

Příloha č. 4

METODIKA PROJEKTOVÉHO ŘÍZENÍ

PROJEKT

„CENTRÁLNÍ MÍSTO SLUŽEB – KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURA INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY: ROZŠÍŘENÍ CENTRÁLNÍHO MÍSTA SLUŽEB“

Název dokumentu:	Metodika projektového řízení	Verze:	1v0
Autor/Autoři:	Česká pošta, s.p., Odštěpný závod ICT služby	Důvěrnost:	Externí
Jméno souboru:	20131231_Priloha_c4_Metodika_projektoveho_rizeni_1v0.docx	Počet stran:	36

Obsah

1.	Základní ustanovení	5
2.	Zúčastněné strany projektu	5
2.1.	Platnost a závaznost.....	5
2.2.	Odpovědnosti	5
2.3.	Odkaz na Smlouvu.....	5
3.	Výklad pojmů.....	6
3.1.	Použité zkratky	12
4.	Standarty Projektu	12
4.1.	Závaznost projektových standardů	12
4.2.	Standardní náležitosti dokumentů	12
4.3.	Úložiště projektové dokumentace	13
5.	Cíle Projektu	13
5.1.	Hlavní cíle Projektu.....	13
5.2.	Faktory úspěchu Projektu	14
5.3.	Rizika Projektu.....	14
5.4.	Omezení realizace	15
6.	Rozsah a průběh projektu.....	15
6.1.	Výstupy Projektu.....	15
6.2.	Popis fází Projektu (Životní cyklus Projektu)	15
7.	Řízení a organizace Projektu.....	17
7.1.	Popis a kompetence orgánů Projektu	17
7.2.	Role v rámci Projektu a jejich personální obsazení	21
7.3.	Komunikační matice.....	24
7.4.	Odpovědnosti včetně podpisových práv	25
7.5.	Eskalační procedura.....	25
7.6.	Dokumenty vedené v Projektu	25
8.	Akceptace.....	27
8.1.	Typy akceptací.....	27
8.2.	Akceptační kritéria.....	27
8.3.	Akceptační procedura	28

8.4. Klasifikace vad a nedodělků pro předání díla či dílčího plnění.....	28
8.5. Výsledky akceptačního řízení.....	29
8.6. Postup akceptací a odstraňování vad	30
8.7. Postup odstraňování vad	31
8.8. Akceptační kritéria	31
8.8.1. Část plnění 1.....	31
1. Architektura řešení	31
2. Inženýring CMS 1.0	31
3. Technický projekt CMS 2.0	31
8.8.2. Část plnění 2.....	32
1. Nákup HW servisní platformy	32
2. Nákup SW servisní platformy	32
3. Nákup HW síťové infrastruktury.....	32
8.8.3. Část plnění 3.....	32
1. Instalace servisní platformy.....	32
2. Instalace síťové infrastruktury.....	32
9. Issue Management	32
9.1. Issue Log.....	32
9.2. Řízení požadavků (Issue management)	32
9.3. Změnové řízení	33
10. Záruky	34
11. Ostatní	36

Verze	Datum	Autor	Změny	Autorizace
0v1	30. 10. 2013	Stehlíková Petra	Tvorba návrhu	
0v2	17. 12. 2013	Sedmihorský Jakub	Připomínky k návrhu	
1v0	31. 12. 2013	Stehlíková Petra	Finální verze	

1. Základní ustanovení

Účelem tohoto dokumentu je definice metodiky řízení části projektu „Centrální místo Služeb – Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy“, registrační číslo projektu: CZ.1.06/1.1.00/03.05995, konkrétně zakázky na Rozšíření centrálního místa služeb (dále jen „Projekt“). Cílem je vymezit projektové přípravy Projektu, řídicí a organizační struktury Projektu, postupy, metodiky, nástroje, techniky a závaznou projektovou dokumentaci.

2. Zúčastněné strany projektu

Dodavatelem pro tento Projekt je společnost Odštěpný závod (dále jen „Dodavatel“) a objednatel tohoto Projektu je Česká republika – Ministerstvo vnitra (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 o dílo na dodávku Centrálního místa služeb – Komunikační infrastruktura veřejné správy č. MV- 42584-210/KAP-2009 Objednatele a č. 2013/066 OZ ICT Dodavatele (dále jen „Smlouva“) uzavřenou mezi Dodavatelem a

Objednatel a definuje postupy a pravidla, která budou uplatňována za účelem dodávky předmětu plnění této Smlouvy.

3. Výklad pojmů

Pojem	Popis
Akceptace	Akt přijetí výstupu (dodávky) Projektu, nebo jeho části, 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 Objednatele. (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 kritéria	Seznam kritérií seřazený podle priorit. Tato kritéria musí finální produkt splnit před svým přijetím (akceptací) Objednatel; měřitelná definice toho, co je třeba udělat pro to, aby bylo Dílo akceptovatelné klíčovými zainteresovanými stranami.
Akceptační protokol	Formální dokument, který stvrzuje Akceptaci výstupu (dodávky) Projektu. Podpisem tohoto dokumentu potvrzuje Objednatel, že Projekt byl dokončen a dodán přesně podle jeho kritérií, měřítek a základních podmínek, která měla být dodržena. Akceptační protokol je právním uznáním kompletnosti a správnosti dodávky.
Analýza	Rozbor, metoda zkoumání složitějších skutečností rozkladem na jednodušší (postup od abstraktního ke konkrétnímu).
Audit	Systematický, nezávislý a dokumentovaný proces pro objektivní získání a vyhodnocení důkazů týkajících se provádění činností, s cílem zjistit míru souladu mezi zjištěnými informacemi o provádění činností a stanovenými kritérii.
Část	Část Projektu je technicky, finančně a časově nezávislá fáze plnění, která je logicky kontrolovatelná a samostatně akceptovaná a po níž může být proplacena část ceny díla. Projekt sestává z jediné nebo z více částí. Části musí na sebe časově navazovat (tj. nesmí se překrývat a ani nesmí být přerušeny).
Etapa	Pojem je chápán z pohledu terminologie Strukturálních fondů

