

Nabídka

**Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů
včetně řízení problémů systémů základních registrů**

Zadavatel:	Správa základních registrů
se sídlem:	Na Vápence 14, Praha 3
Jednající:	Ing. Michal Pešek, ředitel

1. Krycí list nabídky

Údaje o Uchazeči*:

Název:	GORDIC spol. s r.o.
Právní forma:	Společnost s ručením omezeným
Sídlo:	Erbenova 4, PSČ 586 01, Jihlava
IČO:	47903783
DIČ:	CZ47903783
Statutární orgán:	Jednatel – Ing. Jaromír Řezáč
Pověřený zástupce – osoba oprávněná jednat za Uchazeče:	Ing. Jaromír Řezáč

Kontaktní osoba ve věci nabídky (pověřená zejména přijímáním písemností a věcným jednáním za Uchazeče) [popřípadě za více Uchazečů, pokud Nabídku podává více Uchazečů společně]:

Kontaktní osoba na území ČR:	
Název společnosti:	GORDIC spol. s r.o.
Jméno a příjmení:	Jakub Fiala – na základě plné moci uvedené v příloze č. 1
Telefon:	+420 724 509 032
Fax:	567 307 343
E-mail:	jakub_fiala@gordic.cz
Úplná adresa pro poštovní styk na území České republiky:	Erbenova 4, PSČ 586 01, Jihlava

Uchazeč tímto prohlašuje, že:

- přijímá podmínky Zadavatele stanovené v Zadávací dokumentaci a tyto jsou mu jasné a srozumitelné;
- každý výtisk (tj. tzv. „Originál“, jakož i obě „Kopie“) této nabídky se všemi přílohami má celkem 133 listů;
- všechny výtisky označené jako Kopie jsou věrnou kopií výtisku Originálu a zároveň, že verze nabídky na přiloženém nosiči ve formátu *.PDF souhlasí s tištěným výtiskem Originálu;
- při použití formulářů k prokázání kvalifikačních předpokladů neučinil žádné změny kromě doplnění relevantních informací;
- veškeré dále uvedené informace, údaje a podklady, které uvádí ke splnění požadavků stanovených Zadavatelem, jsou pravdivé, úplné a odpovídají skutečnosti.

Místo: Jihlava
Datum: 20. 8. 2012

Název: GORDIC spol. s r.o.

Jméno: Ing. Jaromír Řezáč
Funkce: generální ředitel a jednatel
vz. Ing. Jiří Čech



2. Obsah nabídky

1. Krycí list nabídky	listy od 2 do 2
2. Obsah nabídky	listy od 3 do 3
3. Čestné prohlášení	listy od 4 do 4
4. Prohlášení o nabídkové ceně	listy od 5 do 7
5. Návrh smlouvy	listy od 8 do 73
6. Specifikace veřejné zakázky	listy od 85 do 112
7. Doklady o splnění kvalifikace	listy od 101 do 117
7.1 Základní kvalifikační předpoklady	listy od 113 do 121
7.1.1 Výpisy z evidence Rejstříku trestů	listy od 113 do 115
7.1.2 Potvrzení příslušných institucí	listy od 116 do 119
7.1.3 Čestné prohlášení	listy od 120 do 121
7.2 Profesní kvalifikační předpoklady	listy od 122 do 129
7.2.1 Výpis z obchodního rejstříku	listy od 122 do 123
7.2.2 Doklady o oprávnění k podnikání	listy od 124 do 129
8. Doklady dle § 68 odst. 3 ZVZ	listy od 130 do 131
9. Plná moc	listy od 132 do 133

3. Čestné prohlášení

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ K PROKÁZÁNÍ ZÁKLADNÍCH KVALIFIKAČNÍCH PŘEDPOKLADŮ

GORDIC spol. s r.o., se sídlem Erbenova 5, Jihlava, IČO: 47903783, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 9313, jejímž jménem jedná Ing. Jaromír Řezáč (dále jen „Uchazeč“), tímto prohlašuje, že:

- a) v posledních třech letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplácení podle § 49 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (bod § 53 odst. 1 písm. c) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“);
- b) vůči jejímu majetku neprobíhá nebo v posledních třech letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů (§ 53 odst. 1 písm. d) ZVZ);
- c) není v likvidaci (§ 53 odst. 1 písm. e) ZVZ);
- d) nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky ve vztahu ke spotřební dani, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště Uchazeče (§ 53 odst. 1 písm. f) ZVZ);
- e) nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště Uchazeče (§ 53 odst. 1 písm. g) ZVZ);
- f) není vedena v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek (§ 53 odst. 1 písm. j) ZVZ);
- g) v posledních 3 letech jí nebyla pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (§ 53 odst. 1 písm. k) ZVZ).

Prohlašuji, že všechny výše uvedené údaje jsou pravdivé a úplné.

Místo: Jihlava

Datum: 20. 8. 2012

Název: GORDIC spol. s r.o.

Jméno: Ing. Jaromír Řezáč
Funkce: generální ředitel a jednatel
vz. Ing. Jiří Čech



4. Prohlášení o nabídkové ceně

PROHLÁŠENÍ O NABÍDKOVÉ CENĚ

GORDIC spol. s r.o., se sídlem Erbenova 5, Jihlava, IČO: 47903783, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v obchodním rejstříku soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 9313, jejímž jménem jedná Ing. Jaromír Řezáč (dále jen „Uchazeč“), tímto pro účely hodnocení jím předložené nabídky prohlašuje a potvrzuje níže uvedenou strukturu a hodnotu nabídkové ceny za plnění Veřejné zakázky.

Uchazeč prohlašuje, že níže uvedená nabídková cena je stanovena jako konečná a za celý předmět Veřejné zakázky a že obsahuje veškeré náklady Uchazeče nezbytné pro řádnou, úplnou a včasnou realizaci Veřejné zakázky včetně všech souvisejících nákladů. Cena je uvedena včetně 40ti procentní slevy na dodávané licence (SW) z listových cen CA technology po přepočtu na české koruny.

Položka	Cena v Kč bez DPH	DPH v %	Cena v Kč včetně DPH
Etapa 1	21.021.173 Kč	20%	25.225.407,6 Kč
Etapa 2	12.858.104 Kč	21%	15.558.305,8 Kč
Výpočetní prostředí (v rámci Etapy 1)	3.835.753,3 Kč	20%	4 602 904 Kč
Celková nabídková cena	33.879.277 Kč	(20% rok 2012 – 21% rok 2013)	40.783.714 Kč

Cena za body a) – c) dle předmětu této nabídky dokumentace

Struktura nabídkové ceny		Cena v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Cena v Kč včetně DPH
Etapa				
Etapa 1				
	Dodávka softwarových licencí pro Etapu 1.	8.776.560 Kč	20%	10.531.872 Kč
	Celková cena za výpočetní prostředí **	3.153.325 Kč	20%	3.783.990 Kč
	Implementační práce pro Etapu 1., Fáze 1.	4.740.467 Kč	20%	5.688.560,4 Kč
	Implementační práce pro Etapu 1., Fáze 2.	3.094.688 Kč	20%	3.713.625,6 Kč
	Celková cena za Podporu IS SZP pro Etapu 1.	815.430 Kč	20%	978.516 Kč
	Celková cena za Metodiku pro Etapu 1.	440.703 Kč	20%	528.843,6 Kč
	Celková nabídková cena za Etapu 1.	21.021.173 Kč	20 %	25.225.407,6 Kč
Etapa 2				
	Dodávka softwarových licencí pro Etapu 2.	7.900.165 Kč	21%	9.559.199,6 Kč
	Implementační práce pro Etapu 2.	3.233.279 Kč	21%	3.912.267,6 Kč
	Celková cena za Podporu IS SZP pro Etapu 2.	1.396.800 Kč	21%	1.690.128 Kč
	Celková cena za Metodiku pro Etapu 2.	327.860 Kč	21%	396.710,6 Kč
	Celková nabídková cena za Etapu 2.	12.858.104 Kč	21%	15.558.305,8 Kč
	Celková nabídková cena za obě etapy	33.879.277 Kč	(20% rok 2012 – 21% rok 2013)	40.783.714 Kč

Cena za bod d) dle předmětu této nabídky

Název	Cena/ks s DPH	Počet	Celková cena s DPH
Virtualizační server	277.785 Kč	6ks	1.666.710 Kč
Server pro GW	111.227 Kč	1ks	111.227 Kč
Diskové pole	961.161 Kč	1ks	961.161 Kč
FibreChannel Switch	148.026 Kč	2ks	296.052 Kč
LAN Switch	35.383 Kč	2ks	70.766 Kč
Licence VMware vSphere v5	383.460 Kč	1ks	383.460 Kč
Instalační práce	294.614 Kč	XMD	294.614 Kč
Podpora zařízení a licencí	818.913 Kč	4roky	818.914 Kč
Celkem za HW prostředí			4.602.904 Kč

Nabídková cena služeb týmu za bod e) dle předmětu této nabídky

Dodavatel nabízí cenu služeb týmu ke každé definované roli celou částkou na základě ocenění jednoho člověkodne dle struktury v Tabulce č. 3. Jedním člověkodnem se rozumí čas odpovídající práci jednoho (konkrétního) specialisty – člena projektového týmu po dobu jednoho pracovního dne (8 hod).

Cena služeb projektového týmu za jeden člověkodenní				
Poř. č.	Člen projektového týmu	Cena v Kč bez DPH za jeden člověkodenní	Výše DPH (v %)	Cena v Kč včetně DPH za jeden člověkodenní
1.	Konzultant v oblasti ITIL v3	15 200 Kč	20%	18 240 Kč
2.	Konzultant v oblasti bezpečnosti IS	13 300 Kč	20%	15 960 Kč
3.	Expert v oblasti integrací systémů	13 900 Kč	20%	16 680 Kč
4.	Expert v oblasti projektového řízení	12 800 Kč	20%	15 360 Kč
5.	Expert v oblasti dohledových nástrojů ICT	13 500 Kč	20%	16 200 Kč
6.	Expert v oblasti vývoje software	10 200 Kč	20%	12 240 Kč
7.	Expert v oblasti testování software	8 800 Kč	20%	10 560 Kč

Místo: Jihlava

Datum: 20. 8. 2012

Název: GORDIC spol. s r.o.

Jméno: Ing. Jaromír Řezáč
Funkce: generální ředitel a jednatel
vz. Ing. Jiří Čech



4.1 Rozpad licencí v letech 2012 a 2013

ROK 2012

Název	Počet licencí	Celková cena s DPH
Service Desk	30	3 268 512 Kč
Centrální dohledový systém	8	3 631 680 Kč
Systém zabezpečení OS	30	3 631 680 Kč
Celkem	68	10 531 872 Kč

Název	Počet licencí	Celková cena s DPH
Virtualizační server	6	1 666 710 Kč
Server pro GW	1	111 227 Kč
Diskové pole	1	961 161 Kč
FibreChannel Switch	2	296 052 Kč
LAN Switch	2	70 766 Kč
Licence VMware vSphere v5	1	383 460 Kč
Instalační práce		294 614 Kč
Celkem		3 783 990 Kč

Implementace + podpora: 10 909 545,6 Kč s DPH

ROK 2013

Název	Počet licencí	Celková cena s DPH
Správa majetku	2500	2 299 199 Kč
Správa smluvních ujednání	200	3 744 000 Kč
Centrální dohledy	7	3 516 000 Kč
Celkem		9 559 199 Kč

Implementace + podpora: 5 999 106,8 Kč s DPH

5. Návrh smlouvy

Návrh smlouvy je uveden na následujících stranách nabídky.

SMLOUVA

o

ZAJIŠTĚNÍ SERVICE DESK A ZNALOSTNÍ BÁZE PROCESŮ VČETNĚ ŘÍZENÍ PROBLÉMŮ SYSTÉMŮ ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ

Čl. 1 Smluvní strany

1. Správa základních registrů
se sídlem: v Praze 3, Na Vápence 14, PSČ 130 00
IČ: 72054506
DIČ: CZ72054506
Bankovní spojení: ...
Číslo účtu: ...
Zástupce: Ing. Michal Pešek, ředitel Správy základních registrů

dále jen jako "Objednatel"

a

2. GORDIC spol. s r.o.
se sídlem: v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č. 9313
oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem
v Brně
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: 21409-681/0100
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel
Realizace: GORDIC spol. s r.o., Erbenova 4, PSČ 586 01, Jihlava

dále jen "Zhotovitel"

(Objednatel a Zhotovitel označování společně dále též jako "Smluvní strany")

Čl. 2 Preambule

1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou (dále též "Smlouva") se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též "ObchZ") a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále též "AutZ").
2. Na základě zadávací dokumentace a výzvy ze dne 25.5.2012 k jednání v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“ zadávanou v jednacím řízení bez uveřejnění dle ustanovení § 23 odst. 4 písm. b) zákona o veřejných zakázkách (dále jen „ZVZ“) ve spojení s ustanovením § 34 ZVZ

(dále jen „Veřejná zakázka“), která je nedílnou součástí této Smlouvy jako její Příloha č. 6 (dále jen „Zadávací dokumentace“), vyzval Objednatel Zhotovitele k podání nabídky na plnění předmětu Veřejné zakázky. Zhotovitel na Zadávací dokumentaci reagoval podáním nabídky „Prostředky pro zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů“ ze dne 21.8.2012, (dále jen „Nabídka“). Nabídka je nedílnou součástí této Smlouvy jako její příloha č. 7.

3. Objednatel vyhodnotil podanou Nabídku Zhotovitele jako vhodnou a zahájil se Zhotovitelem jednání za účelem uzavření této Smlouvy. Výstupem těchto jednání byly následující dokumenty schválené oběma Smluvními stranami:
- rozdílový dokument, který je nedílnou součástí této Smlouvy jako její Příloha č. 8 a který upřesňuje a doplňuje Nabídku (dále jen „Rozdílový dokument“), přičemž Nabídka je ve smyslu této Smlouvy závazná pro obě Smluvní strany ve znění Rozdílového dokumentu,
 - metodika projektového řízení, která je nedílnou součástí této Smlouvy jako její Příloha č. 9 (dále jen „Metodika projektového řízení“)
 - metodika akceptace, která je nedílnou součástí této Smlouvy jako její Příloha č. 10 (dále jen „Metodika akceptace“).

Čl. 3 Výklad pojmů

1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy (včetně jejích příloh) budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
Administrátor	Pracovník Zhotovitele, který je schopen provádět Implementaci APV
Akceptační protokol	Zápis o akceptaci na základě akceptačních kritérií odsouhlasených Oprávněnými osobami .
Předávací protokol APV	Zápis o předání a převzetí plnění (i dílčího)
Implementace	Aplikační programové vybavení - všechny jednotlivé aplikační programové produkty počítačového systému
	Proces, při kterém se tvoří počítačový systém Service Desk pomocí nastavení (konfigurace) standardního software a hardware dle specifických potřeb organizace Objednatele nebo její části; poskytnutí dokumentace a školení s cílem pokrýt požadavky objednatele uvedené v Nabídce či v příloze této Smlouvy
Aktualizovaná verze APV	Výrobcem příslušného APV distribuovaná a v reálném čase poslední platná verze APV
Lhůta pro odstranění závady	Doba od nahlášení Závady do obnovení funkcionality APV minimálně náhradním způsobem. Do této doby se nezapočítává prodloužení způsobené Objednatelem.
Kontaktní osoby	Pracovníci Objednatele, resp. pracovníci koncového uživatele, oprávnění k vznesení požadavku a připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu a jejich řešení s odbornými pracovníky Zhotovitele. Pracovníci Zhotovitele, podléající se na plnění předmětu Smlouvy, kteří přímo komunikují s Kontaktními osobami Objednatele. Seznam je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy.
Komunikační prostředky	Prostředky a způsoby předávání informací a Přenosových medií mezi Kontaktními osobami : osobní předání, písemný poštovní styk

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
	formou doporučené zásilky na adresy uvedené v Čl. 1 této Smlouvy, elektronická pošta, ISDS
Oprávněná osoba	Je osoba oprávněná objednávat služby a schvalovat jejich plnění. Má povinnost a odpovědnost kontrolovat provedené Služby a schvalovat jejich fakturaci. Má pravomoc jmenovat a odvolávat Kontaktní osoby .
Patch	Opravná jednorázová verze APV , která řeší dílčí problém (problémy) – dodává výrobce systému
Podpora	Podpora poskytovaná pracovníky Objednatele. Poskytuje převážně řešení známých chyb.
Podpora výrobce	Podpora zahrnující opravu kódu APV nebo systému výrobcem SW
Požadavek	Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby APV , Podpory k APV , na odstranění Závady nebo provedení ostatních služeb.
Pracovní doba	Doba od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech.
Projekt	Soubor informací o nastavení (konfiguraci) systému
Protokol	Souhrnné označení pro dokumenty Akceptační protokol , Servisní protokol a Dodací list . Základní vzory vyjmenovaných dokumentů, které mohou být po dohodě Smluvních stran modifikovány nebo doplněny, jsou uvedeny Příloze č. 5 Smlouvy.
Přenosové medium	Fyzické přenosové medium CD/DVD, elektronická forma typu datová zpráva doručená do datové schránky, elektronická forma typu e-mail nebo ftp úložiště současně s doručením upozornění na předání touto formou do datové schránky.
Reakční doba	Doba od nahlášení Závady , resp. Požadavku Objednatelem Zhotoviteli do doby, kdy je Zhotovitel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené Závady , resp. Požadavku .
Řešení požadavku	Asistence odborných pracovníků Objednatele při řešení Požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a použití (otázky typu "jak na to") a dále otázek týkajících se Závad (chybové či nestandardní stavy APV , chování APV v rozporu s dokumentací).
Servisní protokol	Zápis o Požadavku a provedených servisních zásazích v daném období.
SLA	Service Level Agreement - označuje sjednanou úroveň poskytování Služeb , která je Objednatelem volitelná po dohodě se Zhotovitelem a je specifikována v Příloze č. 1 Smlouvy.
Služby	Všechny formy Implementace , Údržby a Podpory , které se Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli ve vztahu k Aktualizovaným verzím APV .
SW maintenance	Aktivita Zhotovitele spojená zejména s řešením problémů/ Závad a nestandardních chování po nasazení Upgrade , Update a Patche k APV do prostředí Objednatele.
Údržba	Pravidelné a plánované činnosti profylaktického rázu s cílem předcházení závadám počítačového vybavení, na kterém je APV provozován, a souvisejícím chybám APV v prostředí Objednatele.
Update	Nová verze APV , u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje.
Upgrade	Nová verze APV , u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje.

