

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU A ROZVOJE ERP 2014 - 2016

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČ: 00020478

bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu: 6015-1226001/0710

zastoupená: Ing. Marianem Jurečkou, ministrem zemědělství

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy Objednatele: 312-2015-13310

a

O2 Czech Republic a.s.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

spisová značka B2322

bankovní spojení: Komerční banka, číslo účtu: 203-69700-021/0100

zastoupená: Michalem Franklem, členem představenstva a

Ing. Petrem Slováčkem, členem představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a
násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

(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 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a

1.1.2 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, a

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 není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společností, stejně jako o změnách v jeho kvalitaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu.

1.3 Objednatel oznámil dne 14.3.2014 oznámením otevřeného řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „**Provoz a rozvoj ERP 2014 - 2016**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří přílohu Smlouvy jako její Příloha č. 8 (dále jen „**Zadávací dokumentace**“) a stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb provozu a dalšího nutného rozvoje systému SAP ERP Objednatele, v rámci něhož jsou zařazeny následující moduly: FI-AA, FI-BL, MM, FI, FI-FM, FI-Banking, CO, HR-PA, PY, HR-PD, FI-TV, EP a BW (dále jen jako „**ERP**“), a to v souladu se zásadami činnosti Objednatele.

2.2 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:

2.2.1 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,

2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,

2.2.3 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 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby provozu a správy ERP (dále jen „**Služby**“), tedy zajištění:

3.1.1 provozu produkčního, testovacího a vývojového prostředí ERP,

3.1.2 řízení provozu produkčního, testovacího a vývojového prostředí ERP.

3.2 Služby jsou dále specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“) prostřednictvím katalogových listů (dále jen „**KL**“). Služby jsou v příslušném KL vymezeny buď jako

3.2.1 pravidelné Služby dle odst. 3.1.1 a 3.1.2 poskytované od jejich zahájení provedení formou inicializace Služby dle odst. 5.1 této Smlouvy, po celou zbývající dobu účinnosti této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“ resp. „**Paušální KL**“); nebo jako

3.2.2 ad hoc Služby poskytované na základě písemné objednávky Objednatele (dále jen „**Ad hoc služby**“ resp. „**Ad hoc KL**“) učiněné postupem dle odst. 5.4 Smlouvy, které zahrnují nákup pracovní kapacity lidských zdrojů Poskytovatele pro potřeby ICT provozu Objednatele, zejména v případech

a) potřeby realizace činností v rámci oblastí uvedených v odst. 3.1, které budou přesahovat specifikovaný rozsah činností dle příslušných Paušálních KL; a/nebo

b) potřeby součinnosti ve smyslu odst. 3.10 této Smlouvy na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Rozvojová souinnost**“).

c) potřeby zajištění rozvoje ERP, a to na základě legislativních, technologických či uživatelských požadavků (dále jen „**Služby rozvoje**“).

3.3 Obecné požadavky na poskytování Služeb jsou obsaženy v Příloze č. 2 této Smlouvy.

3.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s popisem stávajícího stavu ICT Objednatele, který je součástí jednotlivých KL. Současně jsou pro Poskytovatele závazné dokumenty obsažené v tzv. Dokumentační základně Objednatele, přičemž příslušné dokumenty z Dokumentační základny vztahující se k jednotlivým KL jsou v těchto KL specifikovány. Dokumentační základna ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy tvoří na datovém nosiči Přílohu č. 9 této Smlouvy jako její volná příloha; případná aktualizace Dokumentační základny oznámená v budoucnu Objednatелеm Poskytovateli bude mít přednost před zněním uvedeným v Příloze č. 9 Smlouvy.

3.5 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při inicializaci, poskytování a migraci Služeb v rozsahu, který je vymezen v Příloze č. 5 této Smlouvy.

3.6 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.

3.7 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástíům či výstupům poskytne a zajistí Objednateli všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit tato práva a oprávnění ke změnám a úpravám provozovaných systémů, které provede při poskytování Služeb tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy a aby nebyla porušena práva třetích osob.

3.8 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy (dále jen „**Stávající software**“), a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Stávajícím softwarem. Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování a upozornit Objednatele na jejich případné porušení neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.

3.9 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím třetích osob (subdodavatelů) uvedených v **Příloze č. 7** této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně schváleno Objednatelem. Při poskytování Služeb subdodavatelem, ať již Objednatelem schváleným či neschváleným, má Poskytovatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám. Poskytovatel je dále povinen ve smyslu § 147a ZVZ předložit Objednateli v zákonné lhůtě a v zákoněm rozsahu seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % nebo v případě, že Veřejná zakázka je významnou veřejnou zakázkou podle ZVZ, více než 5 %, z části ceny Veřejné zakázky uhrazené podle této Smlouvy Objednatelem Poskytovateli v jednom kalendářním roce. Poskytování plnění prostřednictvím subdodavatele, který nebyl schválen Objednatelem postupem dle tohoto odstavce Smlouvy, představuje porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele.

3.10 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem Rozvojovou součinnost, tedy veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely řádného fungování a provádění Služeb s dalšími existujícími či budoucími informačními systémy užívanými Objednatelem (dále jen „**Další systém**“), či která je nezbytná pro účely řádného provozu či rozvoje Dalšíh systémů ze strany třetích osob. Rozvojová součinnost bude poskytována dle požadavků Objednatele, a to i ve formě vypracování rozboru způsobu zajištění každé dílčí Služby, přičemž rozbor mohou zahrnovat rozpad zajištění Služby na specifickaci dílčích vykonávaných činností, jejich časovou a věcnou náročnost na základě předložených časových výkazů práce. Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnutí této součinnosti Poskytovateli cenu určenou podle jednotkových cen práce dohodnutých v KL ID HR-001 a budou poskytovány na základě postupu uvedeného v odst. 5.4 této Smlouvy. Rozvojová součinnost podle tohoto odst. 3.10 Smlouvy se použije pouze pro poskytování součinnosti požadované Objednatelem nad rámec součinnosti poskytované Poskytovatelem v rámci Služeb a spadající do měsíčního paušálu dle jednotlivých Paušálních KL, jak je specifikována v části Rozsah požadovaných činností každého z Paušálních KL.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci dle odst. 5.1 Smlouvy v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit k poslednímu dni měsíce, ve kterém došlo k nabytí účinnosti této Smlouvy.

4.2 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování všech Paušálních služeb ode dne následujícího po ukončení inicializace dle odst. 5.1 Smlouvy a poskytovat je následně v plném rozsahu po celou zbývající dobu účinnosti Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Paušální služby nejsou po dobu jejich inicializace poskytovány a za toto období nárok na úhradu měsíční ceny Paušálních služeb nevzniká.

4.3 Ad hoc služby, Rozvojová součinnost a Služby rozvoje mohou být poptávány způsobem dle odst. 5.4 kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.

4.4 Místem plnění je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho přidružená pracoviště, sídla a pracoviště podřízených organizací Objednatele a hostingová centra v České republice.

4.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby na místě (*on-site*), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (*off-site*). Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

5.1 Součástí Paušálních služeb je i jejich inicializace provedená v souladu s odst. 5.1 až 5.3 Smlouvy (dále jen „**Inicializace**“). Paušální služby budou poskytovány od okamžiku završení jejich inicializace dle odst. 4.1 Smlouvy, který bude smluvními stranami potvrzen v písemném protokolu o inicializaci Služby.

5.2 Paušální služby budou inicializovány ve spolupráci Poskytovatele s Objednatelem a též ve spolupráci s dosavadním poskytovatelem služeb obdobných Službám (dále jen „**Dosavadní poskytovatel**“), pokud tento existuje. Smyslem inicializace je předání znalostí Poskytovateli a seznámení se Poskytovatele s podmínkami poskytování Služby v takovém rozsahu, aby Poskytovatel byl schopen poskytování Služby řádně zahájit a nést plnou odpovědnost za toto plnění. Poskytovatel je povinen po dobu inicializace řídit se pokyny a termíny uvedenými v migračním plánu pro zahájení poskytování Služeb připraveném Dosavadním poskytovatelem a schváleném Objednatelem (podmínky pro zahájení či ukončení poskytování Služeb dále jen jako „**Migrační plán**“). Objednatel je oprávněn požadovat, aby Migrační plán pro zahájení poskytování Služeb vytvořil nebo aktualizoval Poskytovatel, a to zejména v případech, kdy Dosavadní poskytovatel Služby není již ve smluvním vztahu k Objednateli, neplní své povinnosti řádně nebo nastaly jiné skutečnosti odůvodňující potřebu aktualizace či vytvoření nového Migračního plánu pro zahájení poskytován Služeb; pro vyloučení pochybností se uvádí, že uvedené nemá to vliv na povinnost Poskytovatele řádně provést inicializaci dle odst. 5.1 Smlouvy. Poskytovatel je povinen takový Migrační plán předložit Objednateli ke schválení postupem dle odst. 8.3 níže a řídit se ustanovením odst. 5.3 přiměřeně. V takovém případě bude Migrační plán vypracován v souladu s Návrhem metodiky realizace Migračního plánu dle příslušné části **Přílohy č. 4** Smlouvy, který byl součástí nabídky na Veřejnou zakázku.

5.3

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a Dosavadnímu poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatелеm a Dosavadním poskytovatelem za účelem zpracování Migračního plánu dle odst. 5.2 Smlouvy a plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na Poskytovatele dle Migračního plánu dle odst. 5.2 Smlouvy. Cena za tuto součinnost je součástí jednorázové ceny za Inicializaci dané Služby, která je uvedena v příslušném Kl. Obdobně, vypracováá-li nebo aktualizuje-li Poskytovatel Migrační plán dle odst. 5.2 Smlouvy, je cena za tuto činnost součástí jednorázové ceny za Inicializaci dané Služby, která je uvedena v příslušném Kl.

5.4

Ad hoc služby, Rozvojové součinnost a Služby rozvoje budou poptávány dle následujícího postupu:

5.4.1

Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele plnění dle Ad hoc Kl, Rozvojovou součinnost či Služby rozvoje a Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:

- a) konkrétní označení a bližší specifikace plnění, které je podle příslušného Ad hoc Kl či v rámci Rozvojové součinnosti nebo Služeb rozvoje objednáváno včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění;
- b) požadovaný termín zahájení a dokončení plnění;
- c) cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení rolí a počtu človekodů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovávány;
- d) podpis oprávněné osoby Objednatele.

5.4.2

V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.4.1 této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 5.4.1 této Smlouvy, a to nejpozději 2. pracovní den po doručení Objednávky Poskytovateli. V případě, že Objednávka nebude v uvedené lhůtě Poskytovatelem písemně potvrzena nebo k Objednávce Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující její rozpor se Smlouvou, je Objednávka považována za přijatou a závaznou. K pozdějšímu odmítnutí Objednávky tak nebudou smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Objednávkou.

5.4.3

Nejmenší objednatelný rozsah Ad hoc služby pro jednotlivé Ad hoc Kl je stanoven jako 0,5 človekodne práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 človekodden odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka je pak je 1 človekohodina práce, tj. 1 hodina práce příslušného člena realizačního týmu.

5.4.4

Objednatel není povinen vystavit byt' jedinou Objednávku dle odst. 5.4 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb, Rozvojové součinnosti nebo Služeb rozvoje sjednaný v Objednávce.

5.4.5

Pro vyloučení pochybnosti se uvádí, že předpokládaný rozsah človekodů uvedený u jednotlivých rolí v Kl ID: HR-001 nepředstavuje maximální rozsah človekodů, který je možné pro jednotlivé role objednat postupem dle tohoto odst. 5.4 Smlouvy, za předpokladu, že tím nebude překročena výše celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.3 Smlouvy. V případě, že bude dosažena výše celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.3 Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby a Poskytovatel je povinen takovéto Objednávky odmítnout. Poskytovatel je rovněž povinen kdykoli na vyžádání Objednatele sdělit mu neprodleně aktuální zbývající nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb dle odst. 6.3 a uvádět tuto částku ve Výkazech plnění dle odst. 6.5.1 níže.

5.5 Poskytovatel se zavazuje:

5.5.1

poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinení Objednatele či v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody po dobu delší 3 dny, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;

5.5.2

poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle [Přílohy č. 1](#) a [Přílohy č. 3](#) této Smlouvy (dále jen „**SLA**“) a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v [Příloze č. 1](#) této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;

5.5.3

upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;

5.5.4

zajistit v souladu s podmínkami dle [Přílohy č. 2](#) této Smlouvy aktualizace provozní, administrátorské, uživatelské a systémové dokumentace k příslušné Službě;

5.5.5

vést při poskytování Služeb dle této Smlouvy provozní deník, jehož podrobné obsahové náležitosti jsou stanoveny v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy (dále jen „**Provozní deník**“);

5.5.6

kdykoli na požádání a bez požádání vždy alespoň jednou měsíčně poskytovat Objednateli zápisy z Provozního deníku, přičemž Objednatel je oprávněn tyto zápisy užít dle svého uvážení;

5.5.7

alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle [Přílohy č. 10](#) této Smlouvy, přičemž alokací kapacity se rozumí dostupnost kteréhokoli člena realizačního týmu nebo jeho odpovídajícího náhradníka, jež má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen. Každá změna ve složení realizačního týmu musí být předem písemně schválena Objednatелеm a složení týmu musí vždy respektovat kvalifikační požadavky na realizační tým obsažené v Zadávací dokumentaci;

- 5.5.8 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
- 5.5.9 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.5.10 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 5.5.11 i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli způsobem dle odst. 13.5 Smlouvy nutné úkony, které, bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést; za nutné úkony dle předchozí věty je nezbytné považovat rovněž takové činnosti, jejichž periodicita je vymezena v příslušných KL, avšak akutní potřeba jejich provedení vyvstane nejspíše-li tyto náklady součástí ceny za příslušné Služby v rámci jednotlivých KL, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 5.5.12 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známy;
- 5.5.13 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
- 5.5.14 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;
- 5.5.15 zajistit, aby všechny osoby podléající 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 Poskyvatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známy;
- 5.5.16 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 5.5.17 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
- 5.5.18 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele
- 5.5.19 umožnit Objednateli fyzickou kontrolu v místech, která souvisí s poskytováním Služeb;
- 5.5.20 poskytovat Objednateli na vyžádání součinnost související s odbornými, zákonnými či jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb či provozem informačních systémů Objednatele, jichž se poskytování Služeb týká;



- 5.5.21 jakékoliv dokumenty zpracovávané dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovouto sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
- přičemž pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že pojem „Služby“ použitý v rámci ustanovení tohoto odst. 5.5 zahrnuje i Rozvojovou součinnost a Služby rozvoje.
- 5.6 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskyvatele nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědně zástupce Poskyvatele bude včas informovat o všech organizačních změnách a poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 5.7 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Služeb pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskyvatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 100.000.000,- Kč za rok. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou smlouvu bezodkladně předložit.
- 5.8 Poskytovatel se zavazuje detailně rozpracovat a aktualizovat Návrh metodiky realizace Migračního plánu dle příslušné části dle [Přílohy č. 4](#) této Smlouvy tak, aby zohledňovala specifika prostředí Objednatele a případné požadavky Objednatele a tento předložit Objednateli k akceptaci tak, aby aktualizace tohoto dokumentu byla Objednatелеm akceptována postupem dle odst. 8.3 níže do 6 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Aktualizovaný Návrh metodiky realizace Migračního plánu akceptovaný Objednatелеm postupem dle odst. 8.3 níže se stává nedílnou součástí této Smlouvy a v plném rozsahu nahrazuje do té doby závazný Návrh metodiky realizace migračního plánu obsažený v příslušné části [Přílohy č. 4](#) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností, kde se v této Smlouvě odkazuje na Návrh metodiky realizace migračního plánu, má se na mysli jeho aktualizovaná verze, a to od okamžiku, kdy k akceptaci takové aktualizace došlo.
- 5.9 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatелеm a třetími osobami za účelem plnění a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této Smlouvy, a to dle tohoto odst. 5.9 Smlouvy, v souladu s odst. 5.10 této Smlouvy a obdobně, jak bylo postupováno při inicializaci Služeb Poskyvatelem (dále jen „*Migrate*“). Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle Návrhu metodiky realizace migračního plánu a na základě pokynů Objednatele Migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či

jejich příslušné části na nového poskytovatele, a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy (zejména odst. 5.4, odst. 8.3 a dalších). Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli otázce, která se týká Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy, bude jejich dohodou určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce a Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí a inicializace služeb obdobných Službám novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. 16 této Smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení z jakéhokoli důvodu. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Migračního plánu nejdříve 4 měsíce před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, nebo kdykoli spolu s výpovědí Objednatele dle čl. 16.6 této Smlouvy, resp. s odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel zavazuje vypracovat Migrační plán dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s odst. 8.3 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci tohoto Migračního plánu dle tohoto odstavce Smlouvy je součástí ceny za poskytování Pausálních služeb, k jejichž Migraci má dle příslušného Pausálního Kl. dojít.

5.10

V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich 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 plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich 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 odst. 5.9 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnosti zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 2 let ode dne, ve kterém tato Smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Pausálních služeb dle této Smlouvy, k nimž se součinnost dle tohoto odstavce Smlouvy nejlépe vztahuje.

5.11

Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují organizaci projektu včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality a správu dokumentace projektu,

zejména dokumenty Popis interních procesů - Change management a Popis interních procesů - Release management, které jsou nedílnou součástí Zadávací dokumentace, jakož i jinými interními dokumenty Objednatele, které upravují problematiku relevantní pro poskytování Služeb. Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil, a dále bere na vědomí, že dokumenty dle tohoto odstavce Smlouvy mohou být jednostranně měněny Objednatelem, přičemž jejich nové verze jsou pro Poskytovatele závazné vždy ode dne, kdy se s nimi seznámil či měl prokazatelnou možnost se s nimi seznámit.

5.12

Za účelem zajištění souladu s interními dokumenty Objednatele při poskytování Služeb dle odst. 5.11 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje detailně rozpracovat a aktualizovat Návrh metodiky poskytování Služeb dle [Přílohy č. 4](#) této Smlouvy, který předložil v nabídce na Veřejnou zakázku, a tento předložit Objednateli k akceptaci tak, aby nová verze tohoto dokumentu byla Objednatelem akceptována postupem dle odst. 8.3 níže do 6 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Aktualizovaný Návrh metodiky poskytování Služeb akceptovaný Objednatelem postupem dle odst. 8.3 níže se stává nedílnou součástí této Smlouvy a v plném rozsahu nahrazuje původní Návrh metodiky poskytování Služeb dle [Přílohy č. 4](#) této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností, kde se v této Smlouvě odkazuje na Návrh metodiky poskytování Služeb, má se na mysli jeho aktualizovaná verze, a to od okamžiku, kdy k akceptaci takové aktualizace došlo.

5.13

Poskytovatel se zavazuje ke každé ze Služeb zapojit do systému automatizovaného dohledu poskytování Služeb, jehož specifikace je uvedena v Zadávací dokumentaci (dále jen „**Monitoring**“), všechny provozované systémy, u nichž je dle příslušného Kl Služby sledováno SLA automatizovaným způsobem, a to nejpozději se skončením Inicializace tak, aby bylo umožněno monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně Služeb v rozsahu dle Definice prahových parametrů. Objednatel je oprávněn písemně povolit výjimku z výše uvedeného termínu, požádá-li o to Poskytovatel písemně během Inicializace a sdělí-li k tomu důvody poukazující na nepřiměřenost výše uvedeného termínu. Povolí-li Objednatel výjimku, je nově stanovený termín závazný a nepřekročitelný. Poskytovatel je po dobu, kdy na základě výjimky není po dobu poskytování Služeb některý ze systémů zapojen do systému dohledu zajišťit odpovídající Objednatelem odsouhlasený alternativní způsob dočasného sledování SLA u daného systému. Provozování Monitoringu svěčuje Objednatel třetí osobě, která byla nebo bude Objednatelem vybrána na základě samostatného zadávacího řízení (dále „**Provozovatel Monitoringu**“). Vzhledem k tomu, že může nastat i situace, kdy služby Provozovatele Monitoringu nebudou při zahájení poskytování Služeb podle této Smlouvy dostupné nebo se takovými stanou v průběhu plnění této Smlouvy, dohodly se smluvní strany následovně. V případě, že Monitoring nebude dostupný, zavazuje se Poskytovatel zajišťit sledování řádného poskytování Služeb a SLA parametrů vlastními silami, a to přiměřeně pro naplnění účelu, pro který mělo být takovéto sledování či měření zajištěno Provozovatelem Monitoringu (dále jen „**Náhradní monitoring**“), avšak s přihlédnutím k tomu, že Poskytovateli nebudou dány k dispozici a nebudou po něm vyžadovány prostředky pro provádění automatizovaného monitoringu v podstatě shodného s Monitoringem. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci Náhradní monitoringu proaktivně sledovat alespoň dostupnost provozovaných systémů, a to způsobem, který umožní vyhodnotit splnění SLA parametrů. Pokud o to Objednatel požádá, je Poskytovatel povinen popsat způsob Náhradního monitoringu a předložit jej Objednateli k odsouhlasení, strany budou přitom postupovat přiměřeně dle 8.3

Smlouvy. V době, kdy bude Monitoring Provozovatele Monitoring dostupný, je Poskytovatel povinen pouze sledovat řádné poskytování Služeb a SLA parametrů v tom rozsahu, který není předmětem Monitoringu a je potřebný pro naplnění povinností stanovených níže v tomto čl. 5 Smlouvy, zejména aby bylo jednoznačně zřejmé, zda byly Služby či další plnění, pro něž není SLA definováno, poskytovány řádně, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL. Pro vyloučení pochybností se považuje za dostačující, pokud bude Poskytovatel v rámci uvedené činnosti řádně vést Provozní deník dle odst. 5.5.5 Smlouvy a případně jiné písemné záznamy o uskutečnění předepsaných úkonů a činností vyplývajících z předmětu Smlouvy. Cena za Náhradní monitoring i za další plnění dle tohoto odstavce Smlouvy je součástí ceny za příslušnou Službu, k níž se takovému sledování řádného poskytování Služeb a SLA parametrů vztahuje.

5.14 Poskytovatel bere na vědomí, že Provozovatel Monitoringu provozuje měření SLA parametrů Služeb poskytovaných dle této Smlouvy. Poskytovatel dále bere na vědomí, že z činnosti Provozovatele Monitoringu mohou vzejít údaje relevantní pro posouzení, zda jsou Služby dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA. Poskytovatel je proto povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu potřebnou součinnost, aby bylo možné řádně monitorovat Služby dle této Smlouvy, zejména mu poskytnout potřebnou součinnost při zapojení všech systémů dle příslušných KL, jejichž provozování je předmětem Služeb, do součinnosti je Poskytovatel povinen poskytnout Provozovateli Monitoringu. Svoji byl Monitoring zřízen nejpозději během Inicializace. Součinnost Provozovatele Monitoringu zajišťuje Objednatel.

5.15 Reporty jsou přehledné a kompletní výkazy a výsledky plnění SLA zpracovávané Poskytovatelem (dále jen „Reporty“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL. Provozovatel Monitoringu bude Poskytovateli předávat do 5 pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období dle odst. 5.16 níže automaticky generované údaje či jiná data o výsledcích Monitoringu (dále jen „Výkazy Monitoringu“), z nichž bude vyplývat, zda příslušné Služby splňují SLA. Výkazy Monitoringu budou sloužit

5.15.1 jako podklady pro definici či průběžnou aktualizaci Monitorovaných SLA parametrů (jak je tento pojem definován v odst. 5.20 níže),

5.15.2 jako podklady pro zpracování Reportů a Výkazů plnění (viz odst. 6.5.1) Poskytovatelem,

5.15.3 či za účelem podpůrného stanovení, zda byly při poskytování Služeb dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA,

Poskytovatel se zavazuje Výkazy Monitoringu při zpracování Reportů náležitě zohlednit a Reporty předkládat Objednateli ve lhůtě dle odst. 6.5.1 Smlouvy.

5.16 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období uvedenému pro danou Službu a další plnění dle této Smlouvy v příslušném KL (dále jen „Vyhodnocovací období“) a budou Objednateli doručeny nejpозději s Výkazem

plnění dle odst. 6.5.1 Smlouvy. O konci jednotlivých Vyhodnocovacích období se Poskytovatel zavazuje informovat Provozovatele Monitoringu nejpозději s ukončením Inicializace.

5.17 Pro Služby s definovaným SLA je Vyhodnocovací období 1 kalendářní měsíc. Není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, je délka Vyhodnocovacího období uvedena v příslušném KL. Není-li pro Službu bez definovaného SLA Vyhodnocovací období uvedeno v příslušném KL, je Vyhodnocovací období 1 kalendářní měsíc.

5.18 Poskytovatel bere na vědomí, že za účelem vypracování Reportů a ověření údajů ve Výkazech Monitoringu, zejména pro ověření, zda byly při poskytování Služeb dodrženy parametry stanovené v jednotlivých SLA, zpřístupní Provozovatel Monitoringu Objednateli též nezpracovaná vstupní data jeho monitorovacích systémů či nezpracovaná data generovaná ad-hoc dle požadavku Objednatele (tzv. *raw data*), tj. nezpracovaná data vzešlá z Monitoringu, která byla využita pro ověření úrovně poskytování Služeb v daném Vyhodnocovacím období. Poskytovatel dále bere na vědomí, že Provozovatel Monitoringu je povinen předat Objednateli taková data do 3 pracovních dnů ode dne doručení žádosti Objednatele a bude je uchovávat po dobu, po níž bude dle povahy poskytovaných Služeb uchování možné, nejméně však po dobu 6 měsíců od vzniku těchto dat.

5.19 Poskytovatel poskytuje k výsledkům poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, záruku za jakost v trvání 24 měsíců ode dne akceptace výsledku plnění.

5.20 Stanovení a aktualizace prahových hodnot monitorovaných SLA parametrů

5.20.1 Poskytovatel se zavazuje v součinnosti s Objednatelem a Provozovatelem Monitoringu v průběhu Inicializace Paušálních služeb dle odst. 4.2 Smlouvy, nestanoví-li Objednatel po dohodě s Poskytovatelem pozdější termín, vypracovat definici cílových hodnot Monitoringem sledovaných SLA parametrů dle jednotlivých KL (dále jen „Monitorované SLA parametry“), kterých má být obvykle a za normálních okolností dosahováno při poskytování Služeb. Uvedená definice musí být Objednatelem schválena postupem dle odst. 8.3 v termínu uvedeném v předchozí větě a bude vycházet z obvyklých hodnot Monitorovaných SLA parametrů, jichž je dosahováno při řádném poskytování Služeb za běžného provozu infrastruktury Objednatele. Obsahem uvedeného dokumentu bude zejména:

a) stanovení Monitorovaných SLA parametrů příslušných KL, způsobu jejich měření a zjištění jejich hodnot,

b) stanovení hraničních hodnot Monitorovaných SLA parametrů, jejichž překročením, resp. nedosažení (dle povahy parametru a použitého kontextu) bude považováno za nedodržení daného SLA, resp. za incident (dále jen „Prahové hodnoty“); Prahové hodnoty mohou být definovány i stanovením povolené odchylky od v dokumentu definovaných obvyklých hodnot Monitorovaných SLA parametrů,

c) případná kategorizace incidentů podle míry překročení či nedosažení Prahových hodnot

(dále jen „Definice prahových hodnot“).

5.20.2 Definice prahových hodnot bude Poskytovatelem v součinnosti s Objednatелеm a Provozovatelem Monitoringu pravidelně revidována a aktualizována, a to minimálně jednou za 9 měsíců (počítané od jejího vytvoření nebo poslední její aktualizace), není-li níže uvedeno jinak, přičemž při tom strany postupují obdobně, jako při prvním vypracování Definice prahových hodnot. Překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů bude rozhodné pro vyhodnocení vzniku incidentů dle Přílohy č. 3 této Smlouvy.

5.20.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv i mimo stanovenou periodicitu vznést požadavek na revizi Definice prahových hodnot a Poskytovatel je povinen mu k provedení takového revize poskytnut potřebnou součinností tak, aby mohla být Definice prahových hodnot odsouhlasena do 1 měsíce, nestanoví-li Objednatel po dohodě s Poskytovatelem pozdější termín, přičemž ustanovení odstavce 5.20.1 se pro účely postupu revize použije příměně. Objednatel je dále povinen Poskytovateli oznámit, že v určitém období dojde k neobvyklé zátěži systémů Objednatel; v takovémto období se překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů v důsledku Objednatелеm oznámené zátěže systémů nebude považovat za incident a ustanovení odst. 15.1 Smlouvy se neaplikuje. Obdobně se nebude považovat za vadu a ustanovení odst. 15.1 Smlouvy se neaplikuje v případech statisticky nevýznamných, ojedinělých a nahodilých překročení, resp. nedodržení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů.

5.20.4 Poskytovatel je oprávněn vznést mimo stanovenou periodicitu požadavek na revizi Definice prahových hodnot jen za předpokladu, že je to odůvodněno

- a) podstatnými změnami v infrastruktuře Objednatel
- b) změnou ve způsobu poskytování služeb provozu a rozvoje Dalšíř systémů mající vliv na poskytování Sluřeb,
- c) pokud dojde k podstatné změně nebo rozvoji systému, k němuř jsou poskytovány Sluřby dle této Smlouvy

za předpokladu, ře o těchto důvodech byl Objednatелеm předem informován; Objednatel se zavazuje Poskytovatele o takovémto situaci informovat bez zbytečného odkladu.

5.21 Za účelem vypracování a odsouhlasení Definice prahových hodnot ři její aktualizace dle odst. 5.20 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli a/nebo Provozovateli Monitoringu veřkerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatелеm ři Provozovatelem Monitoringu. V opačném případě bere Poskytovatel na vědomí, ře Objednatel je oprávněn vypracovat Definici prahových hodnot sám ři ve spolupráci s Provozovatelem Monitoringu. Neposkytne-li Poskytovatel potřebnou součinnost ani po písemné výzvě Objednatel a poskytnutí dodatečné lhůty alespoň 5 pracovních dnů, bude Definice prahových hodnot vypracovaná Objednatелеm považována za závaznou pro smluvní strany marným uplynutím poskytnuté dodatečné lhůty. Cena za součinnost Poskytovatele a/nebo jeho účast na jednání s Objednatелеm a/nebo Provozovatelem Monitoringu je součástí ceny za poskytování Sluřby, již se Monitoring týká.

5.22 Objednateli je vyhrazeno opční právo ve smyslu ř 99 ZVZ na prodlouření základní doby poskytování Sluřeb podle této Smlouvy (končí v souladu s odst. 16.1 Smlouvy)

a to až o dobu, která bude odpovídat navýšení celkového rozsahu plnění z této Smlouvy vyřáďřeného cenou bez DPH:

5.22.1 o řástku odpovíďající 30 % ceny bez DPH skutečně řakturované ze strany Poskytovatele za plnění poskytnuté z jeho strany v období od uzavření této Smlouvy do uplynutí základní doby jejího trvání dle odst. 16.1, nebo

5.22.2 o řástku odpovíďající 130 % předpokláďdané hodnoty opčního práva (bez DPH), která byla stanovena Objednatелеm Zadávacích dokumentaci Veřejné zakázky,

přičemř za relevantní se považuje ta z výře uvedených hodnot, která bude nižší.

5.23 Veřejná zakázka týkající se opčního práva bude zadána v jednacíř řízení bez uveřejnění ve smyslu ustanovení ř 23 odst. 7 písm. b) ZVZ. Objednatel si vyhrazuje právo uplatnit opční právo po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Objednatel má právo opční právo neuplatnit anebo uplatnit jen ve snířeném rozsahu.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Celková cena za Paušální sluzby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výři 17 873 999,- Kč bez DPH jako nejvýře přípustná celková řástka za Paušální sluzby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, ře celková řástka za poskytnutí Paušálních sluzeb uvedená v tomto odstavci je nejvýře přípustná celková řástka za poskytnutí Paušálních sluzeb a všech řiřzovacích ři jiných poplatků a veřkerých dalších nákladů s poskytnutím Paušálních sluzeb souvisejících.

6.2 Celková cena za Ad hoc sluzby dle této Smlouvy je smluvními stranami dohodnuta ve výři 12 126 000,- Kč bez DPH jako nejvýře přípustná celková řástka za Ad hoc sluzby za celou dobu trvání této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, ře celková řástka za poskytnutí Ad hoc sluzeb uvedená v tomto odstavci je nejvýře přípustná celková řástka za poskytnutí Ad hoc sluzeb a všech řiřzovacích ři jiných poplatků a veřkerých dalších nákladů s poskytnutím Ad hoc sluzeb souvisejících.

6.3 Cena Sluzeb, ři. Paušálních sluzeb, Ad hoc sluzeb dle Ad hoc KL (vztahujícího se i na Rozvojovou součinnost a Sluzby rozvoje) je stanovena v jednotlivých KL včetně určení, zda se jedná o jednorázovou cenu nebo paušální měsíční řástku.

6.4 Cena za Ad hoc sluzby, Rozvojovou součinnost a Sluzby rozvoje, u nichř je jako jednotka sluzby uveden jeden řlověkoden, vychází ze souřinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyřáďřeného v řlověřkonech dle odst. 5.4.3 Smlouvy nebo jejich řástech, a řiřluřně sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, ře objem řlověřkodnů vyřázaný na řiřluřšném Výkazu plnění (viz níře) nepřevři objem řlověřkodnů sjednaný postupem dle odst. 5.4 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatel neďa svůj předchozí výslovný písemný souhlas.

6.5 Cena Sluzeb bude Objednatелеm Poskytovateli hrazena na základě řaňového dokladu – řaktury (ďále jen „řaktura“), následovně:

6.5.1 Poskytovatel do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, v němř byly Sluzby poskytovány, předloři Objednateli seznam, který bude obsahovat:

- a) seznam Paušálních služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci včetně uvedení rozsahu poskytovaných Paušálních služeb a včetně příslušných Reportů;
- b) seznam Ad hoc služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci s vymezením seznamu rolí a počtu čílověkodů či jiných jednotek Služby poskytnutých v daném kalendářním měsíci včetně příslušných Reportů;
- c) seznam počtu poskytnutých čílověkodů v daném kalendářním měsíci v rámci poskytování Rozvojové součinnosti dle odst. 3.10 této Smlouvy včetně příslušných Reportů; a
- d) seznam počtu poskytnutých čílověkodů v daném kalendářním měsíci v rámci poskytování Služeb rozvoje s vymezením seznamu rolí a počtu čílověkodů poskytnutých v daném kalendářním měsíci včetně příslušných Reportů;
- (dále jen „Výkaz plnění“).
- 6.5.2 V případě, že jsou Služby jednorázového charakteru, budou zahrnuty do Výkazu plnění v kalendářním měsíci, ve kterém byly dokončeny protokolárním předáním Objednateli.
- 6.5.3 V případě, že byly Paušální služby poskytovány v rozsahu odpovídajícím pouze části kalendářního měsíce, nebo byly poskytovány v nižším rozsahu sjednaném dle odst. 16.7 Smlouvy, či pokud nebyly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL v případě Služeb, pro něž není definováno SLA, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby. Obdobné platí, pokud dle příslušného Reportu podíl provedených činností oproti předepsanému rozsahu v příslušném KL dosáhl 70 % či méně
- 6.5.4 Poskytovatel přiloží k faktuře za první kalendářní měsíc poskytování Služeb, ve které bude účtována jednorázová cena za inicializaci, protokol o Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 této Smlouvy.
- 6.5.5 Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti, přičemž k tomuto je oprávněn využít rovněž údaje dle odst. 5.15, 5.18 a 5.20 Smlouvy. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 6.5.6 Cena Služeb bude v případě neplnění SLA snížena o částku určenou podle pravidel Kredityce definovaných v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy.
- 6.5.7 Cena poskytování plnění dle této Smlouvy bude Objednatелеm hrazena na základě faktury vystavené nejdříve k 10. pracovnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění dle této Smlouvy poskytováno, a nejpozději do tří dnů od schválení Výkazu plnění Objednatелеm, přičemž jejím podkladem bude Výkaz plnění včetně všech příloh schválený Objednatелеm. Uvede-li Objednatel své připomínky k Výkazu plnění, Poskytovatel není oprávněn do jejich vyřešení požadovat zaplacení ceny rozporovaného plnění dle této Smlouvy, je však oprávněn Výkaz plnění použít jako podklad pro fakturaci v rozsahu, který nebyl Objednatелеm zpochybněn. Poskytovatel je povinen původní, rozporovanou fakturu

- stornovat a následně je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu na cenu nerozporovaného plnění dle této Smlouvy a cenu rozporovaného plnění dle této Smlouvy bude oprávněn fakturovat až po jeho vzájemném vyřešení v souladu s dohodou dosaženou v této věci s Objednatелеm. Přílohou faktury za Služby, jejichž výstupy podléhají akceptaci dle této Smlouvy, bude vždy též příslušný předávací protokol.
- 6.5.8 Pro vyloučení pochybností strany stanoví, že nedojde-li k akceptaci výsledku poskytovaneho plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na vrácení ceny za takové plnění, přičemž zápočet se připouští.
- 6.6 Cena bude Objednatелеm zaplacena v souladu s platebními podmínkami stanovenými v tomto článku 6 Smlouvy.
- 6.7 Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb a Výkazu plnění vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle odst. 15.1 této Smlouvy a/nebo výslovně uvést poměrnou výši ceny dle odst. 6.5.3 Smlouvy.
- 6.8 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na 21 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat třetí pracovní den po skončení uvedeného období.
- 6.9 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v jejich adresy, včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu dle odst. 6.5 této Smlouvy.
- 6.10 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. 15.1 této Smlouvy nebo výslovně uvedená poměrná výše ceny dle odst. 6.5.3 odst. 15.1 této Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 6.11 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odesání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
- 6.12 V případě prodloužení některé smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

7. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

7.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhouvanou změnu akceptovat.

7.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.

7.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatatele atd.

7.4 Odchylně od výše uvedeného se smluvní strany dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem Služeb, oproti stávajícímu stavu uvedenému v Technické specifikaci nebo jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, budou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle odst. 7.3 ani změnu Smlouvy dle odst. 18.1, za předpokladu, že:

7.4.1 Poskytovatel odsouhlasil tyto změny a úpravy v rámci Služeb nebo Rozvojové součinnosti poskytnuté na Objednávku Objednatatele; pokud současně platí, že

7.4.2 předemětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou cenu, termíny a kvalitu Služeb.

7.5 Objednatel je kdykoli oprávněn snížit rozsah poskytovaných Služeb, a to postupem dle odst. 16.7 Smlouvy.

7.6 Pro vyloučení pochybností v případě, že pro Poskytovatele má být při poskytování Služeb závazný dokument, který byl jednostranně vytvořen nebo aktualizován se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po seznámení se s takovým dokumentem sdělit, zda má vůči předtím neodsouhlasenému obsahu dokumentu či jeho části jakékoli výhrady. Nesdělí-li Poskytovatel své výhrady do 5 pracovních dnů od prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dříve, pak se má za to, že dokumentem jeho aktualizaci plně akceptuje. V opačném případě je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatatele k uzavření dodatku ke Smlouvě, kterým bude dokument začleněn do závazných podmínek Smlouvy, a je povinen uzavřít takový dodatek s Poskytovatelem ve lhůtě 30 dnů od seznámení se s dokumentem nebo od okamžiku, kdy měl možnost se s dokumentem prokazatelně seznámit, podle toho, co uplyne dříve. Tímto není dotčeno ustanovení odst. 18.1 Smlouvy.

8. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

8.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou akceptovány písemně Objednatelem na základě akceptační procedury. Bude-li výsledkem poskytnutého

plnění Poskytovatele vytvoření, rozvoj či jiná úprava software nebo jiného funkčního celku, bude jeho akceptace provedena v souladu s postupem specifikovaným v interních dokumentech Objednatatele dle odst. 5.1.1 Smlouvy. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 8.3 této Smlouvy.

8.2 Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění poskytnutých dle této Smlouvy s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě.

8.3 Akceptace dokumentů

8.3.1 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem.

8.3.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která byla za součinnosti obou smluvních stran v souladu s touto Smlouvou stanovena později.

8.3.3 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu předložené dle odst. 8.3.2 do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této 15 denní lhůty Poskytovateli, že k první verzi dokumentu nemá žádné výhrady nebo připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V opačném případě se první verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace první verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 5 pracovních dnů

8.3.4 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu dle odst. 8.3.3, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze výhrady) provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.

8.3.5 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu předložené dle odst. 8.3.4 do 15 pracovních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této 15 denní lhůty Poskytovateli, že k druhé verzi dokumentu nemá žádné připomínky, či ji akceptuje s výhradami, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednatelem akceptovanou. V opačném případě se druhá verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace druhé verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 5 pracovních dnů.

8.3.6 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu dle odst. 8.3.5, zavazuje se smluvní strany zahájit společně jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a

akceptace dokumentu, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení výzvy kterékoli smluvní strany k jednání.

8.3.7 Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu dle odst. 8.3.3, odst. 8.3.5 nebo odst. 8.3.6 potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu, který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do 3 pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.

8.3.8 Předávací protokol jednotlivých dokumentů musí být podepsán osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran (statutární orgán, člen statutárního orgánu apod.) nebo osobami, které k tomu smluvní strany výslovně písemně zmocnily.

8.3.9 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.

8.4 Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptuje-li Objednatel jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jeho právo na přiznání práv z případných zjevných vad takového plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlasil.

8.5 Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy budou považována za poskytnutá po akceptaci jejich výsledků v souladu s tímto čl. 8. Včasnou akceptací výsledků všech plnění řádně poskytnutých Poskytovatelem dle této Smlouvy se závazek Poskytovatele z odst. 3.1 považuje za splněný.

9. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB

9.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem 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, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Spolu s movitými věcmi poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne jejich akceptace dle čl. 8 Smlouvy Objednatel, nebo po dobu delší, pokud ji standardně poskytuje výrobce takovéto věci nebo pokud se Poskytovatel zavázal poskytnout dle Přílohy č. 1 Smlouvy delší záruční dobu. Poskytovatel se zavazuje ve výše uvedené záruční lhůtě zdarma odstraňovat veškeré vady, které budou způsobovat, že věc není způsobilá pro použití ke smluvněmu účelu, nebo že pozbude smluvené či obvyklé vlastnosti. Je-li součástí věci nebo služby poskytované dle této Smlouvy software, vztahuje se záruka i na takovýto software za přiměřeného použití výše uvedených podmínek. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ustanovení tohoto čl. 9 se vztahuje rovněž na dokumentaci vypracovávanou, dodávanou či upravovanou podle této Smlouvy, která byla předána Objednateli, ať již postupem dle odst. 8.3 Smlouvy nebo jiným dohodnutým způsobem.

9.2 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícím z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskopravní ochrany, bez omezení rozsahu množství, technologického, teritoriálního (dále jen „**licence**“). Součástí licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicence k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem licence, souhlas Poskytovatele k postoupení licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoli změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, než autorské dílo, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek licence stanovených tímto čl. 9, a jedná-li se o standardní software, vztahují se na jeho použití ustanovení odst. 9.7 Smlouvy.

9.3 Poskytuje-li Poskytovatel licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové a strojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové a strojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.

9.4 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů, je každá ze smluvních stran oprávněna nakládat s takovýmto dílem spoluautorů samostatně a provádět jakékoliv změny nebo jiné zásahy do takového díla spoluautorů, to vše i bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany, ledaže by se jednalo o udělení výhradní licence třetí osobě. Cena Služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

9.5 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicence zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

Pravidla pro použití standardního software

9.6 Smluvní strany berou na vědomí, že poskytování Ad-hoc služeb spočívá výhradně v provádění prací a výkonů s využitím lidských zdrojů Poskytovatele.

9.7 V případě, kdy je k poskytování Služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový“ software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit

Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto čl. 9 (dále jen „standardní SW“), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto odstavce Smlouvy:

- 9.7.1 Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování Služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování Služeb (dále jen „žádost“).
- 9.7.2 V případě, že bude užití standardního SW Objednatелеm schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, zajistí Objednatel na pořízení takového standardního SW své náklady a Poskytovateli bude tento standardní SW dán do užívání až po jeho pořízení Objednatелеm.
- 9.7.3 V případě, že bude užití standardního SW Objednatелеm schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování Služeb, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování Služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své žádosti dle odst. 9.7.1 upustit.
- 9.7.4 V případě, že došlo k použití standardního SW dle odst. 9.7.3, avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 9.7.2, zajistí Objednatel pořízení takového standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele v rozsahu, v jakém je to nezbytné pro řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.
- 9.7.5 Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software při poskytování Služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.
- 9.7.6 Jestliže jsou s užitím standardního software nezbytného pro poskytování Služeb spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci ceny Služeb řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání Smlouvy a za období po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roku, ve kterém skončila účinnost této Smlouvy.
- 9.8 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskyvatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 9.9 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.
- 9.10 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence

k autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

- 9.11 Poskytovatel se zavazuje 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 Poskyvatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování Služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně 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.
10. **UŽIVACÍ PRÁVA KE STÁVAJÍCÍMU SOFTWARE**
- 10.1 Poskytovatel bere na vědomí, že jestliže jsou s:
- 10.1.1 užitím Stávajícího software dle odst. 3.8 Smlouvy,
- 10.1.2 využíváním služeb podpory ke Stávajícímu software, či
- 10.1.3 využíváním jiných plnění souvisejících se Stávajícím software, jako je přístup k aktualizacím, opravám, novým verzím, databázi znalostí apod.
- spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, budou tyto hrazeny Objednatелеm nebo třetí osobou, pokud přísluší KL nestanoví pro konkrétní Služby, že mají být hrazeny Poskytovatelem.
11. **OPRÁVNĚNÉ OSOBY**
- 11.1 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.
- 11.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Ad hoc služeb, objednávání Rozvojové součinnosti dle odst. 3.10 této Smlouvy, Služeb rozvoje, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 11.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 11.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 6 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 11.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
12. **OCHRANA INFORMACÍ**
- 12.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

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

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

12.2 Smluvní strany se zavazují, že žádá z nich nepřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

12.3 Za třetí osoby podle odst. 12.2 se nepovažují:

12.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

12.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

12.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele,

12.3.4 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 spojeným 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.

12.4 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. 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 podléajícími se na plnění této Smlouvy.

12.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.

12.6 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.

12.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů

technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

12.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 12 se vztahuje pouze na Poskytovatele.

12.9 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

12.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

12.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

12.10.2 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,

12.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

12.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

12.10.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci

12.10.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle §147a ZVZ.

12.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn v souladu s § 147a ZVZ uveřejnit:

12.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,

12.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a

12.11.3 seznam subdodavatelů Poskytovatele.

12.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 12.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.

12.13 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 nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti, aniž by bylo dotčeno oprávnění Objednatatele zakotvené v odst. 16.3.5 Smlouvy.

12.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 12 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

12.15 Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem.

13. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

13.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat 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.

13.2 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.

13.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 11 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

13.4 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. Není-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. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelem prostřednictvím datové schránky.

13.5 V případech oznámení nutných úkonů dle odst. 5.5.11 Smlouvy se též připouští telefonické oznámení na telefonní čísla dle Přílohy č. 6 Smlouvy, které musí být bezodkladně po provedení takového úkonu potvrzeno způsobem dle odst. 13.4 Smlouvy. Smluvní strany nebo interní předpis Objednatatele mohou stanovit tyto procedury odchýlně, za předpokladu, že k tomu došlo písemně a obě strany jsou s dohodnutým postupem seznámeny.

13.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručěn buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF (verze založena na specifikaci ISO 32000-1:2008) na dohodnutém médiu nebo s předchozím individuálním souhlasem Objednatatele vystaven na dokumentačním úložišti Interního portálu MZe.

13.7 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 3 dnů.

13.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podléající se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoli důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

13.9 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.

14. NÁHRADA ŠKODY

14.1 Každá ze stran nese odpovědnost za 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.

14.2 Žádná ze stran neodpovídá za 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 plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.

14.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „vyšší moc“).

14.4 Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.

14.5 Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních nebo hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla příslušná smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolností, které se projeví až v době, kdy povinná strana již byla v prodlení.

14.6 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.

14.7 Případná náhrada škody bude zaplácena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

14.8 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy.



15. KREDITACE A SANKCE

- 15.1 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „Kredit“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy, a to maximálně do výše 100 % ceny za poskytování dané Služby po celou dobu Vyhodnocovacího období.

- 15.2 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s dokončením Inicializace kterékoli Služby dle jednotlivého KL v termínu dle odst. 4.1 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s dokončením Inicializace jednotlivé Služby dle příslušného KL.

- 15.3 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s poskytováním součinnosti tak, aby byla Definice prahových hodnot zpracována nebo aktualizována a Objednatel akceptována v příslušném termínu uvedeném v odst. 5.20 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti; splnění této smluvní povinnosti se posuzuje pro každou jednotlivou verzi Definice prahových hodnot samostatně.

- 15.4 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti vypracovat Migrační plán dle odst. 5.9 Smlouvy a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu dle odst. 5.9 Smlouvy do 1 měsíce dle od doručení takového požadavku Objednatele dle odst. 5.8 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.5 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle odstavce 5.10 Smlouvy nejpозději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.6 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost postupovat při plnění této Smlouvy v souladu s interními dokumenty Objednatele, které tvoří nedílnou součást Zadávací dokumentace, či jejich aktualizovanými verzemi, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.

- 15.7 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat zdrojové kódy počítačových programů a koncepční přípravné materiály a na vyžádání Objednatele mu poskytovat dokumentaci provedených změn dle odst. 9.3 Smlouvy nebo povinnost předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.8 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost dle odst. 5.5.4 Smlouvy i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat dokumentaci dle podmínek dle kapitoly (článku) 11 [Přílohy č. 2](#) této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.9 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost zaznamenávat v Provozním deníku záznamy s uvedením údajů dle kapitoly (článku) 12 [Přílohy č. 2](#) této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.

- 15.10 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost detailně zpracovat Návrh metodiky realizace Migračního plánu tak, aby mohl být akceptován ve lhůtě dle odst. 5.8 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.11 V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost detailně zpracovat Návrh metodiky poskytování Služeb tak, aby mohl být akceptován ve lhůtě dle odstavce 5.12 Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.12 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním své povinnosti zapojit provozované systémy do systému dohledu poskytování Služeb ve lhůtě dle odst. 5.13, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.13 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA a které nejsou jen jednorázového charakteru, např. s vykonáváním závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v [Příloze č. 1](#), náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 5.000,- za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.

- 15.14 V případě, že Poskytovatel poruší povinnost zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady dle odst. 9.11 Smlouvy, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- za každé jednotlivé porušení takového povinnosti.

- 15.15 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy, na kterou se nevztahuje SLA a která je jednorázového charakteru (tj. netrvá po určitou dobu), je Objednatel oprávněn po něm požadovat slevu z ceny ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení smluvní povinnosti.

- 15.16 Slevy dle odst. 15.1 se uplatní pouze v případě, že [Příloha č. 1](#) této Smlouvy neobsahuje pro konkrétní typ prodlení zvláštní smluvní pokuty nebo slevu z ceny.

- 15.17 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 5.21 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.18 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti dle odst. 5.16 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

- 15.19 Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

- 15.20 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

- 15.21 Objednatel je v případě poskytnutí vadného plnění vždy oprávněn dle vlastního uvážení a bez jakékoliv vazby na uplatnění dalších nároků (náhrada újmy, smluvní pokuta apod.) zajistit si i jen částečně poskytnutí bezvadného plnění osobou

odlišnou od Poskytovatele, a to na účet Poskytovatele. O využití tohoto práva je povinen Poskytovatele informovat. Povinnosti Objednatele dle ZVZ tím nejsou dotčeny.

16. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem uzavření, tj. dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uzavření, pokud k jejímu uzavření došlo do 5. dne v daném kalendářním měsíci, nebo k 1. dni měsíce následujícího po jejím uzavření, pokud k tomu došlo 6. nebo další den v kalendářním měsíci. Odst. 5.3 Smlouvy nabývá účinnosti vždy v okamžiku uzavření Smlouvy. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, která skončí s uplynutím 24 měsíců od prvního dne měsíce, ve kterém Smlouva nabyla účinnosti.

16.2 Každá smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou, nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy.

16.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:

16.3.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo

16.3.2 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního čtvrtletí poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo

16.3.3 Poskytovatel je v prodlení s plněním déle než 30 dní a nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo

16.3.4 pokud 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;

16.3.5 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;

16.3.6 bude vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh ohledně Poskytovatele je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo

16.3.7 Poskytovatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému bytí jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy;

16.3.8 Poskytovatel předem neoznámí Objednateli jakoukoliv změnu osoby subdodavatele nebo zvětšení rozsahu plnění svěřeného subdodavatelí ve smyslu odst. 3.9 Smlouvy, nebo k takovému změně Objednatel nedá předem souhlas dle téhož odstavce Smlouvy nebo dojde-li k porušení povinnosti alokovat na poskytování Služeb dle této Smlouvy kapacity členů realizačního týmu Poskytovatele dle Přílohy č. 10 této Smlouvy dle podmínek stanovených v odst. 5.5.7 Smlouvy;

16.3.9 Poskytovatel bude v prodlení s poskytováním součinnosti tak, aby byla Definice prahových hodnot zpracována nebo aktualizována a Objednatelům akceptována v příslušném termínu uvedeném v odst. 5.20 Smlouvy, přičemž Poskytovatel tuto svou povinnost nesplní ani v přiměřeně lhůtě poskytnuté Objednatelům, která nebude kratší než 10 dnů.