Pojem	Popis
	Evropské unie a je definováno jako technicky, finančně a časově nezávislé fáze Projektu, která je logicky kontrolovatelná a po níž může být proplacena část dotace. Projekt sestává z jediné nebo z více etap. Etap je časový úsek mezi dvěma monitorovacími zprávami. Etapa musí na sebe časově navazovat (tj. nesmí se překrývat a ani nesmí být přerušeny).
Evropský fond pro regionální rozvoj (ERDF)	Evropský fond pro regionální rozvoj je objem peněz největším ze Strukturálních fondů Evropské unie a podporuje projekty v oblasti infrastruktury, tzv. „tvrdé“ projekty (př. Rozvoj elektronické veřejné správy).
Harmonogram Projektu	Grafické znázornění plánu (například Ganttovým diagramem), popisující posloupnost úkolů, společně s přidělením zdrojů, které dohromady tvoří plán. V rámci projektového řízení by měly být projektové aktivity dokumentovány v harmonogramech spojených s Projektovým Plánem. Činnosti přiřazené na základě každodenního řízení mohou být dokumentovány v relevantních přehledech (tj. Registru rizik, Registru otevřených problémů a Registru kvality), pokud nevyžadují významnou aktivitu.
Integrovaný operační program (IOP)	IOP je zaměřený na řešení společných regionálních problémů v oblastech infrastruktury pro veřejnou správu, veřejné služby a územní rozvoj (tj. rozvoj informačních technologií ve veřejné správě, zlepšování infrastruktury pro oblast sociálních služeb, veřejného zdraví, služeb zaměstnanosti a služeb v oblasti bezpečnosti, prevence a řešení rizik, podporu cestovního ruchu, kulturního dědictví, zlepšování prostředí na sídlištích a rozvoj na sídlištích a rozvoj systémů tvorby územních politik).
Issue log	Dokument obsahující všechny požadavky Objednatele nahlášené Dodavateli v průběhu Projektu, včetně jejich aktuálního stavu.
Kick-off Projektu	Úvodní schůzka Projektu, na které dochází k formálnímu zahájení Projektu a sdělení všech důležitých informací týkajících se typu a rozsahu Projektu, Objednatele a dalších zúčastněných partnerů, členům projektového týmu. Kick-off Projektu svolává příslušný Projektový manažer.
Kontrolní schůzka Projektu	Pravidelná schůzka za účasti pověřených zástupců Dodavatele a Objednatele, na které je detailně procházen pokrok dosažený do konce sledovaného období na Projektu a výhled do konce Projektu. Podkladem pro Kontrolní schůzku je vždy Zpráva o stavu Projektu pro Objednatele a výstupem je Zápis z Kontrolní schůzky.

Pojem	Popis
	Kontrolní schůzka Projektu slouží obvykle i jako příprava na jednání ŘV.
Kontrola kvality	Proces monitorování specifických výsledků projektu s cílem určit, zda splňují relevantní standardy s cílem identifikovat způsoby, jak odstranit příčiny neuspokojivých výkonů.
Kritéria kvality	Popis specifikace kvality, kterou musí produkt splňovat a specifikace měřítek kvality, která budou uplatněna těmi, kteří kontrolují konečný produkt.
Kvalita	Celkový souhrn vlastností a odvozených nebo stanovených charakteristik produktu, osoby, procesů, služby a/nebo systému, které mají společně schopnost prokázat, že produkt splňuje očekávání nebo uspokojuje dané potřeby, požadavky nebo specifikace.
Metodika	Souhrn doporučených praktik a postupů, strukturovaně popisující celý ŽC určité entity a ukotvující co, kdo a jak má vykonat k dosažení stanoveného cíle Projektu.
Milník	Významná událost v rámci Projektu, ve které se měří rozpracovanost produktů. Milník představuje bod zpětné kontroly, bod přijetí rozhodnutí nebo body přejímky. Milník má v harmonogramu Projektu nulovou délku trvání.
Nabídka	Dokument, ve kterém potencionální Dodavatel nabízí dodat své služby/zboží ve stanoveném rozsahu, za stanovenou cenu a za stanovených podmínek. Vyjadřuje tím svůj zájem vstoupit do ujednání či smluvního vztahu s tím, komu Nabídku předkládá.
Pilotní provoz / Příprava předání do produkce	Zkušební neboli ověřovací provoz systému – předmětu dodávky, včetně příp. migrace dat a zaškolení koncových uživatelů. Závěrem úspěšné fáze Pilotního provozu Objednatel přebírá uživatelskou a technickou dokumentaci a systém je předán do Ostrého provozu.
Plán Projektu	Plán zahrnující hlavní produkty Projektu, termíny dodání a výši nákladů. Původní Projektový Plán je předkládán jako součást dokumentace o nastavení Projektu. Plán je revidován, jakmile jsou k dispozici aktuální informace o postupu. Jedná se o hlavní kontrolní dokument pro Řídicí výbor sloužící k měření skutečného postupu oproti očekávání.
Plán řízení kvality Projektu	Dokument definující příslušné standardy a postupy, které musí být v průběhu celého Projektu dodržovány proto, aby bylo možné Projekt úspěšně dodat v požadované kvalitě. Je součástí projektové dokumentace a je vypracován v průběhu procesu <i>Plánování Projektu</i> .

Pojem	Popis
Popis role	Popisuje soubor odpovědností charakteristických pro danou roli.
Projektový manažer, PM	Specialista na oblast projektového managementu, který odpovídá za naplňování a dodávku daného Projektu na každodenní bázi. Jeho povinností je zajistit úspěšné dodání Projektu v požadované kvalitě, a to cestou minimalizace rizik v průběhu celého životního cyklu Projektu.
Pracovní instrukce	Detailní pokyny vydané jednotlivým členům Projektového týmu pro splnění určitých konkrétních úkolů na Projektu. Jsou součástí projektové dokumentace a vydává je PM v průběhu procesu <i>Kontrola Projektu</i> .
Proces	Strukturované kroky navržené pro dosažení konkrétních výsledků. Proces využívá jednoho nebo více definovaných vstupů a mění je v definované výstupy.
Produkt	Výrobek, vytvořená hodnota, výsledek činnosti (výstupy činnosti). Produkt může představovat souhrn dílčích subproduktů.
Produktivní provoz	Živý neboli ostrý provoz systému – předmětu dodávky, kdy je spuštěna příslušná funkcionality v reálném (rutinním) provozu Objednatele.
Projekt	Jedinečný časově, nákladově a zdrojově omezený proces realizovaný za účelem vytvoření definovaných výstupů (rámec naplnění projektových cílů) co do kvality, standardů a požadavků.
Projektový management	Proces uplatňování znalostí, odborných zkušeností, nástrojů a technik u širokého rozsahu projektových aktivit (zahrnujících plánování, organizování a řízení zdrojů), které jsou prováděny za účelem dodání určitého Projektu podle požadavků Objednatele.
Realizace	Vlastní implementace systému podle Technického projektu a příprava systému pro Pilotní (ověřovací) provoz.
Registr rizik	Záznam identifikovaných rizik, včetně jejich aktuálního stavu a historie. 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.
Riziko	Riziko lze definovat jako nejistotou událost nebo soubor událostí, které pokud nastanou, budou mít dopad na dosažené cíle Projektu.

Pojem	Popis
	Riziko je měřeno kombinací pravděpodobnosti uvědomění si hrozby nebo příležitosti a závažnosti jeho dopadu na cíle.
Rozsah (scope) Projektu	Rozsah plánu je součet jeho dílčích částí a rozsah jejich požadavků. Je popsán produktovým rozpadem pro plán a odpovídajícími popisy Díla.
Řešitelský tým	Osoby pracující na realizaci Projektu přímo podřízenému PM.
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 Dodavatele. 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.
Řízení kvality	Koordinovaná opatření pro řízení a kontrolu organizace v oblasti kvality.
Řízení rizik	Systematická aplikace principů, přístupů a procesů sloužící k identifikaci a hodnocení rizik a poté plánování a implementace reakcí na rizika.
Smlouva	Závazná dohoda dvou nebo více stran o dodávce služeb a/nebo zboží za konkrétních, ve Smlouvě zakotvených, podmínek. Má písemnou formu a je právně vymahatelná.
Sponzor Projektu	Nejedná se o specifickou roli v rámci projektového řízení, ale většinou se používá k označení hlavní hybné síly projektu. Může být ekvivalentem Sponzora projektu v projektovém řízení nebo vedení společnosti/programu. Do češtiny se překládá role „Executive“ a „Sponsor“ shodně slovem „Sponzor projektu“.
Strukturální fondy EU	Strukturální fondy jsou určeny na podporu hospodářsky slabších regionů a tvoří je Evropský fond pro regionální rozvoj (ERDF) a Evropský sociální fond (ESF). Strukturální fondy společně s Fondem soudržnosti (FS) slouží jako nástroje pro uskutečňování aktivit regionální politiky EU, která je označována jako politika hospodářské a sociální soudržnosti. Tato politika je postavena na principu solidarity mezi bohatšími a chudšími státy EU, kdy bohatší státy přispívají na rozvoj chudších států i regionů s cílem zajistit vyšší kvalitu života pro všechny obyvatele EU.
Studie proveditelnosti	Nejvyšší stupeň analýzy investičního záměru nebo podnikatelského záměru.