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
Výkaz	Zápis o provedených pracích odsouhlasený Oprávněnými osobami .
Vzdálený elektronický přístup	Možnost elektronického vzdáleného přístupu k APV v prostředí Objednatel ze strany odborných pracovníků Zhotovitele za účelem řešení Požadavku .
Zástupci kontaktních osob	Pracovníci Objednatel oprávnění ke vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Zhotovitele po dobu nepřítomnosti Kontaktní osoby v místě plnění, resp. po dobu zaneprázdněnosti Kontaktní osoby .
Závada	Takové chování APV , které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k APV , případně nemožnost provozovat APV podle dokumentovaných vlastností a postupů, nebo právní vada díla.

Čl. 4 Předmět plnění Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je stanovení práv a povinností Smluvních stran v souvislosti s plněním **Zhotovitele** spočívajícím v realizaci **Veřejné zakázky** pro **Objednatel** (dále jen „**Předmět plnění**“).
2. Ke dni podpisu této Smlouvy je **Předmět plnění** závazně popsán Nabídkou **Zhotovitele** ve znění **Rozdílového dokumentu** (dále společně též „**Specifikace Předmětu plnění**“) a bude dále upřesněn analýzou (dále jen „**Analýza**“) provedenou v souladu se **Zadávací dokumentací**. Po písemné akceptaci **Analýzy** (v souladu s **Metodikou akceptace** uvedenou v příloze č. 10 Smlouvy) se tato stává pro Smluvní strany závaznou **Specifikací Předmětu plnění**.
3. Smluvní strany v této souvislosti výslovně prohlašují, že do okamžiku akceptace **Analýzy** jsou v případě jakéhokoli rozporu ohledně určení obsahu **Předmětu plnění** pro jeho definici závazně následující dokumenty v tomto pořadí priority: (i) **Zadávací dokumentace**, a (ii) **Nabídka Zhotovitele** ve znění **Rozdílového dokumentu**; přičemž ustanovení dokumentu s vyšší prioritou budou v případě nejjasnosti či vnitřního rozporu extenzivně vykládána v souladu s dokumentem s nižší prioritou a chybějící, neúplná či neupravená ustanovení dokumentu s vyšší prioritou budou doplněna ustanoveními dokumentu s nižší prioritou, pokud není ve **Specifikaci Předmětu plnění** výslovně uvedeno jinak. Akceptací **Analýzy** je **Předmět plnění** závazně vymezen.
4. **Zhotovitel** se zavazuje provést pro **Objednatel** **Dílo** (dále jen „**Dílo**“), jehož závazný popis je obsažen ve **Specifikaci Předmětu plnění**.
5. **Zhotovitel** se zavazuje provést **Analýzu** zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů základních registrů, jehož implementace je předmětem této Smlouvy, a to v souladu se **Zadávací dokumentací**, jakož i při dodržení dalších podmínek stanovených v této Smlouvě.
6. **Zhotovitel** se zavazuje k vytvoření a poskytnutí kompletní dokumentační základny v rámci analýz, dodávky a implementace díla pro potřeby **Objednatel** v souladu s touto Smlouvou (dále jen „**Dokumentace**“). **Dokumentace** musí být vytvořena v následujícím rozsahu a členění:

- 6.1 projektová dokumentace obsahující kompletní popis implementovaného díla s důrazem na customizace provedené u **Objednatel**, přičemž se jedná o detailní popis implementované funkcionality a konfigurace implementovaného Díla;
- 6.2 provozní dokumentace s detailními popisy provozních postupů minimálně pro úroveň administrátor, uživatel, řešitel;
- 6.3 bezpečnostní dokumentace:
 - o detailní popis konfigurace a parametrů bezpečnostních mechanismů Díla, rolí, přístupových práv,
 - o bezpečnostní směrnice pro role administrátor, řešitel a uživatel,
 - o zálohovací a archivační plány pro Dílo,
 - o havarijní plány a plány obnovy pro Dílo;

Dokumentace (s výjimkou poskytnutí zdrojových kódů) bude poskytnuta v českém jazyce v tištěné a elektronické verzi v rámci předání díla nebo jeho části, jako doplnění standardní dokumentace výrobce. Standardní dokumentace výrobce je poskytována **Zhotovitelem** **Objednateli** současně s udělením licence k příslušnému softwaru poskytovanému v rámci **Předmětu** plnění. Součástí tohoto závazku je vytvoření a poskytnutí potřebných aktualizací **Dokumentace** v návaznosti na průběh implementace.

7. **Předmětem** plnění této Smlouvy je dále závazek **Objednatel** poskytnout **Zhotoviteli** v této Smlouvě definovanou součinnost a zaplatit **Zhotoviteli** za poskytnutá plnění dle této Smlouvy sjednanou cenu.
8. **Zhotovitel** je povinen do akceptace celého díla provádět aktualizace **APV** (kdy výsledkem budou **Aktualizované verze APV**).
9. Služby poskytované **Zhotovitelem** dle této Smlouvy v sobě nezahrnují níže uvedená případná plnění **Zhotovitele**, která budou účtována **Objednateli** jednorázově mimo rámec Smlouvy podle aktuální hodinové sazby **Zhotovitele** a množství spotřebovaného materiálu:
 - a) opětovnou instalaci nebo jakékoli úpravy **APV** z jakékoli příčiny, jejíž potřeba provedení byla způsobena **Objednatel**em, příp. osobou či subjektem, kterému **Objednatel** umožnil činit v **APV** změny, a to v rozporu s provozní dokumentací Díla,
 - b) v záruční době servis **Aktualizovaných verzí APV**, které byly **Objednatel**em (nebo jiným uživatelem, kterému **Objednatel** umožnil činit v **APV** změny) změněny nebo konfigurovány, a servis produktů, které byly **Objednatel**em modifikovány v rozporu s provozní dokumentací,
 - c) odstranění závad nebo nedostatků Díla nebo částí Díla, jejíž potřeba provedení byla způsobena **Objednatel**em, příp. osobou či subjektem, kterému **Objednatel** umožnil činit v **APV** změny, a to v rozporu s provozní dokumentací Díla.
10. **Zhotovitel** je povinen v rámci plnění **Předmětu** Smlouvy zajistit školení na straně **Objednatel**e, a to v rozsahu specifikovaném v příloze č. 12 Smlouvy.

Čl. 5 Práva a Povinnosti Smluvních stran

1. V rámci plnění předmětu Smlouvy mají obě Smluvní strany zejména, nikoliv však výlučně, následující práva a povinnosti:
 - a) vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy;

- b) neprodleně informovat druhou smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této Smlouvy;
 - c) poskytovat druhé smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Smlouvy;
 - d) plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků;
 - e) provést akceptaci díla případně jeho částí v souladu s akceptační procedurou definovanou v dokumentu Metodika akceptace.
 - f) dodržovat své povinnosti vyplývající z dokumentu Metodika projektového řízení.
2. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy má Objednatel zejména, nikoliv však výlučně, následující práva a povinnosti:
- a) vyvinout takovou součinnost a poskytovat Zhotoviteli všechny informace, data a dokumentaci, které budou Zhotovitelem oprávněně požadovány k umožnění řádného plnění této Smlouvy;
 - b) zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění této Smlouvy;
 - c) umožnit Zhotoviteli přístup do objektů, k zařízením, k programovému vybavení, databázím a informačnímu systému Objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této Smlouvy dle vzájemně schválených postupů, zajistit dostatečné pracovní prostředí pro pracovníky Zhotovitele nebo jeho subdávatele podléající se na plnění Smlouvy v objektech Objednatele;
 - d) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací, která bude Zhotovitelem oprávněně požadována k řádnému plnění této Smlouvy;
 - e) v záruční době udržovat provozní prostředí v souladu se specifikacemi výrobce, monitorovat možné chyby nebo selhání funkčnosti a zabránit jejich vzniku a instalovat všechny opravy chyb a **Aktualizované verze APV**, které mu dodá Zhotovitel či výrobce SW;
 - f) v záruční době zajišťovat provozní správu informačního systému, provozovat data a zálohovat data za účelem jejich obnovitelnosti;
 - g) v záruční době dodržovat postupy Zhotovitele pro předkládání servisních požadavků, pro hlášení chyb a pro rozhodování o potřebě **Služby**;
 - h) v záruční době dodržovat instrukce Zhotovitele pro údržbu prováděnou Objednatelem a pro zajišťování **Služeb**;
 - i) v rámci plnění Veřejné zakázky budou využívány vstupy z projektu „Vytvoření bezpečných a spolehlivých provozních podmínek a předpokladů pro řádnou funkci Informačního systému základních registrů“;
 - j) Objednatel dále zajistí spolupráci se zástupci dohledů a Service Desku od dílčích projektů jednotlivých základních registrů pro získání potřebných vstupů, které Zhotovitel potřebuje pro zdárné dokončení díla (Předmětu plnění).
3. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy má Zhotovitel zejména, nikoliv však výlučně, následující práva a povinnosti:
- a) postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
 - b) poskytovat **Služby** v souladu se sjednanou kvalitou tak, aby vyhovovaly potřebám Objednatele, se kterými byl Zhotovitel prokazatelně seznámen;
 - c) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování **Služeb**;
 - d) dodržovat bezpečnostní předpisy Objednatele, s nimiž byl seznámen;
 - e) poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu po dobu trvání záruční doby (včetně poskytnutí Objednateli podpory i při řešení problémů souvisejících s chybnou funkcionalitou **APV**). Vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní Zhotovitel

- běž zbytečného odkladu na náklady Objednatele. Nároky z vad nezahrnují nárok nebo právo na náhradu jakýchkoliv jiných škod plynoucích ze ztráty zisku nebo dat, zřít možnosti použití **Aktualizovaných verzí APV**, nebo následných škod, jakož i jiných nároků, a to ani tehdy, když Objednatel na možnosti takových škod upozornil;
- f) poskytnout jako součást dodávky příslušnou kompletní dokumentaci a instalační média;
 - g) poskytovat Objednateli **Podporu** v případě potřeby i e-mailem, faxem nebo dopisem v českém jazyce.
4. Zhotovitel se zavazuje v rámci poskytnuté záruky a poimplementační podpory (viz čl. 9 této Smlouvy) a za podmínek tam stanovených poskytovat Objednateli **Služby** a **APV** v množství, dostupnosti, jakosti a provedení, jež určuje tato Smlouva, na podkladě konkrétních **SLA**, přičemž specifikace **Služeb** formou **SLA** je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.
 5. Za prodloužení Objednatele s plněním smluvních povinností nebo s poskytováním dohodnuté součinnosti, které brání Zhotoviteli v řádném plnění této Smlouvy nebo toto plnění ztěžuje podstatným způsobem, se považuje situace, kdy Objednatel bude v prodloužení s poskytnutím potřebné součinnosti nejméně po dobu pěti (5) pracovních dnů a nejdéla nápravu ani v přiměřené dodatečné lhůtě stanovené v následném písemném oznámení (výzvě) Zhotovitele, jež musí obsahovat specifikaci povinností (požadované součinnosti), s jejímž splněním je Objednatel v prodloužení, s příslušným odkazem na smluvní ujednání či projektovou dokumentaci, z níž taková povinnost Objednatele vyplývá. Dodatečná Zhotovitelem stanovená lhůta ke splnění příslušné smluvní povinnosti (poskytnutí součinnosti) Objednatele nesmí být kratší než pět (5) pracovních dnů. V případě marného uplynutí Zhotovitelem takto dodatečně stanovené lhůty (tj. v případě neposkytnutí Objednatelům Zhotoviteli požadované součinnosti, resp. nesplnění příslušné povinnosti) se o další dobu trvání prodloužení Objednatele s poskytnutím požadované součinnosti (splnění smluvní povinnosti) automaticky Zhotoviteli adekvátně (ve stejném časovém rozsahu) prodlužuje sjednaná doba plnění (termíny plnění dle této Smlouvy se prodlužují o další dobu trvání takového prodloužení Objednatele). V takovém případě je Objednatel současně povinen uhradit Zhotoviteli dodatečně účelně vynaložené náklady Zhotovitele).
 6. Objednatel souhlasí a je srozuměn s tím, že je Zhotovitel oprávněn pověřit provedením Předmětu plnění Smlouvy subdodavatele specifikované v Nabídce. Zhotovitel může pověřit s písemným souhlasem Objednatele provedením Předmětu plnění Smlouvy i další subdodavatele (uvedené v Objednatelém schváleném seznamu subdodavatelů). V těchto případech má Zhotovitel vůči Objednateli odpovědnost, jako by **Služby** prováděl (poskytoval) sám, a to včetně sjednaných sankcí a rozsahu náhrady škody. Schválení subdodavatele je podmíněno předložením platného NDA mezi Zhotovitelem a subdodavatelem, stejně tak nezbytných prováděcích dokumentů pro plnění Díla (např. seznamy a identifikace pracovníků apod.)
 7. Každé předání plnění předmětu Smlouvy bude provedeno formou předání a akceptace. O těchto činnostech bude sepsán protokol o předání resp. Akceptační protokol, pokud není dále uvedeno jinak. Předání a akceptace musí proběhnout v souladu s metodikou projektového řízení a metodikou akceptace.
 8. Je-li součástí ze strany Zhotovitele dodávaného Předmětu plnění autorské dílo podléhající ochraně duševního vlastnictví (zejména, nikoliv však výlučně dle AutZ) nebo jinak (software, databáze, datový model software, uživatelské rozhraní, loga, autorsky chráněné symboly apod. - dále jen jako „Autorské dílo“), ručí Zhotovitel v plném rozsahu za to, že toto plnění (Autorské dílo) a jeho použití je bez právních vad nebo práv třetích osob. Předáním Autorského díla uděluje Zhotovitel Objednateli nevýhradní licenci dle AutZ spočívající v oprávnění Objednatele Autorské dílo užívat bez jakéhokoli časového nebo místního omezení, a to v rozsahu

předmětu této Smlouvy a k účelu touto Smlouvou sledovanému (dále jen jako „Oprávnění“). Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněným nositelem práv k Autorským dílům, které jsou součástí Díla, nebo že je oprávněn zajistit poskytnutí Oprávnění k takovým Autorským dílům v uvedeném rozsahu ve prospěch Objednatele. Objednatel je oprávněn v rozsahu předmětu této Smlouvy a k účelu touto Smlouvou sledovanému převést Oprávnění na třetí osobu, Objednatel není oprávněn Autorská díla šířit za komerčním účelem. V případě použití Autorských děl třetích osob, které jsou samostatně identifikovány v rámci realizace Díla, se jejich užití bez ohledu na předcházející ustanovení tohoto odstavce řídí licenčními podmínkami jejich dodavatele; uvedené platí i pro produkt Zhotovitele „IMOSPIS.rCA - Integrovaný modul spisové služby - verze pro CA“.

Čl. 6 Doba a místo plnění

1. Zhotovitel je povinen celý předmět zakázky (Smlouvy) dodat a implementovat nejpozději do 31.3.2013. Jednotlivé etapy plnění jsou definovány v Příloze č. 3 Smlouvy – Harmonogram.
2. Místem plnění této Smlouvy je sídlo Objednatele na adrese: Správa základních registrů, Na Vápence 14, 130 00 Praha 3.

Čl. 7 Cena

1. Celková cena za plnění předmětu Smlouvy činí: 33.879.277,- Kč bez DPH (slovy: třicet tři milionů osm set sedmdesát devět tisíc dvě stě sedmdesát sedm korun českých). DPH ve výši 20% činí 4.204.235,- Kč (slovy: čtyři miliony dvě stě čtyři tisíce dvě stě třicet pět korun českých). DPH ve výši 21% činí 2.700.201,- Kč (slovy: dva miliony sedm set tisíc dvě stě jedna korun českých).

Celková cena včetně DPH činí: 40.783.714 Kč (slovy: čtyřicet milionů sedm set osmdesát tři tisíc sedm set čtrnáct korun českých).

Cena je konečná a uvedená včetně všech souvisejících činností. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady nezbytné k plnění Veřejné zakázky. Detailní přehled cen je uveden v příloze č. 4 Smlouvy – Platební kalendář.

2. Cena za plnění předmětu Smlouvy je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele včetně dopravy a práce odborných pracovníků. Překročení ceny není přípustné s výjimkou změny sazby DPH mající vliv na cenu Předmětu plnění Veřejné zakázky.
3. Částky budou fakturovány včetně DPH. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v okamžiku fakturace vždy v souladu s platnými právními předpisy.

Čl. 8 Platební a fakturační podmínky

1. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Zhotovitelem. Zhotovitel je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a Objednateli předat fakturu ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních s rozepsáním jednotlivých položek dle

- předmětu Smlouvy.
2. Zhotovitel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu vždy po dosažení (z hlediska poskytnutého plnění) příslušného fakturačního milníku ve smyslu přílohy č. 3 a 4 této Smlouvy za předpokladu, že příslušná část plnění Předmětu smlouvy (představující, resp. naplňující příslušný fakturační milník) bude Objednatelem akceptována (v souladu s Metodikou akceptace). Zhotovitel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu za plnění odpovídající příslušnému realizovanému fakturačnímu milníku vždy bez zbytečného odkladu a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla Objednatele do 5 (slovy: pěti) dnů ode dne vystavení faktury. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy datum akceptace příslušného plnění Objednatelem ve smyslu specifikace jednotlivých fakturačních milníků uvedených v příloze č. 4 Smlouvy.
 3. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo Smlouvy Zhotovitele i Objednatele, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., O daní z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 13a ObchZ, ve znění pozdějších předpisů. Podmínkou fakturace **Služeb** je akceptace **Služeb** ze strany Objednatele. Nedílnou součástí je **Protokol** podepsaný **Oprávněnými osobami**.
 4. Faktury jsou splatné do 30-ti (slovy: třiceti) kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení Objednateli na adresu sídla Objednatele.
 5. Objednatel je oprávněn do 10-ti (slovy: deseti) dnů od data prokazatelného doručení faktury vrátit Zhotoviteli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se Smlouvou, nebo která obsahuje jiné cenové údaje, než dohodnuté ve Smlouvě, k opravě nebo doplnění, aniž tím bude v prodloužení se zaplacením. Objednatel musí uvést důvod vrácení. Doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení Objednateli.
 6. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele a jejího zaslání ve prospěch účtu Zhotovitele.

