a technických změn do řešení IKR.

Podkladem pro převzetí požadavků je výzva na Dílčí plnění Rámcové smlouvy na provedení legislativních a technických změn do řešení úpravy a rozšíření IKR a výzva k jednání o Dílčím plnění předaná Zhotoviteli. Zhotovitel zpracuje Nabídku na provedení požadovaných legislativních a technických změn v řešení úpravy a rozšíření IKR, ve které uvede specifikaci všech činností potřebných k realizaci poptávaného Dílčího plnění, včetně výstupů. Stanoví rámcový harmonogram provedení těchto činností a stanoví cenu Dílčího plnění. Zhotovitel v nabídce uvede, zda dodá řešení, které splní všechny zadané požadavky na provedení legislativních a technických změn do řešení úpravy a rozšíření IKR, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně dodat. Výsledkem jednání bude Dílčí smlouva, která definuje předmět, podmínky dodání plnění, cenu za provedení plnění, sankce za neplnění smluvních povinností a obsahuje i další smluvní ujednání.

Zhotovitel analogicky jako v případě služby Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR provede analýzu požadavků na legislativní, technické změny a zpracování návrhu řešení. Zpracuje implementační plán legislativních a technických změn.

Zhotovitel analogicky jako v případě služby Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků zadavatele provede implementaci ve vývojovém prostředí. Zpracuje detailní specifikaci řešení. Provede testování v testovacím a integračním prostředí. Zpracuje dokumentaci skutečného provedení. Připraví podklady pro zaškolení obsluhy, bude se podílet na akceptaci a schválení pro uvedení do provozu.

Zhotovitel analogicky jako v případě služby Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu provede implementaci v produkčním prostředí. Bude spolupracovat při ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí. Bude podporovat Objednatele při ověřovacím provozu v produkčním prostředí. Bude spolupracovat při vyhodnocení ověřovacího provozu, předání do produkčního provozu a při akceptaci ověřovacího provozu.

1.2.5 Zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR

K organizačnímu zajištění servisu stávajících, nově upravených a nových částí IKR používá Zhotovitel HelpDesk, který poskytuje primární centrální bod kontaktu pro všechny uživatele IT. HelpDesk obvykle zaznamenává a spravuje všechny incidenty, servisní požadavky, požadavky na přístupy a je rozhraním pro všechny ostatní procesy a činnosti zajišťující servis.

Zhotovitelem používaný HelpDesk bude umožňovat propojení s HelpDeskem Objednatele minimálně na úrovni strukturovaných e-mailů. K realizaci propojení bude vyžadovaná součinnost ze strany Objednatele.

HelpDesk umožní Objednateli zadat hlášení s popisem vady, kterou identifikoval ve stávající, nově upravené nebo nové části IKR. Zhotovitel hlášení přijme a ve stanovených lhůtách na ně bude reagovat. Nejprve provede analýzu vady a případně si vyžádá doplňující informace. Nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. Poté ve stanovených termínech potvrdí Objednateli, zda se jedná o vadu či nikoliv. V případě, že se jedná o vadu, postupuje se dále návrhem a schválením postupu při odstranění vady. V případě, že se nejedná o vadu, předá Zhotovitel Objednateli písemné zdůvodnění, proč se nejedná o vadu. Objednatel vysvětlení buď přijme, a v činnosti na řešení vady se dále nepokračuje, nebo odmítne a trvá na svém požadavku na odstranění vady, o čemž informuje Zhotovitele.

Zhotovitel provede odstranění vady v integračním, testovacím i produkčním prostředí Objednatele. Po ukončení prací na odstranění vady v každém prostředí informuje Objednatele, že může být zahájeno ověření odstranění vady. Provedení odstranění vady v produkčním prostředí může být provedeno, až po ověření, že vada byla odstraněna v integračním i testovacím prostředí. Pokud se Zhotoviteli nepodaří postupem, který je v souladu se schváleným návrhem na odstranění vady, vadu odstranit, navrhne Objednateli nový postup odstranění vady a požádá o jeho schválení.

Zhotovitel provede aktualizaci administrátorské, provozní, uživatelské dokumentace a dokumentace skutečného provedení v návaznosti na provedené odstranění vady. Aktualizovanou dokumentaci předá Objednateli. Zhotovitel informuje HelpDesk Objednatele (původce hlášení s popisem vady) o ukončení odstranění vady.

Akceptaci odstranění vady provede Objednatel v HelpDesku Objednatele na základě ukončení odstranění vady.

Pro potřeby této služby jsou stanoveny následující kategorie vad:

- Vada kategorie A – IKR není z důvodu vad/y použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost IKR.
- Vada kategorie B – IKR je z důvodu vad/y ve svých funkcích omezeno tak, že tento stav omezuje použitelnost IKR.
- Vada kategorie C – IKR je z důvodu vad/y ve svých funkcích omezeno tak, že tento stav omezuje běžný provoz IKR.

1.2.6 Znalostní podpora při ukončování životního cyklu implementovaných úprav a rozšíření IKR a při jejich nahrazování jiným řešením

1.2.6.1 Informace o vazbách, rozhraních a přenosech dat

Pokud se Objednatel rozhodne nahradit řešení Zhotovitele řešením jiného dodavatele, pak Objednatel informuje Zhotovitele o tomto záměru. Vyzve jej k předání aktuálních informací o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení zhotoviteli nového řešení. Zhotovitel požadované informace ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále poskytne.

Zhotovitel zpracuje informace o všech integračních vazbách, rozhraních a přenosech dat stávajícího řešení zhotoviteli nového řešení v následující členění:

- 1) Specifikace všech integračních vazeb.
- 2) Specifikace všech rozhraní a přenosů dat stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR.

1.2.6.2 Plán migrace/přechodu na nové řešení

Objednatel vyzve Zhotovitele k posouzení správnosti plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti převzetí stávající funkcionality. Zhotovitel ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném provede verifikaci a validaci a výsledek předá Objednateli.

Obsahem verifikace a validace plánu migrace/přechodu na nové řešení je:

- 1) Posouzení do jaké míry je stávající funkcionality řešení úpravy a rozšíření IKR nahrazována novým řešením.
- 2) Identifikace funkcionalit stávajícího integračního řešení, které budou a nebudou v plné míře převzaty do nového řešení/nebo v plné míře nahrazeny novým řešením.
- 3) Posouzení plánu migrace/přechodu na nové řešení z pohledu úplnosti a správnosti. Popis všech identifikovaných nedostatků případně rizik, které by mohly způsobit selhání migrace. Výsledky verifikace a validace zpracuje Zhotovitel v písemné formě a předá je Objednateli.

1.2.6.3 Zálohování stávajícího řešení

Objednatel vyzve Zhotovitele k poskytnutí expertní podpory při provedení zálohování stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR pro potřeby obnovení původního stavu v případě neúspěchu migrace na nové řešení IKR. Zhotovitel ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále expertní podporu k zálohování poskytne.

1.2.6.4 Migrace na nové řešení

Objednatel vyzve Zhotovitele k součinnosti při provedení testovací a ostré migrace na nové řešení. Zhotovitel ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále součinnost poskytne.

Požadovaná součinnost je:

- 1) Podle požadavků uvedených v plánu migrace/přechodu zajistit expertní podporu pro provedení ukončení činností jednotlivých komponent řešení úpravy a rozšíření IKR, které je nahrazováno.
- 2) Podle požadavků uvedených v plánu migrace/přechodu zajistit expertní podporu v průběhu migrace na nové řešení.

1.2.6.5 Obnova stávajícího řešení

Objednatel vyzve Zhotovitele k poskytnutí expertní podpory při provedení obnovy stávajícího řešení úpravy a rozšíření IKR ze zálohy v případě neúspěchu migrace na nové řešení. Zhotovitel ve stanovené lhůtě a v rozsahu stanoveném dále expertní podporu při obnově se zálohy poskytne.

Expertní podporou v tomto bodě jsou expertní rady ve fázi plánování provedení obnovy ze zálohy a také rady udělené v průběhu obnovy ze zálohy.

1.2.6.6 Akceptace ukončení životního cyklu

Akceptaci provede Objednatel po ukončení životního cyklu původního řešení. Akceptace a schválení je provedeno potvrzením protokolu.

1.3 Rozšíření provozní podpory IKR, tj. rozšíření služeb poskytovaných dle odst. 3.1 této zadávací dokumentace

Všechny nově přidané úpravy a rozšíření IKR popisované v předchozí kapitole jsou od své akceptace součástí systému IKR a vztahuje sa na ně provozní podpora IKR úplně stejně jako na původní součásti systému IKR.

2 Řízení kvality při poskytování jednotlivých služeb

Citace textu z přílohy č. 7 – Popis poskytování služeb k veřejné zakázce „ČSSZ – Provozní podpora a další rozvoj IKR“ :

„V této části uchazeč popíše svůj způsob řízení poskytování všech požadovaných služeb (jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění). V popisu uvede všechny postupy a organizační opatření, které bude používat při řízení poskytovaných služeb. Zadavatel požaduje, aby z popisu vyplývalo, že uchazeč zajistí: K řízení projektu bude použita metodika, která vychází z obecného referenčního rámce projektového řízení zveřejněného v A Guide to the Project Management Body of Knowledge: PMBOK(R) Guide 5th edition.“

Ve smyslu dodatečných informací k výše uvedené veřejné zakázce bude v následujícím textu popsáno řízení kvality poskytovaných služeb jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění.

K řízení kvality při poskytování všech požadovaných služeb, které jsou jednotlivě popsány v předchozích kapitolách, a také k řízení projektu bude použita metodika, která vychází z obecného referenčního rámce projektového řízení zveřejněného v „A Guide to the Project Management Body of Knowledge: PMBOK(R) Guide 5th edition“. Níže je v nabídce popsán způsob metodiky řízení projektu, resp. řízení kvality při poskytování jednotlivých služeb, kterou použijeme při plnění zakázky a v níž je zohledněn zmíněný standard. V nabídce jsou popsány v potřebném rozsahu všechny procesy řízení projektu uvedené ve zmíněném standardu.

Způsobu řízení kvality předchází stručný popis projektového řízení používaného ve společnosti Asseco Central Europe a.s. (dále jen ACE), vycházející z PMI a odpovídající referenčnímu rámci projektového řízení z PMBOK.

2.1 Životní cyklus řízení projektu

Koncepce projektového řízení ACE je založena na modelu životního cyklu projektu reprezentovaného následujícími fázemi:

Přípravná fáze zahrnuje zabezpečení činností potřebných při zahájení projektu, včetně vyčlenění potřebných zdrojů k řízení a uskutečnění projektu. Většina aktivit přípravné fáze je v gesci Objednavatele projektu. Součinnost ACE v této fázi je zabezpečování ve smyslu požadavků definovaných Objednavatelem.

Inicializační fáze projektu zahrnuje přípravu a schválení Plánu projektu, který je základním dokumentem, definujícím předmět, účel, výstupy projektu, cíle projektu, nejvhodnější kombinaci činností a prostředků, potřebných k dosažení cílů v předpokládaném prostředí projektu. Po schválení Objednavatelem projektu slouží jako porovnávací základna a je závazným dokumentem pro vedení projektu.

Realizační fáze projektu zahrnuje činnosti na začátku projektu, základní procesy řízení realizace a kontroly stavu projektu, zejména: vytvoření podrobného Plánu etapy projektu a vytvoření zadání pro projektový realizační tým, řízení projektu a sběr informací o postupu prací, průběžnou aktualizaci Plánu projektu, řízení rizik, řízení změn, řízení problémů, řízení lidských zdrojů, řízení subdodavatelů, řízení financí, hodnocení stavu projektu a vedení dokumentace.

