



ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Rámcová smlouva o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro oblast Důchodové dávky - II

Smluvní strany:

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem: Křížová 25, 225 08 Praha 5

IČO: 00006963

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: [REDACTED]

Statutární orgán Objednatele: JUDr. Jiří Biskup, ústřední ředitel

Osoba oprávněná jednat jménem Objednatele: Ing. Miroslav Bauer, MBA, ředitel odboru
implementace APV

(dále jen „**Objednatel**“)

a

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

se sídlem: Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4 - Nusle

IČO: 44851391, DIČ: CZ44851391

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

oddíl C, vložka 8954

bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Na Příkopě 858/20, 113 80 Praha, č.

účtu: [REDACTED]

zastoupená: [REDACTED] jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) (dále jen „**Smlouva**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je organizační složkou České republiky;
- 1.1.2 je samostatnou rozpočtovou organizací podřízenou Ministerstvu práce a sociálních věcí, která byla ustavena zákonem ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů České republiky a o změně zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, kterým byl novelizován zákon ČNR č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČSR v sociálním zabezpečení;
- 1.1.3 je správcem informačního systému kritické informační infrastruktury podle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), v platném znění;
- 1.1.4 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

- 1.3 Objednatel oznámil dne 9. prosince 2016 oznámením otevřeného řízení svůj záměr zadat veřejnou zakázku s názvem „Rámcová smlouva o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro oblast Důchodové dávky II“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 122 odst. 1 ZZVZ.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří volnou přílohu Smlouvy jako její Příloha č. 5 (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), tedy zajištění komplexních služeb, které zajistí zadavateli stabilní rozvoj a podporu
 - 2.1.1 centrálního aplikačního programového vybavení pro pořizování žádostí o dávky důchodového pojištění (dále jen „**ZDD**“),
 - 2.1.2 centrální programové vybavení pro rozhodování o nárocích na dávky důchodového pojištění (dále jen „**UI3001**“),
 - 2.1.3 centrální programové vybavení sloužící pro přehled o dobách řízení důchodových dávek od jejich sepsání až po finální vyřízení (dále jen „**EDZ**“),

(souhrnně dále ZDD, UI3001 a EDZ jen „APV“).

- 2.2 Účelem této Smlouvy je dále:
- 2.2.1 zajištění vysokého kvalitativního standardu provozu a rozvoje APV;
 - 2.2.2 naplnění současných a budoucích legislativních požadavků na provoz APV v organizaci Objednatele;
 - 2.2.3 zajištění možnosti pružně objednávat jednotlivá dílčí plnění na základě aktuálních potřeb Objednatele;
 - 2.2.4 zajištění splnění dalších z cílů a účelů Veřejné zakázky, jak jsou vymezeny v čl. 3 Zadávací dokumentace.
- 2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
 - 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace; a
 - 2.3.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je rámcový závazek Poskytovatele dodávat Objednateli plnění, jehož specifikace je blíže určena v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to prostřednictvím plnění jednotlivých dílčích veřejných zakázek.
- 3.2 Poskytovatel se touto rámcovou Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby aplikační podpory provozu a správy APV, které budou spočívat v (ve):
- 3.2.1 zajišťování řádného chodu APV, údržba a podpora provozu
 - 3.2.2 zpracovávání uživatelské, vývojové a provozní dokumentace (dále jen „Dokumentace“),
 - 3.2.3 školení uživatelů APV,
 - 3.2.4 záruční uživatelská a expertní podpora,
 - 3.2.5 podpora testování a nasazení do provozu
- (dále jen „Služby podpory provozu“), a
- 3.3 Dále se Poskytovatel zavazuje Objednateli k poskytování služeb rozvoje APV dle požadavků Objednatele, a v rámci nich:
- 3.3.1 provádění analytické a konzultační činnosti a zpracovávání návrhů řešení jednotlivých požadovaných úprav APV,

3.3.2 vyvíjení nových verzí APV,

3.3.3 upgrade a update APV

(dále jen „**Rozvoj**“).

- 3.4 Jednotlivé veřejné zakázky dle Smlouvy budou realizovány na základě dílčích smluv vznikajících postupem specifikovaným v Příloze č. 3 této Smlouvy, tj. na základě písemných výzev Objednatele k poskytnutí plnění zaslaných Poskytovateli ze strany Objednatele a písemným potvrzením těchto výzev Poskytovatelem, jenž je přijetím návrhu smlouvy (dále jen „**Dílčí smlouva**“). V rámci jednotlivých veřejných zakázek bude prodávající dodávat objednateli podle jejich konkrétních potřeb plnění, jehož druh a množství bude vždy blíže specifikován ve Výzvě Objednatele.
- 3.5 Poskytovatel dále bere na vědomí, že na základě plnění této Smlouvy získá přístup k osobním údajům dotčených osob, jak jsou definovány v čl. 16 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele jako správce osobních údajů zpracovávat osobní údaje dotčených osob, a to dle podmínek stanovených v čl. 16 této Smlouvy.
- 3.6 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb podpory provozu a při Rozvoji Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“).
- 3.7 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby podpory provozu a za řádně a včas provedený Rozvoj, a to vždy po akceptaci Služeb podpory provozu a vždy po akceptaci Rozvoje, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 6 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna členů realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatelem. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu člena realizačního týmu takovou osobou, která disponuje požadovanými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací dle požadavků Objednatele uvedených v Zadávací dokumentaci.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podpory provozu a realizovat Rozvoj sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 7 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb podpory provozu a při realizaci Rozvoje prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby podpory provozu poskytoval a Rozvoj realizoval sám.
- 3.10 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podpory provozu a realizovat Rozvoj v souladu se Standardy IKT Objednatele, jejichž seznam tvoří Přílohu č. 3 Zadávací dokumentace, která je přílohou č. 5 této smlouvy. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli po dobu platnosti Smlouvy plnou aktuální verzi všech Standardů IKT v elektronické formě včetně budoucích aktualizací.



4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Veškeré plnění realizované na základě této Smlouvy bude plněno na základě Dílčích smluv a to v termínech v nich stanovených.
- 4.2 Ustanovení této rámcové Smlouvy týkající se požadavků na plnění Služeb podpory provozu a Rozvoje se použijí jako obsah Dílčích smluv, nebude-li v nich ujednáno jinak.
- 4.3 Termíny poskytování Služeb podpory provozu či Rozvoje a následky prodlení stanovené v této Smlouvě se počítají od okamžiku nabytí platnosti a účinnosti příslušné Dílčí smlouvy.
- 4.4 Místem plnění je sídlo Objednatele a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb podpory provozu dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn tato místa svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do 14 dnů před požadovaným datem zahájení poskytování Služeb podpory provozu z tohoto místa.
- 4.5 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby podpory provozu či realizovat Rozvoj také vzdáleným přístupem.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU

- 5.1 Vznikne-li při realizaci Rozvoje Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby podpory provozu, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb podpory provozu rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Služby podpory provozu.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje:
 - 5.2.1 poskytovat Služby podpory provozu s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby podpory provozu řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody škodu po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb podpory provozu dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
 - 5.2.2 poskytovat Služby podpory provozu v rozsahu dle Technické specifikace a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které tvoří Přílohu č. 8 této Smlouvy a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb podpory provozu a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby podpory provozu v Technické specifikaci v případě, že daná dílčí Služba podpory provozu nemá definované SLA;
 - 5.2.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.

- 5.3 Poskytovatel se zavazuje ke Službám podpory provozu zprovoznit dle harmonogramu plnění dle příslušné Dílčí smlouvy řešení pro monitoring provozu APV, které bude sloužit k dohledu nad poskytováním Služeb podpory provozu. Zprovozněné řešení monitoringu provozu APV umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby podpory provozu v středisku technické podpory Objednatele (dále jen „**Service Desk**“) a současně také sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby podpory provozu Poskytovatelem (dále jen „**Monitoring**“), přičemž bližší specifikace požadavků Objednatele na parametry tohoto systému Monitoringu je uvedena v příslušném standardu (viz Standardy IKT, Příloha č. 3 Zadávací dokumentace).
- 5.4 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu, informace ze Service Desku a další informace relevantní pro poskytování Služby podpory provozu, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb podpory provozu (dále jen „**Zpráva**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Služby podpory provozu poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu podpory provozu SLA definováno, zda splňuje specifikaci takového Služby podpory provozu sjednanou v této Smlouvě.
- 5.5 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 5.6 Zprávy podléhají schvalování Objednatелеm. Pokud Služby podpory provozu nebyly poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslovat příslušnou slevu z ceny Služeb podpory provozu.
- 5.7 Služby podpory provozu budou spočívat zejména v:
- 5.7.1 zajištění garantované úrovně dostupnosti APV odstraňováním jejích chyb bez ohledu na jejich původ;
 - 5.7.2 podpoře uživatelů při obsluze a užívání APV, zejména zodpovídáním telefonických dotazů, řešením servisních požadavků a emailových dotazů vznesených uživateli APV, podáváním technických informací o APV a v poskytování asistence uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu;
 - 5.7.3 poskytování zvýšené uživatelské podpory na vyžádání dle rozsahu a podmínek stanovených v Příloze č. 1 této Smlouvy.
 - 5.7.4 převzetí od předchozího dodavatele v souladu s Migračním plánem, uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy
 - 5.7.5 předání následujícímu dodavateli v souladu s Exit plánem, uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5.8 Za účelem poskytování Služeb podpory provozu, pro příjem servisních požadavků a příjem Zadáání změnových požadavků a další případnou komunikaci ohledně Rozvoje je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy či po dobu poskytování Služeb podpory provozu rozhraní na (Service Desk), v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky komunikovat v českém

jazyce za v místě a čase běžné hovorné a jemuž budou moci zasílat své servisní požadavky.

5.9 Ve vztahu k poskytování Služeb podpory provozu se Poskytovatel dále zavazuje:

- 5.9.1 udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování Služeb podpory provozu, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb podpory provozu dle Přílohy č. 8 této Smlouvy a prostředky dle tohoto odstavce Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu APV a poskytování Služeb podpory provozu, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy v důsledku realizace Rozvoje Poskytovatelem;
- 5.9.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
- 5.9.3 písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky APV a též požadované termíny výluky Služby podpory provozu prováděné za účelem plánované údržby APV (dále jen jako „**odstávka APV**“), alespoň 5 pracovních dnů předem. Odstávka APV je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto odstávkou APV provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby APV. Takto sjednaná doba odstávky APV se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby podpory provozu;
- 5.9.4 provádět Monitoring provozu Služeb podpory provozu dle podmínek odst. 5.3 Smlouvy a zajišťovat průběžně správu pro optimální provoz Služeb podpory provozu;
- 5.9.5 Služby podpory provozu budou poskytovány na základě uzavřených Dílčích smluv postupem dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ROZVOJE

- 6.1 Služby Rozvoje budou poskytovány na základě a v souladu s Dílčími smlouvami, jejichž obsah a postup uzavírání je stanoven v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 6.2 Pro poskytování služeb Rozvoje se přiměřeně použijí ujednání dle Přílohy č. 8 této Smlouvy.

7. EXIT

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelům a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb podpory provozu nebo Rozvoje na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Exit**“).

- 7.2 Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle odst. 7.3 Smlouvy dopracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále jen „**Exitový plán**“) v rozsahu, jak předložil Exitový plán v rámci své nabídky do Veřejné zakázky s úpravou dle aktuální znalosti plynoucí z plnění této Smlouvy, a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to nejméně 6 měsíců po jejím ukončení.
- 7.3 Objednatel je oprávněn požádat o dopracování Exitového plánu nejdříve 15 měsíců před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, kdykoli spolu s odstoupením Objednatele od této Smlouvy nebo výpovědí této Smlouvy ze strany Objednatele či Poskytovatele, nebo i po odstoupení od této Smlouvy či výpovědi této Smlouvy ze strany Objednatele či Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatелеm v souladu s odst. 9.2 této Smlouvy.
- 7.4 Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto článku Smlouvy je součástí ceny za plnění Služby podpory provozu dle této Smlouvy.

8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.

9. AKCEPTACE

- 9.1 Každý výsledek Rozvoje, ale i výstup Služeb podpory provozu, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), budou Objednatелеm akceptovány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou příslušné Dílčí smlouvě či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami.

9.2 Akceptace dokumentů

- 9.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatелеm schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 9.2 Smlouvy.

- 9.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 9.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 10 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 9.2.3 i opakovaně.
- 9.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.
- 9.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.
- 9.3 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů**
- 9.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 9.3 Smlouvy.
- 9.3.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
- 9.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou nebo Dílčí Smlouvou vzniklou na základě Smlouvy; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě a že nevyžaduje provedení jeho údržby.
- 9.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 9.3.3. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
- 9.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem

- k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 9.3.6 Jestliže jednotlivé dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 9.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C ve smyslu Přílohy č. 8 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 9.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 9.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 9 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 9.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 9.3.11 Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou dokumentaci k dodávanému dílčímu plnění a případné zdrojové kódy dle čl. 12.
- 9.4 Předmět, který je výsledkem Dílčí smlouvy v rámci služeb Rozvoje, se považuje za dokončený, byl-li řádně převzat Objednatelem, tedy pokud došlo k akceptaci a protokolárnímu převzetí všech dílčích plnění.
- 9.5 U Služeb podpory provozu akceptace probíhá písemným schválením Zprávy Objednatelem.

- 9.6 Lhůty uvedené čl. 9 Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

10. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

10.1 Poskytovatel se dále zavazuje:

- 10.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
- 10.1.2 poskytovat plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než 30 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;
- 10.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 10.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 10.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 10.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 10.1.7 aplikovat při poskytování plnění podle této Smlouvy procesy „best practice“;
- 10.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatелеm a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí Služeb podpory provozu či provedení Rozvoje, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka);
- 10.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 10.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;

- 10.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 10.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Služeb podpory provozu za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
 - 10.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 10.2 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 30.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do 10 pracovních dnů po uzavření Smlouvy nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny APV provedené Poskytovatelem na základě této Smlouvy aktualizaci Dokumentace. Jedná se o změny provedené mimo akceptační proces dílčích plnění. Dojde-li k nepodstatné změně APV a za 6 po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, provedená do skončení 10 pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.
- 10.4 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provádění APV s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změny APV na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Rozvoje podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 10.5 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se plnění dle této Smlouvy nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely řádného provádění údržby, provozu či rozvoje APV či jeho příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy, a to i nad rámec svých povinností dle čl. 7 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 6 měsíců po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. 21 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že rozsah tohoto plnění je zahrnut v ceně plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne

Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele. Plnění podle tohoto odstavce nezahrnuje plnění dle odst. 14.10 této Smlouvy.

- 10.6 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné ke splnění povinností Objednatele dle § 219 ZZVZ, popř. obdobného ustanovení předpisu jej nahrazujícího, zejména, nikoli však výlučně nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku informaci o ceně uhrazené za plnění dle této Smlouvy v předchozím kalendářním roce plnění Smlouvy.

11. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 11.1 Tyto cenové a platební podmínky se použijí jako závazný podklad pro uzavírání jednotlivých Dílčích smluv, na jejichž základě budou následně poskytovány Služby podpory provozu a služby Rozvoje. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Poskytovatel není oprávněn fakturovat a Objednatel není povinen hradit ceny za služby pouze na základě této Smlouvy, aniž by byla uzavřena příslušná Dílčí smlouva.

11.2 Cena Služeb podpory provozu a její hrazení

11.2.1 Cena Služeb podpory provozu je dohodou smluvních stran stanovena následovně:

- a) Celková měsíční cena Služeb podpory provozu je stanovena ve výši 59 200,00,- Kč bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) za 1 měsíc poskytování Služeb podpory provozu. S ohledem na sazbu DPH 21 % činí celková měsíční cena Služeb podpory provozu včetně DPH 71 632,00,- Kč za 1 měsíc poskytování Služeb podpory provozu, z toho DPH představuje částku 12 432,00,- Kč. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb podpory provozu za 1 měsíc.

- b) Rozpis ceny Služeb podpory provozu je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.

11.2.2 Cena Služeb podpory provozu bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby podpory provozu poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušné Zprávy. Přílohou faktury musí být kopie schválené Zprávy. V případě, že Služby podpory provozu nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb podpory provozu. Obdobně se musí cena Služeb podpory provozu přiměřeně snížit, pokud dle příslušné Zprávy bude zřejmé, že Služby podpory provozu nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

11.3 Cena Rozvoje a její hrazení

11.3.1 Cena Rozvoje je dohodou smluvních stran stanovena v Příloze č. 2 této Smlouvy ve výši za 1 člověkohodinu (dále jen „ČH“) Rozvoje pro každou



z profesí. Tato jednotková cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování Rozvoje za 1 ČH.

11.3.2 Cena za Rozvoj bude zaplacená vždy po akceptaci dílčího plnění Rozvoje způsobem dle čl. 9 Smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:

- a) Cena Rozvoje vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v ČH nebo jejích částech, a příslušné sazby za toto plnění.
- b) Poskytovatel ve lhůtách stanovených v Dílčí smlouvě předloží Objednateli spolu s fakturou seznam realizovaných prací, který bude obsahovat rozpis jednotlivých rolí dle ČH při realizaci Rozvoje a popis jednotlivých činností (dále jen „**Výkaz plnění**“).
- c) Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti.
- d) Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel není oprávněn vystavit fakturu za příslušný Rozvoj dříve, než po úspěšném provedení všech akceptačních procedur příslušného Rozvoje. Přílohou faktury musí být vždy příslušné protokoly vztahující se k akceptované části Rozvoje. Poskytovateli nebudou Objednatelům poskytovány žádné zálohy.
- e) Cena Rozvoje bude snížena, pokud dle příslušného Výkazu plnění bude zřejmé, že Rozvoj byl realizován s menší pracností.

11.4 Platební podmínky

- 11.4.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
- 11.4.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 11.4.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 11.4.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 11.4.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné

částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

- 11.4.6 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 11.4.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

12. ZDROJOVÝ KÓD

- 12.1 Nestanoví-li tato Smlouva jinak, zejména v odst. 13.3 níže, je Poskytovatel povinen nejpozději v okamžiku jeho akceptace dílčího plnění, které je počítačovým programem a které je Objednateli poskytováno na základě plnění této Smlouvy, předat Objednateli zdrojový kód každého jednotlivého takového plnění. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části APV. Zdrojový kód bude Objednateli Poskytovatelem předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením části APV a její verze a dne předání zdrojového kódu. O předání technického nosiče dat bude oběma smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
- 12.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 12.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění tvořícího APV, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**změna zdrojového kódu**“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 12.3 Poskytovatel je povinen předat Objednateli dokumentovaný zdrojový kód nebo dokumentovanou změnu zdrojového kódu nejpozději v den předání a převzetí příslušného plnění podle této Smlouvy. V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech součástí APV tak, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu minimálně k verzi APV v dané chvíli aktuální.

13. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽIVACÍ PRÁVA

Vlastnické právo

- 13.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 13.2), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.

Základní rozsah licence

- 13.2 Vzhledem k tomu, že výstupem Služeb podpory provozu nebo Rozvoje dle této Smlouvy je i plnění, které ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), může naplňovat znaky autorského díla či být považováno za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále společně jen „**autorská díla**“), je k tomuto plnění poskytována, postupována či zprostředkovávána (dále také společně jen „**poskytování**“) licence či podlicence (dále společně jen „**licence**“) za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.
- 13.2.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst. 13.2.6 užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném množstevním a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu.
- 13.2.2 Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob.
- 13.2.3 Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit.
- 13.2.4 Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 13.2.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů poskytovaných na základě této Smlouvy. Součástí licence je též právo k provedeným změnám konfigurace či nastavením počítačových programů, pro jejichž předání se obdobně uplatní čl. 12 této Smlouvy.

- 13.2.6 Účinnost licence nastává okamžikem akceptace dílčího plnění, které příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného dílčího plnění.
- 13.2.7 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 13.2.8 Pro vyloučení veškerých pochybností smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, platí, že k okamžiku vzniku takového díla spoluautorů postoupil Poskytovatel Objednateli právo vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů a udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena plnění dle čl. 11 je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 13.2.9 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

Možnost užití standardního software

- 13.3 Součástí plnění může být tzv. proprietární (standardní) software anebo tzv. open source software Poskytovatele nebo třetích stran (dále společně jen „**standardní software**“) u kterých Poskytovatel nemůže udělit Objednateli licenci v rozsahu dle odst. 13.2 nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, pouze při splnění některé z následujících podmínek (pro vyloučení veškerých pochybností smluvní strany uvádí, že v případě, kdy je vývoj počítačového programu hrazen Objednatelem na základě této Smlouvy, může Objednatel vždy požadovat udělení oprávnění dle odst. 13.2):
- 13.3.1 Jedná se o software, který je v době uzavření smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů a jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty:
- a) pokud jsou tyto subjekty oprávněny takovýto software implementovat, přizpůsobovat požadavkům Objednatele a udržovat; nebo
 - b) pokud k takovému software není poskytnutí licence v rozsahu dle odst. 13.2 účelné a nebrání dalšímu rozvoji APV ze strany Objednatele (zejména vývojový software, databázový software, kancelářský software, operační systém aj.).
- Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- 13.3.2 Jedná se o software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a

administrátorské dokumentace a práva software měnit. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

13.3.3 Jedná se o software, k němuž Poskytovatel Objednateli nejpozději do 30 dnů po ukončení plnění dle jednotlivé Dílčí smlouvy poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů a bezpodmínečné právo provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob, přičemž poskytování zdrojových kódů se řídí čl. 12. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

13.3.4 Jedná se o software, (i) který je integrální součástí hardware dodávaného jako část plnění Smlouvy nebo (ii) který nad takovým hardware poskytuje pouze abstrakční vrstvu pro programování aplikací, vše za podmínky, že spouštění takového software je od výrobce příslušného hardware předepsáno pro jeho korektní fungování a zároveň se jedná o software, k němuž není poskytnutí licence v rozsahu dle odst. 13.2 účelné a nebrání dalšímu rozvoji APV ze strany Objednatele (zejména obslužné programy jako je BIOS či ovladače hardware). Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.