Čl. 9 Záruka a poimplimentační podpora

1. Na dodané HW produkty tvořící součást Předmětu plnění poskytuje Zhotovitel Objednateli záruku po dobu 4 let od od data akceptace celého Díla Objednatelem, a to v rozsahu a za podmínek dle přílohy č. 1 Smlouvy. Záruka se vztahuje i na bezplatné náhrady a výměny vadných komponent HW po dobu záruky.
2. Zhotovitel dále poskytuje Objednateli na ostatní předané plnění (**Aktualizované verze APV a Služby**) záruku výrobce příslušného APV v rozsahu dle přílohy č. 1 této Smlouvy, a to po dobu 24 měsíců od data akceptace celého Díla Objednatelem. Poskytnutá záruka se vztahuje na všechny části Díla včetně jeho příslušenství.
3. Zhotovitel dále poskytuje Objednateli bezplatnou poimplimentační podporu, a to po dobu 1,5 (jeden a půl) měsíce od data akceptace celého Díla Objednatelem. Rozsah poimplimentační podpory je specifikován v příloze č. 1 Smlouvy.
4. Po skončení poimplimentační podpory poskytuje Zhotovitel Objednateli záruku na **Aktualizované verze APV a Služby**, záruka trvá 24 měsíců od akceptace Díla Objednatelem. Rozsah záruky je specifikován v příloze č. 1 Smlouvy.
5. V rámci poskytované záruky nebo poimplimentační podpory není Zhotovitel povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení této Smlouvy u vad, které vznikly u jiných než **Aktualizovaných verzí APV**.
6. Záruka ani poimplimentační podpora Zhotovitele se nevztahuje na případy uvedené v čl. 4 odst. 9 Smlouvy.
7. Zhotovitel garantuje Objednateli, že dokumenty a soubory dat, které mu v rámci plnění předmětu Smlouvy na základě této Smlouvy předal, jsou autorizovanými kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat Zhotovitele a že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu.

8. Reklamáce (resp. uplatnění záruky) budou **Kontaktními osobami** Objednatele hlášeny **Zhotoviteli Komunikačními prostředky**. Hlášení reklamace prostřednictvím elektronické pošty lze považovat za dostatečné pouze v případě, že bude podepsáno zaručeným elektronickým podpisem Objednatele a jeho příjem potvrzen zprávou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem Zhotovitele. Reklamací Objednatel uplatňuje písemně na adrese realizace Zhotovitele uvedenou v Čl. 1 odst. 2 nebo v elektronické podobě na emailovou adresu dohodnutou v rámci analýzy projektu. Objednatel současně s oznámením **Závady** zašle následující podklady:
- a) popis postupu, který vedl k **Závadě** (uvést v čem se projevují vady včetně důkazů) včetně označení úrovně vady ve smyslu přílohy č. 1 Smlouvy,
 - b) vytištěné chybové výpisy.

Čl. 10 Sankční ustanovení

1. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle této Smlouvy nebo její části je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení stanovený zákonem.
2. V případě prodlení Objednatele s placením jakékoliv částky splatné dle této Smlouvy o více než 21 (slovy: dvacet jedna) dnů je Zhotovitel oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle této Smlouvy (úplně nebo částečně), dokud nebude taková částka zaplacená, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení Zhotovitele, s tím však, že na tuto možnost Objednatele písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle tohoto odstavce Smlouvy je Objednatel povinen Zhotoviteli uhradit případnou škodu, která z tohoto důvodu Zhotoviteli vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené Zhotovitelem), a termíny plnění dle této Smlouvy se prodlužují o dobu přerušení plnění a o další přiměřenou dobu potřebnou k znovuoobnovení plnění.
3. V případě prodlení Zhotovitele s termíny dle této Smlouvy po dobu delší jak 10 pracovních dnů je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli za každý případ takového zaviněného prodlení z důvodů na straně Zhotovitele smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to za každý další (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 pracovních dnů) započatý kalendářní den prodlení, maximálně však do výše 30% z celkové ceny Díla.
4. V případě nedostupnosti jakéhokoliv z informačních systémů Základních registrů do doby skončení záručního období Zhotovitele zaviněného jednáním nebo nedbalostí Zhotovitele, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli za každou započatou Pracovní hodinu smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých).
5. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle čl. 16 této Smlouvy Zhotovitelem má Objednatel nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých), a to za každý takový případ porušení povinnosti mlčenlivosti.
6. V případě prodlení Zhotovitele s termíny Podpory dle přílohy č. 1 Smlouvy je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli za každý případ takového zaviněného prodlení z důvodů na straně Zhotovitele smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: 10 tisíc korun českých), a to za každou započatou Pracovní hodinu prodlení.

Čl. 11 Náhrada škody

1. Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí

- k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze **Smluvních stran** neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze **Smluvních stran** není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou.
 3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními obchodního zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
 4. Náhrada škody se platí v českých korunách.
 5. Zhotovitel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat **Objednatele**, pokud k ní došlo neplněním závazků **Objednatele** dle této Smlouvy nebo z dalších **Objednatelem** zaviněných důvodů; tedy například ale nikoliv výlučně: násilně, počítačovými viry a jiným škodlivým kódem, zásahem třetích stran, neodbornou obsluhou, užívání **APV** v rozporu s provozní dokumentací, a podobně.

Čl. 12 Řešení sporů

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání **Smluvních stran**.
2. V případě soudního řešení sporů mezi **Smluvními stranami** budou tyto řešeny před věcně a místně příslušným soudem dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

Čl. 13 Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Žádná ze **Smluvních stran** neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
2. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této Smlouvy se za okolnost vylučující odpovědnost považuje překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze spravedlivě v dané situaci požadovat, odvrátila nebo překonala, a dále, že by překážku v době jejího vzniku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky okolností vylučujících odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
3. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující odpovědnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. 14 Komunikace mezi Smluvními stranami

1. Smluvní strany spolu budou komunikovat **Komunikačními prostředky** (zejména email, ISDS, HD, písemně papírově i digitálně).
2. Jména **Oprávněných osob**, **Kontaktních osob** a další kontaktní informace jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny prostřednictvím **Oprávněných osob** jimi jmenované **Kontaktní osoby** změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové druhé smluvní straně.

3. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li touto Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručení do datové schránky.
4. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé smluvní straně buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu *.doc, *.rtf nebo *.pdf na *Přenosovém médiju*.
5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) dnů.

Čl. 15 Ochrana informací

1. Zhotovitel a Objednatel se zavazují, že jakékoliv informace, které získali od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, nebo které jsou obsahem předmětu Smlouvy, neposkytnou třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé smluvní strany. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením věty předchozí dotčena.
2. Zhotovitel se zavazuje dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů v platném znění, a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy.
3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
 - b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
 - c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
4. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
5. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi dle specifikace v odst. 4 tohoto článku, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
6. Povinnost mlčenlivosti o informacích dle specifikace v odst. 4 tohoto článku trvá i po ukončení platnosti Smlouvy.
7. Zhotovitel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho subdodavatelů.

Čl. 16 Platnost a ukončení platnosti Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s tím, že povinnosti Zhotovitele vyplývající pro něj ze Smlouvy budou beze zbytku splněny akceptací Díla Objednatelem a uplynutím záruční doby Zhotovitele dle této Smlouvy.
3. Platnost této Smlouvy lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
4. Platnost této Smlouvy lze ukončit písemným odstoupením smluvní strany od této Smlouvy doručeným druhé smluvní straně z důvodu podstatného porušení smluvních povinností. Podstatným porušením smluvních povinností je mimo jiné opakované (tj. nejméně dvakrát) prodlení smluvní strany s plněním jejího významného závazku podle Smlouvy, je-li prodlení delší než dva (slovy: 2) měsíce (např. prodlení s úhradou Objednatelem akceptovaného a Zhotovitelem řádně vyfakturovaného plnění), a to v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: deset) dnů, neodstraníla.
5. Odstoupení od Smlouvy musí být písemně oznámeno druhé smluvní straně a je účinné měsíc po doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.
6. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky kterékoliv ze smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžité plnění za plnění poskytnuté před účinností odstoupení od Smlouvy). V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná plnění ponechá nebo budou vrácena a vypořádána Zhotovitelem.
7. Smlouva zaniká rovněž uplynutím výpovědní lhůty, která činí 1 měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet následující měsíc po doručení výpovědi Zhotoviteli. Smlouvu je oprávněn vypovědět pouze Objednatel, a to pouze v případech, kdy dojde k takové legislativní změně nebo rozhodnutí nadřízeného orgánu Objednatele, v jehož důsledku bude muset být pozastavena z jakéhokoli důvodu realizace Díla.
8. V případě výpovědi Smlouvy Objednatelem je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli cenu veškerého plnění poskytnutého do té doby Zhotovitelem Objednateli v souladu s touto Smlouvou, přičemž cena plnění bude vypočtena přiměřeně dle ustanovení čl. 7 a přílohy č. 4 této Smlouvy v závislosti na míře dokončení určité etapy Díla.

Čl. 17 Ostatní ujednání

1. Vztahy vznikající ze Smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními ObchZ a AutZ.
2. Smlouvu lze doplnit a měnit pouze písemnými vzestupně číselovanými dodatky, odsouhlasenými Smluvními stranami, podepsanými oprávněnými zástupci Smluvních stran.
3. Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálů, přičemž Objednatel obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy, Zhotovitel obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy. V případě pochybností o autentičnosti textu této Smlouvy platí, že povinnosti smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení Smlouvy, které má v držení druhá strana.
4. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, všechny písemnosti podle Smlouvy se pořizují ve 2 (slovy: dvou) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopisu.

5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

- a) Příloha č.1: Servisní zabezpečení (Podpora)
- b) Příloha č.2: Kontaktní osoby
- c) Příloha č.3: Harmonogram
- d) Příloha č.4: Platební kalendář
- e) Příloha č.5: Vzory protokolů
- f) Příloha č.6: Zadávací dokumentace
- g) Příloha č.7: Nabídka
- h) Příloha č.8: Rozdílový dokument
- i) Příloha č.9: Metodika projektového řízení
- j) Příloha č.10: Metodika akceptace
- k) Příloha č.11: Metodika Analýzy
- l) Příloha č. 12 Rozpis školení

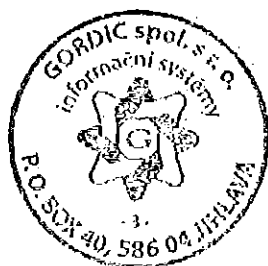
V Jihlavě, dne: 21. 8. 2012

V, dne :

VZ. 

za Zhotovitele
Ing. Jaromír Řezáč
jednatel GORDIC spol. s r.o.

za Objednatele
Ing. Michal Pešek
Ředitel Správy základních registrů



Příloha č. 1

Servisní zabezpečení (Podpora)

Podpora IS SZP

Podporou IS ZP je myšleno následující:

- Podpora software výrobce nástroje/nástrojů Ad a) po dobu trvání záruky (24 měsíců od akceptace Díla)
 - a. Přístup do znalostní báze daného výrobce
 - b. Přístup k opravám a hotfixům nabízených řešení
 - c. Přístup k novým verzím nabízených produktů (minoritním i majoritním vydáním)
 - d. Třetí úroveň podpory výrobce s definovanými dobami odezev dle priority:

Priorita - Severity Level	Doba odezvy
1	2 pracovní hodiny
2	4 pracovní hodiny
3	Následující pracovní den
4	Následující pracovní den

- Podpora dodaného HW (6x virtualizační server, 1x diskové pole, 2x Fibre channel switch, 2x LAN Switch) v rozsahu:

7x24 (24 hodin po 7 dní v týdnu), čas pro odstranění závady (fix time) – 4 hodiny

- Poimplementační podpora Zhotovitele (trvající 1,5 měsíce po akceptaci Díla) zahrnující:
 - a. Služby experta v oblasti integrací systémů (3 člověkodny)
 - b. Služby experta v oblasti dohledových nástrojů ICT (3 člověkodny)
 - c. Služby experta v oblasti vývoje SW (3 člověkodny),
 a to v rozsahu:

Priorita - Severity Level	Doba odezvy	Doba odstranění
1	2 pracovní hodiny	6 pracovních hodin
2	4 pracovní hodiny	Do konce pracovní doby

		následujícího dne od nahlášení
3	Následující pracovní den	1 kalendářní měsíc
4	Následující pracovní den	není stanovena

Mimo Pracovní dobu lhůty pro poskytnutí podpory (odezvy či odstranění) ze strany Zhotovitele dle Smlouvy a této přílohy neběží, vyjma Vady s prioritou 1, kdy lhůta běží i mimo Pracovní dobu.

Nahlášení bude prováděno elektronicky formou e-mailu. Toto nahlášení je možné provést i telefonicky. V záruční době bude dodavatelem poskytována bezplatná servisní linka pro nahlášení servisního zásahu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

Vada s prioritou 1: za vadu s prioritou 1 se rozumí vada, která způsobuje tak závažné problémy, že APV vůbec nefunguje (např. nelze jej spustit)

Vada s prioritou 2: za vadu s prioritou 2 se rozumí vada, kdy funkce APV jsou natolik narušeny, že dochází k významnému zpomalení jeho výkonu, neodpovídají funkcím výslovně sjednaným nebo obvyklým či dochází ke ztrátám dat při převodu do databáze SQL

Vada s prioritou 3 – za vadu s prioritou 3 se rozumí vada, která způsobí, že funkce APV jsou dostupné s náhodným omezením v rozsahu, který umožňuje APV být s omezením využívat (např. projeví se pouze občas).

Vada s prioritou 4 - za vadu s prioritou 4 se rozumí vada způsobena drobnými konstrukčními nedostatky nebo nepodstatné povahy, způsobující například nekomfortní ovládání APV uživatelem. Běžný provoz touto vadou není narušen.

- **Záruka Zhotovitele na Aktualizované verze APV a Služby činí 24 měsíců od akceptace Díla Objednatelem.** Záruka nezahrnuje zjišťování příčin vad Díla, průběžný monitoring stavu Díla, identifikaci možných zlepšení funkčnosti Díla ani jeho pravidelnou a běžnou údržbu a podporu. V případě nahlášení Objednatelem Zhotoviteli vady Díla (reklamace) je Zhotovitel povinen reklamaci vyřídit a

- a) vadu s prioritou 1 Objednatel odstraní ve lhůtě maximálně do 48 hodin.
- b) vadu s prioritou 2 Objednatel odstraní ve lhůtě maximálně do čtyř (4) dnů.
- c) vadu s prioritou 3 Objednatel odstraní ve lhůtě maximálně do deseti (10) dnů.
- d) vadu s prioritou 4 Objednatel odstraní ve lhůtě maximálně do dvaceti (20) dnů.

Příloha č. 2

Kontaktní osoby

1. Oprávněná osoba Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
1.1.				

2. Kontaktní osoby Objednatele

	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
2.1.				
2.2.				
2.3.				
2.4.				
2.5.				