Pojem	Popis
	Úvodní studie, jejímž cílem je určit zda je určité řešení realizovatelné. V rámci studie je problém pojmenován, jsou identifikována jednotlivá řešení a navržena doporučení dalších kroků.
Subdodavatel	Právnícká či fyzická osoba najata Dodavatelem k provedení určité části Projektu formou dodávky Objednateli. Subdodavatel uzavírá Smlouvu s Dodavatelem a nemá přímý právní vztah s Objednatelem. Za výstupy Subdodavatele odpovídá Objednateli.
Subdodávka	Soubor aktivit, prováděných s cílem dodat určité části Projektu najatým Subdodavatelem. Výstupy dodané v rámci Subdodávky jsou Objednateli dodány Dodavatelem jako součást Projektu a Dodavatel za ně také Objednateli odpovídá.
Vedení Projektu	Nejvyšší výkonný orgán Projektu. Má řídicí a rozhodovací pravomoc, v jejíchž rámci provádí průběžné řízení Projektu a rozhoduje o postupu Projektu v mezích daných Smlouvou, Plánem Projektu a rozhodnutími ŘV.
Zadavatel /Objednatel	Osoba nebo skupina zadávající Dílo, která bude těžit z koncového výstupu. Právnícká (nebo fyzická) osoba, se kterou je uzavřena Smlouva na dodávku určité služby a/nebo zboží.
Zhotovitel/Dodavatel	Právnícká nebo fyzická osoba, která dodává služby a/nebo zboží jiné právnické nebo fyzické osobě podle podmínek daných uzavřenou Smlouvou.
Zpráva o stavu Projektu pro Zadavatele	Formální pravidelná zpráva o stavu Části Projektu, kterou projektový manažer Dodavatele předkládá Objednateli. Obvykle je vystavován v pravidelných, nejčastěji měsíčních, periodách.
Životní cyklus Projektu	Logický sled aktivit, který je ohraničen začátkem a koncem projektu. Každý Projekt, bez ohledu na jeho rozsah a komplexnost, prochází v průběhu své existence řadou fází, které společně tvoří životní cyklus Projektu. Životní cyklus projektu je dle projektového řízení definován jako období od zahájení Projektu do předání dokončeného produktu těm, kteří ho budou provozovat a udržovat.

3.1. Použité zkratky

Pojem	Popis
ČP OZ	Česká pošta, s.p., Odštěpný závod ICT služby
ERDF	Evropský fond pro regionální rozvoj
EU	Evropská unie
HTP	Hlavní tým Projektu
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie (Information and Communication Technologies)
IOP	Integrovaný operační systém
MV	Česká republika – Ministerstvo vnitra
PM	Project manažer/Vedoucí Projektu
RT	Realizační tým
ŘV	Řídící výbor
VP	Vedení Projektu
ŽC	Životní cyklus

4. Standardy Projektu

Metodika řízení Projektů definuje povinné standardy, které stanovují pravidla vzniku, uložení a archivace projektové dokumentace.

4.1. Závaznost projektových standardů

Standardy Projektu musí odpovídat interním pravidlům řízení organizace. Jsou závazné pro všechny členy Projektu, jak ze strany Objednatele, tak Dodavatele, příp. i pro pracovníky třetích stran, kteří se podílejí na realizaci Projektu. Přičemž Dodavatel zodpovídá za potřebné seznámení s těmito standardy.

4.2. Standardní náležitosti dokumentů

Všechny projektové dokumenty musí splňovat:

- Každý dokument, který je součástí dokumentace Projektu, musí být označen jednoznačnou identifikací. Dodavatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příloha č. 03 Příručky pro žadatele a příjemce ve výzvě č. 03 na

předkládání projektů IOP – <http://www.osf-mvcr.cz/file/67/>, aktuální verze platná od 05. 10. 2012, zveřejněna na <http://www.osfmvcr.cz/file/71/>.

- Budou uloženy na sdíleném zabezpečeném serveru v projektové knihovně, do které budou mít po celou dobu trvání Projektu přístup dle nadefinovaných uživatelských práv.
- V případě Projektu spolufinancovaného ze Strukturálních fondů Evropské unie budou archivovány dle závazných nařízení vyplývajících z podmínek daného Operačního programu SF EU.

4.3. Úložiště projektové dokumentace

Projektová dokumentace je uchovávána v elektronické i listinné podobě.

4.3.1. Projektová knihovna

Projektová knihovna je určena pro centrální správu projektové dokumentace v elektronické podobě.

Projektová knihovna je vytvořena a spuštěna v přípravné fázi Projektu. Za správu projektové dokumentace zodpovídá Dodavatel. Pravidla a přístupová práva do projektové knihovny definují projektoví manažeři smluvních stran. Přístupem k datům disponují pouze oprávněné osoby projektového týmu.

4.3.2. Projektový depozitář

Projektové dokumenty určené pro uchovávání v listinné podobě, je nutné archivovat fyzicky v místnosti s řízeným přístupem. Jedná se zejm. o archivaci podepsaných dokumentů Projektu.

Dodavatel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let od ukončení Projektu, minimálně však do konce roku 2021.

Projektovou dokumentaci spravuje projektový manažer Dodavatele, příp. administrátor Projektu.

5. Cíle Projektu

5.1. Hlavní cíle Projektu

Cílem projektu je povýšení současného Centrálního místa služeb (dále jen „CMS“) CMS 1.0 na CMS 2.0 prostřednictvím rozšíření stávajících služeb a funkcionalit páteřního komunikačního uzlu všech orgánů veřejné moci a některých bezpečnostních složek se zahrnutím specifických potřeb MV ČR, HZS a PČR. Řešení projektu v sobě zahrnuje několik technicky na sebe úzce navazujících parciálních technologických řešení. Jedná se především o zvýšení dostupnosti CMS 2.0, podporu nových služeb CMS 2.0 s ohledem na základní registry budované na základě zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, a dále také například navýšení počtu klientů systému CMS 2.0 s ohledem na rostoucí požadavky na připojení do tohoto uzlového bodu komunikační infrastruktury nejen orgánů veřejné moci.

CMS je základním prvkem sdílení síťové infrastruktury veřejné správy ČR, a to nejen státní správy ČR a zároveň jediným místem propojení ISVS do veřejné sítě Internet a specifických neveřejných sítí jako např. sítí Evropské unie.