Dokončovací fáze projektu zahrnuje finalizaci projektu, kontrolu výstupů ve smyslu akceptačních kritérií, jejich předání a převzetí Objednavatelem, kontrolu, doplnění, uzavření a archivaci projektové dokumentace.

Technické vybavení společnosti ACE podporuje schopnost spolehlivě plnit předmět zakázky. Členíme jej na aplikační podporu projektového řízení a technického řízení.

Podpora projektového řízení

Stránka projektu (Project Site) je ústředním místem pro řízení projektové dokumentace a základních místem informací o projektu a dodávaném informačním systému (dále jako „IS“).

Microsoft Team Foundation Server je nástroj na podporu řízení vývojových projektů, přičemž v oblasti projektového řízení je používán k plánování a sledování věcného a časového plnění na projektu.

Hotline/Helpdesk jsou systémy pro zadávání požadavků a chyb IS určené pro komunikaci zákazníka se společností, tj. pomocí této služby má zákazník v režimu 24/7 dostupnou evidenci nahlášených požadavků a chyb, včetně stavu jejich řešení.

JIRA je nástroj na řízení vývojových projektů s podporou agilních metod (SCRUM) v oblasti projektového řízení. Je používán k plánování a sledování věcného a časového plnění na projektu.

Podpora technického řízení

Každý projekt společnosti používá **Systém správy verzí** na řízení prvků konfiguračního managementu. Konkrétně používáme produkty Microsoft Team Foundation Server, Microsoft SourceSafe nebo Subversion.

Infrastrukturu projektu pro každý projekt ve společnosti tvoří:

Vývojové prostředí slouží k vývoji IS dodávaného zákazníkovi.

Testovací prostředí slouží k testování dodávaného IS.

Implementační prostředí slouží k přípravě dodávky IS pro zákazníka.

Kromě uvedených nástrojů jsou na projektu používány nástroje podporující tvorbu analytických modelů, zdrojového kódu, testovacích scénářů, atd. podle potřeb projektu.

2.2 Přípravná fáze

2.2.1 Účel

Účelem přípravné fáze je zabezpečení činností potřebných k zahájení projektu, včetně uvolnění potřebných zdrojů na řízení a uskutečnění projektu. Většina aktivit přípravné fáze je v gesci Objednavatele projektu (vytvoření základní verze Projektového záměru, vytvoření návrhu Zdůvodnění projektu, identifikaci hlavních rizik, určení akceptačních kritérií, vytvoření Projektového dokumentu, ap.).

Součinnost ACE v této fázi je zabezpečovaná ve smyslu požadavků definovaných Objednavatelem (např. upřesnění Projektového záměru o informace na základě podkladů od Objednavatele, součinnost při plánování inicializační fáze, ap.).

2.2.2 Vstupy

- Požadavky Objednavatele.

2.2.3 Proces

- Ve smyslu požadavků definovaných Objednavatelem.

2.2.4 Výstupy

- Smlouva o dílo.

2.3 Inicializační a Plánovací fáze

2.3.1 Účel

Účelem této fáze projektu je příprava a schválení **Plánu projektu**, který je základním dokumentem, který definuje předmět, účel, výstupy projektu, cíle projektu a nejvhodnější kombinaci činností a prostředků potřebných na dosažení cílů v předpokládaném prostředí projektu. Po schválení zúčastněnými stranami slouží Plán projektu jako porovnávací základna pro řízení projektu.

2.3.2 Vstupy

- Smlouva o dílo.
- Projektový záměr (získaný od zákazníka).
- Seznam poučení z projektů ACE – Lessons Learned.
- Vzory projektových dokumentů ACE.

2.3.3 Proces

Proces plánování se realizuje s ohledem na:

- naplnění cílů,
- dodržení harmonogramu (termínů plnění),
- dodržení rozpočtu,
- dodržení kvality.

Plán projektu zahrnuje přípravu následujících poddokumentů:

- organizace řízení projektu,
- matice zodpovědnosti,
- kontrolní milníky,
- plán řízení předmětu, rozsahu a výstupů projektu, včetně hierarchické struktury prací, soupisu prací a plánu zavedení produktu,
- plán konfigurace a řízení změn,
- plán řízení kvality,
- časový plán,
- plán řízení pracovníků,
- plán řízení dodávek a plán administrace smluv,
- plán řízení nákladů,
- plán řízení rizik a příležitostí,
- plán komunikace (včetně plánu tvorby, provozu archivu projektu a plánu sledování korespondence).

2.3.3.1 Organizace řízení projektu

Každý projekt potřebuje účinné řízení, kontrolu a komunikaci. Vytvoření efektivní struktury projektového řízení, zodpovědností jednotlivých rolí a komunikace všech účastníků projektu na začátku projektu a udržování těchto struktur během životního cyklu projektu jsou základními prvky **úspěchu projektu**.

Organizace řízení projektu v ACE je tří-úrovňová:

- **Korporátní úroveň** rozhoduje o personálním obsazení projektové úrovně řízení a zodpovídá za komunikaci s korporátní úrovní řízení u zákazníka.
- **Projektová úroveň** zodpovídá za vlastní řízení projektu. Řídící výbor přijímá strategické rozhodnutí (například schvaluje inicializaci a ukončení projektu, plány etap,...) Projektový manager zabezpečuje jménem Řídící rady jejich provedení a přijímá taktické rozhodnutí (připravuje dokumenty, plány, organizuje schůzky, komunikuje se zákazníkem na projektové úrovni, ...).
- **Technická úroveň** zodpovídá za technické řešení projektu.

Struktura organizace řízení je zpravidla definovaná následovně:

- Vrcholovým řídicím orgánem projektu je Řídící výbor projektu, který jako dozorující a kontrolní orgán zabezpečuje řízení na nejvyšší úrovni. Dohlíží na časový rozvrh projektu, na práci projektového týmu i na skupiny uživatelů tak, aby byly splněny cíle projektu a požadavky procesů. Má povinnost sledovat plnění plánu projektu na základě informací od Projektových managerů, přijímat rozhodnutí a plnit úkoly v případě, že přesahují kompetence Projektových managerů.
- Výkonným orgánem projektu je Projektový tým, který zabezpečuje realizaci dodávky a implementaci úkolů podle dohodnutého časového plánu. Hlavním koordinačním a řídicím pracovníkem projektového týmu je Projektový manager (PM).

Principy návrhu organizace řízení projektu:

- **efektivně navrhnutá struktura orgánů řízení projektu**

Organizační struktura projektu zahrnuje jen potřebné řídicí orgány, jejichž struktura je minimalizovaná tak, aby mohly řádně a efektivně plnit jim svěřené řídicí funkce. Struktura řídicích orgánů je navrhována hierarchicky tak, aby se na příslušné úrovni řízení projektu pracovalo pouze s adekvátními a na nižších úrovních dostatečně detailními pracovními informacemi tak, aby probíhaly pouze ty řídicí činnosti, které jsou adekvátní dané úrovni řízení.

- **efektivně navrhnuté rozhodovací procesy**

Rozhodovací procesy jsou navrženy tak, aby byl minimalizován počet nutných kroků vedoucích ke konečnému rozhodnutí, avšak při zachování kvality rozhodnutí. V rámci rozhodovacích procesů je uplatněna zásada individuální rozhodovací zodpovědnosti - "rozhoduje jeden" (zda již ve smyslu řídicího orgánu jako celku, tak jednotlivých účastníků projektu).

- **prosazení adresní zodpovědnosti**

V rámci projektu je jednoznačně určená zodpovědnost jednotlivých účastníků. Jednotlivé úkoly jsou odevzdávány k řešení těm účastníkům projektu, kteří mají předpoklady a potřebné zdroje na jejich provedení. Provedení jednotlivých činností (plnění úkolů, včetně kvality plnění) je důsledně sledováno během celého projektu.

2.3.3.2 Matice zodpovědnosti

Matice zodpovědnosti pomáhá zabezpečit, aby každá položka hierarchické struktury prací nebo soupisu prací byla přiřazena osobě zodpovědné za její provedení. Zobrazuje se prostřednictvím tabulky (známé také jako tabulka nebo matice RACI).

2.3.3.3 Kontrolní milníky projektu

Kontrolní milník je jasně určená událost termínu kontroly v časovém plánu projektu, který je rozmístěn v pravidelných časových úsecích na rozhraní fází nebo etap projektu (iterací). Kontrolní milníky určuje zákazník (Objednatel) projektu a většinou souvisí s platebními milníky ve smyslu smlouvy, kdy na základě předem dohodnutých akceptačních kritérií ověří zákazník částečné výsledky, odsouhlasí uzavření etapy a povolí přechod do další fáze.

2.3.3.4 Plán řízení předmětu a rozsahu projektu

Předmět projektu je množina výstupů, prací a prostředků potřebných k vytvoření **produktu projektu**. Předmět projektu vymezuje projekt vůči jeho prostředí tak, že určuje, co do projektu patří a co už do něho nepatří.

Předmět projektu popisují:

- **Hierarchická struktura prací** (WBS - Work Breakdown Structure) – Práce.
- **Hierarchická struktura produktu** (Popis a dekompozice produktů) – Výstupy.

2.3.3.5 Plán konfiguračního managementu a řízení změn

Podrobnější opis produktu projektu zahrnuje *konfigurace*. Řízení konfigurace je souhrn plánovacích, rozhodovacích a kontrolních činností řízení změn konfigurace během životního cyklu projektu.

Řízení konfigurace je zaměřené na řízení postupu vytvoření dodávaného informačního systému během celé realizace projektu, tj. ke stanovení a sledování postupu kompletace dodávaného systému, řízení změn konfigurace dodávaného systému, provádění kontroly kvality a vyhodnocení postupu kompletace dodávaného systému, resp. produktů představujících komponenty dodávaného systému.

Cílem řízení konfigurace je:

- stanovení názvosloví a konvencí pro označování verzí konfigurace dodávaného systému a verzí konfiguračních položek,
- stanovení struktury a způsobu popisu konfigurace a konfiguračních položek dodávaného systému,
- stanovení postupu kompletace dodávaného systému, tj. stanovení produktů a konfiguračních položek, které budou zhotovené během jednotlivých etap projektu,
- správa konfigurace a konfiguračních položek, řízení změn konfigurace na základě schválených změn a vedení žurnálu o změnách konfiguračních položek,
- stanovení postupů ukládání a manipulace s verzemi konfiguračních položek,
- stanovení postupu odevzdávání, převzetí a schválení platnosti verzí konfigurace a konfiguračních položek tak, aby byla zajištěna úplnost a konzistentnost dodávaného systému během celé realizace projektu, včetně uskutečněných změn, resp. v případě potřeby byl možný návrat k předchozím schváleným verzím konfigurace dodávaného systému.

Řízení změn v projektu zahrnuje tyto procesy:

- sledování potřeby a definování změn,
- posouzení a odsouhlasení změn,
- včasný přenos informací o změnách všem členům projektového týmu,
- ověření uskutečnění všech změn.