16.4 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 dnů od doručení takového výzvy.

16.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

16.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 3 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, a to bez jakýchkoliv sankcí.

16.7 Objednatel je oprávněn písemně vypovědět poskytování jednotlivých Služeb dle příslušných katalogových listů nebo i jejich částí, a to s výpovědní dobou, která uplyne ke konci měsíce následujícího po měsíci doručení písemné výpovědi Poskytovateli. Tuto částečnou výpověď je Objednatel oprávněn učinit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy.

16.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

16.9 Ukončením účinnosti této Smlouvy (zrušením závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy či její výpovědi) nejsou dále dotčena ustanovení odst. 5.7, odst. 5.9 a odst. 5.10 Smlouvy jakož i další ustanovení této Smlouvy související s poskytováním plnění stran dle odst. 5.7, odst. 5.9 a odst. 5.10 této Smlouvy.

16.10 Ukončením účinnosti této Smlouvy, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od této Smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. V případě, kdy by však Objednatel odstoupil od Smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou cenu.

17. ŘEŠENÍ SPORŮ

17.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.

17.2 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 se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců a to do 60 dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zasláné kteroukoliv smluvní stranou

30

druhé smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

18.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číselovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, přičemž jakákoliv změna Smlouvy bude provedena v souladu se ZVZ.

18.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

18.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevykládá, na právní nástupce smluvních stran.

18.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

18.5 Započtení na pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy se nepřipouští.

18.6 Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 15 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

18.7 Poskytovatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Služeb a podmínkami SLA.

18.8 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Technická specifikace Služeb a SLA

Příloha č. 2: Obecné požadavky na poskytování Služeb

Příloha č. 3: Měření SLA a kreditace

Příloha č. 4: Návrh metodiky poskytování služeb a Návrh metodiky realizace Migračního plánu

Příloha č. 5: Součinnost Objednatele

Příloha č. 6: Oprávněné osoby

Příloha č. 7: Seznam subdodavatelů

Příloha č. 8: Zadávací dokumentace Veřejné zakázky

Příloha č. 9: Dokumentační základna

Příloha č. 10: Realizační tým Poskytovatele

18.9 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po 2 stejnopisech.

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 PRZE dne 28. 05. 2015

v PRZE dne 22. 05. 2015

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

Ing. Marian Jurečka
ministr zemědělství

O2 Czech Republic, a.s.

Michal Frankl
člen představenstva

MINISTERSTVO
ZEMĚDĚLSTVÍ
Těšnov 65/17
110 00 Praha 1 - Nové Město
-22-

Ing. Petr Slováček
člen představenstva

Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb a SLA

A. POPIS POLOŽEK V KATALOGOVÝCH LISTECH

Položka	Popis položky
ID	Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu
Označení služby	Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL
Název služby	Název příslušného katalogového listu
Prostředí	Prostředí, na které se vztahuje předmět příslušného katalogového listu (produkční, testovací, vývojové, popř. další)
Cílová skupina	Skupiny uživatelů, serverů nebo koncových prvků (případně jiných), na které se vztahuje předmět příslušného katalogového listu
Zkrácený popis služby	Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Výčet rolí, jejich alokací a dostupnosti požadovaných Objednatelem v rámci příslušného katalogového listu. Role mají stanovenou unikátní ID (totožné ID ve více KL znamená, že daná role vykonává činnosti v rámci více katalogových listů). Předpokládaný rozsah alokace role vychází z definice FTE, tedy 100 % FTE představuje úvazek 8 pracovních hodin v rámci 40-ti hodinového pracovního týdne (5x8). Modelový případ pro pokrytí kapacity 1 role v provozní době 24x7 tedy představuje 420 % FTE. (Nejsou-li požadované role obsazované Poskytovatelem předepsány, nemusí být položka v katalogovém listu uvedena.)
Rozsah požadovaných činností	Výčet a specifikace činností požadovaných Objednatelem jako předmět plnění v rámci příslušného katalogového listu. V rámci rozsahu je stanovena i časová frekvence provádění dané činnosti.
Vyhodnocovací období	Období, během něhož jsou sledovány a vyhodnocovány SLA parametry související s daným KL.
Kategorie incidentů a závad	Výčet kategorií incidentů a závad a jejich bližší specifikace.
Způsob kontroly	Popis způsobu sledování, kontroly a vyhodnocování jednotlivých SLA parametrů služby během Vyhodnocovacího období.
Měrná jednotka provozu služby	Specifikace jednotky provozu služby, dle které je posuzován rozsah poskytované služby.
Limit objemu služby	Specifikace možné změny rozsahu poskytované služby (v měrných jednotkách provozu služby). Změna rozsahu služby do stanoveného limitu nemá dopad na změnu parametrů smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

	Změna objemu služby je vždy posuzována proti rozsahu služby specifikovanému v platné verzi smlouvy mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Rozsah služby definuje část KL s názvem „Popis stavu cílového prostředí“, detailně jej zpřesňuje dokumentace definovaná v části KL s názvem „Dokumentační základna“.
Omezení	Specifikace omezení vztahujících se k předmětu příslušného katalogového listu/provozu poskytované služby
Další podmínky	Specifikace podmínek vztahujících se k předmětu příslušného katalogového listu / poskytované služby.
Dokumentační základna	Výčet existující dokumentace vztahující se k předmětu příslušného katalogového listu / provozu poskytované služby.
Popis stavu cílového prostředí	Stručný popis současného stavu relevantní části prostředí Objednatele, vztahující se k předmětu příslušného katalogového listu / poskytované služby
Projektový manažer (PM)	Projektový manažer (PM): Osoba schopná řídit tým v případě realizace požadavku (změna, výměna technologie apod.), jehož složitost přesahuje možnosti intuitivní spolupráce přiděleného týmu.
Hlavní konzultant (ERP-HK)	Specifická osoba v rámci celého dodavatelského týmu. Má komplexní znalosti o celé architektuře ERP systémů Objednatele, s přesahem na znalost ICT prostředí Objednatele a dokáže řešit otázky vzájemných vztahů systémů, integrace a optimalizace ve spojení se systémy ERP. Je prostředníkem mezi uživateli, gestory, sponzory a zástupci Objednatele a vývojáři. Zajišťuje přerozdělování prací specialistům na konkrétní dílčí části ERP.
Administrátor /Konzultant (ERP-AD)	Administrátor /Konzultant (ERP-AD): Schopen řešit komplexní otázky architektury spravovaných systémů. Znalosti a dovednosti dostatečné pro vzájemnou integraci systémů, posuzování přímých i nepřímých dopadů řešených otázek. Má schopnosti analytického myšlení a dokáže syntetizovat řešení. Definuje požadavky na vývoj podle funkčních požadavků uživatelů. Má znalosti potřebné pro administraci prostředí a programování kódu používaných aplikací. Provádí programové úpravy aplikací.
Operátor (ERP-OP)	Ovládá spravované technologie do úrovně potřebné pro rutinní provozování a realizaci typizovaných změn. V rámci kategorizace incidentu zvládá podporu L1. V případě potřeby iniciace podpory vyšší úrovně předává adekvátní informace o stavu incidentu.

30

B. ROZDĚLENÍ KL:

a) Paušální KL zajištění provozu a řízení provozu systémů ERP

ID KL	Ornačení služby
SAP-001	Zajištění provozu systémů ERP (SAP)

b) Ad hoc služby/Ad hoc KL:

ID KL	Ornačení služby
HR-001	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě požadavku na změnu a zajištění změn v rámci systémů ERP

C. SEZNAM ZKRATEK

Slovní pojmy	
IS	Informační systém
CC	Cross-Compliance
CMDB	Konfigurační databáze
CODEL	Číselníková databáze
ČMSCH	Českomoravská společnost chovatelů
ČPI	Česká plemenářská inspekce
ČSÚ	Český statistický úřad
DB	Databáze
eAgri	Resortní portál Ministerstva zemědělství
ESB	Enterprise Service Bus, integrační platformy
HD MZe	HelpDesk MZe
HR	Human Resources
HTP	Hlavní tým projektu
IZR	Centrálním registrem pro veškeré agendy související s ústřední evidencí hospodářských zvířat
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol, adresářové služby
LPIs	Centrálním registrem pro agendy související se zákonem č.252/1997Sb.
OSS	Organizační složka státu
PM	Projektový management
PT	Pracovní tým

PZ	Požadavek na změnu
ŘV	Řídící výbor projektu
SR	Speciální registry
SRS	Státní rostlinolékařská správa
SSO	Single sign-on, přístupový software
SZIF	Státní zemědělský intervenční fond
SZR	Společný zemědělský registr
TPZ	Technický požadavek na změnu
ÚKZÚZ	Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský

34

D. KONKRÉTNÍ ZNĚNÍ JEDNOTLIVÝCH KL

ID: SAP-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	ERP/APP/SAP	Typ Kl.	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Zajištění provozu systémů ERP (SAP)		
VÝMĚZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ		
Cílová skupina	Uživatelé ERP systémů		
Zkrácený popis služby	Zajištění provozu ERP systémů Objednatel		
CENY			
Položka	Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	35 751	7 508	43 259
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	775 576	162 871	938 447
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
Zajištění Provozu a správy ERP systémů a aplikací včetně provozních úprav systémů malého rozsahu dle potřeb Objednatel pro produkční, testovací a vývojové prostředí Objednatel, které zahrnuje:			
1. zajištění dostupnosti a dalších SLA parametrů provozu a správy ERP systémů a aplikací (včetně souvisejícího dodržování prahových hodnot monitorovaných SLA parametrů) pro jednotlivá prostředí.			
2. Provozní úpravy ERP systémů a aplikací malého rozsahu dle potřeb Objednatel zejména potom jejich příprava a zpracování a nasazení do produkčního prostředí			
3. Opakované činnosti související s provozem a užíváním ERP systémů a aplikací:			
3.1. Základní činnosti správy systémů			
3.1.1. odborná technická podpora a odstraňování závad v předemětné oblasti – 2nd level support,			
3.1.2. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služby,			
3.1.3. předkládání návrhů na optimalizaci prostředí (na kvartální bázi),			
3.1.4. správa instancí, kapacit, přidělování zdrojů, napojení na správu identit,			
3.1.5. správa uživatelských rolí a účtů,			
3.1.6. správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin. apod.) k předemětné službě (pravidelné aktualizace a forma předání Objednateli atd.) musí být vedena v souladu s bezpečnostní politikou Objednatel (Směrnice k bezpečnosti informačních a komunikačních technologií).			
3.1.7. profylaktické činnosti, kontrola systémů (na měsíční bázi),			
3.1.8. kontrola logů (na týdenní bázi),			
3.1.9. přenos kopie produkčního prostředí na systémy pro testování a vývoj (na půlroční bázi)			

3.1.10. kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi),	
3.1.11. návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,	
3.1.12. provádění pravidelných záloh (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně), zálohování bude realizováno prostřednictvím služby INF/APP/BACKUP,	
3.1.13. Ověření/testování plánů obnovy pro případ krizových situací (na půlroční bázi)	
3.1.14. Testování funkce obnovy ze zálohy (na měsíční bázi)	
3.2. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce v součinnosti se správou OS,	
3.2.1. analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,	
3.2.2. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednatel,	
3.2.3. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně, pokud není potřeba jednat rychleji nebo nebude s Objednatel dohodnuto jinak),	
3.3. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu:	
3.3.1. Postupy pro provoz a správu systémů a aplikací ERP,	
3.3.2. Plán obnovy provozu pro případ krizových situací	
3.3.3. Postupy pro obnovu systémů a aplikací ERP ze záloh jednotlivých systémů,	
3.3.4. provozní deník systémů a aplikací ERP, osoba, číslo požadavku z ticket systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání.	
3.4. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:	
3.4.1. Aktuální přehled infrastruktur jednotlivých systémů a aplikací ERP,	
3.4.2. aktuální přehled parametrů jednotlivých systémů a aplikací ERP,	
3.4.3. správa konfigurací předemětných systémů a aplikací ERP.	
4. Činnosti dle potřeb Objednatel:	
4.1. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře ICT MZe (společně s dodavateli technologií).	
4.2. Poskytování provozní podpory ICT v součinnosti s provozovateli služeb, zajišťujících dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. Zejména jde o provozovatele služeb v oblastech (součinnost s provozovatelem v rámci jiné smlouvy):	
4.2.1. ITSM, ITSM/HELPDESK-PROVOZ, ITSM/DOHLED-PROVOZ,	
4.2.2. součinnost s provozovateli služeb load balancingu INF/NET/INF-HC,	
4.2.3. součinnost s dodavateli služeb z oblasti INF/OS/* , INF/HW/* při rezervaci systémových zdrojů.	
4.3. Povinnost zpřístupnit technologii provozovateli bezpečnostního monitoringu, parametry monitoringu pro danou technologii předá Objednatel.	
4.4. Účast na jednání provozních a pracovních týmů Objednatel.	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 měsíc
Parametry SLA	Viz příloha č. 1, bod E. CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ

Upřesnění kategorií Inelidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedostupnost systému nebo aplikace ERP na úrovni modulu SAP nebo více. Nevratná ztráta nebo neautorizovaná změna dat.
Kategorie B	Nedostupnost systémů a aplikací ERP pro jednotlivé uživatele. Snížení výkonu systémů a aplikací ERP, pomalé odezvy.
Kategorie C	Závady, které neomezí provoz systémů a aplikací ERP a ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.
Způsob kontroly	
Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky rámcové smlouvy na monitoring SLA parametrů. Činnosti předepsané katalogovým listem a jejich rozsah jsou kontrolovány na základě provozních záznamů jakými jsou auditní záznamy, informace z dohledových systémů, provozní deník a na základě předkládaných výkazů práce. Objednatel nebo jím pověřená osoba mají právo auditu správnosti těchto provozních záznamů a výkazů formou zkoumání stop v rámci spravovaných systémů a formou sledování postupu prací.	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	Instance SAP modulu
Limit objemu služby	+/- 10 instancí
Omezení	Služba se nevztahuje na provoz HW infrastruktury k zálohování dat. - Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. - Povinnost poskytnout součinnost Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. - Povinnost poskytnout součinnost osobám, které vyvíjejí a testují nové verze systémů a aplikací. - V případě obměny zařízení nebo SW z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení nebo nový SW považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	
- Systémová dokumentace na Portále eAgri	

AD-Hoc katalogový list

ID: HR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY		ERP/HR/EXT	Typ KL:	AD-HOC SLUŽBY
Název služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit Poskytovatele na základě požadavku na změnu a zajištění změn v rámci systémů ERP			
VYMEZENÍ SLUŽBY				
Prostředí	Celé prostředí provozu a rozvoje ERP systémů			
Cílová skupina	Projektové / pracovní týmy Objednatele a Poskytovatele			
Zkrácený popis služby	Služba nákupu pracovní kapacity lidských zdrojů pro poskytnutí Ad-hoc služeb, Rozvojové součinnosti v oblastech IT a pro potřeby zajištění Služeb rozvoje, a to na základě legislativních, technologických či uživatelských požadavků			
Požadované role poskytované Poskytovatelem dle KL	Název role	Předpokládaný počet obj. čílověkodů za dobu 24 měsíců	Cena za MD ¹	
	Administrátor /Konzultant (ERP-AD)	750	8 684	
	Operátor (ERP-OP)	300	7 844	
	Projektový manažer (PM)	50	11 640	
	Hlavní konzultant (ERP-HK)	300	8 926	
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ				
1. Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb podle následující definice.				
2. Poskytování kapacity pracovníků pro rozvoj spravovaných aplikací.				
3. Poskytování součinnosti v rámci procesů IT podpory – incident, problem, change, release, capacity.				
4. Kompetence, znalosti a kvalifikace osob pokrývají rozsah potřebný k realizaci služeb podle ostatních KL v rámci této zakázky v úrovních:				
a. Administrátor /Konzultant (ERP-AD): Schopen řešit komplexní otázky architektury				

¹ Fixní cena za čílověkoden (KL) po dobu trvání smlouvy (v kč bez DPH)

spravovaných systémů. Znalosti a dovednosti dostatečné pro vzájemnou integraci systémů, posuzování přímých i nepřímých dopadů řešených otázek. Má schopnosti analytického myšlení a dokáže syntetizovat řešení. Definiuje požadavky na vývoj podle funkčních požadavků uživatelů. Má znalosti potřebné pro administraci prostředí a programování kódu používaných aplikací. Provádí programové úpravy aplikací.	
b. Operátor (ERP-OP): Ovládá spravované technologie do úrovně potřebné pro rutinní provozování a realizaci typizovaných změn. V rámci kategorizace incidentu zvládá podporu L1. V případě potřeby iniciace podpory vyšší úrovně předává adekvátní informace o stavu incidentu.	
c. Projektový manažer (PM): Osoba schopná řídit tým v případě realizace požadavku (změna, výměna technologie apod.), jehož složitost přesahuje možnosti intuitivní spolupráce přiděleného týmu.	
d. Hlavní konzultant (ERP-HK): Specifická osoba v rámci celého realizačního týmu. Má komplexní znalosti o celé architektuře ERP systémů Objednatel, s přesahem na znalost ICT prostředí Objednatel a dokáže řešit otázky vzájemných vztahů systémů, integrace a optimalizace ve spojení se systémy ERP. Je prostředníkem mezi uživateli, gestory, sponzory a zástupci Objednatel a vývoji. Zajišťuje přerozdělování prací specialistům na konkrétní dílčí části ERP.	
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 měsíc
Upřesnění kategorií incidentů (zpřesnění globálních definic daných servisní smlouvou)	
Kategorie A	Nedodání objednané lidské kapacity v požadované kvalifikaci v dohodnutém termínu za nabízenou cenu.
Kategorie B	Nedostatečná kvalita poskytnuté práce
Kategorie C	N/A
Způsob kontroly	
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka provozu služby	N/A
Limit objemu služby	N/A
Omezení	N/A
Další podmínky	N/A
DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA	

Smlouva o poskytování služeb provozu a rozvoje ERP 2014 - 2016

E. CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ

Název KL	Minimální dostupnost	Zaručená provozní doba	Max doba servisní odezvy	Maximální doba odstranění incidentu			Maximální počet incidentů		
				Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
	%/měs	hod-hod	Hod	hod	hod	hod	n / měs	n / měs	n / měs
ERP/SAP produkční prostředí	99,5	7-19 v pracovních dnech	0,5	2	24	120	1	5	10
ERP/SAP tetovací prostředí	90	7-19 v pracovních dnech	4	8	48	120	3	5	10
ERP/SAP vývojové prostředí	95	7-19 v pracovních dnech	4	8	48	120	3	5	10
ERP/HR/EXT	-	8-18 v pracovních dnech	-	24	72	-	1	1	-

Poznámka: Za pracovní dny jsou považovány všechny kalendářní dny mimo soboty, neděle a dny, které jsou definovány zákonem 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění ve znění pozdějších předpisů,

30

Příloha č. 2

Obecné požadavky na poskytování služeb

1 Preambule

Poskytovatel poskytuje Služby podle KL (katalogových listů) popisujících požadavky na péči o jednotlivé systémy.

Objednatel zadává zakázku na provozování systémů jako celek. Systémy popsané v jednotlivých katalogových listech jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat, a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každý individuální KL.

Cílem je dosažení správy IT prostředí jako celku.

2 Platnost dokumentu

Ustanovení tohoto dokumentu jsou planá pro všechny Katalogové listy (KL) popisující předmět IT podpory a požadavky na něj.

3 Popis struktury péče o IT prostředí

Velká část provozu a rozvoje IT infrastruktury MZe je svěřena specializovaným dodavatelům formou smluv o poskytování služeb.

Služby jsou poskytovány v několika vrstvách:

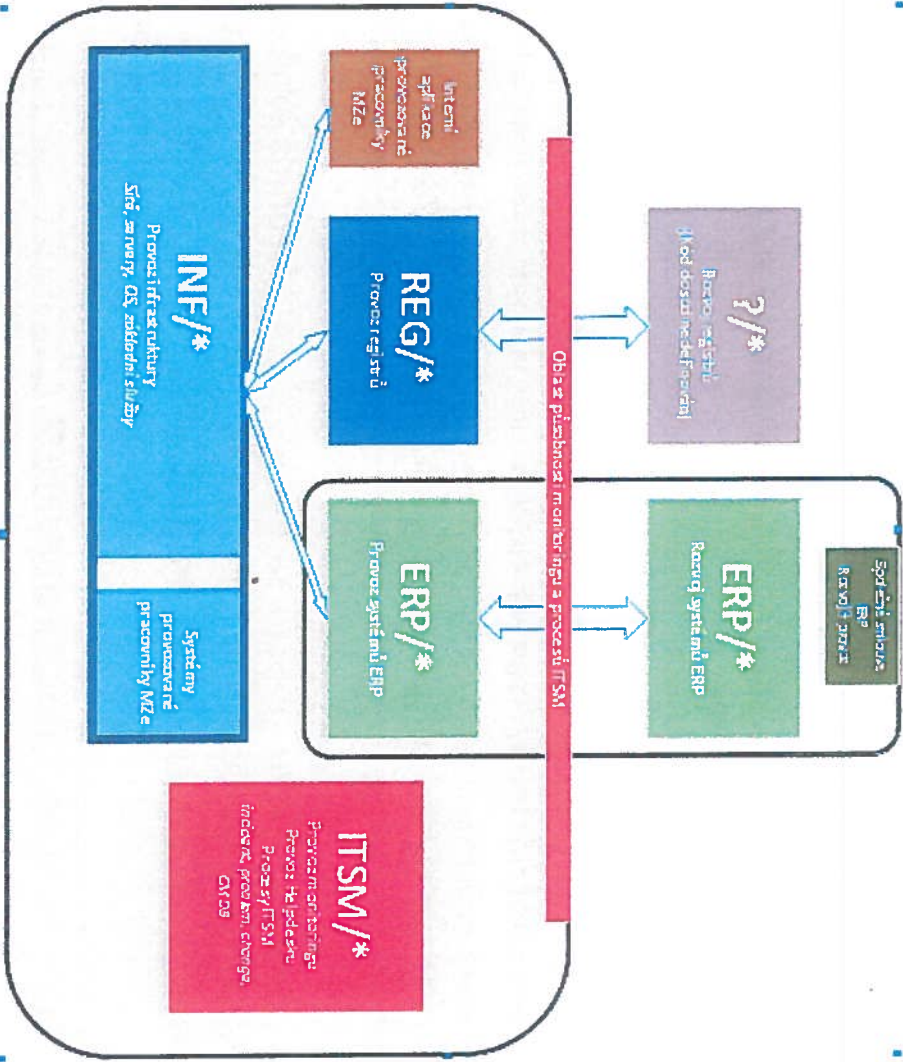
- 1. Provoz infrastruktury
- 2. Provoz specializovaného SW
- 3. Služby rozvoje specializovaného SW (vývojové práce).

Dodavatelé si vzájemně poskytují součinnost v oblastech, kde jejich odpovědnosti na sebe navazují.

Dohled a řízení procesů péče o IT prostředí jsou svěřeny nezávislému Provozovateli Monitoring.

Tyto služby jsou poskytovány pro všechny oblasti provozu infrastruktury a aplikací:

- Monitoring stavu aplikací a technologií
- Sledování provozní doby a plnění SLA
- Vedení společné báze záznamů v jednotném systému HelpDesk
 - o Řízení procesů ITSM: incident, problem, change
 - o Vedení centrální konfigurační databáze
- Provozovatel HelpDesku plní funkci koordinátora prací v případě, kdy je potřebná součinnost více dodavatelů.



4 Vzájemná provázanost služeb

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným IT prostředím zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

- Pokud práce na systému podle jednoho KL vyžaduje součinnost na straně správy systému podle jiného KL, tým provozovatele si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
- Incidenty, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi systémy.

5 Úplnost poskytovaných služeb

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod Služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb dle KL s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL a možnost jejího řádného užívání ze strany jejich uživatelů, Objednatele

nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby ke změně např.:

- verzi operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
 - vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
 - aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami,
- a to po dobu účinnosti Smlouvy.

6 Centrální nástroje řízení IT služeb

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení IT prostředí. Poskytovatel má k těmto nástrojům přístup a je povinen je používat ve smyslu jejich účelu. Jedná se o systémy

- Provozní dohledové systémy
- Bezpečnostní dohledové systémy
- Systém řízení IT služeb – HelpDesk, ServiceDesk
- Centrální konfigurační databáze (CMDB)

Detaily o těchto nástrojích jsou uvedeny v příslušné systémové dokumentaci.

7 Vazby na ostatní procesy podpory IT

Mimo služby definované v KL podle této smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje IT Objednatel další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatel, tak jinými Poskytovateli podle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost a to především v oblastech:

- Koordinace procesů správy a řízení IT prostředí (ITSM, ITIL apod.)
- Poskytnutí informace nebo dokumentace
- Umožnění přístupu k technologii
- Možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.)

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, kdy by došlo k:

- Kompromitaci informační bezpečnosti
- Porušení závazných předpisů
- Narušení primární funkce dotčeného systému
- Jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL

V případě pochybností, nebo sporu určuje oprávněnost požadavku na součinnost ředitel odboru ICT Objednatel.

8 Sdílení kapacity pracovníků

Objednatel předpokládá, že s ohledem na charakter provozování IT prostředí jako celku budou jednotliví pracovníci Poskytovatele pracovat na více systémech podle KL, tj.: je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly na systémech podle více KL.

Týká se zejména:

- Optimalizace databází
- Optimalizace využití kapacity
- Datových vazeb s ostatními informačními systémy
- Dalšíh případů, kdy to charakter úkolu umožňuje nebo vyžaduje

Poznámka: Tento požadavek neznamená, že každý pracovník musí být expertem na všechny provozované systémy. Dělbá práce a rozdělení znalostí a kvalifikace pracovníků podle typu spravovaného systému zůstávají v platnosti. Cílem je optimalizace rozdělení pracovních úkolů mezi členy týmu.

9 Periodické činnosti

Katalogové listy definují řadu činností, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb, avšak tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Rozuměj: je-li činnost v KL definována jako „na měsíční bázi“, musí být vykonána minimálně jednou měsíčně. Obdobně „týdenní báze“ znamená úkon minimálně jednou za týden.

Report o výkonu těchto opakovaných činností je součástí standardního Výkazu plnění dle odst. 6.5 Smlouvy.

10 Respektování organizačních limitů Objednatel

Objednatel je orgánem státní správy, a proto je vázán celou řadou předpisů, nařízení a zákonů. Poskytovatel služeb musí proto respektovat organizační omezení, která z tohoto faktu plynou:

10.1 Schvalování finančních prostředků

Nakládání s finančními prostředky podléhá složitým procesům a interním schvalovacím řízením. V případě, kdy plnění úkolů podle zadání KL bude vyžadovat nákup ze strany Objednatel, bude takový požadavek Poskytovatel předkládat v dostatečném předstihu:

Malý objem

Jedná se o vynaložení finančních prostředků v objemu do 50.000 Kč.

Nákupy drobného charakteru jako např.

- Pořízení drobného majetku a spotřebního materiálu
- Apod.

O potřebě drobného nákupu Poskytovatel informuje minimálně 1 měsíc předem

Střední objem finančních prostředků

Jedná se o vynaložení finančních prostředků v objemu nad 50.000 Kč do 2.000.000 Kč.

Finanční vydání středního rozsahu jsou např.:

- Obnova podpory systému u výrobce
- Nahrazení systému v rámci optimalizace

O potřebě drobného nákupu Poskytovatel informuje minimálně 4 měsíce předem

Velký objem

Jedná se vynaložení finančních prostředků nad 2.000.000Kč.

V případě, kdy bude provozování systémů, nebo potřeby optimalizace či obnovy technologií vyžadovat velké objemy financování, bude Poskytovatel o situaci informovat Objednatele v rámci nejbližší schůze řídicího výboru.

10.2 Systémy pořízené s dotační podporou

Některé ze systémů objednatel byly pořízeny s využitím dotačních programů, kde je vyžadováno, aby systém byl v provozu minimálně do nějakého data.

Pokud je v dokumentaci systému, CMDB, nebo v majetkové evidenci Objednatele vedeno také omezení minimální doby provozování, bude Poskytovatel tento fakt respektovat a bude jej uvažovat v rámci procesů optimalizace a plánování kapacit.

10.3 Nákupy drobných externích služeb

Dojde-li v rámci plnění podle KL k nákupu drobných externích služeb, připraví Poskytovatel podklady pro jejich nákup Objednatelem u třetí strany poskytující veřejně takovou službu.

Poskytovatel doloží oprávněnost ceny poskytnutím přehledu aktuálních cen na trhu těchto služeb cenami minimálně od třech různých dodavatelů.

Vynaložené finanční prostředky se schvalují podle kap. 11.1.

Je-li dodavatelem organizace, která je propojenou osobou s Poskytovatelem ve smyslu § 66a odst. 9 obchodního zákoníku, bude s takovým dodavatelem Poskytovatel zacházet nediskriminačně, transparentně a stejně, jako s každou jinou třetí stranou.

11 Dokumentace

Poskytovatel dodržuje dokumentaci systémů a služeb podle definice v jednotlivých KL.

11.1 Písemná dokumentace

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace nejpozději 14 dní od ukončení prací.

Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, není-li Poskytovatel povinen vydat novou verzi dříve z důvodu změny, nebo individuální definice v KL.

Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí i v případě, kdy na systémech a/nebo službách nedošlo k žádným změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo k žádným změnám.

11.2 Datový popis infrastruktury - CMDB

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o IT infrastruktuře v rámci systémů podpory provozu.

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

- SW a licenční inventura
- Vazby typu „na kterém serveru běží která aplikace“
- Informace o přidělení a využití SW licencí
- Ostatní relevantní informace potřebné pro vedení konfigurační databáze

Toto vše v rozsahu systémů, které spadají pod KL této smlouvy

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatelem nebo s oprávněnou osobou, kterou určí Objednatel.

Data budou poskytována minimálně jednou měsíčně

12 Provozní deník

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden k technologiím podle jednotlivých KL.

12.1 Zaznamenávané skutečnosti

Provozovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

- Záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
- Výskyt havarijních stavů;
- Výskyt anomálií a nestandardních stavů systémů, které mají dopad na plnění SLA;
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a odstavení systému;
- Spuštění, vypnutí a restart systému.

12.2 Obsah záznamu

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;
- Identifikace osoby pořizující záznam;
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
- Popis události.

Způsob vedení Provozního deníku není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Provozní deník v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Objednatel připošle vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL. V takovém případě každý záznam obsahuje také identifikaci KL, k němuž se vztahuje.

13 Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

13.1 Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činnosti;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
- Časový rozsah činnosti v hodinách;
- Stručná charakteristika provedených činností.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Výkaz práce je společný pro všechny KL v rámci Smlouvy.

14 Dostupnost testovacího prostředí

Celková dostupnost testovacího prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány incidenty typu A, B a C způsobené dohodnutými testovacími činnostmi, zejména:

- Rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
- patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových patchů, nebo oprav),
- další obdobné činnosti.

Do dostupnosti nebudou též započítávány plánované činnosti, které budou mít za následek nedostupnost či omezení testovacího prostředí (např. odstávka testovacího prostředí související s kopírováním provozních dat z provozních systémů na testovací prostředí,

Doby odstranění výpadků na testovacím prostředí, které jsou způsobeny v rámci ohlášených činností, jsou požadovány v podle parametrů „Odstranění výpadku (A, B nebo C)“ uvedených v tabulce: příloha č.1 bod E. CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ. Do těchto času se nezapočítává doba fyzického kopírování dat z provozních systémů na testovací prostředí.

14.1 Plány řešení závažných situací

Za závažné situace se považují úplná selhání a katastrofické situace pokrývané procesy Business Continuity a Disaster Recovery.

Poskytovatel vypracuje plány BCP (Business Continuity plan) a DRP (Disaster recovery plan) takto:

- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele
- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů
- Plány jsou vypracovány v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace

Poskytovatel testuje účinnost a úplnost těchto plánů minimálně jednou za 6 měsíců.

14.2 Součinnost při provozu monitorovacího systému v oblasti automatizace správy

Systémový monitoring provozuje Poskytovatel pod smlouvou MON/*. Některé z těchto systémů umožňují, mimo samotného dohledu, také automatizaci některých úkonů administrace systému. Za takové úkony se považují automatizované odezvy na detekované provozní stavy a události jako např.: restart náhodně zastavené služby, vyčištění dočasných souborů při zaplnění disku, spuštění skriptu na základě události apod.

V těchto případech je nutná součinnost Poskytovatele MON/* s Poskytovatelem služeb podle smluv INF/*, APP/* a ERP/* . Pro tuto součinnost platí následující pravidla:

- Provozovatel MON/* zajistí logování každé takové operace.
- Provázené operace definuje Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému.
- Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému poskytne úplnou definici požadované odezvy (např. předá obsah spouštěného skriptu včetně dokumentace) správci MON/*.
- Obě strany si vzájemně poskytují součinnost při ladění automatizovaných operací.
- Poskytovatel zajišťující provoz MON/* nesmí obsah automatizovaných operací měnit bez souhlasu Poskytovatele zajišťujícího provoz dotčeného systému.
- Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému má právo kontrolovat obsah všech automatizovaných operací přiřazených na jím spravované systémy. Poskytovatel zajišťující provoz MON/* umožní druhému Poskytovateli přístup k systému automatizace správy za tímto účelem.
- Každá změna v definici automatizovaných úkonů je řízena v rámci Change managementu a evidována v systému HelpDesk.

15 Řízení změn

Při realizaci změn je Poskytovatel povinen postupovat podle procesu řízení změn v rámci systému HelpDesk a dle dokumentu Popis interních procesů - Change management.

Má-li výsledek realizace změny dopady na skutečnosti uvedené v systémové dokumentaci, je povinen Poskytovatel systémovou dokumentaci aktualizovat.

16 Zahrnutí povinností do pašálních služeb

Povinnosti vyplývající z ustanovení této Přílohy č. 2 spadají do činností prováděných v rámci pašálních služeb. Práce spojené s realizací takových povinností nejsou předmětem placených víceprací, pokud nedojde v rámci realizace změn k dohodě Poskytovatele s Objednatelem o Objednávce takových prací v případě, kde jejich rozsah zjevně vybočuje z běžného plnění.

Příloha č. 3

Měření SLA a kreditace

1 Incidents, měření SLA, kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA dostupnost, doba servisní odezvy, doba odstranění incidentu a počet incidentů. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v centrální tabulce SLA parametrů, která je součástí [Přílohy č. 1](#) Smlouvy (dále jen „Centrální tabulka“).

K nežádoucímu narušení kvality poskytování jednotlivých služeb dochází událostmi, které se projevují jako nedostupnost (rozsáhlý výpadek) nebo jiné narušení (díličí výpadek či závada) služeb informatiky pro uživatele. Tyto události jsou dále souhrnně nazývány výpadky provozu Služeb poskytovaných dle jednotlivých katalogových listů (dále jen „výpadky“).

Výpadky jsou monitorovány a zaznamenávány systémy automatizovaného dohledu Objednatele a/nebo identifikovány uživateli, pracovníky Poskytovatele nebo jinými oprávněnými osobami. V obou případech jsou výpadky hlášeny pracovníci HelpDesk Objednatele, které je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu služby nacházející se ve stavu výpadku.

1.1 Kategorie incidentů

S ohledem na závažnost a rozsah dopadu výpadků na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele jsou pro příslušné incidenty stanoveny následující kategorie:

Kategorie	Popis
	je vyvolán stavem, kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje:
Incident kategorie A	- není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, - má závadu, která znemožňuje jeho užívání nejméně 10 % uživatelů tohoto systému a současně - základním způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
	Incident kategorie A je považován za výpadek služby.

Kategorie	Popis
	je vyvolán stavem, který neodpovídá incidentu kategorie A, a zároveň kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele, přičemž se jedná zejména o:
Incident kategorie B	- zpomalení odezvy systému oproti normálnímu stavu, přičemž o zpomalení mající za následek vznik Incidentu kategorie B se nejedná, pokud dojde k občasnému a náhodnému překročení stanovené doby odezvy; za občasně a náhodné překročení se považuje zpomalení odezvy specifikované v Definicí prahových hodnot dle odst. 5.20 Smlouvy - znemožnění užívání systému méně než 10 % jeho uživatelů, případně - ostatní závady systému omezující běžný provoz Objednatele. - o případy, kdy systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje a jež byl navržen jako redundantní, je z více než z 10 % bez redundance.
Incident kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie incidentů A nebo B.

Individuální KL mohou definici kategorizace incidentu upřesnit. V takovém případě se kategorizace rozšiřuje podle specifikace uvedené v KL. V případě konfliktu ustanovení má přednost ustanovení uvedené v KL.

34

1.2 Definice pojmů SLA

Pro měření a vyhodnocování kvality služeb prostřednictvím stanovených parametrů SLA jsou užívány parametry, jež jsou definovány v níže uvedené tabulce:

Název parametru	Vysvětlení
	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatelům požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná její plná dostupnost, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Rozsah zaručené provozní doby je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Zaručené provozní doby jednotlivých Služeb jsou definovány v Centrální tabulce, přičemž sumárně je lze rozdělit na: - Nepřetržitý provoz (24x7): Jedná se zpravidla o systémy klíčové infrastruktury a veřejně přístupné Služby. Provozní doba je kontinuální včetně nocí, víkendů, státních svátků apod. - Zaručená pracovní doba: Jedná se zpravidla o služby, které jsou využívány primárně pracovníky Objednatele a u kterých je potřeba zaručit dostupnost služeb IT v době, kdy lze očekávat běžnou přítomnost zaměstnanců na pracovišti. - Poskytnutí služby na vyžádání: Některé KL předpokládají poskytnutí kapacity pracovníka pro vykonání specifického úkolu. SLA je v takovém případě hodnoceno podle dostupnosti pracovní síly a je definováno v KL.
	Minimální dostupnosti je míněna minimální úroveň dostupnosti Služby v průběhu Zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Minimální dostupnost je uváděna v procentech. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorií A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový zážnam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).
Maximální doba odstranění incidentu	Maximální dobou odstranění incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident , který byl oznámen v rámci Zaručené provozní doby. Doba odstranění incidentu je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Maximální doby odstranění incidentů jednotlivých kategorií incidentů jsou stanoveny v Centrální tabulce.

Název parametru	Vysvětlení
Maximální počet incidentů	Maximální počet incidentů stanoví maximální přípustný počet incidentů za jedno vyhodnocovací období. Maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období je pro každou kategorii incidentů je stanoven v Centrální tabulce.
Maintenance window	Maintenance window je časové období, ve kterém je možné provést odstávku poskytovaných Služeb, která se nepovažuje za výpadek, tj. nezapočítává se do Dostupnosti poskytovaných Služeb a nezohledňuje ani splnění ostatních parametrů pro uplatnění kredituace. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

1.3 Měření SLA parametrů

Měření a vyhodnocování SLA parametrů je prováděno na základě záznamu a vyhodnocování dat o provozu služeb systémy automatizovaného dohledu a pracovištěm HelpDesk.

Evidence výpadků systémy automatizovaného dohledu

Kritické služby jsou monitorovány systémy automatizovaného dohledu (provozovatelem služby dle KL ITSM/APP/MON a ITSM/APP/DOHLED-PROVOZ či služby obdobného charakteru) na úrovni:

- End-to-End monitoringu, který sleduje služby IT simulací přístupu koncového uživatele
- Technologických dohledů, které sledují provozní stav systémů přímým sledováním technologie.

Provozovatel dohledu generuje z dat dohledových systémů v rámci měsíčního vyhodnocení plnění Služeb sestavy o zaznamenaných výpadcích. Vyhodnocuje se začátek a celková doba trvání příslušného incidentu, který je na základě výpadku nahlášen.

V případě, kdy výpadek a jemu příslušný incident změní svoji kategorii (např. díky částečné obnově provozu náhradním řešením pokračuje řešení incidentu původně Kategorie A v Kategorii B až do ukončení opravy) se vyhodnocuje každá část samostatně.

Identifikované výpadky Poskytovatel očistí o vliv případného selhání systémů automatizovaného dohledu.

Ze seznamu výpadků jsou vyňaty odstávky systémů provedené v rámci plánované údržby, tak jak byly schváleny Objednatelům (Maintenance window).

Takto sumarizované výpadky jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

Evidence incidentů v HelpDesk

V případě, kdy uživatel, pracovník Poskytovatele nebo jiná oprávněná osoba nahlásí výpadek nebo závadu služby prostřednictvím kontaktu s pracovištěm HelpDesk, je tento zaznamenán jako incident a

je vyhodnocen včetně stanovení kategorie incidentu. Jeho trvání je ukončeno okamžikem nahlášení odstranění incidentu ze strany IT podpory.

Provozovatel systému HelpDesk (provozovatelem služby dle KL ITSM/HELPDESK-PROVOZ či služby obdobného charakteru) generuje z evidence systému HelpDesk sestavu hlášených incidentů.

Ze seznamu incidentů jsou výtahy odstávky systémů provedené v rámci plánované údržby, tak jak byly schváleny Objednatelem.

Takto sumarizované incidenty jsou použity pro vyhodnocení plnění SLA.

Sumarizace výpadků a incidentů a výpočet plnění SLA

Vyhodnocení SLA slučuje data z evidence výpadků ze systémů automatizovaného dohledu a evidence incidentů s charakterem výpadku ze systému HelpDesk.

V případě souběhu záznamů se použije sloučení záznamů tak, aby překrývající se hlášení výpadků se stejnou příčinou byla sloučena v jeden incident. V případě nesouladu v časech začátku či konce výpadku se použije hodnocení vykazující delší interval závady (přísnější hodnocení SLA).

1.4 Vyhodnocení a kreditace v případě neplnění SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb nebo provozních činností, jejichž předmět je smluvně vymezen příslušným katalogovým listem, nedosáhne během Vyhodnocovacího období dohodnutých parametrů plnění, jež jsou vymezeny v Centrální tabulce (Service level Agreement - SLA), vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za odebrání Služeb (kreditace) pro příští Vyhodnocovací období. Nebude-li dosaženo stanovené úrovně plnění během posledního Vyhodnocovacího období, vzniká nárok na slevu z ceny za odebrání Služeb pro toto Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že k incidentu dojde výlučně z důvodu prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, odpovědnost Poskytovatele za incident nevzniká.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby nebo u více Služeb současně, platí, že kreditace se uplatní ke všem nedodrženým dílčím SLA parametrům současně.

1) Dostupnost

Dostupností je míněna reálně dosažená dostupnost Služby v průběhu Zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na Dostupnost, resp. nedostupnost služby mají dopad incidenty kategorie A (incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují).

Vyhodnocení

Dostupnost služby je vyhodnocována porovnáním proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru „Minimální dostupnost“. Dostupnost služby **D** pro dané vyhodnocovací období v procentech (se zaokrouhlením na 2 desetinná místa) je stanovena dle následujícího vztahu:

$$D = ((T_{zpd} - T_A) / T_{zpd}) * 100, \text{ kde}$$

- T_A : je součet délky všech časových úseků vyhodnocovacího období, pro něž pro každý z nich platí, že:
 - časový úsek spadá do zaručené provozní doby
 - časový úsek nespadá do Maintenance window ani do jiné plánované a objednatelům schválené odstávky služby
 - v celém časovém úseku byla služba ve stavu, kdy byl řešen alespoň jeden incident kategorie A
- T_{zpd} : celková délka zaručené provozní doby služby v hodinách pro dané vyhodnocovací období.

Kreditace

Kreditace je provedena dle dále uvedené tabulky kreditace.

2) Doba servisní odezvy

Dobou servisní odezvy je míněna doba, ve které Poskytovatel zareagoval na nový záznam v systému HelpDesk. Povinnost reagovat platí v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Vyhodnocení

Podkladem vyhodnocení doby servisní odezvy je zejména seznam incidentů kategorie A, B a C pro dané vyhodnocovacímu období ze systému HelpDesk. U každého jednotlivého incidentu se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu daného incidentu v systému HelpDesk a časem první reakce Poskytovatele na daný incident.

V případech, kdy očekávaná doba servisní odezvy zasahuje svoji částí mimo zaručenou provozní dobu, se započítává pouze doba spadající do zaručené provozní doby. Po dobu mimo zaručenou provozní dobu je povinnost servisní odezvy pozastavena.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

Doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý incident zvlášť, proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy" pro příslušnou kategorii incidentů.

Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální doba servisní odezvy" dle dále uvedené tabulky kreditace.

3) Doba odstranění incidentu

Dobou odstranění incidentu je míněna délka časového období, ve kterém Poskytovatel vyřešil incident, který byl oznámen v rámci Zaručené provozní doby. Doba odstranění výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).



Vyhodnocení

Podkladem vyhodnocení doby odstranění incidentů (pro kategorie incidentů A, B a C) je zejména seznam incidentů kategorie A, B a C pro dané vyhodnocovacímu období ze systému HelpDesk.

Pro každý jednotlivý incident se určí čas odstranění jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v systému HelpDesk a časem, kdy byla služba po vyřešení incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu. V případě, že čas vzniku incidentu spadá před počátek vyhodnocovacího období, bere se výhradně pro účely stanovení doby odstranění takového incidentu jako čas jeho vzniku počátek vyhodnocovacího období. V případě, že nebyl incident do konce vyhodnocovacího období vyřešen, bere se výhradně pro účely stanovení doby odstranění takového incidentu jako čas jeho vyřešení konec vyhodnocovacího období. Doba odstranění incidentu se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Max. doba odstranění incidentu kategorie A" (resp. "Max. doba odstranění incidentu kategorie B", nebo "Max. doba odstranění incidentu kategorie C"), a to dle kategorie daného incidentu a individuálně pro každý incident.

V případech, kdy incident zasahuje svojí částí mimo zaručenou provozní dobu, se započítává pouze doba spadající do zaručené provozní doby.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Max. doba odstranění incidentu kategorie A" (resp. "Max. doba odstranění incidentu kategorie B", nebo "Max. doba odstranění incidentu kategorie C") dle dále uvedené tabulky kreditace.

4) Počet incidentů

Počet incidentů stanoví počet incidentů příslušné kategorie za jedno vyhodnocovací období.

Vyhodnocení

Podkladem vyhodnocení počtu incidentů (pro kategorie incidentů A, B a C) je zejména seznam incidentů kategorie A, B a C pro dané vyhodnocovacímu období ze systému HelpDesk.

Pro každou kategorii incidentu se určí počet incidentů dané kategorie v daném vyhodnocovacím období.

Počet incidentů se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Maximální počet incidentů kategorie A" (resp. "Maximální počet incidentů kategorie B" nebo "Maximální počet incidentů kategorie C"), a to individuálně pro každou kategorii incidentů.

Kreditace

Kreditace se uplatní jednotlivě za každou kategorii, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální počet incidentů kategorie A" (resp. "Maximální počet incidentů kategorie B" nebo "Maximální počet incidentů kategorie C") dle dále uvedené tabulky kreditace.

Tabulka kreditace

Požadované mezní hodnoty SLA parametrů Služeb, jsou podrobně vymezeny v Centrální tabulce. Při jejich nedosažení se uplatní kreditace uvedená v následující tabulce níže:

Název parametru	Způsob výpočtu kreditace pro jeden případ
Dostupnost	3% z ceny stanovené za provoz Služby ve Vyhodnocovacím období za každých 0,1 % rozdílu minimální dostupnosti příslušné služby a reálné dosažené dostupnosti, je-li reálné dosažená dostupnost nižší než požadovaná minimální dostupnost příslušné služby. (Doba všech narušení dostupnosti za vyhodnocovací období se sčítá)
Doba servisní odezvy	5% za každý 0,1 násobek dosažené odezvy nad maximální dobu servisní odezvy. (jednotlivě pro každý incident samostatně)
Doba odstranění incidentu kategorie A	3% za každý 0,1 násobek dosažené odezvy nad maximální dobu odstranění incidentu kategorie A. (jednotlivě pro každý incident kategorie A samostatně)
Doba odstranění incidentu kategorie B	1% za každých započatých 8 hodin doby odstranění incidentu nad maximální dobu odstranění incidentu kategorie B. (jednotlivě pro každý incident kategorie B samostatně)
Doba odstranění incidentu kategorie C	0,1% za každých započatých 8 hodin doby odstranění incidentu nad maximální dobu odstranění incidentu kategorie C. (jednotlivě pro každý incident kategorie C samostatně)
Počet incidentů kategorie A	3% za každých započatý 1 incident kategorie A nad maximální počet incidentů kategorie A.
Počet incidentů kategorie B	1% za každých započatý 1 incident kategorie B nad maximální počet incidentů kategorie A.
Počet incidentů kategorie C	0,1 % za každých započatý 1 incident kategorie C nad maximální počet incidentů kategorie A.

1.5 Příklady kreditace

Pro potřeby modelování příkladů kreditace slouží samostatná příložená tabulka.

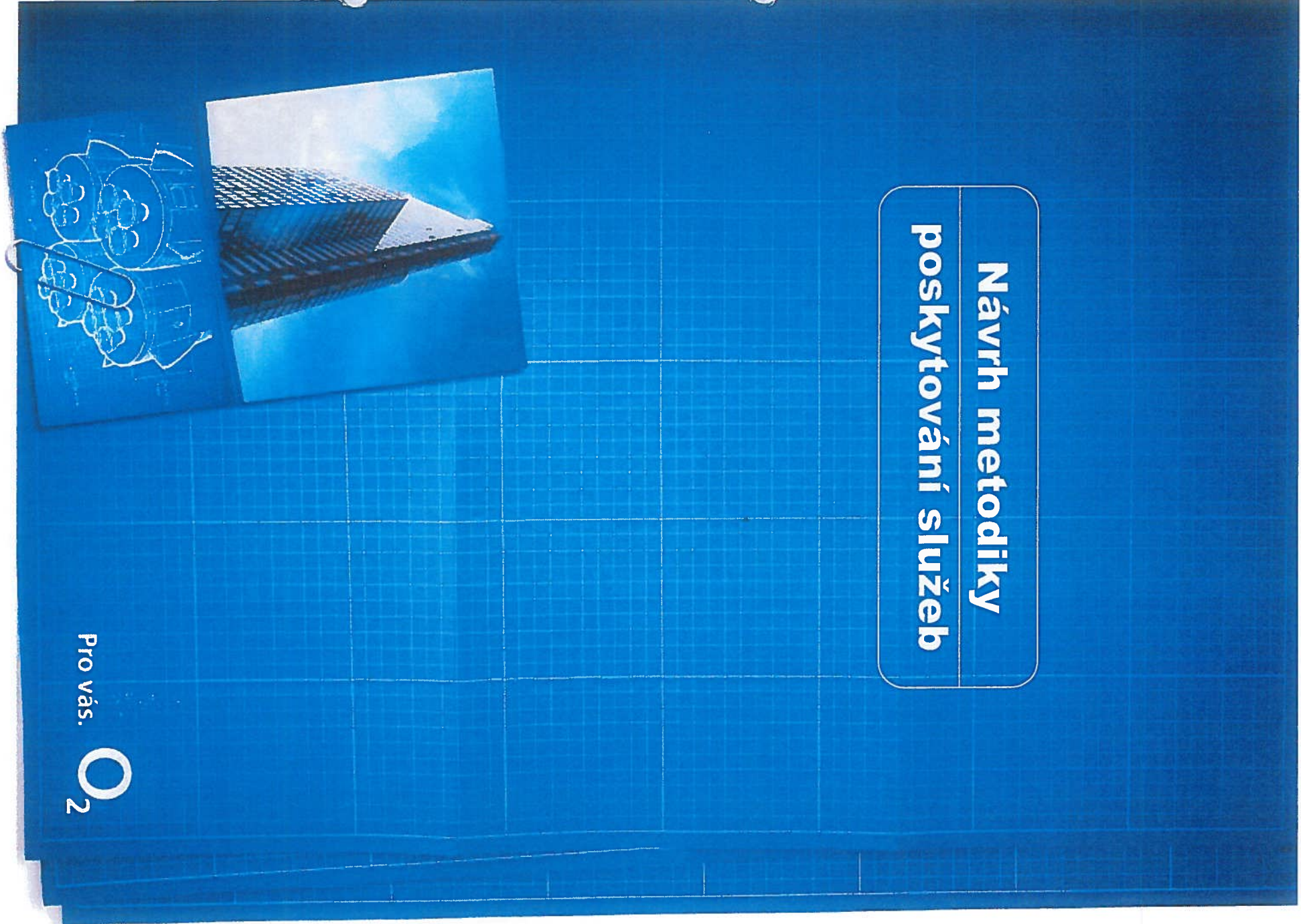
34

Příloha č. 4

Návrh metodiky poskytování Služeb a Návrh metodiky realizace migračního plánu

Část 1: Návrh metodiky poskytování Služeb

Návrh metodiky poskytování služeb je vložen na následujících listech.