Projekt „Centrální místo Služeb – Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy“ Registrační číslo projektu:

CZ.1.06/1.1.00/03.05995 je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj prostřednictvím

Integrovaného operačního programu.

Vzhledem ke stále rostoucím požadavkům na komunikační infrastrukturu a centralizaci služeb eGovernmentu a rostoucím požadavkům na bezpečnost celého CMS je třeba zásadně modernizovat stávající CMS 1.0 na CMS 2.0 a zajistit fungování nových služeb. Pro zajištění těchto služeb je nutné v rámci povýšení CMS 1.0 na CMS 2.0 realizovat následující činnosti:

- Zajistit dostupnost a redundanci - systém musí být navržen tak, aby byl redundantní co do lokality a jejího připojení, tak do použití jednotlivých technologií. Cílem je splnění nejnáročnějších požadavků na dostupnost jednotlivých systémů ISVS až v režimu 99,9%.
- Zvýšení propustnosti komunikačního uzlu relevantně k očekávanému nárůstu připojených subjektů OVM a poskytovaným službám - upgrade na 10Gbps infrastrukturu.
- Zajistit kompatibilitu veškerých použitých komponent s protokolem IPv6 a 100% připravenost k jeho budoucímu bezproblémovému nasazení bez potřeby jakýchkoliv HW či SW změn.
- Vybudování krajského konektoru do CMS 2.0.
- Povýšit bezpečnostní prostředky pro zajištění naplnění usnesení vlády ČR o kybernetické bezpečnosti a ochraně kritických infrastruktur.
- Zajistit ochranu proti DDoS útokům.
- Zajistit fungování podpůrné a management infrastruktury pro CMS 2.0 (centralizace monitoringu, service desku, provisioningu, billingu, inventory).
- Implementace portálového řešení pro reporting a prezentaci stavu a dostupnosti jednotlivých realizovaných služeb.
- Rozšíření síťové infrastruktury včetně centrálního managementu.
- Propojení s dalšími národními datovými centry.
- Nastavení standardů pro propojování a monitoring informačních systémů v rámci OVM.
- Vytvoření testovacího prostředí.

Ze stávajícího stavu jednoznačně vyplývá nezbytnost modernizace CMS, aby umožnilo další rozvoj eGovernmentu v České republice. CMS 2.0 bude hlavním přípojným a propojovacím místem pro všechny základní služby eGovernmentu, ať už existující nebo nově budované (z IOP10 nebo státního rozpočtu).

5.2. Faktory úspěchu Projektu

V rámci Projektu budou posuzovány následující faktory:

- Systém fungující v produkčním provozu od 1. 2. 2015, a to v rozsahu funkcionalit daných platnou Smlouvou, resp. Technickým projektem.
- Dodržení plánovaných termínů dokončení jednotlivých Částí Projektu.
- Písemná akceptace všech Částí Projektu.

5.3. Rizika Projektu

Přehled hlavních rizik, která budou na Projektu identifikována, a plán jejich ošetření (eliminace) budou evidována v samostatném dokumentu Registr rizik, který bude pravidelně předkládán, jako příloha Zprávy o stavu projektu Vedení projektu. Dokument Registr rizik spravuje projektový manažer Dodavatele, příp. administrátor Projektu.

5.4. Omezení realizace

Definice identifikovaných omezení a souvislostí, se kterými se musí při realizaci Projektu počítat. Toto může zahrnovat např. jiné probíhající projekty, jejichž ukončení musí jednoznačně předcházet začátku tohoto Projektu, nebo některé jeho fáze.

Omezení realizace budou v případě potřeby eskalovány na Vedení projektu a následně budou zakomponovány do Registru rizik.

6. Rozsah a průběh projektu

6.1. Výstupy Projektu

Tato sekce obsahuje definici jednotlivých součástí předmětu dodávky (v souladu s platnou Smlouvou), které podléhají samostatnému převzetí Objednatele, a tvoří součást Akceptace Díla (viz. Sekce 8 tohoto dokumentu).

Milník pro fakturaci Části 1	Dokončení
Reinženýring CMS, jehož součástí je: 1. Architektura řešení 2. Inženýring CMS 1.0 3. Technický projekt CMS 2.0	28. 2. 2014
Milník pro fakturaci Části 2	Dokončení
Realizace dodávky rozšiřujícího hardware a software pro jednotlivé vybrané části systému, jejíž součástí je nákup infrastruktury pro CMS 2.0, zahrnující HW a SW komponenty.	30. 6. 2014
Milník pro fakturaci Části 3	Dokončení
Služby spojené s implementací, oživením a funkcí páteřního komunikačního uzlu všech orgánů veřejné moci a některých bezpečnostních složek se zahrnutím specifických potřeb MV ČR, Hasičského záchranného sboru a Policie České republiky, jejichž součástí je Instalace a konfigurace prvků pro další služby CMS 2.0 testování, realizace aplikační podpory CMS 2.0 – customizace a implementace aplikací, testování aplikací, systémová integrace.	30. 1. 2015

Jednotlivé součásti musí mít přímou vazbu na dokumenty Projektu (viz. Sekce 7.4 tohoto dokumentu), kterými probíhá formální převzetí, a na podpisová práva (viz. Sekce 7.3 tohoto dokumentu).

6.2. Popis fází Projektu (Životní cyklus Projektu)

Každý Projekt prochází od okamžiku svého vzniku několika fázemi, které společně tvoří tzv. Životní cyklus Projektu. Každá fáze má v projektu svou důležitou roli, je specifická svým cílem a výstupy a zanedbání některé z nich může později vést k závažným problémům nebo ke kolapsu celého Projektu právě proto, že nebyly dostatečně prozkoumány jednotlivé okolnosti a vlivy.

Projekt „Centrální místo Služeb – Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy“ Registrační číslo projektu:

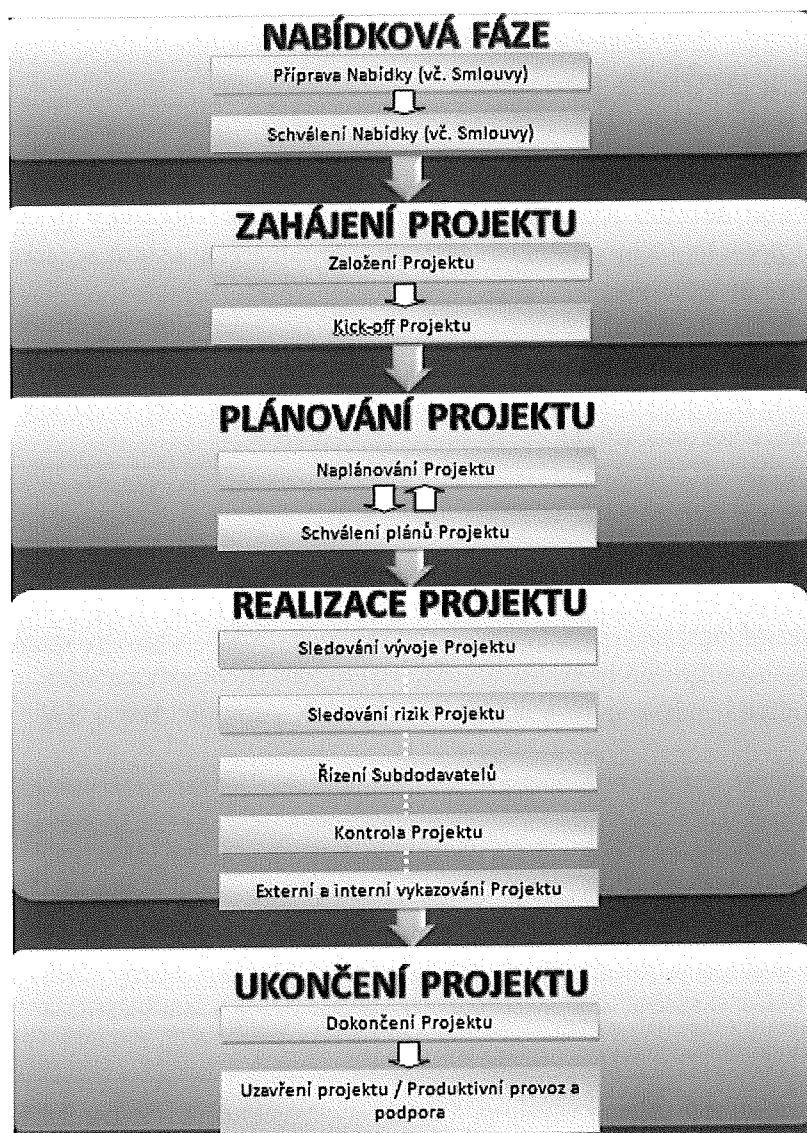
CZ.1.06/1.1.00/03.05995 je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj prostřednictvím

Integrovaného operačního programu.

Základní životní cyklus je stejný u všech Projektů, i když konkrétní průběh jednotlivých etap životního cyklu se obvykle liší, zejména v závislosti na typu a rozsahu dodávaných prací, typu a velikosti Zadavatele a počtu a typu Subdodavatelů či dalších zúčastněných partnerů.

Detailní popis fází (fáze 1- 5) je popsán v Plánu Projektu, který je standardním dokumentem Metodiky projektového řízení (viz. Sekce 7.4 tohoto dokumentu).

Životní cyklus Projektu se skládá se z následujících fází:



Obr. č. 1 – Základní schéma Životního cyklu Projektu

7. Řízení a organizace Projektu

7.1. Popis a kompetence orgánů Projektu

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

V rámci Projektu jsou zastoupeny tyto orgány:

7.1.1. Řídící výbor (ŘV)

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.

ŘV rozhoduje na základě konsensu mezi Dodavatelem a Objednatelem. Hlavní rozhodovací zodpovědnost na straně Objednatele nese Ředitel projektu na straně, jako osoba, která projekt řídí a je pověřená k činění právních úkonů ve vztahu k projektu a Sponzor projektu, jako předseda ŘV.

Složení ŘV

Složení Výboru pro řízení projektu je následující:

- Za stranu Objednatele:
 - Sponzor Projektu, předseda ŘV – člen vrcholového vedení na straně Objednatele
 - Ředitel Projektu – osoba pověřená řízením projektu
 - Členové ŘV – členové vedení za stranu Objednatele
- Za stranu Dodavatele:
 - Člen ŘV – člen vrcholového vedení za stranu Dodavatele
 - Člen ŘV – členové vedení za stranu Dodavatele

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

Pravomoci a odpovědnosti ŘV

Pravomoci a odpovědnosti ŘV jsou následující:

- Přezkoumání a odsouhlasení navržené projektové dokumentace.
- Přezkoumávání a odsouhlasování projektových rizik, včetně plánu ošetření rizik.
- 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.

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

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

Inicializace projektu

Projekt je inicializován prvním zasedáním Řídicího výboru a následně řízen prostřednictvím jednání jednotlivých týmů. Jednání týmů, kompetence a odpovědnosti v rámci týmů jsou popsány v této metodice.

První zasedání Řídicího výboru

Program prvního zasedání Řídicího výboru:

- Formální zahájení Projektu;
- 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 ŘV v zápisu z 1. jednání.
- v případě, že nejsou smlouvou dostatečně definovány oboustranně závazné termíny nezbytné pro plnění projektu, je na ŘV ustanovit nebo aktualizovat harmonogram nebo Plán Projektu;
- stanovení/schválení závazných pravidel pro řízení Projektu;
- jmenování Hlavního projektového týmu dále též HPT (jmenovací listina, zápis ŘV či podepsaná Smlouva);
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání ŘV;
- stanovení termínu a místa příští schůzky ŘV a jejího předběžného programu;
- stanovení úkolů pro HTP;
- ostatní (zajištění komunikace, technické zázemí HTP, vstup do budov aj.);
- definování formy zápisu (vzor, struktura, písemně, elektronicky), okruh příjemců i forma distribuce a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení Projektu.

Mimořádné zasedání Řídicího výboru

Mimořádná schůzka ŘV se koná na podkladě vzniku mimořádné situace, která může vzniknout například jako neshoda stran v Hlavním projektovém týmu. Program mimořádného zasedání ŘV je následující:

- Řešení mimořádné situace, na podkladě které se schůzka koná;
- stanovení úkolů pro HPT;
- ostatní;

- sestavení zápisu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení Projektu.

Poslední zasedání Řídicího výboru

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

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

7.1.2. Hlavní projektový tým (HPT)

Představuje nejvyšší výkonný orgán Projektu. Má řídicí a rozhodovací pravomoci, v jejichž rámci provádí průběžné řízení Projektu a rozhoduje o postupu Projektu v mezích daných Smlouvou (příp. Plánem Projektu) a rozhodnutími ŘV.

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

Složení HPT:

- Ředitel projektu za stranu Objednatele
- Vedoucí Projektu za stranu Objednatele
- Architekt řešení za Objednatele
- Vedoucí projektu za stranu Dodavatele
- Architekt řešení za Dodavatele
- Vedoucí odborných realizačních týmů Projektu

Pravomoci a odpovědnosti HPT:

- 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 HPT.

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

Schůzek HPT se účastní standardně jeho členové. Kromě nich se kdykoliv může zúčastnit i člen ŘV. Dále je možné přizvat na jednání další účastníky a to jak ze strany Dodavatele, 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 HPT je vypracován Dodavatelem Zápis, který je na jednání schválen a stvrzen podpisy vedoucích Projektu.

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

První jednání Hlavního projektového týmu

První jednání HPT se koná na podkladě svolání schůzky ŘV. Program první schůzky HPT je:

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

7.1.3. Realizační týmy (RT)

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

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

Složení RT:

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

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

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

Na jednání RT se standardně účastní členové RT. Kromě nich se může kdykoliv zúčastnit i člen HPT nebo člen ŘV. Dále je možné přizvat na jednání další účastníky a to jak ze strany Dodavatele, 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.

Ustavující jednání realizačního týmu

První jednání RT se koná na podkladě svolání schůzky HPT. 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.

7.2. Role v rámci Projektu a jejich personální obsazení

V rámci Projektu jsou jednotlivé osoby obsazovány do rolí. Role jsou definovány jak pro členy orgánů Projektu, tak pro členy realizačního týmu.