Poskytovatel je povinen udržovat prohlášení dle tohoto odstavce 13.3 v platnosti. V případě že Poskytovatel poruší tuto povinnost, nepředloží Objednateli příslušné prohlášení či nejpozději do 1 měsíce na výzvu Objednatele relevantní skutečnosti neprokáže, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč za každý jednotlivý případ a bezodkladné zajištění nápravy, a to včetně náhrady příslušného software.

Minimální rozsah licence

13.4 Pokud se bude jednat o standardní software dle odst. 13.3, tak na rozdíl od licence ke zbývajícím částem plnění udělované dle odst. 13.2 postačí, aby udělená licence k takovému software zahrnovala nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem nejméně po dobu 5 let od nabytí účinnosti této Smlouvy, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je objektivně nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele ke dni uzavření této Smlouvy, a to včetně práva Objednatele do standardního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení odst. 13.3. Součástí licence je též právo k provedeným změnám konfigurace či nastavením počítačových programů, pro jejichž předání se obdobně uplatní čl. 12 této Smlouvy.

13.5 Nelze-li to na Poskytovateli spravedlivě požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními odst. 13.3, nemusí být Objednateli k standardnímu softwaru předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být Objednateli poskytnuto právo do standardního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace.

- 13.6 Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software v rámci plnění a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jehož součástí budou licenční podmínky takového standardního software a seznam jeho alternativních dodavatelů. Tento přehled je Poskytovatel povinen předložit Objednateli vždy do 3 pracovních dnů po akceptaci plnění, v jehož rámci Poskytovatel využil standardní software a dále vždy do 1 měsíce od doručení výzvy Objednatele, kterou může Objednatel učinit kdykoli, nejpozději však do 1 roku od skončení účinnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu.
- 13.7 Jestliže jsou s užitím standardního software spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci ceny Rozvoje řádně uhradit všechny tyto poplatky za dobu 5 let od nabytí účinnosti této Smlouvy.

Přechod práv, licenční odměna a garance rozsahu licence

- 13.8 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 13.9 Odměna za poskytnutí licence k autorským dílům je zahrnuta v ceně plnění dle této Smlouvy. Bez ohledu na formu uzavření licenční smlouvy však platí, že Poskytovatel je vždy povinen zajistit poskytnutí licence dle podmínek stanovených Smlouvou, a to bez ohledu na případný rozdílný obsah standardních licenčních podmínek vykonavatele majetkových práv k takovým autorským dílům.

14. ZÁRUKA

- 14.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část výstupů Rozvoje má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou a příslušnými Dílčími smlouvami, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou. Dále Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku, že pokud mají být na základě Rozvoje rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti APV, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním Objednatele a APV si zachová svoji použitelnost.
- 14.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části výstupů Rozvoje od okamžiku její akceptace po dobu 24 měsíců od akceptace výstupu Rozvoje na základě příslušné Dílčí smlouvy jako celku.
- 14.3 Po dobu poskytování Služeb podpory provozu budou veškeré záruční i mimozáruční vady APV řešeny plněním Poskytovatele poskytovaným v rámci těchto Služeb podpory.
- 14.4 Není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jinak, jsou postupy při odstraňování vad jednotlivých kategorií stanoveny v Příloze č. 8 této Smlouvy.
- 14.5 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií jsou počítány v rámci provozní doby Service Desku v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin. V případě, kdy Služby podpory provozu, resp. jejich část vztahující se k provozování Service Desku, již nejsou z důvodu ukončení účinnosti Smlouvy či její části poskytovány, jsou lhůty pro

zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií počítány pouze v pracovní dny, a to v době od 7:00 do 16:00 hodin.

- 14.6 Objednatel je oprávněn vady výstupů Služeb podpory provozu a Rozvoje nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 14.7 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 14.8 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání APV či její části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
- 14.9 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle čl. 13 této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 14.10 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn kdykoliv do uplynutí záruční doby k Dílu požádat Poskytovatele o posouzení Objednatelem zamýšlené změny APV. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje bez zbytečného odkladu posoudit zamýšlenou změnu APV z hlediska zachování řádné funkčnosti ostatních součástí APV a APV jako celku a Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli prokázané účelně vynaložené náklady takového posouzení. Pokud provede Objednatel změnu APV nad rámec posuzovaný Poskytovatelem, v rozporu s instrukcemi Poskytovatele a/nebo bez předchozího posouzení změny Poskytovatelem, záruka za vady APV provedením změny APV zaniká.

15. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 15.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:
- 15.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle odst. 23.1 této Smlouvy;
- 15.1.2 osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 8 této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 9 Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy; osoby oprávněné

v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 23.1 této Smlouvy,

- 15.1.3 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 14 Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 23.1 této Smlouvy.
- 15.2 Oprávněné osoby dle odst. 15.1.2 jsou oprávněny jménem smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 15.3 Oprávněné osoby dle odst. 15.1.2 a 15.1.3 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 15.4 Jména oprávněných osob a jejich role jsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy.
- 15.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 16.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo citlivé údaje (dále jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech osob, jejichž osobní údaje jsou obsaženy v APV či jsou touto APV zpracovávány (dále jen „**dotčené osoby**“). Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů uzavřené dle § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOOÚ**“) mezi Objednatelům jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 16 této Smlouvy.

Obecné zásady zpracování osobních údajů dotčených osob

- 16.2 Objednatel jako správce pověřuje Poskytovatele zpracováváním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy a z účelu plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 16.3 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 16.4 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZOOÚ, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
- 16.5 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.

- 16.6 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná dotčená osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu dotčených osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- 16.7 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZOOÚ, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 16.8 Za účelem plnění povinností dle tohoto článku 16 Smlouvy se Objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat Poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
- 16.9 Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu se ZOOÚ i v tom smyslu, že v případě, že je podle ZOOÚ či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
- 16.10 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZOOÚ, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 16.11 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 16.12 Poskytovatel není oprávněn osobní údaje dotčených osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 16.13 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto čl. 16 Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby.

Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů dotčených osob

- 16.14 Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů.
- 16.15 Poskytovatel je povinen dodržovat při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v tomto čl. 16 Smlouvy.

- 16.16 Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 16.17 Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
- 16.17.1 Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a ZOOÚ, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 16.17.2 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 16.17.3 Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 16.17.4 Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
- 16.18 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 16.19 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZOOÚ, jinými právními předpisy a předpisy dle odst. 16.4, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- 16.19.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
- 16.19.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,

16.19.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a

16.19.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.

Poskytovatel je povinen předat Objednateli dokumentaci těchto opatření jako podklad pro akceptaci příslušného výstupu Služeb podpory provozu a Rozvoje, vždy po uplynutí 6 měsíců od tohoto okamžiku a dále ke dni skončení účinnosti této Smlouvy.

16.20 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 16.17 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatel vyzván.

16.21 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:

16.21.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,

16.21.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,

16.21.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a

16.22 zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

17. OCHRANA INFORMACÍ

17.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

17.1.1 mohou si vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“);

17.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

17.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

17.3 Za třetí osoby podle odst. 17.2 se nepovažují:

17.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení;

17.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové;

17.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele;

17.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální;

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za

tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.

- 17.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 17.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 17.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje a které mohou být dle ZOOÚ splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle ZOOÚ v konkrétním případě vyžadovány.
- 17.7 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 17.8 Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která APV obsahuje, která do ní mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána.
- 17.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 17.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů;
- 17.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;

- 17.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 17.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi;
 - 17.9.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci;
 - 17.9.6 jsou obsažené ve Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ, popř. obdobného ustanovení předpisu jej nahrazujícího.
- 17.10 Za důvěrné informace se ve smyslu odst. 17.9.5 zejména nepovažují:
- 17.10.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh;
 - 17.10.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce;
 - 17.10.3 seznam poddodavatelů Poskytovatele, jímž Poskytovatel za plnění poddodávky uhradil více než 5 % z části plnění dle této Smlouvy v jednom kalendářním roce;
 - 17.10.4 seznam vlastníků akcií poddodavatele, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, má-li poddodavatel formu akciové společnosti.
- 17.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ, popř. obdobného ustanovení předpisu jej nahrazujícího:
- 17.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků;
 - 17.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky; a
 - 17.11.3 seznam poddodavatelů Poskytovatele.
- 17.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 17.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 17.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 17.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

18. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 18.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat

druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

- 18.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 18.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 15 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 18.4 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 stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím faxu nebo e-mailu lze doručit zejména připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 9 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelům prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.
- 18.5 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument APV MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
- 18.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 18.7 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatel o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 15.1.2 a 15.1.3 podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 18.8 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

19. NÁHRADA ŠKODY

- 19.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 19.2 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby podpory provozu či Rozvoj s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 19.3 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 19.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 19.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 19.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

20. SANKCE

- 20.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 20.1.1 v případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby podpory provozu dle této Smlouvy nejsou Služby podpory provozu poskytovány v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 8 této Smlouvy, a to maximálně do výše 50 % ceny za poskytování dané Služby podpory provozu po celou dobu Vyhodnocovacího období;
- 20.1.2 v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Rozvoje podle jednotlivé Dílčí smlouvy vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny plnění dle takové Dílčí smlouvy ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 20.2 Smluvní strany se dále dohodly, že:
- 20.2.1 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie A alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 20.2.2 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady kategorie B alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 20.2.3 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu Objednateli ve lhůtě dle odst. 10.2 této Smlouvy

vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;

- 20.2.4 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Dokumentace v termínech stanovených dle odst. 10.3 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 20.2.5 v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním Exitového plánu nebo v případě prodlení s poskytnutím plnění nezbytných k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele dle odst. 7.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 20.2.6 v případě porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat plnění dle této Smlouvy za účasti členů realizačního týmu a provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle odst. 3.8 této Smlouvy nebo poskytovat plnění dle této Smlouvy s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 7 této Smlouvy dle odst. 3.9 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 20.2.7 v případě porušení povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli příslušnou Zprávu nejpozději do 10 dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle odst. 5.5 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 20.2.8 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 10.5 Smlouvy nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;
- 20.2.9 v případě porušení povinnosti Poskytovatele zřídit Monitoring ve lhůtě dle odst. 5.3 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 20.2.10 v případě porušení povinnosti Poskytovatele dodržet veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů dle čl. 16 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši ani povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav
- 20.2.11 V případě, že se Poskytovatel na základě provedeného měření Objednatele nesplní jakýkoli výkonnostní požadavek podle bodu 8.3 Přílohy č. 8 této Smlouvy ve více než deseti jednotlivých měřeních během souvislé doby menší než 1 měsíc provozu jednotlivé aplikace (ZDD, UI3001 nebo EDZ), vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednostotísíc korun českých) za každý případ výskytu výše zmíněné řady měření poukazující na nesplnění výkonnostního požadavku; stejné měření lze přitom vždy započítat jen do jedné řady.

- 20.3 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 20.4 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

21. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 21.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou v trvání 48 měsíců od ode dne nabytí její účinnosti.
- 21.2 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy nebo jednotlivých Dílčích smluv v případě:
- 21.2.1 prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části výsledku Rozvoje po dobu delší než 15 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy;
 - 21.2.2 nedodržení sledovaných parametrů SLA u Služeb podpory provozu majících za následek slevu z měsíční ceny Služeb podpory provozu ve výši nejméně 20 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy vyhodnotí za poslední 3 měsíce;
 - 21.2.3 že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne 5 % ze souhrnné ceny Rozvoje;
 - 21.2.4 trvání závady kategorie A, B nebo C po dobu delší než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění;
 - 21.2.5 porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
 - 21.2.6 že nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce.
- 21.3 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy nebo Dílčích smluv, pokud:
- 21.3.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
 - 21.3.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - 21.3.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

21.3.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.

- 21.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 21.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 21.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 3 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, které počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 21.7 Výpověď dle odst. 21.6 Smlouvy může být i částečná a Objednatel může Smlouvu vypovídat ve vztahu k jakékoli části plnění Poskytovatele, resp. k jakékoliv Dílčí smlouvě.
- 21.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

22. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 22.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 22.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

23. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 23.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, popř. obdobného ustanovení předpisu jej nahrazujícího, a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 23.2 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 23.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.



23.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

<u>Příloha č. 1:</u>	Specifikace předmětu plnění a technické požadavky
<u>Příloha č. 2:</u>	Cena plnění
<u>Příloha č. 3:</u>	Podrobný popis způsobu uzavírání Dílčích smluv
<u>Příloha č. 4:</u>	Vzor Dílčí smlouvy
<u>Příloha č. 5:</u>	Zadávací dokumentace
<u>Příloha č. 6:</u>	Realizační tým a oprávněné osoby
<u>Příloha č. 7:</u>	Poddodavatelé
<u>Příloha č. 8:</u>	SLA

23.5 Tato Smlouva je uzavřena v 5 stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží 3 stejnopisy a Poskytovatel 2 stejnopisy.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

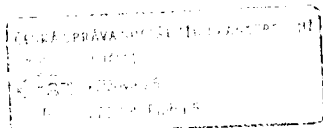
Poskytovatel

v PRAZE dne 19-06-2017

V Praze dne 23. ledna 2017

Česká republika – Česká správa sociálního
zabezpečení

Ing. Miroslav Bauer, MBA
ředitel odboru implementace APV



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

jednatel

v. z. [redacted] na základě Plné moci

Atos

T [redacted]
E [redacted]
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4, Nusle
Česká republika, IČ: 0244851391

(16)



Rámcová smlouva o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro oblast Důchodové dávky II

Příloha č. 1

Specifikace předmětu plnění a technické požadavky



1 Úvod

Závazné podmínky:

- 1.1. Smyslem a účelem Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro oblast Důchodové dávky - II (dále jen „Rámcová smlouva“), je zejména:
 - a) podrobně a přehledně vymezit předmět plnění Rámcové smlouvy, odděleně od ostatních ustanovení Rámcové smlouvy,
 - b) stanovit technické specifikace předmětu plnění,
 - c) vymezit předmět plnění prostřednictvím návrhů Zhotovitele.
- 1.2. Zhotovitel je oprávněn a zároveň povinen specifikovat v rámci této Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy předmět plnění v rozsahu, který je mu dán Objednatelem.

2 Předmět veřejné zakázky

Závazné podmínky:

Zadavatel již dlouhodobě využívá APV ZDD, EDZ, UI3001 (dále též „APV“ nebo „APV DUCH“) a v nich zabudované moduly, z toho důvodu je nutné při zavádění dalších změn přizpůsobit metody, postupy a nástroje stávajícímu software při dodržení stanovených standardů ČSSZ. Zadavatel požaduje řešení, které bude brát ohled na co nejnížší náklady jak při implementaci změn, tak i pro vlastní provoz a údržbu aplikace za jednoznačně definované kvality, bude optimalizovat náklady na vývoj systému, jeho údržbu, optimalizovat náklady na integraci s již zavedenými systémy a predikovat možnosti budoucí funkcionality s ohledem na nástup nových technologií a zařízení.

Tato veřejná zakázka musí zajistit Zadavateli stabilní rozvoj APV DUCH, dále podporu stávajícího APV DUCH i nově dodaných produktů a poskytnutí součinnosti při nasazování nových verzí aplikace do systémů Zadavatele dle kapitol 3 a 4.

Plnění bude sjednáno na dobu 4 let. Nabídnutá dodávka a služby musí tvořit jeden celek, který tvoří:

- Rozvoj APV DUCH
 - Zpracování úprav stávajícího APV ZDD, EDZ, UI3001 (legislativní změny, úpravy v aplikacích ZDD, EDZ, UI3001 na základě požadavků metodiků a návrhů uživatelů), vývoj a sestavení nových komunikačních rozhraní se stávajícími i nově vytvořenými aplikacemi a vypracování příslušné dokumentace
 - Integrace APV DUCH do subsystému důchodové agendy.
- Poskytování aplikační podpory, v rámci které bude realizováno
 - Převzetí do servisu
 - Poskytování podpory APV DUCH.

2.1 SPECIFIKACE APV SPADAJÍCÍHO DO PŘEDMĚTU PLNĚNÍ RÁMCOVÉ SMLOUVY

2.1.1 APV ZDD (POŘIZOVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O DÁVKY DŮCHODOVÉHO POJIŠTĚNÍ)

Legislativní rámec

Oblast ZDD je v České republice legislativně vymezena těmito právními předpisy:

- zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 284/1995 Sb., kterou se provádí zákon o důchodovém pojištění,
- vyhláška č. 149/1988, Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení.



Popis aplikace

Aplikace ZDD byla vyvinuta pro podporu elektronického podávání žádostí o důchodové dávky všech typů (starobní, pozůstalostní, invalidní) na územních organizačních jednotkách ČSSZ v rámci ČR. Aplikace sbírá kompletní sadu dat vkládaných referentem o osobě žadatele/zástupce žadatele/zemřelého atpod. a tyto ukládá do DMS ve formě XML. Aplikace umožňuje nad zadanými žádostmi vyhledávat a zpětně je upravovat. Každá žádost prochází určitým workflow, které se ovládá přesunem mezi stavy žádosti.

V průběhu pořizování žádosti o důchodovou dávku je prováděna vazba na kmenové evidence. Pro informování navazujících systémů o uzavřených žádostech se žádosti o důchodovou dávku, resp. jejich transformovaná podoba zapisuje do DB_ZDV. ZDD je integrováno s AAA portálem. Jako vstup do dalšího zpracování (mainframe) se vytváří soubor žádostí o důchodovou dávku – generování tzv. „avíz“. Soubor obsahující uzavřené žádosti za daný den je generován jednou denně po ukončení sepisování žádostí a přes FTP ukládán na server SA1X067. Statistické reporty ZDD jsou generovány v SAP a pro tyto účely jsou jednou denně po ukončení sepisování žádostí generovány a data ve formě xml souborů předávána do SAP. Stejně soubory jsou také předávány pro účely plnění EDZ.

Architektura aplikace - interní architektura APV ZDD

APV ZDD je tvořena moduly:

- **ZDD**
tenký klient ZDD (aplikace)
- **ZDD/ZDV**
modul pro asynchronní přenos dat do DB_ZDV a generování avíz
- **ZDD/APUMPA**
modul pro mimořádné generování a zpracování avíz
- **ZDD/ZDS**
modul pro generování statistických souborů ZDD
- **ZDD/ZDW**
modul pro zpracování statistických souborů ZDD
- **ZDD/ZBP**
modul pro přenos statistických souborů ZDD do SAP
- **ZDD/ZDT**
modul pro servisní úpravu dat
- **ZDD/ZDDTOEDZ**
modul pro přenos statistických souborů ZDD do EDZ
- **ZDD/ZDC**
modul pro odesílání zjištěných a uložených rozporů v datech kmenových evidencí na rozhraní ISS

Spolupracující aplikace

Aplikace ZDD komunikuje s okolními systémy prostřednictvím rozhraní a dávkových souborů.

Komunikace prostřednictvím rozhraní

ZDD::KE2 načítání příslušných informací o žadateli (jméno, příjmení, adresa bydliště a další prvky)



Rámcová smlouva o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro oblast Důchodové dávky II

ZDD::DMS	práce s dokumenty/žádosti (ukládání, vyhledání, změny, ...)
ZDD::AAA	načítání rolí a informací o referentovi (jméno, příjmení, titul), adresa OSSZ, pracovní pozice referenta
ZDD::ZDV	zápis do DB ZDV
ZDD::NEM	poskytnutí vybraných údajů ZDD pro potřeby NEM
ZDD::IPK	ISS (KE2) – InternalSuggestionService: odesílání rozporů a zjišťování stavu jejich řešení
ZDD::EDZ	online zasílání informací o zadaných dobách šetření pro potřeby EDZ

Komunikace prostřednictvím dávkových souborů

ZDD::SAP	generování a přenos statistických souborů ZDD (přenos prostřednictvím webové služby), soubory jsou dále zpracovány v prostředí SAP BW
ZDD::EDZ	generování a přenos statistických souborů ZDD (dávkový přenos), soubory jsou následně zpracovány v EDZ
ZDD::Mainframe	generování a přenos souborů AVIZ ZDD (dávkový přenos), soubory jsou následně zpracovány v SRD

Použité technologie

- SAP BW
- IBM DB2 Content Manager for Multiplatforms, verze 8.4.3.4, v řešení přechod na IBM CM 8.5.0.3
- Oracle 11/12c
- IBM WebSphere Application Server 6.1, v řešení přechod na WAS 8.5.5
- IBM HTTP Server 6.1
- Microsoft Windows Server 2003/2012 R2
- Microsoft .NET Framework 3.5
- Microsoft IIS Server 7.0
- Microsoft Internet Explorer 8/11
- Adobe Reader

2.1.2 APV EDZ (PŘEHLED O DOBÁCH ŘÍZENÍ DŮCHODOVÝCH DÁVEK OD JEJICH SEPSÁNÍ AŽ PO FINÁLNÍ VYŘÍZENÍ)

Popis aplikace

EDZ je jednou ze součástí koncepce EDS (elektronický dávkový spis). Koncepce EDS zahrnuje následující části:

EDS-A – Archiv – Datové úložiště pro ukládání informací z důchodové oblasti

EDS-P – Prohlížeče – Zpřístupnění dat spolupracujících systémů. Uživatelská prezentace dat s možností jejich propojení. Poskytování datového rozhraní.