3. Oprávněná osoba Zhotovitele

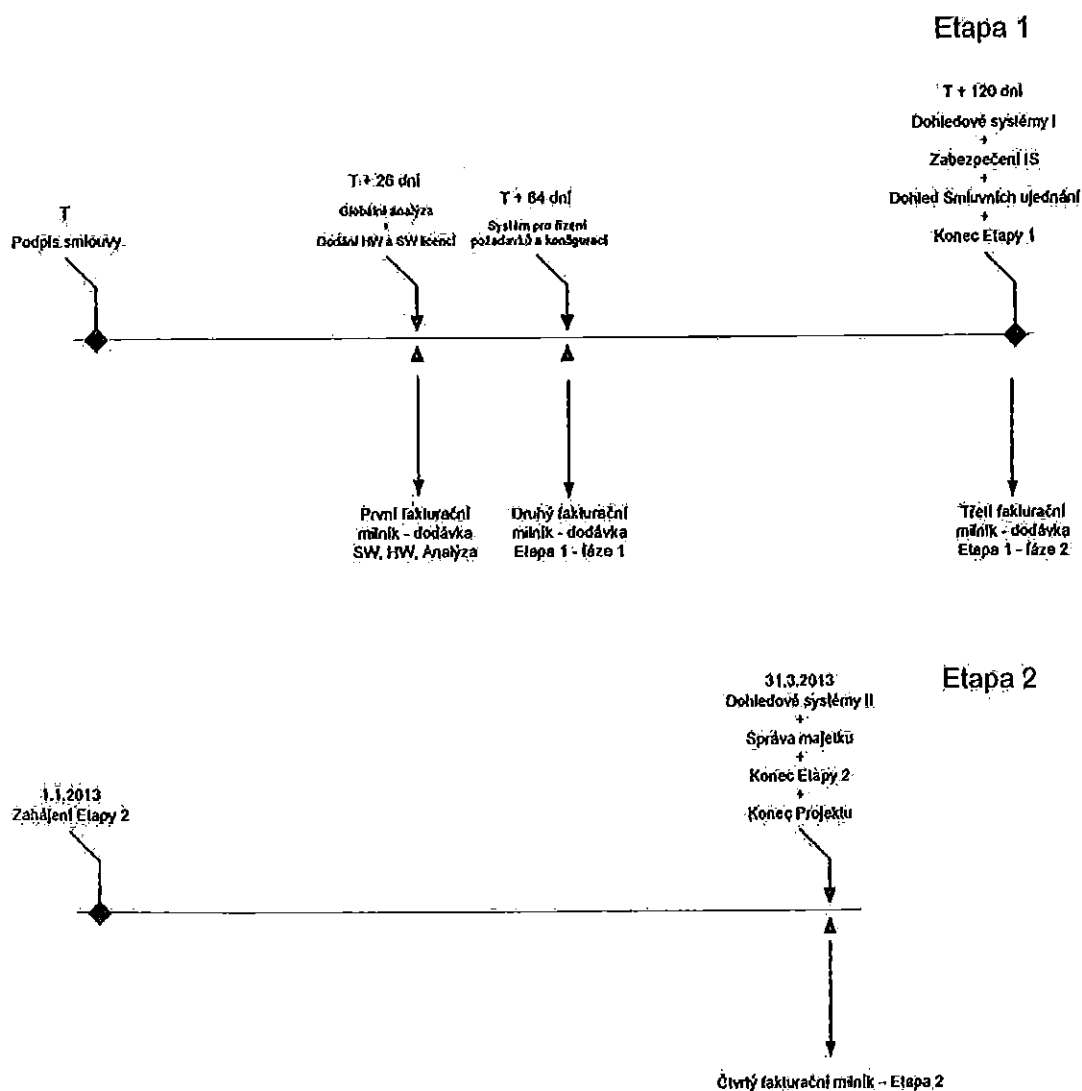
	titul, jméno, příjmení	funkce	telefon	e-mail
3.1.	Ing. Jakub Fiala	Vedoucí projektu	724.509 032	Jakub_fiala@gordic.cz

4. Kontaktní osoby Zhotovitele

	titul, jméno, příjmení	Funkce	telefon	e-mail
4.1.	Ing. Jaromír Šlesinger	Architekt	731191811	Jaromir.slesinger@ca-cee.cz
4.2.	Pavel Kuta	Dohledy	602306104	Pavel.kuta@iteg.cz
4.3.	Roman Tuchyňa	Dohledy	+421918654522	Roman.tuchyna@ca-cee.cz
4.4.	Vladimír Váňa	Service Desk, Dohledy		Vladimir.vana@autocont.cz
4.5.	Jakub Koláčný	Service Desk		Jakub.kolacny@ca-cee.cz
4.6.	Petr Cahyna	Bezpečnost		Petr.cahyna@iteg.cz
4.7.	Ing. Jan Pokorný	Spisová služba		Jan_pokorny@gordic.cz
4.8.	Bc. Tomáš Dobrovolný	Správa Majetku		Tomas_dobrovolny@gordic.cz

Příloha č. 3

Harmonogram



Příloha č. 4

Platební kalendář

T = datum podpisu smlouvy

skutečnost	datum zdanitelného plnění	částka
Analýza, Dodání HW, CA SW pro 1. Etapu	T + 26 dní	12.009.085 Kč bez DPH
		14.410.902 Kč s DPH
Implementační práce pro Etapu 1., Fáze 1.	T + 64 dní	4.506.044 Kč bez DPH
		5.407.253 Kč s DPH
Implementační práce pro Etapu 1., Fáze 2., podpora IS pro etapu 1, metodika pro etapu 1	T + 120 dní	4.506.044 Kč bez DPH
		5.407.253 Kč s DPH
Implementace 2. Etapy včetně licencí za SW, správa, metodika	31. 3. 2013	12.858.104 Kč bez DPH
		15.558.306 Kč s DPH

Rozpad licencí v letech 2012 a 2013

ROK 2012

Název	Počet licencí	Celková cena s DPH
Service Desk	30	3 268 512 Kč
Centrální dohledový systém	8	3 631 680 Kč
Systém zabezpečení OS	30	3 631 680 Kč
Celkem	68	10 531 872 Kč

Název	Počet licencí	Celková cena s DPH
Virtualizační server	6	1 666 710 Kč
Server pro GW	1	111 227 Kč
Diskové pole	1	961 161 Kč
FibreChannel Switch	2	296 052 Kč
LAN Switch	2	70 766 Kč
Licence VMware vSphere v5	1	383 460 Kč
Instalační práce		294 614 Kč
Celkem		3 783 990 Kč

Implementace + podpora: 10 909 545,6 Kč s DPH

ROK 2013

Název	Počet licencí	Celková cena s DPH
Správa majetku	2500	2 299 199 Kč
Správa smluvních ujednání	200	3 744 000 Kč
Centrální dohledy	7	3 516 000 Kč
Celkem		9 559 199 Kč

Implementace + podpora: 5 999 106,8 Kč s DPH

Příloha č. 5

Vzory protokolů

1.	Servisní protokol	_____	strana 2
2.	Akceptační protokol	_____	strana 7
3.	Dodací list	_____	strana 8

strana 1

Číslo Zhotovitele:

Servisní protokol na poskytnutí služby

Výtisk č. : 1

Počet listů : 8

Počet příloh : 3

Identifikace smlouvy:

Smlouva č.	:	
PID	:	
uzavřená dne	:	

Smluvní strany:

Objednatel :	Zhotovitel :
	GORDIC® spol. s r.o.
	Erbenova 4, 586 01 Jihlava
	IČ: 47903783, DIČ: CZ47903783
	zápis v OR Č/9313 v Brně
	Realizace : Pobočka Praha
	Italská 35, 120 00 Praha 2
Vedoucí projektu :	Vedoucí projektu :

Služby jsou poskytovány na základě :

✓ Ustanovení smlouvy :		
✓ Objednávky č. :	ze dne :	
✓ Požadavku č. :	ze dne :	hod.

Specifikace služby:

Specifikace cíle, kterého má být poskytnutím služby dosaženo:

Plánované termíny poskytování služby:

Zahájení poskytování služby	
Ukončení poskytování služby	
Akceptace výsledků poskytování služby	

Předpokládaná cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH

Schválení realizace a ceny služby:		
Kontaktní osoba (titul, jméno, příjmení)	datum	podpis
za Objednatele :		
za Zhotovitele :		

strana 2

Termíny uskutečnění poskytování služby:

Zahájení poskytování služby

Ukončení poskytování služby

Celková cena za poskytnutí služby v Kč bez DPH

DPH

Celková cena za poskytnutí služby v Kč včetně DPH

Seznam příloh:

- ✓ Příloha č.1 : Detailní specifikace jednotlivých činností poskytnuté služby včetně případných cen a dílčích akceptací
- ✓ Příloha č.2 : Detailní specifikace předaného materiálu v rámci plnění služby včetně případných cen
- ✓ Příloha č.3 : Seznam akceptačních závad včetně způsobu a termínů jejich odstranění

Závěr akceptace:

- ✓ Služba akceptována bez závad.
- ✓ Při akceptaci zjištěny závady typu 1, uvedené v Příloze č.3 tohoto protokolu. Tyto závady nebrání akceptaci.
- ✓ Při akceptaci zjištěny závady typu 2, uvedené v Příloze č.3 tohoto protokolu. Tyto závady brání akceptaci.

Za zhotovitele protokol zpracoval:

ORJ, titul, jméno, příjmení	datum	podpis

Akceptace - schválení realizace služby:

Kontaktní osoba (titul, jméno, příjmení)	datum	podpis
za Zhotovitele (službu předal):		
za Objednatele (realizaci služby akceptoval):		

Doplňující údaje Zhotovitele:

Číslo zakázky	:
ORJ VP	:
splatnost (dnů)	:
počet výtisků fa	:
číslo fa	:

Příloha č.1 Servisního protokolu - detailní specifikace jednotlivých činností poskytnuté služby

ID	Pol	PPol	Detailní popis	Datum	Pracovník ORJ, jméno	Hod. sazba	Počet hod.	Cena celkem bez DPH	Dílčí akceptace datum, jméno, podpis
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
Cena celkem v Kč včetně DPH									Cena celkem v Kč včetně DPH
Cena celkem v Kč bez DPH									DPH

Příloha č.2: Servisního protokolu - detailní specifikace předaného materiálu

ID	Popis	Jednotka	Pracovník ORJ, jméno	Cena za jednotku	Počet jednotek	Cena celkem bez DPH	Materiál převzal: datum, jméno, podpis
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
							Cena celkem v Kč včetně DPH
						Cena celkem v Kč bez DPH	DPH

Příloha č.3 Servisního protokolu - seznam akceptačních závad

ID	Typ	Popis závady	Termín odstranění	Osoba zodpovědná za odstranění závady ORJ, jméno	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

*

*

Výtisk č.:
Počet listů:
Počet příloh:

PROTOKOL

o
akceptaci

V rámci plnění Smlouvy

číslo

PID

uzavřené dne dd.mm.rrrr

Objednatel, který je zastoupen: titul jméno příjmení

akceptuje

Zhotovitelem, který je zastoupen: titul jméno příjmení

provedené služby
a

souhlasí

s jejich fakturací.

Přílohy:

příloha č.1:

příloha č.2:

...

V Praze, dne: _____

Zástupce Zhotovitele

Zástupce Objednatele

Evidence in Use

12. *Ergebnisse*

ԲԱԺԵԿՆԵՐՈՒՄ

www.gordic.cz		IČ		DIČ	
byd		Město		Obec	
Adresa		Ulice, číslo		PSČ	
E-mail		Fax		Obec	

[illegible]

Na podklade tohoto dodacieho listu neplatí, na uvedenou časťku bude vytlaven daňový doklad - faktúra.

Cena celkem bez DPH:

Pozdravka
Pozdravljamo vas!

$V_1 = 20 \text{ cm}^3$ (víz) + 10 cm^3 (olaj)	
$V_2 = 20 \text{ cm}^3$ (víz) + 20 cm^3 (olaj)	
$V_3 = 20 \text{ cm}^3$ (víz) + 30 cm^3 (olaj)	
$V_4 = 20 \text{ cm}^3$ (víz) + 40 cm^3 (olaj)	
$V_5 = 20 \text{ cm}^3$ (víz) + 50 cm^3 (olaj)	
Célszerűség: $\Delta D \approx 0$	

Odůvoditel hypothesis a provedení činnosti a souhlas s fakturací uvedené činnosti.

Odběratel byl seznámen s provedením činnosti a souhlasí s fakturací uvedených částky.			
Potvrzení pro účely dodání zboží (Číslo účtu):			Přijetí zboží - podpis odběratele:
Odběratel	Dodatel	Ověřitel	

Příloha č. 6

Zadávací Dokumentace

Příloha č. 7

Nabídka

Příloha č. 8
Rozdílový dokument

Příloha č. 9

Metodika projektového řízení

Název dokumentu:	Metodika projektového řízení
Číslo Projektu:	Smlouva o zajištění Service Desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů ZR
Autor/Autoři:	Jakub Fiala

Jméno souboru:	priloha_c12_Metodika_projektove_rizeni_1v0.doc

Verze:	1v0
Stádium:	Externí
Důvěrnost:	Pro partnery

Počet stran:	15
Strana:	1

OBSAH:

1.	ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....	3
2.	ZÚČASTNĚNÉ STRANY PROJEKTU	3
2.1.	PLATNOST A ZÁVAZNOST	3
2.2.	ODPOVĚDNOSTI	3
2.3.	ODKAZ NA SMLOUVU	3
2.4.	DEFINICE POJMŮ	3
2.5.	INICIAUZE PROJEKTU	7
3.	CÍLE PROJEKTU	5
3.1.	HLAVNÍ CÍLE PROJEKTU	5
3.2.	FAKTORY ÚSPĚCHU PROJEKTU	6
4.	ŘÍZENÍ A ORGANIZACE PROJEKTU	6
4.1.	STRUKTURA ORGANIZACE PROJEKTU	6
4.2.	POPIS A KOMPETENCE ORGÁNŮ PROJEKTU	7
4.2.1.	Výbor pro řízení projektu (VŘP)	7
4.2.2.	Tým vedení projektu (TVP)	8
4.2.3.	Realizační týmy (RT)	10
4.3.	KOMUNIKAČNÍ MATICE	11
4.4.	ODPOVĚDNOSTI VČETNĚ PODPISOVÝCH PRÁV	11
4.5.	DOKUMENTY VEDENÉ V PROJEKTU	11
5.	AKCEPTACE	12
5.1.	AKCEPTAČNÍ PROCEDURA	12
6.	ISSUE MANAGEMENT	13
6.1.	ISSUE LOG	13
6.2.	ŘÍZENÍ POŽADÁVKŮ (ISSUE MANAGEMENT)	13
6.3.	ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ	14
7.	OSTATNÍ	14
8.	SCHVALOVACÍ DOLOŽKA	14
9.	PŘÍLOHY	15

1. Základní ustanovení

2. Zúčastněné strany projektu

Zhotovitelem pro tento Projekt je společnost GORDIC spol. s r.o. (dále jen Zhotovitel) a Objednatel tohoto Projektu je "Správa základních registrů" (dále jen Objednatel).

2.1. Platnost a závaznost

Dodržování pravidel a ustanovení definovaných v této Metodice projektového řízení je závazné v průběhu celého Projektu. V průběhu realizace Projektu může být v případě potřeby tato Metodika Projektového řízení aktualizována či upřesněna, a to po dohodě všech zúčastněných stran.

Dodržování definovaných postupů a pravidel je po schválení této Metodiky projektového řízení povinností všech stran zúčastněných na Projektu. Při nedodržení závazného pravidla některou zúčastněnou stranou jsou zbývající strany oprávněny požadovat nápravu u té strany, která pravidlo porušila. Strana, která nedodržela závazné pravidlo a byla na to upozorněna, je povinna neprodleně provést nápravu v souladu s touto Metodikou projektového řízení.

Metodika projektového řízení nabývá platnosti oficiálním schválením smluvními stranami. Toto schválení je provedeno formou podpisu tohoto dokumentu.

2.2. Odpovědnosti

Za dodržování a prosazování zde uvedených pravidel jsou zodpovědní vedoucí Projektu (dále jen PM) každé zúčastněné strany Projektu.

2.3. Odkaz na Smlouvu

Tato Metodika projektového řízení navazuje na Smlouvu Zajištění service desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systému základních registrů č. XXXXX (dále jen Smlouva) uzavřenou mezi Zhotovitelem a Objednatel a definuje postupy a pravidla, která budou uplatňována za účelem dodávky předmětu Plnění této Smlouvy.

2.4. Definice pojmů

Pojem	Popis
Akceptace / Proces Akceptace	Akt přijetí výstupu (dodávky) Projektu, nebo jeho částí, s jednoznačným uznáním, že byl dodán přesně tak, jak dodán být měl. Vlastní Akceptace výstupu (dodávky) je výsledkem procesu Akceptace, v jehož rámci je dodávané Dílo předáno Objednateli a je dohodnuta přiměřená lhůta pro akceptování Díla relevantními pracovníky Objednatel. (Proces Akceptace může být i několikakolový, zejména v případě, kdy jsou v průběhu Akceptačního procesu objeveny překážky, které Akceptaci Díla brání a musí být proto odstraněny). Závěrem procesu Akceptace je vždy podepsání Akceptačního protokolu na dodávku Projektu.
Akceptační protokol	Formální dokument, který stvrzuje Akceptaci výstupu (dodávky) Projektu. Podpisem tohoto dokumentu potvrzuje Objednatel (Odběratel), že Projekt byl dokončen a dodán přesně podle jeho požadavků. Akceptační protokol je právním uznáním kompletnosti a správnosti dodávky.
Fáze	Klíčové etapy Projektu, definované ve Smlouvě mezi Objednatel a

Pojem	Popis
Harmonogram Projektu	Zhotovitelem. Časový přehled Projektu určující data, ke kterým začnou a skončí jednotlivé úkoly/aktivity Projektu. Grafická podoba harmonogramu je obvykle zpracována pomocí Ganttova diagramu, kde je zobrazen přehled jednotlivých etap Projektu, rozdělených do skupin úkolů a dále do jednotlivých konkrétních úkolů/aktivit a kde jsou definovány jejich závislosti.
Issue log	Dokument obsahující všechny požadavky Objednatele nahlášené Zhotoviteli v průběhu Projektu, včetně jejich aktuálního stavu.
Objednatel	Právnícká (nebo fyzická) osoba, se kterou je uzavřena Smlouva na dodávku určité služby a/nebo zboží.
Proces	Soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně na sebe působících činností vedoucích k dosažení určitého cíle (výstupu).
Produktivní provoz	Živý nebo oštrý provoz systému – předmětu dodávky, kdy je spuštěna příslušná funkcionality v reálném (rutinním) provozu Objednatele.
Projekt	Jedinečný Proces sestávající z řady koordinovaných a řízených činností s datem zahájení a ukončení. Je prováděný za účelem dosažení cíle, kterým je dodávka služeb/zboží podle požadavků Objednatele v daném časovém horizontu a daném finančním rámci. Základní charakteristikou Projektu je jeho neopakovatelnost v tom smyslu, že řešený problém je vždy některým svým aspektem „nový“ a tím pro své efektivní zvládnutí vyžaduje řešení či přístup více či méně odlišné od těch předchozích.
Projektový manažer, PM	Specialista na oblast Projektového managementu, který odpovídá za naplánování a dodávku daného Projektu. Jeho povinností je zajistit úspěšné dodání Projektu v požadované kvalitě, a to cestou minimalizace rizik v průběhu celého životního cyklu Projektu.
Pilotní provoz/Příprava předání do produkce	Zkušební nebo testovací provoz systému – předmětu dodávky, včetně migrace dat a zaškolení koncových uživatelů. Závěrem úspěšné fáze Pilotního provozu Objednatel přebírá uživatelskou a technickou dokumentaci a systém je předán do Produktivního provozu.
Realizace	Vlastní implementace systému podle Cílového konceptu a příprava systému pro Pilotní provoz.
Registr rizik	Nástroj používaný při plánování a realizaci Projektů, a to v rámci procesu řízení rizik. Slouží k identifikaci, analýze a vlastnímu řízení rizik každého Projektu. Obsahuje údaje o rizicích, která byla projektovým týmem identifikována, jejich dopad na Projekt, výši jejich pravděpodobnosti, plán jejich eliminace a plán postupu pro případ, že skutečně nastanou.
Řídící výbor, ŘV	Představuje nejvyšší orgán Projektu, který formálně akceptuje projektové výstupy, kontroluje a sleduje průběh Projektu a schvaluje změny Projektu. Je vrcholným rozhodovacím orgánem s primární úlohou udávat směr a zajišťovat rozhodování o Projektu. Členy ŘV jsou zástupci Objednatele i Zhotovitele. Hlavní rozhodovací odpovědnost nese obvykle sponzor Projektu na straně Objednatele, který je obvykle předsedou ŘV. V některých odůvodněných případech mohou být členy ŘV i Subdodavatelé.
Smlouva	Závazná dohoda dvou nebo více stran o dodávce služeb a/nebo zboží za konkrétních, ve Smlouvě zakotvených, podmínek. Má písemnou formu

Pojem	Popis
Subdodavatel	a je právně vymahatelná. Právnícká či fyzická osoba najata Zhotovitelem k provedení určité části Projektu (dodávky Objednateli) formou přímé dodávky Zhotoviteli. Subdodavatel uzavírá Smlouvu se Zhotovitelem (= přímě kontraktorem) a nemá přímý právní vztah s Objednatelem. Za výstupy Subdodavatele odpovídá Objednateli Zhotovitel (jako přímě kontraktor). V kontextu Metodiky projektového řízení může vystupovat v roli Zhotovitele, který si najímá na některé Projekty Subdodavatele, tak i sám jako Subdodavatel, najatý třetí stranou, která má jako Zhotovitel (přímě kontraktor) uzavřenu Smlouvu s určitým Objednatelem.
Subdodávka	Soubor aktivit prováděných s cílem dodání určité části Projektu (dodávky Objednateli) najatým Subdodavatelem, a to formou přímé dodávky Zhotoviteli. Výstupy dodané v rámci Subdodávky jsou Objednateli dodány Zhotovitelem jako součást Projektu a Zhotovitel za ně také Objednateli odpovídá.
Zhotovitel	Právnícká nebo fyzická osoba, která dodává služby a/nebo zboží jiné právnícké nebo fyzické osobě podle podmínek daných uzavřenou Smlouvou.
Životní cyklus Projektu	Logický sled aktivit, které probíhají na Projektu od momentu jeho zahájení až do chvíle jeho uzavření. Každý Projekt, bez ohledu na jeho rozsah a komplexnost, prochází v průběhu své existence řadou etap, které společně tvoří životní cyklus Projektu.