1 OBSAH

1	OBSAH	2
1	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	6
2	PREAMBULE	7
3	NÁVRH ZPŮSOBU ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PRO ÚČELY HODNOTIČHO KITÉRIA.....	8
3.1	Úvod.....	8
3.2	Oblasti řešení Návrhu metodiky poskytování služeb	9
3.2.1	Integrace interních procesů hlášení incidentů, přijímání změnových požadavků na stávající procesy a systémy objednatele	9
3.2.2	Zajištění evidence a vedení záznamů o řešení incidentů, problémů a změnových požadavků v rámci centrálních systémů objednatele	9
3.2.3	Vyhodnocování incidentů, problémů a změnových požadavků a jejich vyřízení	9
3.2.4	Identifikace problémů, které budou řešeny v rámci Problem Managementu	9
3.2.5	Vstupy a výstupy obdobných procesů vedených na straně poskytovatele a jejich integrace s procesy objednatele	11
3.2.6	Procesy zajištění požadované kvality služeb ICT, včetně plnění a vyhodnocování parametrů SLA	11
3.2.7	Komunikační kanály a jejich integraci s komunikačními kanály objednatele	12
3.2.8	Procesní schéma s popisem aktivit procesu řízení incidentů, problémů a změnových požadavků na straně poskytovatele	13
3.2.9	Organizační zajištění procesů podpory	13
3.2.10	Způsoby hromadné komunikace s uživateli	14
3.2.11	Vazby na ostatní procesy	14
3.2.12	Součinnost a propíjení, které budou po objednateli vyžadovány pro spuštění zadávaných služeb	17
3.3	Popis konkrétního zajištění vyšší kvality služeb	18
3.3.1	Zajištění minimalizace nepříznivých dopadů incidentů, změnových požadavků a problémů na prostředí objednatele	18
3.3.2	Připravenost poskytovatele k řešení závažných incidentů a problémů a změnových požadavků	19
3.3.3	Způsob analyzování incidentů a problémů ze strany poskytovatele a způsob proaktivního zabránění výskytu dalších incidentů a problémů	20
4	DÍLČÍ PROCESY ŘÍZENÍ ICT SLUŽEB	22
4.1	Použití pojmy a zkratky	22
4.2	Monitoring a dohled	24
4.2.1	Vazby na ostatní procesy	25
4.3	Řízení incidentů	25

4.3.1	Vstupy a výstupy procesu	26
4.3.2	Základní procesní schéma a klíčové aktivity	28
4.3.3	Řešení závažných incidentů	31
4.3.4	Úrovně podpory	33
4.3.5	Hromadná komunikace s uživateli	33
4.3.6	Komunikační kanály	34
4.3.7	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu	34
4.3.8	Vazby na ostatní procesy	37
4.3.9	Výkonost procesu a reporting	37
4.4	Řízení problémů	37
4.4.1	Vstupy a výstupy procesu	38
4.4.2	Základní schéma a klíčové aktivity	39
4.4.3	Řízení závažných problémů	41
4.4.4	Proaktivní řízení problémů	41
4.4.5	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu	42
4.4.6	Nástroje procesu	42
4.4.7	Vazby na ostatní procesy	43
4.4.8	Výkonost procesu a reporting	43
4.5	Řešení servisních požadavků	43
4.5.1	Základní procesní schéma a klíčové aktivity	44
4.5.2	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu	46
4.5.3	Vazby na ostatní procesy	46
4.6	Řízení změn	46
4.6.1	Vstupy a výstupy procesu	47
4.6.2	Druhy požadavků na změnu z hlediska zdroje financování	47
4.6.3	Základní procesní schéma a klíčové aktivity (normální změny)	48
4.6.4	Řízení standardních (předem schválených) změn	52
4.6.5	Realizace naléhavých změn	53
4.6.6	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu	54
4.6.7	Nástroje procesu	55
4.6.8	Vazby na ostatní procesy	55
4.6.9	Výkonost procesu a reporting	56
4.7	Řízení nasazování verzí	56
4.7.1	Vstupy a výstupy procesu	57
4.7.2	Klasifikace release	57
4.7.3	Plán release	57
4.7.4	Základní procesní schéma a klíčové aktivity	59
4.7.5	Testování a akceptace	62
4.7.6	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu	65
4.7.7	Nástroje procesu	65

4.7.8	Vazby na ostatní procesy.....	66
4.8	Řízení kontinuity služeb.....	66
4.8.1	Zajištění kontinuity služeb.....	66
4.8.2	Řízení rozsáhlého výpadku/havarijního stavu.....	67
4.8.3	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu.....	67
4.8.4	Vazby na ostatní procesy.....	68
4.9	Řízení konfigurace.....	68
4.9.1	Zajištění řízení konfigurace.....	68
4.9.2	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu.....	68
4.9.3	Nástroje procesu.....	69
4.9.4	Vazby na ostatní procesy.....	69
4.10	Řízení úrovně služeb.....	70
4.10.1	Vstupy a výstupy procesu.....	70
4.10.2	Základní procesní schéma a klíčové aktivity.....	71
4.10.3	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu.....	74
4.10.4	Vazby na ostatní procesy.....	74
4.10.5	Výkonost procesu a reporting.....	75
4.11	Řízení dostupnosti.....	75
4.11.1	Základní procesní schéma a klíčové aktivity.....	76
4.11.2	Plán vývoje dostupnosti.....	78
4.11.3	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu.....	78
4.11.4	Nástroje procesu.....	79
4.11.5	Vazby na ostatní procesy.....	79
4.11.6	Výkonost procesu a reporting.....	80
4.12	Řízení kapacit.....	80
4.12.1	Základní procesní schéma a klíčové aktivity.....	81
4.12.2	Kapacitní plán.....	83
4.12.3	Hlavní odpovědnosti v rámci procesu.....	83
4.12.4	Nástroje procesu.....	84
4.12.5	Vazby na ostatní procesy.....	84
4.13	Řízení bezpečnosti.....	84
4.13.1	Klasifikace a řízení aktiv.....	86
4.13.2	Řízení lidských zdrojů.....	86
4.13.3	Fyzická bezpečnost obecně a bezpečnost prostředí.....	86
4.13.4	Fyzická bezpečnost zařízení.....	87
4.13.5	Řízení provozu.....	88
4.13.6	Řízení přístupu.....	88
4.13.7	Nákup, vývoj a údržba IS.....	88
4.13.8	Řešení bezpečnostních incidentů.....	89

4.13.9	Soulad s požadavky.....	89
4.14	Projektové řízení.....	89
4.14.1	Organizační struktura projektu.....	90
4.14.2	Klíčové role, odpovědnosti a součinnosti.....	91
4.14.3	Životní cyklus projektu.....	97
4.14.4	Ukázka projektové dokumentace.....	99

1 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

Mze	Ministerstvo zemědělství Česká republika
AD	MS Active Directory
AEO	Agroenvironmentálních opatření
CAB	Poradní sbor změn
ČMSCH	Českomoravská společnost chovatelů, a.s.
ESB	Enterprise Service Bus
HD Mze	Help Desk Mze
HTP	hlavní tým projektu
HC	hostingové centrum
HW	hardware
I/E	Internet Explorer
IPMA	International Project Management Association je nadnárodní sdružení projektových manažerů. Prvořadou funkcí je prosazovat porozumění řízení projektu jako profese, která má svou globální působnost, standardy, znalosti a schopnosti. Sdružuje projektové manažery napříč všemi obory lidské činnosti.
ISO	Mezinárodní organizace pro normalizaci, která se zabývá tvorbou mezinárodních norem ISO a jiných druhů dokumentů ve všech oblastech normalizace kromě elektrotechniky.
IT / ICT	informační a komunikační technologie

2 PREAMBULE

O2 Czech Republic a.s. je dlouhodobý poskytovatel ICT služeb pro Ministerstvo zemědělství ČR.

Při návrhu provozní metodiky (metodiky poskytování služeb) jsme zohlednili získané znalosti a zkušenosti z působení v resortu Mze a následná příprava samotného dokumentu bude z těchto předpokladů vycházet.

V rámci zpracování návrhu metodiky „Provozního plánu“ vycházíme z odborné, technické a historické provozní zkušenosti, kterou hodláme uplatnit po celou dobu plnění provozní podpory SAP, ale i v rámci budoucího migračního procesu. Nad rámec uvedených kompetencí a zkušenosti nabízíme odborné personální zázemí, které jsme po celou dobu budovali a utvářeli pod vlivem potřeb provozu a rozvoje resortu Mze po dobu více než 10 let.

Personální obsazení provozního týmu je sestaveno z profesně zdatných, školených a certifikovaných odborníků, kteří mají mnohaleté zkušenosti v oblasti ICT a disponují dlouhodobou znalostní kontinuitou věcného plnění v rámci resortu Mze i v prostředí souvisejících subjektů spadajících do resortu Mze.

Po celou dobu našeho působení v resortu udržujeme personální obsazení týmu s nízkou fluktuací jednotlivých pracovníků pro dané oblasti služeb tak, aby nedocházelo k narušení znalostní kontinuity. Dále klademe důraz na zajištění bezpečnosti informací o spravovaném technickém prostředí, což považujeme za základní předpoklad při oboustranném vztahu mezi poskytovatelem a zákazníkem.

Domníváme se, že O2 Czech Republic a.s. není jenom případným budoucím provozovatelem, ale hlavně budoucím partnerem pro resort Mze a jsme připraveni v rámci provozu poskytnout nejenom maximální nasazení, znalosti, podporu, odborné zázemí odborníků, ale hlavně loajalitu, pro-aktivní přístup a nasazení jednotlivých lidských kapacit i nad rámec definovaných parametrů služeb a požadavků Mze. Výše uvedené tvrzení chceme opřít o zkušenosti i mimo rámec potřeb definovaných v KL jednotlivých služeb, přičemž je potřeba brát v potaz, že komplexita resortu Mze je natolik široká, že nestačí pouhé uplatnění standardních IT znalostí pro zajištění provozu jednotlivých služeb.

Při vypracování tohoto návrhu metodiky „Provozního plánu“ jsme kladli primárně důraz na reálné zkušenosti, jak by měl takový provoz v praxi vypadat, čerpali jsme z obdobných námi provozovaných projektů, kde byla migrace složitějšího ICT prostředí uplatněna, eliminovali jsme zbytečné teoretické a mnohdy v praxi neověřené postupy a ve výsledku ani neuvádíme žádné dlouhé a nic neříkající vykopírované projektové, procesní či jiné postupy a texty, které by tento dokument ve své celkové velikosti nijak neobohatily, ba naopak by celkové čtení dokumentu jen zneprůhlednily a zbytečně podstatu věci v celém dokumentu zastínily.

32

3 NÁVRH ZPŮSOBU ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PRO ÚČELY HODNOTIČÍHO KRITÉRIA

3.1 Úvod

V této kapitole se uchazeč věnuje navrhovanému způsobu řešení zajištění požadovaných služeb. Odráží se zde skutečnost, že uchazeč již od roku 2004 vykonával roli systémového integrátora v prostředí objednatele, následně od roku 2011 roli koordinátora implementace změn a systémové centralizace a poté od roku 2012 koordinátora integrace, provozu a rozvoje aplikací v jednotném portálovém prostředí. Je potřeba zdůraznit, že po tuto dobu byly implementovány jednotlivé procesy řízení provozu ICT služeb v prostředí objednatele v souladu s mezinárodně uznávanými standardy ISO 20000 a 27000 a soubory nejlepších praktik v oboru řízení IT služeb (ITSM – ITIL) a řízení informační bezpečnosti (ISMS) a bylo dosaženo jejich stabilizace.

Tyto procesy v současné době flexibilně respektují organizační strukturu objednatele, existenci podřízených organizačních složek (OSS) a zajišťují jak stabilní provoz informačních systémů, tak umožňují pružně reagovat na požadavky na dílčí i rozsáhlejší úpravy funkcionalit těchto systémů.

Uchazeč je od roku 2008 certifikační autoritou udělen certifikát ISO/IEC 20000 na základě procesní dokumentace řízení procesů řízení IT služeb v prostředí objednatele. A je pravidelně dozorovým auditem přezkoumáván, zda-li je certifikovaný systém managementu účinně udržován v souladu s požadavky certifikační normy. Tento audit potvrzuje platnost certifikátu a tudíž i kvalitu implementovaných procesů v prostředí objednatele.

Uchazeč deklaruje, že popsaný způsob pojetí procesních přístupů a metodik povede k další optimalizaci procesů řízení zabezpečení služeb pro objednatele a garantuje pokrytí všech důležitých oblastí řízení ICT služeb.

Uchazeč je přesvědčen, že jako jediný umí nabídnout kontinuitu procesů bez jakýchkoliv vedlejších efektů a důsledků. Deklaruje, že prostředí zná a je schopen zajistit nepřetržitost zajištění funkčních/zavedených služeb IT na vysoké úrovni a kvalitě. Aktivita uchazeče v minulých letech umožnila předložit v rámci nabídky zlepšování již zavedených principů. Poskytovatel garantuje objednateli plynulé poskytování požadovaných služeb bez jakýchkoliv nestabilit a ekonomických dopadů.



3.2 OBLASTI ŘEŠENÍ NÁVRHU METODIKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

3.2.1 Integrace interních procesů hlášení incidentů, přijímání změnových požadavků na stávající procesy a systémy objednatele

Jak je výše uvedeno, navrhovaná metodika poskytování služeb byla dlouhodobě vyvíjena s vazbou na procesy objednatele. Uchazeč jako poskytovatel služeb se nastavení procesů objednatele v minulých obdobích přímo účastnil. Jako hlavní integrační prvek mezi klíčovými procesy objednatele a poskytovatele slouží Help Desk Mze (HD Mze) jakožto centrální komunikační bod jak pro výměnu vstupů/výstupů jednotlivých procesů objednatele a poskytovatele, tak pro příjem hlášení a evidenci incidentů a změnových požadavků. HD Mze zároveň v rámci navržených procesů zajišťuje 1. úroveň podpory uživatelů.

Uživatelé hlásí všechny incidenty a změnové požadavky na HD Mze. Ten provádí záznam do příslušných podpůrných nástrojů objednatele a následně předává k řešení na centrální kontaktní místo poskytovatele, kterým je SD O2.

Navrhovaný proces Řízení incidentů včetně všech subprocessů je plně integrován na proces objednatele „Řízení incidentů a žádostí o službu“. Navrhovaný proces Řízení změn využívá principů procesu objednatele – Řízení změn a jeho subprocessů Řešení požadavků na změnu, Řešení technických požadavků na změnu a Řešení urgentních změn.

3.2.2 Zajištění evidence a vedení záznamů o řešení incidentů, problémů a změnových požadavků v rámci centrálních systémů objednatele

Evidenci a vedení záznamů v rámci centrálních systémů objednatele v rámci navrhovaných procesů zajišťuje primárně HD Mze na základě podkladů předaných různými komunikačními kanály ze strany Service Desku poskytovatele (SD O2). Je případně možné zajistit aktualizaci záznamů o řešení přímo pracovníky poskytovatele a to buď zajištěním přístupu těmto pracovníkům do centrálních systémů objednatele, případně vzájemnou integrací podpůrných nástrojů poskytovatele a objednatele.

3.2.3 Vyhodnocování incidentů, problémů a změnových požadavků a jejich vyřízení

Způsob analyzování incidentů a problémů ze strany poskytovatele je popsán v kapitole 3.3.3 Změnové požadavky jsou vyhodnocovány primárně na úrovni pracovních týmů a to z hlediska jejich věcného významu, vlivu na ostatní aplikace a infrastrukturu, popřípadě dle rámcových nákladů na tuto změnu. Následná kontrola realizace požadavku na změnu pak probíhá v rámci pracovního týmu a všechny informace jsou vedeny v zápise a stav řešení je průběžně reportován na HD Mze. Detailní popisy procesů Řízení incidentů, Řízení problémů a Řízení změn jsou uvedeny v kapitole 4.

3.2.4 Identifikace problémů, které budou řešeny v rámci Problem Managementu

V rámci reaktivního procesu Řízení problémů jsou identifikovány a klasifikovány jednotlivé problémy a chyby v infrastruktuře. Problém může být detekován jako příčina opakujících se incidentů, závažný incident se širším dopadem, výstup proaktivního Řízení problémů, známé

3

chyby nových verzí aplikací a systémů (předané z procesu Řízení změn a Řízení nasazování verzí). Identifikovaný problém je evidován v aplikaci HD Mze a v rámci evidence jsou k němu navázány případné související incidenty. Tým sestavený Manažerem řízení problémů provádí detailní analýzu konkrétních částí aplikace s cílem nalézt příčinu problému - i bez známé primární příčiny je možné nalézt náhradní řešení obnovy služby (work-around). Po dokončení diagnostiky, která odhalí příčinu problému a vhodnosti náhradní řešení jako realizovatelné, je do databáze znalostí zaznamenána známá chyba včetně postupu reakce na incidenty (například formou náhradního řešení), které tato chyba způsobuje. Proces pak dále pokračuje řešením této známé chyby. Tým sestavený Manažerem řízení problémů dále hledá řešení. Rozsah řešení a kapacitní nároky na jeho realizaci se posuzují z hlediska technologického, finančního a organizačního. Výstupem může být návrh požadavku na změnu, který je předán do procesu Řízení změn.

V rámci Řízení změn dochází k implementaci navrženého řešení známé chyby do produkčního prostředí. Po implementaci změny je nutné vyhodnotit míru úspěšnosti řešení. V případě, že řešení nevedlo k odstranění chyby, je tato chyba ponechána otevřená a v rámci aktivity pravidelného přezkoumávání problémů a chyb je dále sledován její vývoj, případně je znovu analyzován způsob řešení.

Všechny problémy, u nichž nebylo nalezeno trvalé řešení, nebo chyby, jež se nepodařilo odstranit, jsou pravidelně přezkoumávány (v závislosti na implementovaných změnách, výskytu incidentů – nejméně však jednou měsíčně) a to z hlediska aktuálnosti potřeby řešení, dopadu neexistence řešení na provoz atd. Problémy a chyby, jejichž řešení již není z hlediska aktuální provozní situace vyžadováno (nebo se incidenty s nimi spojené již nevyskytují) jsou uzavřeny v podpůrném nástroji. Ostatní, které řešení vyžadují, jsou předávány k analýze.

Tepře po odstranění chyby, je možné záznam o problému uzavřít jako vyřešený. Zároveň s problémem je možné uzavřít související incidenty, pro které nebylo k dispozici adekvátní dočasné řešení. Následně je aktualizován i záznam o známé chybě v databázi znalostí.

Závažné problémy s extrémním dopadem na procesy objednatele jsou řešeny prostřednictvím procedury Řešení závažných problémů, která je zpravidla spouštěna procesem Řízení incidentů v rámci procedury Řešení závažných incidentů. Manažer řízení problémů operativně sestaví tým, jehož členy jsou primárně Manažer řízení problémů, Manažer řízení incidentů, určení specialisté provozu ERP řešení, zpravidla i specialisté ze strany provozovatele ICT služeb, infrastruktury a v případě potřeby provozovatelů ostatních dotčených aplikací a případně i zástupci objednatele. Pokud to situace dovoluje, svolává formální schůzku (konferenční hovor) za účasti všech zainteresovaných stran ke zhodnocení situace, vyhodnocení již realizovaných kroků a vytvoření „akčního plánu“ konkrétních akcí vedoucích k vyřešení problému. Tým specialistů následně analyzuje problém a hledá řešení. Na základě nalezeného řešení je buď okamžitě přijato opatření v rámci tzv. Standardní změny, nebo je iniciován požadavek na změnu, který řídí proces Řízení změn jako tzv. Naléhavou změnu. Po vyřešení problému je provedeno zhodnocení jednotlivých aspektů řešení problému a způsobů předjetí vzniku takových problémů. Na zpracování reportu se podílejí všichni účastníci řešení závažného problému.

V rámci proaktivního řízení problémů probíhají průběžné analýzy s cílem nalézt slabá místa v rámci aplikací a zjistit důvod tohoto stavu. Analýzy výskytu incidentů mohou identifikovat

určité typy problémů objevujících se po určitém typu změn. Pokud je v rámci analýzy trendů identifikována problémová oblast, je dále klasifikována z hlediska dopadu na poskytované služby a procesy zákazníka. Na základě této klasifikace/priorizace jsou pak vybrány problémové oblasti, na které je potřeba se zaměřit a jsou definována opatření k odstranění těchto problémových oblastí (např. vytvoření návrhu na změnu).

Hlavní odpovědnost za řízení procesu má Manažer řízení problémů, který je dále odpovědný za přípravu podkladů pro reporting a předkládání návrhů na zlepšení. Jeho hlavním úkolem je řízení prací na řešení problémů a známých chyb a přímá koordinace prací na závažných incidentech. Dále je odpovědný za návrh změn vedoucích ke zvýšení stability provozovaných služeb.

Samotný proces řízení problémů je popsán v kapitole 4.4.

3.2.5 Vstupy a výstupy obdobných procesů vedených na straně poskytovatele a jejich integrace s procesy objednatele

Vstupy a výstupy jednotlivých procesů jsou uvedeny v popisu procesního zajištění služeb v kapitole 4.

3.2.6 Procesy zajištění požadované kvality služeb ICT, včetně plnění a vyhodnocování parametru SLA

Nedílnou součástí řízení služeb ICT je metodika řízení kvality, která definuje vztahy mezi objednatelem a poskytovatelem. Řízení kvality v rámci provozu služeb pro objednatele bude probíhat ve dvou rovinách:

- Řízení kvality v rámci provozu služeb spočívající v nastavení a neustálém zlepšování procesů řízení IT služeb.
- Řízení kvality v rámci rozvoje spočívající v nastavení principů testování a akceptaci výstupů realizovaných na základě požadavků na změnu v rámci procesu řízení změn.

Metodika řízení kvality je navržena tak, aby byla v souladu s pravidly objednatele určenými v dokumentu „Definice závažné architektury“.

3.2.6.1 Kvalita řízení provozu služeb

Navrhovaná metodika obsahuje i procesy Service Level Management, který zajišťuje kontrolu nad dodávkou služeb v rozsahu jejích požadované dostupnosti, výkonnosti a kvalitě. Plánování, zajištění a zlepšování dostupnosti zajišťuje proces Availability Management, proces Kapacity Management je pak odpovědný za plánování a řízení konfigurace aplikací, kapacity ICT infrastruktury, služeb a dalších plnění takovým způsobem, aby bylo dosahováno úrovní definovaných v SLA.

Základní procesní schéma zlepšování procesů provozu služeb vychází z modelu PDCA¹. Jde o procesní model, který bude aplikován jako hlavní model pro zajištění takového řízení

¹ PDCA cyklus je pro potřeby řízení provozu služeb definován v ISO 20000 a skládá se ze čtyř fází: Plan (Plánuj), Do (Dělej), Check (Kontroluj), Act (Jednej)

služeb, které je relevantní pro dané prostředí objednatele, aniž by generovalo zbytečné náklady na straně objednatele. Model bude aplikován dle potřeby a přiměřeným způsobem:

- **Fáze plánování (Plan)** bude zaměřena na plánování aktivit v oblasti procesů řízení služeb, které povedou především k jasnému nastavení vazeb na procesy a nástroje objednatele.
- **Fáze implementace (Do)** bude spočívat v nastavení naplánovaných procesů, přidělení konkrétních rolí a odpovědností a nastavení nástrojové podpory těchto procesů.
- **Ve fázi monitoringu a kontroly (Check)** bude v rámci aktivit měření výkonnosti procesů sledováno, jakým způsobem probíhají procesy řízení služeb, budou identifikovány problematické oblasti a předkládány návrhy na zlepšení.
- **Ve fázi zlepšování (Act)** pak budou navrženy případné korekce na základě výsledků předchozí fáze.

3.2.6.2 Kvalita výstupů

Řízení kvality výstupů realizovaných v rámci provozu služeb probíhá na úrovni procesů Řízení změn a Řízení nasazování verzí, kde na základě požadavků na změnu konfigurace jednotlivých komponent a služeb dochází k úpravám stávajících nebo vytváření nových funkcionalit a systémů.

Základními předpoklady pro udržení odpovídající kvality výstupů jsou:

- jasná specifikace zadání požadavku na změnu (zohlednění připomínek relevantních stran),
- úplná specifikace dopadů na návazné systémy a aplikace a infrastrukturu.
- definice typů testů a specifikace základních akceptačních kritérií pro každý typ testu.
- určení osoby odpovědné za otestování výstupů dle schváleného testovacího scénáře a osoby odpovědné za akceptaci výstupů.

Kvalita výstupů je pak kontrolována a potvrzována v rámci subprocessu Testování a akceptace, který je nedílnou součástí procesu Řízení nasazování verzí.

3.2.7 Komunikační kanály a jejich integraci s komunikačními kanály objednatele

Poskytovatel využívá v rámci jednotlivých procesů poskytování služeb základní standardní komunikační kanály, kterými jsou e-mail, telefon a TTS. Předávání klíčových dokumentačních výstupů jednotlivých procesů poskytování služeb, zápisů z jednání, reportů atd. je pak dokumentační úložiště v rámci aplikace Projektová dokumentace, která je umístěna na Portálu Mze. Základním prvkem komunikace mezi 1. a 2. úrovní podpory (tzn. Mezi HD Mze a SD O2 jsou pak nástroje podpory procesů, které jsou přístupné pro čtení i zápis jak zástupcům poskytovatele a objednatele a je principiálně možná i jejich vzájemná integrace.

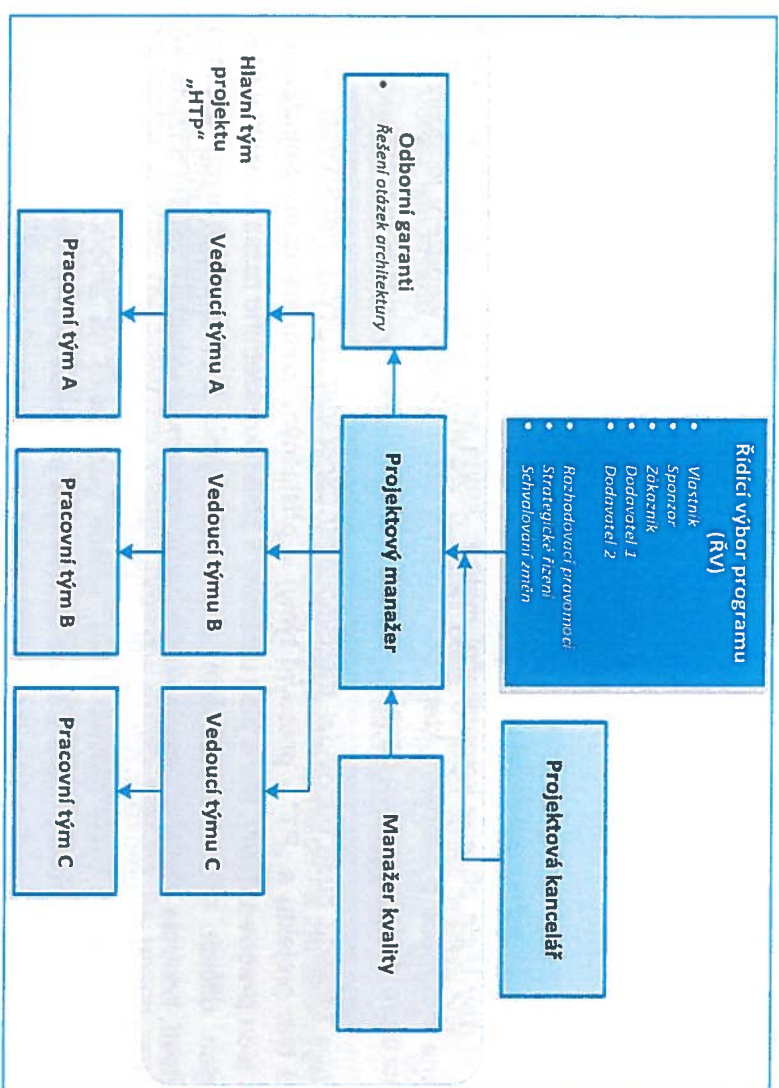
3.2.8 **Procesní schéma s popisem aktivit procesu řízení incidentů, problémů a změnových požadavků na straně poskytovatele**

Detailní procesní schémata a popisy procesů jsou uvedeny v kapitole 4.3. – Řízení incidentů, 4.4 - Řízení problémů a 4.6 – Řízení změn.

3.2.9 **Organizační zajištění procesů podpory**

Poskytovatel nabízí jako nejefektivnější způsob komunikace tříúrovňový model řízení služby. Veškeré vstupy a výstupy řízení služby budou evidovány v rámci pracovních týmů. V rámci řízení služby bude zřízena komunikační matice. Jedná se o matici, která bude obsahovat zejména informace o osobách, které mají vztah k řízení služby, vymezení jednotlivých rolí v rámci tříúrovňového modelu řízení služby a eskalační úrovně.

Struktura projektu bude odpovídat tříúrovňovému uspořádání („ŘV“ - řídicí výbor, „HTP“ - Hlavní tým projektu a „PT“ - pracovní tým) s příslušnými kompetencemi. Nejnižší úroveň řízení jsou **pracovní týmy**, které jsou ustaveny k plnění konkrétního rozsahu úkolů v předem určených dílčích oblastech. Úkolem pracovních týmů je řešení běžných provozních záležitostí, kontrola plnění dílčích úkolů dle harmonogramu a vytváření zadání požadavků na změnu na základě předložených návrhů. Výstupy z pracovních týmů a záležitosti, které potřebují rozhodnutí vyšší úrovně řízení, včetně požadavků na změnu ke schválení se předávají na vyšší úroveň řízení a to na **Hlavní tým projektu (HTP)**. Ten je základní řídicí platformou projektu, která má za úkol zajistit soulad postupu prací na projektu se schváleným věcným a časovým plánem. Hlavní tým projektu zároveň schvaluje všechny požadavky na změnu financované z prostředků příslušné smlouvy. Nejvyšší strategickou úroveň řízení projektu pak zajišťuje **Řídicí výbor projektu (ŘVP)**, který řeší zásadní otázky týkající se plnění či neplnění hlavních záměrů projektu jako celku. Zároveň přijímá opatření a definuje další postup v případě krizových stavů v rámci projektu. Ze všech jednání týmů na všech úrovních jsou odpovědnými osobami poskytovatele pořizovány zápisy, které jsou distribuovány k oponentuře všem členům příslušného týmu a po zapracování připomínek je zápis schválen a uložen na dokumentačním úložišti zřízeném pro účel centrální evidence dokumentace projektu.



Obrázek: organizační schéma

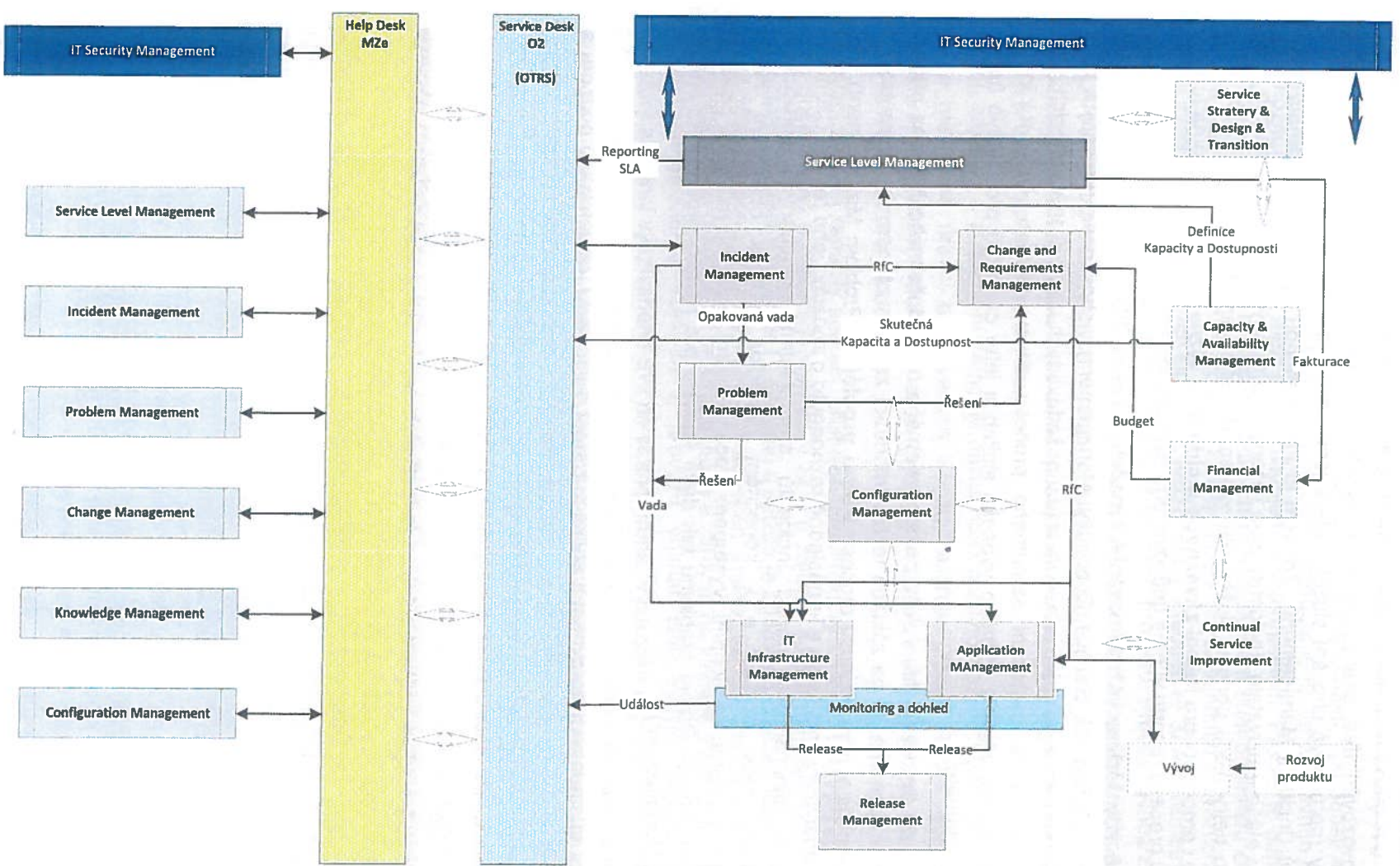
Podrobný popis způsobu řízení provozu služeb poskytovatelem je popsán v kapitole 4.14. – Projektové řízení.

3.2.10 Způsoby hromadné komunikace s uživateli

Komunikaci směřem k uživatelům ohledně odstávek, výpadků a updatů v rámci navržených procesů primárně zajišťuje HD Mze na základě podkladů předaných ze strany poskytovatele schválených objednatelem. Jako nástroje hromadné komunikace jsou využívány Portály (Portál Mze, eAGRI) a strukturované e-maily s přesně definovaným rozsahem informací. Informace o událostech a změnách v rámci jednotlivých systémů a aplikací zajišťuje poskytovatel a jeho dodavatelé.

3.2.11 Vazby na ostatní procesy

Procesy řízení požadovaných služeb v prostředí objednatele se vyznačují několika níže popsanými základními rysy a vazbami. Podrobný popis konkrétních vzájemných vazeb dílčích procesů poskytování služeb je uveden v příloze č. 4 Smlouvy. Vzájemnou interakci procesů řízení požadovaných služeb znázorňuje následující schéma.



Obrázek: Vzájemná interakce procesů řízení požadovaných služeb v prostředí zákazníka, Poskytovatele a dodavatelů informačních systémů (schéma z důvodu zachování přehlednosti nemůže obsahovat veškeré vazby).

Provoz jednotlivých systémů, jejich klíčových funkcionalit a integračních vazeb je nepřetržitě sledován dohledovými a monitorovacími nástroji v rámci aktivity **Monitoring a dohled**, který bude provozován třetí stranou, a který na základě definovaných parametrů identifikuje **incidenty** (poruchová chování služeb), které jsou následně předávány do procesu **Řízení incidentů** (Incident Management). Zdrojem incidentů mohou být kromě automatizovaných nástrojů i hlášení uživatelů. Incidenty jsou řešeny s příslušnými dodavateli služeb s cílem zajistit co nejrychlejší obnovu služby dle vzájemně definovaných parametrů SLA. Proces obsahuje i procedury pro řešení **závažných incidentů** s významným dopadem na fungování klíčových procesů resortu včetně definovaného eskalačního procesu.

V případě, kdy nastane vážný (rozsáhlý) výpadek, stává se řídicím procesem proces **Řízení kontinuity služeb** (IT Service Continuity Management), jehož cílem je zajistit obnovu funkcí aplikací a jejich infrastruktury a to v požadovaných a schválených mezích. Proces je odpovědný i za nastavení samotného procesu obnovy služeb, čímž minimalizuje pravděpodobnost výskytu vážného výpadku služeb a jeho důsledků pro klíčové funkce a procesy objednatele.

V případě, že incident nelze vyřešit pomocí známého nebo dočasného řešení a příčina se ukáže jako neznámá, je na základě těchto informací založen záznam o novém problému, jehož řešení je v odpovědnosti procesu **Řízení problémů** (Problem Management), kde je problém analyticky zpracován a je následně rozhodnuto o způsobu jeho řešení. Cílem tohoto procesu je minimalizovat dopad incidentů a problémů způsobených poruchami IT infrastruktury nebo aplikací a v konečném důsledku zabránit opakování incidentů souvisejících s těmito poruchami. Výstupem procesu Řízení problémů může být **požadavek na změnu**. Proces Řízení problémů tak dává impulsy pro rozběh procesu **Řízení změn** (Change Management).

Zpracování obecných servisních požadavků na služby, které nejsou incidentem (např. nastavení přístupových oprávnění k aplikaci, žádost o informaci, uživatelskou podporu atd.) řídí proces **Řízení požadavků** (Requirements Management). Součástí tohoto procesu je i informování uživatelů o změnách služeb a jejich dostupnosti. Výstupem tohoto procesu může být požadavek na změnu, který vstupuje do procesu Řízení změn.

Procesy Řízení požadavků, Řízení incidentů a Řízení problémů přímo koordinuje HD Mze, který zároveň eviduje veškeré údaje o jednotlivých servisních požadavcích, incidentech a problémech a jejich vzájemných vazbách.

Proces řízení změn reaguje jak na identifikované problémy a navržená řešení jejich odstranění, tak především na změnové požadavky vycházející přímo od objednatele. Změnové požadavky směřují k zadáním úprav IS menšího rozsahu (změny většího rozsahu jsou řešeny samostatnými projekty). Schválené změnové požadavky jsou předávány k realizaci dodavatelům informačních systémů.

Všechny požadavky na změnu jsou centrálně evidovány v databázi požadavků na změnu, kde jsou zároveň uvedeny základní údaje o požadavku, jako je kategorie a typ požadavku, termín realizace a jeho momentální stav. Sledování plnění jednotlivých požadavků je prováděno na jednáních dílčích pracovních týmů.

Završením vývoje nových funkcionalit v rámci procesu řízení změn je iniciace procesu řízení **nasazování verzí** (Release Management), jehož cílem je ověřit soulad výsledného produktu

(nové funkcionality, aplikace apod.) se zadáním a následně realizovat jeho nasazení do produkčního prostředí systému. Testování funkcionalit se řídí metodikou řízení kvality.

Kontrolu nad dodávkou služeb v rozsahu jejich požadované dostupnosti, výkonnosti a kvality zajišťuje proces **Řízení úrovně služeb** (Service Level Management), jehož hlavním cílem je zajistit seriózní a kvalitní vztah mezi poskytovatelem a objednatelem. Proces je odpovědný za dodržování SLA parametrů služeb dodávaných prostřednictvím subdodavatelů či třetích strana a to přenosem požadované úrovně a kvality služeb do relevantních servisních smluv. Jako zdroj informací o dodávaných službách, jejich detailech a jednotlivé SLA parametry slouží **katalog služeb**, jehož sestavení a aktualizace je součástí procesu. Proces rovněž zajišťuje **reporting** všech provozovaných služeb objednateli tak, aby mohlo být průběžně hodnoceno plnění SLA parametrů definovaných v rámci příslušného definičního listu služby. Podklady pro vyhodnocování SLA budou pravidelně poskytovány provozovatelem **Monitoringu a dohledu** a provozovatelem **Helpdesku**.

Plánování, zajištění a zlepšování samotné dostupnosti poskytovaných služeb tak, aby bylo dosaženo minimálně úrovně definovaných v SLA, zajišťuje proces **Řízení dostupnosti** (Availability Management), který pro svou činnost využívá příměrně výstupů rovněž výše uvedené aktivity Monitoring a dohled.

Za plánování a řízení kapacity aplikací, příslušné infrastruktury a služeb takovým způsobem, aby bylo dosahováno úrovně definovaných v SLA a zajištěla se tak minimalizace možnosti vzniku krizových situací v dodávce IT systémů a služeb je odpovědný proces **Řízení kapacit** (Capacity Management). Proces musí být schopen analyzovat požadavky zákazníka ve formě strategií, plánů či koncepcí na straně jedné a zároveň na základě vlastností aplikace a a evidovaných problémů vešlejších z provozu vnímat stav využití kapacit stávající infrastruktury a licenci využívaného SW na straně druhé. Výstupem procesu řízení kapacit je klíčový dokument **Kapacitní plán** (HW, infrastruktura, lidské zdroje, licence) obsahující návrh opatření, které by měl objednatel učinit, aby jeho plány rozvoje informačních systémů mohly být co nejefektivněji naplněny. Jedním ze vstupů kapacitního plánování jsou výstupy Performance monitoringu, tyto výstupy musí poskytovatel poskytnout třetí strana – provozovatele Monitoringu a dohledu. Dalším významným vstupem je vnímání odezvy systému či aplikaci uživatelů, kteréžto podněty musí shromažďovat a poskytovateli předávat provozovatel Helpdesku.

Průřezově na veškeré procesy aktivně působí a na veškeré procesy dohlíží **proces řízení bezpečnosti** (Security Management). Jeho cílem je implementovat objednatelem definovanou bezpečnostní politiku do celkového prostředí informačních systémů objednatele včetně všech doprovodných procesů a je odpovědný za posuzování aktivit jednotlivých procesů z hlediska vlivu na bezpečnost, tzn. za identifikaci bezpečnostních rizik, která včas eskaluje na příslušné orgány řízení projektu. Proces řízení bezpečnosti má rovněž výrazný vliv na vývoj nové funkcionality aplikací a postupy jejich údržby.

3.2.12 Součinnost a protiplnění, které budou po objednateli vyžadovány pro spuštění zadávaných služeb

Součinnost objednatele při spuštění zadávaných služeb požadovaná poskytovatelem spočívá především ve formálním předání jednotlivých služeb a v součinnosti při nastavení

vazeb na služby a procesy v rámci provozu služeb. Součinnost objednatele pro tuto etapu je uvedena v Příloze č. 5 Smlouvy.

3.3 POPIS KONKRÉTNÍHO ZAJIŠTĚNÍ VÝŠÍ KVALITY SLUŽEB

3.3.1 Zajištění minimalizace nepříznivých dopadů incidentů, změnových požadavků a problémů na prostředí objednatele

3.3.1.1 Procesní zajištění

Minimalizace nepříznivých dopadů incidentů a problémů na prostředí objednatele je na straně poskytovatele zajištěna vzájemnou více než 3 roky prověřenou interakcí klíčových procesů (Monitoring a dohled, Řízení incidentů, Řízení problémů, Řízení změn).

Monitoring a dohled provozovaný třetí stranou, prostřednictvím monitorovacích nástrojů monitoruje stav všech poskytovaných služeb a v případě nestandardního chování služby zasílá automaticky strukturované e-maily na předdefinované klíčové specialisty poskytovatele, SD O2 a HD Mze, s cílem maximálně zkrátit dobu mezi výskytem incidentu a zahájením doby jeho řešení. Příomou eskalací na vybrané pracovníky poskytovatele navíc nedochází k pokřivení informací o incidentu při jeho průchodu přes jednotlivé úrovně podpory.

HD Mze funguje jako centrální místo pro hlášení všech incidentů, problémů a servisních požadavků a bude mít k dispozici rozhraní monitorovacích nástrojů pro včasnou identifikaci incidentů. Za řízení a řešení vníklých incidentů odpovídá proces Řízení incidentů (viz Proces Řízení incidentů). Životní cyklus incidentu řídí HD Mze, který incident zaznamená do nástroje pro řízení servisních požadavků a incidentů a předává incident k řešení na 2. úroveň podpory (SD O2), přičemž způsob předání volí dle závažnosti a dopadu incidentu (např. v případě výpadku kritické služby je příslušný specialista kontaktován telefonicky, aby nedošlo k prodávě v zahájení řešení). V případě závažných incidentů s významným dopadem na procesy objednatele je takový incident eskalován na klíčové pracovníky poskytovatele. HD Mze dále zajišťuje komunikaci směrem k uživateliům a pracovníkům objednatele. V rámci řešení incidentu je nezbytná rychlá stabilizace služby bez ohledu na příčinu incidentu.

Neznámé příčiny vzniku závažných incidentů jsou předávány k analýze a řešení do procesu Řízení problémů (viz Řízení problémů), který odpovídá za analýzu problému (např. sběr logů z inkriminovaného období vzniku incidentu) a návrh jeho řešení (v tomto kroku může iniciovat proces Řízení změn k implementaci řešení problému). Zároveň odpovídá za předání podkladů pro aktualizaci záznamů o známých chybách a způsobu reakce na ně (včetně evidence náhradních řešení) v databázi znalostí, která dále slouží v procesu Řízení incidentů pro co nejrychlejší vyřešení dalších vzniklých incidentů. V rámci proaktivního procesu Řízení problémů jsou dále analyzovány trendy ve výskytu incidentů a problémů z předchozích období a výstupy z monitorovacích a dohledových nástrojů, aby byly včas odhaleny možné problémy, které mohou zapříčinit vznik incidentů se závažným dopadem na prostředí objednatele.

Implementace všech změn do produkčního prostředí je řízena a plánována v rámci procesu Řízení změn (případně Řízení nasazování verzí), který zajišťuje implementaci pouze schválených změn v určeném čase a předchází tak vzniku incidentů a problémů spojených

s neřízenou implementací. Plán změn a plán odstávek je pravidelně komunikován na jednáních pracovního týmu a Hlavním týmu projektu.

3.3.1.2 Technické zajištění

Portálové logy - aplikace pro vyhodnocení logů na portále

V rámci poskytování služeb bude poskytovatel využívat aplikaci Portálové logy (zahrnuje veškerou komunikaci aplikací za portálem s klienty) s následujícími cíli:

- Trvale vyhodnocovat chybová chování aplikací za portálem a předávat incidenty řešitelům (zejména chyby typu 4xx a 5xx).
- Trvale vyhodnocovat nadlimitní odezvy vybraných profilů aplikací a tyto předávat příslušným řešitelům.
- Pomocí eskalačních mailů automaticky generovaných aplikací zajistit rychlou informovanost řešitele ohledně „nadlimitního výskytu chyb 4xx a 5xx“ a „zpomalení odezev“ nad definovanou úroveň u vybraných kritických URL.

Těmito opatřeními ze strany poskytovatele dojde ke zvýšení kvality služeb poskytovaných koncovému uživateli, protože bude využito efektu maximálního zkrácení doby od výskytu chyby k její eskalaci na odpovědného pracovníka, který je schopen chybu řešit.

3.3.2 Přípravenost poskytovatele k řešení závažných incidentů a problémů a změnových požadavků

Poskytovatel je plně připraven k řešení závažných incidentů a problémů prostřednictvím jasně definovaných procedur v rámci procesů Řízení incidentů a Řízení problémů. Poskytovatel disponuje nastavenými procesy mezi jednotlivými úrovněmi podpory a garantuje kontinuitu fungování eskalace incidentů a jejich řešení. Pro řešení závažných incidentů je důležité, aby existovaly stabilní vazby mezi jednotlivými úrovněmi podpory a specialisty a řešení závažných incidentů a problémů se opíralo od formálit s maximální snahou rychle eliminovat problém a stabilizovat službu. Poskytovatel tímto jednoznačně disponuje a tento proces je ověřen jeho dosavadním působením v prostředí objednatele.

V rámci řešení závažného incidentu je vždy na prvním místě rychlá stabilizace služby, která probíhá na úkor možnosti řádně zanalyzovat jeho příčinu. Poskytovatel přesto prostřednictvím procesu Řízení problémů vždy zajišťuje logy z inkriminovaného období, separuje je, analyzuje a následně přijímá opatření k eliminaci těchto problémů.

Při výskytu závažného incidentu s neznámou příčinou vzniku nebo při vzniku závažného problému, který může způsobit závažné incidenty, je takový incident/problém eskalován na klíčové zástupce poskytovatele a objednatele dle eskalační matice a zároveň je informován Manažer řízení problémů, který v co nejkratší době zajistí prostřednictvím určených specialistů analýzu a návrh řešení odstranění příčiny incidentu.

Pokud to situace dovoluje, svolává Manažer řízení problémů formální schůzku za účasti specialistů poskytovatele a externích dodavatelů, Manažera řízení incidentů a případně zástupců poskytovatele a HD Mze. Obsahem takové schůzky je zhodnocení situace, vyhodnocení již realizovaných kroků a následně vytvoření „akčního plánu“. Podle výstupu z analýzy je buď okamžitě přijato opatření v procesu Řízení změn v rámci tzv. Standardní

změny, nebo je iniciován požadavkem na změnu, který řídí subprocess Řízení naléhavých změn.

Na základě vzniku závažného incidentu/problému je vytvářen report, který hodnotí jednotlivé aspekty z hlediska způsobu řešení a způsobu předejití vzniku takových incidentů/problémů. Na zpracování reportu se podílejí všichni účastníci řešení. Průběh řešení výpadku jedné nebo více kritických služeb je dokumentován, analyzován a stává se podkladem pro zlepšování postupu řešení „výjimečných situací“.

Poskytovatel disponuje týmem pracovníků s dlouholetou zkušeností z prostředí objednatele. V týmu jsou i pracovníci specializovaní na obor zemědělství, problematiku rozpočtových organizací, integraci s prostředím Státní pokladny a CZ i EU výkaznictví, což umožňuje řešit veškeré problémy v kontextu potřeb objednatele. Tým specialistů a manažerských pracovníků znalých prostředí je zárukou rychlého řešení incidentů a problémů. Rozhodování pracovníků vycházející ze znalosti konfigurace prostředí, zkušenosti s nestrandardním chováním služeb je v případě výpadku nebo kritické situace velmi rychlé a dokáže v krátkém čase identifikovat hlavní příčinu incidentu a stabilizovat službu.

3.3.3 Způsob analyzování incidentů a problémů ze strany poskytovatele a způsob proaktivního zabírání výskytu dalších incidentů a problémů

Detailní popis způsobu analyzování incidentů a problémů je předmětem samostatných kapitol Řízení incidentů a Řízení problémů.

Centrálním místem pro příjem hlášení o incidentech z různých zdrojů je HD Mze jako první úroveň podpory. Pracovník HD Mze provede záznam incidentu v podpůrném nástroji a provede jeho klasifikaci z hlediska rozsahu a dopadu a první posouzení z hlediska dotčeného systému. Pokud se jedná o izolovaný incident, který nemá širší dopad, předává incident k řešení na další úroveň podpory podle druhu služby, které se incident týká. Příslušný řešitel nalezne co nejrychlejší řešení obnovy služby a provede obnovu služby dle tohoto nalezeného řešení. O vyřešení incidentu informuje HD Mze včetně popisu způsobu vyřešení.

V případě, že se jedná o incident nahlášený uživatelem, informuje HD Mze uživatele o řešení incidentu a toto řešení s uživatelem ověří. Následně uzavře záznam incidentu a případně všechny ostatní související záznamy.

Jestliže kterýkoli pracovník 2. nebo 3. úrovně podpory poskytovatele detekuje incident typu A, kontaktuje telefonicky odpovědného technického specialistu (v předem určeném pořadí) a následně, nejedná-li se o požadavek reportovaný z HD Mze, kontaktuje HD Mze k zajištění záznamu incidentu do podpůrného nástroje a případně eskalaci na klíčové zástupce poskytovatele, dodavatele a objednatele.

Odpovědný technický specialista poskytovatele dále provede primární analýzu incidentu, jejímž cílem je v první řadě nalézt způsob rychlé stabilizace služby. Jestliže i po analýze incidentu není zřejmá jeho příčina, službu nelze obnovit v plné kvalitě, nebo je analýza příčiny v kompetenci jiného dodavatele, kontaktuje technický specialista Manažera řízení problémů s výsledky první analýzy a požadavky:

a) na předání problému jinému dodavateli (infrastruktura, jiná aplikace, která není předmětem této zakázky), jestliže řešení incidentu je v kompetenci jiného dodavatele, nebo

b) na vyžádání součinnosti od jiného dodavatele (opět infrastruktura, jiná aplikace), jestliže příčina incidentu je nejasná a vyžaduje k detekci problému součinnost více stran.