Cílem řízení změn je včasná identifikace podnětů na změny, řádná formulace požadavku na změnu, vypracování analýzy dopadu změnového požadavku a rozhodnutí o realizaci (případně neprovedení) požadavku na změnu na základě jejího řízeného posouzení (přínosy vlivu realizace i nerealizace, náklady a nároky realizace). Po schválení změny musí být sledovaná její realizace. Za požadavek na změnu nejsou považovány požadavky, které vznikají v rámci projektu plánovaně, a to zejména v částech projektu zaměřených na analýzu, přípravu a upřesnění návrhu / specifikace řešení.

Základní principy řízení změn:

- Změnové jednání je opakovatelný proces definovaný přesně určenou a se zákazníkem dohodnutou skupinou požadavků, chyb nebo úkolů, kterého výstupem je akceptovaná a nasazená dodávka řešení. Cílem řízení změn je podchytit požadavky zákazníka na změnu, rozhodnout o jejich provedení či neprovedení. Případně odložit tak, aby se nenarušila existující funkcionality používaného řešení.
- Předpokladem pro zahájení změnového řízení podle podmínek definovaných smlouvou je zpravidla iniciování potřeby změny, která může vyplývat z požadavku zákazníka (např. vznikem nových legislativních ustanovení), z požadavku Projektového manažera nebo kteréhokoliv člena projektového týmu. Zadavatel požadavku musí ve formuláři *Požadavek na změnu*, způsobem určeným ve smlouvě, uvést popis a charakteristiku změny, termín uskutečnění, důvod změny, očekávaný důsledek provedení a případně důsledky neprovedení změny.
- Formální žádostí o provedení změny je *Změnový list*, ve kterém zákazník rozhodne, zda akceptuje dodavatelem předkládané podmínky, za jakých bude změna provedena, včetně ceny, času a termínu. Nabídku může odmítnout, akceptovat nebo dohodnout jiné podmínky realizace ve smyslu rozsahu, ceny, apod. Změnový list může obsahovat více požadavků na změny a až konečným písemným odsouhlasením (podpisem) změnového listu zákazníkem, se stává závaznou objednávkou a může začít realizace změnového řízení.
- Provedením akceptačních testů, nasazením řešení do používání a podepsáním protokolu se považuje změnové řízení za ukončené.

2.3.3.6 Plán řízení kvality

Kvalita projektu je stupeň splnění odsouhlasených požadavků zúčastněných stran na projektu. Kvalita projektu zahrnuje kromě úspěchu projektu i kvalitu plánu řízení projektu a spokojenost zúčastněných stran v průběhu projektu.

Řízení kvality - cílem řízení kvality je zabezpečit splnění očekávání zákazníka na kvalitu celkové dodávky (tj. jednotlivých komponentů, výstupů a služeb).

Řízení kvality zahrnuje:

1. vypracování a dodržení kvalitního plánu projektu.
2. plánování kvality výstupů projektu,
3. zabezpečení kvality výstupů projektu,
4. kontrolu kvality výstupů projektu (použití metod a postupů měření k dosažení určené úrovně výkonnosti projektu).

Akceptační kritéria jsou měřitelné požadavky a podstatné podmínky, které musí splnit výstupy projektu, pokud je má Objednatel uznat a převzít. Mají být určeny v *Projektovém záměru* a odsouhlasené Objednatel a Dodavatelem nejpozději na konci inicializační fáze.

Plán kvality určuje klíčová kritéria kvality a procesy řízení kontroly kvality projektu. Projektový manager zabezpečí vytvoření *Seznamu kvality*, jehož obsahem jsou všechny plánované a uskutečněné činnosti v souvislosti s kvalitou.

Zabezpečení kvality výstupů projektu

Při projektech dodávky software se nejčastěji používá všeobecně akceptovaný **iterativní model** rozdělující projektové činnosti do fází:

- Návrh řešení IS.
- Analýza.
- Architektonický návrh.
- Implementace.
- Testování, nasazení a akceptační testování.
- Školení klíčových uživatelů.
- Pilotní provoz.
- Produkční (produktivní) provoz.

Každá z uvedených fází se dále dělí na podrobnější etapy. Řízení projektů musí zabezpečit transparentnost vývoje a flexibilitu v případě změn požadavků během celého životního cyklu vývoje software.

Metodika vychází ze shrnutí požadavků na kvalitu a určení způsobu jejich naplnění:

Řízení kvality produktu - definuje se způsob testování a hodnocení identifikovaných požadavků kvality produktu.

Rozsah testování - definuje se rozsah a prostředí testování.

Funkcionální požadavky - určí se druh a rozsah testování a kritéria akceptace definovaných požadavků kvality.

Nefunkcionální požadavky - určí se způsob měření a kritéria akceptace definovaných požadavků kvality.

Akceptační kritéria - určí se způsob měření a kritéria akceptace zaměřené na odevzdání a převzetí dodávaného systému zákazníkem.

Řízení kvality v průběhu projektu - definuje se způsob řízení kvality průběhu projektu, resp. zdůvodňuje se zvolená metodika životního cyklu projektu. Definují se identifikované odchylky od něho a zpracovává se riziko těchto odchylek.

Kontrola kvality - slouží k tomu, aby bylo možné efektivně předcházet případným odchylkám, respektive umožnit jejich včasné podchycení a uskutečnění nápravných opatření. Za změny a dodržování postupů řízení kvality zodpovídá Projektový manager. Řízení provedení kontroly kvality tzv. *Quality Check*, včetně termínů k jeho provedení, je zodpovědností pověřené osoby pro řízení kvality v projektu, kterou určí Řídící výbor projektu k zabezpečení nezávislého dohledu nad kvalitou projektu. V případě zjištění nedostatků je zodpovědností Projektového manažera zabezpečit nápravu.

Plán monitorování průběhu a stavu projektu - zahrnuje plánování auditů projektu, kontrolních dnů projektu, milníků projektu a způsobu jejich kontroly.

2.3.3.7 Časový plán

Časový plán je výsledkem časového plánování projektu. Základní parametry časového plánu:

- zohledňuje všechny cíle projektu,
- zohledňuje předpoklady projektu a omezení projektu,
- zahrnuje podrobné údaje o plánovaných pracích, včetně odkazů na soupis prací,

- má zahrnuta opatření na zmírnění rizik.

2.3.3.8 Plán řízení pracovníků

Plánování pracovníků a jejich přidělení do rolí na konkrétní etapě projektu je řízenou aktivitou, jejímž výsledkem je alokování potřebného množství kvalifikovaných pracovníků v daném čase tak, aby výstupy byly dodané zákazníkovi včas a v požadované kvalitě. Pro provádění každé z činností a úkolů jsou na straně ACE garantováno vyškolení a zkušenosti odborníci.

Plán řízení pracovníků slouží k:

- určení odbornosti (analytik, programátor, tester, vývojář, ...) a množství pracovníků pro projektové činnosti a projekt,
- určení typu a obsahu pracovních smluv u externistů,
- určení způsobů získávání, zaškolení a uvolňování pracovníků projektu.

2.3.3.9 Finanční plán

Finanční plán je jedním z nástrojů, které společnost ACE standardně využívá v procesu řízení projektů. Jeho struktura zahrnuje pravidelné a průběžné sledování nákladů k zjišťování odchylek od plánu, zabezpečení přesného zaznamenávání změn v kontextu časových období a informování zodpovědných osob o aktuálním stavu ve finančních ukazovateli.

2.3.3.10 Komunikační plán

Komunikační plán definuje pravidla, nástroje a postupy, které zabezpečí efektivní, spolehlivou a jednoznačnou komunikaci všech zúčastněných stran na projektu. Poskytuje detailní popis metod, používaných pro sběr a uložení různých typů informací, distribuční strukturu, která uvádí, komu půjde jaká informace (zprávy, harmonogramy, zápisy, ...), jejich opis, úroveň podrobnosti, použité konvence, metody přístupu k informacím (úložiště, archivace, ...), formu a obsah dokumentů. Rozlišuje a popisuje formální a neformální komunikaci.

- **Formální komunikace** je zpravidla na úrovni Projektových managerů, kteří dále v případě potřeby delegují součinnost na své pracovníky. Po delegování součinnosti probíhá vzájemná komunikace výkonných pracovníků pro ujasnění řešené problematiky. Formálními dokumenty jsou smlouvy a jejich dodatky, zápisy z oficiálních jednání, pracovních porad, harmonogramy, různá písemná oznámení a protokoly (předávací, akceptační).
- **Mimořádně formální oznámení** jsou realizována poštou, doporučeným způsobem. Zahrnují:
 - Zápis z Kontrolních dnů.
 - Zápis z Pracovní porady.
 - Předávací protokol.
 - Akceptační protokol.
 - Písemné oznámení.
- **Neformální pracovní komunikace** probíhá zpravidla na úrovni členů pracovních týmů. Provádí se osobním nebo telefonickým rozhovorem nebo zasíláním e-mailů a faxových zpráv.

Komunikační plán definuje i nástroje **kontroly řízení projektu**, jako jsou pravidelné schůzky týmů, v rámci kterých jsou odsouhlasené všechny problémové otázky. Slouží ke kontrole úkolů projektu a úkolů pracovních týmů v rámci harmonogramu, informování o postupu prací, k informaci o úkolech pro následující období, k eskalaci problémů, k zadávání nových úkolů a ke

koordinaci mezi jednotlivými pracovními týmy. Jde o schůzky na nejvyšší úrovni a na úrovni vedoucích projektů s přizváním členů realizačních týmů podle potřeby.

2.3.3.11 Plán řízení rizik

Řízení rizik projektu je jedním z klíčových aspektů pro dosažení očekávaných cílů projektu. Řízení rizik v rámci projektu rozlišuje formalizovaný přístup k procesu jako protiklad k intuitivnímu přístupu.

Společnost má zavedenou **metodiku řízení rizik ACE**, která zahrnuje identifikaci rizik, analýzu rizik, plánování odezev na rizika, vyhodnocování rizik a realizaci protiopatření. Analýza rizika a řízení rizika jsou kontinuální procesy, a proto musí být provedeny během celého životního cyklu projektu.

Procesy řízení rizik na projektu

V každém projektu se **identifikují rizika** na začátku jednotlivých fází řízení projektu:

- při inicializaci projektu,
- při plánování iterace (etapa realizace nebo změnové řízení),
- při realizaci projektu.

Po identifikaci rizik následuje jejich **kvalitativní a kvantitativní analýza**, jejímž výsledkem je seřazení rizik podle jejich priority vzhledem k naléhavosti přijetí opatření v následující škále:

- nízká naléhavost, tj. akceptovatelné riziko, opatření nemusí být přijatá, ale riziko je třeba monitorovat,
- střední naléhavost, tj. opatření na snížení rizika by měla být přijatá (v delším časovém horizontu),
- vysoká naléhavost, tj. co nejdříve musí být přijata opatření na snížení rizika.