3. Cíle Projektu

3.1. Hlavní cíle Projektu

Hlavními cíli Projektu jsou:

- 1) Dodávka a implementace softwarových nástrojů tvořící informační systém zabezpečení provozu (dále jen „IS ZP“):
 - Nástroj pro řízení požadavků a konfigurací (Nástroj na řízení požadavků a konfigurací) včetně integrace na spisovou službu
 - Nástroj na správu ICT majetku (Správa majetku)
 - Nástroj na řízení a vyhodnocování smluv s dodavateli IS (Dohled smluvních ujednání)
 - Nástroj na řízení dohledů z podřízených systémů dohledu (Dohledový systém)
 - Nástroj pro řízení rizik a bezpečnosti IS (Zabezpečení IS)
- 2) Poskytování po-implementační podpory na IS ZP
- 3) Implementace metodiky řízení provozu a rozvoje dále jen „Metodika“):
 - a) vytvoření globální provozní metodiky v souladu s mezinárodně uznávanou normou (například ITIL v3)
 - b) vytvoření dílčích metodických příruček pro jednotlivé procesy zajišťování provozu
 - i) Service Desk / Service Request Management
 - ii) Incident Management
 - iii) Problem Management
 - iv) Change Management

- v) Release Management
- vi) Configuration Management

- 4) Dodávka výpočetního prostředí pro implementaci Informačního systému zabezpečení provozu
- 5) Poskytování expertních služeb.

Pro dosažení hlavního cíle budou dodány a musí být splněny následující předpoklady:

- 6) Dodána a akceptována analýza
- 7) Dodána a nainstalována infrastruktura, včetně licencí v souladu s analýzou
- 8) Dodána a akceptována implementace nástrojů včetně dokumentace, školení a testovacího provozu
- 9) Proveden a akceptován zkušební provoz
- 10) Provedeno a akceptováno zahájení ostrého provozu

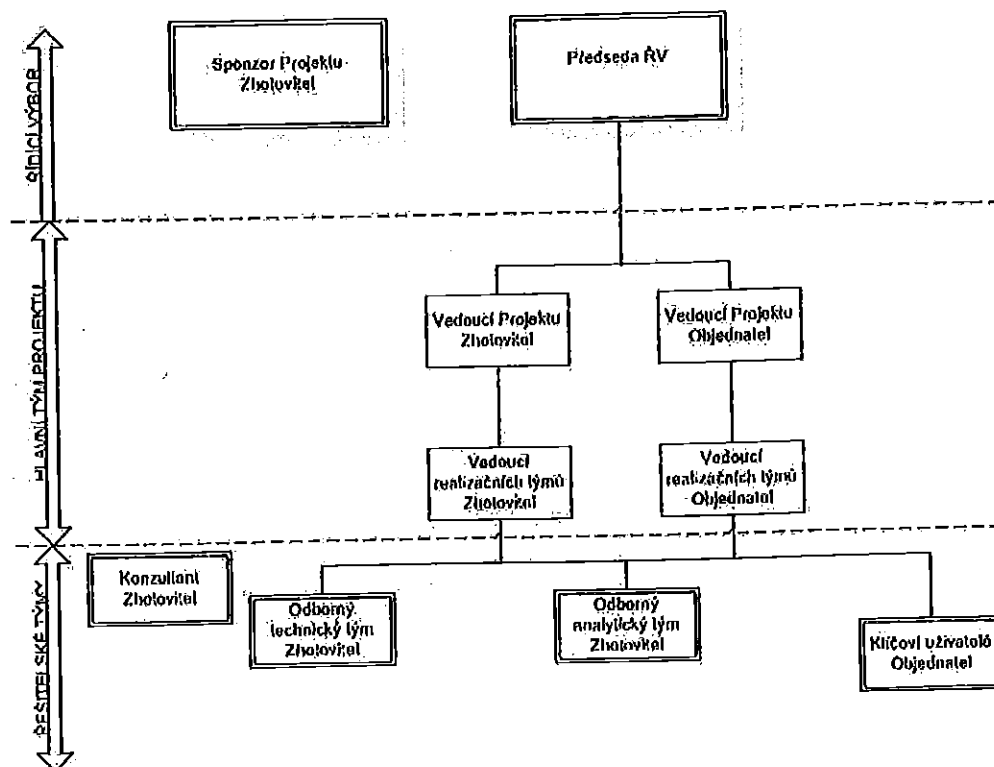
3.2. Faktory úspěchu Projektu

V rámci Projektu budou posuzovány následující faktory:

- Systém fungující v produkčním provozu od 1. 4. 2013, a to v rozsahu funkcionalit daných platnou Smlouvou.
- Dodržení plánovaných termínů dokončení jednotlivých fází implementace (customizace).
- Fungující rozhraní podle odsouhlasených specifikací.

4. Řízení a organizace Projektu

4.1. Struktura organizace Projektu



4.2. Popis a kompetence orgánů Projektu

Organizace celého Projektu je založena na společné práci projektového týmu Zhotovitele a Objednatele. Projektový tým je skupina vybraných odborných pracovníků, kteří se účastní na Projektu a mají vyčleněné role a odpovědnosti.

V rámci Projektu zastoupeny tyto orgány:

4.2.1. Výbor pro řízení projektu (VŘP)

Představuje nejvyšší orgán Projektu, který akceptuje projektové výstupy, schvaluje změny, kontroluje a sleduje průběh Projektu. Je vrcholným rozhodovacím orgánem Projektu s primární úlohou udávat směr a zajišťovat rozhodování o Projektu.

VŘP rozhoduje na základě konsensu mezi Objednatelem a Zhotovitelem. Hlavní rozhodovací zodpovědnost nese Sponzor projektu na straně Objednatele, jako předseda VŘP.

Složení VŘP

Složení Výboru pro řízení projektu je následující:

- Za stranu Objednatele:
 - Sponzor Projektu, předseda VŘP – člen vrcholového vedení na straně Objednatele
 - Členové VŘP – členové vedení za stranu Objednatele
- Za stranu Zhotovitele:
 - Člen VŘP – Sponzor Projektu, člen vrcholového vedení za stranu Zhotovitele
 - Člen VŘP – členové vedení za stranu Zhotovitele.

Jednání VŘP se budou účastnit také PM za stranu Zhotovitele a PM za stranu Objednatele, kteří budou pro jednání připravovat podklady ve formě Zprávy o stavu Projektu.

Pravomoci a odpovědnosti VŘP

Pravomoci a odpovědnosti VŘP jsou následující:

- Řešení eskalovaných schvalování a stanovování priorit nebo odložení žádostí o změny, které vyvstanou v průběhu Projektu a jsou předmětem změnového řízení.
- Odsouhlasení zásadních personálních změn v Projektu.
- Akceptace výstupů Projektu.
- Schválení ukončení Projektu.

VŘP se schází na začátku Projektu, při jednotlivých akceptacích včetně celkové finální akceptace celého dodávaného díla a v případě nutnosti také k řešení mimořádných situací.

Jednání VŘP svolává obvykle PM za stranu Objednatele, a to po dohodě s PM za stranu Zhotovitele. V případě nutnosti řešit mimořádné situace pak může jednání VŘP svolat i kterýkoliv člen VŘP.

Z každého jednání VŘP je vypracován Zápis, který je následně odsouhlasen všemi účastníky jednání a potvrzen podpisy jak zástupci Objednatele, tak Zhotovitele.

4.2.1.1. Inicializace projektu

Projekt je inicializován prvním zasedáním Výboru pro řízení projektu a následně řízen prostřednictvím jednání jednotlivých týmů. Jednání týmů, kompetence a odpovědnosti v rámci týmů jsou popsány v této metodice.

4.2.1.2. První zasedání Výboru pro řízení projektu

Program prvního zasedání Výboru pro řízení projektu:

- formální zahájení projektu;
- podpis smlouvy nebo jejího dodatku, případně předložení návrhu smlouvy nebo kroky vedoucí k zajištění smluvního vztahu;
- v případě, že nejsou smlouvou dostatečně definovány oboustranně závazná pravidla řízení projektu (role, odpovědnost), vzájemné komunikace a pravidla předání/převzetí plnění předmětu smlouvy, musí je stanovit VŘP v zápisu z 1. jednání.
- v případě, že nejsou smlouvou dostatečně definovány oboustranně závazné termíny nezbytné pro plnění projektu, je na VŘP ustanoven nebo aktualizován plán projektu;
- stanovení/schválení závazných pravidel pro řízení projektu;
- jmenování Týmu vedení projektu dále též TVP (Jmenovací listina, zápis VŘP či podepsaná smlouva);
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání VŘP;
- stanovení termínu a místa příští schůzky VŘP a jejího předběžného programu;
- stanovení úkolů pro TVP;
- ostatní (zajištění komunikace, technické zázemí TVP, vstup do budov);
- definování formy zápisu (vzor, struktura, písemně, elektronicky), okruh příjemců i forma distribuce a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu;

4.2.1.3. Mimořádné zasedání Výboru pro řízení projektu

Mimořádná schůzka VŘP se koná na podkladě vzniku mimořádné situace, která může vzniknout například jako nehoda stíhaná v Týmu vedení projektu. Program mimořádného zasedání VŘP je následující:

- řešení mimořádné situace, na podkladě které se schůzka koná;
- stanovení úkolů pro TVP;
- ostatní;
- sestavení zápisu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu

4.2.1.4. Poslední zasedání Výboru pro řízení projektu

Řádné zasedání VŘP se koná na podkladě schváleného harmonogramu a při příležitosti ukončení projektu. Poslední zasedání VŘP má následující program:

- převzetí vykonaného díla a uzavření projektu;
- ukončení činnosti TVP a RT;
- ostatní;
- sestavení zápisu anebo předávacího protokolu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu.

4.2.2. Tým vedení projektu (TVP)

Představuje nejvyšší výkonný orgán Projektu. Má řídicí a rozhodovací pravomocí, v jejichž rámci provádí průběžné řízení Projektu a rozhoduje o postupu Projektu v mezích daných Smlouvou, Plánem Projektu a rozhodnutími VŘP.

V případě, že se nepodaří v rámci TVP dosáhnout dohody, je takový případ eskalován směrem k VŘP.

Složení TVP:

- Vedoucí Projektu za stranu Objednatele
- Architekt řešení za Objednatele

- Vedoucí projektu za stranu Zhotovitele
- Architekt řešení za Zhotovitele
- Vedoucí odborných realizačních týmů Projektu

Pravomoci a odpovědnosti TVP:

- Řízení a kontrola postupu Projektu, vytváření operativního plánu.
- Dokumentování postupu Projektu (souladu i nesouladu).
- Vyhodnocování rizik Projektu a návrhy opatření na jejich eliminaci.
- Identifikace incidentů/problémů a návrhy opatření na jejich řešení.
- Monitoring práce jednotlivých modulových týmů a návrhy na změny ve složení týmů.
- Shromažďování a vyhodnocování změnových požadavků a zpracování návrhů na provedení změn.
- Vypracovávání pravidelných Zpráv o stavu Projektu pro HTP.
- Schvalování a stanovování priorit nebo odložení žádostí o změny, které vyvstanou v průběhu Projektu a jsou předmětem změnového řízení.
- Přezkoumání a odsouhlasení navržené projektové dokumentace (Plán Projektu, Harmonogram).
- Přezkoumávání a odsouhlasování projektových rizik, včetně plánu ošetření rizik
- Přezkoumávání, řízení a odsouhlasení akceptačních procesů včetně akceptačních kritérií

TVP se schází jednou týdně v průběhu celého Projektu. V případě potřeby se četnost schůzek bude operativně měnit s ohledem na aktuální stav a potřeby Projektu.

Schůzky TVP slouží primárně k projednávání aktuální situace na Projektu a plánování dalšího operativního postupu Projektu.

Schůzek TVP se účastní standardně jeho členové. Kromě nich se kdykoliv může zúčastnit i člen VŘP. Dále je možné přizvat na jednání další účastníky a to jak ze strany Zhotovitele, tak ze strany Objednatele. V takovémto případě má PM, který další účastníky přizval, povinnost o tom ostatní účastníky informovat a stručně sdělit účel, proč byli na toto jednání přizváni.

Z každé schůzky TVP je vypracován Projektovým manažerem za dodavatele Zápis, který je odeslán na členy TVP ke schválení. Zápis je schválen i v případě, že nejsou přijaty připomínky od členů TVP prostřednictvím vlastních Projektových managerů do dvou dnů od obdržení Zápisu.

Tento zápis je následně projektovými manažery za obě strany podepsán na nejbližší další schůzi TVP,

kteří je na jednání schválen a stvrzen podpisy vedoucích Projektu. Připomínky k zápisu je možné uplatnit do jednoho dne od schválení. Po odsouhlasení PM za

Úkoly vyplývající z těchto schůzek jsou dále distribuovány na jednotlivé realizační týmy. Vedoucí Projektu za stranu Objednatele a za stranu Zhotovitele předávají každý úkoly pouze v rámci vlastního projektového týmu.

4.2.2.1. První jednání Týmů vedení projektu

První jednání TVP se koná na podkladě svolání schůzky VŘP. Program první schůzky TVP je :

- zahájení činnosti;

- jmenování realizačních týmů dále též RT;
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání TVP;
- stanovení úkolů v závislosti na plánu projektu
- stanovení úkolů termínů a odpovědností do příští schůzky TVP a přezkoumání podmínek pro plnění úkolů;
- stanovení termínu a místa příští schůzky TVP a jejího předběžného programu;
- stanovení úkolů pro RT;
- ostatní (zajištění komunikace, technické zázemí RT, vstup do budov...);
- definování formy zápisu (vzor, struktura, písemně, elektronicky), okruh příjemců i forma distribuce a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu;

4.2.3. Realizační týmy (RT)

Realizační týmy jsou pracovníci jednotlivých útvarů Objednatele, kteří zajišťují plnění jednotlivých dílčích úkolů Projektu. Realizační týmy na straně Zhotovitele jsou odborné týmy zajišťující plnění dodávky.

V případě, že se nepodaří v rámci RT dosáhnout dohody, je takový případ eskalován směrem k TVP.

Složení RT

- Zástupce Objednatele – Vedoucí RT
- Zástupci Objednatele – klíčoví uživatelé
- Zástupci Zhotovitele – Vedoucí RT
- Zástupci Zhotovitele – odborné týmy

RT jsou stanoveny na základě rozdělení implementovaného systému s tím, že vyžádá-li si realizace dílčí části projektu vznik nového týmu nebo změnu obsazení stávajícího, budou tyto změny projednány na TVP.

RT se scházejí na operativních schůzkách. Z každého jednání je vypracován Zápis, který je po schválení všemi účastníky potvrzen podpisy jak zástupce Objednatele, tak Zhotovitele.

Na jednání RT se standardně účastní členové RT. Kromě nich se může kdykoliv zúčastnit i člen TVP nebo člen VŘP. Dále je možné přizvat na jednání další účastníky a to jak ze strany Zhotovitele, tak ze strany Objednatele. V takovémto případě má vedoucí RT povinnost informovat ostatní účastníky jednání o přizvaných osobách a stručně sdělit účel, proč byli na toto jednání přizváni.

Významnou roli v práci RT zastávají klíčoví uživatelé. Klíčový uživatel je podle pokynů vedoucího RT primárním zdrojem relevantních informací, potřebných pro správný postup realizace a je také primárně zodpovědný spolu s vedoucím RT za včasné otestování jednotlivých realizovaných kroků a přenášení poznatků na koncové uživatele, včetně zpracování uživatelských příruček.

4.2.4. Ustavující jednání realizačního týmu

První jednání RT se koná na podkladě svolání schůzky TVP. Program prvního jednání RT je následující:

- zahájení činnosti;
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání RT;
- stanovení úkolů do příští schůzky RT a přezkoumání podmínek pro plnění úkolů;
- stanovení termínu a místa příští schůzky RT a jejího předběžného programu;
- ostatní;
- definování zápisu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu.