V případě, že je v rámci analýzy incidentu zjištěno, že příčina je známá a její odstranění je plně v kompetenci poskytovatele, poskytne technický specialista Manažerovi řízení problémů informace o odhadované době odstranění příčiny incidentu a době potřebné pro obnovu služby.

Manažer řízení problémů je dále zodpovědný za koordinaci řešení problému a komunikaci postupu řešení s HD Mze.

Mezi typické incidenty, které budou v rámci služby řešeny, patří:

- nedostupnost portálu zaměstnance,
- nefunkčnost / neaktuálnost vybraného reportu / modulu,
- nefunkčnost některé z integračních vazeb (státní pokladna, OIM, docházka, ...),
- nedostupnost centrálních jednotlivých DB Instancí,
- chyby v důsledku výpadku nezbytných infrastrukturních služeb (SSO, LDAP, Active Directory, DNS atd),
- nesprávná data v aplikaci.

V rámci řešení závažného incidentu je vždy na prvním místě rychlá stabilizace služby, která probíhá na úkor možnosti řádně zanalyzovat příčinu problému. Přesto poskytovatel vždy zajišťuje logy z inkriminovaného období, ty separuje, analyzuje a následně přijímá opatření k eliminaci problémů.

Do procesu Řízení problémů nevstupují pouze neznámé příčiny závažných incidentů, ale zároveň i neznámé příčiny více nekritických incidentů téhož druhu, případně výstupy z procedur proaktivního řízení problémů.

Poskytovatel v rámci procesu Řízení problémů, kromě reakce na již vzniklé problémy provádí i aktivitu k eliminaci vzniku problémů. Pravidelně analyzuje trendy ve výskytu incidentů a problémů a analyzuje výstupy z monitorovacích nástrojů, vše s cílem analýzy nalézt slabá místa a zjistit důvod tohoto stavu. Analýzy incidentů a problémů mohou identifikovat určité typy problémů objevujících se po určitém typu změn, začínající selhávání komponent určitého typu.

Pokud je v rámci analýzy trendů identifikována problémová oblast, je dále klasifikována z hlediska dopadu na poskytované služby a procesy objednatele. Na základě této klasifikace jsou vybrány problémové oblasti, na které je potřeba se zaměřit a v rámci procesu Řízení problémů jsou definována opatření k odstranění těchto problémových oblastí.

Podle výstupů z analýzy problému je buď okamžitě přijato opatření v rámci procesu Realizace standardních změn nebo Realizace naléhavé změny, nebo je založen požadavek na změnu konfigurace či úpravu funkcionalit, který je dále řízen procesem Řízení změn.

4 DÍLČÍ PROCESY ŘÍZENÍ ICT SLUŽEB

4.1 POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY

V této kapitole jsou vysvětleny pojmy a zkratky použité pro popis procesů v této kapitole. Nejsou zde vysvětleny obecné pojmy a zkratky vztahované k jednotlivým systémům a službám, které jsou předmětem této smlouvy.

Pro účely této smlouvy jsou pro názvy jednotlivých procesů a jejich klíčových rolí a pojmů použity české ekvivalenty.

Proces	Český ekvivalent	Role	Český ekvivalent
Incident Management	Řízení incidentů	Incident Manager	Manažer řízení incidentů
Problem Management	Řízení problémů	Problem Manager	Manažer řízení problémů
Monitoring and Control	Monitoring a dohled	-	Manažer dohledu
Change Management	Řízení změn	Change Manager	Manažer řízení změn
Release Management	Řízení nasazování verzí	Release Manager	Manažer nasazování verzí
Continuity and Availability Management	Řízení kontinuity a dostupnosti	Availability Manager	Manažer řízení dostupnosti
Capacity Management	Řízení kapacit	Capacity Manager	Manažer řízení kapacity
Security Management	Řízení bezpečnosti	-	Garant bezpečnosti
Service Level Management	Řízení úrovně služeb	Service Level Manager	Manažer řízení úrovně služeb
Configuration Management	Řízení konfigurace	Configuration Manager	Manažer řízení konfigurace
-	-	Service Manager	Manažer řízení služby
-	-	Delivery Manager	Manažer dodávky služby

Pojmy:

- Incident** – jakákoli událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje nebo může způsobit výpadek, popřípadě snížení kvality služby.
- Problém** – neznámá příčina jednoho nebo více incidentů.
- Známa chyba** (Known Error) – stav životního cyklu problému, kdy je příčina incidentu (problém) rozpoznána a je nalezeno řešení.
- Release** – balíček úprav IS, který zahrnuje soubor úprav na informačním systému vycházející z požadavku na změnu.
- SLA – Service Level Agreement** – dohoda o poskytované úrovni služeb. Její parametry definují dostupnost a míru kvality a spolehlivosti poskytované služby (tzv. SLA parametry nebo zjednodušeně SLA).
- Databáze znalostí/známých chyb** (Knowledge base/known error database) – úložiště informací o symptomech a příčinách incidentů a způsobu jejich řešení. Databáze znalostí dále obsahuje podpůrné informace a dokumentace nezbytné pro klasifikaci a posouzení jednotlivých incidentů nebo požadavků na změnu. Standardně by měla existovat v rámci nástroje HD Mze a její údržbu zajišťuje HD Mze resp. dodavatel služby Helpdesk na základě informací o způsobu řešení incidentů, problémů, požadavků na změnu a servisních požadavků.
- Konfigurační databáze** (Configuration Management Data Base - CMDB) – obsahuje informace o jednotlivých konfiguračních položkách a jejich vzájemných vazbách včetně vazeb na služby, které jsou jejich prostřednictvím poskytovány. Systém se skládá z několika dílčích částí.
- Konfigurační položka** (Configuration Item) – položka konfigurační databáze
- Kritická služba** – kritickou službou se rozumí taková služba, jejíž případný výpadek by znamenal významný dopad na podstatné funkce a procesy objednatele.
- Podstatná funkce objednatele** (Vital Business Function) – funkce, nebo proces, která je nezbytná pro udržení podstaty existence úřadu Objednatel (např. výplata národních dotací apod.). Určení takových funkcí je nezbytné pro následné stanovení kritických služeb.
- Poradní sbor změn** (Change Advisory Board – CAB) – skupina zástupců poskytovatele a objednatele, která projednává, schvaluje a vyhodnocuje navrhované změny, jejichž rozsah vyžaduje schválení z technologického a finančního hlediska. Poradní sbor změn představuje jednotlivé pracovní týmy, nebo Hlavní tým projektu a to dle rozsahu změn.
- Poradní sbor změn pro naléhavé změny** (Emergency Change Advisory Board – ECAB) – skupina zástupců poskytovatele a objednatele, která schvaluje provedení naléhavých změn. Jmenování zástupců musí být dosažitelní v kteroukoli dobu.
- Databáze změn** – evidence změnových požadavků a průběhu jejich realizace.
- Escalace** – mechanismus, který pomáhá včasnému řešení incidentů. Tento mechanismus se může vyskytnout v průběhu celého procesu. Escalace může být hierarchická (informování klíčových zástupců poskytovatele v případě výskytu incidentu

kategorie B a výše) nebo funkční (v případě, že jednotlivé úrovně podpory nenaženou ve stanoveném čase úplné nebo dočasné řešení incidentu z důvodu nedostatku informací nebo znalostí, jsou povinny předat řešení incidentu na vyšší úroveň).

- **Infrastruktura** – zahrnuje serverovou a napájecí infrastrukturu, komunikační infrastrukturu, další hardware včetně konfigurace a přístupů, aplikace.
- **Komunikační a eskalační matice** – obsahuje kontaktní údaje osob, které mají být informovány v případě odstávek, updatu nebo úplného výpadku některé ze služeb. Dále obsahuje přehled kontaktů na osoby, které mají být kontaktovány v případě úplné nedostupnosti některé ze služeb.
- **Plán odstávek** (Projected Service Outages – PSO) – časový harmonogram odstávek na určité období plánovaných v důsledku nasazení změn nebo v důsledku nutných servisních zásahů. Plán odstávek je projednáván na pracovních týmech a finálně schvalován na hlavním týmu projektu.
- **Plán dostupnosti** (Availability Plan) – evidence požadavků na dostupnost v rámci rozvojových projektů a požadavků na změnu vedoucích k zajištění nebo zlepšení dostupnosti služeb.
- **Plán kapacity** (Capacity Plan) – evidence požadavků na kapacity v rámci rozvojových projektů a požadavků na změnu vedoucích k zajištění nebo zlepšení kapacity služeb.
- **Plán kontinuity** – plán akcí pro případ globálního výpadku nebo katastrofy (havariijní plán).
- **Plán změn** (Forward Schedule of Changes) – časový plán implementace změn. Zobrazuje data nasazení jednotlivých změn do produkčního prostředí. Vypracovává se vždy na jeden měsíc dopředu a aktualizuje se jednou týdně.
- **Post-implemентаční zhodnocení** (Post-Implementation Review) – po-implemентаční kontrola úspěšnosti implementace změny do produkčního prostředí.
- **Redundance** – několikaanásobné použití infrastrukturních prvků kvůli větší stabilitě systému a odolnosti vůči chybám.
- **Plán nasazení do produkce** (Release-To-Production Plan – RTP) – plán implementace změn/nové služby do produkčního prostředí. Obsahuje detailní harmonogram aktivit a odpovědnosti za jejich provedení včetně plánu na vrácení konfigurační položky/služby do stavu před začátkem implementace (back-out plan).
- **Podpůrná smlouva** (Underpinning Contract) – právní dokument mezi poskytovatelem a dodavatelem, která stanovuje podmínky týkající se odběru IT služeb, které jsou kupovány externě.

4.2 MONITORING A DOHLED

V rámci procesu Řízení kontinuity a dostupnosti a Řízení kapacity jsou stanoveny požadavky na monitoring služeb a jednotlivých konfiguračních položek včetně definice parametrů, požadovaných výstupů, frekvence měření atd. Tyto požadavky jsou předány provozovateli Monitoring a dohledu, který následně příslušným dohledovým nástroji nakonfiguruje příslušné monitorovací scripty, nastaví závislosti mezi konfiguračními položkami a nastaví

mezi hodnoty pro vyhodnocování naměřených hodnot. Konfiguraci monitorovacích nástrojů provádí třetí strana a poskytovateli musí být umožněn přístup do dohledových nástrojů minimálně v režimu Operátor.

V rámci nepřetržitého cyklu jsou pak služby (a jejich komponenty) v rámci požadovaných parametrů monitorovány, probíhá porovnávání naměřených hodnot s definovanými hraničními úrovněmi a v případě, že hodnoty překračují předem definovanou mez, jsou automaticky eskalovány na určené kontakty.

Pracovníci SD O2 poskytovatele zajišťují nepřetržité sledování dohledových nástrojů a v případě dílčí nebo úplné nedostupnosti některé ze služeb nebo jejich komponent ihned eskalují incident na příslušné úrovně podpory (včetně HD Mze) a dle závažnosti i na klíčové pracovníky poskytovatele.

Naměřené hodnoty v rámci monitoringu jsou dále používány jako vstupy pro analýzy (ať už v proaktivním nebo reaktivním módu) v procesu Řízení problémů a jako podklady pro vytváření reportů v rámci procesu Řízení úrovně služeb.

Celý proces je řízen Manažerem dohledu, který je zároveň odpovědný za řízení pracovníků Service Desku poskytovatele, přípravu podkladů pro reporting na základě výstupů z dohledových nástrojů, sledování výkonnosti procesu a předkládání návrhů na zlepšení.

Tato činnost je na straně poskytovatele zajišťována prostřednictvím nástrojů a předpokládá přístup určených pracovníků poskytovatele k výstupům monitorovacích a dohledových nástrojů objednatel, provozovaných třetí stranou a automatické zaslání e-mailových notifikací v případě překročení definovaných parametrů služeb.

4.2.1 Vazby na ostatní procesy

Řízení dostupnosti – v procesu Řízení dostupnosti jsou definovány a nastaveny principy měření dostupnosti a zároveň jsou aplikovány na sledování jednotlivých prvků IT infrastruktury.

Řízení incidentů – částečná, nebo úplná nedostupnost některé ze služeb či jejich komponent je předána k řešení do procesu Řízení incidentů.

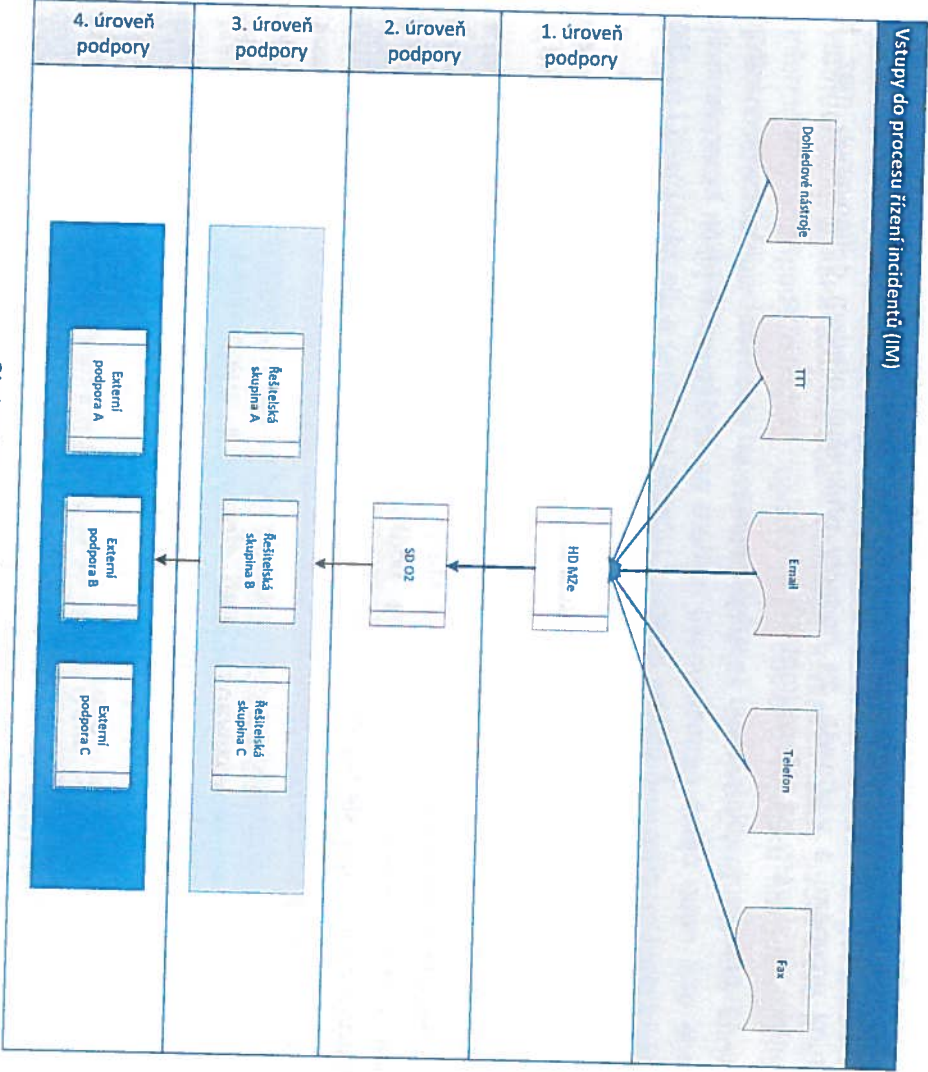
Řízení úrovně služeb – výstupy z monitorovacích nástrojů vztahující se k plnění jednotlivých parametrů SLA jsou předávány ke zpracování procesu Řízení úrovně služeb.

Řízení kapacit – proces řízení kapacit využívá data z výkonnostního monitoringu.

4.3 ŘÍZENÍ INCIDENTŮ

Cílem procesu je v případě identifikace poruchy služby obnovit normální provoz služby, a minimalizovat dopad výpadku, resp. dopad snížení kvality služby na administrativní a řídicí procesy objednatel při současném zajištění nejlepší možné kvality služby a její dostupnosti.

Proces řízení incidentů zodpovídá za zaznamenání detekovaných incidentů do příslušného nástroje a následné řízení životního cyklu incidentu až do úplného obnovení služby, resp. odstranění poruchy a uzavření záznamu o incidentu.



Obrázek: Vstupy pro řízení incidentů

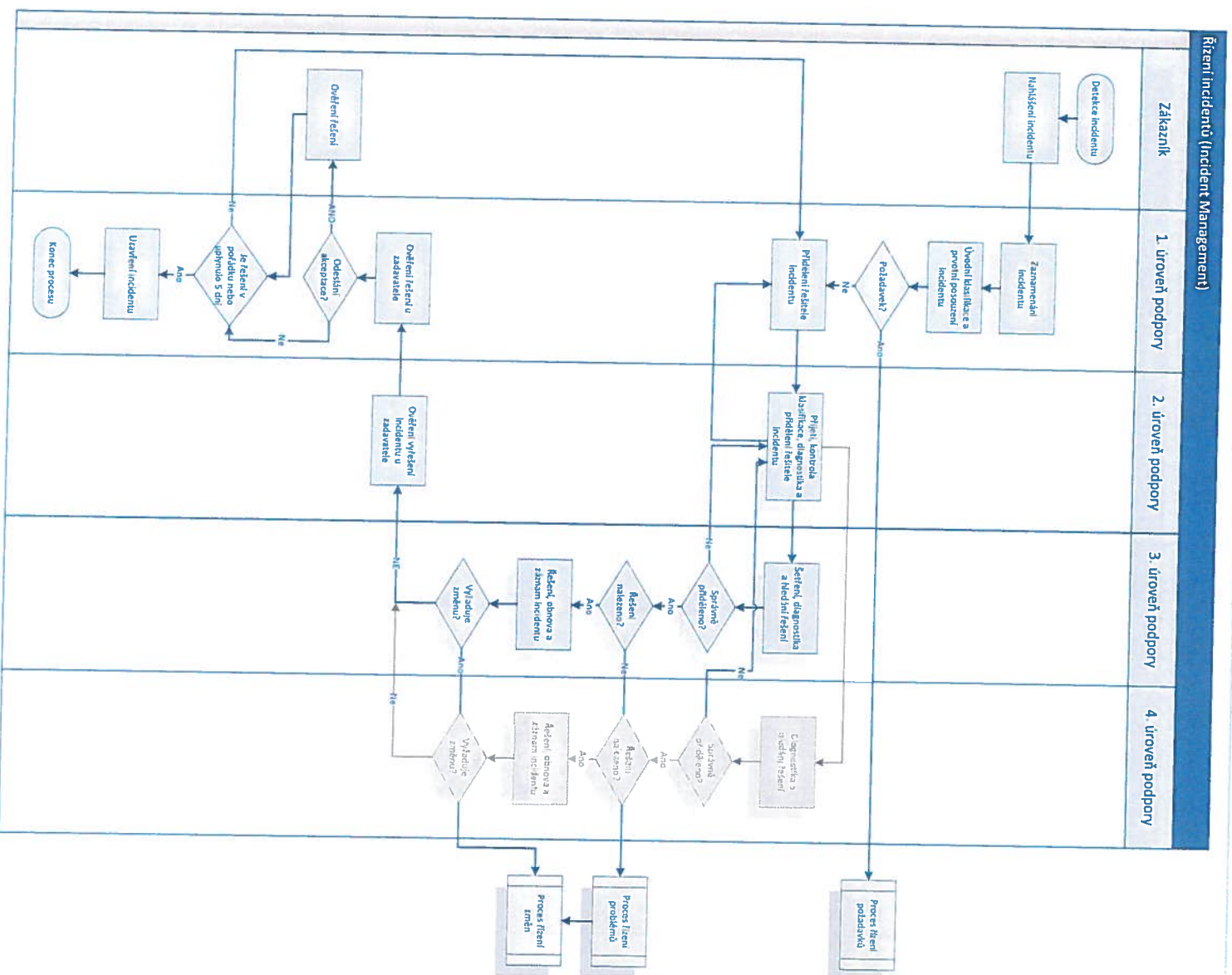
4.3.1 Vstupy a výstupy procesu

Vstupy	• incident (údaje o incidentu získané od uživatele/z automatického nástroje) – hlavní vstup, • informace o konfiguračních položkách z konfigurační databáze, • informace o znalostech z databáze znalostí, • informace o známých chybách, workaroundech a odstraněných příčinách problémů.
Výstupy	• obnovená služba (uzavřený incident) – hlavní výstup, • požadavek na změnu nebo záznam o problému nutný k řešení incidentu, • komunikace s uživateli,

- reporty (pro jeden konkrétní incident nebo data pro agregovaný reporting),
- opakované incidenty,
- informace o závažném incidentu,
- informace o konfiguračních položkách ovlivněných incidentem,
- nová znalost.

32

4.3.2 Základní procesní schéma a klíčové aktivity



Obrázek: Základní procesní schéma řízení incidentů

4.3.2.1 Detekce a nahlášení incidentu

Incident může být detekován:

- zákazníkem/uživatelem služby,

- dodavatelem aplikace,

- dodávateľom služieb infraštruktúry,
- operátorom SD OZ,
- operátorom HD Mze,
- dohľadovým nástrojom apod.

V případě vzniku incidentu je nutné incident nahlásit na HD Mze a to standardními kanály (e-mail, webové rozhraní, telefon, případně automatické zaznamenání přímo do nástroje HD Mze).

Uživatel je při hlášení incidentů odpovědný za předání všech relevantních informací, které jsou nutné pro řešení (kontaktní údaje uživatele, dotčený systém, kterého se hlášení týká, detailní popis vzniklé situace včetně např. printscreen obrazovky zobrazující chybné chování aplikace).

4.3.2.2 Zaznamenání incidentu

Každý incident/servisní požadavek musí být zaznamenán v příslušném softwarovém nástroji pro řízení servisních požadavků a incidentů. Součástí záznamu incidentu je vytvoření vazby na případné související incidenty. Dle zdroje incidentu může být způsob zaznamenávání následující:

- incidenty detekované uživatelem mohou být zaznamenávány pomocí uživatelského rozhraní příslušného nástroje,
- incidenty předávané telefonicky, e-mailem, osobně nebo faxem jsou zaznamenávány pracovníkem HD Mze a předány na další úroveň podpory SD O2,
- incidenty z monitorovacích nástrojů mohou být zaznamenávány automaticky (pokud existuje interface mezi monitorovacími nástroji a podpůrným nástrojem).

V prípade nesozumiteľného alebo nekompletného požiadavku užívateľa se operátor HD Mze pokusi ihneď telefonicky vysvetliť s užívateľom prípadné nedostatky a doplní chýbajúcu informáciu.

Součástí této aktivity je také kontrola obsahu požadavku porovnáním s hodnotami uvedenými v konfigurační databázi nebo ve specifických dokumentovaných postupech, které jsou pro danou službu zavedeny. V případě zjištěné nekonzistence položky v konfigurační databázi je tato nekonzistence eskalována správci položky.

4.3.2.3 Klasifikace incidentu

V tomto kroku provádí pracovník HD Mze v součinnosti s uživatelem klasifikaci incidentu z hlediska:

Příslušnosti k systému – přiřazení požadavku dle jeho obsahu k příslušné službě, které určuje řešitelskou skupinu.

Dopad incidentu – dle kritičnosti služby v kombinaci se známým dopadem incidentu do ostatních systémů a aplikací se určuje dopad.

V rámci aktivity je provedeno protokolární ukončení prvotní klasifikace a odesláno potvrzení uživateli o zahájení řešení incidentu. Pracovník Help Desku sděluje uživateli identifikátor

incidentu, který slouží k další komunikaci mezi uživatelem a dodavatelem (dotaz na řešení, eskalace atd.) a informuje o hlutě vyřešení.

4.3.2.4 Prvotní posouzení incidentu

Pracovník HD Mze posuzuje incident s využitím dokumentovaného řešení zaznamenaného v databázi znalostí nebo se pokusí nalézt řešení na základě svých znalostí, případně s využitím ostatních informačních zdrojů.

Dále stanovuje příslušnost incidentu ke konkrétní službě, která dále určuje příslušnou řešitelskou skupinu.

Pokud pracovník HD Mze v rámci prvotního posouzení zjistí, že se jedná o servisní požadavek, zajistí řešení servisního požadavku dle procedury „Řešení servisních požadavků“. Pokud zjistí, že se jedná o požadavek na změnu, předá tento požadavek do procesu Řízení změn.

V případě, že je schopen incident vyřešit na své úrovni, přechází k aktivitě „Analýza a diagnóza“.

4.3.2.5 Eskalace

Pokud není pracovník HD Mze schopen vyřešit incident na 1. úrovni podpory předá incident k řešení 2. úrovni podpory (SD O2). Pokud ani ta incident na své úrovni nevyřeší, předá jej 3. úrovni podpory, tzn. na základě prvotní klasifikace, rozhodne o řešitelské skupině a zajistí co nejrychlejší předání incidentu této řešitelské skupině. V případě, že se jedná o incident v kompetenci externí podpory, bude předán na 4. úroveň podpory. Způsob předání se řídí rozsahem a kategorií závažnosti incidentu.

- Při úplné nedostupnosti některé ze služeb dochází kromě předání na druhou a další úroveň podpory k souběžné eskalaci na vybrané řídicí pracovníky poskytovatele a klíčové specialisty dle eskalační matice.
- V případě výpadku kritické služby (zejména tj. v době vzniku incidentu aktuálně využívané funkcionality / moduly) je příslušný specialista kontaktován telefonicky, aby bylo co nejrychleji zahájeno řešení a zabránilo se tak prodlevě v převzetí incidentu.

4.3.2.6 Šetření a diagnóza

Řešitel najde nejrychlejší možné řešení obnovy služby a to v první řadě využitím svých znalostí a informací o řešení podobných incidentů z databáze znalostí a databáze známých chyb.

Pokud je v rámci analýzy zjištěno, že:

- se jedná o incident na straně některého z dodavatelů objednatele (třetí strana), informuje o tomto stavu SD O2, který informuje HD Mze a provede záznam tohoto nálezu k příslušnému incidentu. HD Mze standardně předá incident k řešení provozovatelé dotčených služeb,
- se jedná o incident, k jehož řešení je nutná jiný specialista týmu poskytovatele, informuje o tomto stavu SD O2 (který provede záznam tohoto nálezu k příslušnému incidentu a standardně předá incident k řešení příslušnému odborníkovi).

- nejedná se o incident, ale o servisní požadavek (např. nedostupnost systému pro konkrétního uživatele je způsobena tím, že nemá potřebné role), probíhá řešení v procesu Řízení požadavků. Identifikované požadavky na úpravu systému jsou předávány do procesu Řízení změn,

- jedná se o závažný incident nebo je v rámci šetření zjištěno, že jde o opakovaný incident téhož druhu, jehož příčina není známa, je identifikován problém a odpovědný pracovník HD Mze (Případně SD O2) předá problém k analýze a řešení do procesu Řízení problémů. Znovu zde platí, že způsob předání závisí na rozsahu a kategorii závažnosti incidentu.

Všechny realizované činnosti a úkony spojené s řešením incidentu jsou zaznamenávány jako atributy záznamu o incidentu v nástroji řízení servisních požadavků a incidentů dle jednotlivé úrovně podpory.

4.3.2.7 Vyřešení incidentu (obnova služby)

V tomto kroku je připraveno a aplikováno řešení odstraňující incident, které má za cíl rychlou stabilizaci systému (např. restart systému). Služba je opět plně funkční a její chování standardní. Řešitel informuje SD O2 a ten následně HD Mze o tom, že byl incident vyřešen. Povinnou součástí zprávy o vyřešení požadavku je i informace o způsobu řešení incidentu.

4.3.2.8 Uzavření incidentu

Vyřešení incidentu je odsouhlaseno s uživatelem, incident je označen za uzavřený, tzv. kódem uzavření pro další analýzu (příkladem kódu uzavření je např.: Chyba aplikace, Uživatelská chyba, Zavedení změny, Kapacita...). Současně jsou korektně uzavřeny všechny související incidenty po předchozím odsouhlasení uživatelem.

4.3.2.9 Vlastnictví, kontrola, sledování a komunikace

HD Mze zůstává vlastníkem všech incidentů, i když jsou incidenty předány k řešení na další úroveň podpory. HD Mze má zpracována pravidla pro provádění průběžného monitoringu všech otevřených incidentů:

- sledování dodržování příslušných SLA a včasná iniciace eskalace,
- průběžné informování předkladatele incidentu o průběhu jeho řešení;
- porovnávání všech otevřených požadavků a sledování duplicit.

Obdobný mechanismus probíhá na straně SD O2 Poskytovatele pro incidenty předané k řešení poskytovateli.

4.3.3 Řešení závažných incidentů

4.3.3.1 Identifikace závažného incidentu

Závažným incidentem se primárně rozumí Naprostá nedostupnost u kritické služby, kdy takový incident má významný/extremní dopad na služby nebo je jím způsobená doba výpadku neakceptovatelná a záznamkoví působí vážné škody (např. výpadek systému R3P, nebo poškození dat HR modulu). V rámci řešení závažného incidentu je vždy na prvním místě rychlá stabilizace služby.

V případě, že dojde k rozsáhlému výpadku více kritických služeb (např. vlivem přírodní katastrofy, havárie apod.) přebírá řízení výpadku proces Řízení kontinuity a dostupnosti, který podle předem připraveného a schváleného havarijního plánu zajišťí obnovu služeb v požadované kvalitě.

4.3.3.2 Eskalace závažného incidentu

Při výskytu závažného incidentu s neznámou příčinou vzniku je tento incident eskalován na klíčové zástupce poskytovatele, objednatel a dodavatele dle eskalační matice

4.3.3.3 Sestavení řešitelského týmu

Operativně je sestaven tým pod vedením Manažera řízení problémů, jehož cílem je v co nejkratší době zajistit analýzu a návrh řešení obnovy služby.

Členy tohoto týmu je primárně Manažer řízení problémů, Manažer řízení incidentů, Manažer řízení dodávek, Manažer řízení služeb, určení specialisté (architekti, analytici, specialisté příslušných modulů, případně SW a HW specialisté poskytovatele infrastruktury atd.) a případně zástupci objednatel. Pokud to situace dovoluje, svolává Manažer řízení problémů formální schůzku (konferenční hovor) ke zhodnocení situace, vyhodnocení již realizovaných kroků a následně vytvoření „akčního plánu“.

4.3.3.4 Identifikace problému

Současně s probíhajícím řešením incidentu zakládá Manažer řízení problémů záznam o problému pro zjištění primární příčiny a návrh nápravných a preventivních opatření. Takový problém je následně řízen v rámci procedury Řešení závažných problémů.

4.3.3.5 Analýza a návrh řešení

Manažer řízení problémů v co nejkratší době zajistí prostřednictvím určených specialistů analýzu a návrh řešení obnovy služby.

4.3.3.6 Komunikace

Na základě vzniku závažného incidentu je vytvářen report, který hodnotí jednotlivé aspekty z hlediska způsobu řešení incidentu a způsobu předání vzniku takových incidentů. Na zpracování reportu se podílejí všichni účastníci řešení závažného incidentu.

Odpovědnosti v rámci procedury:

Manažer řízení problémů – je odpovědný za řízení a koordinaci všech aktivit vedoucích k vyřešení závažného incidentu.

HD Mze – nadále zůstává odpovědný za komunikaci směrem k uživatelům a klíčovým pracovníkům objednatel, kteří musí být stále informováni o vývoji situace a udržují záznamy o akcích a přijatých opatřeních (nejlépe jako součást celkového záznamu incidentu).

SD O2 – zůstává odpovědný za komunikaci směrem k HD Mze a klíčovým pracovníkům poskytovatele, kteří musí být stále informováni o vývoji situace a udržují záznamy o akcích a přijatých opatřeních (nejlépe jako součást celkového záznamu incidentu).

Specialista – odpovídá za včasné provedení úkolu, který mu byl Manažerem řízení problémů přidělen.

4.3.4 Úrovně podpory

Na řešení servisních požadavků (proces Řízení servisních požadavků) a incidentů (proces Řízení incidentů) se podílí různé úrovně podpory a řešitelské skupiny.

1. úroveň podpory je zajišťována pomocí HD Mze.

HD Mze je zodpovědný za průběžné sledování řešení všech registrovaných požadavků – z tohoto důvodu je také HD Mze vlastníkem všech incidentů.

Požadavky, které není HD Mze schopen ihned řešit, jsou předávány na další úroveň podpory (v urgentních případech je pro urychlení vyřešení incidentu incident předáván přímo na 3. případně 4. úroveň podpory).

2. úroveň podpory je zajišťována pomocí Service Desku poskytovatele (SD O2), který provede kontrolu, klasifikaci a detekci na své úrovni a pokud incident nevyřeší, předá jej na řešitele další úrovně. 2. úrovní podpory z hlediska procesů HD Mze jsou i interní řešitelské skupiny objednatel.

3. úroveň podpory představuje interní řešitelské skupiny poskytovatele. Pokud není možné požadavek vyřešit na 3. úrovni podpory, musí být co nejrychleji předán 4. úrovni podpory.

4. úroveň podpory je zajišťována pomocí servisní organizace SAP Global Active Support. Dostupnost této služby je vázána na dodržování licenčních ujednání mezi objednatel a dodavatelem SW (tedy SAP AG) a pravidelnou úhradu maintenance poplatků v plné výši.

4.3.5 Hromadná komunikace s uživateli

Komunikaci s uživateli zajišťuje primárně HD Mze na základě předaných podkladů a informací. Komunikace s uživateli ve věcech plánovaných odstávek a aktuální provozním stavu poskytovaných služeb probíhá v několika rovinách.

4.3.5.1 Strukturované e-maily

Na základě schválených plánů změn a plánů odstávek zasílá technický specialista případně Manažer řízení služeb v dostatečném předstihu na HD Mze informační e-mail v předem definované struktuře o plánované odstávce systému (případně plánované změně). HD Mze si odstávku/update kontroluje z hlediska plánů odstávek a změn, případně si vyžádá souhlas Manažera řízení služeb poskytovatele. Rovněž si může vyžádat doplnění e-mailu o dodatečné informace, pokud není kompletní.

Minimální rozsah strukturovaného e-mailu je následující:

- identifikace systému, kterého se informace týká a identifikace, zda se jedná o produkční či testovací prostředí,
- rozsah prací,
- dopad prací (např. úplná nedostupnost, omezení rychlosti aplikace apod.),
- plánovaný začátek a plánovaný konec prací (datum a čas),
- kontaktní osoba odpovědná za provedení prací a kontaktní údaje (mobil a e-mail).

Následně HD Mze rozešle oznámení e-mailem na kontaktní osoby dle komunikační a eskalační matice.

Strukturované e-maily jsou prostřednictvím HD Mze rozesílány i v případě výpadku systému, kdy je součástí zprávy dotčený systém a určení prostředí (prod/test). Zpráva je zaslána na konkrétní osoby určené v komunikační a eskalační matici Zpráva je zaslána při vzniku takového stavu a po vyřešení incidentu je oznámeno ukončení výpadku.

4.3.5.2 Informace zveřejněné na portálech

Informace o plánovaných odstávkách produkčních nebo testovacích portálů a aplikací jsou zveřejňovány v informačních boxech nebo aktualizácích na portálech (eAGRI, Mze). Tento způsob komunikace slouží k informování co možná nejširšího počtu uživatelů portálů a aplikací, které jsou za portály integrovány.

4.3.5.3 Informace zveřejněné v konkrétních systémech

U jednotlivých provozovaných aplikací jsou zveřejňovány především plánované nebo provedené úpravy v systému a to přímo jako součást informační stránky nebo nápovědy daného systému. Součástí informace o provedené změně může být i odkaz na aktualizovanou příručku a případně další informace. Zveřejňování těchto informací provádí příslušný technický specialista těsně před nebo po provedení změny.

4.3.6 Komunikační kanály

Centrálním bodem pro hlášení všech incidentů, servisních požadavků a návrhů na změnu je HD Mze. Na straně poskytovatele je pak hlavním kontaktním místem pro HD Mze SD O2. Hlavní komunikační kanály jsou následující:

- Telefon – komunikační kanál dostupný v rámci standardní doby provozu HD Mze – dostupné pro všechny uživatele (interní i externí) ze všech lokalit. SD O2 má telefon dostupný v režimu 7x24 a mimo pracovní dobu HD Mze je možné směřovat hovory na tento telefon.
- E-mail – prostřednictvím e-mailové adresy HD Mze (SD O2) – dostupné pro všechny uživatele (interní/externí) ze všech lokalit.
- Webové rozhraní – pro externí i interní uživatele je k dispozici webový formulář, který po vyplnění požadovaných údajů a potvrzení formuláře odešle strukturovanou informaci na HD Mze a zároveň na SD O2. Pro interní uživatele v síti Mze je na intranetu Mze k dispozici přímo rozhraní podpůrného nástroje HD Mze. Komunikaci mezi SD O2 a HD Mze je možné rovněž zajistit případnou integrací podpůrných nástrojů.

4.3.7 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Celý proces je řízen a kontrolován Manažerem řízení incidentů za poskytovatele a jeho průběh zajišťuje HD Mze. Řešení incidentu zajišťuje Specialista řešení incidentů.

Manažer řízení služeb – zástupce poskytovatele odpovědný za efektivitu a výkonnost procesu, přípravu informací a reportů pro řídicí orgány projektu a zajišťuje komunikaci s objednatelem.

Manažer řízení incidentů – pracovník poskytovatele odpovědný za řízení procesu Řízení incidentů a řízení pracovníků podléhajících se na poskytování podpory. Pravidelně vyhodnocuje množství a opakování incidentů předává podněty pro řešení problémů, dále vyhodnocuje kvalitu řešení, přiměřenost zavedení služby, objemy řešených incidentů a navrhuje opatření na službách vedoucí ke snížení počtu incidentů a zvýšení kvality služeb.

Help Desk objednatel (HD Mze) – HD Mze je centrálním místem pro příjem požadavků a incidentů v rámci služeb ICT resortu Mze, tedy i v rámci služeb poskytovaných poskytovatelem dle smlouvy a plní funkci 1. úrovně podpory. Zajišťuje evidenci incidentů/servisních požadavků. Provádí úvodní klasifikaci a posouzení incidentů. Rozhoduje o předání incidentu k řešení na další úroveň podpory, pokud na své úrovni není schopen incident řešit. Průběžně informuje uživatele o stavu řešení incidentu/servisního požadavku a informuje uživatele o plánovaných změnách, odstávkách a updatech (dle komunikační a eskalační matice). V případě přímé hrozby porušení SLA provádí eskalace na klíčové osoby poskytovatele, objednatele a dodavatelů dle komunikační a eskalační matice. Je vlastním incidentu/servisního požadavku po celou dobu trvání jeho životního cyklu.

Je zodpovědný za přípravu podkladů pro reporting, obsahující záznamy o všech řešených incidentech v rámci provozovaných systémů za dané období.

SD O2 – pracovník SD O2, který má za úkol přijmout a zaevidovat požadavky a incidenty od HD Mze a pokusit se je vyřešit. Service Desk poskytovatele slouží jako 2. úroveň podpory a je koncovým místem pro vyřízení všech požadavků na služby poskytovatele. Provádí diagnózu a vyšetření incidentu a posuzuje incident z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracuje s provozovateli infrastruktury a ostatních aplikací při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání incidentu/servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám. V případě nemožnosti vyřešit incident je zodpovědný za jeho předání na další úroveň podpory. Mají též za úkol sledovat průběh řešení incidentů a zajišťovat eskalace v případě porušování dohodnutých SLA.

Řešitel tato role je obecně zodpovědná za analýzu, návrh řešení a implementaci řešení incidentu/ servisního požadavku. Konkrétními zástupci této role jsou: HD Mze, SD O2, Interní a externí řešitelské skupiny.

Interní řešitelská skupina objednatel – odborné útvary objednatele, které se podílejí na řešení incidentu. Poskytují součinnost při řešení incidentů a servisních požadavků, zejména pak posuzují, zda požadavek je oprávněný z hlediska správného chování aplikace, popřípadě zda požadavek je impulsem pro požadavek na změnu. Vyřizují Servisní požadavky nemající charakter incidentů (např. založení uživatele v CUA, přiřazení adekvátních rolí, úprava číselníků, drobné změny nastavení aplikace, spuštění procesu na pozadí apod.).

Interní řešitelská skupina poskytovatel - pracovníci poskytovatele v roli technický specialista, kteří mají za úkol převzít incidenty/servisní požadavky od operátorů HD Mze / Service Desk a zajistit jejich vyřešení na své úrovni.

Externí řešitelská skupina – externí dodavatelé objednatel, případně pracovníci SAP AGS, kteří mají za úkol převzít incidenty od operátorů HD Mze/ SD O2 a zajistit jejich vyřešení na své úrovni

Garant bezpečnosti – garant bezpečnosti je odpovědný za posouzení dopadu jednotlivých aktivit z pohledu bezpečnosti, v případě detekce aktivity, která není v souladu s definovanými pravidly je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit odpovědným osobám za zúčastněné strany.

4.3.7.1 Nástroje na podporu procesu

Nástroj HD Mze – nástroj pro správu všech servisních požadavků a incidentů v oblasti ICT Mze. Slouží pro záznam a řízení životního cyklu incidentů, servisních požadavků, problémů a požadavků na změnu

Nástroj SD O2 – nástroj pro správu servisních požadavků a incidentů týkajících se služeb poskytovatele. Slouží pro záznam a řízení životního cyklu incidentů, servisních požadavků, problémů a požadavků na změnu

Portálové logy - nástroj pro vyhodnocování portálových logů – sleduje chybová chování aplikací integrovaných za portály, vyhodnocuje nadlimitní odezvy aplikací.

Logviewer – Aplikace slouží k ověření přihlášení uživatele a kontrole zadávaných přihlašovacích údajů

Portál eAGRI (včetně I/E portálu Mze) - Portál eAGRI slouží ke zveřejňování informací určených pro uživatele IT služeb Mze

Aplikační katalog – zdroj informací o provozních detailech aplikací.

Databáze znalostí – databáze znalostí je určena pro podporu zpracování incidentů a servisních požadavků. Jsou zde zaznamenány známé chyby, způsob jejich řešení a případně reakce na incidenty těmito chybami způsobené.

Dohledové a monitorovací nástroje objednatel, provozované třetí stranou - Nástroje pro monitoring dostupnosti a výkonnosti jednotlivých služeb a komponent. V případě kritických událostí, které by mohly způsobit incident, jsou z dohledových nástrojů na e-mailovou adresu HD Mze a SD O2 zaslány strukturované e-maily.

- **HP Business Availability Centre (BAC)** – pracovníci HD Mze a SD O2 mají přístupné rozhraní pro sledování monitoringu aplikací a jako součást konfigurační databáze pro určení dopadu incidentů.
- **HP Operation Manager for UNIX (OMU)** – v případě kritických událostí, které by mohly způsobit incident, jsou z dohledových nástrojů na emailovou adresu HD Mze a SD O2 zaslány strukturované e-maily.
- **HP Performance Manager (OVPM)** – dohled zatížení/výkonnosti jednotlivých serverů
- **HP Smart Plug-Ins (SPI)** – specializovaní agenti OMU obsahující předdefinované parametry a dohledovou politiku tak, aby bylo možné pro-aktivně identifikovat a eliminovat případné problémy.

4.3.8 Vazby na ostatní procesy

Monitoring a dohled – výstupy z monitorovacích a dohledových nástrojů vstupují do procesu Řízení incidentů. Pracovníci SD O2 mají povinnost sledovat monitorovací a dohledové nástroje a v případě dílčí nebo úplné nedostupnosti některé z komponent eskalovat incident na příslušné úrovni podpory a dle závažnosti i na klíčové pracovníky poskytovatele.

Řízení problémů – V případě, že vzniklý incident a jeho následné odstraňování řešitelskou skupinou má významný dopad na provoz jednotlivých systémů, je zakládán nový problém, jehož řešení přebírá proces Řízení problémů – řešení incidentu ale není přerušeno. Řízení problémů poskytuje proces Řízení incidentů informace o známých chybách, které jsou prostřednictvím HD Mze/SD O2 evidovány v databázi znalostí.

Řízení změn - pokud je v průběhu kategorizace nebo analýzy incidentu zjištěno, že se jedná o požadavek na změnu, je požadavek předán do procesu Řízení změn. Proces Řízení incidentů informuje proces Řízení změn o incidentech způsobených implementací změn.

Řízení nasazování verzí - proces Řízení incidentů informuje proces Řízení nasazování verzí o incidentech způsobených implementací nové verze.

Řízení úrovně služeb – proces Řízení incidentů zajišťuje pro proces Řízení úrovně služeb přípravu podkladů pro tvorbu reportů souvisejících se zpracováním incidentů souvisejících s poskytovanými službami a SLA smlouvami. HD Mze zajišťuje komunikaci stavu řešení incidentů, plánovaných odstávek, nasazení změn se zákazníkem.

Řízení konfigurace – pracovníci HD Mze/SD O2 používají údaje konfigurační databáze při zpracování incidentů tj. při záznamu, klasifikaci a určování řešitelské skupiny incidentu. Současně jsou údaje v konfigurační databázi využity k určení rozsahu a dopadu daného incidentu a při analýze možného řešení incidentu.

4.3.9 Výkonnost procesu a reporting

Pro posuzování výkonnosti procesu jsou monitorovány následující atributy:

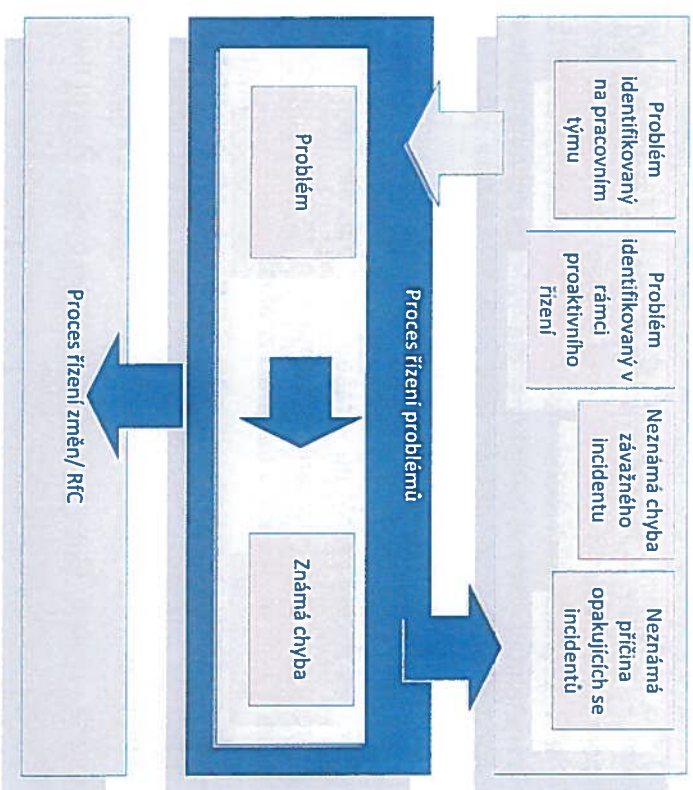
- počet incidentů dle jednotlivých kategorií (kat. A, B, C),
- počet incidentů vyřízených v souladu s dobou servisní odezvy dle SLA,
- počet incidentů vyřízených v souladu s dobou řešení incidentu dle SLA.

Pokud není určeno jinak, probíhá měření a vyhodnocování SLA parametrů na měsíční bázi.

4.4 ŘÍZENÍ PROBLÉMU

Cílem procesu je zajištění zvýšení stability provozu služeb prostřednictvím identifikace příčin jednotlivých závažných incidentů a opakujících se incidentů a iniciace akcí vedoucích k jejich odstranění.

Proces řízení problémů se skládá ze dvou základních částí – **reaktivní řízení problémů**, které funguje v rámci provozu služby jako reakce na vzniklé situace a **proaktivní řízení problémů**, které má za úkol předcházet vzniku chyb, které by mohly způsobovat incidenty.

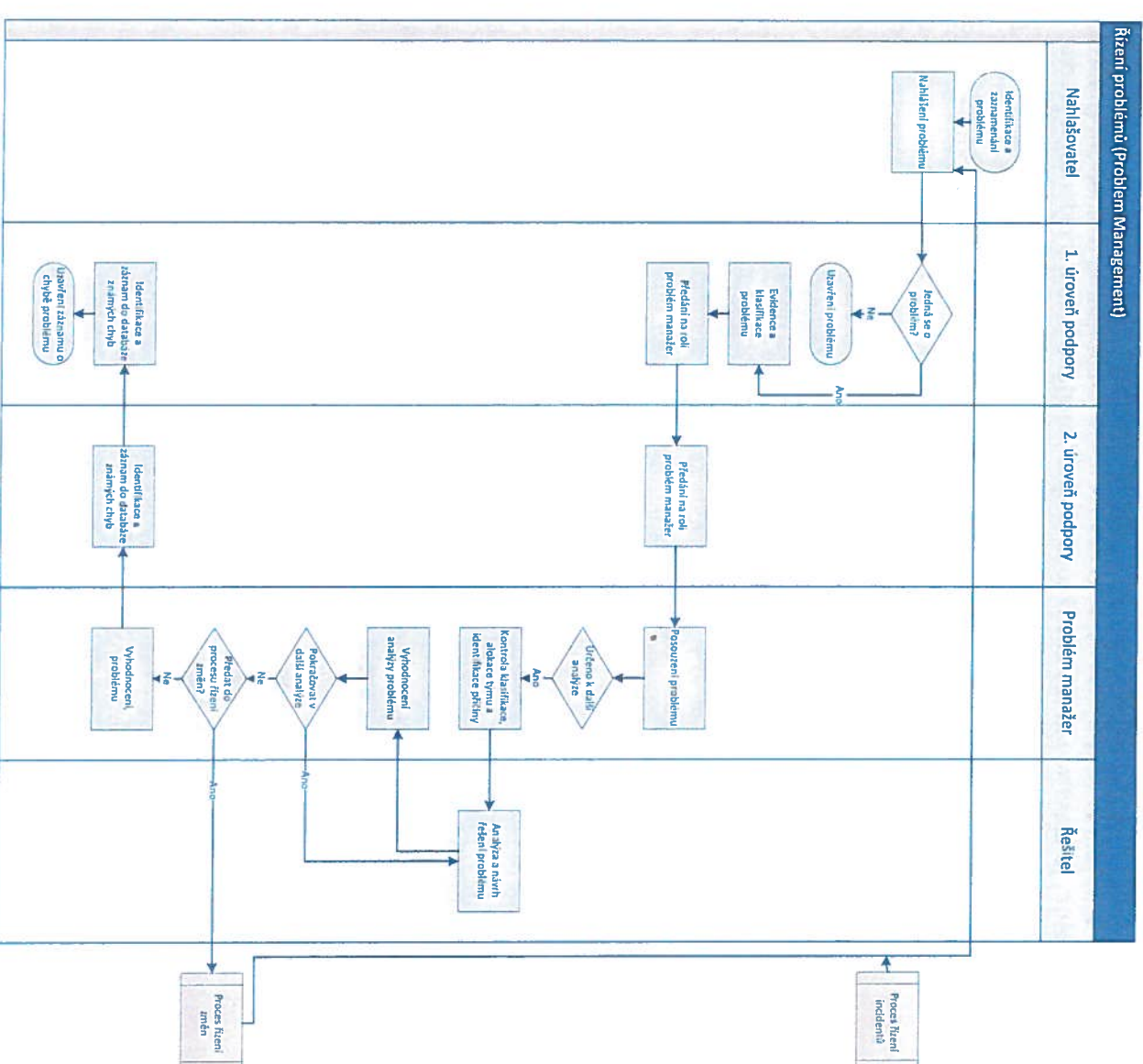


Obrázek: Základního vymezení procesu

4.4.1 Vstupy a výstupy procesu

Vstupy
• opakované incidenty, • informace o závažném incidentu, • nový kandidát na problém/známkou chybu, • informace o konfiguračních položkách z konfigurační databáze, • informace o znalostech z databáze znalostí.
Výstupy
• známá chyba/workaround/odstraněná příčina problému – hlavní výstup, • požadavek na změnu, • informace o konfiguračních položkách souvisejících s problémem, • nová znalost.

4.4.2 Základní schéma a klíčové aktivity



Obrázek: Základní procesní schéma Řízení problémů

4.4.2.1 Identifikace a klasifikace problému

V rámci této aktivity jsou identifikovány jednotlivé problémy a chyby v prostředí ERP a příslušné infrastruktuře či integračních vazbách s ostatními systémy. Problém může být detekován:

- jako příčina opakujících se incidentů,
- jako závažný incident se širším dopadem (klasifikace incidentu B a výše),
- na jednání pracovního týmu Mze,
- jako výstup proaktivního řízení problémů,

- dodavatel detekuje ve svém systému chybu, která může být příčinou incidentu.