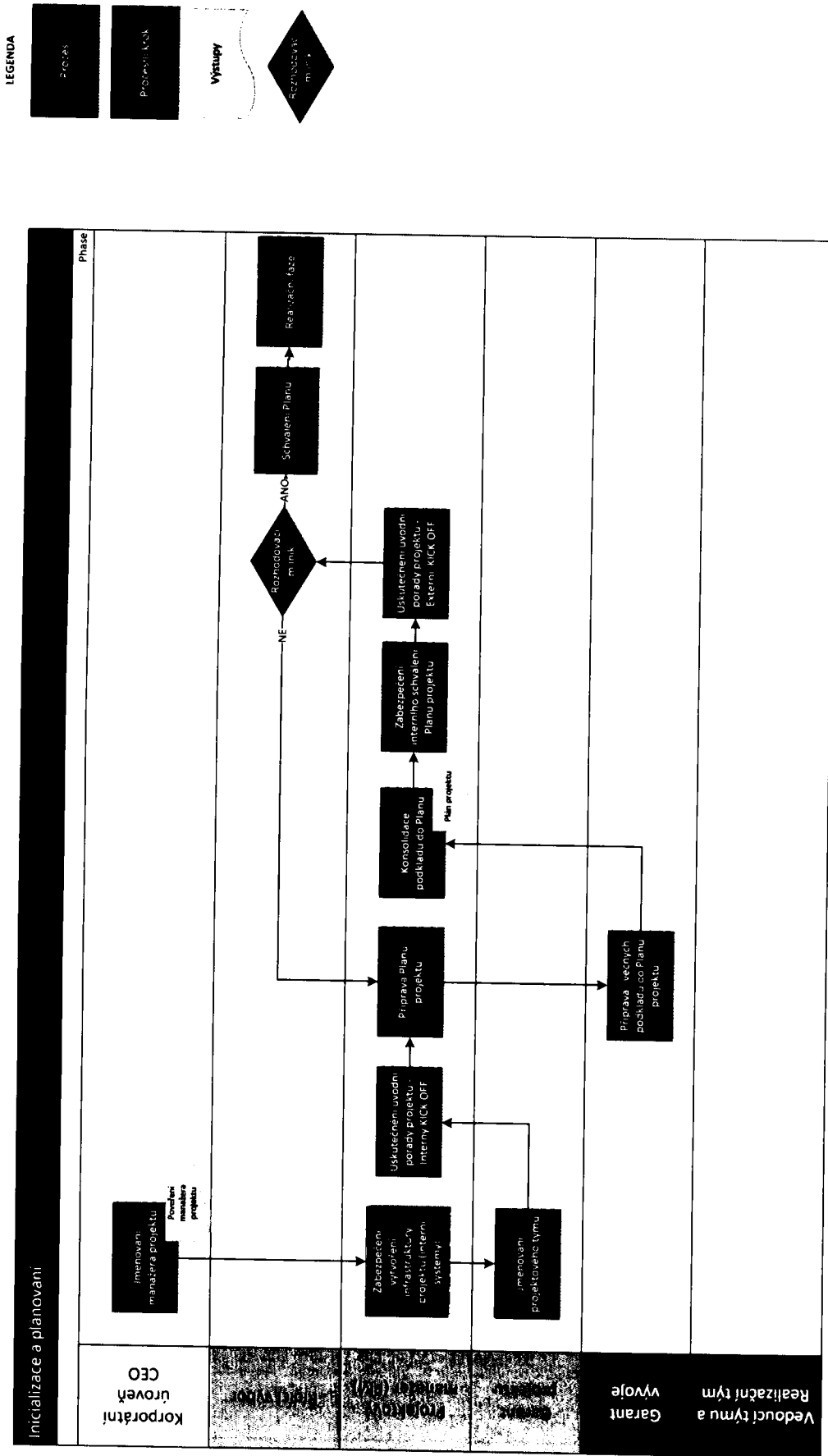
Po analýze rizik následuje **návrh odezvy/reakce na riziko**, která může být:

- **Přijetí rizika**, včetně očekávání důsledků výskytu rizikové události bez následné akce a další zkoumání rizika s cílem včasného odhalení symptomů jeho výskytu tak, aby nejdříve bylo možné uskutečnit kvalifikované rozhodnutí.
- **Naplánování akce**, která riziko snižuje, popřípadě změny v návrhu produktu či projektovém postupu,
- **Vytvoření havarijního plánu** pro případ, že riziko nastane, s cílem snížit dopad výskytu rizikové události.

Proces řízení rizik zahrnuje také pravidelné sledování rizik a sledování uskutečňování realizace naplánovaných protiopatření. Ale také uzavření rizik, která už dále nepředstavují hrozbu pro projekt nebo těch rizik, které už nastaly a sledují se v rámci *řízení Problémů projektu*.

Podpůrným nástrojem pro řízení rizik projektů ACE je šablona Řízení rizik a existující Registr rizik projektů ACE.

Příloha č. 5 k Rámcové smlouvě – „Popis poskytování služeb“



Obrázek 1 Procesy inicializační fáze a plánování

2.3.4 Výstupy

- Plán projektu obsahující částečné dokumenty a plány:
 - Organizace řízení projektu.
 - Matice zodpovědnosti.
 - Kontrolní milníky.
 - Plán řízení předmětu a rozsahu.
 - Popis produktů a dekompozice.
 - Vývojový diagram produktů.
 - Plán konfiguračního managementu a řízení změn.
 - Seznam konfiguračních položek.
 - Plán řízení kvality.
 - Seznam kvality.
 - Časový plán.
 - Plán řízení pracovníků.
 - Finanční plán.
 - Komunikační plán.
 - Plán řízení rizik.
 - Seznam rizik.
 - Seznam problémů.
 - Seznam otevřených otázek.

2.4 Realizační fáze

Zahrnuje v sobě i řídicí a monitorovací fázi řízení projektu dle PMBOK.

2.4.1 Účel

Účelem řízení realizační fáze je vytvoření podrobného *Plánu etapy projektu* (iterace) a vytvoření zadání pro projektový realizační tým, řízení projektu, sběr informací o postupu prací, průběžná aktualizace *Plánu projektu*, řízení rizik, řízení změn, řízení problémů, řízení lidských zdrojů, řízení subdodavatelů, řízení financí, hodnocení stavu projektu a vedení dokumentace.

2.4.2 Vstupy

- Plán projektu (zakázky) a všechny poddokumenty plánu.

2.4.3 Proces

2.4.3.1 Podrobné plánování etapy (iterace)

Plán etapy (Plán iterace) je využíván k řízení realizace projektu a k identifikaci všech úkolů a zdrojů, které jsou potřebné k úspěšnému ukončení etapy. Vychází ze základního plánu projektu, který detailněji rozpracovává. Tato dekompozice znamená rozdělení dodávky řešení na takovou úroveň podrobnosti, která je z pohledu činností nebo produktu managersky přehlednější. Míra detailu úkolů závisí od jejich charakteru.

Za vypracování *Plánu etapy* zodpovídá Projektový manager v součinnosti s garantem za vývoj. Je vypracován před začátkem etapy a schvaluje ho Řídící výbor projektu. Výsledkem je vytvoření zadání pro projektový tým.

2.4.3.2 Řízení, kontrola iterace, reporting

Operativní řízení prací, potřebných pro dosažení požadovaných výstupů konkrétní dodávky. Během prací, realizovaných v rámci tvorby konkrétní dodávky pro zákazníka je potřebné:

- Svolávání pracovních jednání interního i externího charakteru s cílem sbírat informace o postupu vykonávaných prací (sběr od týmových managerů) a monitoring stavu projektu.
- Analyzování a aktualizování původních odhadů termínů úkolů a dostupnosti zdrojů.
- Průběžná aktualizace souhrnného *Plánu projektu* a jeho poddokumentů podle potřeby.
- Průběžná aktualizace a kontrola seznamu konfiguračních položek a vytvoření **Správy o stavu produktů**.
- Kontrolování provedení naplánovaných kontrol a ověření existence záznamů kvality v *Seznamu kvality*.
- Tvorba průběžných zpráv o stavu etapy a jejich předkládání Řídícímu výboru v souladu s Komunikačním plánem.
- Tvorba *Zprávy o ukončení etapy* a předložení správy Řídícímu výboru.
- Rozhodnutí o uvolnění / neuvolnění dodávky zákazníkovi na základě *Protokolu z testování dodávky*.
- Vytvoření *Akceptačního protokolu* pro každý odevzdaný produkt zákazníkovi a koordinace jeho podepisování kompetentními osobami podle smluvně stanovených formálních procedur akceptace výstupů.
- Řízení uskutečňování nápravných opatření, které vyřeší odchylky od schválených plánů v souladu s plánovanými tolerancemi.
- Vytvoření *Zprávy o výjimečné události*, které dopady překračují hranice tolerancí provedené odchylky a nákladové odchylky, v rámci kterých je manager projektu oprávněný řešit vzniklou situaci.

Základním **nástrojem ke kontrole a řízení projektu** jsou Kontrolní dny (dále „KD“), v rámci kterých jsou odsouhlasené všechny problémové otázky. Konají se obvykle 4x měsíčně nebo po dohodě obou stran. Podepsáním Zápisu z KD obě strany deklarují souhlas s uvedenými závěry. V rámci Zápisů z KD je vedena evidence společných úkolů, jejichž plnění si obě strany odsouhlasí. KD se zúčastňují Projektový manažeři, a přizvaní členové Řídícího výboru a projektového týmu ve smyslu Komunikačního plánu projektu.

Základním **nástrojem ke koordinaci** jsou Pracovní porady (dále „PP“), v rámci kterých mají být odsouhlasené všechny úkoly, zodpovězeny odborné a věcné otázky. Konají se po dohodě Projektových managerů obou stran. Program, vedení, ale také zápis z PP zabezpečuje Projektový manager, na jehož podnět se jednání uskutečňuje. V rámci Zápisů z PP je vedena evidence společných úkolů, jejichž plnění si obě strany na začátku každé PP odsouhlasí. PP se zúčastňují Projektový manažeři a přizvaní členové projektového týmu.

Reporting o stavu projektu je zabezpečovaný prostřednictvím pravidelné měsíční Zprávou o stavu projektu, prostřednictvím které je dokumentován průběh projektu v jednotlivých obdobích během celého životního cyklu projektu. Zpráva o stavu projektu zabezpečuje poskytnutí informací o stavu projektu v čase (v jakém bodě se projekt nachází), měření postupů na projektu (co bylo provedeno, co je rozpracované, jaké problémy a rizika se vyskytly), předpovídání budoucího stavu a postupu.

V procesu **řízení rizik** Projektový manager zabezpečuje:

- monitorování identifikovaných rizik a jejich stavu,
- aktualizaci *Seznamu rizik*,
- identifikaci a analýzu nových rizik, odezvu na rizika,
- řízení rizik – sledování realizace nápravných opatření na zmírňování dopadu rizik.

2.4.3.3 Správa problémů a otevřených otázek

V rámci správy problémů a otevřených otázek Projektový manager zabezpečuje:

- identifikaci a zaznamenávání všech problémů a otevřených otázek do Seznamů,
- analýzu - určení jejich priority, vlivu na projekt,
- řízení – definování opatření a sledování jejich realizace.