EDS-O – Odkazy – Evidence odkazů na data a dokumenty z důchodové oblasti s možností jejich rozšířené klasifikace a organizace v rámci EDS. Pracovní plocha pro sestavení kolekce požadovaných dokumentů a snazší uživatelský přístup.

EDS-Z – Zpracování – Integrace informací o průběhu zpracování jednotlivých řízení v rámci důchodové agendy a poskytování ucelených informací o průběhu řízení.

V současnosti je z koncepce EDS realizována aplikace EDZ (část EDS-Z) a v rámci APV UI3001 je využívána část EDS-A.

APV EDZ poskytuje ucelené informace o průběhu jednotlivých řízení v rámci důchodové agendy a podává přehled o dobách řízení důchodových dávek od jejich sepsání až po finální vyřízení (příznání/zamítnutí).

V rámci EDZ jsou pravidelně přebírána data z jednotlivých spolupracujících systémů (ZDD, WORK, SRD, Písárna, VYP). Při aktualizaci EDZ dochází k identifikaci řízení a k aktualizaci stavu řízení. Výsledkem je na jednom místě dostupná informace o průběhu řízení v rozsahu spolupracujících systémů. Nástroji EDZ je dále možné k jednotlivým řízením zapisovat dosažené události, které nejsou sledovány spolupracujícím systémem, ale jsou důležité pro průběh řízení. Centralizovaná evidence informací o dosažených stavech řízení umožňuje vytváření reportů o průběhu řízení bez omezení vyplývajících z roztržitosti jednotlivých systémů.

EDZ poskytuje pohled na aktuální stav řízení včetně zachování historie – adhoc zobrazení průběhu řízení a dále poskytuje tiskové výstupy se zaměřením na počtové a časové (doby trvání) statistiky ukončených a neukončených řízení (rozhodování o dávkách DP). Poskytované reporty nabízejí vysokou variabilitu filtrování a přepínání různých kritérií.

Architektura aplikace - interní architektura APV EDZ

APV INP je tvořeno moduly:

- **databáze EDZ**
datové schéma pro správu informací o řízení a dosažených stavech zpracování
- **EDZ WS**
aplikační vrstva, služby pro poskytování dat (uživatelské aplikaci EDZ i okolním systémům)
- **Uživatelská aplikace EDZ**
uživatelská prezentace informací o dosaženém průběhu zpracování, vkládání stavů řízení, ovládání tvorby reportů
- **EDI**
služba pro import dat z okolních systémů (integrace přes datové soubory)

Spolupracující aplikace

- WORK – poskytování informací o průběhu zpracování v oblasti DIGI aplikací a INP
- SRD – poskytování informací o průběhu zpracování na SQ serveru (aplikace SRD)
- ZDD – poskytování informací o průběhu zpracování v oblasti Zpracování žádosti o důchod
- Písárna – poskytování informací o průběhu zpracování v aplikaci pro ruční sestavení rozhodnutí
- VYP – poskytování informací z oblasti VYP



- KE – datová vazba na evidenci osob
- AAA – správa uživatelských oprávnění

Použité technologie

- Microsoft .NET Framework 3.5
- Microsoft Windows Server 2003/2012 R2
- Microsoft IIS Server 7.0
- Microsoft Excel 2010
- Oracle 11g/12c

2.1.3 APV UI3001 (ROZHODOVÁNÍ O NÁROCÍCH NA DÁVKY DŮCHODOVÉHO POJIŠTĚNÍ)

Legislativní rámec

Oblast DIGI je v České republice legislativně vymezena těmito právními předpisy:

- Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.

Popis aplikace

Účelem APV UI3001 je aplikační podpora pracovníků ČSSZ, kteří zajišťují referentské a aprobantské zpracování žádosti o důchod v rámci důchodové agendy na Odboru rozhodování o dávkách důchodového pojištění ČSSZ. Aplikace je zapojena do workflow systému Work, čímž navazuje na zpracování žádosti v ZDD a DIGI (UI45_INP, UIP). Činnost v UI3001 předpokládá, že již jsou připraveny a konsolidovány nárokové podklady a úkolem pracovníků v UI3001 je příprava podkladů pro výpočet důchodu a samotný výpočet důchodu. Práce zahrnuje automatickou přípravu průběhu dob pojištění z nárokových podkladů v návaznosti na zákon o důchodovém pojištění, mezinárodní smlouvy a koordinační nařízení. Referent má možnost ručního doplnění a úpravy průběhu dob, který následně tvoří hlavní podklad pro výpočet důchodu. UI3001 aktivně pomáhá s přípravou všech vstupujících dat, přičemž nabízí jejich automatické doplňování a jejich kontrolu.

Mezi hlavní přínosy UI3001 patří:

- 1) Referent i aprobant dávkového odboru pracují s jedinou aplikací – UI3001 na pozadí transparentně využívá výpočtové moduly na SQ serveru.
- 2) Vedle tuzemských nárokových podkladů je zajištěna práce s vybudovanou evidencí zahraničních dob.
- 3) Plná podpora zpracování případů s mezinárodním prvkem.
- 4) Ukládání kompletní evidence dat vstupujících a vystupujících z výpočtu.
- 5) Podpora více variant výpočtu.
- 6) Podpora zpracování mezinárodního výměnného formuláře SED P5000.

Architektura aplikace - interní architektura APV UI3001

APV UI3001 je tvořena moduly:

Modul	Popis
UI3001 services	Interní služba poskytující funkčnost klientovi
Číselníky	Komponenta pro práci s číselníky
Generování dob	Komponenta pro generování čistého průběhu
Kontroly	Validace formulářových polí (business validace, křížové kontroly apod.)
Klasifikace a hodnocení dob	Klasifikace a hodnocení dob v rámci čistého průběhu
Ukládání dat	Persistence rozpracovaných případů a řízení
Work	Zprostředkovatel funkcí Worku, integrace s workflow
P5000	Práce s formuláři P5000
SRD proxy	Komponenta pro komunikaci se systémem SRD
DDP proxy	Komponenta pro komunikaci s DDP
EDS-A proxy	Komponenta pro komunikaci s EDS-A
AAA proxy	Komponenta pro komunikaci s AAA portálem
KE proxy	Komponenta pro komunikaci s KE
INP proxy	Komponenta pro komunikaci s INP

Spolupracující aplikace

- Work – workflow systém
- EDS-A – datové úložiště, úložiště zahraničních dob
- UI45_INP – úložiště tuzemských nárokových podkladů
- UIP – nárokové podklady DP
- JDV – komponenty pro práci s datovou větou nárokových podkladů
- SRD – (SQ server) kontrolní a výpočetní moduly, příjem požadavků na výplatu
- SRD-A (SQ server) – historické průběhy výpočtu důchodu
- DDP – historické průběhy výpočtu důchodu
- KE – datová integrace evidence osob (přiřazení dokladů)
- P5000P – evidence dokumentů a datových vět formulářů P5000
- DMS – správa dokumentů pro oblast SDD
- DMV – zobrazení obrázků
- AAA – správa uživatelských oprávnění
- ZDD – přístup k datům žádosti o důchodovou dávku

Použité technologie

- Microsoft .NET Framework 3.5
- Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft IIS Server 7.0



- Microsoft Windows Presentation Foundation 3.5
- Microsoft Windows Communication Foundation 3.5
- ActiveReports for .NET, Professional Edition, DataDynamics, 6.0
- Log4Net, Apache Software Foundation, 1.0.4
- MVVM Light Toolkit, GalaSoft, 3.0.0 SP1
- Oracle 11g/12c

2.2 STANDARDY IKT ČSSZ

Závazné podmínky:

Vývoj, rozvoj a údržba aplikačního programového vybavení realizovaného v rámci předmětného plnění musejí být provedeny v souladu se standardy IKT ČSSZ platnými v době realizace. Seznam aktuálně platných standardů je uveden v následující tabulce (dokumenty jsou součástí přílohy č. 3):

Č.	Název souboru	Název dokumentu	Verze
1.	std_db_20151113_v0.97.doc	Standard databází	0.97
2.	std_inet_1_12.doc	Standard připojení k Internetu	1.12
3.	std_pošta_1-00d.doc	Standard poštovního systému ČSSZ	1.01
4.	std_AD_DNS_DHCP_NTP_2.05.pdf	Standard AD DNS DHCP	2.05
5.	std_AVO1_11.doc	Standard Antivirové ochrany	1.11
6.	Standard systémové konfigurace pracovní stanice 2.20	Standard systémové konfigurace pracovní stanice	2.20
7.	Std_mgmt_v.0.54.doc	Standard Management	0.54
8.	std_metodikavyvoje_apv_1_0_19.doc	Standard metodiky vývoje	1_0_20
9.	std_pravidlareleasemanagementu_apv_1_2_7.pdf, včetně formulářů	Předávání APV a release	1_2_7
10.	std_net_1-95.docx	Standard síťové infrastruktury	1.95
11.	Programátorskékonvence_1_0_17.doc	Programátorské konvence .NET 2.0, 3.0. a 3.5	1_0_18
12.	BizTalkDevelopmentStandard.v2.01.pdf	Standardy pro tvorbu aplikací pro Microsoft BizTalk server	2.01
13.	AAA_Pozadavky_na_aplikace_v9.02	Požadavky na nové aplikace při integraci do AAA portálu	9.02
14.	Standard_pro_tvorbu_skriptu_db_Oracle_0.4.doc	Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle	0.4
15.	Standard API rozhraní systému DMA - CSSZ_DMS_WS_API_DMA_v3_4_0_20150518.pdf	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro ukládání dokumentů do DMS	3.4
16.	CSSZ_DU_STD_V_1.12.doc	Standard provozu databáze Oracle	1.12
17.	std_srv_0.41.doc	Standard systémové konfigurace aplikačních serverů	0.41
18.	std_PKI.pdf	Standard pro PKI	2.0
19.	Standard Komunikace SD s exter firm v1_00	Standard komunikace Servicedesku s externími firmami	1.00

3 Rozvoj APV DUCH

V rámci rozvoje aplikací Objednatel předpokládá poskytování služeb na implementaci rozvojových požadavků a požadavků na změny v APV ZDD, EDZ, UI3001.

Závazné podmínky:

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

- Popis řešení a ocenění požadavků definovaných Objednatelem:
 - Zhotovitel se zavazuje dodat návrh řešení a ocenění konkrétních požadavků do 10 pracovních dní od data předání požadavku Objednatelem.
 - Zhotovitel se dále zavazuje, že je schopen dodat kapacity potřebné pro implementaci rozvojového požadavku okamžitě po schválení návrhu řešení.
- Zajištění projektového vedení.
- Vytvoření funkční dokumentace, případně aktualizace stávající funkční dokumentace, pokud existuje.
- Zajištění implementace schváleného požadavku.
- Aktualizace technické dokumentace.
- Příprava testovacích scénářů a testovacích dat.
- Provedení testů – systémové, integrační, akceptační, výkonnostní a penetrační:
 - Pro konkrétní požadavek nemusí být po dohodě prováděny všechny typy testů.
 - V případě, že velikost požadavku přesáhne 400 Člověkohodin, budou navíc provedeny regresní testy aplikace, pokud nebude dohodnuto jinak.
 - Objednatel může rozporovat přechod mezi jednotlivými koly testů, v případě že kvalita dodávky nebude splňovat dohodnutá kritéria.
- Aktualizace automatizovaných testů (pokud existují).
- Příprava reportu o provedení testů.
- Aktualizace provozní dokumentace.
- Příprava produkčního balíčku a postupu nasazení.
- Podpora testování pracovníků Zadavatele.
- Podpora nasazení do produkce.
- Zvýšená podpora bezprostředně po nasazení do produkce.

3.1 PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ

Závazné podmínky:

Zhotovitel zajistí řešení všech disciplín projektového řízení celého projektu, včetně řízení potencionálních poddodávek dalších aplikací ČSSZ, které budou dodávat změny vynucené projektem, a to jak na straně Zhotovitele a tak na straně Zadavatele v souladu se standardy projektového řízení (IPMA, PRINCE 2, apod.).

3.2 ANALYTICKÁ ČÁST

Závazné podmínky:

V rámci analytické části projektu Zhotovitel zajistí:

- Katalog požadavků a jeho aktualizaci;
- Konsolidaci a ukotvení zadání;
- Ocenění pracnosti jednotlivých požadavků;
- Provedení analýzy požadavků;
- Návrh architektury jednotlivých úprav APV;
- Vytvoření detailního návrhu řešení úprav APV včetně návrhů dopadů do aplikační i databázové vrstvy (v závislosti na rozsahu požadavků a dopadů realizovaných úprav aktualizace příslušných dokumentů popisující procesní a funkční specifikaci, datovou architekturu, architekturu HW a SW, rozhraní a integraci s okolními APV a systémy) a zapracování změn do stávající dokumentace;
- Analýzu a návrh integrace dotčených APV a systémů do IS ČSSZ;
- Přípravu a popis testovacích scénářů pro jednotlivé typy testů.

Výstupy této části:

- Katalog požadavků;
- Návrh řešení požadovaných úprav APV;
- V závislosti na rozsahu požadavků a dopadů realizovaných úprav provede zhotovitel aktualizace příslušných dokumentů popisujících procesní a funkční specifikaci, datovou architekturu, architekturu HW a SW, rozhraní a integraci s okolními APV a systémy.

3.3 VÝVOJOVÁ ČÁST

Závazné podmínky:

V rámci vývojové části projektu Zhotovitel zajistí:

- Okomentovaný programový kód požadovaných změn, se zapracováním požadovaných úprav ve zdrojových kódech příslušných APV (aplikační i databázová vrstva);
- Řízení a koordinace participace dotčených a souvisejících týmů a aplikací;
- Proces vývoje a přípravy nasazení, vytvoření instalačních balíčků pro cílovou platformu;
- Instalační skripty;
- Návrh úpravy konfigurace veškerých částí dodávky;
- Zapracování změn v technické/programátorské dokumentaci (případně vytvoření);
- Zapracování změn v uživatelské dokumentaci (pokud existuje);
- Poskytovat případné konzultace k návrhu řešení na úrovni architektury procesů odborných agend, analýzy, designu, implementace, integrace a testování;
- Zajištění a správa vývojového prostředí;

- V případě potřeby provedení revize zdrojových aplikačních (programových) a databázových kódů.

Výstupy této části:

- Soubor akceptačních kritérií;
- Výstupy v rámci provedených konzultací.

V rámci vývojové části projektu Zhotovitel dále zajistí:

Úprava modulů APV

Zahrnuje následující činnosti:

- Vývoj modulů/produktů, provedení požadovaných úprav ve zdrojových kódech příslušných APV (aplikační i databázová vrstva);
- Provedení požadovaných a souvisejících úprav v datovém úložišti APV (např. návrh a příprava migrace dat, úpravy dat apod.);
- Návrh konfigurace APV a systémů, nastavení integrace APV a systémů.

Výstupy:

- Zdrojové kódy příslušných APV;
- Databázové skripty;
- Konfigurace APV.

Vytváření nových verzí APV, upgrade APV a update APV

Zahrnuje následující činnosti:

- Integrace do informačního systému ČSSZ;
- Realizace požadovaných změn na rozhraní (včetně okolních systémů);
- Řízení a koordinace participace dotčených a souvisejících týmů a aplikací;
- Odladění konfigurace a nastavení;
- Build proces a příprava instalace, vytvoření instalačních balíčků pro cílovou platformu;
- Implementace vyvinutého řešení v příslušném prostředí;
- Realizace funkčního, integračního a zátěžového testování;
- Uplatnění příslušných databázových skriptů, provedení příp. migrace dat.

Výstupy:

- Aktualizovaná produktová dokumentace dle příslušných změn APV;
- Zdrojové kódy příslušných APV;
- Implementované změny integrace;
- Nastavení příslušných konfigurací;
- Databázové skripty.

Zpracování uživatelské, vývojové či jiné technické dokumentace

Zahrnuje následující činnosti:

- Vytvoření/aktualizace dokumentace plynoucí z realizace analytických a implementačních činností v rámci této smlouvy (uživatelská, provozní a programátorská dokumentace).

Výstupy:

- Dokumentace uživatelská, provozní a programátorská aktualizovaná dle příslušných změn APV.

3.4 TESTOVACÍ ČÁST

Závazné podmínky:

V rámci testovací části projektu Zhotovitel minimálně zajistí:

- Podporu při přípravě testovacích prostředí;
- Funkční testy;
- Integrovaní testy;
- Penetrační testy;
- Výkonnostní testy;
- Akceptační testy (provádí Zhotovitel, Objednatel akceptuje na základě akceptačního řízení);
- Přípravu zpráv z testování;
- Podporu testování pracovníků Zadavatele;
- Vytvoření testovací dokumentace a plánu testování;
- Definici požadavků na zajištění produkční platformy;
- Konzultaci a předání příslušných dokumentů dle release managementu pro nasazení do produkčního prostředí;
- Podporu verifikace nastavení a konfigurace po nasazení do produkčního prostředí, podpora roll-outu APV;
- Odstranění programových chyb APV.

Výstupy této části:

- Testovací scénáře a testovací dokumentace, plán testování;
- Zpráva z testování;
- Uživatelská, instalační, programátorská dokumentace;
- Plán nasazení;
- Instalační dokumentace, protokol o instalaci;
- Konfigurace, logy;
- Nainstalované APV;
- Akceptační protokoly.

Objednatel plnění dle tohoto článku (3.4 Testovací část) akceptuje na základě akceptačního řízení.

3.5 ŠKOLENÍ

Závazné podmínky:

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

Součástí rozvoje APV je školení uživatelů a pracovníků IKT, a to v počtu stanoveném Zadavatelem. Školení proběhne v prostorách ČSSZ v Praze.

Školení zahrnuje pro Zhotovitele následující činnosti:

- Příprava školicích materiálů pro školení uživatelů;
- Příprava dat a prostředí pro školení uživatelů;
- Vlastní realizace školení uživatelů;
- Vyhodnocení zpětné vazby – zpracování dokumentu Vyhodnocení školení.

Výstupy:

- Školící materiály (školící příručka, testovací scénáře a případy);
- Vyhodnocení školení.

Výstupy budou odevzdány v elektronické podobě (formát např. PDF/DOC/DOCX). Pro každého účastníka školení bude připravena 1 vytištěná verze výše uvedených školicích materiálů.

Objednatel plnění dle tohoto článku (3.5 Školení) akceptuje na základě akceptačního řízení.

3.6 NASAZOVÁNÍ DO PRODUKCE

Závazné podmínky:

Zhotovitel musí zajistit následující aktivity:

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

Objednatel plnění dle tohoto článku (3.6 Nasazování do produkce) akceptuje na základě akceptačního řízení.

3.7 POŽADOVANÉ SOUČINNOSTI

V rámci této kapitoly Poskytovatel závazně definuje požadované součinnosti ze strany ČSSZ pro vývoj a nasazení nového aplikačního vybavení (kromě případných součinností, definovaných Migračním plánem a/nebo Exit plánem).

Zhotovitel definuje potřebnou součinnost v následující struktuře:

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

Další popis součinností

- Případné další požadavky na součinnost

(doplň Zhotovitel)

Seznam požadovaných součinností, doplněných Poskytovatelem, se rozumí jako demonstrativní výčet předpokládaných aktivit, které budou konkretizovány v jednotlivých dílčích smlouvách.

POPIS SOUČINNOSTI

Poskytovatel identifikoval níže uvedené požadavky na součinnost ze strany Objednatele. Požadavky jsou pro přehlednost strukturovány do skupin podle souvislosti, přičemž zařazení požadavku na součinnosti do skupiny je čistě orientační (a zároveň není výlučné).