4.4.2.2 Evidence problému

Identifikovaný problém je zaznamenán v podpůrném nástroji HD Mze/SD O2 s klíčovým slovem „Problém“, je klasifikován dle závažnosti (stejně kategorie jako u incidentu) a předán příslušné řešitelské skupině. V případě problému se závažným dopadem na služby (kategorie A) je problém předán na Manažera řízení problémů a zároveň je eskalován na klíčové pracovníky poskytovatele a je řešen v rámci procedury Řízení závažných problémů.

4.4.2.3 Analýza a návrh řešení problému

V rámci této aktivity je provedena detailní analýza konkrétních částí infrastruktury nebo aplikace, s cílem najít příčinu problému a ohodnotit možná náhradní řešení obnovy služby. (work-around). Vzhledem ke komplexnosti zákaznického řešení se na této aktivitě podílejí jak dodavatelé, tak poskytovatel a případně příslušné orgány objednatele (např. Odborné útvary). Součástí této aktivity je např. sběr logů z doby vzniku incidentu, kontrola a vyhodnocení END-TO-END monitoringu.

Typické oblasti analýzy mohou být rozděleny na:

- aplikační problém – řeší příslušný odborný specialista, v případě vážných problémů ve spolupráci s pracovníky 4. úrovně podpory,
- metodický problém – řeší příslušný garant objednatele ve spolupráci s odpovídajícím odborným pracovníkem,
- nefunkčnost integrační vazby - řeší příslušný odborný pracovník s odborníky provozovatele předemětného systému,
- problém s autentizací uživatelů (LDAP/SSO) – řeší odborný specialista báze ERP se specialistou na autentizaci provozovatele infrastruktury,
- problém s výkonem či kapacitou – řeší odborný specialista báze ERP s příslušným specialistou provozovatele infrastruktury,
- poškození nebo ztráta dat - řeší odborný specialista báze ERP se specialistou na zálohování provozovatele infrastruktury.

4.4.2.4 Identifikace a záznam známé chyby

Po dokončení diagnostiky, která odhalí příčinu problému a ohodnotí náhradní řešení jako realizovatelné, je zaznamenána známá chyba včetně postupu reakce na incidenty, které tento problém způsobuje a proces dále pokračuje řešením této chyby.

4.4.2.5 Posouzení chyby

Je proveden odhad řešení, který je po předběžné analýze předložen příslušným orgánům poskytovatele a objednatele k posouzení technologického, finančního a organizačního rozsahu. Je-li to nezbytné nutné, Manažer řízení problémů inicializuje proces Řízení změn.

4.4.2.6 Záznam řešení chyby

Nalezené řešení chyby je zaznamenáno k záznamu problému a k záznamu chyby do databáze známých chyb v rámci databáze znalostí.

4.4.2.7 Uzavření záznamu o chybě a problému

Po úspěšné implementaci změny vedoucí k odstranění problému se příslušné záznamy v databázi známých chyb (databázi znalostí) uzavrou společně se všemi asociovanými záznamy incidentů a problémů.

4.4.3 Řízení závažných problémů

Procedura Řízení závažných problémů se uplatňuje v případě, kdy se na službách objeví problém se zásadním dopadem na služby. Procedura je zpravidla iniciována procesem Řízení incidentů, který v té samé chvíli řeší tzv. Závažný incident. Může ji ale iniciovat i jiný proces, např. Řízení kapacit.

V případě výskytu závažného problému je o situaci informován Manažer řízení problémů, který v co nejkratší době zajistí prostřednictvím určených specialistů analýzu a návrh řešení odstranění příčiny incidentu. Zároveň je problém eskalován na klíčové zástupce poskytovatele a objednatele dle eskalační matice. Pokud to situace dovoluje, svolává Manažer řízení problémů formální schůzku za účasti specialistů poskytovatele a externích dodavatelů, Manažera řízení incidentů a případně zástupců poskytovatele a HD Mze/SD O2. Obsahem takové schůzky je zhodnocení situace, vyhodnocení již realizovaných kroků a následně vytvoření „akčního plánu“. Podle výstupu z analýzy je buď okamžitě přijato opatření v rámci tzv. Standardní změny, nebo je iniciován požadavek na změnu, který řídí proces Řízení změn jako tzv. Naléhavou změnu.

Na základě vzniku závažného problému je vytvářen report, který hodnotí jednotlivé aspekty z hlediska způsobu řešení problému a způsobu předejití vzniku takových problémů v dalším období. Na zpracování reportu se podílejí všichni účastníci řešení závažného problému.

4.4.4 Proaktivní řízení problémů

Poskytovatel v rámci procesu Řízení problémů, kromě reakce na již vzniklé problémy provádí i aktivity k eliminaci vzniku problémů. K tomuto účelu poskytovatel používá dohledový nástroj objednatele HP BAC a HP OMU, který bude provozován třetí stranou. Tyto systémy umožňují proaktivně reagovat na blížící se problém (předcházení haváriím). Dohledové systémy vyhodnocují aktuální stav aplikací, systémů, OS a DB a tyto data ukládají. Následně se provádí analýza dat v čase.

4.4.4.1 Analýza trendů

Cílem analýzy je nalézt slabá místa v nastavení systémů ERP, alokovaných kapacitách infrastruktury či objemech smluvně zajištěných služeb a zjistit důvod tohoto stavu. Analýzy incidentů a problémů mohou identifikovat určité typy problémů objevujících se po určitém typu změn, začínající selhávání komponent určitého typu i určitých částí aplikace, nebo určitých prováděných operací.

4.4.4.2 Preventivní opatření

Pokud je v rámci analýzy trendů identifikována problémová oblast, je dále klasifikována z hlediska dopadu na poskytované služby a procesy objednatele. Na základě této klasifikace jsou vybrány problémové oblasti, na které je potřeba se zaměřit a jsou definována opatření

32

k odstranění těchto problémových oblastí (např. vytvoření požadavku na změnu, iniciace procesních vylepšení).

4.4.5 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Manažer řízení služeb – zástupce poskytovatele odpovědný za efektivitu a výkonnost procesu, přípravu informací a reportů pro řídící orgány projektu a zajišťující komunikaci s objednatelem.

Manažer řízení problémů – osoba zodpovědná za řízení procesu, přípravu podkladů pro reporting a předkládání návrhů na zlepšení.

HD Mze/SD O2 - pracovník, který má za úkol přijmout a zaevidovat incidenty od zákazníka a pokusit se je vyřešit. Zároveň provádí záznam problému do příslušného nástroje.

Databáze znalostí slouží operátorům k evidenci známých chyb, které slouží jako vodítko při řešení opakujících se incidentů. Operátor spravuje databázi znalostí, provádí zápis nových údajů i úpravu stávajících.

Specialista řízení problémů – tato role je obecně zodpovědná za analýzu, návrh řešení a implementaci řešení problémů. Konkrétními zástupci této role jsou: dodavatelé a odborné útvary objednatele.

Garant bezpečnosti – garant bezpečnosti je odpovědný za posouzení dopadu jednotlivých aktivit z pohledu bezpečnosti, v případě detekce aktivit, která není v souladu s definovanými pravidly je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit odpovědným osobám za zúčastněné strany.

4.4.6 Nástroje procesu

Nástroj HD Mze (HPSM) – nástroj pro správu servisních požadavků a incidentů. Slouží pro záznam a řízení životního cyklu problému. Nástroj slouží i pro reporting procesu Řízení incidentů a Řízení servisních požadavků a souvisejících procesů pro řízení IT služeb.

Nástroj SD O2 – nástroj pro správu servisních požadavků a incidentů. Slouží pro záznam a řízení životního cyklu incidentu. Nástroj slouží i pro reporting procesu Řízení incidentů a Řízení servisních požadavků a souvisejících procesů pro řízení IT služeb.

Databáze znalostí – databáze znalostí je určena pro podporu zpracování incidentů. V případě, že u některého problému nelze odstranit jeho kořenovou příčinu, je incident/problém i způsob jeho zpracování zaznamenán do části databáze znalostí – databáze známých chyb.

Dohledové a monitorovací nástroje objednatele, provozované třetí stranou:

- **HP Business Availability Centre (BAC)** – monitoring uživatelských systémů a aplikací,
- **HP Operation Manager for UNIX (OMU)** – dohled databázových a aplikačních serverů,
- **HP Performance Manager (OVPM)** – dohled zatížení/výkonnosti jednotlivých serverů,

- **HP Smart Plug-Ins (SPI)** – specializování agentů OMU obsahující předdefinované parametry a dohledovou politiku tak, aby bylo možné pro-aktivně identifikovat a eliminovat případné problémy.

4.4.7 Vazby na ostatní procesy

Řízení incidentů – neznámé příčiny incidentů jsou identifikovány jako problémy a předány k analýze a řešení procesu Řízení problémů.

Řízení změn – v případě nalezení kořenové příčiny vzniku incidentů a odstranění této příčiny vyžaduje změnu v systému, iniciuje proces Řízení problémů požadavek na změnu, v urgentních případech, kdy je nutno změnu provést rychle a tato změna nemá dopad na ostatní systémy a infrastrukturu, je požadavek řešen v subprocessu Řízení změn – Řízení předem schválených požadavků.

Řízení konfigurace – řízení konfigurace poskytuje informace, které slouží ke klasifikaci problémů, určení řešitelské skupiny a pro a vytvoření analýzy trendů.

Řízení bezpečnosti – proces řízení bezpečnosti v rámci svého dozoru nad dodržování bezpečnostní politiky eskaluje bezpečnostní problémy do procesu Řízení problémů.

4.4.8 Výkonnost procesu a reporting

Reporting procesu řízení problémů je k dispozici v podpůrném nástroji HD Mze, kde lze parametrizovat pohledy a reporty nad daty zaznamenaných problémů.

Pro posuzování výkonnosti procesu jsou monitorovány následující atributy:

- přehled a doby řešení vyřešených problémů,
- počty a procenta problémů neřešených v termínech.

Pokud není určeno jinak, probíhá měření a vyhodnocování SLA parametrů na měsíční bázi.

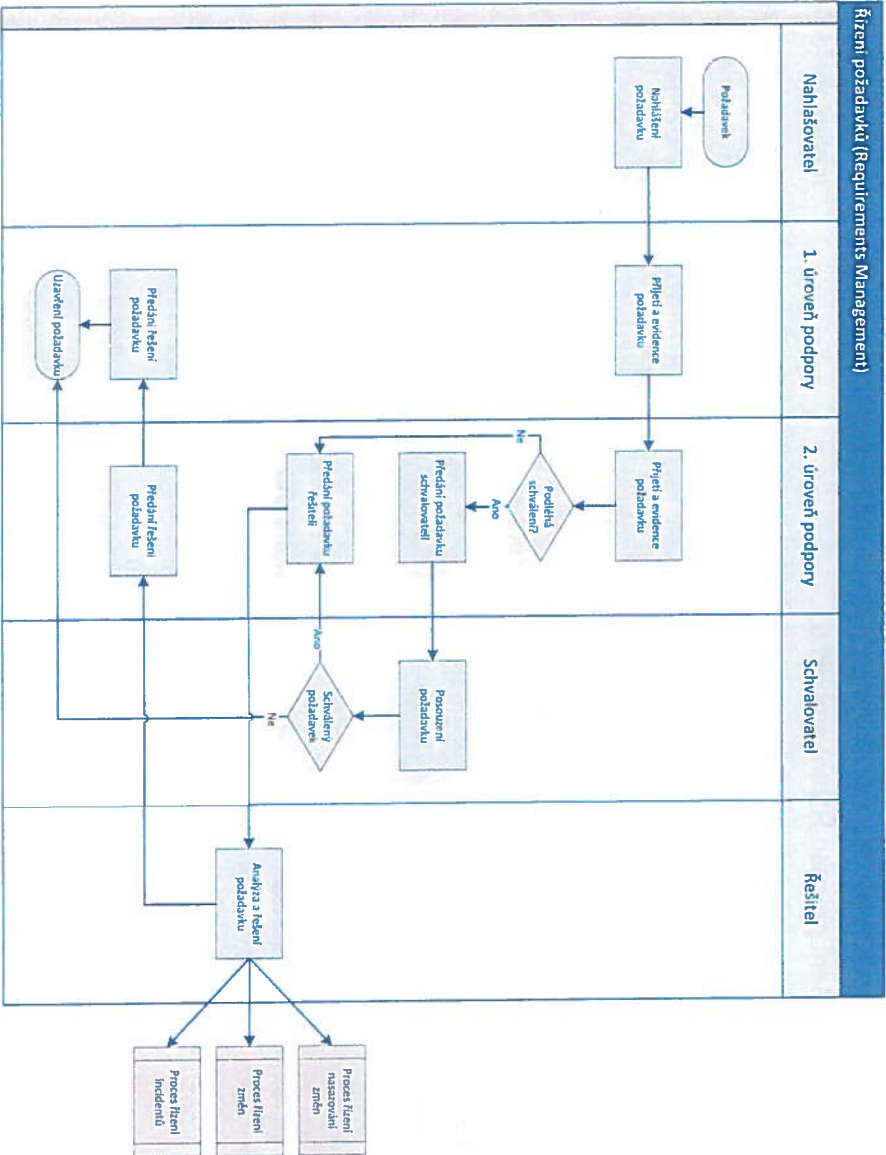
4.5 ŘEŠENÍ SERVISNÍCH POŽADAVKŮ

Cílem procesu je zajistit co nejrychlejší realizaci servisních požadavků, které nemají povahu incidentu a to například:

- obecné dotazy ke službám a aplikacím,
- požadavek na uživatelskou podporu,
- požadavek na aktivaci či reset hesla,
- požadavek na přístup do ERP Mze,
- požadavek na změnu autorizačních rolí,
- oprava aplikačních dat,
- drobná změna aplikační logiky, která nevyžaduje provádění formální analýzy a nemá velké nároky na kapacitu poskytovatele,
- další specifické požadavky (instalace podpůrného SW apod.).

Proces odpovídá obdobnému procesu objednatele – Řízení žádosti o službu a celý jeho cyklus řídí HD Mze.

4.5.1 Základní procesní schéma a klíčové aktivity



Obrázek: Základní procesní schéma Řízení požadavků

4.5.1.1 Přijetí a evidence požadavku

Uživatelé hlásí servisní požadavky stejně jako incidenty a požadavky na změnu přímo na HD Mze. Dalším zdrojem servisních požadavků je proces Řízení incidentů, kdy v rámci jeho aktivit Prvotní posouzení incidentu nebo Analýza a diagnóza může být identifikováno, že se nejedná o incident, ale jedná se o servisní požadavek.

Operátor Help Desku zaznamená požadavek do nástroje řízení servisních požadavků a incidentů, zkontroluje jeho případnou formální správnost a případně kontaktuje uživatele k doplnění informací. Následně HD Mze předá požadavek SD O2.

Pokud servisní požadavek identifikuje technický specialista 2., 3. nebo 4. úrovně podpory, nahlásí tuto skutečnost na SD O2. Ten pak provede evidenci v podpůrném nástroji a informuje HD Mze.

Součástí aktivity je i klasifikace požadavku z hlediska typu (žádost o informaci, žádost o přístup atd.) a z hlediska služby (systému), kterého se týká. Tato klasifikace dále určuje řešitelskou skupinu a v případě, že požadavek musí projít schválením, tak i schvalovatele.

Operátor HD Mze v této fázi využívá informaci uvedených v databázi znalostí.

4.5.1.2 Předání požadavku schvalovateli

Pokud se jedná o požadavek, jehož realizace podléhá schválení odpovědnými pracovníky objednatele (např. Žádost o přístup do ERP Mze), předá pracovník HD Mze tuto žádost příslušným schvalovatelům dle druhu požadavku a typu služby.

4.5.1.3 Posouzení požadavku

Schvalovatel požadavek posuzuje z hlediska jemu přidělené oblasti odpovědnosti (např. Vlastník informací schvaluje přístup do určité části aplikace z hlediska oprávněnosti žadatele o přístup k daným informacím).

Schvalovatel předá schválený/zamítnutý požadavek zpět na HD Mze. V případě zamítnutí požadavku předává i důvod zamítnutí požadavku.

V případě zamítnutí požadavku některým ze schvalovatelů, HD Mze informuje uživatele o zamítnutí požadavku a záznam požadavku je uzavřen.

4.5.1.4 Předání požadavku řešiteli

V případě, že je požadavek schválen odpovědnými osobami nebo v případě, že požadavek nepodléhá schválení (např. uživatelská podpora), zahájí pracovník HD Mze řešení požadavku a to tak, že buď požadavek vyřeší na své úrovni podpory (např. reset hesla), nebo jej předá k řešení příslušné řešitelské skupině – v případě služeb poskytovatele je to SD O2.

4.5.1.5 Analýza a řešení požadavku

Řešitel po převzetí požadavku analyzuje požadavek z hlediska realizovatelnosti a požadovaných součinností případně kontaktuje HD Mze/případně uživatele k doplnění dalších informací, které potřebuje k vyřešení požadavku.

V případě, že řešení požadavku vyžaduje součinnost dalších řešitelských skupin, je požadavek předán přes SD O2 zpět na HD Mze k zajištění této součinnosti.

Po analýze řešení požadavku provede jeho vyřešení a informuje o vyřešení a způsobu řešení SD O2 a ten následně HD Mze.

V rámci analýzy požadavku může být identifikováno, že se jedná o požadavek na změnu a v takovém případě předává SD O2 tento požadavek do procesu Řízení změn a HD Mze informuje uživatele.

4.5.1.6 Uzavření požadavku

Předmětem aktivity je korektní uzavření záznamu o servisním požadavku – tzn. informování uživatele o způsobu řešení požadavku a ověření funkčnosti řešení, případně získání souhlasu s řešením (a to i v případě, že je požadavek zamítnut, nebo postoupen do procesu

Řízení změn). Po ověření řešení požadavku s uživatelem provede pracovník HD Mze uzavření příslušného záznamu v nástroji a informaci předá též SD O2.

4.5.2 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Celý cyklus servisního požadavku od jeho nahlášení až po jeho vyřešení a uzavření řídí HD Mze. Rozdělení rolí a úrovní podpory při řešení požadavku je shodné s rollemi v procesu řízení incidentů.

4.5.3 Vazby na ostatní procesy

Řízení změn – pokud je v rámci analýzy servisního požadavku zjištěno, že se jedná o požadavek na změnu, je postoupen k řešení do procesu Řízení změn.

Řízení incidentů – incidenty identifikované v procesu Řešení servisních požadavků jsou dále řešeny v rámci procesu Řízení incidentů.

Řízení zasazování verzí – HD Mze/SD O2 je informován o plánovaném nasazení verze do produkčního prostředí. HD Mze dále informuje uživatele, na které má nasazení verze dopad. V rámci procesu řízení požadavků jsou pak řešeny požadavky vzešlé z procesu jako například požadavky na přidělení rolí.

4.6 ŘÍZENÍ ZMĚN

Cílem procesu je posuzovat a vyhodnocovat návrhy na změny na základě zadanych požadavků na změnu, tyto změny schvalovat a předávat k realizaci. Dále je pak cílem zajištění hladké a nákladově efektivní implementace schválených změn a tím pádem zajištění minimalizace vzniku incidentů vyplývajících z neohlášených a neřízených změn v aplikacích a infrastruktuře objednatele. Proces dále odpovídá za řízení celého životního cyklu požadavku na změnu, jeho definici, schvalování a koordinaci jednotlivých stran, které se podílejí na vývoji a implementaci změn.

V prostředí objednatele je nutné považovat Řízení změn za proces, který řídí změny spadající svým charakterem a finanční náročností do předmětu plnění této zakázky. Předmětem tohoto procesu nejsou tudíž změny většího rozsahu, které mají charakter rozvojových projektů v oblasti infrastruktury nebo aplikací. Tyto změny většího rozsahu jsou kontrahovány objednatelem samostatně v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

Proces řízení změn zahrnuje:

- a) standardní změny prováděné dle předem stanovených procedur,
- b) naléhavé změny,
- c) normální změny, které se vyskytnou v průběhu poskytování služeb nebo řešení vyžadující úpravy v produkčním prostředí.

Zdroje návrhů na změnu v ERP Mze:

- změny plynoucí z legislativních úprav (např. zákon o DPH, zákon o účetnictví, nařízení a vyhlášky EU, vyhlášky ministerstva financí, legislativa v oblasti personalistiky, ...),

- nařízení ministra,
- rozvojové změny, jejichž realizaci lze vyřešit v rámci plánovaného ročního rozpočtu určeného na realizaci těchto změn,
- požadavky uživateli – předkládány prostřednictvím zástupců příslušného Odborného útvaru objednatele,
- změny identifikované v rámci procesu Řízení problémů jako řešení odstranění kořenové příčiny incidentů, jejichž realizace má dopad na infrastrukturu a ostatní aplikace a svým rozsahem vyžaduje finanční schválení Mze.

Naopak potřeby rozvoje a provozu ERP prostředí mohou být zdrojem návrhů na změnu v oblasti infrastruktury.

Do procesu řízení změn nejsou zatěžovány bagatelní úpravy logiky aplikace, které jsou vyřizovány v režimu Řešení servisních požadavků.

4.6.1 Vstupy a výstupy procesu

Vstupy
• návrh (požadavek) na změnu – hlavní vstup, • informace o stávajících službách, • údaje o konfiguračních položkách, • schválený zdroj financování.

Výstupy
• implementovaná změna – hlavní výstup, • výhledový plán změn, • plán odstávek služeb.

4.6.2 Druhy požadavků na změnu z hlediska zdroje financování

V rámci provozu služeb, které jsou předmětem smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem, je třeba rozlišovat dva druhy změn dle zdroje jejich financování a způsobu formální dokumentace a realizace

Změny prováděné v rámci katalogového listu HR-001 (na základě samostatných objednávek) - požadavek, jehož plnění je financováno z prostředků určených na realizaci změn v rámci ad-hoc služeb a podléhá tudíž formálnímu schválení odpovědných osob poskytovatele i objednatele. Šablona samotného zadání (zde Požadavek na změnu – PZ) je plně v kompetenci objednatele a obsahuje zpravidla následující náležitosti:

- objednatel změny, posuzovatel funkcionality, odborný garant,
- specifikace zadání změny,
- důvody a přínosy změny,
- dopady na další systémy a aplikace,

- požadavky na součinnost,
- zdroj financování,
- vyčíslení nákladů na změnu,
- požadavky na dokumentaci,
- podpisový arch se jmény a rolemi schvalovatelů pro formální schválení dokumentu.

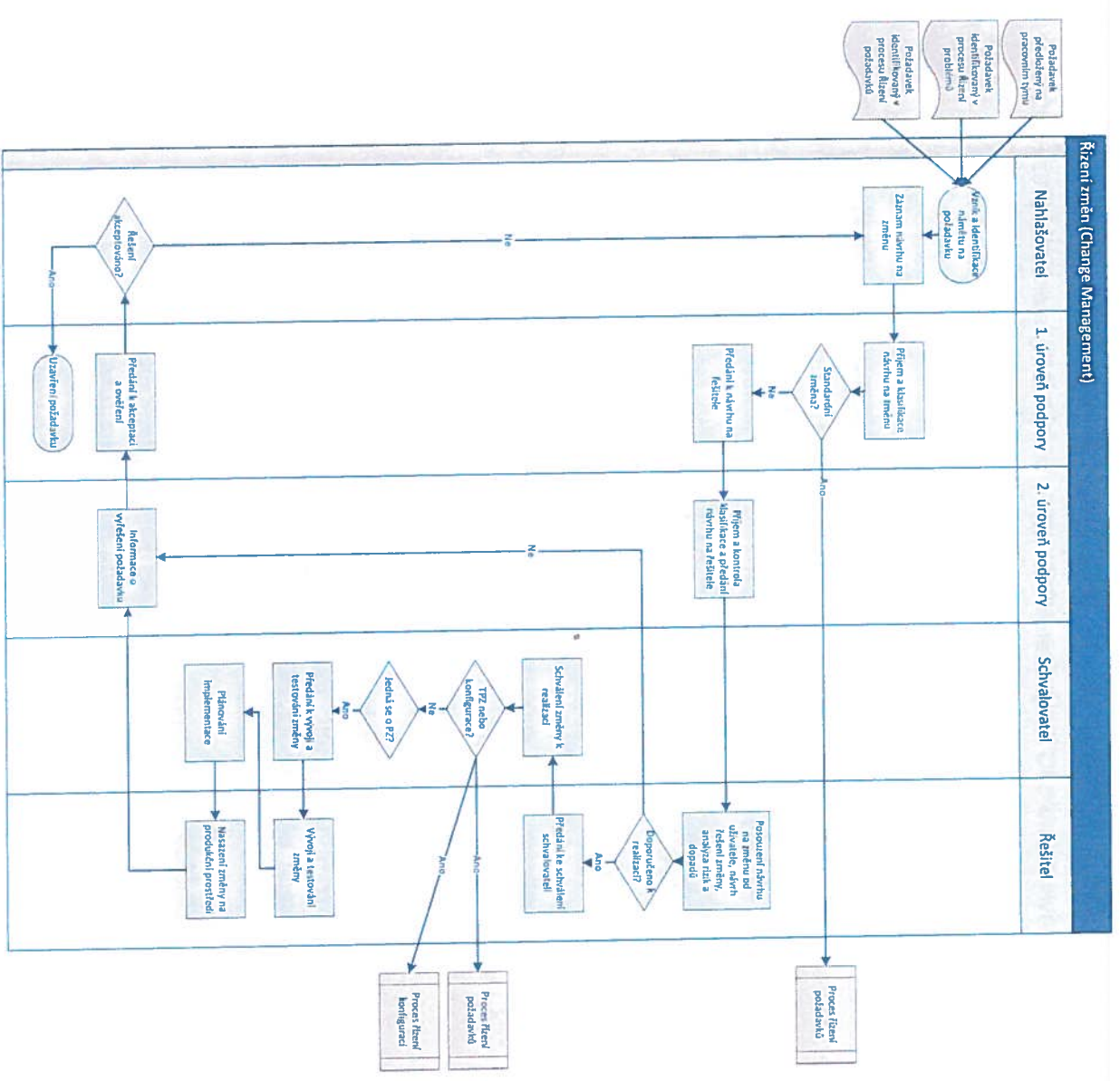
Změny prováděné v rámci limitu uvedeného v katalogovém listu SAP-001 -- požadavek na provedení úprav či rozšíření aplikační logiky ERP, jejichž realizace je prováděna rámci měsíčního paušálu za poskytované služby a jejich provedení tudíž nepodléhá formálnímu schválení z hlediska financování. Souhlas k realizaci a souhlas k nasazení na produkci je u těchto požadavků prováděn odpovědnými pracovníky poskytovatele a objednatele pouze prostřednictvím příslušných pracovních týmů. Samotný dokument (Technický požadavek na změnu (TPZ)) pak obsahuje náležitosti nezbytné k provedení změny:

- objednatel změny,
- realizátor změny,
- specifikace zadání změny,
- termíny nasazení změny na testovací/produkční prostředí.

Požadavky na změnu identifikované v rámci procesu řízení problémů, které mají za cíl vyřešit kořenovou příčinu incidentu a jejichž kritickým faktorem je rychlost provedení z hlediska zachování stability systému a další drobné změny, které nemají dopad na ostatní aplikace, infrastrukturu ani SLA a nevyžadují schválení z finančního hlediska, se řídí subprocessem „Řízení standardních změn“. Jako dokumentace realizované změny slouží záznam v provozním deníku systému, případně popis řešení problému (incidentu) uvedený v nástroji pro řízení incidentů a servisních požadavků, který bude ve správě HD Mze.

4.6.3 Základní procesní schéma a klíčové aktivity (normální změny)

V této kapitole je popsáno procesní schéma a aktivity základního procesu normálních změn. Standardní (předem schválené) změny a urgentní změny se řídí vlastními procedurami.



Obrázek: Základní procesní schéma Řízení změn

4.6.3.1 Identifikace požadavku na změnu

Předmětem aktivity je předložení návrhu na změnu. Zdroje návrhů na změnu mohou být následující:

- změny plynoucí z legislativních úprav (např. zákon o DPH, zákon o účetnictví, nařízení a vyhlášky EU, vyhlášky ministerstva financí, legislativa v oblasti personalistiky, ...),
- nařízení ministra,
- rozvojové změny, jejichž realizaci lze vyřešit v rámci plánovaného ročního rozpočtu určeného na realizaci těchto změn,
- požadavky uživatelů na úpravu aplikace,

32

- změny identifikované v rámci procesu Řízení problémů jako řešení odstranění kořenové příčiny incidentů,
- požadavky Odboru ICT objednatelé na změnu compatibility s okolním prostředím.

Návrhy na změnu jsou podávány na HD Mze standardní cestou a ve struktuře určené v interní procesní dokumentaci Mze.

4.6.3.2 Záznam návrhu na změnu

Předmětem aktivity je záznam návrhu na změnu do podporného nástroje a přiřazení zpracovatelů. HD Mze v této fázi kontroluje, zda návrh obsahuje všechny náležitosti. V případě, že zjišť nesrovnalosti, nebo nekompletnost informací, kontaktuje žadatele pro doplnění těchto informací.

Návrh je předán k posouzení a zpracování na příslušnou řešitelskou skupinu, zahrnující odborného garantu dotčeného systému (služby), kterého se změna týká.

4.6.3.3 Prvotní posouzení návrhu na změnu

Odborný garant modulu provádí prvotní posouzení návrhu a zaměřuje se především na následující oblasti:

- věcný význam požadavku z hlediska služby/aplikace,
- opakované již existující požadavky, které již byly schváleny, zamítnuty nebo jsou stále v řešení,
- požadavek není kompletní (jsou potřeba dodatečné informace).

Výsledek posouzení (zamítnutí, informace o řešení obdobného požadavku, žádost o doplnění informací) předává na HD Mze, který informuje navrhovatele o stavu řešení požadavku.

4.6.3.4 Návrh řešení

Předmětem aktivity je zpracování dokumentu zadání požadavku na změnu, který vychází z prvotní specifikace. Zadání obsahuje detailní specifikaci řešení, harmonogram realizace, určení pracnosti (počet člověkodův potřebných k realizaci změny), určení dopadu změny na ostatní systémy včetně určení rizik, která vyplývají z nerealizace změny a dle druhu dokumentu (viz druhy požadavků na změnu výše) i další formální náležitosti.

Zpracovatel zpracovává zadání ve spolupráci s dalšími zúčastněnými stranami včetně odborného garantu, které se k dokumentu vyjadřují zpravidla v průběhu jeho zpracování. Návrh řešení by měl být vypracován tak detailně, aby nemohlo dojít k jeho různé interpretaci, a musí obsahovat i řešení navrácení do původního stavu, když provedení změny nebude úspěšné (back-out plán).

Zpracování dokumentu koordinuje Manažer řízení změn včetně zajištění připomínek od dotčených stran. Je dále odpovědný za formalizaci zadání a předložení ke schválení na jednání pracovního týmu, případně formálnímu schválení ze strany odpovědných zástupců objednatelů a poskytovatelů.

4.6.3.5 Schválení změny

Zpracované zadání je pak předloženo na jednání pracovního týmu (jehož členem je i příslušný odborný garant), kde dochází k posouzení a schválení/zamítnutí návrhu na změnu. Pokud se jedná o změnu, která má dopad do více systémů, je nezbytné, aby na jednání byli přítomni odborní garant i a dodavatelé příslušných systémů.

Následně je proveden záznam do zápisu z pracovního týmu, a realizace požadavku na změnu je dále sledována v rámci zápisu. Součástí záznamu je určení osoby odpovědné za realizaci změny (v případě více systémů jsou určeny návaznosti a rozděleny odpovědnosti) a je určen termín realizace dílčích změn.

Informace o schválení/zamítnutí je evidována v příslušném nástroji HD Mze a vlastník požadavku je informován. Schválení zdroje financování

V rámci této aktivity dochází k určení, zda se změna bude realizovat v rámci provozního paušálu, nebo samostatnou objednávkou v rámci příslušných katalogových listů. Pokud je povaha a rozsah změny takového charakteru, že není možné ji kryt z dostupných zdrojů, přechází určení zdroje financování na příslušný odborný útvar objednatelů, který zajistí financování ze zdrojů objednatelů v souladu s odpovídajícími zákony.

Pokud se jedná o změnu napříč systémy, musí být určen zdroj financování pro každou dílčí úpravu. Formální zpracování dokumentů těchto požadavků se pak řídí pravidly pro každý dílčí systém.

Zdroj financování je zaznamenán v zápisu z jednání příslušného týmu a je součástí příslušného dokumentu požadavku na změnu.

4.6.3.6 Plánování implementace

V případě schválení změny k realizaci je nutné naplánovat nasazení změn tak, aby byl sladěn harmonogram implementace s procesy a potřebami objednatelů a aby byl zohledněn dopad na další služby. Součástí plánu je podrobný harmonogram aktivit s jasně určenou odpovědností za jednotlivé aktivity včetně jasně definice podmínek, za kterých bude uplatněn back-out plán. Při plánování nasazení změn se bere v potaz následující:

- Implementace změn k určitému konkrétnímu datu je nedílnou součástí definice změny a nelze ji po tomto datu provést.
- Existují období zcela nevhodná pro implementaci změn (období závěrek, finančních a statistických výkazů, výplat atd.) Nasazování změn je zpravidla prováděno mimo rozsah zatíženého provozu služby nebo v předem určeném časovém rozmezí.
- Související změny mohou být případně kombinovány do „balíčků“ úprav a realizovány prostřednictvím procesu Řízení nasazování verzí.

Výsledky plánování implementace jsou shrnuty ve dvou základních dokumentech procesu Řízení změn:

- Výhledový plán změn (FSC) – plán implementace schválených změn podle data nasazení jednotlivých změn na produkci.
- Plán odstávek služeb (PSO) – plán odstávek jednotlivých služeb v jednotlivých dnech.
- Oba dokumenty jsou průběžně aktualizovány a předávány na HTP k odsouhlasení a distribuovány všem dotčeným stranám.

Koordinace realizace změn

Proces řízení změn v rovině kontrolní a koordinační zahrnuje:

- Kontrolu dodržování harmonogramu – vývoj, testování, akceptace i nasazení na produkci probíhá v souladu s pravidly uvedenými v kapitole 4.2 dokumentu „Definice závazné architektury“ a v proceduře Testování a akceptace.
- Ověření provedení testování.
- Schválení nasazení úpravy na produkci – souhlas s nasazením na produkci vydává na základě výsledků testování Manažer řízení změn. Toto rozhodnutí může být vydáno telefonicky, e-mailem, případně ústní formou (pokud je vyžadováno nasazení změny v termínech mezi jednáními pracovních týmů) a je předneseno na nejbližším jednání pracovního týmu. Před nasazením na produkci je příslušný technický specialista povinen v dostatečném předstihu informovat HD Mze, který informaci distribuuje dle komunikační matice.
- Supervizi nad organizačním zajištěním implementace.
- Průběh realizace je sledován na pravidelných jednáních příslušných pracovních týmů a postup je zaznamenáván do zápisu z jednání. Na základě informací o postupu jsou následně aktualizovány záznamy v příslušných podpůrných nástrojích. Rozhodnutí o nasazení na produkční prostředí.

4.6.3.7 Vyhodnocení změny a uzavření požadavku na změnu

Předmětem aktivity je korektní uzavření požadavku na změnu. Po nasazení změny na produkční prostředí je na nejbližším jednání pracovního týmu provedeno zhodnocení úspěšnosti změny (Postimplementační zhodnocení) nedochází k novým incidentům, implementovaná změna nemá vedlejší efekty, uživatelé jsou spokojeni, byl dodržán harmonogram a rozpočet. V případě úspěšně provedené změny je Manažerem řízení změn zajištěna formální akceptace osobami určenými jako akceptační orgán.

4.6.4 Řízení standardních (předem schválených) změn

Předmětem procedury jsou drobné změny v aplikacích, které nemají dopad na infrastrukturu ani na ostatní aplikace a systémy. Realizace změn probíhá plně v režii poskytovatele a dodavatelů na základě procesu definovaných v podpůrných smlouvách.

Možné zdroje těchto změn:

- změny identifikované v rámci procesu Řízení problémů jako řešení odstranění kořenové příčiny incidentů, jejichž kritickým faktorem je rychlost provedení a svým rozsahem nevyžadují schválení z finančního hlediska,
- zásahy v aplikaci provedené dodavatelem standardní části aplikace vedoucí k odstranění chyby v aplikaci nebo rozšíření či změnu standardního chování aplikace jako možná reakce na incident nebo jako prevence možného výskytu incidentů případně pro zachování souladu s legislativou, jejichž realizace nemá dopad na infrastrukturu ani ostatní systémy a je plně v režii dodavatele aplikace,

- drobné zásahy v infrastruktuře provedené dodavatelem provozu infrastruktury, jako reakce na incident nebo prevence proti možnému výskytu incidentu, jejichž realizace nemá dopad na SLA, aplikace ani ostatní systémy.

Návrhy na změnu jsou předány standardní cestou přes HD Mze a navrhovatelem je zpravidla Manažer řízení služeb. HD Mze následně provede evidenci návrhu změny v podpůrném nástroji a oznámí ID záznamu Manažerovi řízení změn a předá návrh k dalšímu rozpracování na řešitelskou skupinu a odborného garanta. Manažer řízení změn ve spolupráci s odborným garantem zajistí zpracování návrhu řešení a předloží jej na nejbližším jednání pracovního týmu ke schválení a rozhodnutí o schválení/zamítnutí je zaznamenáno do zápisu.

Takováto změna se schvaluje pouze jednou a její opakovaná realizace nadále probíhá v plné režii poskytovatele a jeho dodavatelů na základě procesu uvedených v podpůrných smlouvách (odpovědnost za souhlas k realizaci má pak pouze Manažer řízení změn). Obecné zásady pro provádění takovéto změny jsou tyto:

Informování o plánované změně – technický specialista je povinen o plánované změně v dostatečném předstihu informovat HD Mze, který informaci distribuuje kontaktním osobám dle komunikační matice.

Realizace změny – po oznámení realizace změny provede specialista plánovanou změnu včetně kontroly úspěšnosti změny (kontrola funkčnosti systému a souvisejících funkcionalit). O provedení úspěšné změny je opět informován HD Mze. Zápis změny do Provozního deníku – technický specialista je povinen provedenou změnu zaznamenat v provozním deníku s uvedením ID záznamu o změně z HD Mze, kterým byl tento typ akce schválen k realizaci.

4.6.5 Realizace naléhavých změn

Předmětem procedury jsou změny identifikované v procesu Řízení problémů, jejichž rozsah může mít dopad na infrastrukturu a ostatní aplikace, nicméně rychlost jejich provedení je kritická vzhledem k dopadu neřešeného problému na poskytované služby.

Členové ECAB v minimálním čase se zachováním nejpočetnější kvality pak posuzují, zda se skutečně jedná o nouzový požadavek.

Realizace pak prochází všemi fázemi jako běžná změna, nicméně ve zkráceném módu (méně formální testování, posílení provozní podpory, větší důraz na komunikaci směrem k uživatelům a objednateli, rychlejší schvalovací procesy a odložení některých (formálních) činností na pozdější dobu po implementaci (například aktualizace záznamů, vytvoření dokumentace apod.).

Změna je pak standardním způsobem oznámena na pracovním týmu a zaevidována v příslušných nástrojích.

Zpracování naléhavé změny probíhá formou TPZ a je schvalována prostřednictvím Poradního sboru pro naléhavé změny. Změna je pak standardním způsobem oznámena na vybraném pracovním týmu.

4.6.6 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Celý proces je řízen a kontrolován manažerem řízení změn. Realizace změny – její vývoj, testování a implementace do produkčního prostředí zajišťuje Technický specialista.

Manažer řízení služeb – zástupce poskytovatele odpovědný za efektivitu a výkonost procesu, přípravu informací a reportů pro řídící orgány projektu a zajišťující komunikaci s objednatelem.

Manažer řízení změn – vlastník procesu Řízení změn odpovědný za řízení průběhu životního cyklu změny poskytovaných služeb. Současně je odpovědný za formální zpracování a finalizaci požadavku na změnu. Vyhodnocuje úspěšnosti realizace jednotlivých změn. Manažer řízení změn je dále odpovědný za sledování výkonosti procesu a přípravu podkladů pro reporting. Podílí se na rozhodování o schválení/neschválení požadavku na změnu a nasazení změny na produkci.

Technický specialista – technický specialista je odpovědný za vývoj změny, organizaci testování, uvedení změny na produkci, zpracování a aktualizaci příslušné dokumentace a záznam provedené změny do provozního deníku. Podílí se na zpracování zadání požadavku na změnu. Role může být zastoupena jak zástupcem poskytovatele nebo jeho dodavatelů tak zástupci objednatele nebo jeho dodavatelů.

HD Mze - odpovědný za prvotní evidenci návrhu na změnu do podpůrného nástroje. Zajišťuje předání návrhu příslušné řešitelské skupině včetně odborného garanta objednatele (odpovědného za daný systém, službu atd.) dle údajů uvedených v databázi znalosti. HD Mze dále spolupracuje při komunikaci jednotlivých změn směrem k uživatelům.

SD O2 - spolupracuje na komunikaci jednotlivých změn směrem k řešitelům.

Odborný garant modulu – odpovědný za prvotní posouzení návrhu na změnu, podílí se společně s dodavatelem na zpracování zadání požadavků na změnu a poskytuje součinnost při testování výstupů. Podílí se na schválení/neschválení požadavku na změnu a nasazení změny na produkci.

Poradní sbor pro změny (CAB) - skupina zástupců poskytovatele a objednatele, která projednává, schvaluje a vyhodnocuje navrhované změny. Poradní sbor pro změny představuje jednotlivé pracovní týmy (v případě, že změna vyžaduje pouze schválení z technologického hlediska), nebo HTP (v případě, že změna vyžaduje schválení z finančního hlediska). Hlavními členy poradního sboru je Manažer řízení změn, Odborný garant modulu, Garant provozu ERP

Poradní sbor pro naléhavé změny (ECAB) - eCAB je poradní výbor, který je svolán v případě realizace naléhavé změny. Členové ECAB musí být stále dosažitelní a musí být schopni se kdykoli sejit operativně i mimo běžnou pracovní dobu, přičemž fyzická přítomnost není nutná. Rozhodnutí o naléhavé změně může být učiněno pomocí telefonu, emailu apod. Musejí být schopni učinit rozhodnutí po stránce odborné (technické) i po stránce obchodní. Musejí mít přiměřené kompetence pro rychlá a odpovědná rozhodnutí. Složení ECAB závisí na charakteru naléhavé změny. Svolává Manažer řízení změn, který rozhoduje o obsazení ECAB (zpravidla to bývá Manažer řízení služeb, Manažer řízení změn, a odpovědný zástupce objednatele).

Garant bezpečnosti – garant bezpečnosti je odpovědný za posouzení dopadu jednotlivých aktivit z pohledu bezpečnosti, v případě detekce aktivít, která není v souladu s definovanými pravidly je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit odpovědným osobám za zúčastněné strany.

4.6.7 Nástroje procesu

Nástroj HD Mze – nástroj pro evidenci požadavků na změnu. Slouží pro záznam a řízení životního cyklu požadavků na změnu, incidentů, servisních požadavků a problémů.

Katalog požadavků na změnu – aplikace v rámci Portálu Mze přístupná všem odpovědným pracovníkům objednatele. Slouží pro evidenci schválených dokumentů včetně vazeb na příslušnou dokumentaci.

Provozní deník – aplikace slouží k evidenci všech změn provedených v aplikacích a infrastruktuře. Umístěna je v HC Nagano a přístupná dodavatelům aplikací.

Konfigurační databáze – databáze, která obsahuje informace o jednotlivých konfiguračních položkách a jejich vzájemných vazbách včetně vazeb na služby, které jsou jejich prostřednictvím poskytovány.

Katalog služeb – databáze, která obsahuje informace o poskytovaných službách a SLA parametrech jednotlivých služeb.

4.6.8 Vazby na ostatní procesy

Řízení problémů – v případě identifikace známé chyby a nalezení jejího řešení, které vyžaduje změnu v systému, iniciuje proces Řízení problémů požadavek na změnu. Po implementaci řešení je proces Řízení problémů poskytnuta informace o implementaci řešení.

Řízení incidentů - Pokud je v průběhu kategorizace nebo analýzy incidentu zjištěno, že se jedná o požadavek na změnu, je požadavek předán do procesu Řízení změn. Proces Řízení incidentů informuje proces Řízení změn o incidentech způsobených implementací změny.

Řízení kapacity – Proces Řízení kapacity vznáší k procesu Řízení změn požadavky na změny za účelem úpravy aktuální kapacity služeb. Naopak proces Řízení změn může dávat jednotlivé změně/nové služby k posouzení z hlediska dopadu na kapacity aplikační vrstvy či infrastruktury.

Řízení nasazování verzí – jednotlivé změnové požadavky jsou sdružovány do tzv. release (balíčků změn), které jsou prostřednictvím procesu Řízení nasazován verzí nasazeny najednou.

Řízení úrovně služeb - informace o provedených změnách jsou předávány procesu Řízení úrovně služeb jako podklad pro případnou aktualizaci SLA.

Řízení kontinuity – proces řízení kontinuity na základě prováděných změn v jednotlivých službách analyzuje dopad na plány kontinuity a případně tyto plány v důsledku prováděných změn aktualizuje.

Rízení konfigurace – konfigurační databáze slouží pro ohodnocení dopadu změny na konfigurační položky. Proces Řízení změn iniciuje aktualizaci změných/vytvoření nových konfiguračních položek, které byly v rámci tohoto procesu změněny/vytvořeny.

4.6.9 Výkonnost procesu a reporting

V rámci sledování, vyhodnocování a reportování procesu Řízení změn budou následující parametry součástí pravidelného měsíčního reportu, který obdrží příslušné osoby definované na straně poskytovatele:

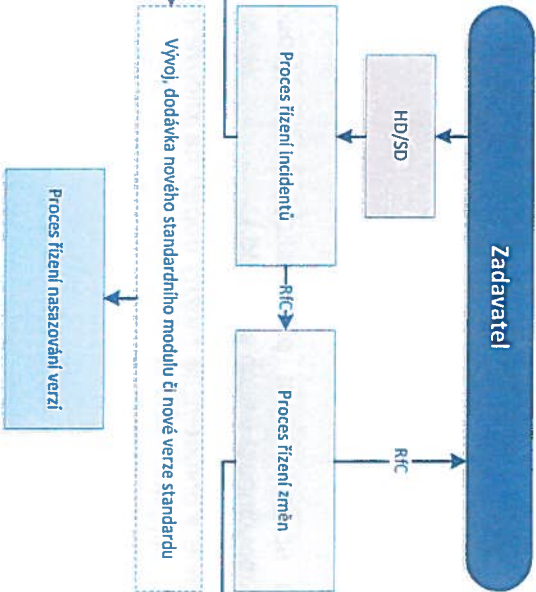
- přehled uzavřených požadavků na změnu v daném období,
- přehled otevřených požadavků na změnu k danému datu dle stavu rozpracovanosti.

4.7 ŘÍZENÍ NASAZOVÁNÍ VERZÍ

Proces Řízení nasazování verzí má odpovědnost za nasazení změn většího rozsahu do produkčního prostředí takovým způsobem, aby jeho řízení a organizace probíhalo maximálně efektivně s co nejnižšími náklady a s co nejnižším dopadem do produkční infrastruktury.

Proces zahrnuje:

- a) realizaci balíčků změn v rámci poskytovaných služeb:
 - naléhavé změny,
 - standardní změny,
 - normální změny.
- b) vytváření „Back-out plánů“ tzn., pro každý release musí existovat samostatný konsolidovaný back-out plán,
- c) udržování aktuálnosti veškeré dokumentace související s nasazovanými změnami.



Obrázek: Základní procesní schéma v závislosti na ostatní procesy

4.7.1 Vstupy a výstupy procesu

Vstupy
• Požadavky na změnu schválené k realizaci • Rozvojové plány objednatele • Existence standardní úpravy od dodavatele SW (SAP)

Výstupy
• Realizovaná změna konfigurační položky v produkčním prostředí • Aktualizovaná/vytvořená dokumentace • Testovací a akceptační protokoly

4.7.2 Klasifikace release

Z hlediska rozsahu a dopadu na ostatní systémy:

- nezávislý - v režii dodavatele služeb spojených s prostředím ERP, nemá dopady na ostatní služby a nevyžaduje zásadní součinnost objednatele,
- částečně závislý – zvýšené nároky na HW, organizační nároky apod., potřebná součinnost objednatele,
- závislý – nutná součinnost externích dodavatelů a objednatele.

4.7.3 Plán release

Plán release obsahuje informace o plánovaných release ať již z dlouhodobého hlediska, nebo z hlediska konkrétního balíčku úprav. Plán release je vždy předkládán ke schválení na jednání příslušného pracovního týmu nebo HTP, a to dle rozsahu release.

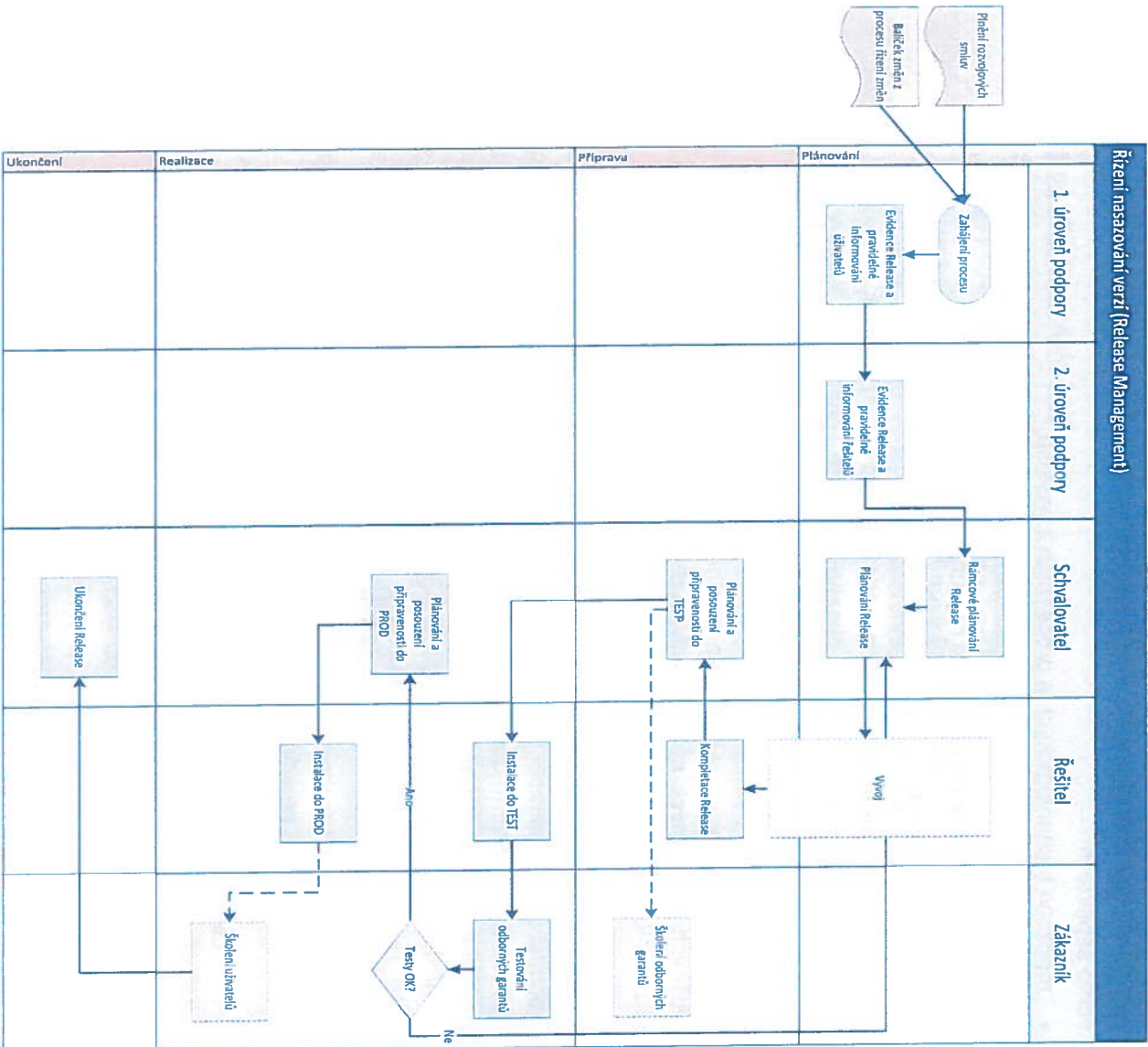
Základní obsah plánu release je sestaven z obsahu jednotlivých požadavků na změnu, které jsou v release obsažené:

- definice vstupní dokumentace (požadavky na změnu, rozvojové plány),
- posouzení dopadu release na ostatní systémy objednatele,
- posouzení dopadu release na služby ICT provozu (definice požadavků na HW, databáze atd.) -Smyslem je vyhnout se při implementaci např. nedostatku kapacity produkčního prostředí,
- definice požadavků na součinnost při realizaci změny (součinnost dodavatelů návazných systémů, součinnost třetích stran atd.),
- harmonogram realizace s ohledem na možný dopad na klíčové procesy objednatele (závěrky, výkaznictví, výplaty).