2.4.3.4 Hodnocení stavu projektu

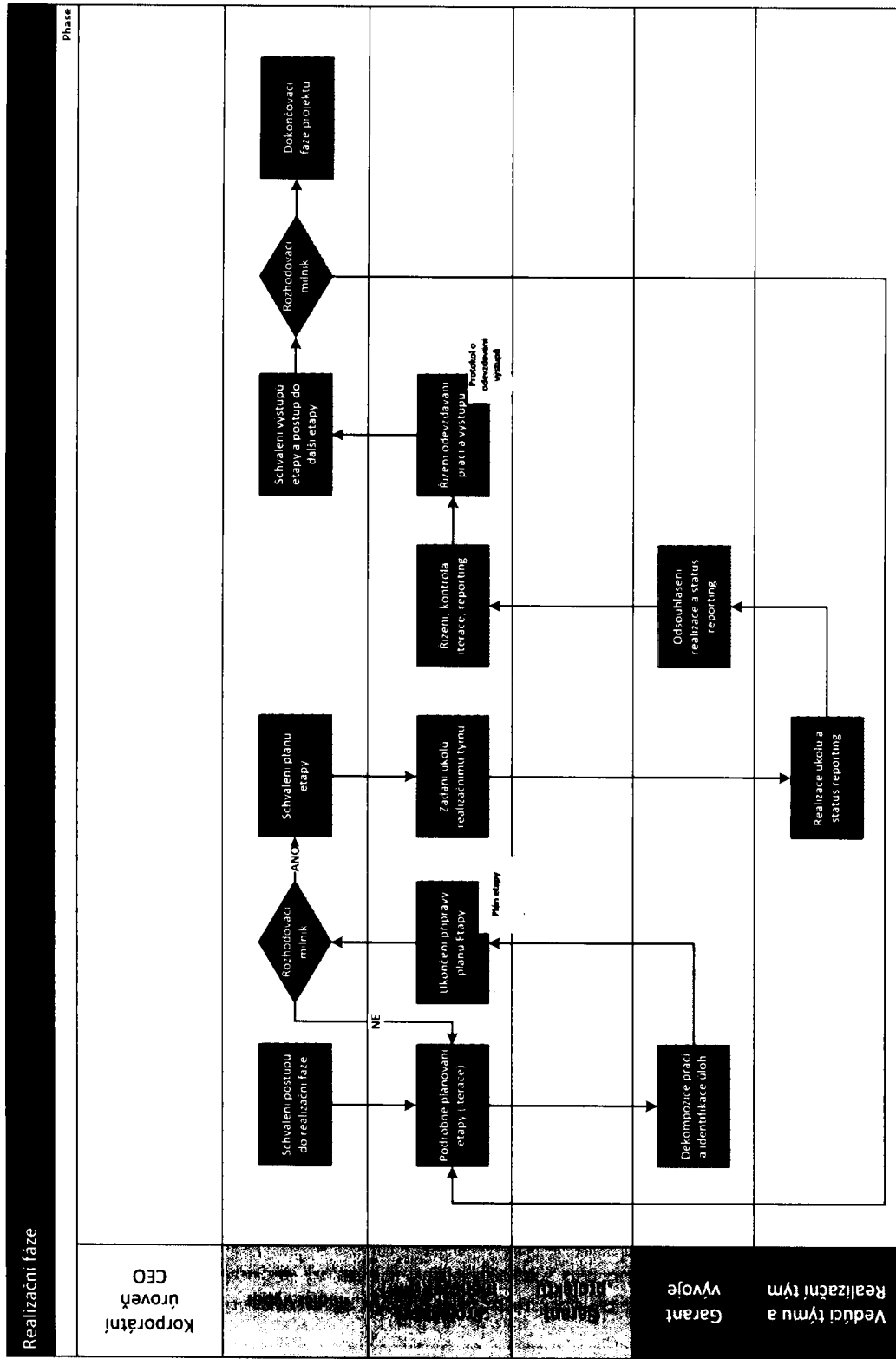
Řídící výbor na základě dodaných podkladů od Projektového manažera průběžně zabezpečuje:

- schválení *Plánu etapy* pro každou etapu,
- distribuci informací o průběžném stavu etapy pro zúčastněné strany ve smyslu Komunikačního plánu,
- vydání pokynů a úkolů pro Projektového manažera na základě posouzení *Zprávy o stavu etapy*, *Zprávy o výjimečné události*, finančního stavu, informací z externího prostředí na korekci řízení projektu.

LEGENDA



Výstupy



Obrázek 2: Procesy realizační fáze

2.4.4 Výstupy

- Plán etapy.
- Zadání prací pro tým.
- Zápisy z porad.
- Zpráva o stavu etapy.
- Zpráva o stavu produktů.
- Zpráva o stavu projektu.
- Finanční zpráva.
- Záznam kvality.
- Protokol z testování dodávky.
- Akceptační protokol.
- Protokol o předání a převzetí výstupů.
- Zpráva o ukončení etapy.

2.5 Dokončovací fáze

2.5.1 Účel

Dokončování projektu je poslední skupina procesů z cyklu řízení projektu. Spojuje dva procesy:

- Předání všech výstupů.
- Jejich převzetí zákazníkem, doplnění, uzavření dokumentace projektu a vyhodnocení všech poučení z projektu.

2.5.2 Vstupy

- Zadání projektu.
- Produkty projektu.
- Dokumentace projektu a produktu.

2.5.3 Proces

Dokončovací fáze projektu zahrnuje finalizaci projektu, kontrolu výstupů ve smyslu akceptačních kritérií a jejich předání a převzetí Objednavatelem, kontrolu, doplnění, uzavření a archivaci projektové dokumentace (kontrolu seznamu otevřených rizik a problémů, kontrolu seznamu konfiguračních položek a ověření v souladu s výstupy projektu, zhodnocení fáze, případně celého projektu, vyhodnocení všech poučení z projektu).

2.5.3.1 Finalizace a předání všech výstupů

Předání výstupů projektu probíhá podle smluvně stanoveného postupu, resp. postupu odsouhlaseného Objednavatelem:

- Kontrola seznamu otevřených otázek s cílem jejich uzavírání nebo zařazení do *Seznamu návazných kroků*.
- Kontrola dodržení akceptačních kritérií.
- Kontrola odevzdávání návodů k produktům, zkušebních protokolů, kontrolních zpráv.
- Kontrola seznamu konfiguračních položek a jejich ověření s existujícími výstupy projektu.
- Ověření připravenosti prostředí implementace pro používání a údržbu výstupů projektu, identifikované problémy se evidují v seznamu návazných kroků.

- Vytvoření *Doporučení na dokončení projektu*, které obsahuje informaci o tom, že projekt je možné ukončit a uvolnit pracovníky projektu a příslušné zdroje.
- Kontrola komunikačního plánu s cílem ověření účastníků distribuce *Doporučení na dokončení projektu*.
- Předložení *Doporučení na dokončení projektu* Řídícímu výboru projektu.

2.5.3.2 Identifikaci návazných kroků

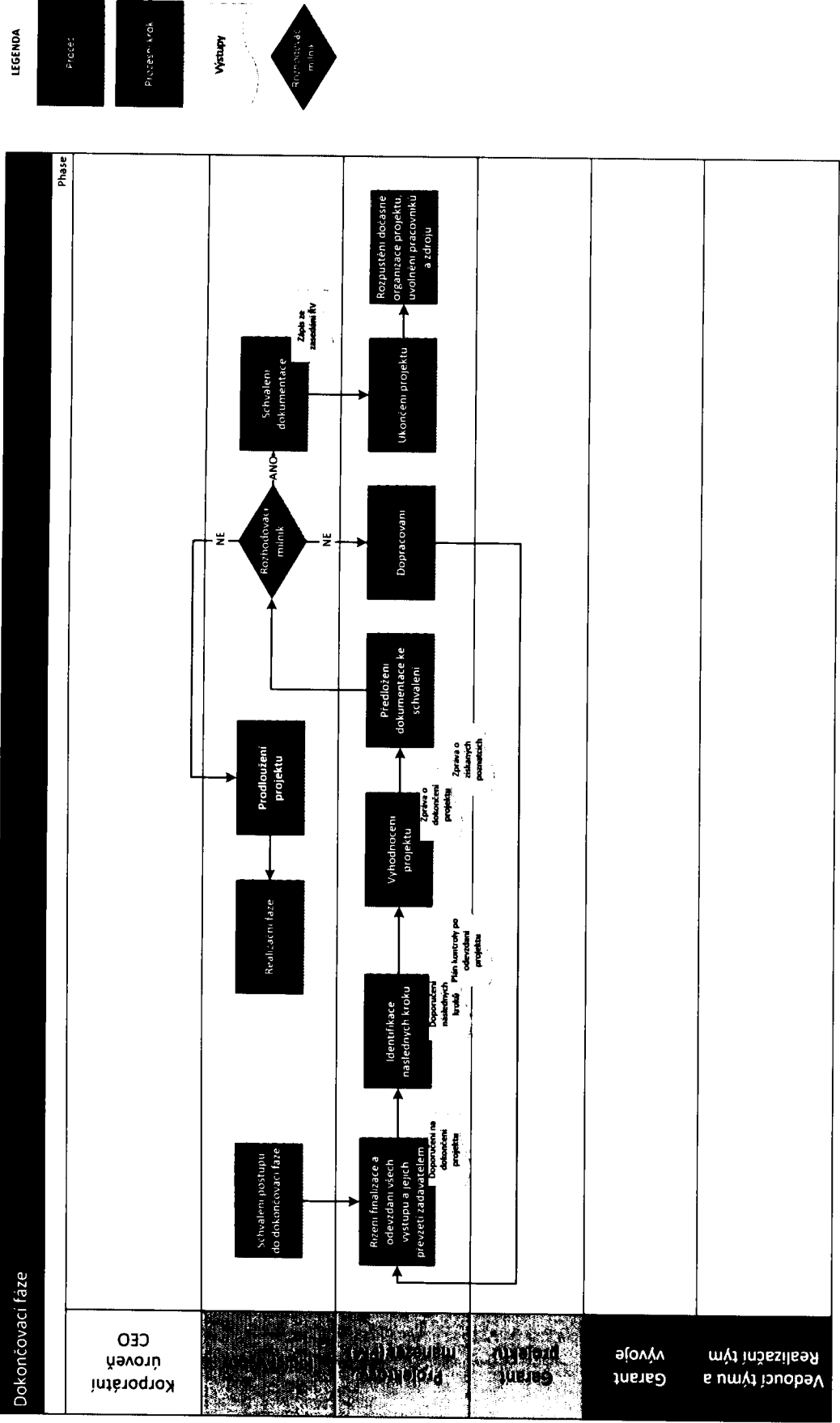
- Úprava zbývajících otevřených otázek do podoby položek *Doporučení návazných kroků*.
- Kontrola seznamu rizik a posouzení jejich vlivu na provoz výstupů, jejich případné zařazení do *Doporučení návazných kroků*.
- Předložení *Doporučení návazných kroků* Řídícímu výboru.
- Identifikace měření (kdy a jaké) dosažených přínosů a úspěšnosti projektu po skončení projektu.
- Sestavení *Plánu kontroly po předání projektu* na aktivity v rámci seznamu návazných kroků.
- Předložení *Plánu kontroly po odevzdání projektu* Řídícímu výboru projektu.

2.5.3.3 Zhodnocení projektu

- Vypracování *Zprávy o dokončení projektu* k porovnávání dosažených výsledků s požadavky podle *Zdůvodnění projektu* a *Projektového iniciálního dokumentu (Zadání projektu)*, ale také popis všech změn a vyhodnocení míry splnění stanovených cílů z pohledu vytvořených produktů projektu.
- Předložení *Zprávy o dokončení projektu* Řídícímu výboru.
- Zpracování poučení z projektu formou *Zprávy o získaných poznatcích*.
- Předložení *Zprávy o získaných poznatcích* Řídícímu výboru.

2.5.3.4 Potvrzení ukončení projektu Řídícím výborem

- Posouzení a schválení *Zprávy o dokončení projektu*.
- Posouzení a schválení *Zprávy o získaných poznatcích*.
- Posouzení a schválení *Doporučení návazných kroků*.
- Posouzení a schválení *Plánu kontroly po předání projektu*.



Obrázek 3: Procesy dokončovací fáze

2.5.4 Výstupy

- Zápis ze zasedání Řídícího výboru.
- Zpráva o dokončení projektu.
- Zpráva o získaných poznatcích.
- Doporučení návazných kroků.
- Plán kontroly po předání projektu.