Projektová a organizační součinnost

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Před započatím provádění Díla prokazatelně seznámit pracovníky Poskytovatele se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele, na kterém bude Poskytovatel Dílo provádět. O seznámení těchto osob s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn písemný zápis, podepsaný oprávněnými zástupci obou Smluvních stran	Zahájení	1 ČD
Činit všechna potřebná opatření k tomu, aby nedošlo ke škodám na majetku Poskytovatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Poskytovatele nebo třetích osob, jimž by Poskytovatel za takto způsobenou škodu odpovídal.	Všechny	průběžně podle situace a potřeby
Umožnění vstupu a pohybu v prostorách Objednatele pracovníkům Dodavatele a jeho subdodavatelů v rozsahu nezbytném pro poskytování plnění.	Všechny	N/A
Ustanovit projektové orgány: - Garanta / sponzora projektu - Řídící výbor projektu - Projektový/řešitelský tým včetně případné jeho dekompozice na: analytický, školicí, bezpečnostní, infrastrukturní a podobně - Jmenovat klíčové uživatele pro uživatelské testování a budoucí poskytování interní znalostní a metodické podpory.	Zahájení	jednorázová činnost 0,5 ČD
Stanovit garanty dle standardu IKT (Směrnice vrchního ředitele Úseku informačních a komunikačních technologií č. 8/2008), zejména: - Garanta dat a evidencí – z pohledu věcné náplně a správnosti - Garanta aplikace – z pohledu realizačního, technického - Garanta provozu – z pohledu nasazení, provozní správy a podpory	Zahájení	jednorázová činnost 0,25 ČD
Vybavit projektové orgány a garanty nezbytnou odpovědností a jí odpovídajícími pravomocemi.	Zahájení	jednorázová činnost 0,25 ČD

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Personálně zajistit správu a podporu jednotlivých prostředí - Integračního - Testovacího - Produkčního	Zahájení	jednorázová činnost 0,5 ČD
Alokovat pracovníky projektových orgánů, správy prostředí a garanty pro poskytování součinnosti v rámci projektu / provozu – vyčlenit jim nárokováný čas v nezbytném a dohodnutém rozsahu.	Všechny	jednorázová činnost, podle rozsahu plnění cca 0,5-1 / ČD pracovník týdně
Zajistit připomínkování a schvalování dokumentačních výstupů projektu v přiměřených termínech a lhůtách, aby nedocházelo k narušení harmonogramu projektu v oblasti - Řídících dokumentů projektu (zápisy jednání, harmonogramy a plány, zprávy řídicímu výboru, atp.) - Projektových výstupů (dokumentů jako dílčí analýzy, návrhy, uživatelská / provozní dokumentace, atp.) - Formálních výstupů projektu (předávacích, testovacích, akceptačních protokolů)	Všechny	jednorázová činnost (zde stanovení zodpovědnosti), podle rozsahu plnění cca 0,25-2 ČD /výstup/pracovník
Zajistit případnou součinnost třetích stran v termínech harmonizovaných s projektem a v rozsahu dle Objednatelům akceptovaných požadavků, zejména - Realizace rozhraní na spolupracující systémy a produkty třetích stran: - Zajištění instalace do všech prostředí ČSSZ (integračního, testovacího, produkčního) - Realizace souvisejících služeb dodávaných třetími stranami - Řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou.	Všechny	podle rozsahu a potřeb plnění
Vést projekt jako celek a organizovat spolupráci všech dílčích projektových týmů Objednatel a projektových týmů třetích stran, které nejsou řízeny Poskytovatelem.	Všechny	Cca 2 ČD / týden celkově podle rozsahu plnění
Bezprostředně upozorňovat na veškeré skutečnosti a změny, které mohou ovlivnit rozsah, kvalitu a/nebo termín plnění.	Všechny	podle potřeby
Vytvořit podmínky pro realizaci školení – poskytnout - školicí prostory - technickou infrastrukturu pro školení s nainstalovaným APV (testovací prostředí), - součinnost nezbytných externích systémů ve školicím prostředí (například AAA portál, KE, atp.) - určit/připravit data vhodná a použitelná pro školení.	Školení	dle rozsahu školení a v závislosti na rozsahu plnění cca 1-5 ČD
Zajistit účast pracovníků příslušné cílové skupiny na školení:	Školení	jednorázová

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
- Klíčoví uživatelé - Školitelé - Provozní správci		činnost (pokyn)
Organizačně zajistit přípravu a přechod do pilotního ověřování a následně produkčního provozu.	Pilotní provoz / produkce	podle rozsahu nasazení (cca od 3 ČD)

Legislativní součinnost

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

Věcná součinnost

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Specifikovat zadání, požadavky a podmínky realizace plnění, včetně veškerých potřebných a relevantní dokumentů, zejména: - Zadání – požadavky na funkcionalitu - Nefunkční požadavky, omezení, požadavky na zabezpečení a výkonnost. - Související metodické pokyny a interní směrnice v aktuální podobě - Standardy IKT a provozní podmínky	Analýza a návrh	podle rozsahu plnění (cca od 10 ČD)
Poskytovat detailní informace pro upřesnění zadání předmětu plnění a tvorbu projektových výstupů formou konzultací a aktivní účasti jednání pracovního týmu a při projednávání pracovních verzí	Analýza a návrh	podle rozsahu plnění (cca od 10 ČD)

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
projektových výstupů.		
Připomínkovat jednotlivé projektové výstupy a předávat konsolidované, jednoznačné a nerozporné připomínky.	Všechny	3-5 ČD / výstup
Schvalovat výstupy projektu v přiměřených termínech a lhůtách, aby nedocházelo k narušení dohodnutého harmonogramu projektu	Všechny	1 ČD / výstup (jen schválení)
Připravit reprezentativní data pro uživatelské funkční testování včetně zajištění dat ve sdílených zdrojích (např. centrální registry – kmenové evidence), případně v systémech třetích stran.	Testování	podle rozsahu plnění (cca od 3 ČD)
Realizovat uživatelské funkční testování za účasti klíčových uživatelů, připravit a předat konsolidované výsledky testů po ukončení testovací fáze.	Testování	podle rozsahu plnění / plánu testů (cca od 10 ČD)
Podílet se na tvorbě a odsouhlasení scénářů pro akceptační testy. Stanovit kategorizované počty neshod vedoucí k přijetí/odmítnutí plnění. Provést uživatelské akceptační otestování podle těchto scénářů a vyplnit závěrečný protokol z testování.	Testování	3-5 ČD/ kolo testování
Spolupracovat na definici metrik pro ověření kvality a rozsahu dat při migraci, je-li relevantní.	Migrace dat	podle rozsahu plnění (cca od 3 ČD)
Ověřit kvalitu dat před a po provedení migrace pomocí odsouhlasených metrik, je-li relevantní.	Migrace dat	podle rozsahu plnění (cca od 3 ČD)
Pro poskytování podpory, údržbu a realizaci změnových požadavků poskytnout - Existující dokumentaci k podporovanému a APV – projektovou (popis požadovaná funkcionality a návrh řešení), uživatelskou - Zdrojové kódy, instalační média a dokumentaci. - Provozní dokumentaci. - Konfigurační nastavení a záznamy/protokoly údržby. - Provozní záznamy o incidentech a jejich odstraňování.	Podpora provozu a rozvoj	N/A

Technická / technologická

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Zajistit dostupnost potřebné a odsouhlasené HW a SW infrastruktury pro realizaci plnění dle akceptovaných požadavků v jednotlivých prostředích Objednatele:	Realizační, testovací a provozní	podle rozsahu plnění a požadavků

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
- Integračním - Testovacím - Produkčním		(cca od 3 ČD)
Alokovat požadované výkonnostní a kapacitní zdroje na datové vrstvě a v centrálním datovém úložišti podle požadavků, odsouhlasených v návrhové fázi a během přípravy přechodu do produkčního použití.	Realizační, testovací a provozní	3 ČD
Zajistit licence standardního SW, který není předmětem dodávky – zejména: - operačního systému aplikačních serverů, - virtualizačního software, - databázového systému, - SW vybavení klientských stanic – dle standardu.	Realizační, testovací a provozní	podle požadovaného rozsahu plnění (cca od 3 ČD)
Zpřístupnit systémy a rozhraní, se kterými se má dodávané APV integrovat a to jak pro centrální sdílené systémy, tak pro systémy dodávané třetími stranami, a to ve všech prostředích.	Realizační, testovací a provozní	podle rozsahu integrací (cca od 3 ČD)
Umožnit přístup pracovníků Poskytovatele do integračního a testovacího prostředí v rozsahu nezbytném pro realizaci předmětu plnění.	Realizační, testovací a provozní	jednorázová činnost
Spravovat jednotlivá prostředí, garantovat soulad s předanými standardy systémové aplikačních serverů a standardu konfigurace pracovních stanic, případně bezprostředně informovat o provedených úpravách a změnách cílových prostředí, zejména pokud mohou ovlivnit funkčnost, spolehlivost a/nebo výkonnost dodávaného plnění.	Realizační, testovací a provozní	podle rozsahu realizace (cca 1 ČD / týden)
Upozorňovat na odstávky centrálních a sdílených systémů případně systémů třetích stran, které mohou ovlivnit předmět plnění nebo jeho vlastnosti.	Realizační, testovací a provozní	podle nastalé situace
Provádět instalace, konfigurační nastavení a související administrativní postupy při nasazování APV do jednotlivých prostředí s omezeným přístupem Poskytovatele, zejména - Datové vrstvy - Klientské vrstvy - Testovacího prostředí, - Produkční prostředí	Realizační, testovací a provozní	0,5 ČD / instalaci
Zajistit technické podmínky k provedení předepsaných, a v rámci projektu odsouhlasených, testů: - Systémových integračních: prostředí, prototypy, integrované okolní systémy - Výkonnostních a zátěžových: izolace vlivu okolních systémů - Bezpečnostních	Integrační a testovací	podle rozsahu realizace (cca od 3 ČD)

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Funkčních: dostupnost prostředí, aplikace, integrovaných systémů a dat v součinnosti s Garantem evidencí a dat		
Poskytovat provozní protokoly a záznamy pro účely diagnostiky, identifikace problémů či hledání a odstraňování chyb.	Testovací a provozní	průběžně / na vyžádání
Konfigurovat, dohlížet a spravovat dodané APV v testovacím prostředí podle provozních pokynů, které byly součástí předmětu plnění.	Realizační, testovací	řešeno v rámci projektu rozsah podle projektu
Konfigurovat, dohlížet a provozně spravovat dodané APV v produkčním prostředí podle provozních pokynů, které byly součástí předmětu plnění.		Řeší provozní smlouvy

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

POPIS ROLE NA STRANĚ ČSSZ

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

Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i
Garant projektu <i>v rámci organizační struktury projektu člen vedení projektu</i>	Pracovník pověřený administrativně-organizačním zajištěním a koordinací projektových aktivit na straně Objednatele. Je partnerem a protějškem projektového vedoucí Uchazeče. Zprostředkovává poskytování součinnosti, vytváří organizační podmínky pro plnění projektu, plánuje a personálně zajišťuje projektová jednání. Přebírá průběžné organizační a řídicí dokumenty projektu (plány, zprávy, zápisy jednání), zajišťuje jejich dostupnost a případně distribuci týmu na straně Objednatele. Soustřeďuje podklady, připomínky, podněty a další vstupy týmu Objednatele a předává je Uchazeči (Poskytovateli). Vede projektovou dokumentaci a administrativu na straně Objednatele.
Garant metodiky <i>v rámci organizační struktury projektu člen analytické týmu a týmu kvality</i>	Odpovídá v rámci své věcné působnosti za řešení příslušné oblasti. Přebírá náměty a požadavky současných nebo budoucích uživatelů aplikačního SW / informačního systému. Formuluje požadavky na řešení a ověřuje a schvaluje způsob jejich pokrytí. Posuzuje předložené návrhy z hlediska metodického a schvaluje je nebo

Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i
	zamítá, Je odpovědný za jím odsouhlasenou algoritmicizaci používanou v aplikačním SW / informačním systému. Předkládá požadavky na vytvoření a úpravy v aplikačním SW / informačním systému a požadavky na dostupnost IS. V rámci projektu z metodického pohledu ověřuje soulad realizovaného řešení s potřebami a požadavky ve svěřené oblasti. U poskytovaných informací se předpokládá, že jsou v konzistentní s legislativními předpisy pro řešenou oblast (vnějšími i vnitřními). Garant metodiky je arbitrem při posuzování a rozhodování legislativně-metodických otázek řešení. Posuzuje a schvaluje soulad vytvořeného řešení (předmětu plnění) s požadavky vnější i vnitřní legislativy (směrnicemi a metodikami), navrhuje případné úpravy interních směrnic pro začlenění dodaného předmětu plnění do metodiky a postupů práce.
Garant dat a evidencí <i>v rámci organizační struktury projektu člen analytického týmu a týmu kvality</i>	V rámci své organizační působnosti v příslušné oblasti je zodpovědný za zpracování dat a evidencí, Shromažďuje, konsoliduje a ověřuje požadavky současných nebo budoucích uživatelů ASW/IS na evidence, ukládání a zpracování dat a definuje odvozené požadavky na aplikační podporu. Vytváří měřítka kvality dat a evidencí (metriky). Formuluje akceptační kritéria pro migrace dat v souvislosti s nároky a definovanými metrikami. V projektu zodpovídá za úplnost pokrytí potřeb z hlediska ukládání dat, manipulaci s nimi, zajištění jejich kvality a jednoznačnosti. Rozhoduje o způsobu řešení neshod a případném udělování výjimek. Na základě předložených zpráv a protokolů z migrací dat akceptuje jejich úplnost a kvalitu.
Odborný konzultant <i>v rámci organizační struktury projektu člen analytického týmu a týmu kvality</i>	Je držitelem znalosti procesního, metodického nebo jiného specializovaného charakteru, je doménovým expertem. V rámci projektu Uchazeči (Poskytovateli) poskytuje specifické informace a znalosti potřebné pro realizaci předmětu plnění. Předpokládá se, že poskytované informace jsou konzistentní s metodikou, interními směrnicemi a legislativou.
Garant aplikace <i>v rámci organizační struktury projektu člen</i>	Pověřený pracovník útvaru úseku informačních a komunikačních technologií, který v projektu zodpovídá za technické a technologické aspekty řešení.

Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i
týmu kvality a týmu analýzy	Shromažďuje, resp. přebírá, požadavky od garantů metodiky, garantů dat a evidencí i z jiných zdrojů. Formuluje zadání pro vytvoření/ úpravu ASW /IS nebo jeho části (modulu) a ověřuje splnění požadavků z funkčního a technického pohledu. Ověřuje, zda navržené řešení koresponduje s celkovou koncepcí a plánovaným rozvojem IS ČSSZ a s platnými standardy IKT – zejména v analyticko-návrhové fázi projektu. Zodpovídá za obsah a provedení akceptačního testování a za akceptaci ASW/IS po stránce funkčnosti a spolehlivosti. Má na starosti životní cyklus aplikačního SW / informačního systému, vytvoření potřebné dokumentace (uživatelských a provozních příruček), vyškolení potřebné skupiny uživatelů (klíčový uživatelé, všichni uživatelé – plošné školení).
Školitel <i>v rámci organizační struktury projektu člen analytického týmu</i>	Pracovník pověřen školením dalších uživatelů aplikačního SW / informačního systému. Role školitele se může kumulovat s dalšími - školitelem může být například garant metodiky nebo metodik, garant aplikace nebo klíčový uživatel (resp. klíčový uživatelé).
Klíčový uživatel <i>v rámci organizační struktury projektu člen týmu kvality</i>	Uživatel aplikačního SW / informačního systému, který zastává klíčovou pozici z hlediska metodického, procesního nebo znalostního. Jedná se o uživatele s pokročilou znalostí řešené problematiky a zároveň předmětného aplikačního SW / informačního systému. Úkolem klíčového uživatele je poskytovat bezprostřední podporu ostatním uživatelům při použití aplikačního SW / informačního systému například při využití jeho méně častých funkcí, řešení složitějších stavů a problematiky. Vhodná je rozsáhlejší zkušenost s dalšími (souvisejícími) aplikacemi / systémy, dobrá orientace v informačních technologiích – pokročilejší „počítačová gramotnost“.
Garant provozu <i>v rámci organizační struktury projektu člen technického týmu a týmu analýzy</i>	Pracovník úseku informačních a komunikačních technologií pověřený dohledem a řízením provozní oblasti. Zabezpečuje životní cyklus ASW/IS z hlediska HW, systémového SW a provozu aplikačního SW / informačního systému. V přípravné fázi životního cyklu aplikačního SW / informačního systému navrhuje a konzultuje s garantem aplikace a řešitelem platformu pro budoucí realizaci a začlenění do stávajícího informačního systému a je odpovědný za její zřízení a funkčnost,

Pojmenování role	Popis součinnosti / zodpovědnost i
	V realizační fázi životního cyklu je odpovědný za plynulý, bezporuchový a bezpečný průběh rutinního provozu aplikačního SW / informačního systému v oblasti HW, aplikačního a systémového SW. Zajišťuje provedení instalace a konfigurace aplikačního SW / informačního systému dle dodané instalační dokumentace (zajišťuje funkci správce Release managementu). Garantuje majetková, licenční a uživatelská práva k aplikačnímu SW / informačního systému a systémovému SW. V projektu ověřuje soulad požadavků na HW a SW infrastrukturu se standardy, schvaluje nároky provozní konfigurace, zajišťuje dostupnost požadovaných prostředků, definuje podmínky nasazení předmětu plnění do provozního použití.
Provozní správce v rámci organizační struktury projektu člen technického týmu	Pracovník úseku informačních a komunikačních technologií (nebo třetí strany) pověřený dohledem nad provozem aplikačního SW / informačního systému. Provádí instalační a konfigurační práce – realizuje procesy správy konfigurací (configuration management proces) a finální fázi release managementu. Sleduje provozní parametry a provádí pravidelné úkony zajišťující plynulý a bezproblémový chod aplikačního SW / informačního systému podle dodané dokumentace provozní správy. Identifikuje nestandardní situace a stavy aplikačního SW / informačního systému a řeší je podle dodané dokumentace provozní správy a pravidel správy incidentů (incident management proces). Detekuje opakující se incidenty a zahajuje odvozené procesy správy problémů podle pravidel problem managementu.

ROZSAH OČEKÁVANÉ SOUČINNOSTI (v ČD)

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

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

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



PŘÍPADNÉ DALŠÍ POŽADAVKY NA SOUČINNOST

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

4 Zajištění aplikační podpory APV DUCH

Poskytování aplikační podpory zahrnuje následující dílčí plnění:

- Migrační plán (Převzetí do servisu)
- Poskytování podpory APV DUCH
- Exitový plán

4.1 MIGRAČNÍ PLÁN

Závazné podmínky:

Migrační plán zahrnuje komplexní aktivity Poskytovatele při převzetí APV do servisu od předchozího dodavatele.

V rámci převzetí aplikační podpory do servisu se Poskytovatel seznámí s APV DUCH, proškolí své členy realizačního týmu před začátkem poskytování aplikační podpory uvedených APV takovým způsobem, aby byl schopen zajistit poskytování veškerých služeb dle předmětu plnění této Smlouvy.

Poskytovatel v rámci této oblasti předloží podrobný návrh, jak bude převzetí do servisu realizovat včetně délky jednotlivých fází převzetí. Zároveň v této části vydefinuje požadavky na součinnost Objednavatele. Objednavatel není povinen při převzetí do servisu zajistit součinnost třetích stran – např. dodavatelů Objednavatele.

Migrační plán

V rámci této kapitoly Poskytovatel definuje a předloží návrh migračního plánu pro APV.

Požadavek je detailně popsán v Zadávací dokumentaci – Způsob hodnocení nabídek, bod 9.2.

(doplní Poskytovatel)

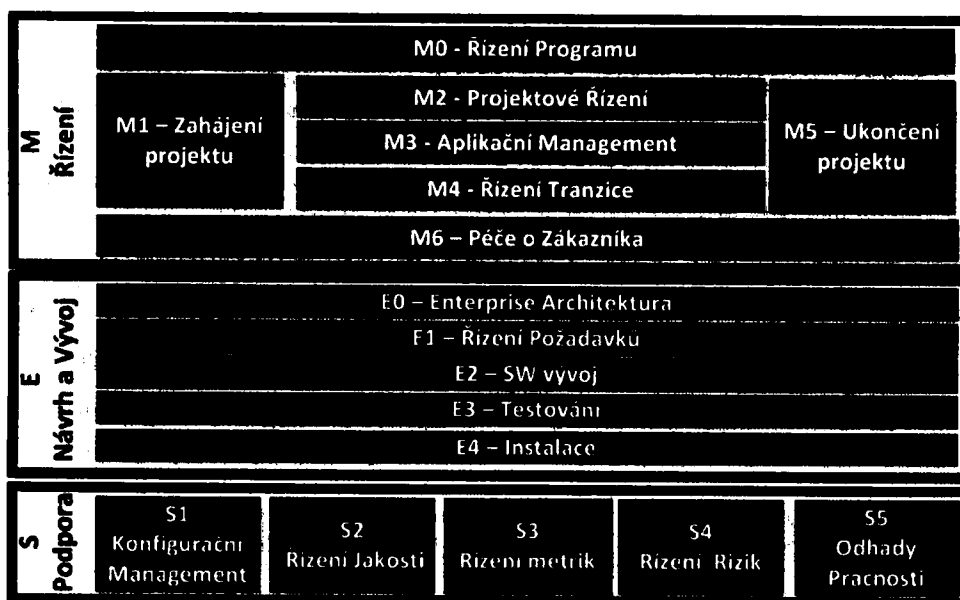
Návrh migračního plánu pro APV

V následujícím textu definujeme rozsah a způsob provedení procesu iniciace služeb v podobě metodiky.

Návrh metodik pro zajištění služeb zajišťování aplikační podpory ve smyslu rozvoje údržby, resp. tzv. aplikačního managementu ve shodě s požadavky a potřebami zákazníka vychází z vlastní Atos metodické platformy nazvané GDP (*Global Delivery Platform*), jejíž součástí je i metodika CSDM (*Continuous Service Delivery Model*) popisující principy a postupy k zajištění nepřetržité dodávky služeb. GDP je detailně propracovaná sada procesů (např. security management je zahrnut do všech procesů, na rozdíl např. od ITIL kde je Security Management zvlášť), nicméně GDP není pouze to, knihovna GDP obsahuje pracovní návody, školicí materiály, simulační hry pro edukaci Atos zaměstnanců, postupy implementací a komunikace, postupy pro reporting a audity, v neposlední řadě

také přímo zakomponované podpůrné nástroje pro řízení IT služeb a jejich dodávky. Aktuální verze je plně ve shodě se standardy ISO-20000 and IT-CF 4.0 (čerpá jak z ITILv2 tak ITILv3), dále je plně ve shodě s ISO-9001, ISO-27001. Součástí metodiky je také Implementace projektového řízení, které vychází především ze standardů Prince2 a dále PMI a CMMI.