Při plánování jednotlivých release je sestaven samostatný plán, který kromě výše uvedených součástí obsahuje dále:

- určení typu testů (uživatelské, technické, zátěžové, integrační) a návrh osnovy testovacích scénářů,
- určení akceptačních kritérií, podle nichž budou provedené změny akceptovány,
- vytvoření back-out plánu, který se skládá s back-out plánů vytvořených pro každou dílčí změnu obsaženou v release. Back-out plán je aplikován v případě, že se implementace Release nepovede nebo je implementace dokončena jen částečně,
- požadavky na testovací prostředí (např. potřeba kopie dat z produkce na test, odštěvka testovacího prostředí nebo jednotlivých aplikací atd.),
- plán nasazení na testovací prostředí (harmonogram činností potřebných pro nasazení na testovací prostředí včetně určení odpovědnosti za každý krok),
- určení, zda nasazená změna bude vyžadovat zvýšenou počáteční podporu po nasazení na produkci a v jakém rozsahu tato podpora bude realizována,
- vytvoření základu plánu nasazení do produkce (RTP Plan), který obsahuje stručný popis prostředí ERP před změnou a po změně a sled činností před zahájením nasazení na produkci, postup nasazení na produkci a moment uplatnění back-out plánu včetně jeho popisu (plánované termíny a časy, odpovědné skupiny a osoby),
- plán komunikace směrem k uživatelům a zúčastněným stranám.

4.7.4 Základní procesní schéma a klíčové aktivity



Obrázek: Základní procesní schéma Řízení nasazování verzí

4.7.4.1 Plánování release

Na základě projednaných a schválených požadavků na změnu a další relevantní dokumentace dochází k iniciaci příprav plánu release. Manažer nasazování verzí provádí v součinnosti s technickými specialisty a odbornými garanty modulů kompletaci vstupních informací a zhodnocení jednotlivých dílčích vstupů s cílem optimalizovat nasazení souvisejících úprav do produkčního prostředí nejednou. Plán by měl být sestaven s výhledem na půl roku a předložen ke schválení na HTP s tím, že jednou za měsíc je aktualizován na základě nových vstupních informací.

4.7.4.2 Sestavení release

Na základě jednotlivých položek z dlouhodobého plánu jsou sestavovány a plánovány jednotlivé balíčky úprav (release) s ohledem na požadované termíny realizace jednotlivých změn. Rozhodnutí o sdružení několika požadavků na změnu do jednoho release dále závisí na těchto aspektech:

- množství technologických a procesních závislostí,
- složitost vývoje, náklady a disponibilita zdrojů,
- míra rizika hrozícího procesům objednatele a dalším službám,
- organizační nároky.

Pro každý balíček úprav je sestaven podrobný plán realizace, který kromě skutečností uvedených v dlouhodobém plánu obsahuje v míře přiměřené konkrétním změnám i náležitosti uvedené v kapitole Plán release.

Tento plán je projednáván a schvalován na jednání pracovního týmu. Schválení je zaznamenáno do zápisu z jednání pracovního týmu a následně je založen záznam o release v příslušných podpůrných nástrojích. Manažer řízení nasazování verzí provádí pravidelnou aktualizaci plánu konkrétního release na základě nových skutečností.

4.7.4.3 Konfigurace (vývoj) release

Na základě plánu release jsou z vývojového prostředí přebírány jednotlivé úpravy a konfigurovány do jednoho celku. K tomuto účelu musí být v maximální míře využito nástrojů transportního systému prostředí SAP. Release je konsolidován s ohledem na interní testování celého release, jehož obsahem je kromě testování funkcí úprav jako celku i případné testování integračních vazeb a úvodní zátěžové testování. Další aktivitou je příprava před nasazením na testovací prostředí, která zahrnuje kompletaci testovacích scénářů připravených technickými specialisty při vývoji úpravy a případnou finalizaci plánu nasazení na testovací prostředí (pokud je v plánu release definován).

4.7.4.4 Testování a akceptace

Po ukončení konfigurace a interního testování je release nasazen na testovací prostředí dle připraveného harmonogramu. Období pro testování se stanoví na příslušném pracovním týmu. Charakter prováděných testů, osoba odpovědná za otestování a součinnost při testování musí být pokladě projednány na pracovním týmu na základě návrhu Manažera nasazování verzí. Samotné testování provádí na základě testovacích scénářů a předané dokumentace určený odborný garant a proces se řídí požadavky, které jsou jednak popsány v dokumentu v subprocesu „Testování a akceptace“. Obsahem testování je zpravidla ověření správné funkcionality systému a u release, kde jsou změnou ovlivněny další systémy, i ověření funkčnosti navazujících systémů a aplikací (testují zpravidla dodavatelé aplikační vrstvy).

Po úspěšném testování je balíček úprav akceptován v souladu s postupem uvedeným v subprocesu „Testování a akceptace“.

4.7.4.5 Příprava před nasazením

Po akceptaci probíhá příprava před nasazením release na produkci, která zahrnuje finalizaci RTP Plánu, finalizaci plánu komunikace s HD Mze směrem k uživateli a

odpovědným pracovníkům na straně objednatele a finalizaci popisu způsobu zajištění přístupových práv, certifikátů, případně finalizaci plánu zaškolení uživatelů. Manažer nasazování verzí následně zasílá podklady Manažerovi řízení změn k aktualizaci Plánu změn a Plánu odstávek.

4.7.4.6 Komunikace a zaškolení

Komunikace a školení jsou aktiviti, jejichž cílem je:

- připravit všechny zainteresované strany na přijetí Release:
 - uživatelé musí znát, jak obsluhovat nové funkcionality,
 - pracovníci podpory musí znát technickou dokumentaci z důvodu řešení incidentů a problémů.
- příprava zainteresovaných stran na implementaci samotnou především vzhledem k možnému výskytu omezení provozu IT služeb. Komunikaci směrem k zainteresovaným stranám o plánovaném nasazení provádí HD Mze prostřednictvím prostředků hromadné komunikace.
- součinnost ostatních pracovníků i mimo implementační tým.

4.7.4.7 Nasazení do produkčního prostředí

Po odsouhlasení RTP plánu na jednání pracovního týmu provede tým specialistů nasazení funkcí dle postupu uvedených v RTP plánu a v definovaných procedurách a předávají informaci o ukončení nasazování. Součástí nasazení nové verze může být i opakované provedení testů funkcí.

V rámci nasazení na produkci probíhají zpravidla tyto činnosti:

- distribuce dokumentace (aktualizace na úložíšti),
- distribuce certifikátů a oprávnění,
- audit a aktualizace/odstranění dotčených konfiguračních položek (ve spolupráci s procesem Řízení konfigurace),
- ukončení souběžných služeb (pokud release nahrazuje některé služby).

Koordinaci veškerých aktivit při nasazování na produkci zajišťuje Manažer řízení verzí. Po ukončení nasazení na produkci je informován Manažer řízení změn a případně další dotčené osoby.

4.7.4.8 Počáteční podpora

Po implementaci rozsáhlejších změn, které mají dopad na větší množství uživatelů nebo systému, je určeno jasně ohraničené období, ve kterém funguje zvýšená podpora uživatelů, jsou alokovány zdroje na promptní řešení incidentů, problémů a uživatelských dotazů. Vývojový tým zároveň aktualizuje záznamy o známých chybách, náhradních řešeních a často kladených dotazech, nashromážděných během tohoto období a provádí aktualizace příslušné dokumentace.

4.7.4.9 Ukončení nasazování release

Po úspěšném nasazení release na produkci probíhá na jednání pracovního týmu zhodnocení průběhu implementace především z hlediska dokončení řešení počátečních

problémů, incidentů a uživatelských dotazů, jsou zaznamenány známé chyby a náhradní řešení. Release je formálně uzavřen v zápisu z příslušného pracovního týmu a je uzavřen příslušný záznam v podpůrných nástrojích.

4.7.5 Testování a akceptace

V rámci subprocessu je zajištěna odpovídající kvalita jednotlivých výstupů. Obecně se proces skládá z níže uvedených dílčích aktivit, jejichž rozsah použití závisí na rozsahu realizované změny a určeném typu testování a vychází z aktivit popsaných v dokumentu „Definice závazné architektury“.

Akceptace dokumentů je řešena samostatnou procedurou popsanou v bodě 8.3 smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem.

4.7.5.1 Testování v rámci vývoje

V průběhu vývoje a přípravy release pro testování odborným garantem je nezbytné otestovat verzi ze strany technického specialisty, který provádí vývoj. Testování probíhá na vývojovém prostředí, kdy specialista vychází ze schválené detailní specifikace řešení a dále znalosti programového řešení. Provádí se jak vývojářské testování, jehož předmětem je ověření správnosti chování systému, tak procesní testování, jehož předmětem je ověření požadovaných procesů, vazby modulů, správnost ukládání dat a další požadavky na verzi jako celek.

Specialista dále předává k testování objednatelům verze otestované oběma těmito způsoby, bez chyb. Zpravidla specialista provádí otestování i po nasazení na testovací prostředí pro dolaďení nekonzistencí mezi vývojovým a testovacím prostředím.

4.7.5.2 Testování odborným garantem

Testování probíhá na testovacím prostředí na základě podkladů předaných technickým specialistou (specifikace zadání, testovací scénář, uživatelská příručka atd.). V případě potřeby si může odborný garant od specialisty vyžádat i přípravu testovacích dat.

Cílem testování je ověřit správnost funkčnosti nasazované změny. O provedeném testování je vyhotoven Protokol o průběhu testování detailně popisující průběh testování a zjištěné chyby, následně ohodnoceny dle kategorií chyb (dle Definice závazné architektury). Kategorii chyby navrhuje objednatel, dodavatel má právo kategorií po vzájemné diskusi a schválení vedoucím projektu objednatele změnit.

4.7.5.3 Oprava chyb a zapracování připomínek

Pro všechny nalezené chyby je následně stanoven časový harmonogram jejich oprav. Při jejich opravě je následně u každé chyby zdokumentován způsob vyřešení (opravy) a číslo verze systému (či jiného výstupu), ve které byla chyba opravena.

4.7.5.4 Kontrola provedených oprav

Opravené nedostatky a chyby je Odborný garant povinen následně opětovně prověřit. V rámci této činnosti již není prověřován systém (či jiný výstup) jako celek, nýbrž pouze daná část (a související okolí), kde se nedostatek vyskytl.

4.7.5.5 Ukončení testování a akceptace

Testování je považováno za úspěšné, když je po kontrole provedených oprav zjištěno, že testovaný výstup splňuje akceptační kritéria určená pro tento konkrétní výstup (např. nevyskytuje se žádná chyba typu A, pouze 1 chyba typu B a 5 chyb typu C). V případě úspěšného testování je možné provést akceptaci.

Příslušnému orgánu projektu je předložen návrh akceptačního protokolu, který obsahuje popis realizace požadavku na změnu, včetně způsobu a dokumentace ukončení příslušných etap, která je specifikována v dokumentu PZ (dokument detailní specifikace zadání dílčího plnění, odkazy na zápisy z veškerých jednání, které se daného PZ týkala, analýzu navrženého řešení, protokol o provedeném testování, uživatelskou příručku, systémovou dokumentaci popisující datový model a aplikační řešení atd., protokoly o testování na ESB serveru apod.).

4.7.5.6 Testovací scénáře

Testovací scénáře slouží k určení případů pro účely testování a jejich struktura závisí na typu testu, který je zvolen pro akceptaci konkrétních změn nebo release.

a) Funkční testy

Cílem funkčních testů je ověřit jednotlivé uživatelské funkce systému, mechanismus přístupových práv, logování činnosti v systému.

Scénáře funkčních testů budou připraveny formou tabulky, která bude obsahovat tyto informace:

- cíl testu,
- posloupnost kroků k ověření,
- role uživatele pro ověření,
- vstupní data,
- očekávaný výstup (vzhledem k testovacím datům),

Záznamy scénářů budou dále provázány s evidencí nalezených chyb a nedostatků.

b) Integroční testy

Cílem integračních testů je ověřit požadované rozhraní daného systému k jiným systémům, ale také jiných systémů směrem k příslušnému systému.

- Ověření rozhraní k danému systému z jiných systémů bude připraveno konfigurovatelnou samostatnou aplikací, která bude separátně ověřovat komunikaci a zaznamenávat předávané výsledky.
- Ověření z daného systému k jiným systémům bude probíhat obdobně jako funkční testy (včetně přípravy scénářů).

Testování integrace mezi systémy prostřednictvím webových služeb je řešeno samostatnou procedurou, která je popsána v dokumentu „Postup implementace XML služeb“.

c) Zátěžové testy

Test se provádí na produktivním systému. Cílem testování je ověřit korektnost chování systému při dlouhodobější zátěži z pohledu:

- současného přístupu uživatelů,
- odezvy systému na specifické kritické události,
- stability systému při zatížení db vrstvy,
- stability systému při zatížení aplikační vrstvy.

Část těchto testů bude realizována samostatnými testovacími utilitymi. Pro ostatní budou připraveny testovací scénáře formou popisu v rozsahu jako u funkčních testů. Test má smysl provádět pouze při zavádění do provozu komplexnější funkcionality, kterou bude využívat větší množství uživatelů.

d) Bezpečnostní testy

Test se provádí na produktivním systému. Testy zpravidla provádí odpovědný pracovník objednatel v součinnosti s poskytovatelem a to jak při zavádění nového požadavku do provozu tak pravidelně v průběhu provozování systému na základě interních podmínek objednatele.

Cílem testování je ověřit zabezpečení aplikace a zejména dat, které jsou prostřednictvím ní zpracovávány resp. přístupňovány. Bezpečnostní testy musí být zaměřeny zejména na:

- neautorizované přístupy k aplikaci,
- neautorizované přístupy k databázi (datům),
- možnost odepření služeb nebo informací poskytovaných aplikací,
- úplnost vytvářených záloh,
- ověření použitelnosti záloh,
- ověření na existenci známých zranitelností a bezpečnostních děr (vulnerability scan) a jejich zneužití,
- ověření korektní konfigurace bezpečnostních parametrů operačních a databázových systémů,
- ověření technické shody aplikace s bezpečnostními směrnice ISMS Mze.

Bezpečnostní testy jsou zpravidla prováděny formou externích/interních penetračních testů a bezpečnostních auditů.

Jakékoli bezpečnostní riziko např. v podobě zranitelnosti, úzkého místa nebo problému (včetně pouhého podezření) zjištěné v rámci testování, musí být neprodleně eskalováno a řešeno jako bezpečnostní incident dle platných postupů objednatele.

4.7.6 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Manažer řízení nasazování verzí – Vlastník procesu Řízení nasazování verzí. Je odpovědný za koordinaci činností souvisejících s plánováním a nasazením release. Manažer řízení verzí koordinuje plánování release, sestavení release a jejich konfigurace. Zajišťuje řádné projednání jednotlivých aktivit nasazování release na příslušných stupních řízení projektu. Po schválení plánu release dohlíží na realizaci aktivit spojených s testováním a akceptací. Vydává souhlas s nasazením release na produkci. Je vlastním procesem tak dlouho, dokud nedojde k ověření funkčnosti nasazovaného release a předání do produkčního prostředí. Podílí se na vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých release.

Manažer řízení změn - Manažer řízení změn na základě Plánů jednotlivých release připravuje/aktualizuje Plán změn a Plán odstávek. Je Manažerem nasazování verzí informován o průběhu nasazení release. Účastní se zhodnocení implementace.

Technický specialista – Tato role je obecně odpovědná za vývoj a konfiguraci verzí. Jeho odpovědnosti jsou shodné jako odpovědnosti technického specialisty v procesu Řízení změn.

HD Mze – spolupracuje na komunikaci jednotlivých releasů směrem k uživatelům.

SD O2 – spolupracuje na komunikaci jednotlivých releasů směrem k řešitelům.

Odborný garant IS – Informuje poskytovatele o všech předpokládaných release vzešlých z jiných projektů, které mají vliv na služby poskytované poskytovatelem. Konzultuje s poskytovatelem počet nasazovaných release (roční plán investičních prostředků do IT). Uživatelsky testuje připravená řešení. Podílí se na dopracování detailní specifikace release, analýze rizik a dopadu na ostatní systémy. Podílí se na schválení/neschválení release a jeho naplnění konkrétními požadavky na změnu. Akceptuje plnění release a podléjí se na nasazení do produkce, je-li např. vyžadováno školení uživatelů.

Garant bezpečnosti – garant bezpečnosti je odpovědný za posouzení dopadu jednotlivých aktivit z pohledu bezpečnosti, v případě detekce aktivity, která není v souladu s definovanými pravidly je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit odpovědným osobám za zúčastněné strany.

4.7.7 Nástroje procesu

Katalog požadavků na změnu – Aplikace v rámci Portálu Mze přístupná všem odpovědným pracovníkům Objednatel a poskytovatele. Slouží pro evidenci schválených dokumentů PZ včetně vazeb na příslušnou dokumentaci.

Provozní deník – aplikace slouží k evidenci všech změn provedených v aplikacích a infrastruktuře. Umištěna je v HC Nagano a přístupná dodavatelům aplikací.

Konfigurační databáze – databáze, která obsahuje informace o jednotlivých konfiguračních políčkách a jejich vzájemných vazbách včetně vazeb na služby, které jsou jejich prostřednictvím poskytovány.

Katalog služeb – databáze, která obsahuje informace o poskytovaných službách a SLA parametrech jednotlivých služeb.

34

Nástroj HD Mze - Nástroj pro evidenci požadavků na změnu. Slouží pro záznam a řízení životního cyklu požadavků na změnu, incidentů, servisních požadavků a problémů.

4.7.8 Vazby na ostatní procesy

Řízení incidentů – proces Řízení incidentů informuje proces Řízení nasazování verzí o incidentech způsobených implementací nové verze.

Řízení problémů - Proces předává informace o známých chybách zjištěných v průběhu vývoje/testování nové verze.

Řízení změn – změnové požadavky vzniklé v procesu Řízení změn mohou vstupovat do procesu jako součástí jednotlivých release.

Řízení úrovně služeb – informace o nasazených verzích, nových službách a změnách služeb jsou předávány procesu Řízení úrovně služeb jako podklad pro případnou aktualizaci SLA.

Řízení konfigurace – Konfigurační databáze slouží pro ohodnocení dopadu změny na konfigurační položky. Proces Řízení nasazování verzí iniciuje aktualizaci změnů, resp. vytvoření nových konfiguračních položek, které byly v rámci tohoto procesu změněny/vytvořeny.

4.8 ŘÍZENÍ KONTINUITY SLUŽEB

Hlavním cílem procesu Řízení kontinuity služeb je zajistit obnovu funkčnosti aplikací prostředí ERP po vážném (rozsáhlém) výpadku, a to v požadovaných a schválených mezích. Účinný proces kontinuity služeb minimalizuje pravděpodobnost výskytu vážného výpadku a jeho důsledků pro klíčové funkce a procesy objednatele. Proces se v případě, kdy nastane havarijní situace, stává řídicím procesem, který se aktivně zabývá obnovením provozu systému a poskytování služeb.

4.8.1 Zajištění kontinuity služeb

Základem kontinuity služeb systému ERP je kontinuita služeb příslušné infrastruktury zajištěná geografickou i fyzickou redundancí infrastrukturálních prvků, na kterých jsou ERP služby pro objednatele provozovány. Pro komponenty ERP prostředí umístěné v hostingových centrech má poskytovatel připraveny a otestovány plány zajištění kontinuity činností, včetně materiálního zajištění, přičemž je možné se s uvedenými dokumenty seznámit. Pokud by provoz infrastruktury zajišťovala třetí strana, poskytovatel očekává, že dojde ke vzájemnému sladení plánů kontinuity služeb ERP prostředí a kontinuity služeb provozovatele infrastruktury tak, aby tvořily funkční celek. Co se týče komponent informačních systémů v prostorách objednatele (zejména pracovních stanic a spojené infrastruktury), předpokládá se akceptace stávajících plánů kontinuity s tím, že v případě nutnosti budou tyto plány upraveny tak, aby i v podmínkách, kdy správu provádí externí subjekt, byly tyto plány efektivní a účinné. Dále se předpokládá, že objednatel má zpracovány účinné plány v oblasti personální a zajištění prostor a dalších kapacit pro práci uživatele. Poskytovatel poté zajistí náležité obsazení rolí a proškolení osob, které tyto role budou zastávat. Co se týče řízení kontinuity činností, poskytovatel předpokládá zřízení mj.

role koordinátora za oblast spravovaných informačních systémů, který bude pro účely řízení příslušných procesů podřízen hlavnímu koordinátorovi.

V rámci řízení běžného provozu pak budou v rámci tohoto procesu plány kontinuity aktualizovány z hlediska změn ve struktuře služeb, struktuře zdrojů a organizačních změn na straně objednatele.

Předpokládá se pravidelné testování plánů za předpokladu, že toto neohroží ani podstatným způsobem neomezí fungování systému. Budou rovněž prováděny pravidelné kontroly adekvátnosti plánů, především v případech významných změn. Všechny uvedené aktivity budou probíhat v těsné součinnosti s bezpečnostním manažerem objednatele nebo jím pověřenými osobami.

4.8.2 Řízení rozsáhlého výpadku/havarijního stavu

V případě rozsáhlého výpadku systému je řízení provozu zajišťováno manažerem řízení kontinuity. Ten v případě potřeby zajišťuje součinnost s odpovídajícími odbornými útvary objednatele.

Provoz systému je při rozsáhlém výpadku obnoven podle postupu v Plánu kontinuity.

4.8.3 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Za celý proces je odpovědný manažer řízení kontinuity za poskytovatele.

Manažer řízení služeb – zástupce poskytovatele odpovědný za efektivitu a výkonnost procesu, přípravu informací a reportů pro řídicí orgány projektu a zajišťuje komunikaci s objednatelem.

Manažer řízení kontinuity – zodpovídá za definici metodiky a řízení průběhu sbírání podkladů pro sestavení Plánu kontinuity pro řízení kontinuity služeb. Zajišťuje vytvoření Plánu kontinuity. V případě rozsáhlého výpadku systému zajišťuje řízení provozu. Zajišťuje evidenci záznamů týkajících se kontinuity služeb.

Odborné útvary objednatele – definují požadavky na dostupnost jednotlivých služeb/aplikací v případě rozsáhlého výpadku. Poskytují součinnost při realizaci činností definovaných v rámci Plánu kontinuity IT služeb v případě výpadku.

Techničtí specialisté – mají povinnost identifikovat rizika dostupnosti a kontinuity služeb, které zabezpečují. Mají povinnost na vyžádání poskytovat součinnost při tvorbě Plánu kontinuity IT služeb. Poskytují součinnost při realizaci činností definovaných v rámci Plánu kontinuity IT služeb v případě výpadku.

Specialista řízení kontinuity – poskytuje součinnost při zpracování Plánu kontinuity IT služeb. Zajišťuje odbornou oporu projektu projektových záměrů a smluv o dílo z pohledu kontinuity IT služeb.

Garant bezpečnosti – garant bezpečnosti je odpovědný za posouzení dopadu jednotlivých aktivit z pohledu bezpečnosti, v případě delekce aktivty, která není v souladu s definovanými pravidly je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit odpovědným osobám za zúčastněné strany.

4.8.4 Vazby na ostatní procesy

Řízení změn – proces řízení kontinuity na základě prováděných změn v jednotlivých službách analyzuje dopad na plány kontinuity a případně tyto plány v důsledku prováděných změn aktualizuje.

Řízení kapacity – proces Řízení kapacity definuje požadavky na minimální HW a SW konfiguraci a lidské zdroje pro potřeby kontinuity IT služeb.

Řízení konfigurace – Konfigurační databáze poskytuje údaje o konfiguraci infrastruktury jako podklad pro tvorbu plánu kontinuity a jako informační zdroj o konfiguraci při obnově služeb v případě rozsáhlého výpadku.

Řízení úrovně služeb – proces Řízení úrovně služeb asistuje při zpracování požadavků na kontinuitu služeb a definici realizovatelné cílové dostupnosti služeb v rámci přípravy návrhu SLA.

4.9 ŘÍZENÍ KONFIGURACE

Řízení konfigurace definuje a udržuje logický model stavebních – konfiguračních prvků aplikační a infrastrukturní vrstvy a služeb prostřednictvím identifikace, kontroly, udržování a verifikace jednotlivých konfiguračních položek a jejich vzájemných vazeb.

Cílem procesu Řízení konfigurace je poskytovat přesné informace ostatním procesům řízení služeb a verifikovat záznamy v konfigurační databázi oproti skutečnosti a provádět nápravy zjištěných odchylek.

4.9.1 Zajištění řízení konfigurace

Poskytovatel má proces řízení konfiguračních položek nastaven včetně identifikace jednotlivých osob odpovědných za aktualizaci záznamů v jednotlivých částech konfigurační databáze. Konfigurační databáze je naplněna a v současné době probíhá její operativní řízení, které spočívá v aktualizaci záznamů, přidávání nových položek a vytváření vazeb.

V rámci procesu jsou do konfigurační databáze zařazovány pouze schválené a správně kategorizované konfigurační položky a jejich změny.

Na základě požadavku od manažera řízení služby zajišťuje zpracování podkladů pro reporting, případně export dat.

Dále probíhá i revize konfigurační databáze, která spočívá v porovnávání údajů v konfigurační databázi s reálným stavem a to především v rámci plánování a realizace rozsáhlých změn a po obnově služeb po rozsáhlém výpadku.

4.9.2 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Manažer řízení služeb – zástupce poskytovatele odpovědný za efektivitu a výkonnost procesu, přípravu informací a reportů pro řídicí orgány projektu a zajišťující komunikaci s objednatelem.

Manažer řízení konfigurace – osoba zodpovědná za řízení pracovníků podílejících se na jednotlivých aktivitách procesu, sledování výkonnosti procesu, přípravu podkladů pro reporting a předkládání návrhů na zlepšení.

Správce konfigurační databáze – tato role je obecně zodpovědná za udržování konfigurační databáze v aktuálním stavu.

Garant bezpečnosti – garant bezpečnosti je odpovědný za posouzení dopadu jednotlivých aktivit z pohledu bezpečnosti, v případě detekce aktivit, která není v souladu s definovanými pravidly je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit odpovědným osobám za zúčastněné strany.

4.9.3 Nástroje procesu

Konfigurační databáze

Systém, který obsahuje informace o jednotlivých konfiguračních položkách a jejich vzájemných vazbách včetně vazeb na služby, které jsou jejich prostřednictvím poskytovány.

Tento systém je v základu tvořen aplikacemi:

- Databáze nástrojů monitoringu a dohledu:
 - HP Business Availability Centre (BAC) - monitoring uživatelských systémů a aplikací;
 - HP Operation Manager for UNIX (OMU) – dohled databázových a aplikačních serverů;
 - HP Performance Manager (OVPM) – dohled zatížení/výkonnosti jednotlivých serverů;
 - HP Smart Plug-Ins (SPI) – specializované agenty OMU obsahující předdefinované parametry a dohledovou politiku tak, aby bylo možné pro-aktivně identifikovat a eliminovat případné problémy;
- **HP HP Systems Insight Manager (HP SIM)** – nástroj pro dohled HW HP a eskalaci chyb
- **Katalog služeb** – databáze, která obsahuje informace o poskytovaných službách a SLA parametrech jednotlivých služeb.
- **Katalog XML služeb** – přehled webových služeb, kterými mezi sebou komunikují systémy přes ESB server Mze, včetně jejich základních vlastností a detailu nastavení (aktuální WSDL a datový model).

4.9.4 Vazby na ostatní procesy

Řízení změn/nasazování verzí – konfigurační databáze slouží k ohodnocení dopadu změny na konfigurační položky.

Řízení incidentů – pracovníci HD Mze/SD O2 používají údaje konfigurační databáze při zpracování incidentů tj. při záznamu, klasifikaci a určování řešitelské skupiny incidentu. Současně jsou údaje v konfigurační databázi využity k určení rozsahu a dopadu daného incidentu a při analýze možného řešení incidentu.

20

Řízení problémů – řízení konfigurace poskytuje informace, které slouží ke klasifikaci problémů, určení řešitelské skupiny a pro a vytvoření analýzy trendů.

Řízení dostupnosti/kapacity – řízení konfigurace poskytuje informace o aktuální konfiguraci (kapacitě) a konfiguračních položkách pro účely řízení dostupnosti a capacity.

Řízení kontinuity – konfigurační databáze poskytuje údaje o konfiguraci infrastruktury jako podklad pro tvorbu plánu kontinuity a jako informační zdroj o konfiguraci při obnově služeb v případě rozsáhlého výpadku.

Řízení úrovně služeb – katalog služeb s popisem jednotlivých parametrů SLA je součástí konfigurační databáze.

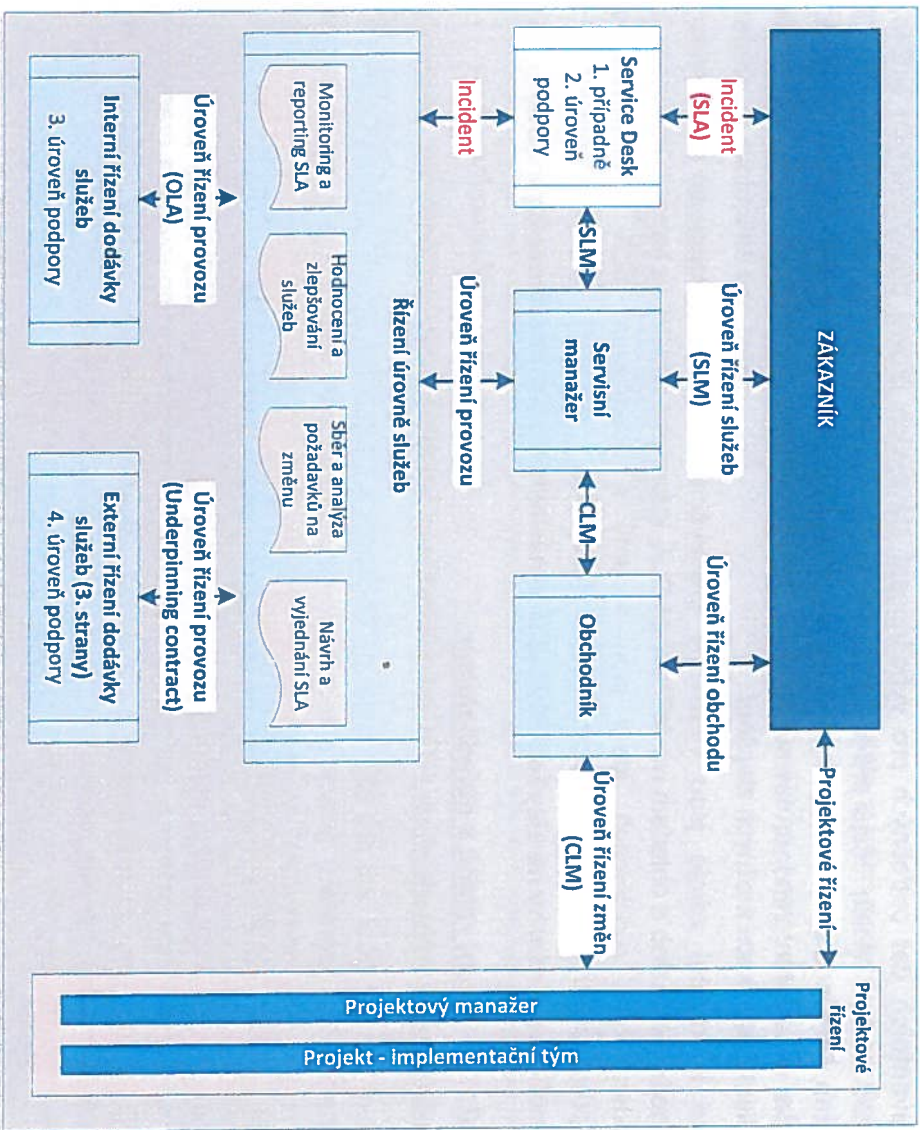
4.10 ŘÍZENÍ ÚROVNĚ SLUŽEB

Cílem procesu Řízení úrovně služeb je zajistit kvalitní a seriózní vztah mezi poskytovatelem a objednatelem. Odpovědností procesu je nastavení dostatečného pokrytí podpory IT služeb s příslušnými dodavateli a zajištění průběžného procesu sledování, reportingu a revidování kvality IT služeb. Proces dohlíží nad dílčími procesy a aktivitami, které se podílejí na zajištění požadované úrovně služeb.

4.10.1 Vstupy a výstupy procesu

Vstupy
• smlouva o poskytování služeb, • výstupy dohledových nástrojů, • reporty a informace z ostatních procesů.
Výstupy
• akceptovaná SLA, • katalog služeb, • podklady pro reporting, • záznam o jednání se zákazníkem, • požadavky na změnu, • smlouvy se subdodavateli, • dodatky ke smlouvě.

4.10.2 Základní procesní schéma a klíčové aktivity



Obrázek: Základní procesní schéma Řízení úrovně služeb

4.10.2.1 Řízení úrovně služeb

Tvorba a úpravy SLA

Úvodní definice rozsahu služeb a požadované úrovně SLA je součástí Přílohy č. 1 Smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem.

V rámci provozu služeb průběžně probíhá analýza požadavků na změnu úrovně služeb v důsledku provádění změn, jejichž realizace může mít dopad do stávajících parametrů SLA. V případě změn v SLA parametrech, nebo v případě vzniku nové služby je aktivita odpovědná za zpracování návrhu parametrů SLA jako podkladu pro aktualizaci smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem. V rámci návrhu je ve spolupráci s příslušnými dodavateli zpracována analýza technologického, procesního a finančního zajištění. V této fázi je využíváno i výstupů procesu Řízení kontinuity a dostupnosti a Řízení capacity.

Návrh parametrů služeb je předložen příslušným orgánům objednatele k projednání a následnému schválení. Po schválení dochází k aktualizaci příslušných bodů smlouvy v rámci subprocesu „Řízení vztahů s objednatelem“.

Hodnocení a zlepšování služeb

V rámci této aktivity probíhá **definice zdrojů a metodiky sběru dat, průběžný sběr relevantních dat** potřebných pro vyhodnocení stávajících úrovní poskytovaných služeb, případně doplňujících údajů pro výjimečné stavy zaznamenané v průběhu poskytování IT služeb. Dále jsou shromažďovány podněty od manažerů ostatních procesů (Řízení incidentů, změn, nasazování verzí, problémů atd.). Sebraná data jsou **konsolidována a analyzována** s cílem identifikace možných zlepšení.

Jako informační zdroje jsou využívány především informace týkající se dostupnosti jednotlivých služeb s ohledem na definované SLA, informace týkající se kapacit, informace o incidentech a problémech, které jsou spojeny s nedodržením SLA a informace o rozpracovaných a realizovaných požadavcích na změnu.

Identifikované **návrhy na zlepšení služeb** jsou následně řízeny procesem Řízení změn.

4.10.2.2 Řízení vztahů s objednatelem

Řízení vztahů s objednatelem

Hlavní komunikační bod pro zákazníka na obchodní a strategické úrovni zajišťuje Obchodní manažer. Na operativní úrovni ohledně provozu služeb pak komunikuje s objednatelem (případně jeho dodavatelem) Manažer řízení služeb. Hlášení vzniklých incidentů, servisních požadavků a návrhů na změnu probíhá standardní cestou přes HD Mze.

Hlavní řídící a komunikační platformou je jednání HTP (viz kapitola Řídící orgány). V rámci tohoto jednání jsou řešeny a hodnoceny jak provozní záležitosti reportované z pracovních týmů (informace o realizovaných změnách, dosažené kvalitě služeb, plánovaných odstávkách atd.), tak zde mohou být projednávány dopady realizovaných změn na stávající rozsah služeb, podněty na zlepšení služeb či stížnosti na průběh a kvalitu služeb. Součástí agendy HTP je i pravidelné hodnocení kvality poskytovaných služeb.

Běžné provozní záležitosti, kontrola plnění dílčích úkolů a zadání změnových požadavků se projednávají na pracovních týmech.

Veškeré identifikované požadavky na změnu (ať již dílčí úpravy, nebo požadavky na změnu SLA, rozsahu služeb atd.) jsou předávány k řešení do procesu Řízení změn

Řízení smluv s objednatelem

Návrhy na změnu nebo doplnění smlouvy mohou přicházet na základě výstupů z jednotlivých procesů (Řízení změn, Řízení úrovně služeb). Obchodní manažer na základě těchto návrhů zajišťuje ve spolupráci s objednatelem přípravu a podpis smlouvy v těchto základních krocích:

- návrh smlouvy (dodatku smlouvy),
- projednání návrhu,
- podpis smlouvy.

K projednání úprav smlouvy jsou organizována samostatná jednání za účasti zástupců objednatele a poskytovatele

Výkazy a reporting

V rámci provozu služeb je vytvářena řada reportů, ať již k provozním účelům, nebo určeným pro informování zákazníka o dosažených úrovních poskytovaných služeb.

Reporty mohou mít povahu **reaktivní** (reporty o závažných incidentech a problémech atd.), **proaktivní** sloužící k identifikaci možných nestabilit služeb (v rámci procesu Řízení problémů) a **pravidelné**.

Východí struktura a četnost výkazů určených pro objednatele a jejich podoba je součástí Smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem.

Během provozu služeb mohou vznikat nové požadavky na reporting, které by měly zahrnovat minimálně tyto body:

- obsah a struktura reportu,
- definice parametrů a cílových hodnot,
- zdrojová data,
- příjemci reportu,
- stanovení periodicity vyhodnocení.

Požadavky na reporting jsou předány proslřednictvím HTP a jejich vytváření zajišťuje Manažer řízení služeb.

4.10.2.3 Řízení dodavatelů

K zajištění požadovaných úrovní SLA uzavírá poskytovatel případně podpůrné smlouvy pro zajištění nutných odborných kompetencí a činností. Smlouvy se subdodavateli **vycházejí z podmínek smluv uzavíraných mezi poskytovatelem a objednatelem** s cílem zajistit pokrytí všech aspektů provozovaných služeb a obsahují zejména rozsah služeb a SLA, technické, procesní, kapacitní a finanční zajištění, kontaktní osoby pro záležitosti strategické, smluvní a operativní. Návrh smluv, projednání a jejich podpis zajišťuje Obchodní manažer.

Další součástí aktivity je i přezkoumání, zda podmínky smlouvy, rozsah služeb, SLA parametry atd. stále naplňují požadavky objednatele. V rámci subprocessu Řízení úrovně služeb a Řízení vztahů se objednatelem mohou být identifikovány požadavky na úpravu SLA nebo dalších podmínek a tyto změny jsou pak řízeny procesem Řízení změn a jsou promítnuty i do smluv se subdodavateli.

Revize smluvních podmínek probíhá kontinuálně v souvislosti se změnami služeb nejméně však jednou ročně. Na základě revize jsou připravovány dodatky ke smlouvám se subdodavateli, nebo jsou změny promítnuty do smluv nových.

4.10.2.4 Řízení katalogu služeb

Sestavení katalogu služeb

Předmětem aktivity je vytvoření katalogu poskytovaných služeb, ve kterém je uveden popis služeb, požadovaný rozsah, parametry SLA a další relevantní údaje.

Současné jsou v katalogu uvedeny návaznosti na procesy Řízení kontinuity a dostupnosti (s ohledem na procesy zákazníka, které dané služby podporují) a navázání na konfigurační databázi, která je udržována v rámci procesu Řízení konfigurace.

Jsou zde uvedeny i informace o subdodavatelích, kteří se na poskytování dané služby podílejí.

Základním podkladem pro vytvoření katalogu služeb jsou katalogové listy obsažené v příloze č. 1 smlouvy mezi poskytovatelem a objednatelem.

Katalog služeb je přístupný na dokumentačním úložišti projektové dokumentace.

Aktualizace katalogu služeb

Informaci obsažené v katalogu služeb jsou průběžně aktualizovány především na základě změn realizovaných v rámci procesů Řízení změn nebo Řízení nasazování verzí, kde dochází k úpravě stávajících služeb (nebo vytvoření nových).

4.10.3 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Manažer řízení služeb – pracovník poskytovatele přímo odpovědný za kvalitu a dostupnost všech dodávaných služeb, zajišťuje komunikaci s objednatelem v záležitostech provozu a úprav systémů a řeší provozní eskalace. Odpovídá za koordinaci aktivit celého týmu včetně dodavatelů.

Obchodní manažer – Zajišťuje komunikaci s objednatelem na nejvyšší úrovni, vyjednává rozsah a úroveň služeb, požadavky na nové služby a řídí smluvní a finanční záležitosti dodávky služeb.

Manažer řízení úrovně služeb – manažer řízení úrovně služeb odpovídá za sledování výkonosti všech procesů řízení služeb a je vlastním procesem Řízení úrovně služeb. V rámci procesu řízení úrovně služeb zajišťuje ohodnocení zdrojového zajištění pro nová nebo změněná SLA ve spolupráci s technickými specialisty. Analyzuje a provádí revize výkonosti služeb proti SLA. Inicjuje a schvaluje aktivity potřebné k udržení nebo vylepšení stávající úrovně služeb

Odborný garant modulu – Formuluje požadavky na parametry a změnu parametrů SLA. Podílí se na dopracování detailní specifikace SLA, analýze jednotlivých parametrů služby a dopadu na ostatní systémy.

Techničtí specialisté – zajišťují součinnost při detailní specifikaci SLA. Provádí ohodnocení zdrojů pro nová nebo změněná SLA. Zajišťují součinnost při změnách SLA. Zajišťují součinnost při vyhodnocení SLA parametrů a příčin případného neplnění parametrů.

Garant bezpečnosti – garant bezpečnosti je odpovědný za posouzení dopadu jednotlivých aktivit z pohledu bezpečnosti, v případě detekce aktivity, která není v souladu s definovanými pravidly je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit odpovědným osobám za zúčastněné strany.

4.10.4 Vazby na ostatní procesy

Řízení dostupnosti – asistence při zpracování požadavků na dostupnost služeb a definice realizovatelné cílové dostupnosti služeb v rámci přípravy návrhu SLA. Reportování dosažené dostupnosti v porovnání s požadavky definovanými v SLA.

Řízení změn - požadavky na změnu služeb jsou řízeny v procesu Řízení změn. Proces následně informuje o plánovaných a provedených změnách a po implementaci změny inicjuje aktualizaci katalogu služeb.

Řízení kapacity – informuje proces Řízení úrovně služeb o stávajících a plánovaných kapacitách v souvislosti se stávajícími a plánovaním nových služeb a dodává reporty o výkonu a zatížení zdrojů, které jsou definovány v SLA.

Řízení incidentů – proces Řízení incidentů zajišťuje pro proces Řízení úrovně služeb přípravu podkladů pro tvorbu reportů o zpracování incidentů souvisejících s poskytovanými službami a smlouvami.

Řízení konfigurace – katalog služeb s popisem jednotlivých parametrů SLA je součástí konfigurační databáze.

Řízení kontinuity služeb – proces Řízení úrovně služeb vyjednává se Objednatelem potřebnou délku času obnovy ve vazbě na kritičnost služeb, což je základní vstupem do procesu Řízení kontinuity.

4.10.5 Výkonost procesu a reporting

V rámci sledování, vyhodnocování a reportování procesu Řízení úrovně služeb budou následující parametry součástí pravidelného měsíčního reportu, který obdrží příslušní zástupci definovaní na straně objednatele:

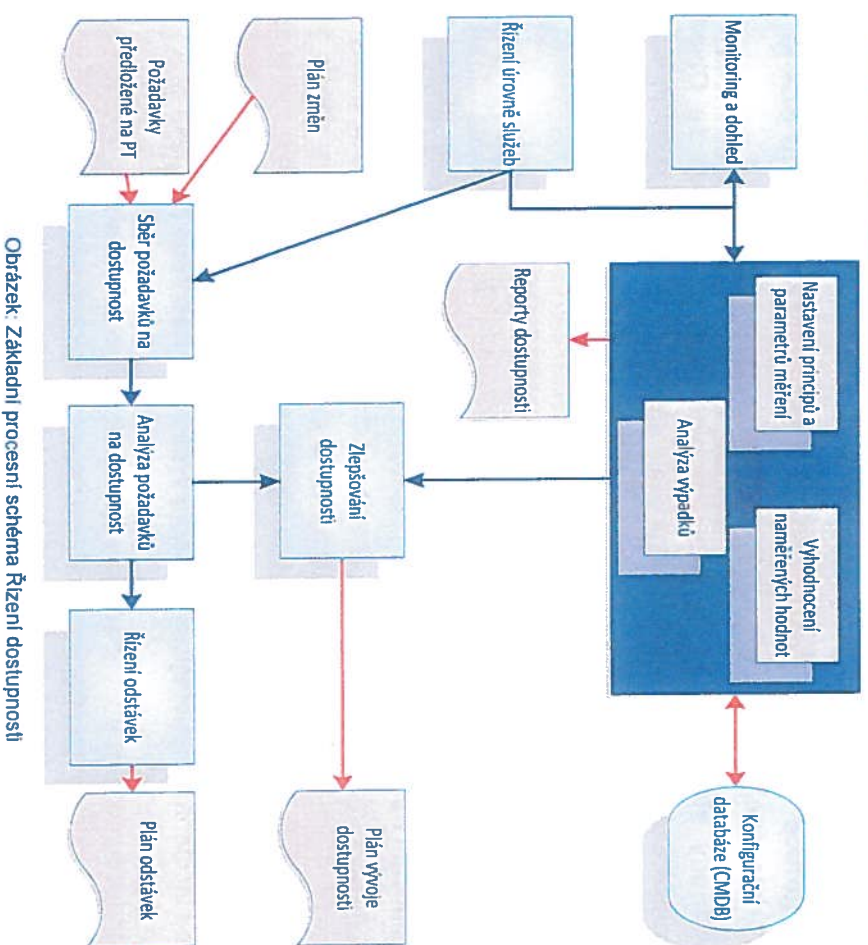
- přehled SLA,
- počet porušení SLA,
- kategorizace nedodržení SLA,
- přehled incidentů znamenajících zásadní výpadky služeb nebo porušení SLA.

4.11 ŘÍZENÍ DOSTUPNOSTI

Hlavním cílem procesu řízení dostupnosti je optimalizovat schopnost dodávat nákladově efektivní a trvale stabilní úroveň dostupnosti, která umožní objednateli naplnit cíle svých činností a to prostřednictvím plánování a zlepšování dostupnosti poskytovaných služeb. Proces je dále zodpovědný za sledování, měření a vyhodnocování stávající úrovně dosahované dostupnosti služeb.

Sekundárními cíli jsou zajistit identifikaci a nápravu slabých míst aplikace, podpůrných systémů či příslušné infrastruktury, která způsobují snižování nebo riziko snižování dostupnosti služeb a snížit frekvenci a délku trvání incidentů.

4.11.1.1 Sběr požadavků na dostupnost



Obrázek: Základní procesní schéma Řízení dostupnosti

Požadavky na dostupnost jednotlivých služeb, včetně určení časových rozmezí, ve kterých se nedostupnost služby nezapočítává do požadované dostupnosti (doba mimo rozsah zaručeného provozu služby, servisní okna) jsou uvedeny v příslušných definičních listech.

Požadavky na dostupnost služeb, které mohou znamenat krátkodobou změnu v parametrech (zaručený provoz služby, servisní okna), jsou předkládány na jednáních pracovních týmů Mze. Takový požadavek na dostupnost je zaznamenán v zápisu z jednání příslušného týmu.

Období zvýšené podpory prostředí jsou v resortu objednatele následující:

Jednorázové akce:

- Čtvrtletní závěrka – ke konci čtvrtletí + 1 období, tedy 30. 4., 31. 7., 31. 10., výjimka je na konci roku, kdy je termín okolo 20. 2. Vždy minimálně týden před (ideálně 2 týdny před a 1 týden po) by neměla být žádána odstávka ani nic podobného. (tzn. vč. odesílání PAP, Bilančních ... výkazů).
- Operativní účetní záznamy: měsíčně - do 15. dne následujícího měsíce.

- Měsíční uzávěrka včetně zadání docházky: poslední den předchozího měsíce až osmý den aktuálního měsíce. Nemělo by, kromě závažných oprav, být nahráváno nic z HR, FI/CO/PPM a báze, odstávky nežádoucí.

- Zobrazení výplatních pásek: 7. až 12. den měsíce - Není vhodné zasahovat do provozu EP, protože v uvedené době si pracovníci nejvíce prohlíží výplatní pásky.
- Zobrazení vyhodnocení docházky: 25. až poslední den v měsíci. Není vhodné zasahovat do provozu EP, protože v uvedené době si pracovníci nejvíce prohlíží formulář časového vyhodnocení, aby zjistili jaké mají saldo pracovní doby.
- Roční zúčtování daně: asi do 15. 1. do 31. 3. Musí proběhnout bez omezení provozu.
- Roční ELDP: duben - Musí proběhnout bez omezení provozu.

4.11.1.2 Analýza požadavků na dostupnost

V rámci této aktivity jsou specialisty řízení dostupnosti na straně poskytovatele analyzována data specifikující požadavky objednatele spojené s IT službami. V této analýze specialisté prověřují, zda a jak bude aplikační vrstva v kontextu dostupné infrastruktury a podpůrných systémů schopna dodávat požadované úrovně dostupnosti. Součástí analýzy požadavků je definování klíčových funkcionalit a kritických procesů na straně objednatele (Vital Business Functions) podporovaných IT službami, které umožňují následně přesnější vyhodnocování dostupnosti.

4.11.1.3 Monitoring a měření dostupnosti

Manažer řízení dostupnosti definuje a nastavuje principy měření dostupnosti a zároveň je aplikuje na sledování jednotlivých částí provozované aplikace. Výsledné požadavky předává provozovateli Monitoringu a dohledu,

Na základě výstupů z monitorovacích nástrojů probíhá vyhodnocování dostupnosti z pohledu objednatele - jeho klíčových procesů a souvisejících podpůrných služeb a zároveň probíhá vyhodnocování dostupnosti jednotlivých modulů provozované aplikace z pohledu stability a proaktivního Řízení problémů. V rámci analýzy probíhá i analýza jednotlivých výpadků služeb (Service Failure Analysis).

Výstupem aktivity jsou konsolidovaná data spojená s dostupností aplikace a služeb, která se dále používají v ostatních aktivitách Řízení dostupnosti.

4.11.1.4 Řízení odstávek

Odstávky služeb z důvodu servisních zásahů probíhají buď v době mimo rozsah zaručeného provozu služby, případně v jinou dobu k tomu určenou. Plánované servisní zásahy jsou zpracovány do Plánu odstávek a jsou projednávány na pracovních týmech, kterých se účastní zástupci všech dotčených stran s cílem zajistit informování těchto stran v dostatečném předstihu. Pokud všechny strany s odstávkou souhlasí, je informace o plánované odstávce zaznamenána do zápisu z příslušného týmu a aktualizovaný Plán odstávek je předložen ke schválení na jednání Hlavního týmu projektu. Odstávky jsou pak komunikovány směrem k uživatelům prostřednictvím HD Mze a dalším dotčeným osobám, např. řešitelům prostřednictvím SD O2.

4.11.1.5 Zlepšování dostupnosti

V této aktivitě je zahrnuto dlouhodobé plánování zlepšování dostupnosti IT služeb s cílem dodržovat nákladová omezení daná objednatelem (odběratelem IT služeb).

Další činnosti je strategické plánování vývoje aplikace s důrazem na aktivity vedoucí ke snížování výskytu systémových výpadků, zlepšování efektivity systému, limitací nároků na infrastrukturu a snižování náročnosti administrace.

Hlavním výstupem z této aktivity je Plán vývoje dostupnosti (Availability Plan), který umožňuje zákazníkovi získat přehled o plánovaném vývoji aplikace a příslušné infrastruktury a umožní mu tak zahrnout do IT služeb aspekt rozvoje svých vlastních procesů.

Na realizaci jednotlivých aktivit se podílí tým specialistů navržený manažerem řízení dostupnosti a schválený na straně objednatele, poskytovatele a subdodavatelů příslušnými orgány.

4.11.2 Plán vývoje dostupnosti

Formulace požadavků na dostupnost ze strany Mze, jejich vyjednávání a schvalování probíhá v rámci jednání pracovních týmů a je řízena prostřednictvím procesu Řízení úrovně služeb. Následně plánování opatření pro dosažení požadované dostupnosti zajišťuje manažer řízení dostupnosti za součinnosti specialistů Řízení dostupnosti. Realizace navržených opatření je řízena prostřednictvím procesu Řízení změn.

Operativně je proces Řízení dostupnosti ovlivňován závěry z procesů řízení problémů a incidentů – prostřednictvím výstupů z dohledových nástrojů je monitorován stav dostupnosti jednotlivých modulů či klíčových služeb aplikace (ERP řešení) a v případě potřeby jsou v rámci uvedených procesů (na 2. a 3. úrovni podpory) navrženy způsoby řešení výpadků dostupnosti jednotlivých komponent. Z dlouhodobého hlediska poskytuje operativní řízení dostupnosti podklady pro taktické plánování dostupnosti aplikace a systému Mze a předkládá návrhy na procesní a technická zlepšení.