Výsledkem fáze dokončení projektu je uvolnění pracovníků, rozpuštění dočasné organizace projektu a předání zodpovědnosti za produkt projektu zákazníkovi.

2.6 Tabulka jednotlivých služeb

V následující tabulce je uveden ve sloupcích seznam služeb uvedených v předmětu plnění a k nim doplněn odkazem na uvedenou kapitolu způsob řízení kvality obsahující procesy, postupy a organizační opatření, které budeme používat při řízení poskytovaných služeb.

Služby obecné podpory, HelpDesku, monitoringu, infrastrukturních platforem	Služby expertní podpory, troubleshootingu, správa konkrétních oblastí	Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu						Rozšíření provozní podpory IKR	
Služba HelpDesku/ServiceDesku, reporting a monitoring, provozní deník	Virtuální prostředí na platformě Oracle VM pro Oracle Linux	Správa konkrétních oblastí	Provedení analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR	Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatel	Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu	Udržování IKR v souladu s legislativou a v technologicky modernizované technice	Zajištění systému správy konfigurace IKR	Zabezpečení bezpečnosti, rozšíření IKR a úpravy technického řešení	Rozšíření provozní podpory IKR
Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Organizace řízení projektu	Organizace řízení projektu	Organizace řízení projektu	Organizace řízení projektu	Organizace řízení projektu	Organizace řízení projektu	Organizace řízení projektu
Plán řízení kvality	Plán řízení kvality	Plán řízení kvality	Matice zodpovědnosti	Matice zodpovědnosti	Matice zodpovědnosti	Matice zodpovědnosti	Matice zodpovědnosti	Matice zodpovědnosti	Matice zodpovědnosti
Časový plán	Časový plán	Časový plán	Kontrolní milníky projektu	Kontrolní milníky projektu	Kontrolní milníky projektu	Kontrolní milníky projektu	Kontrolní milníky projektu	Kontrolní milníky projektu	Kontrolní milníky projektu
Plán řízení pracovníků	Plán řízení pracovníků	Plán řízení pracovníků	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu
Řízení, kontrola iterace, reporting	Řízení, kontrola iterace, reporting	Řízení, kontrola iterace, reporting	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu
Správa problémů a	Správa problémů a	Správa problémů a	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu	Plán řízení předmětu a rozsahu projektu

Služby obecné podpory, HelpDesku, monitoringu, infrastrukturních platforem	Služby expertní podpory, troubleshootingu, správa konkrétních oblastí	Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu						Rozšíření provozní podpory IKR		
Služba HelpDesku/ServiceDesku, reporting a monitoring, preventní deníky	Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro Oracle Linux	Expertní podpora a troubleshooting	Správa konkrétních oblastí	Provedení analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR	Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatel	Úprava úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu	Účtování IKR v soulade s legislativou a v souladu s požadovanými standardy po modernizaci technické infrastruktury	Zajištění servisu stávajících a nových částí IKR	Znalecká podpora při řešení technických problémů	Rozšíření provozní podpory IKR
otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání všech výstupů Identifikaci návazných kroků Plán řízení pracovníků	otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání všech výstupů Identifikaci návazných kroků Plán řízení pracovníků	otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání všech výstupů Identifikaci návazných kroků Plán řízení pracovníků	otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání všech výstupů Identifikaci návazných kroků Plán řízení pracovníků	ntu a řízení změn Plán řízení kvality Časový plán Plán řízení pracovníků Finanční plán Komunikační plán Plán řízení rizik	ntu a řízení změn Plán řízení kvality Časový plán Plán řízení pracovníků Finanční plán Komunikační plán Plán řízení rizik	ntu a řízení změn Plán řízení kvality Časový plán Plán řízení pracovníků Finanční plán Komunikační plán Plán řízení rizik	ntu a řízení změn Plán řízení kvality Časový plán Plán řízení pracovníků Finanční plán Komunikační plán Plán řízení rizik	ntu a řízení změn Plán řízení kvality Časový plán Plán řízení pracovníků Finanční plán Komunikační plán Plán řízení rizik	ntu a řízení změn Plán řízení kvality Časový plán Plán řízení pracovníků Finanční plán Komunikační plán Plán řízení rizik	ntu a řízení změn Plán řízení kvality Časový plán Plán řízení pracovníků Finanční plán Komunikační plán Plán řízení rizik

Služby obecné podpory, HelpDesk, monitoring, infrastrukturní platform	Služby expertní podpory, troubleshooting, správa konkrétních oblastí	Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu						Rozšíření provozní podpory IKR	
Služba HelpDesk/ServiceDesk, preventivní deníky, virtuální prostředí na platformě Oracle VM pro Oracle Linux	Expertní podpora a troubleshooting	Správa konkrétních oblastí	Provedení analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR	Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatele	Úvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu	Učtování IKR v souladu s legálními a v technicky proveditelném stavu a modernizací technologií	Zajištění servis stávajících, nových úprav, kontrol a nových částí IKR	Znalecká podpora při úpravách, rozšíření a při řešení neobvyklých případů	Rozšíření provozní podpory IKR
			Realizační fáze Řízení, kontrola iterace, reporting Správa problémů a otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání	Realizační fáze Řízení, kontrola iterace, reporting Správa problémů a otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání	Realizační fáze Řízení, kontrola iterace, reporting Správa problémů a otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání	Realizační fáze Řízení, kontrola iterace, reporting Správa problémů a otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání	Realizační fáze Řízení, kontrola iterace, reporting Správa problémů a otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání	Realizační fáze Řízení, kontrola iterace, reporting Správa problémů a otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání	Realizační fáze Řízení, kontrola iterace, reporting Správa problémů a otevřených otázek Hodnocení stavu projektu Finalizace a předání

Služby obecné podpory, HelpDesk, monitoring, infrastrukturních ploštem	Služby expertní podpory, troubleshooting, správa kontrétních oblastí	Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu				Rozšíření provozní podpory IKR				
Služba HelpDesku/ServiceDesku, reporting a monitoring, provozní deníky	Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro Oracle Linux	Expertní podpora a troubleshooting	Správa kontrétních oblastí	Provedení analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR	Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatel	Úvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu	Udržování IKR v souladu s legislativou a v technicky a provozovatelském stavu po modernizační technické infrastruktury a	Zajištění servisu stávajících a nových částí IKR	Znalostní podpora při ukončování projektu cyklu řešení IKR a při jejich nahrazení jiným řešením	Rozšíření provozní podpory IKR
				všech výstupů	všech výstupů	všech výstupů	všech výstupů	všech výstupů	všech výstupů	všech výstupů
				Identifikaci návazných kroků	Identifikaci návazných kroků	Identifikaci návazných kroků	Identifikaci návazných kroků	Identifikaci návazných kroků	Identifikaci návazných kroků	Identifikaci návazných kroků
				Zhodnocení projektu	Zhodnocení projektu	Zhodnocení projektu	Zhodnocení projektu	Zhodnocení projektu	Zhodnocení projektu	Zhodnocení projektu
				Potvrzení ukončení projektu Řídicím výborem	Potvrzení ukončení projektu Řídicím výborem	Potvrzení ukončení projektu Řídicím výborem	Potvrzení ukončení projektu Řídicím výborem	Potvrzení ukončení projektu Řídicím výborem	Potvrzení ukončení projektu Řídicím výborem	Potvrzení ukončení projektu Řídicím výborem

3 Požadavky na součinnost zadavatele při poskytování jednotlivých služeb

Citace textu z přílohy č. 7 – Popis poskytování služeb k veřejné zakázce „ČSSZ – Provozní podpora a další rozvoj IKR“ :

„V této části uchazeč specifikuje svoje požadavky na součinnost zadavatele při poskytování všech požadovaných služeb (jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění). Ze specifikace musí být zřejmé, co bude věcným obsahem součinnosti, v jaké fázi respektive při jaké činnosti poskytování příslušné služby má být součinnost poskytována a od jaké role, kterou budou zastávat pracovníci zadavatele, bude součinnost požadována.“

3.1 Požadované součinnosti

3.1.1 Popis součinnosti

Pro úspěšnou realizaci požadovaného řešení je nutná určitá míra součinnosti Objednatele, a to jak v oblasti personálního obsazení řešitelských týmů, tak v oblasti zabezpečení technických prostředků.

3.1.1.1 Začlenění pracovníků Objednatele do řešitelských týmů

Pro zajištění součinnosti považujeme za velmi účelné začlenění pracovníků Objednatele do jednotlivých řešitelských týmů.

Důvodem je:

- koordinace prací ze strany Objednatele (vedoucí projektu Objednatele),
- účast při analýze stavu a návrhu systému (klíčoví uživatelé, datoví specialisté),
- účast při analýze dopadů řešení na Objednatele,
- účast v etapách implementace (budoucí administrátoři systému),
- účast v etapách testování (klíčoví uživatelé),
- minimalizace problémů při začleňování systému do stávající IT infrastruktury,
- vyškolení klíčových uživatelů nového systému pro prvotní podporu ostatních koncových uživatelů Objednatele.

3.1.1.2 Poskytnutí technických prostředků nutných pro realizaci zakázky

Objednatel poskytne součinnost Zhotoviteli při realizaci zakázky v dostatečném rozsahu a v přiměřené míře bezplatně zejména tím, že:

- Poskytne v dohodnutých termínech nezbytné technické prostředky a definované pracovní prostředí (testovací, integrační a provozní) v místě realizace zakázky.
- Zajistí součinnost stávajících i budoucích Zhotovitelů HW a SW prostředků, s nimiž je IKR v interakci a jsou/budou dotčeny při řešení integrace IKR s ostatními systémy IIS ČSSZ.
- Zajistí kvalifikované osoby zavázané tuto součinnost poskytovat.
- Zajistí Zhotoviteli přístup na místa realizace zakázky a technické podmínky pro práci Zhotovitele v místě realizace zakázky, v případě potřeby a po oboustranné domluvě i mimo pracovní dobu.
- Umožní Zhotoviteli vzdálený zabezpečený přístup k realizovanému systému tak, aby pracovníci Zhotovitele mohli vzdáleně k tomuto systému přistupovat ze svého pracoviště.

Provádět nezbytné servisní úkony a vykonávat vývojové, testovací a jiné práce spojené s poskytováním servisních služeb.

- Předá Zhotoviteli kompletní zdrojové kódy těch částí IKR, které má Zhotovitel podporovat v rámci obecné a expertní podpory, pokud nejde o standardní systémy a APV třetích stran (jako jsou operační systémy, aplikační servery apod.).
- Předá Zhotoviteli kompletní zdrojové kódy těch částí IKR, které má Zhotovitel upravovat a rozvíjet.

3.1.2 Popis role na straně ČSSZ

Pro vývoj a nasazení nového aplikačního vybavení bude od ČSSZ očekáváno začlenění klíčových pracovníků, kteří poskytnou součinnost při:

- návrhu změn nové verze APV,
- nasazení nové verze APV (např. umístění instalačních balíčků z distribučního média),
- testování nasazené verze.

Jde o následující role:

- vedoucí projektu, případně garant aplikace,
- klíčový uživatel,
- datový specialista,
- správce infrastruktury,
- tester (klíčový uživatel).

Kromě toho poskytne ČSSZ součinnost při integraci s ostatními napojenými agendovými systémy.

3.1.3 Matice požadovaných služeb a rolí v součinnosti

V níže uvedené tabulce je znakem **X** označeno že pro danou službu a činnost bude potřeba součinnosti dané role.