GDP postupy a nástroje poskytují robustní platformu pro řízení všech fází **poskytování IT služby**. Pro předmět Nabídky je pak relevantní především část **GDP4AM** (GPD pro Aplikační Management), která definuje procesy od plánování, návrhu, zahájení a podpory provozu libovolného aplikačního řešení (včetně organizace, eskalačních procedur, řízení kvality, rizik a změn atd.), kombinovaná s GDP nástroji/procesy řízení (*M**) a podpůrnými procesy (*S**).



Obrázek 1 – Skladba modulů GDP

Jednotlivé přístupy a metodická doporučení pro dvě podstatné fáze:

- **Návrh metodiky poskytování Služeb (M3 Aplikační Management)**
 - a
 - **Návrh metodiky realizace Migračního plánu (M4 Řízení Tranzice)**

při dodávce Atos na sebe navazují, jak je patrné z následujícího obrázku z uvedené Atos GDP metodiky.



Obrázek 2 - Vazba metodik a přístupů

Návrh metodiky poskytování služeb

Přestože metodika poskytování služeb není požadovanou obsahovou kapitolou nabídky Poskytovatele, pro úplnost a návaznost na požadovaný Migrační plán považujeme za vhodné ji zde ve stručnosti představit.

Společnost Atos (Poskytovatel) v maximální možné míře využije stávající *procesy a nástroje* Objednatel, všude tam, kde to bude vhodné a možné. Cílem je minimalizace nákladů na straně Objednatel i omezení požadované součinnosti na nezbytné minimum.

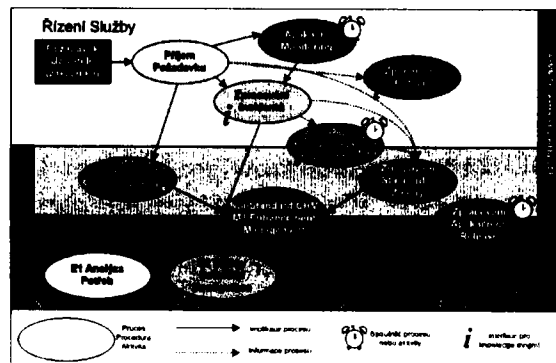
PLÁN ŘÍZENÍ PROJEKTU

Atos jako výstup fáze M1 Zahájení projektu při tvorbě Metodiky poskytování služeb dle odst. 5 Smlouvy připraví dokument Plán řízení projektu (PŘP), též tzv. Operational Delivery Plan (ODP). Tento dokument předloží Objednateli k připomínkování a schválení, tak aby byl jednoznačně a detailně definován **společný přístup k plánování a dodávání** předmětu Smlouvy. PŘP pak bude použit jako základní dokument definující oblast **řízení dodávky služeb Atos**.

DODÁVKA SLUŽEB – M3

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

- M3 – řízení dle PŘP = **řízení provozu** produkčního, testovacího a vývojového prostředí
- M3 – realizace dodávky dle GDP4AM = **provoz** produkčního, testovacího a vývojového prostředí
- M3 – Enhancement Management = **ad hoc rozvoj** Aplikací dle předmětu Smlouvy na základě legislativních, technologických či jiných uživatelských požadavků.



Obrázek 3 – Procesy dodávky služeb dle Atos metodiky GDP (procesní schéma s popisem aktivit procesu řízení incidentů, problémů a změnových požadavků)

SERVICE LEVEL MANAGEMENT

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

- smluvně dohodnuté úrovně služby (SLA)
- výstupů z monitorovacích nástrojů Poskytovatele, příp. vstupů od Objednatele
- popisu řízení úrovně služeb uvedeným v PRP

Součástí je také vyhodnocování incidentů, problémů a změnových požadavků.

SUPPORT DESK/PORTAL

Pro zajištění evidence a vedení záznamů o řešení incidentů, problémů a změnových požadavků bude jako **primární nástroj** použit systém Objednatele – LANDESK.

Komunikační a eskalační matice a jejich integrace budou nastaveny v rámci iniciace projektu, v rámci dokumentu PRP.

INCIDENT MANAGEMENT (A PROBLEM MANAGEMENT)

Atos pro interní evidenci a správu Incidentů, Požadavků bude používat také vlastní nástroje. O jejich možném případném propojení s nástroji Objednatele a možnosti jejich využití Objednatelem je možné rozhodnout spolu s Objednatelem během fáze inicializace (M1 Zahájení projektu). Výstup dohody je zaznamenán v PRP.

Migrační plán

CÍL PROCESU INICIACE SLUŽEB

Cílem procesu iniciace služeb je dosažení stavu připravenosti poskytování služeb v rozsahu definovaném v této Rámcové smlouvě. Jde o provedení dílčích kroků převzetí jednotlivých odpovědností Poskytovatelem vedoucích k poskytování komplexních služeb, které zajistí Objednateli stabilní podporu a rozvoj APV DUCH.

METODIKA ŘÍZENÍ MIGRACE

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

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

Při přípravě konkrétních plánů migrace jsou zohledňovány specifické charakteristiky každé migrace, včetně vazby a vztahů na původní poskytovatele a konkrétní podmínky definované v Zadávací dokumentaci.

Za účelem pečlivého řízení migračního procesu v rámci očekávaných lhůt zajistí Poskytovatel migraci s důrazem na zajištění zejména **následujících činností**:

- Ustanovení struktury společného řízení s podrobnými postupy komunikace a eskalace s klíčovými rolemi Poskytovatele, Objednatelovým IT a současným Poskytovatelem.
- Řízení migrace a podpora koordinace společně s Objednatelem a současným poskytovatelem.
- Zajištění předání znalostí od současného Poskytovatele prostřednictvím předání znalosti provozovaného řešení služeb na základě složitosti odvozené ze závažnosti vlivu na procesy organizace, portfolia, SLA, úrovně dokumentace atd.
- Postup dle rozfázovaného přístupu k převzetí produkčního provozu služeb s cílem snížit rizika a průběžně zvládat odchylky.
- Zavedení plně transparentního přehledu náběhu: sdílení plánů a průběhu s Objednatelem.

Společnost Atos využívá ověřený a opakovaně realizovaný postup migrace, který je navržen s ohledem na minimalizaci rizik souvisejících s těmito aktivitami. Postup je obecně tvořen pěti migračními trasami, z nichž každá prostupuje třemi fázemi migrace.

Těmito **trasami migrace** jsou:

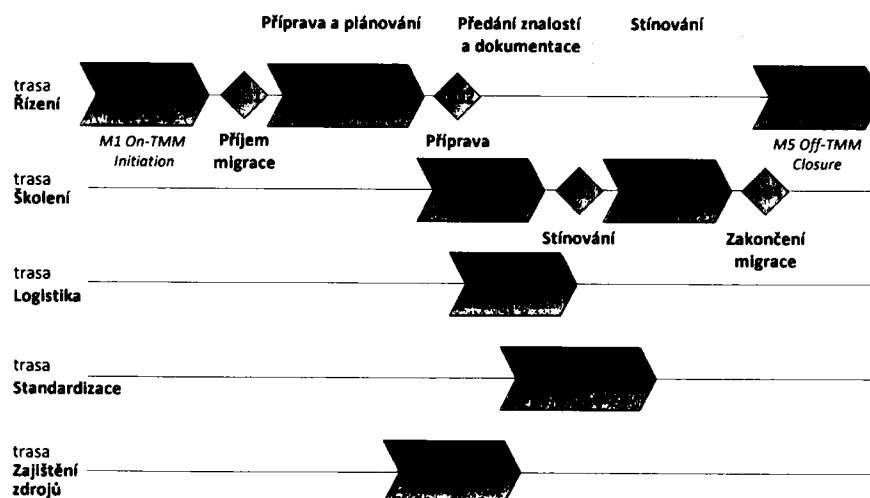
1. Řízení;
2. Školení;

3. Logistika;
4. Standardizace;
5. Zajištění zdrojů.

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

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

Kvalita migrace je kontrolována procesem bran kvality (QG). Existují celkem **4 brány kvality (QG)**, které monitorují celkový postup migrace a průběžné faktory úspěchu:



Obrázek 4 – Atos metodika řízení migrace pro správu aplikací

TRASY MIGRACE SLUŽEB

Rozfázovaný náběh migrace je strukturovaný do pěti hlavních migračních tras:

1. **Řízení:**
 - ustanovení orgánu pro řízení migrace a migračního manažera / migračních manažerů;
 - stanovení rozsahu a navržení plánu migrace s účastí dodavatelských týmů současného a přebírajícího Poskytovatele služeb;
 - revize/schválení plánu migrace (brána kvality);

Klíčovým prvkem této trasy je příprava a schválení PŘP, ve kterém budou obsaženy veškeré podstatné informace výše uvedené.
2. **Školení:**
 - specifikuje rozvrh zjišťování znalosti provozovaného řešení služeb;
 - stanoví dodací role Objednatele, předávajícího Poskytovatele a přebírajícího Poskytovatele, jež jsou nutné pro přenos znalostí;

- popisuje všechny konkrétní prostředky nutné k úspěšné migraci;
 - zahrnuje soupis aplikace, mapování závislostí, soupis dokumentů, informace o historických incidentech atd.;
 - identifikuje konkrétní personál, který má implicitní znalosti, jež musejí být převedeny na personál přebírajícího Poskytovatele služeb;
 - identifikuje explicitní znalostní aktiva, jež jsou obsažena v dokumentaci nebo nástrojích, jako je znalostní báze;
 - stínování mezi personálem přebírajícího Poskytovatele a personálem současného poskytovatele za účelem získání plného vhledu do incidentů, problémů, změn/vylepšení, modernizací/povýšení a menších změn dodaných v rámci rozsahu služeb;
 - po úspěšném dokončení stínování je provedena fáze předání. Rada pro řízení migrace rozhoduje o tom, jestli je přebírající Poskytovatel služby připraven k dodávání služby, v souladu s dohodnutými úrovněmi služeb;
3. **Logistika:**
- zabývá se administrativními úkony souvisejícími s cestováním, příp. ubytováním, zajištěním vybavení, místností atd. pro personál přebírajícího Poskytovatele služeb;
 - zohlednění školení/workshopu blízko pracoviště / na pracovišti v 2. trase;
4. **Standardizace:**
- v této trase jsou posouzeny současné procesy správy aplikací v porovnání s cílovým nastavením procesů dle globální platformy dodávek (GDP), modelu řízení služeb (Atos Service Management Model ASMM) a ITIL 2011;
 - delta mezi procesy je identifikována a harmonizována směrem k budoucím procesům;
5. **Zajištění zdrojů:**
- Zajištění zdrojů zahrnuje náběh dodavatelských týmů přebírajícího Poskytovatele; to může zahrnovat i dodatečné najímání pracovníků za účelem vyhovění specifické poptávce Objednatele, nebo příp. převod personálu v souladu s regulačními požadavky.

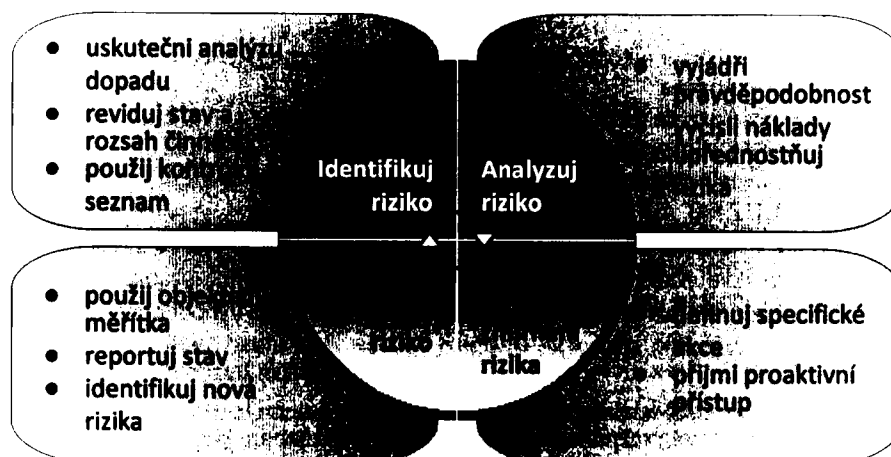
RIZIKA MIGRACE SLUŽEB

V rámci Poskytovatelova procesu správy Smlouvy budou řízena rizika za účelem předvídatelnosti a snižování dopadu událostí, jež mohou mít nepříznivý vliv na migraci (např. rozsah, průběh, kvalita, akceptace, lhůta apd.). Řízení rizik představuje opakovaný a průběžně zajišťovaný proces po celou dobu trvání migrace.

Během přípravy a provádění migrace služeb se Poskytovatel a Objednatel společně dohodnou na procesu řízení rizik. **Poskytovatel navrhuje** následující proces jako výchozí bod.

Přístup k řízení rizik během migrace je nastíněn níže:

- Vyhledávání a identifikace rizik, která mohou ovlivnit průběh migrace.
- Analyzování rizik zejména ve smyslu odhadu pravděpodobnosti událostí, stupně závažnosti, stanovení materiálních (finančních) dopadů.
- Navrhování zmírňujících opatření vedoucích ke snížení pravděpodobnosti nebo důsledků rizikových událostí, rozhodování a plánování provádění zmírňujících opatření. Vyhodnocování účinnosti realizovaných opatření a jejich monitorování.
- Příprava náhradních plánů pro případ výskytu událostí.
- Vedení Registru rizik pro jejich průběžnou dokumentaci.



Obrázek 5 - Řízení rizik od Poskytovatele

METODIKA KATEGORIZACE ZÁVAŽNOSTI RIZIK

Rizika jsou klasifikována podle míry, do jaké mohou ohrozit projekt:

- **velká** – představují rizika, která bez přijetí navržených opatření závažným způsobem ohroží proveditelnost projektu.
- **střední** – představují rizika, která lze po přijetí navržených opatření podstatně omezit nebo vyloučit.
- **malá** – představují rizika, která neohroží podstatným způsobem proveditelnost projektu nebo je lze po přijetí navržených opatření zcela vyloučit.

MILNÍKY KONTROLY KVALITY

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

Milníky kontroly kvality (QG) jsou následující:

1. QG-1: Příjem migrace

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

2. QG-2: Příprava a plán

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

3. QG-3: Provádění

Tato QG se provádí pro zjištění a kontrolu, zda došlo k úspěšnému dokončení migrace.

4. QG-4: Zakončení migrace

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

PLÁN INICIACE SLUŽEB

Iniciace služeb proběhne v několika fázích s postupným naplněním cílů v souladu s uvedenou metodikou v předchozí kapitole. Každá z těchto fází bude uzavřena shrnutím realizovaných činností ve formě zprávy (zápisu) včetně zaznamenání dosaženého výsledku resp. vyhodnocení v rámci odpovídajícího milníku kvality.

VYMEZENÍ ROZSAHU INICIACE SLUŽEB

Rozsah iniciace služeb je definován rozsahem zařazeného APV, rozsahem konkrétní infrastruktury Objednatele a rozsahem zařazených kroků iniciace služeb.

Rozsah zařazeného APV

Jde o aplikace ZDD, UI3001 a EDZ včetně všech jejich součástí/modulů.

Infrastruktura Objednatele

V rámci iniciace služeb budou jednotlivé kroky a činnosti prováděny na úrovni následujících prostředí:

- 1) Integrovaného prostředí
- 2) Testovacího prostředí
- 3) Produkčního prostředí .

Kroky iniciace služeb

Definované kroky iniciace služeb budou realizovány pro zařazené aplikace v definované infrastruktuře (prostředí) Objednatele.

Kroky iniciace služeb:

- 1) Zahájení procesu iniciace služeb
- 2) Převzetí - provedení vstupní rekapitulace zařazeného APV
- 3) Konfigurační řízení
- 4) Příprava iniciačních testů
- 5) Provedení iniciačních testů
- 6) Zahájení služby aplikační podpory provozu a správy zařazeného APV (služeb podpory provozu)
- 7) Připravenost k zahájení služeb rozvoje zařazeného APV dle požadavků Objednatele (rozvoje)

ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ PROCESU INICIACE SLUŽEB

Organizační zajištění procesu iniciace služeb bude popsáno v dokumentu Plán řízení projektu, jehož návrh pro tento proces připraví Poskytovatel a předá k připomínkování a schválení Objednateli v rámci prvního kroku provádění iniciace služeb.

V Plánu řízení projektu iniciace služeb bude stanoveno zejména:

- Rozsah projektu
- Organizační struktura projektu
- Složení týmu Poskytovatele a kontaktní údaje na jeho členy
Migrační tým Poskytovatele pro zajištění procesu iniciace služeb bude vytvořen z členů realizačního týmu předložený v rámci této Nabídky.
- Složení týmu Objednatele a kontaktní údaje na jeho členy
Potřebné složení migračního týmu Objednatele je dáno rozsahem potřebné součinnosti, tak jak je definováno dále v popisu jednotlivých kroků iniciace služeb.
- Plán řízení rizik včetně Registru rizik, pro průběžnou správu rizik v rámci procesu rizik při iniciaci služeb
Výchozí naplnění registru rizik bude odpovídat identifikovaným rizikům v této Nabídce.
- Pravidla komunikace
- Reporting
Vedoucí projektu za stranu Poskytovatele povede projektovou dokumentaci, jednotlivé změny a doplnění bude předkládat k vyjádření resp. potvrzení vedoucímu projektu za stranu Objednatele a bude pravidelně připravovat a předkládat Zprávu o stavu projektu (v časových intervalech, např. měsíčně nebo při ukončení jednotlivých kroků migrace)
- Harmonogram
Konkrétní harmonogram procesu iniciace služeb, tak jak je uveden dále s naplněním konkrétního data zahájení.
- Řízení otevřených otázek, změn a jakosti v projektu
- Součinnost
Jde o shrnutí potřebné součinnosti Objednatele v rozsahu odpovídajícím vymezení u jednotlivých kroků iniciace služeb v této Nabídce.

VLASTNÍ PLÁN INICIACE SLUŽEB

Následuje popis kroků iniciace služeb, včetně vymezení potřebné součinnosti Objednatele pro jednotlivé kroky a činnosti.

Zahájení procesu iniciace služeb

V rámci tohoto kroku Poskytovatel připraví nejprve návrh Plánu řízení projektu pro iniciaci služeb.

Činnosti, které zajistí Poskytovatel	- Příprava/návrh Plánu řízení projektu - Předložení seznamu pracovníků (členů týmu) s výčtem potřebných oprávnění (např. přístup na pracoviště Objednatele, přístupová oprávnění do IS Objednatele, vybraná přístupová oprávnění do integračního a testovacího prostředí Objednatele) - Zapracování připomínek Objednatele - Konzultace a vysvětlení Plánu řízení projektu podle požadavků Objednatele - Vytvoření finální verze Plánu řízení projektu, po
--------------------------------------	--

	zapracování všech připomínek Objednatele
Potřebná součinnost Objednatele	- Připomínkování Plánu řízení projektu - Posouzení a zajištění oprávněných požadavků na přidělení oprávnění Poskytovateli

Převzetí - provedení vstupní rekapitulace zařazeného APV

Vzhledem k tomu, že Poskytovatel doposud poskytuje služby v oblasti DUCH na základě uzavřené Rámcové smlouvy, bude převzetí dokumentace provedeno formou rekapitulace/přehledu, kterou provede Poskytovatel, viz dále.

V rámci tohoto kroku Poskytovatel připraví rekapitulaci APV ZDD, UI3001 a EDZ, včetně všech jejich jednotlivých součástí – základní popis výchozího stavu APV k okamžiku plnění Veřejné zakázky. Jde zejména o schéma a popis struktury těchto APV s vymezením jednotlivých vrstev, komponent, jejich umístění a funkcí. Další součástí této rekapitulace je vytvoření přehledu stávající dokumentace k těmto APV a sestavení výchozího stavu této dokumentace (dokumentační základny). Poskytovatel má kompetenci tyto výstupy připravit s minimálním zatížením zástupců Objednatele.

Činnosti, které zajistí Poskytovatel	- Provedení rekapitulace pro jednotlivé APV ZDD, UI3001 a EDZ - Sestavení přehledu dostupné dokumentace - Předložení připravených výstupů Objednateli - Zapracování připomínek Objednatele - Konzultace a vysvětlení podle požadavků Objednatele - Vytvoření finálních výstupů po zapracování všech připomínek Objednatele
Potřebná součinnost Objednatele	- Vyjádření k předloženým výstupům (uplatnění připomínek, schválení) - Poskytnutí případné další dokumentace k APV ZDD, UI3001 a EDZ, kterou vede a spravuje Objednatel, pokud tak uzná za vhodné

Konfigurační řízení

Vzhledem k tomu, že Poskytovatel doposud poskytuje služby v oblasti DUCH na základě uzavřené Rámcové smlouvy, bude převzetí zdrojového kódu provedeno formou rekapitulace/přehledu, kterou provede Poskytovatel, viz dále.

V rámci tohoto kroku je připravena revize konkrétního stavu APV ZDD, UI3001, EDZ v jednotlivých prostředích infrastruktury Objednatele. Cílem je vytvořit přehled a sestavit sady zdrojových kódů, instalačních balíčků a konfigurací pro každé z podporovaných prostředí infrastruktury Objednatele.

Pro jednotlivá prostředí Objednatele (tj. pro integrační prostředí, testovací prostředí a produkční prostředí) bude připraveno:

- Přehled konfigurace APV (pro každou aplikaci ZDD, UI3001, EDZ bude přehled konfigurace připraven samostatně)
 - o Výčet databázových schémat a verze datové vrstvy (minimálně ve formě posledních uplatněných db balíčků).
 - o Výčet provozovaných aplikačních serverů a verzí nasazených a provozovaných komponent.
 - o Rekapitulace konfigurace aplikační vrstvy s uvedením označení oblasti APV a názvu služby, včetně konkrétního umístění/URL a základního významu pro APV.