Níže je uveden podrobný popis jednotlivých rolí, které budou tyto role plnit v rámci tohoto Projektu.

V této Metodice jsou vyjmenovány hlavní role standardně se vyskytující v rámci Projektů a popis jejich typických činností.

7.2.1. Sponzor Projektu

Je reprezentován některým z klíčových představitelů Objednatele, který má dostatečné rozhodovací pravomoci ohledně způsobu řízení Projektu. Sponzor Projektu je obvykle předsedou ŘV Projektu.

Mezi hlavní úkoly sponzora Projektu patří např. následující aktivity:

- Oficiální zaštitění celého projektu v rámci organizace.
- Návrh a realizace strategických rozhodnutí, která mají vliv na směřování projektu.
- Rozhodování sporných případů předaných ŘV k vyřešení.
- Zajišťování nezbytné podpory Projektu ze strany vedoucích složek Objednatele.

- Rozšiřování povědomí o Projektu na straně Objednatele (včetně přímo nezúčastněných složek).
- Další aktivity, které souvisejí s působností ŘV.

7.2.2. Ředitel projektu

Je osobou oprávněnou činit veškerá rozhodnutí a právní úkony v rámci projektu a předmětu smlouvy.

Mezi hlavní úkoly Ředitele projektu patří:

- Vytvoření podmínek pro sladění projektu s dalšími aktivitami organizace.
- Autorizace výdajů organizace.
- Kontrolu postupu projektu ze strategického hlediska.
- Rozhodnutí o oficiálním zahájení a ukončení etap projektu.
- Řízení a kontrola projektu jako celku.
- Kontrola efektivity řízení rizik.
- Provedení kontroly dopadů potenciálních změn na cíle projektu.
- Výběr Dodavatele a uzavření smlouvy s Dodavatelem.
- Informování Sponzora projektu o stavu projektu.
- Organizace a řízení jednání Hlavního projektového týmu.
- Eskalaci problémů strategické povahy na Řídicí výbor projektu.

7.2.3. Vedoucí Projektu za Dodavatele

Povede Projekt na straně Dodavatele a jako takový řídí každodenní aktivity na Projektu v koordinaci s vedoucím Projektu na straně Dodavatele.

Vedoucí Projektu vykonává zejména následující činnosti:

- Prověřuje skutečnosti vedoucí k naplnění cílů Projektu, tvoří strategii Projektu a řídí celý Projekt na straně Dodavatele.
- Zajišťuje a koordinuje požadované zdroje Projektu ze strany Dodavatele (je-li výslovně dohodnuto, může i koordinovat zdroje na straně Objednatele), a to v požadované kapacitě, kvalitě a množství podle platného harmonogramu.
- Kontroluje dodržování projektového postupu a harmonogramu.
- Řeší běžné problémy související s Projektem na straně Dodavatele.
- Vede dokumentaci a dohlíží na straně Dodavatele na dodržování všech projektových postupů a procedur definovaných a schválených v rámci Plánu projektu.
- Odpovídá za řízení dodávek a všech dalších Dodavatelem poskytovaných služeb.

- Odpovídá za proces plánování a řízení rizik Projektu na straně Dodavatele.
- Odpovídá za kvalitu výstupů (dokumentů), které jsou v rámci poskytovaných služeb vytvářeny.
- Odpovídá za bezpečnost informací v rámci Projektu.
- Odpovídá za vypracovávání pravidelných Zpráv o stavu projektu ŘV.
- V případě nezbytnosti navrhuje změny v projektovém týmu Dodavatele.

Vedoucí Projektu za Dodavatele je vedoucím členem vedení Projektu na straně Dodavatele a odpovídá ŘV Projektu.

7.2.4. Vedoucí Projektu za Objednatele

Vede Projekt na straně Objednatele a odpovídá za zajištění interních zdrojů a kapacit a jejich koordinaci se Dodavatelem ve společných týmech pracujících na jednotlivých výstupech.

Vedoucí Projektu provádí zejména následující činnosti:

- Zajišťuje pro Projekt požadované interní zdroje v požadované kapacitě, kvalitě a množství podle platného harmonogramu.
- Řeší běžné problémy související s Projektem.
- Vede dokumentaci a dohlíží na dodržování projektových postupů a procedur definovaných a schválených v rámci Plánu Projektu.
- Odpovídá za úplnost podkladů pro Změnová řízení.
- Rozhoduje o závažnosti problémů a jejich eskalaci na ŘV a iniciuje vlastní hlášení problémů vůči ŘV.
- Navrhuje a schvaluje nezbytné změny v projektovém týmu Objednatele.

Vedoucí Projektu za Objednatele zodpovídá ŘV Projektu.

7.2.5. Vedoucí kvality Projektu

Je nezávislým zástupcem Dodavatele, odpovídajícím za definici a implementaci systému řízení kvality Projektu. Prověřuje skutečnosti vedoucí k naplnění cílů Projektu, spoluvytváří strategii Projektu a hraje hlavní roli při komunikaci v rámci případných Změnových řízení.

Vedoucí kvality Projektu vykonává zejména následující činnosti:

- Kontrola Projektu, Akceptace a podepisování výstupů Projektu.
- Určování metrik a metodiky měření kvality probíhajícího Projektu.
- Kontrola dodržování projektového postupu a harmonogramu.
- Kontrola dodržování schválených metodik řízení Projektu.
- Kontrola procesu plánování a řízení rizik.
- Řešení případných eskalačních problémů.

Vedoucí kvality Projektu je obvykle členem ŘV Projektu.

7.2.6. Solutions Architect

Tato pozice bude obsazena odborníkem s patřičnými zkušenostmi a znalostmi, který bude plně odpovědný za dvě oblasti Projektu:

- Vytvoření návrhu celkové architektury Projektu.
- Prosazení navržené architektury.

V souvislosti s výše uvedeným bude hlavní technický architekt provádět v rámci projektu následující aktivity:

- Odborné řízení a koordinace týmu architektů po celou dobu jejich působení na Projektu.
- Spolupráce s technickým týmem při zpracování Návrhu architektury řešení, Inženýringu a Technického projektu.
- Spolupráce s Bezpečnostním manažerem při návrhu bezpečnostní architektury řešení.
- Spolupráce s pracovníky Objednatele, za účelem zpracování standardů architektury a
- Zodpovědnost (reportování) vedoucímu projektu za Dodavatele.

Hlavní technický architekt bude členem vedení projektu na straně Dodavatele.

7.2.7. Bezpečnostní manažer

Tato role bude obsazena odborným pracovníkem s relevantními zkušenostmi a znalostmi, který bude plně odpovědný za následující oblasti projektu:

- Zpracování bezpečnostního Projektu.
- Zpracování návrhu systémové bezpečnostní politiky.
- Zpracování návrhu řešení správy uživatelů.
- Prosazení navržené koncepce a specifikace.
- Zpracování další bezpečnostní dokumentace k vytvořenému Projektu.
- Nasazení přiměřených ochranných opatření pro zajištění bezpečnosti informací v rámci Projektu.
- Dohled nad implementací a testováním navržených bezpečnostních opatření.

Konzultant bezpečnosti projektu bude členem vedení projektu na straně Dodavatele.