4.11.3 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Proces je řízen a kontrolován Manažerem řízení dostupnosti.

Manažer řízení služeb – zástupce poskytovatele zodpovědný za efektivitu a výkonnost procesu Řízení dostupnosti, přípravu informací a reportů pro objednatele. Zajišťuje komunikaci s objednatelem. Identifikuje požadavky týkající se dostupnosti na jednáních příslušných orgánů jednotlivých projektů. Zajišťuje formalizaci požadavků na dostupnost od iniciátora včetně dokumentace požadavku v zápise z jednání příslušného orgánu.

Manažer řízení dostupnosti – zástupce poskytovatele, zodpovídá za definici metodiky a řízení průběhu sbírání podkladů pro sestavení plánu vývoje dostupnosti a řízení dostupnosti. Má povinnost analyzovat stav dostupnosti aplikace a služeb. Zajišťuje vytvoření plánu vývoje dostupnosti služeb a navrhuje opatření k dosažení potřebné úrovně dostupnosti. Podílí se na rozhodování o schválení/neschválení jednotlivých dílčích výstupů procesu Řízení dostupnosti. Zajišťuje evidenci záznamů týkajících se dostupnosti a řízení průběhu jejích životního cyklu v podpůrném nástroji.

Techničtí specialisté – mají povinnost identifikovat rizika dostupnosti služeb, které zabezpečují. Mají povinnost poskytovat součinnost při tvorbě a implementaci plánu vývoje dostupnosti. Zajišťují součinnost při detailní specifikaci požadavků na úpravu dostupnosti včetně analýzy rizik a proveditelnosti. Poskytují součinnost při realizaci činností definovaných v rámci Řízení dostupnosti.

Odborné útvary objednatele – poskytují součinnost při tvorbě plánu vývoje dostupnosti. Vznášejí požadavky týkající se dostupnosti na jednáních příslušných orgánů jednotlivých projektů prostřednictvím svých zástupců v těchto orgánech. Podílejí se na rozhodování o schválení/neschválení jednotlivých dílčích výstupů procesu Řízení dostupnosti.

Garant bezpečnosti – garant bezpečnosti je odpovědný za posouzení dopadu jednotlivých aktivit z pohledu bezpečnosti, v případě detekce aktivity, která není v souladu s definovanými pravidly je povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit odpovědným osobám za zúčastněné strany.

4.11.4 Nástroje procesu

Konfigurační databáze – databáze, která obsahuje informace o jednotlivých konfiguračních položkách a jejich vzájemných vazbách včetně vazeb na služby, které jsou jejich prostřednictvím poskytovány.

Nástroje monitoringu a dohledu – kombinace produktů HP Business Availability Centre (BAC) a HP Operation Manager for UNIX (OMU).

Katalog služeb – databáze, která obsahuje informace o poskytovaných službách a SLA parametrech jednotlivých služeb.

4.11.5 Vazby na ostatní procesy

Řízení úrovně služeb – Asistence při zpracování požadavků na dostupnost služeb a definice realizovatelné cílové dostupnosti služeb v rámci přípravy návrhu SLA. Zajišťuje reportování dosažené dostupnosti v porovnání s požadavky definovanými v SLA.

Řízení incidentů – informace o nedostupnosti IT komponent, aplikací a služeb z procesu Řízení incidentů vstupují do procesu Řízení dostupnosti, kde jsou analyzovány a jsou navrhovány systémové změny s cílem zvýšení dostupnosti.

Řízení změn – realizace navržených změn dostupnosti/implementace opatření je řízena prostřednictvím procesu Řízení změn.

Řízení kapacit – proces řízení kapacit spolupracuje na analýze požadavků na dostupnost z hlediska kapacit.

Řízení konfigurace – řízení konfigurace poskytuje informace o aktuální konfiguraci a konfiguračních položkách pro účely řízení dostupnosti.

Monitoring a dohled – v procesu Řízení dostupnosti jsou definovány a nastaveny principy měření dostupnosti a zároveň jsou aplikovány na sledování jednotlivých částí a služeb aplikace a prvků příslušné infrastruktury.

4.11.6 Výkonnost procesu a reporting

V rámci sledování, vyhodnocování a reportování procesu Řízení úrovně služeb budou následující parametry součástí pravidelného měsíčního reportu, který obdrží příslušné osoby definované na straně objednatele:

- dostupnost jednotlivých služeb v %.

4.12 ŘÍZENÍ KAPACIT

Hlavním cílem procesu Řízení kapacity je plánování a řízení kapacity aplikací a příslušné ICT infrastruktury a služeb takovým způsobem, aby stávající a budoucí kapacita a výkonost IT systému splňovala požadavky objednatele a byla zajištěna nákladově efektivním způsobem a bylo dosahováno úrovně definovaných v SLA a zajištěna se tak minimalizace možnosti vzniku krizových situací v dodávce IT systému a služeb.

Poskytovatel již má v prostředí objednatele nastaveny principy sledování a vyhodnocování kapacity aplikací a ICT infrastruktury a služeb, které zajišťují, aby kapacita souhlasila s vývojem požadavků Objednatele a zároveň odpovídala časovým a nákladovým omezením vyplývajícím z těchto požadavků.

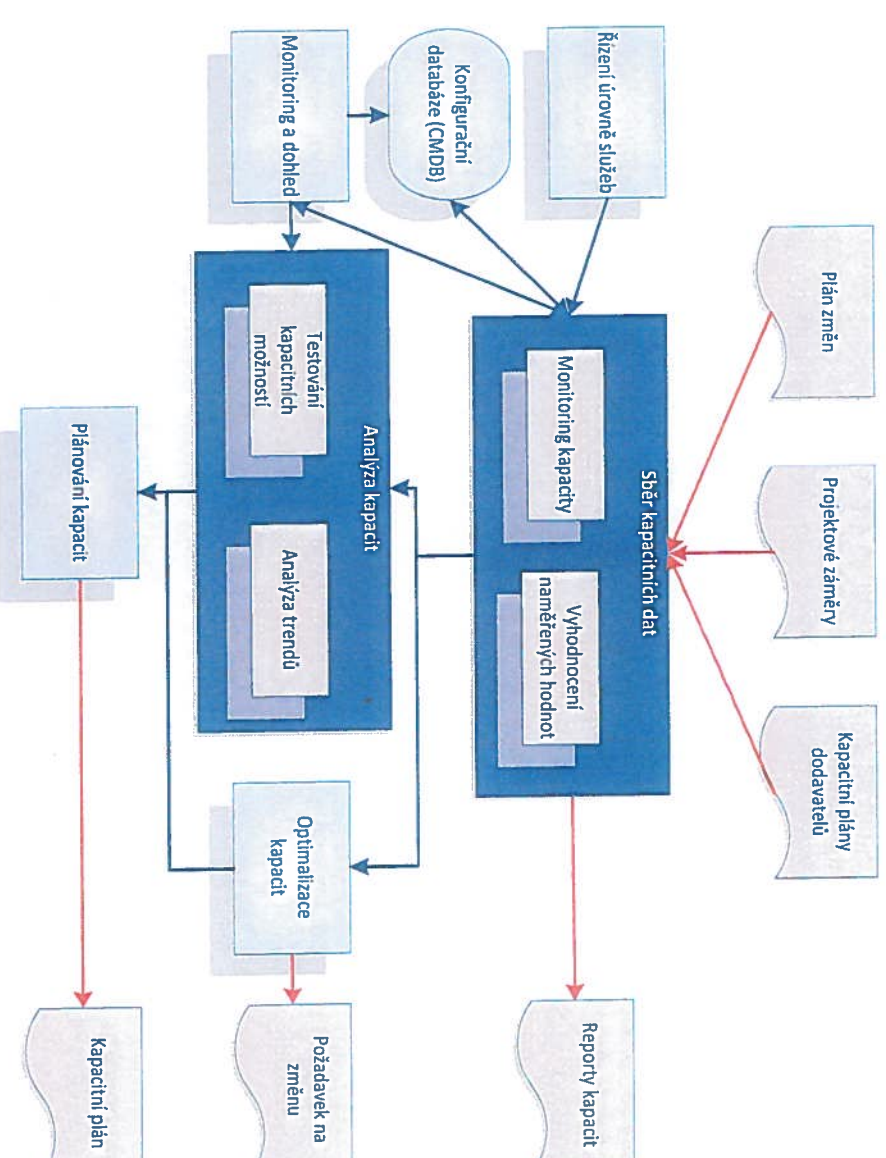
Proces Řízení kapacit bude poskytovatelem řízen na třech základních úrovních:

- správa kapacit z pohledu potřeb objednatele (Business Capacity Management),
- správa kapacit z pohledu potřeb služeb (Service Capacity Management),
- správa kapacit z pohledu potřeb zdrojů (Resource Capacity Management).

V rámci procesu Řízení kapacit jsou řízeny kapacity ve třech oblastech:

- kapacita aplikace (licenční pokrytí),
- kapacity v oblasti HW, SW a síťové infrastruktury,
- kapacity v oblasti lidských zdrojů.

4.12.1 Základní procesní schéma a klíčové aktivity



Obrázek: Základní procesní schéma řízení kapacit

4.12.1.1 Sběr kapacitních dat

Předmětem aktivity je sběr zdrojových dat pro plánování kapacit, jako jsou informace z dohledových nástrojů týkající se vytížení konkrétních komponent aplikace a výkonostní parametry aplikace v souvislosti s disponibilní kapacitou IT infrastruktury, informace o komponentách od jednotlivých dodavatelů a technických specialistů, informace o incidentech a problémech, které jsou spojeny s nedostatečnou kapacitou, projektové záměry na rozvoj funkcionalit jednotlivých systémů, které byly, jsou nebo budou realizovány a mají dopad do kapacit spojených s poskytováním IT služeb (např. koncepce rozvoje ICT Mze, koncepce rozvoje funkcionalit informačních systémů registrů Mze, smlouvy o dílo zabezpečující rozvoj jednotlivých systémů IT Mze, plány využití jednotlivých systémů, projektové záměry na rozvoj dílčích systémů IT Mze).

Subdodavatelé jsou povinni každé čtvrtletí předat formou emailu Manažerovi řízení kapacit kapacitní plán pro plánované aktivity, která obsahuje požadavky na kapacitu aplikace a infrastruktury a přehled plánovaných aktivit v uvedeném období včetně jejich pracnosti a zdrojového krytí (tj. včetně seznamu realizátorů jednotlivých aktivit).

4.12.1.2 Analýza kapacit

Informace zaznamenané v předchozí aktivitě jsou Manažerem řízení kapacit ve spolupráci s příslušnými specialisty a případně ve spolupráci se objednatelem analyzovány s cílem identifikovat možné varianty řešení pro různé požadavky spojené s kapacitou nebo řešením problému způsobený nedostatkem kapacity. Návrh řešení a dalšího postupu příprav Manažer řízení kapacit a na straně objednatele a poskytovatele jej potvrdí příslušný orgán řízení projektu.

V případě konkrétních požadavků, u kterých je potřeba ověřit jejich dopad na kapacitu aplikace, příslušné IT infrastruktury či externích služeb je připraven systém definovaných modelovacích nástrojů a principů pro tzv. testování kapacitních možností (Capacity Modeling). Další činnosti jsou revize nových technologií z hlediska jejich vlivu na kapacitu IT infrastruktury a externích služeb. Hlavním výstupem této aktivity jsou požadavky na změnu spojené s dílčími požadavky a doporučení na změnu řešení definovaných v kapacitním plánu, u kterých se pomocí aktivit modelování prověřilo, že je není možné aplikovat.

4.12.1.3 Optimalizace kapacit

V rámci optimalizace kapacit provádí poskytovatel revizi kapacitních dat s cílem nalézt možné změny stávajícího nastavení, které umožní zvýšit výkonost jednotlivých komponent celého prostředí, aby tak umožnili zvýšit efektivitu a výkonost IT služeb.

V případě zjištění, že je možné vyladit hardware nebo software řešení nebo komponenty, je v rámci této aktivity informace zaznamenána a předána ke schválení příslušným orgánům řízení projektu.

V případě, že příslušný orgán řízení projektu vyhodnotí možnost optimalizace kapacity jako relevantní a aplikovatelnou, dá souhlas k jejímu dalšímu zpracování a přípravě Požadavku na změnu k její implementaci.

Po schválení je požadavek Manažerem řízení kapacity předán zpět na specialisty, kteří budou pokračovat v detailní přípravě vybraných a schválených variant optimalizace.

V případě, že není možné nalézt způsob jak optimalizovat stávající aplikaci, ICT infrastrukturu nebo čerpání externích služeb, je výstupem této aktivity návrh na odpovídající rozšíření kapacity.

Hlavním výstupem této aktivity je Požadavek na změnu obsahující návrh změny konfigurace aplikace či ICT infrastruktury nebo odpovídající navýšení kapacity. V případě navýšení kapacity je požadavek předáván objednateli s dopadovou analýzou neposílení a náklady na realizaci navrhované změny.

4.12.1.4 Plánování kapacit

Hlavním výstupem této aktivity je kapacitní plán. Kapacitní plán bude na základě výše uvedeného pokrývat tři základní oblasti – správu kapacit z pohledu potřeb objednatele, služeb a zdrojů. Tím se zajistí soulad mezi kapacitou IT a kapacitním plánem na jedné straně, s požadavky objednatele formulovanými ve strategických dokumentech a projektových záměrech na straně druhé.

4.12.2 Kapacitní plán

Formulace požadavků na kapacity ze strany dodavatelů a následně plánování kapacit probíhá dle definice ve smlouvě uzavřené se subdodavateli na čtvrtletní bázi.

Kromě čtvrtletního sběru požadavků na kapacitu od dodavatelů jsou kapacity řízeny prostřednictvím procesu Řízení změn a nasazování verzí (součástí Požadavků na změnu a procesu zpracování Rozvojových smluv je definice požadavků na kapacity).

Operativně je Řízení kapacity ovlivňováno závěry z procesu Řízení incidentů a Problému – prostřednictvím výstupů z dohledových nástrojů je monitorován stav kapacit jednotlivých komponent, modulů a služeb aplikace a v případě potřeby jsou v rámci uvedených procesů (na 2. a 3. úrovni podpory) navrženy způsoby řešení nedostatečných kapacit jednotlivých komponent. Z dlouhodobého hlediska poskytuje operativní řízení kapacit podklady pro taktické plánování kapacit v rámci celého Mze a předkládá návrhy na procesní a technická zlepšení.

4.12.3 Hlavní odpovědnosti v rámci procesu

Manažer řízení služeb – zástupce poskytovatele odpovědný za efektivitu a výkonost procesu, přípravu informací a reportů pro řídicí orgány projektu a zajišťující komunikaci s objednatelem.

Manažer řízení kapacity – zástupce poskytovatele, odpovídá za definici metodiky a řízení průběhu sbírání podkladů pro sestavení kapacitního plánu a řízení kapacit.

Specialista řízení kapacity – poskytuje součinnost při zpracování koncepčních dokumentů definujících směry rozvoje jednotlivých informačních systémů, a to zejména z pohledu konzistence a kapacitních možností infrastruktury. Zajišťuje odbornou oporou projektových záměrů a smluv o dílo z pohledu proveditelnosti projektových záměrů v rámci dostupných zdrojů. Provádí analýzu veškerých dokumentů souvisejících s kapacitou aplikace, infrastruktury a služeb a navrhuje kapacitní plán včetně opatření na úpravy a posílení disponibilních kapacit včetně nákladů. Zajišťuje reporty o stavu využití kapacit jednotlivých komponent a služeb, popřípadě dostatečnosti licencí pro SW produkty.

Odborné útvary objednatele – zpracovávají koncepční dokumenty definující směry rozvoje jednotlivých informačních systémů. Zajišťuje jejich schválení na úrovni vedení Mze a jejich předání poskytovateli za účelem analýzy kapacitních potřeb. Zpracovávají dílčí projektové záměry rozpracovávající jednotlivé rozvojové směry definované koncepcí. Tyto dokumenty předkládá k oponentuře poskytovatel za účelem posouzení kapacitních potřeb a lidských zdrojů. Zabezpečuje schválení projektových záměrů vedením Mze, včetně rozpočtu pro řešení kapacitních požadavků. Uzavírají smlouvy o dílo s jednotlivými dodavateli zabezpečujícími rozvoj příslušných informačních systémů. V těchto smlouvách musí být koncipován závazek dodavatele definovat požadavky na kapacity a případné úpravy ve struktuře kapacit na pokrytí kapacitních problémů. Schvalují návrhy na řešení kapacitních problémů.

Techničtí specialisté – Jsou povinni definovat dopady požadavků na aplikační vrstvu a jejich vliv na infrastrukturu a služby, zejména v případě vývoje nových částí aplikace, respektive posuzovat dostatečnost stávajících kapacit v případě rozvoje existujících

informačních systémů. Jsou povinni v rámci analytických procesů včas eskalovat předpovědi nedostatku kapacit jakéhokoli druhu.

4.12.4 Nástroje procesu

Konfigurační databáze – databáze, která obsahuje informace o jednotlivých konfiguračních položkách a jejich vzájemných vazbách včetně vazeb na služby, které jsou jejich prostřednictvím poskytovány.

Katalog služeb – databáze, která obsahuje informace o poskytovaných službách a SLA parametrech jednotlivých služeb.

HP Performance Manager – dohled zatížení/výkonnosti jednotlivých serverů.

HP Systém Insight Manager – hardwarový dohled HW prvků

4.12.5 Vazby na ostatní procesy

Řízení úrovně služeb – řízení kapacity informuje SLM o stávajících a plánovaných kapacitách v souvislosti se stávajícími a plánováním nových služeb. Dále reportuje výkon a zatížení zdrojů definované v SLA.

Řízení kontinuity služeb – řízení kapacity definuje kapacitní požadavky nezbytné pro zajištění potřeb předepsaných v procesu řízení kontinuity IT služeb.

Řízení změn – řízení kapacity vznášá požadavky na změnu v aplikaci či infrastruktuře za účelem zvýšení aktuální úrovně dostupnosti, nebo kapacity služeb.

Řízení dostupnosti – proces řízení kapacit spolupracuje na analýze požadavků na dostupnost z hlediska kapacit.

Řízení konfigurace – řízení konfigurace poskytuje informace o aktuální konfiguraci a konfiguračních položkách pro účely řízení kapacity.

Řízení problémů – údaje o incidentech z dohledových nástrojů, které jsou způsobeny nedostatečnou kapacitou některé z komponent aplikace či infrastruktury, jsou monitorovány v rámci aktivní kapacity managementu a v případě překročení definované úrovně vyřízení jsou okamžitě předány k řešení – v případě, že se nepodaří řešení aplikovat v rámci stávajících podmínek, je vytvořen požadavek na změnu, který je dále zpracován v procesu řízení změn.

4.13 ŘÍZENÍ BEZPEČNOSTI

Hlavním cílem procesu řízení bezpečnosti bude plánování, implementace, monitoring a zlepšování systému řízení bezpečnosti informací ve všech oblastech plnění tak, aby výsledkem byl plně funkční systém, který bude:

- minimalizovat bezpečnostní rizika, která by mohla jakýmkoli způsobem snížit úroveň poskytovaných služeb nebo umožnit realizaci bezpečnostního incidentu,
- zajišťovat plnou kompatibilita s řízením bezpečnosti v prostředí objednatele.

- efektivně odražet potřeby ochrany informací v míře požadované objednatelem (optimalizace nákladů na implementaci bezpečnostních opatření, jejich udržování a správu),
- schopen reagovat na změny v systémech ICT i jednotlivých aplikací a rovněž na změny v systému řízení bezpečnosti informací (např. změny v systému klasifikace informací) - v případě jakéhokoli významnější změny bude provedena citlivostní analýza rizik za účelem detekce nutnosti změn v systému bezpečnostních opatření (včetně procesů),
- zajišťovat neprodlené vyznění v případě výskytu bezpečnostního incidentu - bude realizován systém kontrol a hlášení bezpečnostních incidentů, který ve spolupráci s pracovištěm HD Mze zajišťí nejkratší možnou reakční dobu,
- poskytovat požadované informace nezbytné pro posouzení dosažené úrovně bezpečnosti - v rámci subsystému řízení bezpečnosti informací bude realizováno pravidelné vyhodnocování stavu a účinnosti bezpečnostních opatření. Perioda těchto hodnocení bude záviset na typu bezpečnostního opatření, výsledky ve formě pravidelných reportů budou předávány bezpečnostnímu manažerovi objednatele,
- připraven k bezpečnostnímu auditu v kterémkoliv etapě provozu - realizace výše uvedených kroků zajišťí plnou kompatibilitu nejen s principy a požadavky ISO 27001, ale samozřejmě také s požadavky objednatele.

Výše uvedené bude zajištěno zejména prostřednictvím následujících kroků:

- analýza rizik - aplikace metod analýzy bezpečnostních rizik zajišťí optimální výběr bezpečnostních opatření, která budou přiměřeně chráněným hodnotám. Použití osvědčené metodiky umožní rovněž pozdější bezproblémové změny v bezpečnostních opatřeních v případě změn v samotné oblasti ICT Objednatel. Vzhledem k dřívějším realizacím projektu zaměřených na analýzy rizik bude v této činnosti pokračováno, a tedy budou provedeny rozdílové (citlivostní) analýzy rizik v těch oblastech, v nichž došlo nebo bude docházet ke změnám, které by mohly mít dopad na úroveň bezpečnosti,
- výběr a implementace jednotlivých bezpečnostních opatření - při výběru bezpečnostních opatření bude vycházeno z výsledků analýzy (analýz) bezpečnostních rizik a relevantních dokumentů (bezpečnostní politiky, směrnice apod.) objednatele,
- vypracování bezpečnostní dokumentace jak na společné úrovni (správy ICT), tak i na úrovni jednotlivých aplikací. Bezpečnostní dokumentace přitom bude vycházet jednak z výsledků analýz rizik, jednak z platné bezpečnostní dokumentace objednatele,
- nastavení podpůrných procesů řízení bezpečnosti včetně zavedení procesů vyžadovaných systémem řízení bezpečnosti informací objednatele,
- nastavení procesů monitoringu, vyhodnocení a zlepšení bezpečnosti informací (aplikace cyklu PDCA),
- vlastní řízení bezpečnosti bude zajištěno odpovídajícím zapojením bezpečnostních specialistů do činnosti odpovídajících struktur řízení projektu (HTTP).

Celý proces je řízen Garantem bezpečnosti, který v těsné spolupráci s grantem bezpečnosti objednatelé zajišťuje dodržování bezpečnostních opatření v rámci spravovaných informačních technologií, vypracování pravidelných reportů o stavu bezpečnosti informací v rámci spravovaných informačních technologií, projednávání návrhů na změny či doplnění nebo zrušení bezpečnostních opatření. Dále spolupracuje s garantem bezpečnosti objednatelé při zajištění bezpečnostních auditů v rámci spravovaných informačních technologií a při řešení bezpečnostních incidentů. Je odpovědný za sledování výkonosti procesu, přípravu podkladů pro reporting a předkládání návrhů na zlepšení.

Vzhledem k tomu, že objednatel má implementován systém řízení informační bezpečnosti v souladu se standardem ISO/IEC 27001, přičemž sám poskytovatel má uvedený systém řízení bezpečnosti informací rovněž zaveden, předpokládá se řešení bezpečnosti spojené s předním zákazky takové, které bude respektovat uvedený standard ve všech aspektech. Hlavním cílem procesu řízení bezpečnosti bude plánování, implementace, monitoring a zlepšování systému řízení bezpečnosti ve všech oblastech.

Kromě uvedeného bezpečnostního odborníka poskytovatele zajistí nezbytnou účast odborníků v oblasti bezpečnosti informací, bezpečnosti informačních systémů a sítí tak, aby byla zajištěna bezpečnost celého provozu v požadovaném rozsahu. Uvedení pracovníci budou v těchto případech výkonově podřízeni bezpečnostnímu odborníkovi.

4.13.1 Klasifikace a řízení aktiv

Poskytovatel převezme klasifikaci aktiv objednatelé, přičemž se předpokládá, že odpovědnost za hmotná aktiva spojená s informačními systémy přebíranými poskytovatelem nese poskytovatel, a zajistí přidělení konkrétní odpovědnosti. Informační aktiva zůstávají ve vlastnictví objednatelé s tím, že tento bude nadále odpovědný za jejich plnou kvalifikaci a za vše, co s procesem kvalifikace souvisí. Poskytovatel zajistí ochranu aktiv v souladu s požadavky interních směrnice objednatelé.

4.13.2 Řízení lidských zdrojů

Na straně poskytovatele existuje systém řízení lidských zdrojů, který je vybudován v souladu s požadavky normy ISO 27001. Veškeré osoby, které budou přicházet do styku s informačními systémy objednatelé, jsou řádnými zaměstnanci poskytovatele s uzavřenou pracovní smlouvou, která jasně vymezuje jejich povinnosti v oblasti bezpečnosti informací. Všichni dotčení pracovníci poskytovatele absolvují pravidelná školení v oblasti bezpečnosti informací. Při skončení pracovního poměru jsou každému pracovníkovi odebrána oprávnění k přístupu do IS a objektů.

Obdobná opatření jsou přiměřeně praktikována i vůči pracovníkům třetích stran (např. dodavatelských či servisních subjektů).

4.13.3 Fyzická bezpečnost obecně a bezpečnost prostředí

Fyzickou bezpečnost je nezbytné rozdělit do dvou částí:

- fyzická bezpečnost v prostředí objednatelé,
- fyzická bezpečnost v prostředí poskytovatele (hostingového centra).

Co se týče fyzické bezpečnosti v prostředí objednatelé, poskytovatel je připraven akceptovat veškerá opatření, která objednatel již implementoval s tím, že pokud bude nezbytné implementovat další opatření, poskytovatel návrhy na tato opatření bude konzultovat s bezpečnostním manažerem objednatelé. Návrhy se budou opírat o zjištění vzešlá z analýz rizik nebo auditů a bude podrobně zdokumentován jak důvod nasazení opatření, tak i způsob implementace a důsledky pro poskytovatele.

Poskytovatel rovněž předá objednateli seznam osob poskytovatele, které budou zajišťovat chod systému nebo jiné podporné činnosti; ke každé osobě pak kromě základních (identifikačních) údajů také funkci a seznam činností zajišťovaných touto osobou – objednatel na základě uvedených údajů zajistí příslušná přístupová oprávnění. Uvedené osoby budou po dobu výkonu svých činností podřízeny požadavkům příslušných směrníc a předpisů.

V případě využití hostingového centra již poskytovatel uplatnil bezpečnostní opatření z oblasti fyzické bezpečnosti odpovídající požadavkům bezpečnostních norem, v případě dalších nadstandardních požadavků je poskytovatel připraven k jednání.

4.13.4 Fyzická bezpečnost zařízení

Co se týče fyzické bezpečnosti zařízení, je nutné ji opět rozdělit do dvou oblastí:

- fyzická bezpečnost zařízení nacházejících se v prostředí objednatelé,
- fyzická bezpečnost zařízení umístěných v hostingovém centru poskytovatele.

Co se týče prostředků (zařízení) umístěných v prostředí objednatelé, vzhledem k tomu, že se předpokládá, že fyzická opatření odpovídají bezpečnostním požadavkům objednatelé, navrhuje se následující postup:

- V případech, kdy výsledky citlivostní analýzy rizik budou generovat požadavek na silnější opatření, bude tento projednán s bezpečnostním manažerem objednatelé.
- Bude provedena případná implementace dodatečných opatření.
- Aktuální stav bezpečnostních opatření bude zadokumentován.
- Příslušným způsobem se upraví návazné předpisy.

Tímto postupem bude zajištěno uplatnění požadavků bezpečnosti informací na aktuálnost opatření (nejen v oblasti fyzické bezpečnosti). Co se týče realizace opatření v oblasti fyzické bezpečnosti, předpokládá se (až na případně určené a dohodnuté výjimky) zajištění těchto opatření objednatelem vzhledem k tomu, že zařízení se budou nacházet v prostorách objednatelé a poskytovatel nemá možnost ovlivnit přímo úroveň zajištění těchto opatření.

V případě zařízení umístěných v prostoru hostingového centra poskytovatele se předpokládá aplikace stávajících bezpečnostních opatření, která jsou na vysoké úrovni – případně další požadavky nad rámec těchto opatření lze projednat. V případech, kdy bude zjištěno, že stávající opatření je potřeba posílit, bude odpovídajícím způsobem aplikován výše uvedený postup.

Vše výše uvedené se týká nejen zařízení vlastních, ale rovněž médií, kabelových rozvodů apod.

Jakékoliv nakládání se zařízeními (opravy na místě, opravy mimo místo uložení, převozy atd.) budou podléhat oznamovací povinnosti vůči bezpečnostnímu manažerovi objednatele – v případě zařízení umístěných v hostingovém centru poskytovatele se uvedené bude týkat zařízení, jež budou obsahovat data objednatele.

4.13.5 Řízení provozu

V úvodní fázi převzetí správy bude tam, kde je to potřebné, provedena inventarizace všech provozních postupů s činností a související dokumentace. Jedná se o následující oblasti:

- provozní postupy a odpovědnosti,
- řízení dodávek třetích stran,
- plánování a přejímání změn,
- AV ochrana,
- zálohování,
- správa sítě,
- správa médií (elektronických i listinných),
- výměna informací (uvnitř a vně organizace),
- veřejně přístupné informace.

V případě potřeby budou navržena dodatečná opatření v oblasti řízení provozu a komunikaci. Uvedená opatření budou vždy vybírána tak, aby neohrozila provoz, a budou konzultována s objednatelem. Schválená opatření budou zdokumentována a budou provedeny odpovídající změny v provozní dokumentaci.

Stav bezpečnosti provozu bude neustále monitorován a jakékoliv odchylky od standardního stavu budou dokumentovány a dle jejich povahy budou buď řešeny na straně poskytovatele, nebo budou předávány k řešení objednateli.

Budou rovněž realizovány pravidelné kontrolní dny zaměřené na stav provozní bezpečnosti, jejichž hlavní náplní bude mimo jiné vyhodnocení stavu, posouzení námětů na vylepšení a kontrola plnění opatření. Zápisy z těchto kontrolních dnů budou zpřístupněny objednateli.

4.13.6 Řízení přístupu

Poskytovatel předpokládá, že oblast řízení přístupu, co se týče pracovníků objednatele, zůstane pod kontrolou objednatele. Případný přístup pracovníků poskytovatele do IS objednatele bude podléhat obvyklým procedurám v souladu se zavedenými předpisy.

4.13.7 Nákup, vývoj a údržba IS

V případě, že bude rozhodnuto o nákupu nového IS (nebo nové části stávajícího IS), který bude spravován poskytovatelem, bude pracovníky poskytovatele (za nezbytné účasti pracovníků objednatele) provedena analýza bezpečnostních požadavků na nový systém (nebo jeho rozšíření). Obdobně bude postupováno i v případě implementace nové komponenty či modulu, jeho části nebo jiné úpravy systému. Veškeré následující kroky

(testování, implementace, uvedení do provozu, pilotní provoz atd.) budou dokumentovány a bude sledován jejich vliv na bezpečnost systému.

Tam, kde to bude nezbytné, budou po konzultaci s pracovníky objednatele nasazena doplňující bezpečnostní opatření. Veškeré změny či implementace nových částí budou prováděny v souladu s uznávanými metodikami (ITIL apod.).

V rámci údržby systémů budou rovněž zajištěny standardní postupy – ochrana systémových souborů, kontrola jejich správnosti, včasné opravy, testování apod. Všechny kroky učiněné v rámci údržby budou protokolovány a jejich posouzení bude předmětem kontrolních dnů, případně jednání Hlavního týmu projektu nebo příslušného pracovního týmu.

Všechny výše uvedené kroky budou dokumentovány v souladu s požadavky příslušných směrnic objednatele a uvedená dokumentace bude k dispozici bezpečnostnímu manažerovi objednatele s tím, že jednotlivé kroky (vypracování požadavku, jeho schválení apod.) budou součástí standardních procesů Řízení změn.

4.13.8 Řešení bezpečnostních incidentů

Pro hlášení bezpečnostních incidentů bude využit Service Desk poskytovatele. Veškeré bezpečnostní incidenty budou zaznamenány a předány Garantu bezpečnosti k vyhodnocení. Garant bezpečnosti provede vyhodnocení v co nejkratší možné době a o výsledcích šetření informuje Garanta bezpečnosti na straně objednatele. Budou rovněž shromažďovány a poskytnuty nezbytné důkazy a analýzy příčin.

Pro řízení bezpečnostních incidentů v prostředí objednatele bude buď (se souhlasem objednatele) upravena existující dokumentace do podoby, která zahrne účast pracovníků poskytovatele na správě IS, nebo bude ve spolupráci s Garantem bezpečnosti na straně objednatele vytvořena dokumentace nová.

4.13.9 Soulad s požadavky

Veškeré činnosti vyplývající z výše uvedeného budou kontrolovány z pohledu plnění legislativních požadavků či zájmů objednatele. Případné rozporů či nejasností budou řešeny ve spolupráci s objednatelem. Budou rovněž prováděny kontroly technické shody, zaměřené na shodu spravovaných IS s přijatými opatřeními bezpečnosti informací, které budou prováděny minimálně jednou ročně nebo vždy po změnách v konfiguraci spravovaných systémů (mimořádně v případech, kdy bude indikováno porušení bezpečnostních opatření).

Protokoly z těchto kontrol budou předávány a Garantu bezpečnosti straně objednatele včetně návrhu případných doplňkových opatření či změn.

4.14 PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ

Projektové řízení je řízení projektu na základě ověřených postupů. Je to způsob plánování, organizace práce a zdrojů takovým způsobem, aby se dosáhlo požadovaných cílů projektu. Projektové řízení bude uplatňováno zejména při realizaci větších změn, jako např. upgrade systému, implementace nového modulu, tvorba rozsáhlého uceleného balíku zákaznické funkcionality apod.

Projektový plán a s tím související detailní harmonogram představuje základ pro realizaci převodu služeb a musí být vytvořen v odpovídajícím detailu podrobnosti a odsouhlasen Řídicím výborem. Tento plán musí být pravidelně spravován, aktualizován a kontrolován tak, aby co nejvíce odpovídal reálné situaci při plánování a realizaci projektu. Účelem plánu projektu je popsat hlavní činnosti poskytovatele a nutné součinnosti ze strany objednatele a případně třetích stran uskutečňované v rámci realizace, a také pravidla a postupy, které jsou všechny zainteresované strany povinny dodržovat. V plánu budou též blíže určeny úkoly a povinnosti manažerů a hlavních garantů projektových týmů a to s cílem předejít jakýmkoli problémům.

Řízení projektu zahrnuje jednotlivé integrační aktivity, které se vztahují k činnostem projektu, jako:

- řízení záměru (strategie, cíle),
- řízení času,
- řízení nákladů,
- řízení kvality projektu a jeho výstupů,
- řízení lidských zdrojů,
- řízení komunikace v projektu i mimo projekt (řízení zainteresovaných stran),
- řízení projektových rizik,
- řízení smluvních vztahů,
- řízení dokumentace a záznamů projektu.

4.14.1 Organizační struktura projektu

Pro zachování jednotného přístupu k řízení aktivit poskytovatel navrhuje ustanovit tříúrovňové uspořádání organizační struktury.

V nejvyšší úrovni řízení projektu bude Řídicí výbor (dále jen „ŘV“), který bude vrcholným a jediným řídicím orgánem projektu. Do ŘV budou nominováni zástupci TOP managementu objednatele a poskytovatele. Obě společnosti budou zastoupeny rovněžně.

Ve střední úrovni se bude nacházet operativní řízení a vedení reprezentované jednak hlavním týmem projektu (dále jen „HTP“), a též skupinou odborných garantů, tvořenou hlavním architektem řešení za stranu poskytovatele a hlavním oponentem za objednatele. Složení HTP bude nastaveno tak, aby souhrn jednotlivých funkcí a jejich náplní pokrýval všechny významné procesy realizace projektu v jednotlivých etapách. Složení HTP bude určeno tak, aby tam, kde je to možné, měl člen HTP za poskytovatele svůj odpovídající protějšek na straně objednatele.

Na výkonné úrovni bude projektový tým rozdělen do pracovních týmů (dále jen „PT“). Každý z nich bude orientován na určitou problematiku, jejíž vymezení bude vyspecifikováno dle potřeb projektu a konečného rozsahu prací.

Odpovědnosti Řídicího výboru a hlavního týmu projektu, bude v průběhu realizace projektu kontrola úspěšnosti, integrity a bezpečnosti provozu služeb a prostřednictvím těchto

organizačních opatření dojde k zajištění kontroly. Veškeré služby, procesy, projekty a další části projektu budou prováděné přímo, orientované na výsledek a zaměřené včasnou realizace v požadovaném rozsahu a kvalitě.

4.14.2 Klíčové role, odpovědnosti a součinnosti

Plán projektu bude v případě potřeby řízen centrálně jako konsolidovaný projekt složený z jednotlivých dílčích subprojektů, které se vytváří za účelem jednoduššího řízení.

Manažeri pro projekt budou odpovídat za všechny projektové a realizační činnosti a jsou odpovědní společnému řídicímu výboru podléhajícímu řízení ze strany objednatele, poskytovatele a případných třetích stran. Tento řídicí výbor bude odpovědný příslušné úrovni odpovědnosti určené objednatelem a bude zmocněn ke kontrole veškerých činností definovaných smlouvou a bude dále odpovědný vedení Mze, které bude působit jako nejvyšší kontrolní úroveň rozhodování. Řídicí výbor ve fázi převodu zároveň řídí strategii realizace.

Pro účely projektu a provádění smlouvy poskytovatel identifikuje tyto role s následujícími odpovědnostmi a pravomocemi:

4.14.2.1 Zákazník projektu

Role má obecně široký význam. Jedná se o zástupce, který:

- iniciuje objednávku projektu,
- užívá výsledek projektu,
- řeší si problém,
- platí,
- podepisuje smlouvu.

4.14.2.2 Zadavatel projektu

- odpovídá za předání potřebných dokumentů nezbytných k zahájení projektu,
- iniciuje vznik projektu,
- odpovídá za organizaci iniciační schůzky, tzv. kick-off meetingu,
- definuje detailní business požadavky, nebo zajistí člena týmu, který bude za definici business požadavků odpovědný,
- neodpovídá za způsob doručení projektu,
- neodpovídá za způsob řízení projektu.

4.14.2.3 Sponzor projektu

- odpovídá za to, že plánované benefity jsou v souladu se strategií projektu,
- podporuje a prosazuje cíle projektu,
- předsedá Řídicímu výboru,

- odpovídá za řešení eskalací, které nejsou v rozhodovací kompetenci Vlastníka projektu,
- odpovídá za komunikaci s TOP managementem,
- neodpovídá za operativní řízení projektu.

4.14.2.4 Vlastník projektu

- Jmenuje Manažera projektu,
- odpovídá za definici cílů projektu a udržení jejich konzistence v průběhu projektu a za dosažení plánovaných benefitů projektu,
- zajišťuje základní podmínky pro vytvoření prostředí pro realizaci projektu,
- definuje požadované výstupy projektu, jejich priorit, definuje akceptační kritéria pro dodání projektu a akceptuje výstupy projektu,
- je odpovědný za komunikaci cílů a stavu projektu, zejména pak ke sponzorovi projektu,
- řeší a eskaluje kapacitní a kompetenční požadavky na sestavení projektového týmu,
- je primární eskalační autoritou pro Manažera projektu,
- je členem řídicího výboru, v případě že není zřízen řídicí výbor, rozhoduje ve spolupráci se zadavatelem projektu o změnách v projektu, které mají významný dopad do plnění projektu,
- neodpovídá za operativní řízení projektu.

4.14.2.5 Řídicí výbor

Řídicí výbor tvoří zástupci jmenovaní vrcholovým vedením objednatele a poskytovatele minimálně pak:

- zástupce zadavatele projektu,
- vlastník projektu,
- zástupce koncového uživatele výstupů (např. odborný garant, vlastník dat),
- zástupce realizátora výstupů projektu (zástupce technologických jednotek, např. IT, dodavatel apod.);
- sponzor projektu.

ŘV zajišťuje nejvyšší strategickou úroveň rozhodování, rozhoduje o případech eskalovaných z úrovně HTP, které se nepodařilo vyřešit na nižších úrovních. ŘV řeší zásadní otázky týkající se splnění či nesplnění hlavních záměrů projektu jako celku. K jednání ŘV dochází zpravidla tehdy, když se neshodnou projektoví manažeři na úrovni hlavního týmu projektu nebo pokud se změni rozsah, termín nebo cena projektu. Přijímá opatření a definuje další postup v případě krizových stavů projektu. ŘV zpravidla rozhoduje na základě připravených podkladů vypracovaných řídicím týmem projektu nebo pro tyto účely ustavenými poradními či pracovními skupinami. ŘV akceptuje dílo jako celek dle rozsahu smlouvy. ŘV se schází pravidelně nejméně jednou za čtvrtletí. V případě potřeby může podat návrh na svolání mimořádné schůzky ŘV projektový manažer za zadavatele nebo ředitel projektu za

poskytovatele s uvedením důvodů pro mimořádnou schůzku. Uskutečnění mimořádné schůzky a její termín schvaluje projektový manažer za zadavatele.

4.14.2.6 Člen Řídicího výboru

- spolurozhoduje o věcech, které zásadně ovlivňují termíny, rozpočet nebo kvalitu dodávky projektu,
- účastní se jednání Řídicího výboru a rozhoduje v souladu se svými kompetencemi,
- neodpovídá za operativní řízení projektu,
- členové řídicího výboru jsou obvykle ředitelé/ manažeři organizačních jednotek, na které má projekt zásadní dopad (jak za business, tak technologie), vlastník a sponzor projektu.

4.14.2.7 Manažer projektu

- odpovídá za definici rozsahu projektu v souladu se zadáním,
- odpovídá za operativní řízení a realizaci projektu,
- odpovídá za splnění cílů projektu dle projektového trojimperativu (v požadované kvalitě/rozsahu a dle schváleného harmonogramu a rozpočtu),
- odpovídá za finanční řízení projektu v průběhu celého životního cyklu projektu,
- odpovídá za plánování a řízení přidělených lidských zdrojů,
- odpovídá za projektovou dokumentaci, úplnost a správnost oficiálních výstupů projektu,
- odpovídá za plánování, řízení a reportování všech dohodnutých projektových aktivit,
- odpovídá za definici subdodávky projektu,
- žádá o jmenování koordinátora subdodávky,
- realizuje rozhodnutí řídicího výboru,
- řídí jednání vedení projektu (hlavní tým projektu),
- řídí rizika projektu,
- připravuje zprávy pro jednání řídicího výboru,
- zpracovává podklady pro změnová řízení a zajišťuje jejich schvalování,
- eskaluje projektové záležitosti, které nemůže v rámci své kompetence rozhodnout, na vlastníka a sponzora projektu,
- spolupracuje na přípravě a projednávání smluvních dokumentů projektu především v části rozsah projektu,
- smluvních termínů a součinnosti dodavatele nebo zákazníka,
- neodpovídá za zadání projektu, pouze jej naplňuje.

4.14.2.8 Manažer kvality

Úlohou manažera kvality za poskytovatele je zejména:

- řídit a zodpovídat za naplňování činnosti k zajištění kvality celého projektu a jeho výstupů;
- zajišťovat dodržování standardů kvality poskytovatele a dalších stanovených parametrů projektu;
- zabezpečovat neustálé zlepšování kvality průběhu vlastních prací prováděných v rámci projektového plánu,
- provádět kontroly výstupů projektu a hodnotit zdraví projektu (kontrola dodržování projektových procedur a procesů),
- vyjadřovat se k připomínkám a poskytovat stanoviska představitelům zadavatele ve vztahu k řízení kvality projektu,
- zabezpečovat dodržení kvality poskytovaných služeb v rámci platných SLA,
- posuzuje jednotlivé projektové milníky s ohledem na možný dopad do kvality poskytovaných služeb,
- zpracovává plán kvality pro jednotlivé kroky projektu,
- dohlíží na dodržování plánu kvality v průběhu projektu,
- řídí registr rizik a kontroluje realizaci preventivních opatření.

4.14.2.9 Hlavní tým projektu

Je základní řídicí platformou projektu, která má za úkol zajistit soulad postupu prací na projektu se schváleným věcným a časovým plánem.

Hlavní tým projektu:

- zajišťuje kontrolu veškerých výstupů jednotlivých fází projektu,
- akceptuje dílčí etapy projektu,
- vyhodnocuje harmonogram a postup prací,
- vyžaduje-li to situace, přijímá nápravná opatření pro splnění všech cílů projektu.

Hlavní tým projektu má minimálně následující členy:

- manažer projektu poskytovatele,
- manažer kvality poskytovatele,
- manažer projektu zadavatele,
- odbor vlastníka aplikace Mze,
- ředitel odboru ICT Mze,
- zástupce garanta bezpečnosti zadavatele.

Jednání HTP se mohou účastnit podle potřeby i další zástupci zainteresovaných stran, a to pravidelně či pouze pro potřeby projednání specifického tématu, avšak vždy se souhlasem vedoucího projektu zadavatele. Jednání HTP se koná pravidelně jednou za 14 dní. Konkrétní termíny, místo jednání a další pravidla nad rámec této metodiky jsou předmětem

prvního jednání HTP. Pro každé jednání HTP bude připravena vedoucímu projektu poskytovatele agenda: z každého jednání se zpracuje zápis, který bude po kontrole vedoucímu projektu zadavatele za obě strany podepsán. Odsouhlasené úkoly budou zařazeny do evidence projektových úkolů. Výstupy z jednání budou promítány i do další projektové dokumentace (Harmonogram, Evidence požadavků, Řízení změn, Rizika projektu, atd.). HTP využívá pro svou práci výstupů činnosti z úrovně pracovních či poradních týmů (PT) nebo jednotlivců.

Minimální agenda pravidelného jednání HTP o stavu projektu bude v rozsahu:

- harmonogram,
- zhodnocení postupu prací naplánovaného na předchozím jednání,
- vytvoření detailního plánu na následující období,
- kontrola plnění úkolů - za období od předchozího jednání,
- odsouhlasení dokumentů/návrhů připravených pracovními týmy,
- řízení změn,
- průběžné vyhodnocování změn a ostatních připomínek k rozsahu,
- výstupy: a) specifikace zpřesnění zadání, b) specifikace nových požadavků nad rámec zadání.

Pokud mají výše uvedené činnosti v oblasti řízení změn dopad na celkový časový, finanční nebo věcný rozsah plnění dle smlouvy, je nutné jejich projednání a schválení na ŘV.

4.14.2.10 Pracovní tým

Pracovní tým je dočasná či trvalá struktura projektu s jasně přiděleným rozsahem úkolů od manažera projektu. Obsazení pracovního týmu je dáno postupem prací, složení týmu se může v různých fázích projektu lišit. Pracovní tým je složen minimálně z garanta oblasti na straně zadavatele a analytika (či jiného pracovníka) ze strany poskytovatele. Manažer projektu poskytovatele svou část týmu jmenuje, úkoluje, hodnotí i ukončuje jeho činnost v souladu s kapacitním a profesním obsazením týmu. Požadavky na změnu ve složení týmu zadavatele i poskytovatele, musí být projednány a schváleny na HTP.

4.14.2.11 Člen projektového týmu

- plní zadané úkoly v rámci projektu a zajišťuje součinnost příslušné organizační jednotky ve vztahu ke stanoveným cílům projektu a plánu projektu,
- člen projektu reportuje Manažerovi projektu nebo dle hierarchie organizační struktury projektu,
- neodpovídá za operativní řízení projektu,
- člena projektového týmu nominuje jeho liniový vedoucí na základě požadavku Manažera projektu nebo Koordinátora subdodávky na zdroje,
- Garant technického řešení/ výstupu projektu,
- je seniorním odborníkem/ specialistou v oblasti týkající se předmětu dodávky, který projektu dodává odborné know-how,

- je odpovědný za kvalitu navrženého technického řešení nebo některého z výstupů projektu,
- může být součástí projektového týmu jako jeho člen nebo působí v roli odborného konzultanta (tj. podpůrná funkce).

4.14.2.12 Odborný garant

- odborný garant je odpovědná role za zadavatele,
- zodpovídá zejména za definici funkčních požadavků na vyvíjený systém, včetně jejich doplňujících vlastností a za přípravu a provedení funkčních a následně akceptačních testů vyvinutého systému dle poskytovatelem zpracovaných a zadavatelem schválených testovacích scénářů za stranu zadavatele je vedoucím pracovního týmu,
- účastní se všech schůzek daného pracovního týmu, ve výjimečných případech písemně jmenuje svého zástupce na konkrétní schůzku, které se nemůže zúčastnit. Na schůzku si může přizvat potřebný počet spolupracovníků v dané oblasti. Stále je ale jedinou odpovědnou osobou za dohodnuté závěry,
- odborný garant je dále odpovědný za přípravu potřebných podkladů a znalostí na schůzku (tj. je připraven na jednání dle avizované agendy schůzky pracovního týmu),
- odborný garant odpovídá za splnění úkolů v dohodnutém rozsahu a čase definovaných na schůzce pracovního týmu, které směřují na zadavatele,
- odborný garant schvaluje zápisy z jednání pracovního týmu.

4.14.2.13 Koordinátor subdodávky

U komplexních projektů může manažer projektu pověřit koordinátora subdodávky řízením určité části projektu formou projektové koordinace, resp. řízením subprojektu. Tato část tvoří subdodávku projektu a musí být přesně definovaná pomocí projektového trojimperativu.

Pravomoci a odpovědnosti Koordinátora jsou:

- odpovídá za splnění cílů subdodávky dle projektového trojimperativu (v požadované kvalitě/rozsahu a dle schváleného harmonogramu a rozpočtu),
- odpovídá za plánování a řízení přidělených lidských zdrojů,
- odpovídá za projektovou dokumentaci, úplnost a správnost oficiálních výstupů subprojektu,
- zodpovídá za plánování, řízení a reportování všech dohodnutých projektových aktivit manažerovi projektu,
- realizuje rozhodnutí manažera projektu,
- řídí jednání vedení svého projektového týmu,
- řídí rizika subdodávky projektu,
- zpracovává podklady pro změnová řízení a předává je ke schválení manažerovi projektu,

- eskaluje projektové záležitosti, které nemůže v rámci své kompetence rozhodnout, na manažera projektu,
- spolupracuje na přípravě a projednávání smluvních dokumentů projektu především v části rozsah projektu, smluvních termínů a součinnosti zákazníka a dodavatelů,
- neodpovídá za zadání subprojektu.

4.14.2.14 Dodavatel

Role je vnímána jako někdo, kdo dodává výstupy na základě objednávky (specifikace) nebo smlouvy – subdodávky projektu.

4.14.2.15 Koncový uživatel

- skutečný uživatel služby (výstupů projektu) nebo jeho zástupce,
- může se podílet na definici výstupů projektu, akceptačních kritérií a detailních požadavků,
- může se podílet na akceptaci díla.

4.14.3 Životní cyklus projektu



Obrázek: životní cyklus projektu

4.14.3.1 Definice

Definici fáze projektu navazuje na proces přípravy nabídky poskytovatelem. Z pohledu projektového řízení začíná uzavřením smlouvy se zákazníkem a je zpravidla ukončena vznikem organizační struktury projektu.

Do této prvotní fáze vstupují níže uvedené podklady:

- a) analýza rizik,
- b) schválený Investiční záměr,
- c) odevzdaná nabídka O2,
- d) smlouva se zákazníkem.

Očekávané výstupy v této fázi jsou:

- a) zadávací listina projektu,
- b) zápis z Iniciační schůzky - dohoda o řízení projektu a termínu předložení plánu projektu,
- c) vznik řídicího výboru,

- d) vznik hlavního týmu projektu,
- e) vznik pracovních skupin.

4.14.3.2 Plánování

Fáze plánování je zahájena vznikem organizační struktury projektu a zpravidla ukončena akceptací plánu projektu ŘV.

Očekávané výstupy v této fázi jsou:

- a) Plán projektu,
- b) Harmonogram a úkoly projektu.

4.14.3.3 Realizace

Fáze realizace představuje samotné dodávání služeb nebo zákaznického řešení podle schváleného plánu projektu a jeho akceptování zákazníkem. Konec této fáze představuje schválení (podpis) všech předávacích/akceptačních protokolů zákazníkem na všechny služby nebo části zákaznického řešení, které byly předmětem dodání a vystavení daňových dokladů na předané dodávky.

Očekávané výstupy v této fázi jsou:

- a) předávací / Akceptační protokoly
- b) zákazníkem uhrazené dílčí platby (faktury)

4.14.3.4 Ukončení

Ve fázi ukončení je vyhodnoceno splnění cílů projektu a dodání všech plánovaných výstupů projektu. Konec této fáze je zpravidla reprezentován schválením dokumentů závěrečná zpráva projektu a vyhodnocení projektu.

Očekávané výstupy v této fázi jsou:

- a) závěrečná zpráva projektu,
- b) vyhodnocení projektu,
- c) poučení z projektu,
- d) zákazníkem uhrazené závěrečné platby (faktury).