- Integrovaných služeb a prostředků vlastního APV
- Integrovaných služeb a prostředků ostatních APV oblasti DUCH
- Integrovaných služeb z okolních oblastí
- Výčet provozovaných uživatelských aplikací a jejich verzí
- Rekapitulace konfigurace uživatelských aplikací s uvedením označení oblasti APV a názvu služby, včetně konkrétního umístění/URL a základního významu pro APV.
 - Integrovaných služeb a prostředků vlastního APV
 - Integrovaných služeb a prostředků ostatních APV oblasti DUCH
 - Integrovaných služeb z okolních oblastí
- Zdrojové kódy pro verze APV nasazené v každém prostředí
- Instalační balíčky a postupy pro verze APV nasazené v každém prostředí.

Činnosti, které zajistí Poskytovatel	- Sestavení přehledu konfigurace pro jednotlivé APV a prostředí Objednatele - Shromáždění zdrojových kódů a instalačních balíčků - Konzultace a vysvětlení podle požadavků Objednatele - Předání zkompleťovaných výstupů
Potřebná součinnost Objednatele	- Vyjádření k předloženým výstupům (uplatnění připomínek, schválení) - Posouzení a autorizace požadavků Poskytovatele (např. dotaz na CDÚ, nebo provozní administraci APV v jednotlivých prostředích)

Příprava iniciačních testů

V rámci tohoto kroku jde o přípravu testů, které mají za účel zejména potvrzení připravenosti APV ZDD, UI3001 a EDZ dosahovat v prostředí Objednatele výkonnostních parametrů specifikovaných v této Rámcové smlouvě (zejména v příloze 8 - kapitola 8.3 Výkonnostní požadavky).

- 1) Test buildu aplikace – navržení testů pro ověření korektního sestavení buildu jednotlivých aplikací ze zdrojových kódů.
- 2) Zátěžové testy – pro každé APV návrh rozsahu a postupu pro zátěžové otestování vybraných operací/funkcí (např. pro UI3001 vyhledání řízení, sestavení OLDLP pro různý počet vstupujících nárokových podkladů, provedení výpočtu, nebo pro EDZ zápis přerušení řízení, sestavení výstupu kvality dat, sestavení vybrané statistiky pokrývající různá období, import 10000 nebo jiného počtu záznamů ze ZDD nebo WORK).
- 3) Zjištění základních provozních parametrů – pro jednotlivé APV bude připraven přehled dosahovaných parametrů v provozovaných prostředích (např. celkový počet odbavených dotazů na úrovni aplikačního serveru, statistika a rozdělení doby odezvy/času vyřízení požadavku).

Činnosti, které zajistí Poskytovatel	- Příprava postupů (definice prostředí, nástrojů, postupů) pro testy buildu aplikací pro jednotlivé APV - Příprava postupů (definice prostředí, nástrojů, postupů) pro zátěžové testy pro jednotlivé APV - Příprava testovacích scénářů a testovacích dat - Příprava postupů na zjištění základních provozních
--------------------------------------	---

	parametrů
	- Konzultace a vysvětlení podle požadavků Objednatele
	- Předání zkompleťovaných výstupů
Potřebná součinnost Objednatele	- Vyjádření k předloženým výstupům (uplatnění připomínek, schválení)

Provedení iniciačních testů

V rámci provedení iniciačních testů jde o provedení navržených testů a vyhodnocení zjištěných výsledků.

Pro testy buildu aplikací platí, že Poskytovatel je kompetentní tyto provést samostatně, bez požadavku na zvláštní součinnost ze strany Objednatele a po jejich provedení bude garantovat bezchybný build každé aplikace.

Zátěžové testy budou provedeny v jednotlivých prostředích podle uvážení (autorizace) Objednatele, poskytovatel zajistí přípravu, provedení a vyhodnocení těchto testů.

	- Příprava prostředí a potřebných nástrojů pro test buildu APV - Provedení testu buildu APV, sestavení a předání testovacích protokolů - Zajištění a příprava nástroje pro zátěžové testy, konfigurace testovacích případů - Provedení zátěžových testů, vyhodnocení a sestavení testovacích protokolů - Zjištění a prezentování základních provozních parametrů APV - Konzultace a vysvětlení podle požadavků Objednatele - Předání zkompleťovaných výstupů
Činnosti, které zajistí Poskytovatel	
Potřebná součinnost Objednatele	- Vyjádření k předloženým výstupům (uplatnění připomínek, schválení) - Posouzení a autorizace požadavků Poskytovatele (např. dotaz na CDÚ, nebo provozní administraci APV v jednotlivých prostředích)

Zahájení služby aplikační podpory provozu a správy APV (služeb podpory provozu)

Poskytovatel je připraven zahájit služby podpory provozu ihned po provedení a vyhodnocení iniciačních testů bez požadavku na konkrétní součinnost Objednatele nebo jiné podmínky.

K okamžiku zahájení služby podpory provozu bude Poskytovatel dodržovat parametry SLA v souladu s touto Rámcovou smlouvou.

Připravenost k zahájení služeb rozvoje APV dle požadavků Objednatele (rozvoje)

Poskytovatel je připraven zahájit služby rozvoje k okamžiku zahájení plnění veřejné zakázky bez požadavku na konkrétní součinnost Objednatele nebo jiné podmínky.

HARMONOGRAM INICIACE SLUŽEB

Poskytovatel na základě známých a dostupných informací, svých znalostí a zkušeností navrhuje následující časové plnění iniciace služeb.

T0 - představuje datum zahájení procesu iniciace služeb, jednotky jsou v pracovních dnech

Zahájení procesu iniciace služeb	$T1 = T0$	$T1 + 10$
Převzetí - provedení vstupní rekapitulace zařazeného APV	$T2 = T1 + 10$	$T2 + 5$
Konfigurační řízení	$T3 = T2 + 5$	$T3 + 10$
Příprava iniciačních testů	$T4 = T2 + 5$	$T4 + 10$
Provedení iniciačních testů	$T5 = T4 + 10$	$T5 + 5$
Zahájení služby aplikační podpory provozu a správy zařazeného APV (služeb podpory provozu)	$T6 = T5 + 5$	$T6$
Připravenost k zahájení služeb rozvoje APV dle požadavků Objednatele (rozvoje)	$T7 = T0$	$T7$

Celkové trvání procesu iniciace služeb předpokládáme v rozsahu 30 pracovních dnů.

POŽADAVKY NA SOUČINNOST

Požadovaná součinnost Objednatele a třetích osob je uvedena samostatně u každého kroku v rámci Plánu iniciace služeb.

ANALÝZA RIZIK

V této kapitole jsou popsána klíčová rizika, které Uchazeč vnímá jako relevantní a podstatné pro iniciaci služeb.

Riziko	APV nesplňuje požadované výkonnostní parametry
Kontext	V Rámcové smlouvě jsou definovány požadované výkonnostní parametry APV. V rámci iniciace služeb budou zjišťovány parametry a výkonnostní testy provozovaného stávajícího stavu.
Událost	V rámci vyhodnocení provozních parametrů nebo zátěžových testů bude zjištěno, že dosažené parametry pro některou součást APV nesplňují požadovanou úroveň.
Následek	Nedosažení výkonnostních parametrů negativně ovlivní vykonávání procesů agendy Důchodových dávek
Závažnost	střední - případné nesplnění výkonnostních parametrů bude spíše málo významné, protože zadavatel neměl důvod přesného zjištění výkonnostních parametrů vzhledem na stabilní výkon aplikací
Pravděpodobnost	malá - zadavatel v rámci zadávacího řízení potvrdil stabilní výkon bez potřeby ověření přesné výkonnosti, z čehož lze dovozovat, že tyto aplikace výkonnostní parametry dosahují

Eliminace	1) V případě zjištění nedosažení požadovaných výkonnostních parametrů prověřit, zda daná operace/akce není ovlivněna integrací na některý z okolních systémů, nebo zda nejde o komponovanou operaci, která se reálně skládá z více samostatných operací/činností, nebo integrací na jiné systémy, nebo zda není ovlivněna velkým rozsahem dat (kontext konkrétního volání) 2) vypracovat návrh změn APV vedoucích k dosažení požadovaných parametrů pro operace, u kterých bylo nedosažení zjištěno
Zodpovědnost za opatření eliminace	Poskytovatel

Riziko	Neúčinná přístupová oprávnění
Kontext	Pro poskytování služeb podpory provozu a rozvoje je třeba, aby měl poskytovatel přidělena platná přístupová oprávnění (jak fyzicky na pracoviště Objednatele, tak do IS)
Událost	V okamžik potřeby využití přístupového oprávnění některým členem projektového týmu poskytovatele je zjištěno, že oprávnění nejsou přidělena, nebo platná
Následek	Znemožnění provedení určené činnosti (např. reakce na incident/hlášenou chybu ve stanovené lhůtě), ve výsledku negativní ovlivnění vykonávání procesů agendy Důchodových dávek
Závažnost	velká - agenda Důchodových dávek je klíčovou agendou ČSSZ - následek takové možné situace nelze předem kvantifikovat
Pravděpodobnost	malá - plánování přidělení oprávnění je definovanou součástí procesu iniciace služeb
Eliminace	1) ověřit účinnost přidělených oprávnění (přístup do budov, do IS) každým členem projektového týmu poskytovatele neprodleně po jejich obdržení 2) vedoucí projektu za poskytovatele provede přehled/evidenci přidělených oprávnění projektového týmu poskytovatele 3) požadavky na změny ze strany poskytovatele budou součástí pravidelných projektových reportů (zpráv o stavu projektu)
Zodpovědnost za opatření eliminace	Poskytovatel

Riziko	Prováděné změny APV v průběhu náběhu služeb
---------------	---

Kontext	Zahájení plnění veřejné zakázky je určeno nabytím účinnosti Rámcové smlouvy
Událost	Souběžně se zahájením veřejné zakázky jsou prováděny úpravy APV, v jednotlivých prostředích poskytovatele jsou nasazeny jiné verze APV
Následek	Zvýšení náročnosti (času, práce) při provádění migračního plánu.
Závažnost	malá - poskytovatel byl dosavadním poskytovatelem služeb v této oblasti, složení projektového týmu poskytovatele se mění jen dílčím způsobem a tedy neočekáváme významné dopady plynoucí z takové situace
Pravděpodobnost	střední - znalost a zkušenost poskytovatele dovozuje střední riziko takové události
Eliminace	Předpokládat odlišnosti v provozovaných prostředích Objednatele a popsat v rámci iniciace služeb rekapitulaci APV pro každé prostředí zvlášť
Zodpovědnost za opatření eliminace	Poskytovatel

4.2 POSKYTOVÁNÍ APLIKAČNÍ PODPORY APV DUCH

Závazné podmínky:

Podpora aplikací bude zajištěna v následujícím rozsahu.

- Poskytovatel řeší všechny nalezené chyby v aplikaci pod domluvenými SLA (všechny časy jsou počítány na pracovní dny a čas v České republice):
 - Zodpovídá za analýzu, opravu a test chyb.
 - Zodpovídá za plánování oprav do balíčků v návaznosti na SLA – finální termín nasazení potvrzuje ČSSZ.
 - Předává opravenou chybu s průvodkou popisující – kdo, jak provedl test, jak byla chyba opravena a co bylo její příčinou.
 - Je povinen opravovat příčinu i následek chyby (opravy pouze následků a neopravování příčin budou negativním kritériem hodnocení).
 - Je povinen dodat testovací data pro případný retest chyby Objednatelem.
 - Je povinen dodržovat standardy vývoje definované Objednatelem.
- Zodpovídá za úplnost a korektnost opravných balíčků dodávaných na provoz.
- Zodpovídá za včasné informování ČSSZ o možných dopadech opravy na součinné aplikace.
- Zodpovídá za aktualizaci automatizovaných testů (pokud existují).
- Musí poskytnout plnou součinnost pro nasazení oprav na produkci a zvýšenou podporu po nasazení pro provoz IT.
- Zodpovídá za aktualizaci veškeré dokumentace ovlivněné opravou.
- Zajišťuje podporu uživatelů.
- Řeší management defektů v nástroji na sledování chyb a eskalaci problémů.
- Připravuje podklady na status meetingy.
- Reportuje plnění SLA na měsíční úrovni (připravuje podklady pro vyhodnocení kontrolních parametrů).
- Účastní se a vede aktivity v procesech problém managementu.
- Poskytuje součinnost pro opravy v ostatních aplikacích.
- Školení uživatelů:
 - Příprava školicích materiálů pro školení uživatelů.
 - Příprava dat a prostředí pro školení uživatelů.
 - Realizace školení uživatelů.
 - Vyhodnocení zpětné vazby.
- Předání aplikační podpory v případě ukončení Smlouvy se řídí ustanovením Smlouvy.
- Poskytuje uživatelskou podporu.
- Poskytuje analytickou (expertní) podporu:
 - Poskytuje součinnost pro rozhodování Objednatele o dalším rozvoji APV.
 - Poskytuje expertní podporu a součinnost při změnách okolních systémů a informuje Objednatele o možných rizicích a dopadech na APV.
 - V případě změnových požadavků v APV poskytuje součinnost a informuje Objednatele o možných dopadech na okolní systémy, případně na nutné změny v okolních systémech.
- Provádí optimalizaci a ladění APV v rámci podpory provozu:
 - Poskytovatel zodpovídá za pravidelné provádění optimalizace a ladění APV v provozním prostředí Objednatele.

- O navržených úpravách informuje Objednatele na pravidelných schůzkách a nasazení optimalizovaných verzí uvádí v reportech.
- Provádí údržbu verzí a realizace procesu změnového řízení:
 - Poskytovatel poskytuje součinnost Objednateli pro release management.
 - Poskytovatel poskytuje součinnost Objednateli při sběru změnových požadavků a upozorňuje na možná rizika.
 - Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem realizuje změnová řízení.
- Aktualizuje příslušné kapitoly produktové a provozní dokumentace:
 - Poskytovatel má povinnost udržovat veškerou dokumentaci v aktuálním stavu.
 - Poskytovatel zodpovídá za uživatelskou, administrátorskou a instalační dokumentaci.
 - Při implementaci jakékoliv změny má Poskytovatel povinnost provést aktualizaci příslušné části dokumentace.
 - Při realizaci změnových požadavků je aktualizovaná dokumentace vždy součástí dodávky.
- Provádí údržbu a aktualizaci číselníků:
 - Poskytovatel má povinnost udržovat a aktualizovat číselníky využívané APV.
 - Poskytovatel má povinnost informovat Objednatele na nekonzistentní a nesprávné údaje v číselnících a podle pokynů Objednatele číselníky opravovat.
 - Poskytovatel musí informovat Objednatele v případě chyb APV způsobených číselníky a musí navrhnout řešení pro odstranění chyb.
- Provádí aktualizaci APV podle podporované verze Internet Exploreru, Mozilly Firefox a operačního systému:
 - Poskytovatel má povinnost upravovat APV podle aktuálně podporované verze Internet Exploreru a operačních systémů firmy Microsoft a zajišťuje tím kompatibilitu s IIS ČSSZ.
 - Poskytovatel má povinnost upravovat APV podle aktuálně podporované verze Mozilla Firefox (ESR) firmy Mozilla Corporation a zajišťuje tím kompatibilitu s IIS ČSSZ.
 - Poskytovatel má povinnost informovat Objednatele o blížícím se termínu ukončení podpory verzí zmiňovaných produktů od firmy Microsoft a Mozilla Corporation a zajistit implementaci nových verzí APV za spolupráce s Objednatelem a případně i s ostatními dodavateli.
- Provádí export uživatelského výběru dat z APV ve formátu .csv pro potřeby publikace otevřených dat podle požadavku Objednatele.
- Provádí export statistik z APV ve formátu .csv pro potřeby publikace otevřených dat podle požadavku Objednatele.
- Poskytovatel se zavazuje v případě ukončení Smlouvy poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost spočívající v předání potřebných informací (například dokumentace, zdrojové kódy a další relevantní data, viz povinnosti Poskytovatele) nezbytných k přesunu služby na Objednatele nebo třetí osobu, a zajistit tím bezproblémový přesun poskytovaných služeb. Poskytovatel je povinen vytvořit harmonogram přesunu, včetně seznamu předávaných věcí tak, aby byla zcela zachována funkčnost poskytovaných služeb. Poskytovatel je povinen dodat harmonogram přesunu služeb Objednateli do 90 (slovy: devadesáti) dnů ode dne zahájení aplikační podpory. Poskytovatel je povinen aktualizovat harmonogram přesunu nejpozději do 20 (slovy: dvaceti) dnů před ukončením Smlouvy.

Výstupy:

- Výkaz hot-line
- Aktualizovaná dokumentace

Podpora APV DUCH při odstraňování chyb bude zajištěna na základě SLA definovaných v příloze č.8 – SLA.

4.2.1 SOUČINNOST V RÁMCI APLIKAČNÍ PODPORY

V rámci této kapitoly Poskytovatel závazně definuje požadované součinnosti ze strany ČSSZ pro aplikační podporu (kromě případných součinností, definovaných Migračním plánu a/nebo Exit plánu).

Poskytovatel definuje potřebnou součinnost v následující struktuře:

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

(doplň Poskytovatel)

Seznam požadovaných součinností, doplněných Poskytovatelem, se rozumí jako demonstrativní výčet předpokládaných aktivit, které budou konkretizovány v jednotlivých dílčích smlouvách.

Popis součinnosti

Projektová a organizační součinnost

Požadovaná součinnost ze strany ČSSZ	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Před započítím provádění migrace, prokazatelně seznámit pracovníky přebírajícího poskytovatele se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele, na kterém bude Uchazeč jak během migrace tak i následném zajištění služby provádět. O seznámení těchto osob s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn písemný zápis, podepsaný oprávněnými zástupci všech smluvních stran	Zahájení	1
Činit všechna potřebná opatření k tomu, aby nedošlo ke škodám na majetku poskytovatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců poskytovatele nebo třetích osob, jimž by poskytovatel za takto způsobenou škodu odpovídal.	Všechny	průběžně podle situace a potřeby
Umožnění vstupu a pohybu v prostorách ČSSZ pracovníkům poskytovatele a jeho subdodavatelů v rozsahu nezbytném pro	Všechny	N/A

Požadovaná součinnost ze strany ČSSZ	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
poskytování plnění.		
Ustanovit zástupce ČSSZ a zajistit zástupce stávajícího poskytovatele pro orgány: - Garanta / sponzora projektu - Řídící radu migrace - Migrační/řešitelský tým včetně případné jeho dekompozice na: analytický, školicí, bezpečnostní, infrastrukturní a podobně - Jmenovat klíčové uživatele pro poskytování interní znalostní a metodické podpory.	Zahájení	jednorázová činnost
Stanovit garanty dle standardu IKT (Směrnice vrchního ředitele Úseku informačních a komunikačních technologií č. 8/2008), zejména: - Garanta dat a evidencí – z pohledu věcné náplně a správnosti - Garanta aplikace – z pohledu realizačního, technického - Garanta provozu – z pohledu migrace a/nebo nasazení, provozní správy a podpory	Zahájení	jednorázová činnost
Vybavit migrační orgány a garanty nezbytnou odpovědností a jí odpovídajícími pravomocemi.	Zahájení	jednorázová činnost
Alokovat pracovníky migračních orgánů a garanty pro poskytování součinnosti v rámci migrace / provozu – vyčlenit jim nárokový čas v nezbytném a dohodnutém rozsahu.	Všechny	jednorázová činnost
Zajistit připomínkování a schvalování dokumentačních výstupů migrace v přiměřených termínech a lhůtách, aby nedocházelo k narušení harmonogramu migrace v oblasti - Řídících dokument (zápisy jednání, harmonogramy a plány, zprávy řídící radě, atp.) - Výstupů (dokumentů jako dílčí analýzy, návrhy, uživatelská / provozní dokumentace, atp.) - Formálních výstupů (předávacích, záznamů z kontroly kvality, akceptačních protokolů)	Všechny	jednorázová činnost (zde stanovení zodpovědnosti)
Zajistit součinnost stávajícího poskytovatele v termínech harmonizovaných s projektem a v rozsahu dle ČSSZ akceptovaných požadavků, zejména - Popis rozhraní na spolupracující systémy a produkty třetích stran - Popis souvisejících služeb dodávaných třetími stranami - Řešení chyb a odstranění jejich příčin v případě zavinění třetí stranou	Všechny	podle rozsahu a potřeb plnění
Vést migraci jako celek a organizovat spolupráci všech dílčích týmů ČSSZ a týmů třetích stran, které nejsou řízeny přebírajícím	Všechny	Cca 2 / týden celkově podle rozsahu plnění

Požadovaná součinnost ze strany ČSSZ	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
poskytovatelem		(předpoklad 4-6 týdnů)
Bezprostředně upozorňovat na veškeré skutečnosti a změny, které mohou ovlivnit rozsah, kvalitu a/nebo termín plnění.	Všechny	podle potřeby

Legislativní součinnost

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

Věcná součinnost

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

Technická / technologická

Požadovaná součinnost	Etapa plnění	Rozsah (člověko-dny)
Zajistit dostupnost potřebné a odsouhlasené HW a SW	Migrační	1

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

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

Popis role na straně ČSSZ

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

Pojmenování role	Popis součinností / zodpovědnost i
Vedoucí migrace ČSSZ	Pracovník pověřený administrativně-organizačním zajištěním a koordinací migračních aktivit s Vedoucími migrace stávajícího/přebírajícího poskytovatel Zprostředkovává poskytování součinnosti za strany ČSSZ a stávajícího

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

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

Rozsah očekávané součinnosti (v ČD)

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

- Projektová a organizační součinnost
- Legislativní součinnost
- Věcná součinnost

- Technická / technologická součinnosti.