7.2.8. Asistent/administrátor projektu na straně Zhotovitele

Bude asistovat Vedoucímu Projektu na straně Dodavatele a pod jeho vedením zajišťovat zejména administrativní úkony spojené s řízením Projektu.

Asistent/Administrátor Projektu bude podřízen Vedoucímu Projektu na straně Dodavatele.

7.3. Komunikační matice

Komunikační matice je dokument obsahující kontaktní informace o všech relevantních osobách na straně Zadavatele, Zhotovitele. 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.

7.4. Odpovědnosti včetně podpisových práv

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

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

Dokument	Podpisové právo za Objednatele	Podpisové právo za Dodavatele
Plán Projektu	Ředitel projektu	Sponzor ŘV / Člen ŘV
Předávací Protokol	PM (převzetí díla nebo jeho části)	PM (předání díla nebo jeho části)
Akceptační Protokol	Ředitel projektu	Sponzor ŘV / Člen ŘV
Zápis z jednání ŘV	Předseda ŘV / Ředitel projektu	Sponzor ŘV / Člen ŘV
Zápis z jednání HTP	PM	PM
Zápis z jednání RT	Vedoucí RT / PM	Vedoucí RT / PM
Zpráva o stavu Projektu	Vedoucí RT / PM	Vedoucí RT / PM
Změnový požadavek	Ředitel projektu	Sponzor ŘV / Člen ŘV

7.5. Eskalační procedura

Eskalační procedury - Cílem procedury je řešení eskalovaných problémů nevyjasněných záležitostí a rizik na vrcholové úrovni řízení projektu v rámci Řídícího výboru projektu.

7.6. 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.

Dokumenty budou zpracovány do 14 dnů od podpisu smlouvy a budou schváleny dle Odpovědnosti 7.4. Odsouhlasené vzory dokumentů vedených v Projektu se stanou nedílnou součástí této Metodiky.

Sada těchto dokumentů zahrnuje:

- Zpráva o stavu Projektu**

Formální pravidelná zpráva o stavu Části (etapy) Projektu, kterou projektový manažer Dodavatele předkládá Objednateli. Obvykle je vystavován v pravidelných, nejčastěji měsíčních periodách.

- Plán Projektu**

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

- **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 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 odkazu na dokumentaci s jejich popisem nebo protokoly.

- **Komunikační matice**

Dokument obsahující kompletní kontaktní informace o všech osobách spojených s Projektem, na straně Objednatele, Dodavatele.

- **Zpráva o stavu Projektu pro HPT**

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

- **Zápis z jednání/schůzky**

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

- seznam všech účastníků jednání
- obsah jednání
- rozbor splnění úkolů z předešlého jednání (schůzky)
- úkoly na další období
- požadavky na rozhodnutí ŘV, pokud se vyskytnou
- 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 Dodavatele (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 Dodavatele. Připomínky k zápisu je třeba uplatnit u PM nejpozději dva následující pracovní dny po jeho obdržení.

- **Předávací Protokol**

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

- **Akceptační Protokol**

Protokol potvrzující, že Dodavatel řádně splnil své závazky vyplývající ze Smlouvy a Objednateli takové Dílo převzal.

8. Akceptace

8.1. 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.

- **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 Hlavního projektového týmu a schválení ŘV.

- **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 část (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 písemná akceptace milníku „Ověřovací provoz“ a „Zahájení rutinního – ostrého provozu“ je ukončena s výsledkem „Akceptováno“.

8.2. Akceptační kritéria

Akceptační kritéria musí být plně v souladu se závaznou Specifikací Předmětu plnění (Technický projekt). Specifikace Předmětu plnění musí definovat 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 díky Specifikace Předmětu plnění, která definuje vlastnosti Díla. Ověřuje-li se formou akceptace vymezená část Díla, pak musí splňovat veškeré specifikace a požadavky uvedené ve Specifikaci Předmětu plnění (rámcová akceptační kritéria).

- **Dílčí akceptační kritéria:**

Dílčí akceptační kritéria se vztahují na předloženou část Díla vymezenou k dílčí 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 Specifikaci Předmětu plnění.

- **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.

- **Závěrečná akceptační kritéria:**

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

8.3. 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 písemná akceptace s výrokem Akceptováno.

Dosažení úspěšné písemné akceptace je podmínkou finančního plnění jednotlivých fakturačních milníků.

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

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 budou detailně definovány a schváleny ŘV.

8.4. Klasifikace vad a nedodělků pro předání díla či dílčího plnění

Vadou se rozumí nesoulad funkcionality Díla nebo dílčího plnění s funkcionalitou definovanou ve Specifikaci Předmětu plnění nebo ovlivnění spolupracujících systémů takovým způsobem, že jsou kritickým způsobem ovlivněny hlavní činnosti Objednatele.

Kategorie	Vada	Popis
-----------	------	-------

Kategorie	Vada	Popis
A	Kritická	Z důvodu vady Díla (dílčího plnění) některé nebo všechny systémy podporující hlavní 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 procesy. Vada znemožňuje nebo výrazně komplikuje využívání systému Díla (dílčí plnění).
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 (dílčího plnění) – využívání Díla (dílčího plnění) je částečně ztíženo a nemá vliv na ostatní funkce.
D	Kosmetická	Dílo (dílčí plnění) je plně operativní, vada je pouze kosmetického charakteru. Vada nemá vliv na činnost Objednatele. Vada nekomplikuje využívání Díla (dílčí plnění) nebo její části. Jedná se například o vady v grafice či vady, které znepříjemňují používání Díla (dílčího plnění).

Kategorizaci vad provádí Vedoucí projektu Objednatele s následným potvrzením Vedoucím projektu Dodavatele 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 Dodavatele svolat mimořádný Řídicí výbor 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.

8.5. Výsledky akceptačního řízení

Definice výsledků dílčích akceptací

Smluvní strany se dohodly na následující definici výsledků dílčích akceptací:

- Akceptováno - Pro výrok a formulaci dílčího 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 dílčího 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 dílčího akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné odstranění vad kategorie A uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu.

Projekt „Centrální místo Služeb – Komunikační infrastruktura Informačních systémů veřejné správy“ Registrační číslo projektu:

CZ.1.06/1.1.00/03.05995 je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj prostřednictvím

Integrovaného operačního programu.

Definice výsledků celkové akceptace

- **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), vad kategorie C (drobná vada) formulované v akceptačních protokolech a zůstává neodstraněných maximálně patnáct (15) vad kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Dodavatel 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 Dodavatel termín a harmonogram odstranění.
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné ukončení (nedokončení) kterékoli 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).

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 pět (5) vad/incidentů kategorie C (drobná vada) nebo deset (10) vad/incidentů kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Dodavatele 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 pět (5) vad/incidentů kategorie C a existence neodstraněných více jak deset (10) vad/incidentů kategorie D (kosmetická vada).