4.3. Komunikační matice

Komunikační matice je dokument obsahující kontaktní informace o všech relevantních osobách na straně Objednatelů, Zhotovitelů. V průběhu celého Projektu bude Komunikační matice průběžně aktualizována a její aktuální verze bude k dispozici všem členům projektového týmu jako součást sady projektových dokumentů.

4.4. Odpovědnosti včetně podpisových práv

Za provedení prací v jednotlivých fázích Projektu jsou zodpovědní vedoucí příslušných Realizačních týmů. PM za Objednatelů a PM za Zhotovitelů. Jsou odpovědní za včasné a úplné dodání Díla.

Podpisová práva k jednotlivým dokumentům vystavovaným v rámci projektu jsou nastavena takto:

Dokument	Podpisové právo za Objednatelů	Podpisové právo za Zhotovitelů
Plán Projektu	Předseda VŘP / Člen VŘP	Sponzor VŘP / Člen VŘP
Předávací Protokol	PM (převzetí díla nebo jeho části)	PM (předání díla nebo jeho části)
Akceptační Protokol	Předseda VŘP / Člen VŘP	Sponzor VŘP / Člen VŘP
Zápis z jednání VŘP	Předseda VŘP / Člen VŘP	Sponzor VŘP / Člen VŘP
Zápis z jednání TVP	PM	PM
Zápis z jednání RT	Vedoucí RT / PM	Vedoucí RT / PM
Změnový požadavek	Předseda VŘP / Člen VŘP	Sponzor VŘP / Člen VŘP

4.5. Dokumenty vedené v Projektu

V rámci Projektu se vystavují dokumenty, které slouží jednak k vlastnímu řízení projektu a jednak k formalizaci a odsouhlasení jednotlivých výstupů projektu.

Sada těchto dokumentů zahrnuje:

- **Plán Projektu**

Dokument definující nastavení, účel, pravidla a způsob provádění Projektu. Za jeho vypracování a průběžnou aktualizaci odpovídají společně PM za Objednatelů a PM za Zhotovitelů. Všechny aktualizace musí být schváleny Řídicí výborem Projektu.

- **Registr Rizik**

Dokument obsahující soupis aktuálních rizik identifikovaných na Projektu a plán jejich eliminace i postupu pro případ, že přes veškerá provedená opatření nastanou.

- **Issue a Requirement Log**

Dokument obsahující soupis požadavků (předmětu Díla), otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu včetně evidence jejich aktuálního stavu zejména s ohledem na stav dodání, akceptace, vad, dodání dokumentace, provedení školení a odkazů na dokumentaci s jejich popisem nebo protokoly.

- **Komunikační matice**

Dokument obsahující kompletní kontaktní informace o všech osobách spojených s Projektem, na straně Objednatelů, Zhotovitelů.

- **Zpráva o stavu Projektu pro TVP**

Dokument poskytující přehled o aktuálním stavu Projektu, včetně soupisu rizik a otevřených bodů, příp. i změn. Je aktualizována PM za Zhotovitele a předávána jako podklad pro pravidelné schůzky TVP.

- **Zápis z jednání/schůzky**

Záznam pořizovaný z každého jednání/schůzky, které v rámci Projektu proběhne (jednání VŘP, jednání TVP, jednání RT atd.). Tento dokument obvykle obsahuje následující náležitosti:

- o seznam všech účastníků jednání
- o obsah jednání
- o rozbor splnění úkolů z předešlého jednání (schůzky)
- o úkoly na další období
- o požadavky na rozhodnutí ŘV, pokud se vyskytnou
- o termín konání dalšího jednání

Mimo úkolů jsou obvykle součástí zápisu i další doplňující informace, které vedou k objasnění činností vykonávaných v rámci Projektu nebo informace, které blíže upřesňují stav určitých činností (úkolů).

Zápisy provádějí a za obsah odpovídají společně PM za Objednatele a PM za Zhotovitele (nebo jimi pověřené osoby, pokud se PM schůzek neúčastní). Za zápisy ze schůzek RT odpovídají vedoucí RT (nebo jimi pověřené osoby).

Každý zápis je distribuován účastníkům jednání/schůzky do tří pracovních dní od uskutečnění jednání/schůzky. Za rozeslání zápisu odpovídá vedoucí Projektu za Zhotovitele. Přípomínky k zápisu je třeba uplatnit u PM nejpozději tři následující pracovní dny po jeho obdržení.

- **Předávací Protokol**

Formulář, kterým předává Zhotovitel dílčí plnění nebo celý předmět plnění po jeho ukončení Objednateli a Objednatel jej za podmínek stanovených Smlouvou o dílo přebírá.

- **Akceptační Protokol**

Protokol potvrzující, že Zhotovitel řádně splnil své závazky vyplývající ze Smlouvy o dílo a Objednatel takové Dílo převzal (viz v sekci 6 tohoto Plánu Projektu).

5. Akceptace

5.1. Akceptační procedura

Akceptační proces je definován za účelem předání a převzetí Díla (nebo dílčího plnění), které bylo dokončeno. Výrok pro akceptaci Díla (nebo dílčí plnění) může být následující:

a) Akceptováno bez výhrad (tj. bez vad a nedodělků)

nebo

b) Akceptováno s výhradami, které však nebrání převzetí díla nebo jeho části ze strany Objednatele.

c) Neakceptováno

Za úspěšnou akceptaci se považuje akceptace s výrokem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradou.

Dosažení úspěšné akceptace je podmínkou finančního plnění jednotlivých platebních milníků dle platebního kalendáře projektu.

Akceptace probíhá vždy v souladu s definovanými akceptačními kritérii a její výsledek je zaznamenán v Akceptačním protokolu, který je postoupen ke schválení VŘP. Součástí Akceptačního protokolu je také seznam osob Objednatele, které mají oprávnění hlásit případné problémy či vady dílčího plnění a seznam kontaktních osob Zhotovitele odpovědných za jejich řešení.

Akceptační proces může být realizován pouze osobami s patřičnými podpisovými pravomocemi v rámci organizace Projektu, viz kapitola Odpovědnosti včetně podpisových práv.

Předmětem řádného předání a převzetí je také příslušná technická, provozní a jiná dokumentace vztahující se k plnění nebo jeho části, pokud existuje. Specifikace příslušné dokumentace bude vytvořena v Rozdílovém dokumentu.

Podmínky Akceptace díla nebo dílčího plnění, podmínky Předložení Akceptačního protokolu k podpisu, Akceptační kritéria, Seznam akceptačních kritérií, Klasifikace vad a nedodělků pro předání díla či dílčího plnění do produkčního provozu jsou detailně popsány a stanoveny v Metodice Akceptace, viz příloha č. 10 Smlouvy.

6. Issue Management

6.1. Issue a Requirement Log

V rámci Projektu je veden tzv. Issue a Requirement log, tj. soupis požadavků (předmětu Díla), otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu včetně evidence jejich aktuálního stavu zejména s ohledem na stav dodání, akceptace, vad, dodání dokumentace, provedení školení a odkazu na dokumentaci s jejich popisem nebo protokoly identifikovaných a sledovaných projektovým týmem v jeho průběhu, včetně priorit a jejich aktuálního stavu. „Otevřené body“ jsou jednak všechny problémy, incidenty či situace, ke kterým na Projektu dochází a které mají vliv na schválený Plán Projektu a jednak požadavky na změny oproti schválenému rozsahu Projektu.

6.2. Řízení požadavků (Issue a Requirement management)

V průběhu celého Projektu je PM za Zhotovitele povinen udržovat aktuální verzi dokumentu Issue a Requirement log a sledovat stav řešení jednotlivých položek. Jednotlivé položky, navržený způsob a termíny jejich řešení jsou probírány a odsouhlasovány na pravidelných schůzkách TVP.

Celý proces, za který odpovídá PM za stranu Zhotovitele, zahrnuje následující aktivity:

- Průběžné sledování stavu dodání a implementace požadavků (předmětu Díla) a evidence stavu v Issue a Requirement logu
- Průběžná identifikace nových otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu a jejich zaznamenání do Issue a Requirement logu.
- Rozhodnutí o dopadu, který má každá položka na Dílo (nebo jeho dílčí část).
- Přidělení priority každé nové položce, ev. změna priority stávajících položek.
- Pravidelné sledování stavu řešení jednotlivých položek.
- Zajištění práce na rychlém a kvalitním řešení jednotlivých položek jednotlivými členy projektového týmu.
- Pravidelný reporting o stavu Issue a Requirement logu směrem k HTP a ŘV v rámci Zprávy o stavu projektu.

6.3. Změnové řízení

Po jednoznačnost obě Smluvní strany potvrzují, že Smlouvou stanovená Cena za předmět smlouvy je konečná a nepřekročitelná. Obsahuje veškeré náklady Zhotovitele nutné k řádnému dodání Díla, resp. Nutné k realizaci úplného předmětu Smlouvy. Cenu dle Smlouvy lze tedy měnit jen po změnovém řízení a uzavřením písemného dodatku Smlouvy.

Všechny požadavky na změny schváleného rozsahu Projektu procházejí procesem standardního změnového řízení, které zahrnuje následující aktivity:

- Vypracování návrhu požadavku na změnu, obsahující
 - Specifikaci návrhu změny
 - Zdůvodnění a posouzení vztahů a souvislostí se stávajícím Projektem
- Posouzení dopadu do stávajícího Plánu Projektu v oblasti
 - Harmonogramu
 - Rozpočtu
 - Vlivu změn na již realizované části Projektu
 - Vlivu změn na ještě nerealizované části Projektu
 - Vlivu na rozhraní s jinými systémy
- Schválení požadavku VŘP, resp. zástupci Objednatel v VŘP
- Vypracování Dodatku k platné Smlouvě o dílo, je-li to relevantní
- Naplánování prací na změnových požadavcích na straně Zhotovitele

7. Ostatní

Na základě této Metodiky projektového řízení vznikne v rámci Projektu odsouhlasený dokument Plán projektu, který je součástí projektové dokumentace. Bude stanovovat, jak je Projekt po celou dobu svého trvání prováděn, sledován a kontrolován.

8. Schvalovací doložka

Firma	Jméno	Datum	Podpis
za GORDIC spol. s r.o.	Jakub Fiala		
za Správu základních registrů	Petra Stehlíková		

9. Výstupy

1. Plán projektu
2. Časový harmonogram dodávky dílčích plnění, vč. customizace
3. Registr rizik
4. Soupis a šablony projektových dokumentů
5. Zápis z vedení projektu
6. Ustanovení smlouvy o řízení projektu
7. Ustanovení smlouvy o předání a převzetí plnění

Příloha č. 10
Metodika akceptace

Název dokumentu:	Metodika akceptace
Číslo Projektu:	Smlouva o zajištění Service Desk a znalostní báze procesů včetně řízení problémů systémů ZR
Autor/Autoři:	Jakub Flala

Jméno souboru:	priloha_c9_Metodika_akceptace_1v0.doc

Verze:	1v1
Stádium:	Externí
Důvěrnost:	Pro partnery

Počet stran:	13
Strana:	1

87

OBSAH:

1. METODIKA AKCEPTACE	3
1 AKCEPTACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ	3
2 TYPY AKCEPTACÍ	3
3 AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA	4
4 AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ	5
5 KLASIFIKACE VAD A NEDODĚLKŮ PRO PŘEDÁNÍ DÍLA ČI DÍLČÍHO PLNĚNÍ	7
6 VÝSLEDKY AKCEPTAČNÍHO ŘÍZENÍ	8
4.8 DEFINICE VÝSLEDKŮ DÍLČÍCH AKCEPTACÍ	8
4.9 DEFINICE VÝSLEDKŮ CELKOVÉ AKCEPTACE	9
4.10 DEFINICE VÝSLEDKŮ ZÁVĚREČNÉ AKCEPTACE	9
5 POSTUP AKCEPTACÍ A ODSTRAŇOVÁNÍ VAD	10
5.1 POSTUP AKCEPTACÍ	10
5.2 POSTUP ODSTRAŇOVÁNÍ VAD	10
2. SCHVALOVACÍ DOLOŽKA	11
3. PŘÍLOHY	12



1. METODIKA AKCEPTACE

1 Akceptace Předmětu plnění

Cílem akceptace Předmětu plnění a akceptačních postupů je zajištění požadované kvality Předmětu plnění na základě splnění předem známých a jasně specifikovaných akceptačních kritérií v souladu s předmětem Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se akceptační procedura vztahuje na všechny části Předmětu plnění, kterých povaha umožňuje její provedení (tedy zejména na Dílo a Analýzu podle Smlouvy a hardware, software, dokumentaci nebo služby, které budou poskytovány na základě Smlouvy). V dalším textu této metodiky je popsána akceptační procedura pro akceptaci předmětu plnění Smlouvy (Díla a Analýzy), přičemž akceptace dalších částí Předmětu plnění způsobitelných k akceptaci bude probíhat s přiměřeným použitím níže uvedených ustanovení.

2 Typy akceptací

Smluvní strany se dohodly na následujících typech akceptací:

- **Dílčí akceptace:**

Předmětem dílčích akceptací je posouzení kvality výstupů jednotlivých částí Díla a jejich souladu s vymezením předmětu Díla ve Smlouvě. Do dílčích akceptací se počítá i předání HW a systémového SW, prováděného na základě přejímky dle vystavených seznamů (předávacích protokolů), dále předání dokumentace, školení a dalších služeb. Dílčí akceptaci podléhá každá část Díla uvedená v jednotlivých etapách časového harmonogramu plnění (implementačního plánu).

Struktura dílčích akceptací Díla v návaznosti na harmonogram plnění je stanovena samostatným výstupem Analýzy s tím, že poslední dílčí akceptace v daném milníku bude vždy obsahovat integrační testy.

- **Doplňkové akceptace:**

Předmětem doplňkových akceptací jsou doplňující ověření částí Díla v rámci změnového řízení či jejich vzájemného souladu (např. doplňkové integrační testy). Doplňkové akceptace mohou být prováděny na základě dohody Týmu vedení projektu.

- **Celková akceptace:**

Předmětem celkové akceptace je ověření splnění hlavních milníků provádění Díla a splnění Smlouvy. Celková akceptace je typově obdobná v následujícím bodě uvedené závěrečné akceptaci (užívá se závěrečný akceptační protokol). Celkové akceptaci podléhá každá etapa (milník) časového harmonogramu plnění provádění Díla.

- **Závěrečná akceptace:**

Předmětem závěrečné akceptace je celkové ověření splnění závazku provést Dílo a splnění Smlouvy. K závěrečné akceptaci může být Dílo připuštěno, pouze pokud celková akceptace

milníku „Zkušební provoz“ a „Zahájení rutinního – ostrého provozu“ je ukončena s výsledkem „Akceptováno“.

3 Akceptační kritéria

Akceptační kritéria musí být plně v souladu se Smlouvou a musí specifikovat požadované vlastnosti výstupů. Jedná se zejména o specifikaci požadovaných funkčních a kvalitativních parametrů předmětu plnění a stanovení způsobu jejich ověření. Akceptační kritéria jsou v rámci projektu stanovena na čtyřech základních úrovních:

- **Rámcová akceptační kritéria:**

Rámcová akceptační kritéria jsou dána dílkem Smlouvy, která definuje vlastnosti Díla. Ověřuje-li se formou akceptace vymezená část Díla, pak musí splňovat veškeré specifikace a požadavky uvedené ve Smlouvě (rámcová akceptační kritéria).

- **Díličí akceptační kritéria:**

Díličí akceptační kritéria se vztahují na předloženou část Díla vymezenou k díličí akceptaci, včetně zohlednění vývoje její specifikace v průběhu její realizace, stanoví jednoznačný způsob, postupy a podmínky jejího ověřování, včetně návrhu časového harmonogramu akceptačního řízení podle těchto kritérií tak, aby jejich schválením obě strany odsouhlasily i dobu a délku potřebnou k provedení akceptačního řízení. Ověřuje-li se formou akceptace vymezená část Díla, pak musí splňovat veškeré specifikace a požadavky uvedené ve Smlouvě.

Rozlišují se na:

- díličí kritéria pro milník Analýzy, která jsou dána naplněním ustanovení přílohy č. 11 Smlouvy (Metodika analýzy) v rozsahu předmětu plnění.

- díličí kritéria pro ostatní milníky, která jsou základním výstupem Úvodní analýzy. Díličí akceptační kritéria jsou schvalována v rámci akceptace výstupů Úvodní analýzy.

- **Celková akceptační kritéria:**

Celková akceptační kritéria se vztahují na předloženou část Díla vymezenou k celkové akceptaci, včetně zohlednění vývoje její specifikace v průběhu její realizace, stanoví jednoznačný způsob, postupy a podmínky jejího ověřování, včetně návrhu časového harmonogramu akceptačního řízení podle těchto kritérií tak, aby jejich schválením obě strany odsouhlasily i dobu a délku potřebnou k provedení akceptačního řízení.

Rozlišují se na:

- celková kritéria pro milník Úvodní analýzy, která jsou dána naplněním ustanovení přílohy č. 11 Smlouvy (Metodika analýzy) v rozsahu předmětu plnění.

- celková kritéria pro ostatní milníky, která jsou základním výstupem Úvodní analýzy. Celková akceptační kritéria jsou schvalována v rámci akceptace výstupů Úvodní analýzy.

- **Závěrečná akceptační kritéria:**

Závěrečná akceptační kritéria jsou formálním ověřením výsledků a závěrů celkových akceptací.

4 Akceptační řízení

Akceptační řízení je proces kontroly a verifikace jednotlivých klíčových výstupů projektu zahrnující protokolární předání předmětu akceptace (dílič, celkové, doplňkové či závěrečné), vlastní ověřování předmětu akceptace Objednatelem v součinnosti se Zhotovitelem a formulaci akceptačních závěrů včetně způsobu a termínů řešení případných nedostatků. Každé akceptační řízení pro účely plnění předmětu smlouvy je definováno následujícími kroky / činnostmi:

- Zahájení dodávky předmětu akceptace: termínem zahájení dodávky předmětu akceptace je termín zahájení plnění dle příslušného harmonogramu plnění.
- Termín zahájení akceptace předmětu plnění je termín plánovaného dokončení dodávky předmětu akceptace dle harmonogramu plnění.
- Vlastní akceptace:

Vlastní akceptace je zahájena protokolárním předáním předmětu akceptace k akceptaci. Akceptace je prováděna dle způsobu stanoveného akceptačními kritérii a její průběh je kontrolován Týmem vedení projektu prostřednictvím odpovědných subjektů a výstupů stanovených pro danou akceptaci. Subjekty odpovědné za provedení akceptace jmenuje Řídící výbor.