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

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

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

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

Zakončení – 2ČD.

4.3 EXIT PLÁN

Závazné podmínky:

EXIT plán zahrnuje komplexní aktivity Poskytovatele v době předávání APV do servisu následujícímu dodavateli.

Poskytovatel v rámci této oblasti předloží podrobný návrh, jak bude Exit plán realizovat včetně délky jednotlivých fází převzetí. Zároveň v této části vydefinuje požadavky na součinnost Objednavatele. Objednavatel je povinen při zajištění exitu zajistit součinnost třetích stran – např. dodavatelů Objednatele.

EXIT plán

V rámci této kapitoly Poskytovatel vloží návrh exitového plánu pro APV. Požadavek je detailně popsán v Zadávací dokumentaci – Způsob hodnocení nabídek, bod 9.3.

(doplní Poskytovatel)

V následujícím textu definujeme rozsah a způsob provedení procesu terminace služeb, tj. postupů souvisejících se změnou Poskytovatele po ukončení plnění této veřejné zakázky.

DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA

PŘÍSTUP K TVORBĚ DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNY

Východiskem pro tvorbu dokumentační základny je stav dosažený v rámci procesu iniciace služeb, tzn. sestavená sada dokumentace k jednotlivým částem APV. Jde o výchozí stav a podobu. V průběhu poskytování služeb podpory provozu a rozvoje bude dokumentace průběžně udržována a rozvíjena. V případě služeb podpory provozu bude docházet např. k upřesnění, nebo doplnění zejména provozní, instalační a administrační dokumentace. V případě služeb rozvoje bude udržována a rozvíjena dokumentace v takové šíři, aby byly dokumentovány změněné nebo nové vlastnosti, funkcionality a chování aplikací v rozsahu prováděných změn.

Poskytovatel bude dokumentaci uchovávat v jednotlivých verzích a ve vztahu k verzím dokumentovaného APV.

Součástí každého plnění služby rozvoje bude mj. sada upravené dokumentace k příslušnému plnění v rozsahu odpovídajícím provedeným změnám funkcionalit, ovládání nebo vlastností APV.

SOUČÁSTI DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNY

Součástí dokumentační základny lze členit podle charakteru a určení dokumentace na:

- Analytickou dokumentaci
- Vývojářskou dokumentaci
- Testovací dokumentaci
- Administrátorskou dokumentaci
- Provozní dokumentaci
- Uživatelskou dokumentaci
- Projektovou dokumentaci.

Analytická dokumentace

Součástí analytické dokumentace jsou dokumenty zaznamenávající požadavky na rozvoj a úpravy aplikací, dokumenty zaznamenávající návrhy realizace a skutečné způsoby realizace jednotlivých funkcionalit. Součástí analytické dokumentace jsou zejména:

- Katalog požadavků – základní dokument shrnující odsouhlasené požadavky Objednatele

V katalogu požadavků jsou shrnuty i další nefunkční požadavky na provoz systému, jeho výkonnost a dostupnost, zajištění oprávněnosti přístupu, požadavky na správu datové základny s ohledem na její celkovou velikost a přírůstky, plánovaný počet uživatelů systému.

Dále je v Katalogu požadavků uvedeny odkazy na standardy Objednatele, které jsou vyžadovány, zákonné normy, kterým funkčnost systému musí odpovídat.

- Realizační návrh aplikace – podrobná analytická dokumentace popisující způsob realizace požadavků, případně jejich implementace do rozvíjeného APV. Realizační návrhy mohou být verzovány podle případných změn, upřesnění či doplnění zadání (výsledky změnového řízení jsou aktualizovány do verzí realizačního návrhu). Realizační návrh obsahuje detailní reference na legislativní či jiné podklady, které jsou pro řešení výchozí nebo vymezující.

Realizační návrh popisuje základní funkčnosti systému, jeho architektonické řešení, rozčlenění na jednotlivé komponenty, případně sdílené komponenty, popis integračních rozhraní.

Součástí návrhu jsou datové modely, architektonické a technologické charakteristiky systému, popis integrace APV do celkového systému Objednatele.

Hlavní částí realizačního návrhu jsou návrhy případů užití včetně návrhů uživatelského rozhraní, tedy jednotlivých editačních a zobrazovacích formulářů aplikace, návrhy ovládacích prvků aplikace, jednotlivých menu, kontextových nabídek, tooltipů, aplikovaných logických a vazebních kontrol, ošetření nastalých stavů a dalších nástrojů pro práci s APV.

V realizačním návrhu jsou přiloženy i nově zaváděné nebo doplňované číselníky a seznam chybových a informativních hlášení systému.

Realizační návrh obsahuje i definici uživatelských oprávnění, možnost jejich propojení se systémem využívaným pro přístup do aplikací v systému Objednatele pro případ využití principu jednotného přihlášení.

Vývojářská dokumentace

Vývojářská dokumentace sestává ze dvou dokumentací:

- Standardy vývoje aplikací

Standardy vývoje shrnují základní principy obecně platné pro vývoj APV platné pro práci vývojářů dodavatele.

Standardy obsahují bezpečnostní, dokumentační a technologické zásady platné pro vývoj APV, vychází z obecných doporučení pro vývoj v konkrétním vývojovém prostředí a týmové práci pracovníků dodavatele.

Standardy vymezují

- o pravidla jmenných konvencí
- o pravidla pro čitelnost zdrojového kódu
- o pravidla normalizací kódu a členění komponent kódu
- o standardy evidence chyb a monitoring systému
- o standardy uživatelského rozhraní
- o principy verzování.

V případě dodaných standardů Objednatele jsou prioritně použity standardy Objednatele.

- Dokumentace kódu APV

Každý kód dodaný v rámci plnění je komentován v rozsahu potřebném k porozumění jeho struktury, funkčnosti, datových toků a stavových změn.

K docílení nejvyšší možné čitelnosti kódu jsou používány popisná jména (součásti jmen) datových struktur, proměnných, funkcí a dalších objektů, které jsou součástí APV.

Dokumentace formou textových komentářů jednotlivých objektů v kódu je realizována v jazyce zadavatele (čeština).

Dokumentovány jsou i zdrojové kódy nástrojů pro správu systému, implementaci změn a administrátorskou správu systému.

Testovací dokumentace

Testovací dokumentace je založena na Testovacím plánu, který je rozpracován v jednotlivé testovací scénáře.

Testovací scénáře pokrývají všechny definované případy užití a další požadavky uvedené v katalogu požadavků.

- Testovací plán vychází z plánu přírůstku APV a je zahrnut do plánu projektu. Plán testování vymezuje požadavky na přípravu a realizaci testování jako jsou příprava testovacího prostředí (instalace, konfigurace, příprava testovacích dat, zajištění testovacích kapacit a vyhodnocení výsledků testování.
- Testovací scénáře pak podrobně popisují testovanou funkčnost nebo charakteristiku APV, vstupní parametry testu a očekávané výsledky. Testovací scénáře jsou mapovány na katalog požadavků, pro kontrolu pokrytí všech požadavků.

V případě vyvíjeného APV jsou prováděny

- o Funkční testy jednotlivých komponent
- o Integrační systémy dodávaného APV včetně testů na stávající integrovaná rozhraní
- o Zátěžové testy
- o V případě dodávky v několika přírůstcích pak i regresní testy funkčnosti předchozí verze.

U dodávaných změn APV jsou prováděny

- o Funkční testy dodaných částí
- o Regresní testy
- o V případě změn integrace systému jsou pak prováděny i integrační testy, případně i testy zátěžové, pokud se předpokládá změna výkonnostních nároků APV.
- Testovací plán i testovací scénáře jsou odsouhlasovány Objednatелеm.
- Výsledky testování jsou pak Objednateli předávány formou testovacích protokolů, které přímo odpovídají odsouhlaseným testovacím scénářům.

Administrátorská dokumentace

Administrátorská dokumentace je určena pracovníkům, kteří provádí instalaci aplikace do prostředí Objednatele.

Administrátorská dokumentace obsahuje:

- Seznam předpokladů pro provedení korektní instalace
- Úplný popis kroků potřebných k zavedení aplikace / změny aplikace do jednotlivých prostředí Objednatele
- Seznam konfiguračních úkonů (bez specifické znalosti konkrétních IP adres, adresářových struktur a dalších ochranných prvků prostředí Objednatele), které musí administrace pro zprovoznění aplikace provést
- Komentované parametry systému pro případ škálovatelnosti nebo jiných nastavení provozovaného APV
- Strukturu a nastavení logovacích a monitorovacích nástrojů aplikace, případná doporučení na způsob archivace výstupních protokolů, případně jejich napojení na sledovací systémy Objednatele.

Provozní dokumentace

Provozní dokumentace je určena pracovníkům, kteří zajišťují správné použití aplikace v rámci jejího provozování Objednatелеm. Provozní dokumentace popisuje:

- Strukturu využívaných uživatelských rolí, způsob přidělování oprávnění uživatelům systému

- Seznam parametrů systému, které lze v rámci provozu APV nastavit, doplnit nebo změnit (legislativní, organizační, geopolitické a další změny prostředí) s uvedením nástrojů a postupů provádění těchto nastavení
- Případně i seznam řešení pro očekávané provozní situace.

Uživatelská dokumentace

Uživatelská dokumentace je určena uživatelům a popisuje případy užití aplikace. Uživatelská dokumentace je dodávána ve formě:

- Uživatelská příručka
- Integrovaná uživatelská příručka v prostředí aplikace systému, tooltipy v aplikaci
- Školící dokumentace.

Uživatelská příručka (Integrovaná uživatelská dokumentace v prostředí APV) obsahuje v členění podle způsobu užití APV a možných uživatelských oprávnění ovládání aplikace:

- Navigaci v rámci aplikace a jejího konkrétního použití
- Ilustrativní obrazovky uživatelského rozhraní (v případě činnosti s utajovanými nebo osobními daty v anonymizovaném nebo potlačeném zobrazení)
- Vzory výstupních sestav (v případě výstupu s utajovanými nebo osobními daty jsou tato v anonymizovaném nebo potlačeném zobrazení)
- Popis ovládacích a indikačních objektů aplikace
- Seznam uživatelských rolí a jejich oprávnění k funkcími aplikace
- Vybrané číselníky aplikací, číselníky chybových hlášení
- Seznam zkratk, popis významu symbolů a stylů použitých v dokumentu.

Online dokumentace systému využívá dalších možností APV, podle konkrétní implementace je doplněna komentovanými tool-tipy, nápovědami, které jsou navázány na objekty APV a mohou upřesňovat jejich význam nebo hodnotu, případně mohou obsahovat dopočítané informace složené na základě více aktuálních hodnot v aplikaci pro rychlou orientaci uživatele ve specifických situacích.

Školící dokumentace je materiál sloužící k seznámení uživatelů s funkcími systému, jejího asistovaného použití. Tento dokument je přizpůsoben svým rozsahem požadavkům na délku a náplň školícího cyklu k danému APV. Školící dokumentace je orientována na:

- Hlavní případy užití
- Ilustruje jeden nebo několik ucelených procesů zadavatele
- Obsahuje reference na školitele a centrum uživatelské podpory.

Projektová dokumentace

Projektová dokumentace je vedena zejména za účelem dosažení cílů daného projektu a je tak vedena a spravována v průběhu trvání daného projektu.

Součástí projektové dokumentace jsou zejména:

- Plán řízení projektu
- Plán testování
- Plán nasazení do provozu
- Plán pilotního provozu

- Zpráva z pilotního provozu
- Zpráva o stavu projektu
- Předávací a akceptační protokol.

Pro každé dílčí plnění služeb rozvoje vznikne vždy Plán řízení projektu, ostatní dokumenty budou naplněny s ohledem na charakter a potřebu dílčího projektu a jejich konkrétní rozsah bude definován v Plánu řízení projektu.

Plán řízení projektu bude obsahovat zejména:

- **VÝCHOZÍ PODMÍNKY REALIZACE PROJEKTU**
 - o Omezující podmínky a předpoklady realizace projektu
 - o Cíl a rozsah projektu
 - o Použité metody, techniky a nástroje
- **PLÁN PROJEKTU**
 - o Harmonogram projektu
 - o Specifikace výstupů projektu
- **KVALITA**
 - o Akceptační kritéria
- **ŘÍZENÍ PROJEKTU**
 - o Organizace projektu
 - o Organizační struktura projektu
 - o Obsazení rolí v projektu
 - o Projektové postupy
 - o Rozsah projektové dokumentace
 - o Řízení otevřených otázek projektu
 - o Řízení změn v projektu
 - o Řízení jakosti v projektu
 - o Řízení rizik v projektu
 - o Reporting
 - o Pravidla komunikace
- **SOUČINNOST.**

ZPŘÍSTUPNĚNÍ DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNY

Poskytovatel garantuje zpřístupnění dokumentační základny třetím osobám, které určí Objednatel.

Vzhledem k tomu, že dokumentační základna bude obsahovat informace, na které se vztahují ustanovení o Ochráně informací dle článku 17 Smlouvy, je nutné zajistit, že zpřístupněním dokumentační základny třetí osobě nedojde k porušení žádného ustanovení tohoto článku. To je možné pouze za předpokladu, že osoba, které bude dokumentační základna zpřístupněna, je smluvně vázána vůči Objednateli dodržovat stejná nebo přísnější ustanovení. Předpokládá se, že splnění tohoto předpokladu z předchozí věty zajistí Objednatel a Poskytovateli poté předá písemný pokyn vystavený oprávněnou osobou ve věcech smluvních nebo oprávněnou osobou ve věcech technických, ve kterém Objednatel jednoznačně určí fyzickou osobu, které má být Dokumentační základna zpřístupněna. Dokumentační základna bude poté uvedené osobě protokolárně předána na datovém nosiči (či datových nosičích).

Protože v rámci poskytování služeb může dojít k modifikaci dokumentační základny po předání určené osobě, předpokládá se, že nejpozději jeden pracovní den před plánovaným datem dosažení stavu úplné terminace dojde k finálnímu předání dokumentační základny. Příslušný Předávací protokol bude podepsán určenou osobou (jako „Přebírající“) a za Poskytovatele oprávněnou osobou ve věcech smluvních nebo oprávněnou osobou ve věcech technických (jako „Předávající“).

EXIT PLÁN

Exit plán, jak je v této kapitole navržen, představuje základní přístup pro provedení terminace služeb v souvislosti s ukončením poskytování služeb podle této Smlouvy. Dopracování Exit plánu a jeho provedení bude realizováno ve lhůtách definovaných v čl. 7 této Smlouvy v návaznosti na příslušný pokyn Objednatele.

POSTUP TERMINACE

Činnosti související s ukončením služeb budou probíhat samostatně pro každou část APV, tj. samostatně pro ZDD, UI3001 a EDZ. Celý proces terminace lze rozdělit na následující dílčí fáze:

- Fáze předání
- Fáze seznámení
- Fáze konzultací
- Fáze ukončení.

FÁZE PŘEDÁNÍ

Obsahem a cílem této fáze je předání aktuálních platných součástí APV, tj.

- Předání dokumentační základny
- Předání zdrojových kódů
- Předání instalačních balíčků.

Provedení této fáze bude potvrzené Předávacím protokolem pro každé APV, ve kterém bude seznam všech předaných součástí.

FÁZE SEZNÁMENÍ

Obsahem této fáze je seznámení zástupců Objednatele nebo podle určení Objednatele zástupců třetí strany s dosaženým stavem APV, jeho členěním, předanou dokumentací a zdrojovými kódy.

Organizace této fáze spočívá v uspořádání workshopu k zajištění předání informací Objednateli nebo novému Poskytovateli.

Úvodní workshop bude uspořádán pro každou aplikaci v rozsahu 4 hodiny a jeho součástí bude zejména:

- Představení dokumentace APV
- Představení architektury APV
- Představení provozní infrastruktury APV
- Představení základních předpokladů pro provádění služeb podpory provozu a rozvoje.

Pokud bude ze strany Objednatele uznáno za vhodné, bude uspořádán další workshop k doplnění nebo vyjasnění podle požadavku Objednatele. Rozsah takového workshopu bude také 4 hodiny. Podle uvážení Objednatele lze jako témata workshopu kombinovat (tzn. využít více prostoru pro jedno APV na úkor jiného).

FÁZE KONZULTACÍ

Obsahem této fáze je poskytování konzultací a podpora Objednatele nebo nového Poskytovatele při přebírání APV. Témata konzultací jsou určována podle potřeby Objednatele nebo nového Poskytovatele.

Pro zefektivnění celého procesu budou v rámci této fáze průběžně poskytovány e-mailové a telefonické konzultace (v maximálním rozsahu 16 hodin pro každé APV, tedy celkem maximálně 48 hodin) a uskuteční se tři čtyřhodinové workshopy – každý workshop bude primárně zaměřen na jedno APV, ale podle požadavku Objednatele může být náplň jednotlivých workshopů zcela nebo částečně věnována jinému APV (ZDD, EDZ nebo UI3001).

V rámci této fáze je také prostor pro konzultace ve smyslu posuzování návrhů řešení podpory provozu nebo rozvoje, které připraví Objednatel nebo třetí osoba, a které Poskytovatel připraví posouzení vzhledem ke své kompetenci.

FÁZE UKONČENÍ

Obsahem této fáze je předání finálních platných součástí APV. Jde v podstatě o předání v rozsahu fáze předání s aktualizací všech součástí, které se v průběhu procesu terminace změnily.

V souvislosti s minimalizací rizika prodloužení terminace budou jednotlivé prováděné změny předávány průběžně a k finálnímu výstupu bude připojen přehled úprav dokumentační základny proti výchozímu stavu (tj. proti výstupům z fáze předání).

Další součástí je předání Zprávy o stavu poskytované podpory provozu k okamžiku ukončení procesu terminace (zejména jde o výčet otevřených incidentů včetně informace o průběhu jejich řešení).

Okamžik ukončení této fáze je také okamžikem ukončení procesu terminace ve smyslu předání a převzetí novým poskytovatelem.

RIZIKA TERMINACE

KLIČOVÁ RIZIKA

Riziko	Prodloužení terminace - organizace
Kontext	Plán terminace počítá s úplným provedením v průběhu 30 kalendářních dnů. Součástí provedení terminace je uspořádání více workshopů a jednání. Předpokládá se účast Poskytovatele, Objednatele, případně další strany. Cílem procesu terminace je zajistit připravenost Objednatele nebo nového poskytovatele získat kompetenci pro další poskytování služeb podpory provozu a rozvoje.
Událost	Při organizování jednotlivých workshopů a schůzek dojde k časovým posunům, z důvodu hledání vhodných termínů pro všechny zúčastněné.

Následek	Díky posunům konání workshopů nebo schůzek nebude mít Objednatel nebo nový poskytovatel dostatek prostoru pro převzetí znalostí nebo uplatnění případných dotazů a konzultací. Proces terminace tak nemusí být možné včas dokončit, nebo nemusí být dosažena potřebná míra kompetence pro poskytování služeb podpory provozu a rozvoje.
Závažnost	střední - odhadovaný posun 1 týden (= posun o jeden den u cca poloviny plánovaných workshopů a schůzek) přináší možnost situace týdenního prodloužení při řešení případného požadavku na podporu a takový posun může dočasně (v rozsahu posunu) negativně ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb podpory provozu a rozvoje po ukončení terminace.
Pravděpodobnost	velká dovozujeme - až 3 zúčastněné podle: - potřeba více zástupců z každé strany - množství schůzek (workshopů) z nich
Eliminace	1) V rámci dopracování Exit plánu stanovit pevné termíny workshopů a schůzek, které jsou předem známy. 2) Ke každému případnému posunu připojit prohlášení o vlivu na posun data ukončení terminace, nebo dosažení připravenosti (převzetí znalostí).
Zodpovědnost za opatření eliminace	1) Poskytovatel v rámci dopracování Exit plánu 2) Žadatel o posun termínu

Riziko	Prodlení terminace - převzetí znalostí
Kontext	Plán terminace počítá s úplným provedením v průběhu 30 kalendářních dnů. Každé z APV ZDD, UI3001 a EDZ představuje komplexní systém s velkou řadou funkcionalit a integrací v rámci oblasti DUCH i mimo ni. Součástí provedení terminace je uspořádání více workshopů k předání potřebných znalostí.
Událost	Předání znalostí při prezentacích v rámci workshopů a jeho následné nabývání ze strany Objednatele nebo třetí osoby nebude probíhat v souladu s plánovaným harmonogramem.
Následek	V průběhu nebo na konci terminace nebude dosažena potřebná úroveň převzetí znalostí a tím bude ohrožena kvalita služeb zajišťovaných Objednatelem nebo třetí osobou po ukončení terminace.
Závažnost	velká - neurčitá doba potřebná k dosažení potřebné úrovně znalostí, protože po ukončení procesu terminace nebude zajištěna návaznost na původní tým Poskytovatele
Pravděpodobnost	střední - proces terminace dle této nabídky je navržen s cílem nastavit dostatečné podmínky pro předání znalostí

Eliminace	1) do fáze seznámení zařadit doplňkové workshopy pro jednotlivé aplikace 2) do fáze konzultací zařadit prostor pro pokládání ad-hoc dotazů a konzultací 3) zajistit různé způsoby komunikace (telefonicky, korespondenčně, schůzka) 4) zajistit připravenost všech členů týmu k zodpovídání dotazů a účasti na schůzkách
Zodpovědnost za opatření eliminace	Poskytovatel

Riziko	Prodlení terminace - provádění změn APV
Kontext	Plán terminace počítá s úplným provedením v průběhu 30 kalendářních dnů.
Událost	V průběhu procesu terminace bude z důvodu provádění služeb podpory provozu změněna dokumentace, nebo součást APV.
Následek	Změna stavu dokumentace nebo APV znamená posun pro převzetí znalostí.
Závažnost	střední - dopady na dokumentaci nebo APV z důvodu podpory provozu nejsou zásadní
Pravděpodobnost	střední - vzhledem k rozsahu APV a době trvání procesu terminace
Eliminace	1) Informaci o každé změně dokumentace nebo APV předávat v průběhu celého procesu terminace služeb bezodkladně včetně její charakteristiky a popisu rozsahu vzhledem k celému předávanému APV 2) Zajistit v rámci finálního předání dokumentace a APV popis všech změn dosažených v průběhu terminace služeb
Zodpovědnost za opatření eliminace	Poskytovatel

DALŠÍ RIZIKA

Riziko	Eliminace
Nový poskytovatel nebude mít dostatečné přístupy pro poskytování služeb	Přidělit přístupy již před zahájením terminace, v průběhu terminace přístupy ověřit.
Nedostupnost člena realizačního týmu zabraňující přenosu know-how na nového poskytovatele	Dokumentace know-how realizačního týmu (viz kapitola 1.2 Rozsah dokumentační základny) a duplikace znalostí v rámci realizačního týmu (žádný z členů týmu by neměl mít unikátní know-how).