	Vedoucí projektu, případně garant aplikace	Klíčový uživatel	Datový specialista	Správce infrastruktury	Tester (klíčový uživatel)
Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM pro IKR, Operační systémy Oracle Linux	X			X	
Správa konkrétních oblastí	X	X	X	X	X
Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatele	X	X	X	X	X

a zajištění jejich servisu.	Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu	X	X	X	X	X
	Udržování IKR v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení	X	X	X	X	X
	Zajištění servisu stávajících, nové užívaných a nových aplikací IKR	X	X	X	X	X
	Znalostní podpora při ukončování životního cyklu řešení IKR a při jejich nahrazování jiným řešením	X	X	X	X	
		X	X	X	X	X

3.1.4 Rozsah očekávané součinnosti

Pro vývoj a nasazení nového aplikačního vybavení se očekává od Objednatele součinnost pro tyto role v následujících rozsazích:

- vedoucí projektu, případně garant aplikace: 2ČD/měsíc,
- klíčový uživatel, datový specialista: 3ČD/měsíc,
- správce infrastruktury: 4ČD/měsíc,
- tester (klíčový uživatel): 3ČD/měsíc.

4 Obsazení týmu podílejícího se na provádění služeb pracovníky s potřebnou odbornou způsobilostí

Citace textu z přílohy č. 7 – Popis poskytování služeb k veřejné zakázce „ČSSZ – Provozní podpora a další rozvoj IKR“ :

„V této části uchazeč specifikuje, jaké role budou zastávat členové jeho týmu při poskytování všech požadovaných služeb (jednotlivě po službách uvedených v předmětu plnění). Ke každé roli bude popsána pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb a stanovena minimální úroveň odborné způsobilosti (nejvyšší odborné vzdělání, délka odborné praxe, certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci). Názvy rolí v tomto popisu poskytování služeb se musí shodovat s pojmenováním rolí, které uchazeč uvede v tabulce s denními sazbami, kterou zpracuje v rámci cenových kalkulací.“

4.1 Matice jednotlivých požadovaných služeb s vazbou na jednotlivé role

V níže uvedené tabulce je **X** označena činnost na které se jednotlivá role v rámci své činnosti a v rámci rozsahu poskytování služeb bude podílet.

	Služby obecné podpory, HelpDesku, monitoringu, infrastrukturních platform		Služby expertní podpory, troubleshooting, správa konkrétních oblastí		Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen "úpravy a rozšíření IKR") a zajištění jejich servisu							Rozšíření provozní podpory IKR
	Služba HelpDesku/ServiceDesk, reporting a monitoring, provozní desky	Virtuální prostředí na platformě Oracle VM pro	Expertní podpora a troubleshooting	Správa konkrétních oblastí	Provedení analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR	Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků	Uvedení úprav a rozšíření IKR do produkčního provozu	Udržování IKR v souladu s legislativou a v technicky provozovatelném stavu po modernizační technické infrastruktury a	Zajištění servisu stávajících, nových úprav a nových	Znalostní podpora při ukončení životního cyklu řešení IKR a při jejich nahrazení jiným řešením	Rozšíření provozní podpory IKR	
1. Projektový manažer respektive manažer odpovědný za zakázku	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Architekt řešení realizovaných na platformě LifeRay	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X
3. Architekt řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware (OFM)	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
4. Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě LifeRay	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě Oracle	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Služby obecné podpory, HelpDesku, monitoringu, infrastrukturních platform		Služby expertní podpory, troubleshooting, správa konkrétních oblastí		Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu							Rozšíření provozní podpory IKR		
	Služba HelpDesk/ServiceDesk, reporting a monitoring, provedení denky	Virtualizační prostředí na platformě Oracle VM	Expertní podpora a troubleshooting	Správa konkrétních oblastí	Provedení analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR	Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR	Údržba a optimalizace IKR v souladu s legálními a v provozovatelském stavu po modernizaci technické infrastruktury a zajištění nových služeb, nově správných a nových aplikací	Znalostní podpora při ukončování životního cyklu řešení IKR a při řešení nahrazení řešení	Rozšíření provozní podpory IKR					
10. Specialista pro databáze provozního prostředí platformy LifeRay:	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11. Specialista pro bezpečnost IS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12. Analytik pro portálová řešení	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13. Pracovník HelpDesku dodavatele:	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14. Specialista platformy Oracle DB	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15. Specialista platformy Microsoft SQL Server	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16. Specialista platformy Microsoft Windows Server	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Služby obecné podpory, HelpDesku, monitoringu, infrastrukturních platform	Služby expertní podpory, troubleshootingu, správu konkrétních oblastí	Úpravy stávajících částí a rozvoj nových částí IKR (dále také jen „úpravy a rozšíření IKR“) a zajištění jejich servisu	Rozšíření provozní podpory IKR
Služba HelpDesku/ServiceDesk, reporting a monitoring, virtuální desk	X	X	X	X
17. Specialista na datové síti	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X	X	X
	X	X		

4.2 Role členů týmu

1. Projektový manažer respektive manažer odpovědný za zakázku:

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Projektový manažer je odpovědný za zakázku/Projekt.
- Povede Projekt na straně Dodavatele a jako takový řídí každodenní aktivity na Projektu v koordinaci s vedoucím Projektu na straně Zadavatele.
- Prověřuje skutečnosti vedoucí k naplnění cílů Projektu, tvoří strategii Projektu a řídí celý Projekt na straně Dodavatele.
- Zajišťuje a koordinuje požadované zdroje Projektu ze strany Dodavatele (je-li výslovně dohodnuto, může i koordinovat zdroje na straně Objednatele), a to v požadované kapacitě, kvalitě a množství podle platného harmonogramu.
- Kontroluje dodržování projektového postupu a harmonogramu.
- Řeší běžné problémy související s Projektem na straně Dodavatele.
- Vede dokumentaci a dohlíží na straně Dodavatele na dodržování všech projektových postupů a procedur definovaných a schválených v rámci Plánu projektu.
- Odpovídá za řízení dodávek a všech dalších Dodavatelem poskytovaných služeb.
- Odpovídá za proces plánování a řízení rizik Projektu na straně Dodavatele.
- Odpovídá za kvalitu výstupů (dokumentů), které jsou v rámci poskytovaných služeb vytvářeny.
- Odpovídá za bezpečnost informací v rámci Projektu.
- Odpovídá za vypracovávání pravidelných Zpráv o stavu projektu ŘV.
- V případě nezbytnosti navrhuje změny v projektovém týmu Dodavatele.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Slovenská technická univerzita, Fakulta elektrotechniky a informatiky, obor Informatika)

Délka odborné praxe: více než 5 let

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: PRINCE2

2. Architekt řešení realizovaných na platformě LifeRay:

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Architekt řešení realizovaných na platformě LifeRay(návrh architektury řešení, návrh způsobu integrace řešení s okolními systémy)
- Vytvoření návrhu architektury Projektu na platformě LifeRay
- Prosazení navržené architektury.
- Spolupráce s technickým týmem při zpracování Návrhu architektury řešení, Inženýringu a Technického projektu.
- Spolupráce s Bezpečnostním specialistou při návrhu bezpečnostní architektury řešení.
- Spolupráce s pracovníky Objednatele, za účelem zapracování standardů architektury a Zodpovědnost (reportování) vedoucímu projektu za Zhotovitele.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Masarykova univerzita, Fakulta informatiky, obor Informatika)

Délka odborné praxe: více než 5 let

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Liferay Certified Professional

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Architekt řešení realizovaných na platformě LifeRay (návrh architektury řešení, návrh způsobu integrace řešení s okolními systémy)
- Vytvoření návrhu architektury Projektu na platformě LifeRay.
- Prosazení navržené architektury.
- Spolupráce s technickým týmem při zpracování Návrhu architektury řešení, Inženýringu a Technického projektu.
- Spolupráce s Bezpečnostním specialistou při návrhu bezpečnostní architektury řešení.
- Spolupráce s pracovníky Objednatele, za účelem zpracování standardů architektury a Zodpovědnost (reportování) vedoucímu projektu za Zhotovitele.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Masarykova univerzita, Fakulta informatiky, obor Aplikovaná informatika)

Délka odborné praxe: více než 5 let

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Liferay Certified Professional

3. Architekt řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware (OFM):

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Architekt řešení realizovaných na platformě OFM (návrhy architektury řešení, návrh způsobu integrace řešení s okolními systémy)
- Vytvoření návrhu architektury Projektu na platformě OFM.
- Prosazení navržené architektury.
- Spolupráce s technickým týmem při zpracování Návrhu architektury řešení, Inženýringu a Technického projektu.
- Spolupráce s Bezpečnostním specialistou při návrhu bezpečnostní architektury řešení.
- Spolupráce s pracovníky Objednatele, za účelem zpracování standardů architektury a Zodpovědnost (reportování) vedoucímu projektu za Zhotovitele.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, obor Informatika)

Délka odborné praxe: více než 5 let

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Oracle SOA Suite 11g Certified Implementation Specialist

4. Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě LifeRay:

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě LifeRay (zejména provádění implementace)
- Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR na platformě LifeRay.
- Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatele na platformě LifeRay.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Masarykova univerzita, Fakulta informatiky, obor Počítačové systémy)

Délka odborné praxe: více než 5 let

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Liferay Certified Professional

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě LifeRay (zejména provádění implementace)
- Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR na platformě LifeRay.

- Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatele na platformě LifeRay.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Vysoké učení technické v Brně, Fakulta informačních technologií, obor Výpočetní technika a informatika)

Délka odborné praxe: více než 5 let

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Liferay Certified Professional

5. Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware (OFM):

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista na implementaci řešení realizovaných na platformě OFM(zejména provádění implementace)
- Provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR na platformě OFM.
- Vývoj a implementace úprav a rozšíření IKR podle požadavků Objednatele na platformě OFM.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (České vysoké učení technické v Praze, Fakulta elektrotechnická, obor Výpočetní technika)

Délka odborné praxe: více než 5 let

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Oracle SOA Suite 11g Certified Implementation Specialist

6. Specialista na testování řešení realizovaných na platformě LifeRay:

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista na testování řešení realizovaných na platformě LifeRay
- Provádí testování jednotlivých Dílčích plnění na platformě LifeRay.
- Účastní se testování a akceptaci jednotlivých Dílčích plnění na platformě LifeRay.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Vysoké učení technické v Brně, Fakulta stavební, obor Geodézie a kartografie)

Délka odborné praxe: více než 4 roky

7. Specialista na testování řešení realizovaných na platformě Oracle Fusion Middleware (OFM):

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista na testování řešení realizovaných na platformě OFM
- Provádí testování jednotlivých Dílčích plnění na platformě OFM.
- Účastní se testování a akceptaci jednotlivých Dílčích plnění na platformě OFM.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Slovenská technická univerzita v Bratislave Materiálovotechnologická fakulta, obor aplikovaná informatiky a automatizace v průmyslu)

Délka odborné praxe: více než 4 roky

8. Specialista na provozní prostředí platformy LifeRay:

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista pro provozní prostředí platformy LifeRay, Oracle Linux, Apache Tomcat, Apache http server

- Zajišťuje servis a provoz stávajících, nově upravených a nových částí IKR na platformách LifeRay, Oracle Linux, Apache Tomcat, Apache http server.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Masarykova univerzita, Fakulta informatiky, obor Aplikovaná informatika)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Liferay Certified Professional