V průběhu vlastní akceptace (tj. od zahájení akceptace předmětu) je určenými subjekty průběžně udržován akceptační protokol (jeho průběžně doplňovaná podoba), do kterého jsou zaznamenávány kategorizované výsledky a vady zjištěné na základě akceptačních testů, včetně plánovaných a provedených kroků akceptace a aktuálních zjištění a připomínek.

Akceptace je ukončena akceptačním rozhodnutím Týmu vedení projektu. Akceptační rozhodnutí je formalizováno akceptačním protokolem zahrnujícím především:

- Konečný stav kroků prováděné akceptace a připomínek účastníků (konečný stav informací průběžně udržovaných a doplňovaných v rámci akceptace).
- Zformulované celkové akceptační vyjádření, které obsahuje akceptační rozhodnutí (Akceptováno / Akceptováno s výhradou / Neakceptováno) a jeho zdůvodnění včetně termínů a způsobu řešení a ověření zjištěných nedostatků.
- Potvrzení určených subjektů formou podpisu originálu akceptačního protokolu. Akceptační protokol musí být podepsán Vedoucími projektu obou Smluvních stran (v případě díličů a celkových akceptací) nebo statutárními zástupci smluvních stran (celková a závěrečná akceptace – Závěrečný akceptační protokol) a signován dalšími účastníky akceptace.

Celkově odpovídají za provedení jednotlivých akceptačních řízení Vedoucí projektu za obě Smluvní strany. Garant kvality projektu dohlíží na soulad akceptací se Smlouvou, s cíli projektu a s metodikou řízení projektu. Obě Smluvní strany se zavazují ukončit jednotlivá akceptační řízení bez zbytečného odkladu.

Konkrétní naplnění termínů akceptačního řízení

Lhůty pro naplnění jednotlivých akceptačních postupů vycházejí z konkrétních termínů v harmonogramu plnění.

Úspěšné ukončení celkového akceptačního řízení je základní podmínkou pro finanční plnění mezi Objednatelem a Zhotovitelem.

Za úspěšné ukončení akceptačního řízení je považován výsledek:

- a) Akceptováno bez výhrad (tj. bez vad a nedodělků)
- b) Akceptováno s výhradou (S výhradami, které však nebrání převzetí díla nebo jeho části ze strany Objednatele).

Bude-li Plnění Dodavatele spočívat v samotné dodávce hardware (technologií) nebo licencí k software, proběhne předání a převzetí takového Plnění na základě protokolárního předání těchto Plnění. Smluvní strany provedou fyzickou kontrolu předávaného hardware (technologií) a licencí software v předávacím místě a v případě řádného Plnění podepíší předávací protokol na dodaný hardware (technologie) nebo předávané licence software. Hardware (technologie) a licence software lze předávat i po částech.

Bude-li Plnění Dodavatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě běžného (každodenního) charakteru (zejména konkrétní výzva, upomínka, Report SLA apod.), bude takový dokument považován za akceptovaný uplynutím třetího (3.) dne ode dne jeho převzetí, nevznese-li příslušná smluvní strana vůči takovému dokumentu písemné námitky.

Akceptace dokumentů v listinné nebo elektronické podobě

- 4.1 Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování dokumentů s Objednatelem. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Dodavatelovi poskytovat veškerou potřebnou součinnost a dle svých možností se vyjadřovat k průběžným výstupům Dodavatele.
- 4.2 Akceptační protokol pro předání díla či dílčího plnění do produkčního provozu může být vypracován na základě úspěšně realizovaných akceptačních testů, které budou probíhat podle oboustranně odsouhlasených testovacích scénářů na základě výstupů z Rozdílového dokumentu / Analýzy, která je Objednatelem akceptována.
- 4.3 Testovací scénáře, které jsou podkladem pro vypracování Akceptačního protokolu, mohou být změněny nebo doplněny v průběhu plnění Dílčí smlouvy nebo časového návrhu customizace pokud si to povaha Projektu vyžádá, a to po dohodě smluvních stran.
- 4.4 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k předaným dokumentům či částí díla do pěti (5) pracovních dnů od jejich doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k dokumentům či částem díla žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty tento dokument či část díla za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný.

Akceptace jiných plnění, zejména jednotlivých subsystémů

- 4.5 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat před zahájením provozu na základě specifikace akceptačních testů vypracované Dodavatelem jako součásti Projektové dokumentace, přičemž tato bude podléhat schválení (akceptaci) Objednatele.
- 4.6 Dodavatel vyzve Objednatele písemně k účasti na akceptační proceduře nejméně pět (5) dní před jejím zahájením. Objednatel je oprávněn se akceptačních testů zúčastnit a osvědčit jejich konání. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Dodavatelem k účasti řádně a včas vyzván, je Dodavatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. Objednateli budou poskytnuty kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů, jinak akceptační testy nebyly provedeny řádně.
- 4.7 Jestliže jednotlivý předmět akceptačních testů splní akceptační kritéria, považuje se smluvními stranami za akceptovaný dnem úspěšného ukončení akceptačních testů. Smluvní strany akceptaci potvrdí sepsáním písemného akceptačního protokolu, a to nejpozději do pěti (5) dnů od akceptace dokumentu. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami.
- 4.8 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k předaným dokumentům či části díla do pěti (5) pracovních dnů od jejich doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k dokumentům či částem díla žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty tento dokument či část díla za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný.

5 Klasifikace vad a nedodělků pro předání díla či dílčího plnění

Vadou se rozumí nesoulad funkcionality díla nebo dílčího plnění s funkcionalitou definovanou v předmětu plnění Smlouvy (Díla a Analýzy) nebo ovlivnění spolupracujících systémů takovým způsobem, že jsou kritickým způsobem ovlivněny hlavní obchodní činnosti Objednatele.

Kategorie	Vada	Popis
A	Kritická	Z důvodu vady Díla (dílčího plnění) některé nebo všechny systémy podporující hlavní obchodní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Objednatele.
B	Vážná	Z důvodu vady Díla (dílčího plnění) je činnost Objednatele výrazně ovlivněna z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité obchodní procesy. Vada znemožňuje nebo výrazně komplikuje využívání systému Díla (dílčí plnění).

Kategorie	Vada	Popis
C	Drobná	Tato kategorie zahrnuje funkce, které sice zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod systému. Vada má zanedbatelný vliv na činnost Objednatele. Vada se vyskytuje v izolované části Díla (díličho plnění) – využívání Díla (díličho plnění) je částečně ztíženo a nemá vliv na ostatní funkce.
D	Kosmetická	Dílo (dílič plnění) je plně operativní, vada je pouze kosmetického charakteru. Vada nemá vliv na činnost Objednatele. Vada nekomplikuje využívání Díla (dílič plnění) nebo její části. Jedná se například o vady v grafice či vady, které znepříjemňují používání Díla (díličho plnění).

Kategorizaci vad provádí Vedoucí projektu Objednatele s následným potvrzením Vedoucím projektu Zhotovitele s cílem dosáhnout shody v kategorizaci vad.
V případě neshody Vedoucích projektu v kategorizaci vad toto musí být uvedeno v akceptačním protokolu a je povinností Vedoucího projektu Zhotovitele svolat mimořádný Řídicí výbor projektu tak, aby bylo Řídicím výborem projektu rozhodnuto o kategorizaci vady, a to do termínu nejbližšího předání předmětu celkové akceptace k akceptaci, v rámci které je rozporovaná vada součástí.

Smluvní strany dále sjednávají, že pro etapu Zkušební provozu budou pro Zkušební provoz uplatňována ustanovení o kategorizaci incidentů a lhůty pro odstraňování incidentů dle ustanovení Podpory IS SZP, v rozsahu vztahujícím se k SLA. Zhotovitel se zavazuje do zahájení Zkušební provozu odstranit všechny vady kategorie A a B.

6 Výsledky akceptačního řízení

4.9 Definice výsledků díličích akceptací

Smluvní strany se dohodly na následující definici výsledků díličích akceptací:

- **Akceptováno** - Pro výrok a formulaci díličího akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné odstranění všech vad kategorie A i B uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu.
- **Akceptováno s výhradou** - Pro výrok a formulaci díličího akceptačního rozhodnutí Akceptováno s výhradou je podmínkou úspěšné odstranění všech vad kategorie A uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci díličího akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné odstranění vad kategorie A uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu

4.10 Definice výsledků celkové akceptace

Smluvní strany se dohodly na následující definici výsledků celkových akceptací:

- **Akceptováno** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné ukončení všech dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace a to jen ve stavu Akceptováno. Musí být odstraněny veškeré vady A (kritická vada) i B (vážná vada), formulované v akceptačních protokolech a zůstává neodstraněných maximálně deset (10) vad kategorie C (drobná vada) a maximálně patnáct (15) vad kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Zhotovitel termín a harmonogram odstranění.
- **Akceptováno s výhradou** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Akceptováno s výhradou je podmínkou úspěšné ukončení všech dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace. Musí být odstraněny veškeré vady kategorie A (kritická vada), může zůstat maximálně pět (5) vad kategorie B (vážná vada), maximálně deset (10) vad kategorie C (drobná vada) a maximálně patnáct (15) vad kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Zhotovitel termín a harmonogram odstranění.
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné ukončení (nedokončení) kterékoliv z dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace a/nebo neodstranění jakékoliv vady kategorie A (kritická vada) a/nebo existence více jak pěti (5) vad kategorie B (vážná vada) a/nebo existence více než deseti (10) vad kategorie C (drobná vada) a více jak patnácti (15) vad kategorie D (kosmetická vada).

4.11 Definice výsledků závěrečné akceptace

- **Akceptováno** - Pro řádné splnění Smlouvy, kterým je výrok a formulace závěrečného akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné odstranění všech vad/incidentů kategorie A (kritická vada) i B (vážná vada) a zůstává neodstraněných nejvýše deset (10) vad/incidentů kategorie C (drobná vada) nebo patnáct (15) vad/incidentů kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Zhotovitel termín a harmonogram odstranění.
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci závěrečného akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné odstranění jakékoliv vady/incidentu kategorie A nebo B a/nebo existence neodstraněných více jak čtyřicet devět (49) vad/incidentů kategorie C,

5 Postup akceptací a odstraňování vad

5.1 Postup akceptací

- Je-li výsledkem dílčí akceptace „Neakceptováno“ vedoucí projektů jsou povinni zajistit opakování této dílčí akceptace se zahájením v termínu daném schváleným akceptačním protokolem.
- Je-li výsledkem opakované dílčí akceptace „Neakceptováno“ nestanovuje se termín odstranění vad a stav projektu je eskalován na Řídicí výbor projektu, která rozhodne o dalším postupu.
- Je-li výsledkem dílčí akceptace výsledek „Akceptováno s výhradou“ zajistí Tým vedení projektu realizaci opatření k nápravě nedostatků uvedených v rámci akceptačního vyjádření. Ověření odstranění vad je prováděno v rámci celkové akceptace daného milníku.
- Je-li výsledkem celkové akceptace výsledek „Neakceptováno“ Vedoucí projektu jsou povinni zajistit opakování této celkové akceptace se zahájením v termínu daném schváleným akceptačním protokolem. Celková akceptace může být opakována pouze jednou, pokud Řídicí výbor nerozhodne jinak.
- Řídicí výbor rozhodne o dopadech výše uvedených situací postupu akceptací na harmonogram plnění. Výbor pro řízení projektu je oprávněn rozhodnout o změně dílčích termínů plnění v rámci kteréhokoli milníku/etapy, avšak změna termínu ukončení milníku/etapy je možná výhradně prostřednictvím dodatku k relevantní smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.

5.2 Postup odstraňování vad

Cílem odstranění vad je zajistit předání Díla jak v jednotlivých částech, tak vcelku v podobě a kvalitě, která je plně v souladu s požadavky Smlouvy a s požadavky a návrhy specifikovanými a odsouhlasenými v průběhu projektu.

Odstraňování vad musí být plánovanou činností a minimální struktura harmonogramu pro první etapu musí zahrnovat i nezbytné termíny opravných akceptací pro celkovou akceptaci. Struktura harmonogramu pro ostatní etapy Díla s ohledem na zabezpečení odstraňování vad bude základním výstupem Rozdílového dokumentu / Analýzy.

Stanovení postupu ověření odstranění vady je v kompetenci Týmu vedení projektu.



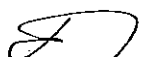
2. Schvalovací doložka

Firma	Jméno	Datum	Podpis
za GORDIC spol. s r.o.	Jakub Flala		
za Správu základních registrů	Petra Stehlíková		



3. Přílohy

1. VZOR – Akceptačního protokolu



AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

Č.

Zhotovitel	Název Zhotovitele, adresa
Objednatel	Název Objednatele, adresa
Smlouva	Číslo platné Smlouvy nebo Objednávky
Název Projektu	Zkratka a název Projektu
Číslo Projektu	Číslo Projektu
Datum akceptace díla	Datum

4. PŘEDMĚT AKCEPTACE

Číslo	Popis			
		Akceptováno	Akceptováno s výhradou	Neakceptováno
01	Popis předmětu Akceptace	X		
02	Popis předmětu Akceptace		X	

5. VÝHRADY

Číslo	Popis
01	Popis výhrady Akceptace (popis výhrad lze nahradit odkazem na přílohu)
02	Popis výhrady Akceptace

Společnost GORDIC spol. s r.o. a Objednatel svým podpisem stvrzují předání a Akceptaci předmětu plnění dle výše specifikované Smlouvy.

Dílo bylo akceptováno na základě Předávacího protokolu č. XY ze dne dd.mm.rr.

Obě strany se dohodly, že toto konstatování formálně nahrazuje Předávací protokol.

Společnost	Jméno	Podpis
Předal za GORDIC spol. s r.o.		
Akceptoval za Objednatele		

Příloha č. 11

Metodika Analýzy

1. Analýza Service Desk

1.1. Analýza procesů

Analýza procesů podpory IT služeb:

- správa servisních požadavků
- správa incidentů
- správa problémů
- řízení změn
- správa znalostní báze
- správa konfigurací
- Service Level Management v oblasti podpory služeb.

Analýza potřebných systémových konfigurací, číselníků a seznamů

Analýza informací následujících základních typů:

- systémové konfigurace
- konkrétní záznamy o evidovaných případech, konfiguračních položkách a organizační struktuře.

Systémové konfigurace

Prioritizace tiketů

- dopad na celkové množství práce – Impact
- požadovaná úroveň pozornosti – Priority
- rozsah a závažnost problému – Severity
- naléhavost – Urgency

Kategorizace konfiguračních položek

- typ
- provozní stav
- typu dodavatele

Typy kontaktů

Analýza kategorií kontaktů přicházejících do styku se Service Deskem podle jejich funkcí.

Informace o organizační struktuře

Místa

Geografická místa (skupiny lokalit – viz dále) - např. města:

- název
- popis
- kontaktní osoba

Lokality

Popis objektů (adres), ve kterých se nacházejí uživatelé a zařízení:

- název
- popis
- příslušné místo
- adresa
- kontaktní osoba

Konfigurační položky

Popis konfiguračních položek:

- název
- lokalita
- kontaktní osoba
- třída objektu
- výrobce
- dodavatel
- sériové/ licenční číslo
- inventární číslo
- úroveň služby
- další informace specifické pro danou třídu objektu.

Kontakty

Údaje o pracovnících, kteří jsou v interakci se systémem service desk, a to jako koncoví uživatelé, operátoři a administrátoři service desku či kontaktní osoby u dodavatelů:

- Jméno pracovníka
- telefon
- fax
- mobilní telefon/ pager
- název uživatelského účtu pro autentikaci

- e-mailová adresa
- typ kontaktu (operátor, koncový uživatel, atd.)
- lokalita
- organizace
- skupina
- způsob upozornění na události (e-mail, fax, systémová zpráva, atd.)
- úroveň služby
- omezení působnosti (např. technika, operátora, apod.) na definované objekty správy

Organizace

Údaje o organizacích, jejichž pracovníci jsou v interakci se systémem service desk:

- název organizace
- popls
- číslo organizace
- kontaktní jméno
- telefon
- fax
- lokalita
- nákladové středisko.

Dodavatelé

Údaje o dodavatelích, kteří jsou v interakci se systémem service desk:

- název dodavatele
- typ dodavatele (poskytovatel služby, pronajímatel zařízení, apod.)
- kontaktní jméno.

Analýza vazeb jednotlivých číselníků a seznamů.

Notifikační metody

Analýza notifikací pro významné události v životním cyklu řešení tiketů:

- identifikaci případu
- charakteristiku události
- kontaktní informace
- další specifické informace (např. řešení).

Analýza využití standardních notifikačních metod:

- systémová zpráva aplikace Service Desk
- e-mail
- SMS

Události

- podmínky – specifikované hodnoty atributů tiketu
- akce

Typ úrovně služby

Analýza garantovaných parametrů služby – SLA (Service Level Agreements), které mohou být smluvně uzavřeny:

- mezi dodavateli a poskytovatelem služeb – včetně služeb poskytovaných formou outsourcingu
- mezi poskytovatelem služby a zákazníky.

Analýza eskalačních procedur:

- automatické identifikace úrovně služby žádané pro danou kategorii případu
- včasného varování při blížícím se porušení SLA
- identifikace porušení SLA
- vytváření reportů o dodržování a porušování SLA.

Analýza kalendářů požadované doby provozu a podpory určující:

- dny v týdnu
- rozsah kalendářních dat
- denní dobu,

kdy může k dané události dojít či kdy je příslušné SLA v platnosti.

Přílohy

Analýza způsobu vedení elektronických příloh k případům vytvářeným v systému Service Desk, a to ve formě:

- dokumentu uloženého ve specifikovaných úložištích
- URL odkazu

Stanovení maximální velikost přikládaného souboru a povolených typů souborů.