Únik informací, které podléhají ochraně informací dle článku 17 Smlouvy	Nový poskytovatel bude zavázán mlčenlivostí (ochranou informací) v minimálně totožném rozsahu, jako Poskytovatel. Objednatel jednoznačně určí osoby, kterým je Poskytovatel oprávněn sdělovat informace (poskytovat konzultace, předávat dokumentaci či zdrojové kódy).
Vznik incidentů z důvodu současného poskytování služeb novým poskytovatelem a Poskytovatelem	Je třeba zabránit v překryvu v poskytování služeb. Nový poskytovatel zahájí poskytování služeb teprve v okamžiku terminace poskytování služeb Poskytovatelem. Jakékoliv případné nedořešené požadavky či incidenty budou protokolárně předány novému poskytovateli.

HARMONOGRAM TERMINACE

T - představuje datum zahájení procesu terminace, jednotky jsou v pracovních dnech

Fáze předání	Předání kompletních výstupů ZDD	T + 0	T + 2
	Předání kompletních výstupů UI3001	T + 0	T + 2
	Předání kompletních výstupů EDZ	T + 0	T + 2
Fáze seznámení	Úvodní workshop ZDD	T + 3	T + 3
	Úvodní workshop UI3001	T + 4	T + 4
	Úvodní workshop EDZ	T + 5	T + 5
	Doplňkové workshopy ZDD, UI3001, ZDD	T + 4	T + 7
Fáze konzultací	Konzultační workshop ZDD	T + 7	T + 12
	Konzultační workshop UI3001	T + 7	T + 12
	Konzultační workshop EDZ	T + 7	T + 12
	Poskytování ad-hoc konzultací a schůzek	T + 10	T + 19
Fáze ukončení	Finální předání kompletních výstupů	T + 20	T + 20
	Předání Zprávy o stavu poskytované podpory provozu	T + 20	T + 20
	Ukončení procesu terminace	T + 21	T + 21

SOUČINNOST DODAVATELE

Celý postup terminace služeb je koncipován tak, aby minimalizoval riziko, že nový Poskytovatel služeb nebude schopen poskytovat služby v obdobném rozsahu a kvalitě, jako stávající Poskytovatel a tedy, že Objednatel bude na Poskytovateli závislý. Pokud bude proveden exit plán v navrženém rozsahu, pak dojde k naplnění podmínek pro převzetí potřebných znalostí za strany nového Poskytovatele a nebude žádná potřeba vyžadovat jakoukoli součinnost stávajícího Poskytovatele.



I během samotné terminace služeb není součinnost stávajícího Poskytovatele nezbytná, slouží pouze pro urychlení a zefektivnění celého procesu. Zdrojové kódy a dokumentační základnu bude mít Objednatel k dispozici v aktuální podobě v průběhu celé doby poskytování služeb podpory provozu a rozvoje.

Ověření (garanci) neexistence závislosti Objednatele na Poskytovateli je možné provést ke konci fáze konzultací a to možnou zkouškou nového Poskytovatele, kdy nový Poskytovatel připraví návrh přístupu k řešení požadavku na rozvoj nebo konkrétní podporu provozu a Objednatel, stávající Poskytovatel a nový Poskytovatel společně zhodnotí, zda bylo možné na základě předaných znalostí takový požadavek účinně řešit.

Příloha č. 2 Cena plnění

2. 1. Jednotkové ceny za Rozvoj APV

Rozvoj APV	Jednotková cena v Kč/ člověkohodina
1. Projektový manažer	427,00 Kč
2. Procesní analytik	360,00 Kč
3. Architekt informačního systému	386,00 Kč
4. Senior vývojář	328,00 Kč
5. Tester	253,00 Kč
6. Ostatní	318,00 Kč

2.2. Cena poskytování služeb Aplikační podpory

Poskytování služeb aplikační podpory	Cena v Kč/ měsíc bez DPH	Maximální počet jednotek	Celková cena v Kč bez DPH	Celková cena v Kč s DPH
Paušální měsíční cena za poskytování služeb dle článku 4 Přílohy č. 1 k Rámcové smlouvě	59 200,00 Kč	48	2 841 600,Kč	3 438 336,00 Kč
Cena celkem za poskytování služeb aplikační podpory			2 841 600,Kč	3 438 336,00 Kč

Příloha č. 3

Podrobný popis způsobu uzavírání Dílčích smluv

Způsob zavírání Dílčích smluv

1. Dílčí smlouva je uzavřena na základě písemné výzvy k poskytnutí plnění, jež je návrhem na uzavření Dílčí smlouvy (dále jen „**Výzva**“). Výzva musí být učiněna (i) listinnou formou nebo (ii) elektronickými prostředky. Úmysl realizovat plnění na základě této Smlouvy oznámí Objednatel Poskytovateli písemně prostřednictvím oprávněných osob uvedených v Příloze č. 6 této Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen písemnou výzvu Objednatele potvrdit nejpozději do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů ode dne jejího doručení Poskytovateli, s výjimkou případů, kdy (i) Poskytovatel oznámí Objednateli nezbytnost prodloužení této lhůty, a to zejména s ohledem na objektivní složitost požadovaného předmětu Dílčího plnění; (ii) Poskytovateli brání v potvrzení výzvy vážné důvody, které není schopen objektivně překonat, přičemž je Poskytovatel povinen tyto důvody Objednateli neprodleně oznámit.
3. Výzva dle odst. 1 této Přílohy č. 3 Smlouvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
 - 3.1 označení této Smlouvy a smluvních stran a pořadové číslo Dílčí smlouvy dle vzestupného číslování od počátku plnění dle této Smlouvy;
 - 3.2 lhůtu a místo pro podání nabídky;
 - 3.3 požadovaný termín dodání plnění;
 - 3.4 specifikace požadovaného plnění a závazných kritérií, jejichž splnění Objednatel pro akceptaci Služeb požaduje;
 - 3.5 specifikaci času a místa plnění; a
 - 3.6 podpis osoby oprávněné zastupovat Objednatele, oprávněného k převzetí na příslušném pracovišti Objednatele.
4. V případě, že Výzva neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 3 této přílohy č. 3 Smlouvy nebo obsahuje vady, je Poskytovatel oprávněn Výzvu odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení těch částí Výzvy, které jsou v rozporu s odst. 3 této Přílohy č. 3 Smlouvy, a to nejpozději ve lhůtě 3 pracovních dnů od jejího doručení. Vadou Výzvy je zejména neurčitost zadání nebo rozpor s touto Smlouvou. Vadou Výzvy také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Výzvy, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Výzvu opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady Výzvy, je Poskytovatel povinen průběžně (minimálně 1x měsíčně) na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že Výzvu bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.



5. Za potvrzení písemné výzvy Objednatele se považuje doručení návrhu Dílčí smlouvy Poskytovatelem Objednateli. Poskytovatelem předložený návrh Dílčí smlouvy musí být v souladu s Rámcovou smlouvou, požadavky Objednatele uvedenými v zaslané písemné výzvě a v souladu se zadáním, které bylo nedílnou součástí písemné výzvy Objednatele a stane se nedílnou součástí uzavřené Dílčí smlouvy. Cena za realizaci Dílčího plnění Díla bude určena v souladu se zadáním a s ustanovením Rámcové smlouvy o ceně. Návrh Dílčí smlouvy bude rovněž obsahovat návrh akceptačních kritérií pro akceptaci Díla v souladu se Smlouvou.
6. Objednatel se zavazuje Poskytovatelem doručení návrh Dílčí smlouvy nejpozději do 15 (slovy: patnácti) pracovních dnů od dne jeho doručení odsouhlasit a podepsat nebo oznámit Poskytovateli, že s předloženým návrhem Dílčí smlouvy nesouhlasí a z jakých důvodů.
7. Objednatel není povinen vystavit byť jedinou Výzvu dle odst. 1 této Přílohy č. 3 Smlouvy.

Součinnost Objednatele

8. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli ke splnění závazků dle Smlouvy nezbytně nutnou součinnost, zejména se zavazuje odpovědné zástupce Poskyvatele včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu Smlouvy.
9. Smluvní strany si poskytnou v procesu uzavírání Dílčí smlouvy navzájem veškerou nezbytnou součinnost, a to zejména pro účely srozumitelného vymezení všech náležitostí Výzvy dle odst. 3 této Přílohy č. 3 Smlouvy.
10. V rámci součinnosti se Objednatel zavazuje umožnit Poskytovateli užití vybraných HW a SW prostředků Objednatele, a to výhradně za účelem plnění předmětu dle této Smlouvy a pouze po dobu účinnosti této Smlouvy. Poskyvatel se zavazuje užívat tyto prostředky řádně a v souladu s provozními a bezpečnostními postupy či pokyny Objednatele. Poskyvatel se dále zavazuje, že nebude s těmito prostředky Objednatele nakládat nebo je používat v rozporu s touto Smlouvou.
11. Objednatel je povinen zajistit Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost zaměstnanců Objednatele nebo třetích stran zajišťujících pro Objednatele služby v oblasti ICT v rozsahu potřebném pro řádné provádění Služeb dle této Smlouvy. Nesplnění pokynů pro provádění Služeb pouze v důsledku nezajištění výše uvedené součinnosti nebude považováno za porušení nebo nedodržení požadované kvality Služeb a nemůže být důvodem pro neakceptování Výkazu plnění Objednatelem.



Příloha č. 4
Vzor Dílčí smlouvy

DÍLČÍ SMLOUVA Č....

Smluvní strany:

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem: Křížová 25, 225 08 Praha 5

IČO: 00006963

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: [REDACTED]

zastoupená: **[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]**

(dále jen „**Objednatel**“)

a

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

se sídlem: Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4 - Nusle

IČO: 44851391, DIČ: CZ44851391

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 8954

bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Na Příkopě 858/20, 113 80 Praha 1,

č. účtu: [REDACTED]

zastoupená: [REDACTED] jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto dílčí smlouvu na základě rámcové Smlouvy o vývoji a aplikačního programového vybavení pro oblast Důchodové dávky uzavřené mezi nimi dne 23. ledna 2017 (dále jen „**Rámcová smlouva**“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

(dále jen „**Smlouva**“)



Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany uzavřely shora uvedenou Rámcovou smlouvu za účelem rámcového vymezení podmínek plnění týkající se veřejné zakázky *Rámcová smlouva o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro oblast Důchodové dávky II.*
- 1.2 Objednatel a Poskytovatel uzavírají tuto Smlouvu v souladu s postupem dle Přílohy č. 3 Rámcové smlouvy a ve smyslu ustanovení § 132 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli služby specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“).

3. HARMONOGRAM PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Služby v termínech specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy.

4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Služby v lokalitách specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy.

5. CENA PLNĚNÍ

- 5.1 Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za řádně poskytnuté Služby určenou pro příslušné Služby v souladu s podmínkami stanovenými Rámcovou smlouvou a jejími přílohami.

6. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 6.1 Oprávněné osoby oprávněné zastupovat smluvní strany v záležitostech této Smlouvy jsou: [REDACTED]

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Tato Smlouva nabývá platnosti ke dni podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami a účinnosti ke dni, kdy bude Poskytovateli ze strany Objednatele doručeno oznámení, že Objednateli bylo schváleno financování (např. Stanovení výdajů financování akce ze státního rozpočtu ze strany příslušného správce rozpočtové kapitoly, tedy ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí). Nedojde-li k tomuto schválení financování předmětné akce, a to ani do 120 (slovy: jednostodvaceti) kalendářních dnů od dne nabytí platnosti této Smlouvy, tato Smlouva se od svého počátku ruší. Smluvní strany nejsou v takovém



případě povinny hradit si navzájem účelně vynaložené náklady a prohlašují, že mezi Smluvními stranami neexistují žádné závazky a/nebo nároky, jejichž splnění by mohla druhá Smluvní strana požadovat. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou upraveny v této Smlouvě, se řídí Rámcovou smlouvou. V případě rozporu mezi touto Smlouvou a Rámcovou smlouvou se použijí ustanovení této Smlouvy, ledaže by z Rámcové smlouvy či z příslušných právních předpisů vyplývalo jinak.

- 7.2 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak nebo neplyne-li z povahy věci jinak, mají veškeré pojmy definované v Rámcové smlouvě a použité v této Smlouvě stejný význam, jako v Rámcové smlouvě.
- 7.3 Pokud bude kterékoli ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným či nevymahatelným nebo se takovým stane po uzavření této Smlouvy, nebude tím dotčena platnost či vymahatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany na základě požadavku druhé Smluvní strany neprodleně nahradí neplatné či nevymahatelné ustanovení ustanovením platným a vymahatelným, jehož obsah se v maximální možné míře blíží účelu neplatného či nevymahatelného ustanovení.
- 7.4 V případě rozporů ustanovení těla Smlouvy a její přílohy budou mít přednost ustanovení těla Smlouvy.
- 7.5 Tato Smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech, přičemž Objednatel obdrží 3 stejnopisy a Poskytovatel obdrží 2 stejnopisy.
- 7.6 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace Služeb



Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

V _____ dne _____

Poskytovatel

V Praze dne 23. 1. 2017

Česká republika – Česká správa sociálního
zabezpečení

Ing. Miroslav Bauer, MBA

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



jednatel



Příloha č. 5
Zadávací dokumentace

(volná příloha – bude přiložena k této Smlouvě při podpisu)

Příloha č. 6 Realizační tým a oprávněné osoby

Realizační tým:

Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
Projektový manažer	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Projektový manažer	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Architekt Informačního systému	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Procesní analytik	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Senior vývojář	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Senior vývojář	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:
Tester	Jméno a příjmení: Telefon: E-mail:



Rámcová smlouva o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro oblast Důchodové dávky II

Ostatní	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
----------------	---

V případě, že příslušnou pozici v realizačním týmu zajišťuje více pracovníků, je třeba uvedenou tabulku příslušně doplnit.



Oprávněné osoby:

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení		
Adresa	viz sídlo Objednatele	
E-mail		
Telefon		

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení		
Adresa	viz sídlo Objednatele	
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa	viz sídlo Objednatele	
E-mail		
Telefon		

ve věcech technických:

Jméno a příjmení		
Adresa	viz sídlo Objednatele	
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa	viz sídlo Objednatele	
E-mail		
Telefon		



Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení		
Adresa	viz sídlo Poskytovatele	
E-mail		
Telefon		

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení		
Adresa	viz sídlo Poskytovatele	
E-mail		
Telefon		

ve věcech technických:

Jméno a příjmení		
Adresa	viz sídlo Poskytovatele	
E-mail		
Telefon		



Příloha č. 7

Poddodavatelé

1)

Název: -

Sídlo: -

Právní forma: -

Identifikační číslo: -

Rozsah plnění Smlouvy: -

2)

Název: -

Sídlo: -

Právní forma: -

Identifikační číslo: -

Rozsah plnění Smlouvy: -

3)

Název: -

Sídlo: -

Právní forma: -

Identifikační číslo: -

Rozsah plnění Smlouvy: -

atd. -



Příloha č. 8

SLA

8. 1. Service Level Agreement

Příloha obsahuje přehled závazných parametrů v oblasti zajištění kvality a výkonnosti služeb poskytovaných Poskytovatelem. Pokud není v dílčích smlouvách uvedeno jinak, platí pro všechna plnění podle této Smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat definovanou úroveň služeb pro řešení chyb (incidentů):

Oblast	Kategorie A		Kategorie B		Kategorie C	
	Reakční doba	Odstranění	Reakční doba	Odstranění	Reakční doba	Odstranění
Očekávaná doba	1 hod	8 hod	6 hod	36 hod	12 hod	48 hod

Reakční dobou se rozumí doba, kdy Poskytovatel provede: převzetí chyby, provedení úvodní analýzy problému a předání informace o důvodu chyby a předpokládaném řešení.

Dobou pro odstranění závady se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli.

Pro účely dodržování výše uvedených parametrů reakční doby a doby odstranění závady je dále uvedeno rozdělení závad do kategorií:

- za závady kategorie A budou považovány kritické chyby, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání APV nebo databází nebo systémového vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno,
- za závady kategorie B budou považovány hlavní chyby, kterými se rozumí poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání APV nebo databází nebo systémového vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními,
- za závady kategorie C budou považovány vedlejší chyby, kterými se rozumí méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference APV, které nemají vliv na používání a využívání APV nebo databází nebo systémového vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno.

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

Není-li vzájemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby odstranění incidentu započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli. Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Poskytovatele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Poskytovatel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které byly způsobeny



převážně na straně Objednatele. Pro výpočet lhůt jsou určující časové záznamy v použitém způsobu pro oznámení incidentu Objednatele. Předávání incidentů bude probíhat popsánymi způsoby podle odstavce 6.5 Rámcové smlouvy.

Dodatečné metriky

Závazné podmínky:

Hodnocení aplikační podpory musí dále zohledňovat následující kritéria:

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

8. 2. Algoritmus vyhodnocení poskytování služeb aplikační podpory

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

Závazné podmínky:

Vyhodnocování bude probíhat na měsíční bázi. Měsícem se rozumí doba od prvního do posledního dne v kalendářním měsíci.

V případě neplnění vyhodnocovaných kritérií, mohou být uplatněny definované sankce na platbu za aplikační podporu. V případě hrubého neplnění SLA je možné odstoupení od Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy. Hrubým neplněním SLA je například neplnění definované úroveň služeb v oblasti aplikační podpory u kategorie závady A, a to v rozsahu minimálně dvakrát v kalendářním měsíci nebo například opakované nedodržování dodatečných SLA metrik. Podmínky ukončení této Smlouvy se řídí článkem 21 této Smlouvy.

SLA reakční doby pro řešení chyb A, B, C je definováno v části 8.1. výše. Pro účely hodnocení se vyhodnocuje splnění reakční doby a doby vyřešení chyby pro každý jednotlivý případ a penalizace za nesplnění časových limitů probíhá dle ustanovení Rámcové smlouvy.

Parametr *SLA_{celkem}* pro určení dopadu na cenu za poskytované služby dle bodu 8.4 se určí tak, že od 100 % se postupně odečtou následující porušení SLA:

- a. 2 % za každou hodinu prodlení s odstraněním chyby kategorie A
- b. 1 % za každou hodinu prodlení s odstraněním chyby kategorie B nebo C
- c. 3 % za každé měření dle bodu 8.3, které skončí s nedostatečným výsledkem

8.3. VÝKONNOSTNÍ POŽADAVKY

Závazné podmínky:

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

Výkonnostní požadavek	Požadovaná doba odezvy	Požadované procento splnění
Uživatelská odezva z front-endu aplikace (odezva pro jednu konkrétní aktivitu – vyhledání, založení, ...)	1 sekunda	95%
	5 sekund	99%
Odezva online rozhraní (doba zpracování)	0,5 sekundy	95%
	3 sekundy	99%

- U uživatelských volání musí být Poskytovatel schopen na požádání změřit a prokázat plnění výkonnostních parametrů.
- Objednatel je oprávněn pro měření výkonnostních požadavků podle odstavce 8.3. použít nezávislý vlastní nástroj. Pro každé jednotlivé měření výkonnostních požadavků bude použit souvislý 15minutový úsek provozu konkrétní aplikace během běžného provozu.
- Sankce za neplnění výkonnostní požadavků podle odstavce 8.3., které jsou uvedeny v bodě 20.2.11. této Smlouvy, mohou být aplikovány až od začátku 4. měsíce od data účinnosti Rámcové smlouvy.

8.4. Vliv vyhodnocení SLA na cenu za poskytování služeb

Cena za poskytování této služby je stanovena pevně stanovenou měsíční částkou, které se násobí Dopadem na platbu za daný měsíc. Dopad na platbu je definovaný níže v tabulce, Parametr SLA^{Celkem} je definovaný výše.



Měsíční platba je tedy krácena procentuálním snížením podle „Dopadu na platbu“ níže:

Parametr <i>SLA^{Celkem}</i>	Dopad na platbu
100%	100%
95%	95%
90%	85%
85%	70%
Méně než 80%	50%

Atos

T
F
AUTOSUM

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4, Náměstí
Československé armády, DKC CZ4487387