9. Specialista na provozní prostředí platformy Oracle Fusion Middleware (OFM):

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista pro provozní prostředí platformy OFM
- Zajišťuje servis a provoz stávajících, nově upravených a nových částí IKR na platformě OFM.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Slovenská technická univerzita v Bratislavě, Fakulta elektrotechniky a informatiky, obor elektroenergetické a silnoproudové inženýrství)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Oracle SOA Suite 11g Certified Implementation Specialist

10. Specialista pro databáze provozního prostředí platformy LifeRay:

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Databázový specialista provozního prostředí platformy LifeRay
- Databázový specialista se stará o instalace, základní a bezproblémový provoz, správu a opravy databázových systémů platformy LifeRay a Oracle.
- Zajišťuje instalace systému, aktualizace na novější verze a případně i vývoj dílčích modulů aplikace.
- Zajišťuje bezpečnost dat a jejich zálohování.
- V případě problémů řeší a odstraňuje havarijní situace.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Univerzita Komenského v Bratislavě, Matematicko-fyzikální fakulta, obor matematika)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Liferay Certified Professional a certifikace Oracle Database 12c Administrator Certified Professional

11. Specialista pro bezpečnost IS

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista pro bezpečnost IS
- Spolupráce na technologickém či bezpečnostním auditu.
- Kontrola vlastností nových IOS, sledování bezpečnostních záplat, plánování případných odstávek, aplikace nutných IOS.
- Vyhodnocování provozních a bezpečnostních událostí.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Slovenská technická univerzita v Bratislavě, fakulta elektrotechniky a informatiky, obor elektronika)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

12. Analytik pro portálová řešení

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Analytik portálových řešení a souvisejících služeb
- Analyzuje požadavky procesů a potřeb a podle toho navrhuje schematické diagramy částí informačních systémů a jejich celků.

Nejvyšší odborné vzdělání: Univerzita J.E. Purkyně Brno (nyní Masarykova univerzita) –
Fakulta přírodovědecká, obor matematika - chemie
Délka odborné praxe: více než 5 let

13. Pracovník HelpDesku dodavatele:

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Pracovník HelpDesku
- Přijímá hlášení a reaguje na ně ve stanovených lhůtách následujícím způsobem.
- Provádí prvotní analýzu vady.
- Případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Vysoká škola dopravy a spojů v Žilině, Strojní a elektrotechnická fakulta, obor Zabezpečovací a sdělovací technika v železniční dopravě)
Délka odborné praxe: více než 2 roky

14. Specialista platformy Oracle DB:

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista platformy Oracle DB
- Stará se o instalace, základní a bezproblémový provoz, správu a opravy databázových systémů platformy Oracle DB.
- Obstarává instalace systému, aktualizace na novější verze a případně i vývoj dílčích modulů aplikace.
- Zajišťuje bezpečnost dat a jejich zálohování.
- V případě problémů řeší a odstraňuje havarijní situace.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (České vysoké učení technické v Praze, fakulta elektrotechnická, obor Silnoproudá elektrotechnika)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci:

- Oracle Certified Expert, Oracle Real Application Clusters 11g and Grid Infrastructure Administrator
- Oracle Database 11g Performance Tuning Certified Expert

Jméno osoby: [REDAKCE]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista platformy Oracle DB
- Stará se o instalace, základní a bezproblémový provoz, správu a opravy databázových systémů platformy Oracle DB.
- Obstarává instalace systému, aktualizace na novější verze a případně i vývoj dílčích modulů aplikace.
- Zajišťuje bezpečnost dat a jejich zálohování.
- V případě problémů řeší a odstraňuje havarijní situace.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Slovenská technická univerzita v Bratislavě, Fakulta elektrotechniky a informatiky, obor Informatika)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci:

- Oracle Certified Expert, Oracle Real Application Clusters 11g and Grid Infrastructure Administrator
- Oracle Database 11g Administrator Certified Professional

15. Specialista platformy Microsoft SQL Server

Jméno osoby: [REDACTED]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista platformy Microsoft SQL Server
- Stará o instalace, základní a bezproblémový provoz, správu a opravy databázových systémů platformy Microsoft SQL Server.
- Obstarává instalace systému, aktualizace na novější verze a případně i vývoj dílčích modulů aplikace.
- Zajišťuje bezpečnost dat a jejich zálohování.
- V případě problémů řeší a odstraňuje havarijní situace.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Slovenská technická univerzita v Bratislave, Fakulta elektrotechniky a informatiky, obor Informatika)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Microsoft Certified Solutions Associate

16. Specialista platformy Microsoft Windows Server

Jméno osoby: [REDACTED]

Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

- Specialista platformy Microsoft Windows Server, administrace serverových operačních systémů na platformě Microsoft
- Stará o instalace, základní a bezproblémový provoz, správu a opravy systémů platformy Microsoft Windows Server.
- Obstarává instalace systému, aktualizace na novější verze.
- Zajišťuje bezpečnost dat a jejich zálohování.
- V případě problémů řeší a odstraňuje havarijní situace.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (Žilinská univerzita, Fakulta provozu a ekonomiky dopravy a spojů, obor Provoz a ekonomika silniční a městské dopravy)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

Certifikáty prokazující odbornou kvalifikaci: Microsoft Certified IT Professional (MCITP)

17. Specialista na datové síti

Jméno osoby: [REDACTED]

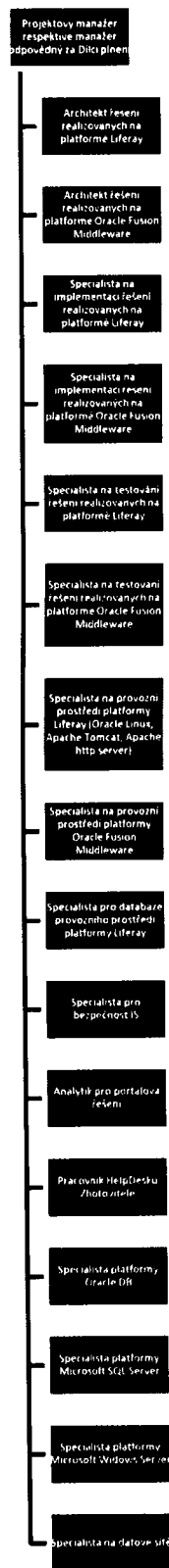
Pracovní náplň při poskytování požadovaných služeb:

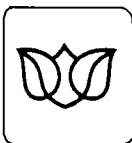
- Administrace datových sítí
- Správa a monitoring počítačových a datových sítí.
- Stará se o pravidelnou údržbu, monitorování či obměnu aktivních síťových prvků a dalších zařízení.
- V případě problémů řeší a odstraňuje havarijní situace.

Nejvyšší odborné vzdělání: vysokoškolské (České vysoké učení technické v Praze, fakulta strojní, obor procesní inženýrství)

Délka odborné praxe: více než 3 roky

4.3 Organizační schéma

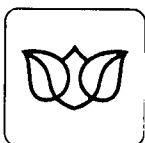




Příloha č. 6 k Rámcové smlouvě – Seznam standardů IKT

Číslo	Název souboru	Název dokumentu	Verze
1.	std_db_060803_v0.91.doc	Standard databází	0.91
2.	std_inet_1-10.doc	Standard připojení k Internetu	1.10
3.	std_pošta_1-00d.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_v.0.54.doc	Standard Management	0.54
8.	std_metodikavyvoje_apv_1_0_19.doc	Standard metodiky vývoje	1_0_19
9.	std_pravidlareleasemanagementu_apv_1_2_6.pdf včetně formulářů	Předávání APV a release	1_2_6
10.	std_net_1-92d.doc	Standard síťové infrastruktury	1.92d
11.	Programatorskekonvence_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_Pozadavky_na_aplikace_v8.doc	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_3_131031.doc	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro ukládání dokumentů 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 aplikačních serverů	0.23
18.	std_PKI.pdf	Standard pro PKI	1.0

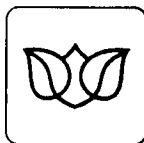
Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli aktuální verze výše uvedených standardů v elektronické podobě.



Příloha č. 7 k Rámcové smlouvě – Přehled katalogových listů

Pol.	Název katalogového listu
1	InfoDB
2	ESB Backend včetně MetaDB
3	IKR ESB
4	IKR DB (včetně SecuDB a AudDB)
5	Aplikace IKR (včetně IKR WS, Security Manager, Audit Manageru)
6	DMZ B2B
7	DMZ Internet
8	Síťová vrstva IKR
9	Management systémy IKR (včetně vzdáleného přístupu)
10	EBQ
11	ORP
12	ZUR
13	INF – infrastrukturní vrstva IKR

Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli aktuální verze výše uvedených katalogových listů v elektronické podobě. Smluvní strany berou na vědomí, že ohledně změny katalogových listů, včetně změny přehledu katalogových listů nebude uzavírán dodatek, přičemž Objednatel je oprávněn takovou změnu provést jednostranně.



Příloha č. 8 k Rámcové smlouvě – „Přehled subdodavatelů“

Subdodavatel č. 1	Asseco Central Europe, a.s.
Identifikační údaje	Sídlo: Trenčianska 56/A, 821 09 Bratislava, Slovenská republika IČO: 35760419 zapsaná v obchodním rejstříku u Okresního soudu Bratislava I, oddíl: Sa, vložka číslo: 2024/B
Vymezení části plnění	Odborné konzultace v oblasti rozvoje a provozu řešení postaveného na platformě LifeRay. Správa konkrétních oblastí (KAT) a dále provádění analýz požadavků na úpravě a rozšíření IKR (AP).
Procentuální (%) finanční podíl na plnění	Méně než 2%
Kontaktní osoba (jméno, email, tel.)	██████████ email: ██████████ Tel.: ██████████

Subdodavatel č. 2	InterWay, a.s.
Identifikační údaje	Sídlo: Stará Vajnorská 21, 831 04 Bratislava, Slovenská republika IČO: 35728531 zapsaná v obchodním rejstříku u Okresního soudu Bratislava I, oddíl: Sa, vložka číslo: 6123/B
Vymezení části plnění	Spolupráce na testování řešení postaveného na platformě OFM, spolupráce při řešení nestandardních situací při provozu řešení postaveného na platformě OFM, spolupráce při řešení nestandardních stavů při správě Oracle DB. Správa konkrétních oblastí (KAT).
Procentuální (%) finanční podíl na plnění	Méně než 5%
Kontaktní osoba (jméno, email, tel)	██████████ email: ██████████ tel.: ██████████

Subdodavatel č. 3	Oracle Czech s. r. o.
Identifikační údaje	Sídlo: V Parku 2308/8, 148 00 Praha 4, Česká republika IČO: 61498483 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 30435
Vymezení části plnění	Spolupráce s technickým týmem při zpracování návrhu architektury řešení, inženýringu a technického projektu řešení na platformě OFM, provádění analýz požadavků na úpravy a rozšíření IKR na platformě OFM, spolupráce při řešení nestandardních stavů při správě Oracle DB. Správa konkrétních oblastí (KAT) a dále provádění analýz požadavků na úpravě a rozšíření IKR (AP).
procentuální (%) finanční podíl na plnění	Méně než 5%
Kontaktní osoba (jméno, email, tel.)	██████████ email: ██████████ tel.: ██████████

POST
CENTRA
Budějovická 77
DPE
Praha 4



POST
CENTRA
Budějov
EUROPE
3a, 145 00 Praha 4
77-