Bezpečnost přístupu

Analýza přístupových práv autentizovaných uživatelů systému Service Desk k jednotlivým objektům a komponentám systému pomocí autorizačních rolí.

Autentizace

Analýza způsobů autentizace:

- vůči internímu seznamu účtů a hesel vedených v aplikaci Service Desk
- vůči operačnímu systému serveru
- vůči adresářové službě LDAP (např. MS AD, Novell, Sun, OpenLDAP, ad.)
- vůči externímu autentizačnímu mechanismu – např. PKI.

Autorizace

Analýza úrovně přístupu na základě množiny přidělených autorizačních rolí. Stanovení:

- přístupu ke komponentám aplikace Service Desk
- přístupných uživatelských rozhraní – přidělení přístupu k jednotlivým položkám formulářů
 - nabídky
 - záložky
 - rychlé vyhledávání
- přístupných reportů
- omezení přístupu k datům – např. na základě lokality, organizace, atp.
 - pro změny
 - pouze pro čtení
 - bez přístupu
 - pro mazání
 - pro zavedení nového záznamu.

Servisní kontrakty

Analýza potřebných logických oddělení více zákazníků, kterým mohou být služby Service Desku poskytovány.

1.2. Uživatelská rozhraní

Webové rozhraní

Analýza formátu a obsahu webových uživatelských rozhraní:

- *administrátorské* – rozhraní určené pro správu aplikace Service Desk
- *analytické* – komfortní rozhraní určené informatikům, technikům, administrátorům, apod. podlejších se na řešení případů.
- *samoobslužné* – rozhraní určené podporovaným uživatelům

E-mailové rozhraní

Analýza využití příchozí elektronické pošty pro vytváření a aktualizaci tiketů.

1.3. Správa servisních požadavků, incidentů a problémů

Analýza způsobů evidence a životního cyklu servisních požadavků, incidentů a problémů, zejména:

- registrace případů,
- identifikace ovlivněných uživatelů a kontaktů na ně,
- identifikace konfigurace jejich IT prostředí (používaná zařízení, software, služby, atd.)
- sledování stavu řešení,
- přidělování řešitelům a pracovním skupinám,
- evidence historie aktivit a vytváření reportů,
- řazení případů do příslušné fronty podle typu, priority, naléhavosti, apod.
- upozornění pracovníků na významné aktivity při řešení problému (e-mail).

Registrace servisního požadavku, incidentu nebo problému

Analýza vstupních informací pro registraci ticketu ve formě:

- přímého zadání údajů z webového rozhraní service desku
- zaslání údajů strukturovaným e-mailem v řádném formátu
- faxové, telefonické nebo e-mailové komunikace s operátorem service desku a následným zadáním údajů z webového rozhraní service desku
- automatizovaným vytvořením z dohledového systému.

Stav řešení požadavku

Analýza stavů životního cyklu ticketů.

Kategorie

Analýza kategorizace ticketů hierarchickým číslem tak, aby je na základě těchto kategorií bylo možné automatizovaně:

- přiřazovat příslušnému řešiteli nebo řešitelské skupině
- přiřadit odpovídající SLA.

Konfigurační prostředí uživatele

Analýza prostředí konfiguračních položek přidělených koncovému uživateli a jeho organizaci.

Typ úrovně služby (SLA)

Analýza přidělování SLA k ticketu podle:

- konfigurační položky
- uživatele
- organizace uživatele
- kategorie

- o priority
- o řešitelské skupiny

Hierarchie případů

Analýza potřebných hierarchií tiketů (např. incidentů způsobených jedinou společnou příčinou).

Šablony

Analýza využití šablon s přednastavenými (automaticky vyplněnými) hodnotami atributů specificky shodnými pro určitý typ případu.

Další úkony spojené s řešením

Analýza dalších úkonů řešitele spojených s řešením:

- zpětný kontakt koncového uživatele
- hledání v dokumentaci
- záznam komentáře
- převedení problému na jiného řešitele nebo skupinu
- manuální upozornění
- eskalace (zvýšení priority)
- připojení požadavku na změnu
- připojení události pro účely monitorování požadavku
- změna stavu.

1.4. Řízení změn

Analýza způsobů evidence a řízení životního cyklu standardních změn, zejména:

- registrace požadavků na provedení změny;
- sousledností pracovních příkazů jako postupu potřebných individuálních úkolů k zajištění požadavku,
- procedur pro iniciování, monitorování a řízení sledu prací,
- příslušných šablon pro požadavky na změny,
- přidělování požadavků i pracovních příkazů příslušným pracovníkům
- upozornění pracovníků na významné aktivity (e-mail).

Registrace požadavku na změnu

Analýza vstupních informací pro registraci požadavku na změnu v aplikaci Service Desk ve formě:

- přímého zadání údajů z webového rozhraní Service Desku
- zaslání údajů strukturovaným e-malem v řádném formátu

- faxové, telefonické nebo e-mailové komunikace s operátorem service desku a následným zadáním údajů z webového rozhraní Service Desku

Stav řešení požadavku

Analýza stavů životního cyklu požadavku na změnu.

Kategorie změn

Analýza kategorizace změn hierarchickým číselníkem tak, aby na základě těchto kategorií bylo možné podle předdefinovaných údajů automatizovaně přiřazovat workflow pracovních příkazů spolu s příslušnými řešiteli nebo řešitelskými skupinami a příslušná SLA na změnu jako celek i na jednotlivé pracovní příkazy.

Pracovní příkazy

Analýza pracovních příkazů tvořících workflow potřebné pro zavedení příslušné kategorie:

- označení a popis příkazu
- pořadí ve workflow pro danou kategorii změn
- řešitel úkolu nebo řešitelská skupinou
- stavy postupu plnění pracovního příkazu
- akce spojené se změnou stavu (např. upozornění uživatele na neschválení změny).

Konfigurační položky

Analýza způsobu výběru položek ovlivněných změnou z konfigurační databáze.

Typ úrovně služby

Analýza přidělování SLA na základě:

- konfigurační položky
- žadatele
- organizace žadatele
- kategorie
- prioritou
- řešitelské skupiny.

Hierarchie požadavků

Analýza potřebných hierarchií více změn.

Šablony

Analýza využití formulářů s přednastavenými (automaticky vyplněnými) hodnotami atributů specificky shodnými pro určitý typ změny.

Další úkony spojené s řešením změny

Analýza dalších úkonů řešitele spojených se zavedením příslušné změny, zejména:

- zpětný kontakt zadavatele
- hledání v dokumentaci
- záznam komentáře
- převedení změny či pracovního příkazu na jiného řešitele nebo skupinu
- manuální upozornění
- připojení události pro účely monitorování
- změna atributu stav,

1.5. Znalostní báze

Znalostní dokumenty

Analýza typů znalostních dokumentů:

- plochý znalostní dokument
- znalostní strom
- diskusní fórum

Analýza způsobů publikování znalostních dokumentů a příslušného workflow zahrnujícího zejména:

- vytvoření nového dokumentu
- revize dokumentu
- publikování dokumentu
- aktualizace dokumentu
- expirace dokumentu,

Fulltextové vyhledávání

Analýza speciálních slov a termínů pro podporu vyhledávání:

- bezvýznamových slov
- synonym
- víceslovných spojení.

1.6. Reporting

Předdefinované reporty

Analýza předdefinovaných reportů:

- grafické reporty
- textové reporty
- analytické reporty.

Reporty na vyžádání

Analýza rolí uživatelů s právy definovat reporty na vyžádání (ad-hoc reporty).

1.7. Integrace externích systémů

Analýza propojení s externími systémy s aplikací CA Service Desk.

2. Analýza IT Asset Management

2.1. Obecné vlastnosti

1. Analýza evidence různých typů assetů.
2. Analýza obecných a specifických atributů assetů v závislosti na typu assetu..
3. Analýza číselníků a integritních omezení (povinná pole, datové typy, apod.) v závislosti na typu assetu.
4. Analýza autorizace přístupu uživatelů k údajům a funkcím pomocí rolí.
5. Analýza potřebných hromadných změn více záznamů najednou.
6. Analýza potřebné úrovně protokolování změn údajů v evidenci.
7. Analýza integrace s konfigurační databází CMDB a způsobu zobrazení příslušných konfiguračních informací v kontextu evidovaných assetů a jejich vazeb.
8. Analýza bezpečného oddělení dat a procesů vedených poskytovatelem pro různé subjekty (např. zákazníky) v rámci jednoho systému.
9. Analýza integrace s discovery nástroji a rekonsiliace vlastnické evidence a fyzické inventarizace.

2.2. Finanční asset management

1. Analýza evidence nákladových nebo cenových položek a vazeb na assety nebo smlouvy.
2. Analýza evidence plateb a vazeb na příslušné záznamy o cenových nebo nákladových položkách.
3. Analýza automatických notifikací o kritických datech (např. blížící se čas vypršení a obnovy smluv, termíny výpovědí smluv, termíny splatnosti, apod.).

2.3. Management dodavatelů

1. Analýza evidence informací o dodavatelích včetně kontaktních informací, svázaných firmách, příslušných assetech, smlouvách a platbách.
2. Analýza způsobu agregací nákladových položek spojených s jednotlivými dodavateli za sledovaná období.

2.4. Management smluvních dokumentů

1. Analýza evidence informací o smlouvách včetně identifikátorů smluv, smluvních stranách, platnosti, svázaných assetech, platbách, smlouvách, ad.
2. Analýza potřebných šablon smluvních dokumentů.
3. Analýza strukturovaného vedení klíčových smluvních podmínek, potřeby vyhledávat a filtrovat podle nich a definice automatických notifikací.
4. Analýza způsobu vedení elektronických příloh (např. oskenovaný smluvní dokument).

2.5. Management SW licencí

1. Analýza evidence SW licencí včetně práv k produktům a jejich verzím, nákupů balíků licencí, licenčních modelů, licenčních smluv a smluv o SW údržbě, plateb za SW a jeho údržbu, místa uložení fyzických kopií instalačních médií, ad.
2. Analýza způsobu rekonsiliaci informací o vlastněných licencích a dat o fyzické instalaci SW na počítačích.
3. Analýza způsobu reportů o softwarové čistotě na základě srovnání vlastněných licencí a skutečně instalovaného nebo využívaného software k příslušným SW produktům.

4. Analýza managementu licencí založených na různých metrikách licenčních modelů (CPU, MIPS, concurrent, HW klíč, ad.).
5. Analýza managementu licencí vázaných na specifickou organizaci, lokalitu, osobu, apod.
6. Analýza evidence umístění SW instalace (na klientu, serveru apod.) a umístění (přidělení) SW licence.

2.6. Automatizace procesů

1. Analýza notifikačních pravidel pro proaktivní identifikaci kritických okamžiků, které vyžadují manuální nebo automatizovanou činnost.
2. Analýza reakcí na nastavení časových atributů, změn atributů a neproběhlých očekávaných změn atributů v definovaném čase.
3. Analýza eskalací pro případ chybějící reakce na zaslanou předchozí notifikaci.
4. Analýza využití automatizačních workflow zajišťující integraci a výměnu dat s workflow procesů v Service Desku a CMDB.

2.7. Integrace

1. Analýza potřebných integrací a využití aplikačního programového rozhraní (API) založeného na webových službách.
2. Analýza struktur dat pro hromadný import a aktualizaci dat.
3. Analýza datových zdrojů a plánování dávkových výměn dat.

3. ANALÝZA BUSINESS SERVICE INSIGHT

3.1. Katalog úrovní služeb:

- Analýza katalogů standardních služeb a jejich úrovní mezi více odběrateli služeb
- Analýza šablon úrovní služeb zahrnující definice služeb, metriky úrovně služeb, penalizace a další kvalitativní i kvantitativní indikátory.
- Analýza definic a sběru metrik a dalších kvalitativních i kvantitativních indikátorů.
- Analýza využití předdefinovaných souborů typových služeb, procesů, funkcí a metrik podle nejlepších praktik ITIL.
- Analýza potřeby seskupování více služeb a metrik do kompozitních služeb a metrik.
- Analýza životního cyklu procesů Service Catalog Managementu včetně řízení verzí, stavů životního cyklu a auditu změn.

3.2. Service Level Management

- Analýza vytváření a údržby dohod o úrovni služeb.
- Analýza standardizovaných šablon dohod a příslušných procesů.
- Analýza seznamu smluvních stran (dodavatelů, skupin poskytovatelů, zákazníků, apod.).
- Analýza typů smluv a dohod pro různé typy služeb (SLA, OLA, podpůrné smlouvy, KPI procesů, apod.).
- Analýza struktury a obsahu dohod o úrovních služeb a možnost jejich úprav.
- Analýza klíčových výkonnostních indikátorů v celém řetězci dodávky služeb a jejich procesního řízení.
- Analýza závislostí mezi obchodními a technickými metrikami.
- Analýza závislostí mezi dohodami a smlouvami se subdodavateli služeb, odběrateli (zákazníky) služeb a interními skupinami poskytovatele.
- Analýza závislostí mezi obchodními a technickými službami, SLA, OLA a podpůrnými servisními smlouvami.
- Analýza vážených příspěvků jednotlivých indikátorů kvality a kvantity do složených metrik.
- Analýza technologických metrik (např. typu dostupnost, latence, chybovost, apod.).
- Analýza netechnických metrik (např. odezva pracovníků podpory, spokojenost uživatelů, fakturace, apod.).
- Analýza vyhodnocování metrik v kontextu jednotlivých zákazníků, organizační jednotek zákazníka, služeb, produktů, geografického členění, ad.
- Analýza popisu metrik a garantovaných parametrů v přirozeném jazyce.
- Analýza šablon pro generování dohod a smluv v tisknutelné podobě.
- Analýza autorizace přístupu uživatelů k údajům pomocí rolí.

3.3. Vykazování plnění dohod a smluv

- Analýza modelů služeb a vizualizace celého řetězce dodávky služby nebo procesu.
- Analýza způsobů monitorování a vyhodnocování plnění metrik a indikátorů celého řetězce dodávky služby nebo procesu.
- Analýza způsobu identifikace problémových služeb nebo jednotlivých parametrů služeb a hledání klíčové příčiny.
- Analýza zpřístupnění reportů podle uživatelských rolí.
- Analýza automatického generování naplánovaných reportů.
- Analýza potřebných formátů reportů (MS Word, MS Excel, PDF, ad.).
- Analýza požadované agregace a sumace reportovaných dat v různých úrovních zobrazení (např. po měsících – po dnech – po hodinách) a postupné kontextové snižování stupně agregace (drilldown).
- Analýza možných systematických chyb měření a požadavků na evidenci výjimek a oprav.

3.4. Dashboard

- Analýza požadavků na Dashboard služeb.
- Analýza potřebných zobrazení dat v různých úrovních detailu od managerské přehledové úrovně po detailní provozní úroveň.
- Analýza způsobů upozorňování na parametry, u kterých hrozí nebo dochází k neplnění garantovaných hodnot.
- Analýza a definice víceúrovňových prahových hodnot podle úrovně
- Analýza potřeb prediktivního vyhodnocování trendů sledovaných indikátorů.

3.5. Diagnostika problémů a analýza dopadů

- Analýza způsobů diagnostiky příčin porušení dohod a smluv o úrovni služeb.
- Analýza událostí, které mohou vést k porušení dohod a smluv o úrovni služeb,
- Analýza potřeb požadovaných odůvodnění případů reportovaného porušení dohod o úrovni služeb.

3.6. Integrace datových zdrojů

- Analýza způsobu sběru a konsolidace dat.
- Analýza formátů dat.
- Analýza způsobů vyhodnocování indikátorů úrovně dodávky služeb na základě sbíraných dat.
- Analýza potřebných adaptérů na datové zdroje.
- Analýza případných manuálních procedur pro jednorázové nebo opakované nahrání dat.

3.7. Integrace konfiguračního managementu

- Analýza integrace s konfigurační databází (CMDB).
- Analýza vazeb konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb.
- Analýza mapování konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb na příslušné smluvní strany a služby.
- Analýza způsobů zobrazení vazeb mezi smluvními stranami, službami a jednotlivými konfiguračními položkami spojených s dodávkou služeb.
- Analýza využití mapování konfiguračních položek spojených s dodávkou služeb na příslušné smluvní strany a služby pro výpočet indikátorů úrovně služeb.

3.8. Správa uživatelů a bezpečnost

- Analýza řízení přístupů uživatelů podle rolí.
- Analýza požadavků na důvěrnost dat.
- Analýza potřebných aplikačních profilů, přístupových práv k funkcím a datům podle rolí.

4. Konsolidací dohledů registrů

Konsolidační platforma pro dohledy registrů bude mít dva funkční bloky:

- CA Service Operations Insight – operativní monitoring IT služeb v jednotlivých registrech
- CA WILY Web Transaction Generator - modul pro testování web služeb v jednotlivých registrech

V rámci implementace CA Service Operations Insight budou dodány následující funkcionality:

- Základní implementace platformy pro konsolidací dohledů
- Připojení k specifickému dohledovému nástroji MS SCOM
- Import konfiguračních položek z MS SCOM do CA SOI
- Modelování služeb v CA SOI na základě importovaných konfiguračních položek a vazeb
- Převzetí událostí a alarmů z MS SCOM do CA SOI, nastavení pravidel a korelací
- Definice monitoringu služeb, nastavení politik a pravidel, alarmů a alertů
- Příprava uživatelů a jejich rolí
- Úprava uživatelského portálu a operačního rozhraní dle rolí jednotlivých uživatelů
- Nastavení a úprava reportingu pro operační monitoring služeb
- Implementace integrace do CA SDM pro účely incident manažmentu

Druhý modul – CA WILY Web Transaction Generator bude implementován jako agent pro generování syntetických transakcí pro připojení přes WEB služby jednotlivých registrů. V rámci implementace budou dodány následující funkcionality:

- Implementace základní platformy pro testování web služeb
- Identifikace volání web služeb registrů
- Definice transakcí a vykonávání transakcí jednotlivých web služeb
- Vyhodnocení testů web služeb v rámci CA Wily Enterprise manažeru
- Připojení CA WILY do integrační platformy CA SOI
- Namapování výsledků testů na jednotlivé služby