8.6. Postup akceptací a odstraňování vad

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, který rozhodne o dalším postupu.
- Je-li výsledkem dílčí akceptace výsledek „Akceptováno s výhradou“ zajistí Hlavní projektový tým 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 „Akceptováno s výhradou“ Vedoucí projektu jsou povinni zajistit opakování akceptace pouze odstraněných vad v termínu daném schváleným akceptačním protokolem.
- 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 Řídící výbor nerozhodne jinak.
- Řídící výbor rozhodne o dopadech výše uvedených situací postupu akceptací na harmonogram plnění. Řídící výbor je oprávněn rozhodnout o změně dílčích termínů plnění v rámci kteréhokoliv milníku/etapy, avšak změna termínu ukončení milníku/etap je možná výhradně prostřednictvím dodatku k relevantní smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.

8.7. 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 Specifikace Předmětu plnění a s požadavky a návrhy specifikovanými a odsouhlasenými v průběhu projektu.

Odstraňování vad musí být plánovanou činností a minimální struktura harmonogramu musí zahrnovat i nezbytné termíny opravných akceptací pro celkovou akceptaci.

Stanovení postupu ověření odstranění vady je v kompetenci Hlavního projektového týmu.

8.8. Akceptační kritéria

8.8.1. Část plnění 1

1. Architektura řešení

Akceptační kritérium je předaný dokument s návrhem architektury tzv. „High Level Design“

2. Inženýring CMS 1.0

Akceptačním kritériem milníku bude předaný dokument, který bude obsahovat tyto informace:

- Prověření přesného HW osazení všech částí stávajících bloků CMS a jeho soupis.
- Identifikace všech prvků a částí bloků využitelných pro vlastní realizaci povýšení na CMS 2.0 s přihlédnutím ke zde definovaným požadavkům na vlastnosti HW, topologii a charakter služby.
- Jednoznačné a maximální využití stávajícího HW, pokud samozřejmě plně vyhovuje daným specifikům a nebude nijak omezujícím faktorem pro budoucí požadovanou architekturu a funkci.
- Prověření všech skutečností, které nemusí být známy Dodavateli a jenž by mohly zefektivnit navrhované řešení či jeho formu.
- Prověření stavu a dostupnosti datových center pro umístění prostředí CMS 2.0.

3. Technický projekt CMS 2.0

Akceptačním kritériem bude odevzdaný Technický projekt (Specifikace předmětu plnění), detailní rozpad cenové nabídky, detailní návrh harmonogramu dodávky a návrh všech nezbytných podkladů pro zajištění vypsání nezbytných VZ vyplývajících z potřeb projektu.

8.8.2. Část plnění 2

1. Nákup HW servisní platformy

Akceptační kritérium bude převzetí HW platformy pro potřeby aplikačního vybavení CMS 2.0 po základním zahoření a ověření funkčnosti Objednatelem.

2. Nákup SW servisní platformy

Akceptační kritérium bude převzetí SW licencí aplikačního vybavení CMS 2.0 Objednatelem.

3. Nákup HW síťové infrastruktury

Akceptační kritérium bude převzetí HW platformy síťové a bezpečnostní platformy CMS 2.0 po základním zahoření a ověření funkčnosti Objednatelem.

8.8.3. Část plnění 3

1. Instalace servisní platformy

Akceptační kritérium bude převzetí nainstalované, implementované, otestované a z integrované servisní aplikační platformy CMS 2.0 Objednatelem.

2. Instalace síťové infrastruktury

Akceptační kritérium bude převzetí nainstalované, implementované, otestované a z integrované síťové infrastruktury CMS 2.0 Objednatelem.

9. Issue Management

9.1. Issue Log

V rámci Projektu je veden tzv. Issue 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.

9.2. Řízení požadavků (Issue management)

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

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

- Průběžné sledování stavu dodání a implementace požadavků (předmětu Díla) a evidence stavu v Issue logu.

- Průběžná identifikace nových otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu a jejich zaznamenání do Issue 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 logu směrem k HPT a ŘV v rámci Zprávy o stavu projektu.

9.3. Změnové řízení

Pro jednoznačnost obě Smluvní strany potvrzují, že Smlouvou stanovená cena za předmět Smlouvy je konečná a nepřekročitelná. Obsahuje veškeré náklady Dodavatele nutné k řádnému dodání Díla, resp. k realizaci úplného předmětu 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.
 - Vlivy na rozhraní s jinými systémy.
- Schválení požadavku ŘV, resp. zástupci Dodavatele v ŘV.
- Vypracování Dodatku k platné Smlouvě o dílo, je-li to relevantní.
- Naplánování prací na změnových požadavcích na straně Dodavatele.

V případě změn detailů technického projektu (dále jen „ZDTP“) se nejedná se o změnové řízení Projektu, ale o drobné odchylky v detailech technického řešení oproti schválenému Technickému projektu (bez změny ceny Díla). Iniciace ZDTP je povoleno pouze ze strany Objednatele. Mechanismus schvalování ZDTP bude následující:

- popis a zdůvodnění změny,
- návrh řešení,
- schválení změny.

Schválení ZDTP proběhne na jednání schvalovací komise, která bude složena ze zástupců obou smluvních stran. Komise na tomto jednání ZDTP:

- schválí,
- zamítne,
- vrátí k dopracování, pokud vzniknou pochybnosti např. o návrhu řešení.

O ZDTP bude sepsán „Protokol o změně“, který podepíší obě Smluvní strany.

10. Záruky

Definice pojmů

BD	Business Day – týž pracovní den
BE	Best Effort – jakmile je to možné, vyvinutí maximální snahy (s vynaložením odborné péče a současného stavu techniky) k co nejrychlejšímu vyřešení požadavku, doba není garantována
NBD	Next Business Day – následující pracovní den
Odezva (response time)	Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku.
Obnovení služby (fix time)	Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba na obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na na změnu kvalifikace priority požadavku.
Provozní prostředí	Prostředí, určené pro zajištění standardního provozu ROB podle Zákona o základních registrech
Rozsah poskytování služby (kalendář)	Kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu (např. 24x7, 8x5, 10x5). 8x5 – pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin 10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin 24x7 – nepřetržitě
Systém	Centrální místo služeb 2.0 (též „CMS 2.0“).
Testovací prostředí	Prostředí sloužící pro testování služeb CMS 2.0

Stanovení priority incidentů, požadavků pro provozní prostředí

Priorita požadavku	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku
Priorita požadavku 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení služby: 4 hodiny Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému. Není dostupná jedna instance CMS 2.0 a současně jsou služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší než 1 hodinu.	Odezva: 1 hodina Obnovení služby: 8 hodin Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně. Systém je výrazně ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému.	Odezva: 4 hodiny Obnovení služby: 24 hodin Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 4 Nízká	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod Systému. Závada má pouze zanedbatelný vliv na chod Systému.	Odezva: NBD Obnovení služby: 7 dní Kalendář: 10x5
Priorita požadavku 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: BE Obnovení služby: BE Kalendář: 10x5

Stanovení priority incidentů, požadavků pro Testovací prostředí

Priorita požadavku	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku
Priorita požadavku 3 Střední	Některé nebo všechny části Testovacího prostředí selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Testovacího prostředí.	Odezva: 4 hodiny Obnovení služby: 24 hod Kalendář: 10x5
Priorita požadavku 4 Nízká	Všechny ostatní požadavky a incidenty na Testovací prostředí nespádající do Priority 3	Odezva: NBD Obnovení služby: 7 dní Kalendář: 10x5

11. 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.