4.14.4 Ukázka projektové dokumentace

					
KOMUNIKAČNÍ MATICE					
ID	Zpřeva (CO)	Příjmení (KOMU)	Metoda (JAKÝM ZPŮSOBEM)	Četnost (JAK ČASTO)	Odesílatel (KDO)
Popis informace, která má být sdělena, například zpřeva o stavu, aktualizace projektu, setkání, atd.		Seznam osob nebo skupiny osob, které mají informaci obdržet.	Popis, jakým způsobem budou informace dodány. Například email, setkání, webová konference, atd.	Informace o tom, jak často mají být informace poskytovány.	Informace o jmeně osoby nebo skupiny osob, kteří budou zpřevu poskytovat.

Obrázek: Šablona komunikační matice

					
KONTAKTNÍ MATICE					
ID	Jméno	Role v projektu	Společnost	Zodpovědnost	Pravomoc
doplnit		doplnit	doplnit	doplnit	doplnit

Obrázek: Šablona kontaktní matice

O₂

O₂

ESKALAČNÍ MATICE

ESkalační úroveň	Role	Jména	Kde se provádí	Poznámka
2	Vlastník projektu	doplnit jméno	řídící výbor	Popis
1	Manažer projektu	doplnit jméno	Na jednání projektového týmu a vedení projektu	
0	Člen projektového týmu	doplnit jméno		

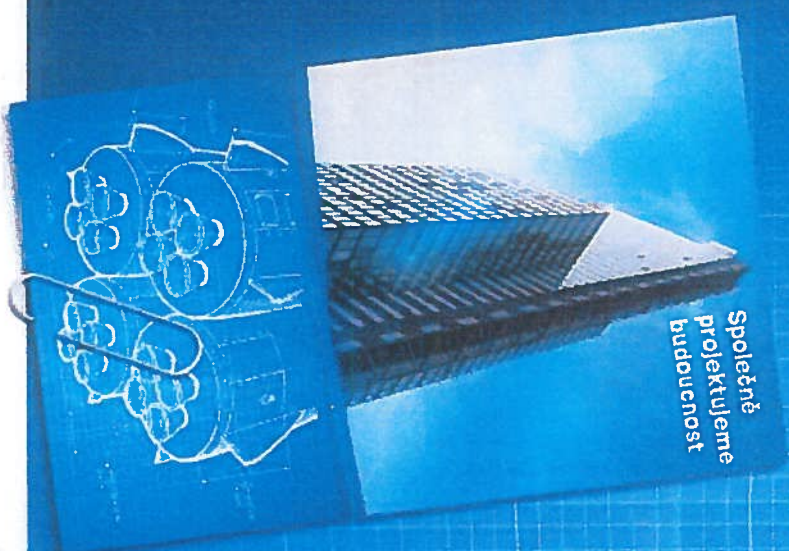
Obrázek: Šablona eskalační matice

DOKUMENT	Vlastník/Zadavatel projektu	Sponzor projektu	Řídící výbor	Manažer projektu	PMO	Koordinátor subdodávky	Člen projektového týmu	Garant technického řešení	Zákazník	Koncový Uživatel	Dodavatel
Ideový záměr projektu	RA	C/I		C	I		C	C	I		
Zadávací listina projektu	R	A		C	C		C	C	I		
Plán projektu	A	C	C	R	I	I	C	C	I	C/I	C
Listina změn		C	C	A	R	I	C	C	C	C/I	C
Zpráva o stavu projektu	I	I	I	R	A	C	C	I	I	I	C
Akceptační protokol	I	I	A	R	I	C	C	I	C	C/I	C
Listina poučení z projektu	C	C	I	R	A	C	C	I	C	C	C
Závěrečná zpráva projektu	C	C	C	R	A	C	C	I	I	I	I

R (Responsible)	Zodpovídá za dodávku nebo schválení výstupů z daného procesního kroku.
A (Accountable)	Vlastnictví procesního kroku. Vlastník má pravomoc delegovat vykonávání aktivit v daném procesním kroku na další roli a zároveň má pravomoc rozhodnout spory, které vzniknou v průběhu vykonávání aktivit. Zároveň je prvním eskalačním stupněm v rámci eskalační procedury u daného procesního kroku.
C (Consulted)	Spolupracuje na provedení procesního kroku.
I (Informed)	Je informován o průběhu / výsledku procesního kroku.

Obrázek: Šablona matice odpovědnosti

Návrh metodiky realizace migračního plánu



Pro vás. **O₂**

OBSAH

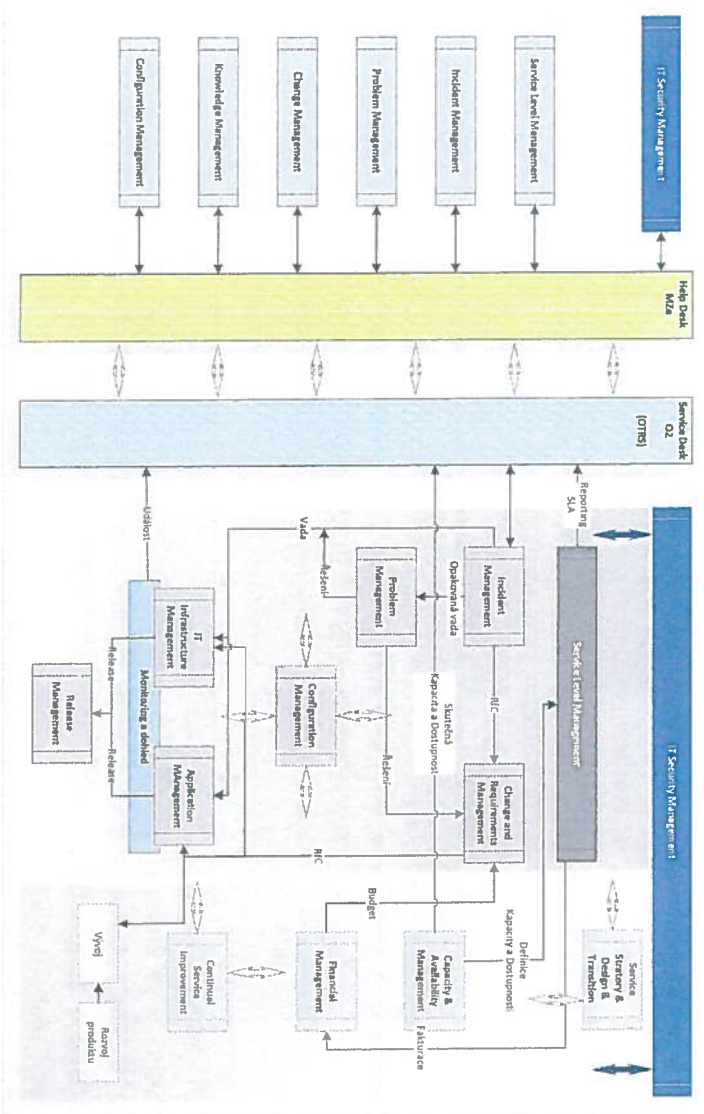
OBSAH.....	2
1 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	4
2 PREAMBULE	7
3 MANAŽERSKÉ SHRNUTÍ	8
4 KONCEPCE METODIKY MIGRAČNÍHO PLÁNU	9
4.1 Cíl procesu migrace	9
4.2 Možné formy migrace	10
4.3 Vstupy a Výstupy migračního plánu	11
4.4 Způsob řízení migrace a organizační zajištění	13
4.4.1 Způsob řízení migrace a organizační zajištění	14
4.4.2 Struktura řízení migračního projektu	14
4.4.3 Vazby na ostatní procesy migrace	15
4.5 Orientační harmonogram.....	18
4.5.1 Přehled klíčových smluvních milníků	18
4.6 Přechod odpovědnosti.....	21
4.7 Požadované součinnosti	21
4.7.1 V rámci migrace	21
4.7.2 Po migraci	22
4.8 Řízení rizik	23
4.8.1 Požadavky na řízení rizik v rámci procesu migrace	23
4.8.2 Oblasti rizik.....	24
5 FORMA MIGRACE – UKÁZKA PODKLADŮ PRO MIGRACI	25
5.1 Forma migrace	25
5.2 Vstupy a výstupy	26
5.3 Organizační zajištění.....	27
5.4 Harmonogram migrace	28
5.5 Součinnosti	31
5.6 Rizika	32
6 ZPŮSOB ŘÍZENÍ PROCESU MIGRACE	36
6.1 Projektové řízení migrace	36
6.2 Organizační zajištění migrace	37
6.2.1 Organizační struktura projektu	37

6.2.2 Komunikační kanály	37
6.2.3 Klíčové role, odpovědnosti a součinnosti	38
6.3 Životní cyklus projektu	44
6.3.1 Definice	44
6.3.2 Plánování	44
6.3.3 Realizace	45
6.3.4 Ukončení	45
6.4 Ukázka projektové dokumentace	46
7 ŘÍZENÍ RIZIK	50
7.1 Identifikace problémů a rizik	50
7.2 Identifikace a evidence rizik a problémů	50
7.3 Analýza rizik a problémů	51
7.4 Plánování reakce	51
7.5 Sledování indikátorů změn	52
7.6 Reakce a uzavření rizika/problému	52
7.7 Posouzení dopadu a návrh mechanismů eliminace rizik	52
7.7.1 Ohodnocení rizik	54

1 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

AD	MS Active Directory
AEO	Agroenvironmentálních opatření
API	Application Program/Programming Interface
CC	Cross Compliance
CMDB	Centrální konfigurační databáze
CMS-I	Centrální místo služeb KIVS
CRVE	Centrální registr vodoprávní evidence
ČMSCH	Českomoravská společnost chovatelů, a.s.
ČPI	Česká plemenářská inspekce
ČT	Člen týmu
DB	Databáze
DC	Domain Controller
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DMS	Document management systém
DMZ	Demilitarized Zone
DNS	Domain Name Service
D-R	Disaster recovery
DWDM	Technologie přenosu po optickém vlákně
ERP	Enterprise resource planning
ESB	Enterprise Service Bus
HA	High Availability
HC	Hostingové centrum
HD	HelpDesk
HTP	Hlavní tým projektu
HW	Hardware
IDOC	Platforma binárních aplikačních zpráv využívaná systémy SAP
IPMA	International Project Management Association je nadnárodní sdružení projektových manažerů. Provořadou funkcí je prosazovat porozumění řízení projektů jako profesi, která má svou globální působnost, standardy, znalosti a schopnosti. Sdružuje projektové manažery napříč všemi obory lidské činnosti.

IS	Informační systém
ISO	Mezinárodní organizace pro normalizaci, která se zabývá tvorbou mezinárodních norem ISO a jiných druhů dokumentů ve všech oblastech normalizace kromě elektrotechniky.
ITIL	Rámec pro řízení IT služeb. Information Technology Infrastructure Library je soubor praxí prověřených konceptů a postupů, které umožňují lépe plánovat, využívat a zkvalitňovat využití informačních technologií (IT), a to jak ze strany dodavatelů IT služeb, tak i z pohledu zákazníků.
IZR	Integrovaný zemědělský registr
KV	Odborník řízení kvality
LAN/WAN	Local/wide area network
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LFA	Platby za přírodní znevýhodnění poskytované v horských oblastech a platby poskytované v jiných znevýhodněných oblastech
LPIS	Geografický informační systém, který je tvořen primárně evidencí využití zemědělské půdy
MP	Migrační plán
Mze	Česká republika – Ministerstvo zemědělství
MZK	Mezisklad zpráv o kontrole
OO	Odpovědná osoba za řízení rizika
OS	Operační systém
OSS	Organizační složky státu
PK	Projektová kancelář Mze
PM O2	Projektový manažer O2
PM Mze	Projektový manažer Mze
PT	Pracovní tým
PZ	Požadavek na změnu (v prostředí objednatele je též používáno - PnZ, RfC)
RDM	Regist de minimis
RFC	Remote function call
ŘV	Řídicí výbor
SAP AGS	SAP Active Global Support
SAPS	Dotlační titul - jednotná platby na plochu
SD	ServiceDesk



Obrázek: Procesní schéma projektu

16

Je třeba upozornit na skutečnost, že jednotlivé procesy migrace služeb jsou vzájemně provázané a navazují na existující řídicí a organizační procesy Zadavatele a dodavatelů jednotlivých informačních systémů. Proto je potřeba v průběhu migrace, brát ohled i na tyto skutečnosti.

poskytovatel v průběhu migrace bude systém provozovat tak, že z pohledu uživatele nedojde k žádnému omezení. Proto by měly zůstat funkční i ostatní procesy zadavatele, zejména:

- Incident management,
- Change management,
- Problem management,
- Release management,
- Availability management,
- Capacity management.

4.4.3.1 Incident Management

Je nezbytné zajistit kontinuitu procesu Incident Managementu po celou dobu průběhu migrace a v úvodním období zahájení provozu novým poskytovatelem. Správa incidentů bude řízena v souladu s aktuální směrnici zadavatele.

Odpovědnost za korektní plnění úkolů plynoucích z procesu Incident managementu přechází na nového poskytovatele v okamžiku převzetí odpovědnosti za provoz systému. Do tohoto okamžiku je odpovědný stávající poskytovatel.

V případě, že v okamžiku přechodu odpovědnosti budou existovat evidované otevřené incidenty, určí se dohoda mezi poskytovatelem, zadavatelem a novým poskytovatelem, kdo bude nadále pokračovat v jejich řešení. Kritériem rozhodnutí by měla být zejména efektivita řešení a předpokládaná hlůta jeho nalezení. Výsledkem dohody bude seznam nevyřešených incidentů s jednoznačným určením, kdo incident vyřeší a dokdy, tento seznam musí být akceptovaný všemi zúčastněnými stranami (provozovatel, zadavatel a nový provozovatel).

4.4.3.2 Change Management

Všechny změny provedené v průběhu Migrace budou realizovány prostřednictvím požadavků na změnu (PZ) v souladu s příslušným provozním předpisem zadavatele. Seznam a evidence požadavků na změnu bude vedena a aktualizována na smluvními stranami dohodnutém úložišti a formě, která je stanovena zadavatelem. Tento seznam bude poskytovat přesný a auditovatelný přehled požadavků na změnu a jejich stavu tj. těch, které během smluvního vztahu budou zrealizovány, akceptovány nebo budou řešeny a před dokončením. Jejich přesný přehled je uveden jako seznam požadavků na změnu.

U požadavků na změnu z dřívější doby, jejichž plnění je dohodnuto smluvními stranami po datu ukončení smluvního vztahu s poskytovatelem budou specificky nastaveny i podmínky pro jejich dokončení a předání výsledku do provozu novému poskytovateli.

poskytovatel bude dbát o zachování kontinuity procesu Change managementu a příslušných evidencí.

4.4.3.3 Problem Management

Proces Problem Managementu bude novým poskytovatelem převzat ihned po dokončení inventarizace aktuálního stavu. Vzhledem k tomu, že lze očekávat, že většímu problému bude uzavírat již nový poskytovatel, je vhodné, aby jejich řešení převzal co nejdříve, samozřejmě při zachování kontinuity procesu samotného a příslušných evidencí.

V prípade, že v okamžiku prevzatí procesu budú existovať evidované otvorené problémy v pokročilom štádiu riešenia, určí sa dohodou poskytovateľa, zadavateľa a nového poskytovateľa, kto bude naďalej pokračovať v jejich riešení. Kritériom rozhodnutí by mala byť zejména efektivita riešenia a predpokladaná hĺbka jeho nalezenej. Výsledkom dohody bude seznam problémů s jednoznačným určením, kto problém vyřeší a dokedy, tento seznam musí být akceptovaný všemi zúčastněnými stranami (poskytovatel, zadavatel a nový poskytovatel).

4.4.3.4 Release management, Availability management, Capacity management.

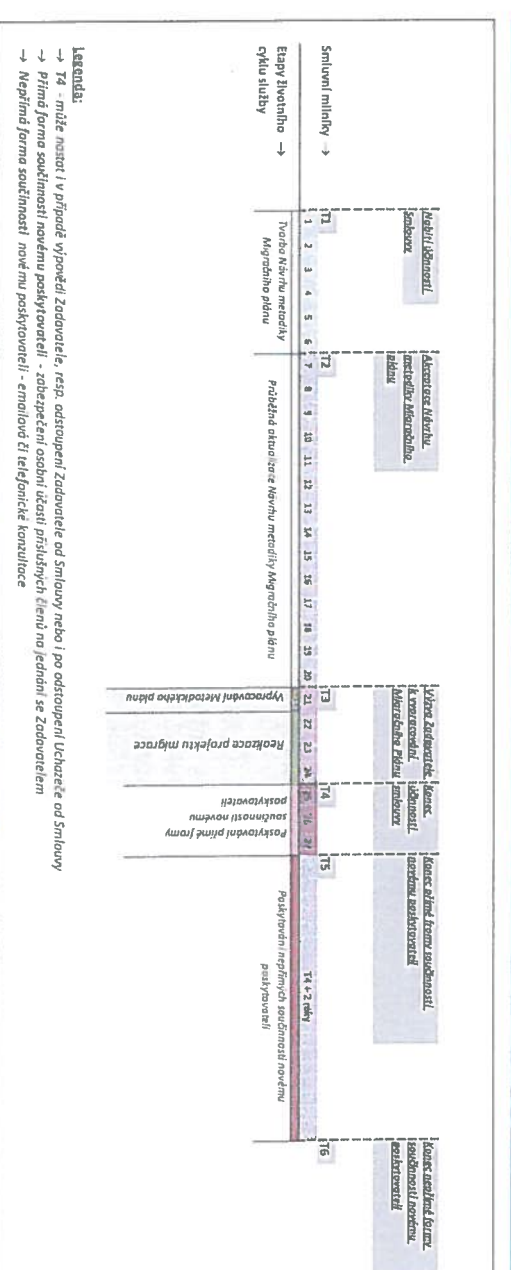
Je nutné, aby nový poskytovatel zachoval kontinuitu i ostatních procesů zadavatele s ohledem na jeho budoucí potřeby a možnosti a zejména omezení operativně měnit již dříve vytvořené plány ohledně nasazení nových funkcionalit a dostupnosti zdrojů (finančních, lidských, ...). Nový poskytovatel se proto musí co nejdříve seznámit se stavem uvedených procesů, zejména a vzít v úvahu již vytvořené předpoklady a přizpůsobit jim své aktivity. Pokud z jakýchkoli důvodů není možné tyto plány dodržet, musí co nejdříve iniciovat příslušné změny.

4.5 ORIENTAČNÍ HARMONOGRAM

Časová osa zobrazená v níže uvedeném obrázku znázorňuje milínky migračního plánu, které jsou stanoveny Smlouvou, tak aby bylo dosaženo včasného zajištění realizace projektu migrace na základě pokynu zadavatele.

4.5.1 Přehled klíčových smluvních milníků

Přehled klíčových milníků, které jsou definovány smlouvou, jsou znázorněny na níže uvedeném grafickém schématu.



Obrázek: Časová osa smluvně daných milníků

Součinnosti musí být definovány pro každou fázi migračního plánu tak, aby bylo možné je termínově ohraničit. V souladu s výše popsaným organizačním zajištěním procesu migrace musí být každé součinnosti přiřazen odpovědný pracovník.

Zadavatel v rámci metodiky MP definuje tyto oblasti:

- nominace týmu zadavatele,
- nominace týmu uchazeče,
- definice projektových rolí a zodpovědností,
- komunikační kritéria,
- projektový reporting a audit,
- poskytnutí dokumentace a dat,
- objednávku služeb SAP AGS,
- předání podkladů pro sizing infrastruktury,
- předání přístupových práv a oprávnění k systémům,
- předání přístupových práv a oprávnění,
- definice požadavků na monitoring,
- definice požadavků na nastavení ServiceDesku a HelpDesku,
- poskytnutí integračních vstupů SD nástroji zadavatele a jeho dodavatelů,
- testování SD a HD,
- poskytnutí knowledge HD,
- akceptace provozní dokumentace,
- testování a ověřování služeb,
- akceptace, rutinní provoz,
- monitoring průběhu projektu,
- akceptace ukončení.

4.7.2 Po migraci

Po úspěšném dokončení migrace a úplném převzetím odpovědnosti za provoz služby novým poskytovatelem je nezbytné zajistit součinnosti zejména u zadavatele a původního

poskytovatele, neboť jak bylo výše uvedeno, nový poskytovatel musí být začleněn do interních procesů zadavatele a musí převzít řešení zpracovovaných změn.

Součinnosti v této fázi nelze dopředu exaktně v migračním plánu stanovit, neboť vyplynou až z průběhu samotné realizace migrace služby a z charakteru migrace. Přesto je nezbytné na ně v rámci migračního plánu pamatovat alespoň rámcově, aby nezůstaly nezajištěny.

V rámci zajištění součinnosti uchazeče po ukončení migrace, je uchazeč připraven po nezbytně dlouhou dobu, maximálně však dva roky, poskytnout nezbytně nutné konzultační činnosti v oblastech definovaných v jednotlivých katalogových listech za předpokladu, že poskytnutí takových konzultací závisí na výlučných znalostech uchazeče a prostředí ERP nebude změněno takovým způsobem, kdy již znalosti a know-how uchazeče pozbyvá významu.

4.8 ŘÍZENÍ RIZIK

4.8.1 Požadavky na řízení rizik v rámci procesu migrace

Proces identifikace a řízení rizik, je samostatnou a nedílnou součástí procesu migrace. V rámci migračního plánu musí být nejprve identifikována rizika podle jednotlivých oblastí přímo odpovídající formě a rozsahu migrované služby (viz níže). Následně musí dojít

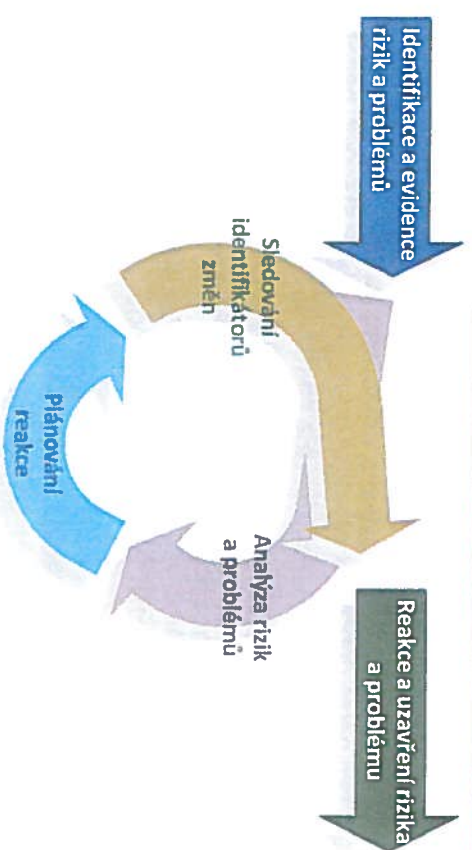
- k ohodnocení jejich vážnosti (míry rizika),
- ke stanovení vlastníka rizika (odpovědné osoby, za jeho sledování a eliminaci),
- k nastavení opatření snižující míru rizika.

Jestliže bude v rámci migračního plánu migrováno více služeb, pak by rizika měla být zpracovávána na dvou úrovních:

- a. průřezová rizika společná pro všechny služby,
- b. rizika příslušná jen konkrétní službě.

Toto opatření rozdělení rizik umožní jejich snazší management.

Rizika musí být zpracována v přehledné tabulce rizik a musí být na jednotlivých úrovních řízení projektu zajištěno jejich průběžné sledování a aktualizace. Účelem řízení rizik je předejít problémům či negativním vlivům na projekt, vyhnout se tak krizovému řízení a zamezit vzniku problémů. Schematicky znázorňuje proces řízení rizik následující obrázek:



Obrázek: proces řízení rizik a problémů

Detailnější popis řízení rizik je popsán v kapitole 7.

4.8.2 Oblasti rizik

Proces migrace služeb v oblasti ICT je do určité míry procesem specifickým, a proto se budou mírně odlišné i oblasti pro identifikaci rizik. Přesto se z větší části mapované oblasti rizik shodují s běžnými projekty. V rámci procesu migrace služby je nezbytné identifikovat rizika minimálně v následujících oblastech:

- rizika související s technickým provedením migrace,
- organizační a časová rizika,
- rizika související s personálním zajištěním procesu migrace,
- rizika související se smluvním a finančním zajištěním procesu migrace,
- rizika související s dokumentací původní služby.

Identifikace rizik v jednotlivých oblastech probíhá vždy na straně všech zúčastněných subjektů, tj.:

- zadavatel,
- uchazeč,
- nový poskytovatel,
- případně další dotčené organizace.

5 FORMA MIGRACE – UKÁZKA PODKLADŮ PRO MIGRACI

Uchazeč pro názornost uvádí jako příklad migrace služby provozu ERP způsobem, který považuje za velmi pravděpodobný, kdy dojde k předání provozu novému poskytovateli při zachování stávajících aplikačních serverů a DB platformy, avšak k výměně původní infrastruktury za jiný HW a OS. Příklad je zvolen i s ohledem na možnost demonstrace relativně jednoduchého způsobu migrace služby provedeného dle komplexní metodiky, která počítá i s možností řízení projektu, v rámci kterého dojde k velkému množství změn.

5.1 FORMA MIGRACE

Forma migrace v tomto případě předpokládá:

- zachování aktuálního rozsahu služby na aplikační úrovni,
- migraci, respektive ukončení jedné dílčí služby SAP-001 k definovanému termínu a návaznou realizaci technologické platformy pro nový provoz služby,
- z hlediska infrastruktury ukončení provozu existujících serverů a zajištění provozu ERP na novém HW odlišné platformy,
- nastavení komunikace systémů provozovaných v rámci jiné smlouvy (provoz ESB, Docházkového systému, OIM, ...) vůči novému ERP prostředí,
- provoz stávající služby SAP-001 po dobu přípravy a testování technologické OS/DB migrace jednotlivých součástí prostředí ERP.

Samotná příprava nového prostředí, instalace a konfigurace odpovídajících komponent, jejich integrace do prostředí zadavatele, technické zajištění fungování nových systémů po dobu přípravy a provádění migrace, plán a provedení odpovídajících testů je předmětem plnění nového provozovatele.

Migrace z pohledu provozovatelů okolních systémů s výjimkou ESB serveru a portálu EAGRI spočívá pouze v podpoře testování příslušných komunikačních vazeb. V případě ESB jde navíc o redefinici poskytovatelů a konzumentů odpovídajících služeb. V případě EAGRI dále půjde o úpravu odkazů na Portál zaměstnance a reintegraci se SSO mechanismem a OpenAM serverem. Testování zahrnuje ověření fungování komunikace, formálním otestování služeb, zátěžovým otestováním služeb a dále předání výstupů z testování směrem k zadavateli. Zadavatel navíc musí zajistit distribuci nové konfigurace SAPGui pro pracovní stanice

Výzvu k ukončení provozu stávajícího prostředí ERP zašle zadavatel stávajícímu provozovateli prostředí ERP až bude potvrzena plná funkčnost nového prostředí včetně přenosu dat a všech integračních vazeb. Po potvrzení funkčnosti nového prostředí přebírá nový poskytovatel odpovědnost za provoz služby a stávající poskytovatel přestává dodávat službu a plnit SLA.

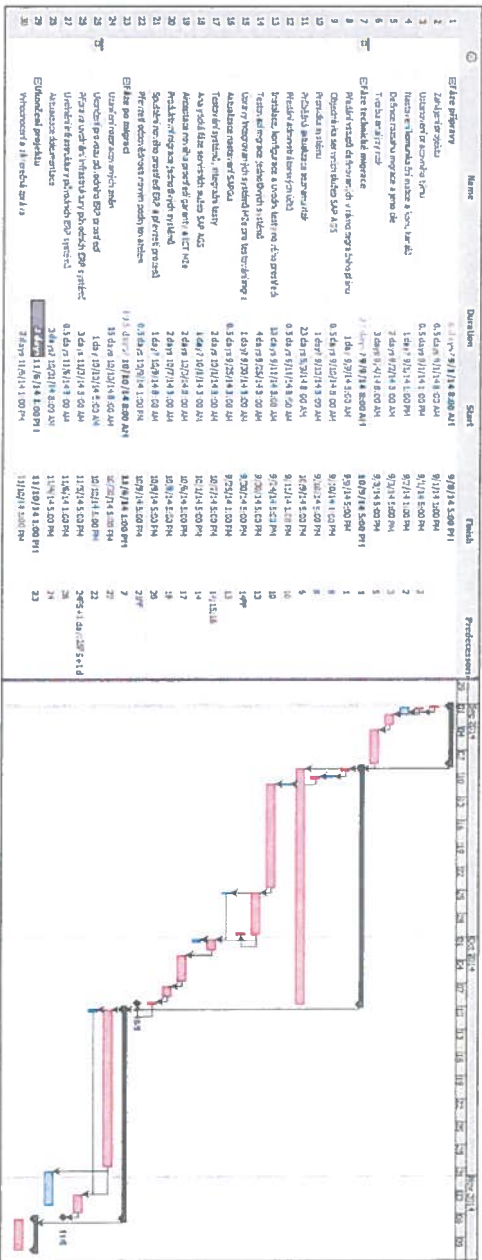
Finální plánování harmonogramu migrace, zejména termín produktivní migrace jednotlivých systémů musí vzít v úvahu ještě seznam klíčových aktivit rezortu zadavatele v prostředí EPR uvedené v kapitole 4.5.1. Ostatní činnosti předcházející této aktivitě a následující ve fázi po migraci již neohrožují klíčové aktivity zadavatele.

5.5 SOUČINNOSTI

Požadované součinnosti již byly částečně naznačeny v předchozích částech kapitoly 4. Niže uvedená RACI matice uvádí rámcové součinnosti popisovaného příkladu migrace služby ERP dle shora uvedené modelové situace.

Konkrétní aktivity jsou rozděleny do oblastí dle definice životního cyklu projektu, jak je uvedena v kapitole 6.3. Součinnosti jsou navrženy tak, že odpovědnost za migraci je na straně poskytovatele.

AKTIVITA				
	Zadavatel	Uchazeč	Nový poskytovatel	Dotčené organizace
Zahájení projektu (DEFINICE)				
Nominace týmu zadavatele	A	I	R	R
Nominace týmu uchazeče	C	A	I	I
Definice projektových rolí a zodpovědností	R	A	R	C
Komunikační kritéria	R	A	R	C
Tvorba analýzy rizik	R	A	R	R
Příprava projektového plánu (PLÁNOVÁNÍ)				
Příprava harmonogramu	R	A	R	C
Příprava plánu projektu	R	A	R	C
Etapa migrace (REALIZACE)				
Poskytnutí vstupů definovaných v rámci MP	C	A	R	C
Analýza dokumentace a stavu systémů	C	C	A	I
Doplnění/Oprava dokumentace a dat	R	A	C	I
Realizace nové infrastruktury Mze	A	R	C	R
Testování integrace a nového prostředí po testovací migraci	R	C	A	R
Akceptace provozní dokumentace	R	C	A	R
Akceptace, rutinní provoz	R	A	R	I
Ukončení projektu (UKONČENÍ)				
Vyhotovení závěrečné dokumentace	R	A	C	I
Ukončení provozů původního ERP řešení	R	A	C	I
Poskytování součinnosti vyplývající ze smlouvy.	R	A	I	I



Obrázek: Vzorový harmonogram migrace služby SAP-001 se změnou HW/OS platformy

Responsible - Zodpovědnost za provedení. Zodpovědnost může mít delegovanou více subjektů.
Accountable - Vrcholová zodpovědnost za provedení. Tuhle zodpovědnost musí mít jen jeden subjekt.
Consulted - Spolupráce při provedení - konzultace.
Informed – Informuje – nepodílí se na řešení.

5.6 RIZIKA

Následující tabulka ilustruje rizika obvyklá rizika, která mohou při realizaci migrace ERP řešení vzniknout. Uchazeč konstatuje, že výčet není kompletní, v žádném případě nenahrazuje provedení detailní analýzy rizik a nelze ho brát jako závazný pro realizaci migračního plánu.

Rizika jsou členěna do 5 základních kategorií vycházejících z metodiky rizik, kterou uchazeč navrhuje pro realizaci migračního plánu a která je podrobně popsána v kapitole 7.

- rizika související s technickým provedením migrace,
- organizační a časová rizika,
- rizika související s personálním zajištěním procesu migrace,
- rizika související se smluvním a finančním zajištěním procesu migrace,
- rizika související s dokumentací původní služby.

Oblast	ID	Riziko popis	Pravděpodobnost výskytu	Dopad na projekt	Ohodnocení rizika	Popis dopadu na projekt	Popis preventivního opatření	Vlastník
Rizika související s technickým provedením migrace	ERP-0001	Dopady změny technologie	Střední	Významný	Žlutá	Nová technologie může vyvolat změny v nutnosti patchování, změnách podprůtřích mechanismů (např. zálohování), zajištění vysoké dostupnosti a celkového nastavení systému, což bude mít za následek zvýšení finanční náročnosti.	Důkladná analýza nové technologie s důrazem na dopady do provozu a nastavení systému.	Nový poskytovatel
	ERP-0002	Chyby integračních rozhraní	Střední	Katastrofální	Červená	Neprovedení migrace ve stanovených termínech. Neschválení řešení garanty.	Dostatečně komunikovat provedené změny s provozovateli dotčených systémů, důsledně integrační testy.	Nový poskytovatel
	ERP-0003	Nutnost opětovného ladění parametrů na nové infrastruktúře	Vysoká	Kritický	Červená	Nehodnotné nastavení technických parametrů systému po přechodu na novou infrastrukturu může způsobit výrazné zhoršení výkonostních parametrů či spolehlivosti řešení.	Důsledné výkonostní a objemové testování, detailní analýza výstupů servisních služeb SAP AGS.	Nový poskytovatel
	ERP-0004	Riziko související s náročností testování služeb	Vysoká	Kritický	Červená	Kompletní funkcionální řešení klade vysoké nároky na provedení testů tak, aby byly vyhovující. V opačném případě hrozí výskyt chyb a nefunkčnosti v době provádění operací, které mají zákonné termíny dokončení (výkazy, výplaty), případně nemožnost operativně	Důkladná příprava testovacích scénářů, ověření dostatečného pokrytí funkcionality systémem a zejména klíčových operací testy.	Zadavatel
Organizační a časová rizika								

Oblast	ID	Riziko popis	Pravděpodobnost výskytu	Dopad na projekt	Ohodnocení rizika	Popis dopadu na projekt	Popis preventivního opatření	Vlastník
Rizika související s personálním zajištěním procesu migrace	ERP-0005	Provádění migrace v období klíčových aktivit rezortu	Nizká	Katastrofický	žlutá	Neprovedení migrace ve stanovených termínech z důvodu klíčových aktivit rezortu (vykaznictví, výplaty, závětky). Neschválení nového řešení z pohledu konzumenských systémů a organizací.	Navrhnout migraci mimo období klíčových aktivit rezortu	Zadavatel
	ERP-0006	Zajištění součinnosti třetích stran	Vysoká	Katastrofický	červená	Neprovedení migrace ve stanovených termínech. Neschválení řešení z pohledu konzumenských systémů a organizací.	Dostatečně konzultovat prováděné změny včetně jasného popisu dopadů směrem k členům pracovního týmu.	Zadavatel
	ERP-0007	Znalost nového provozovatele specifík rezortu Mze.	Střední	Významný	žlutá	Časová náročnost na seznámení nového poskytovatele se specifiky rezortu. Zvýšené požadavky na součinnost současného poskytovatele po provedení migrace.	Alokace dostatečných kapacit na straně poskytovatele a zadavatele.	Nový poskytovatel
smluvním a finančním zajištěním	ERP-0008	Chyby při sizingu infrastruktury	Střední	Katastrofický	červená	Nemožnost dokončení migrace, případně nutnost doplnit infrastrukturu na potřebnou kapacitu a s tím související pravděpodobný posun provedení migrace.	Odpovědné stanovení parametrů pro sizing infrastruktury, důsledná kontrola a oponentura navrženého řešení.	Zadavatel

Oblast	ID	Riziko popis	Pravděpodobnost výskytu	Dopad na projekt	Ohodnocení rizika	Popis dopadu na projekt	Popis preventivního opatření	Vlastník
Rizika související s dokumentací původní služby	ERP-0009	Prodloužení období provádění testů a celkové prodloužení migrace	Vysoká	Kritický	červená	Navržení nákladů na straně zadavatele spojených s provozem původního řešení. Prodloužení provozní smlouvy na službu provozu ERP.	Důsledné dodržení projektových milníků příprav nového prostředí a testování. Důkladná oponentura navrženého řešení ze strany zadavatele.	Zadavatel
	ERP-0010	Neúplná nebo nejednoznačná dokumentace ERP služeb.	Nizká	Významné	zelená	Prodloužení termínu realizace projektu z důvodu dodatečného vyhotovení dokumentace či případných konzultací se stávajícím provozovatelem nebo zdrojovým systémem služeb.	Revize dokumentace v pravidelných cyklech ze strany zadavatele.	Poskytovatel

34

6 ZPŮSOB ŘÍZENÍ PROCESU MIGRACE

V rámci této kapitoly je uveden standardní proces projektového řízení aplikovaného uchazečem, který bude adekvátním způsobem přizpůsoben procesu migrace příslušné služby dle její formy a rozsahu.

Kapitola detailně popisuje následující oblasti:

- projektové řízení Migrace,
- organizační zajištění procesu Migrace - způsobem komunikace mezi zúčastněnými subjekty v rámci Migrace,
- životní cyklus projektu.

6.1 PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ MIGRACE

Projektové řízení migračního projektu bude prováděno na základě ověřených postupů. Pro případ migrace předpokládáme využití metodologie ASAP7 (přednostně), případně PM dosáhlo požadovaných cílů projektu.

Projektový plán a s tím související detailní harmonogram představuje základ pro realizaci převodu služeb a musí být vytvořen v odpovídajícím detailu podrobnosti a odsouhlasen Řídicím výborem. Tento plán musí být pravidelně spravován, aktualizován a kontrolován tak, aby co nejvíce odpovídal reálné situaci při plánování a realizaci převodu. Účelem plánu projektu je popsat hlavní činnosti a součinnosti mezi stávajícím poskytovatelem a novým poskytovatelem uskutečňované v rámci převodu, a také pravidla a postupy, které jsou tyto strany povinny dodržovat. V plánu migrace budou též blíže určeny úkoly a povinnosti manažerů a hlavních garantů projektových týmů a to s cílem předejít jakýmkoli problémům během této přechodné fáze.

Řízení projektu zahrnuje jednotlivé integrační aktivity, které se vztahují k činnostem projektu, jako:

- řízení záměru (strategie, cíle),
- řízení času,
- řízení nákladů,
- řízení kvality projektu a jeho výstupů,
- řízení lidských zdrojů,
- řízení komunikace v projektu i mimo projekt (řízení zainteresovaných stran),
- řízení projektových rizik,
- řízení smluvních vztahů,
- řízení dokumentace a záznamů projektu.

6.2 ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ MIGRACE

6.2.1 Organizační struktura projektu

Vzhledem k možné komplexnosti a významnosti projektu uchazeč navrhuje ustanovit tříúrovňové uspořádání organizační struktury, která bude odpovídat obvykle užívané struktuře řízení v prostředí zadavatele.

V nejvyšší úrovni řízení projektu bude Řídicí výbor (dále jen „ŘV“), který bude vrcholným a jediným řídicím orgánem projektu. Do ŘV budou nominováni zástupci TOP managementu zadavatele a uchazeče. Obě společnosti budou zastoupeny rovněž.

Ve střední úrovni se bude nacházet operativní řízení a vedení reprezentované jednak Hlavním týmem projektu (dále jen „HTP“), a též skupinou odborných garantů, tvořenou hlavním architektem řešení za stranu uchazeče a hlavním oponentem za zadavatele. Složení HTP bude nastaveno tak, aby souhrn jednotlivých funkcí a jejich náplní pokrýval všechny významné procesy realizace projektu v jednotlivých etapách. Složení HTP bude určeno tak, aby tam, kde je to možné, měl člen HTP za uchazeče svůj odpovídající protějšek na straně zadavatele.

Na výkonné úrovni bude projektový tým rozdělen do pracovních týmů (dále jen „PT“). Každý z nich bude orientován na určitou problematiku, jejíž vymezení bude vyspecifikováno dle potřeb projektu a konečného rozsahu prací.

Odpovědnosti Řídicího výboru a Hlavního týmu projektu, bude v průběhu realizace projektu kontrola úspěšnosti, integrity a bezpečnosti migrace služeb a prostřednictvím těchto organizačních opatření dojde k zajištění kontroly. Veškeré služby, procesy, projekty a další části projektu migračního převodu budou prováděné přímo, orientované na výsledek a zaměřené na bezproblémový převod povinnosti.

6.2.2 Komunikační kanály

Centrálním bodem pro komunikace je HD Mze. Na straně poskytovatele je pak hlavním kontaktním místem pro HD Mze SD O2. Hlavní komunikační kanály jsou následující:

- Telefon – komunikační kanál dostupný v rámci standardní doby provozu HD Mze – dostupné pro všechny uživatele (interní i externí) ze všech lokalit. SD O2 má telefon dostupný v režimu 7x24 a mimo pracovní dobu HD Mze je možné směřovat hovory na tento telefon.
- E-mail – prostřednictvím e-mailové adresy HD Mze (SD O2) – dostupné pro všechny uživatele (interní/externí) ze všech lokalit.
- Webové rozhraní – pro externí i interní uživatele je k dispozici webový formulář, který po vyplnění požadovaných údajů a potvrzení formuláře odešle strukturovanou informaci na HD Mze a záznam na SD O2. Pro interní uživatele v síti Mze je na intranetu Mze k dispozici přímo rozhraní podpůrného nástroje HD Mze. Komunikaci

mezi SD O2 a HD Mze je možné rovněž zajistit případnou integraci podpůrných nástrojů.

6.2.3 Klíčové role, odpovědnosti a součinnosti

Plán projektu bude řízen centrálně jako konsolidovaný projekt složený z jednotlivých dílčích subprojektů, které se vytváří za účelem jednoduššího řízení.

Manažerů pro projekt budou odpovídat za všechny činnosti, které jsou součástí převodu a jsou odpovědní společnému Řídicímu výboru podléhajícímu řízení ze strany zadavatele, společnosti stávajícího poskytovatele a nového poskytovatele. Tento Řídicí výbor bude odpovědný příslušné úrovni odpovědnosti určené zadavatelem a bude zmocněn ke kontrole převodu služeb definovaných smlouvou a bude dále odpovědný vedení Mze za převod, který bude působit jako nejvyšší kontrolní úroveň rozhodování. Řídicí výbor ve fázi převodu zároveň řídí strategii plánu převodu služeb.

Pro účely projektu a provádění smlouvy uchazeč identifikuje tyto role s následujícími odpovědnostmi a pravomocemi:

6.2.3.1 Zákazník projektu

Role má obecně široký význam. Jedná se o zástupce, který:

- iniciuje objednávku projektu,
- užívá výsledek projektu,
- řeší si problém,
- platí,
- podepisuje smlouvu.

6.2.3.2 Zadavatel projektu

- odpovídá za předání potřebných dokumentů nezbytných k zahájení projektu,
- iniciuje vznik projektu,
- odpovídá za organizaci iniciační schůzky, tzv. kick-off meetingu,
- definuje detailní business požadavky, nebo zajistí člena týmu, který bude za definici business požadavků odpovědný,
- neodpovídá za způsob doručení projektu,
- neodpovídá za způsob řízení projektu.

6.2.3.3 Sponzor projektu

- odpovídá za to, že plánované benefity jsou v souladu se strategií projektu,
- podporuje a prosazuje cíle projektu,
- předsedá Řídicímu výboru,

- odpovídá za řešení eskalací, které nejsou v rozhodovací kompetenci vlastníka projektu,
- odpovídá za komunikaci s top managementem,
- neodpovídá za operativní řízení projektu.

6.2.3.4 Vlastník projektu

- jmenuje Manažera projektu;
- odpovídá za definici cílů projektu a udržení jejich konzistence v průběhu projektu a za dosažení plánovaných benefitů projektu,
- zajišťuje základní podmínky pro vytvoření prostředí pro realizaci projektu,
- definuje požadované výstupy projektu, jejich priorit, definuje akceptační kritéria pro dodání projektu a akceptuje výstupy projektu,
- je odpovědný za komunikaci cílů a stavu projektu; zejména pak ke Sponzorovi projektu,
- řeší a eskaluje kapacitní a kompetenční požadavky na sestavení projektového týmu,
- je primární eskalační autoritou pro Manažera projektu,
- je členem Řídicího výboru, v případě že není zřízen Řídicí výbor, rozhoduje ve spolupráci se zadavatelem projektu o změnách v projektu, které mají významný dopad do plnění projektu,
- neodpovídá za operativní řízení projektu.

6.2.3.5 Řídicí výbor

Řídicí výbor tvoří zástupci jmenovaní vrcholovým vedením objednatele a poskytovatele minimálně pak:

- zástupce zadavatele projektu,
- vlastníka projektu,
- zástupce Koncového uživatele výstupů (např. odborný garant, vlastník dat),
- zástupce realizátora výstupů projektu (zástupce technologických jednotek, např. IT, dodavatel apod.),
- Sponzor projektu.

ŘV zajišťuje nejvyšší strategickou úroveň rozhodování, rozhoduje o případech eskalovaných z úrovně HTP, které se nepodařilo vyřešit na nižších úrovních. ŘV řeší zásadní otázky týkající se splnění či nesplnění hlavních zájměrů projektu jako celku. K jednání ŘV dochází zpravidla tehdy, když se neshodnou projektoví manažerů na úrovni hlavního týmu projektu nebo pokud se změní rozsah, termín nebo cena projektu. Přijímá opatření a definuje další postup v případě krizových stavů projektu. ŘV zpravidla rozhoduje na základě připravených podkladů vypracovaných řídicím týmem projektu nebo pro tyto účely ustavenými poradními či pracovními skupinami. ŘV akceptuje dlo jako celek dle rozsahu smlouvy. ŘV se schází pravidelně nejméně jednou za čtvrtletí. V případě potřeby může podat návrh na svolání

mimořádné schůzky ŘV projektový manažer za zadavatele nebo ředitel projektu za uchazeče s uvedením důvodů pro mimořádnou schůzku. Uskutečnění mimořádné schůzky a její termín schvaluje projektový manažer za zadavatele.

6.2.3.6 Člen Řídícího výboru

- spolurozhoduje o věcech, které zásadně ovlivňují termíny, rozpočet nebo kvalitu dodávky projektu,
- účastní se jednání Řídícího výboru a rozhoduje v souladu se svými kompetencemi,
- neodpovídá za operativní řízení projektu,
- členové Řídícího výboru jsou obvykle Ředitelé/ Manažeri organizačních jednotek, na které má projekt zásadní dopad (jak za Business, tak Technologie), vlastník a sponzor projektu.

6.2.3.7 Manažer projektu

- odpovídá za definici rozsahu Projektu v souladu se zadáním,
- odpovídá za operativní řízení a realizaci Projektu,
- odpovídá za splnění cílů projektu dle projektového trojimperativu (v požadované kvalitě/rozsahu a dle schváleného harmonogramu a rozpočtu),
- odpovídá za finanční řízení projektu v průběhu celého životního cyklu projektu,
- odpovídá za plánování a řízení přidělených lidských zdrojů,
- odpovídá za projektovou dokumentaci, úplnost a správnost oficiálních výstupů projektu,
- odpovídá za plánování, řízení a reportování všech dohodnutých projektových aktivit,
- odpovídá za definici subdodávky projektu,
- žádá o jmenování koordinátora subdodávky,
- realizuje rozhodnutí Řídícího výboru;
- řídí jednání vedení projektu (hlavní tým projektu),
- řídí rizika projektu,
- připravuje zprávy pro jednání Řídícího výboru,
- zpracovává podklady pro změnová řízení a zajišťuje jejich schvalování,
- eskaluje projektové záležitosti, které nemůže v rámci své kompetence rozhodnout, na vlastníka a sponzora projektu,
- spolupracuje na přípravě a projednávání smluvních dokumentů projektu především v části rozsah projektu,
- smluvních termínů a součinnosti dodavatele nebo zákazníka,
- neodpovídá za zadání projektu, pouze jej naplňuje.

6.2.3.8 Manažer kvality

Úlohou Manažera kvality za uchazeče je zejména:

- řídit a zodpovídat za naplňování činností k zajištění kvality celého projektu (migrace) a jeho výstupů,
- zajišťovat dodržování standardů kvality uchazeče a dalších stanovených parametrů projektu (migrace),
- zabezpečovat neustálé zlepšování kvality průběhu vlastních prací prováděných v rámci migračního plánu,
- provádět kontroly výstupů projektu a hodnotit zdraví projektu (kontrola dodržování projektových procedur a procesů),
- vyjadřovat se k připomínkám a poskytovat stanoviska představitelům zadavatele ve vztahu k řízení kvality projektu,
- zabezpečovat dodržení kvality poskytovaných služeb v rámci platných SLA,
- posuzuje jednotlivé projektové milníky s ohledem na možný dopad do kvality poskytovaných služeb,
- zpracovává plán kvality pro jednotlivé kroky migrace,
- dohlíží na dodržování plánu kvality v průběhu migrace,
- řídí registr rizik a kontroluje realizaci preventivních opatření.

6.2.3.9 Hlavní tým projektu

Je základní řídicí platformou projektu, která má za úkol zajistit soulad postupu prací na projektu se schváleným věcným a časovým plánem.

Hlavní tým projektu:

- zajišťuje kontrolu veškerých výstupů jednotlivých fází projektu,
- akceptuje dílčí etapy projektu,
- vyhodnocuje harmonogram a postup prací,
- vyžaduje-li to situace, přijímá nápravná opatření pro splnění všech cílů projektu.

Hlavní tým projektu má minimálně následující členy:

- manažer projektu uchazeče,
- manažer kvality uchazeče,
- manažer projektu zadavatele,
- odbor vlastníka aplikace Mze,
- Ředitel odboru ICT Mze,
- zástupce garantů bezpečnosti zadavatele.

32

Jednání HTP se mohou účastnit podle potřeby i další zástupci zainteresovaných stran, a to pravidelně či pouze pro potřeby projednání specifického tématu, avšak vždy se souhlasem vedoucího projektu zadavatele. Jednání HTP se koná pravidelně jednou za 14 dní. Konkrétní termíny, místo jednání a další pravidla nad rámec této metodiky jsou předmětem prvního jednání HTP. Pro každé jednání HTP bude připravena vedoucím projektu uchazeče agenda; z každého jednání se zpracuje zápis, který bude po kontrole vedoucím projektu zadavatele za obě strany podepsán. Odsouhlasené úkoly budou zařazeny do evidence projektových úkolů. Výstupy z jednání budou promítány i do další projektové dokumentace (Harmonogram, Evidence požadavků, Řízení změn, Rizika projektu, atd.). HTP využívá pro svou práci výstupů činnosti z úrovně pracovních či poradních týmů (PT) nebo jednotlivců.

Minimální agenda pravidelného jednání HTP o stavu projektu bude v rozsahu:

- Harmonogram,
- zhodnocení postupu prací naplánovaného na předchozím jednání,
- vytvoření detailního plánu na následující období,
- kontrola plnění úkolů - za období od předchozího jednání,
- odsouhlasení dokumentů/návrhů připravených pracovními týmy,
- řízení změn,
- průběžné vyhodnocování změn a ostatních připomínek k rozsahu,
- výstupy: a)specifikace zpřesnění zadání, b) specifikace nových požadavků nad rámec zadání.

Pokud mají výše uvedené činnosti v oblasti řízení změn dopad na celkový časový, finanční nebo věcný rozsah plnění dle smlouvy, je nutné jejich projednání a schválení na ŘV.

6.2.3.10 Pracovní tým

Pracovní tým je dočasná či trvalá struktura projektu s jasně přiděleným rozsahem úkolů od Manažera projektu. Obsazení pracovního týmu je dáno postupem prací, složení týmu se může v různých fázích projektu lišit. Pracovní tým je složen minimálně z garanta oblasti na straně zadavatele a analytika (či jiného pracovníka) ze strany uchazeče. Manažer projektu poskytovatele svou část týmu jmenuje, úkoluje, hodnotí i ukončuje jeho činnost v souladu s kapacitním a profesním obsazením týmu. Požadavky na změnu ve složení týmu zadavatele i uchazeče, musí být projednány a schváleny na HTP.

6.2.3.11 Člen projektového týmu

- plní zadané úkoly v rámci projektu a zajišťuje součinnost příslušné organizační jednotky ve vztahu ke stanoveným cílům projektu a plánu projektu;
- člen projektu reportuje Manažerovi projektu nebo dle hierarchie organizační struktury projektu;
- neodpovídá za operativní řízení projektu,

- člena projektového týmu nominuje jeho liniový vedoucí na základě požadavku Manažera projektu nebo Koordinátora subdodávky na zdroje,
- Garant technického řešení/ výstupu projektu,
- je seniorem odborníkem/ specialistou v oblasti týkající se předmětu dodávky, který projektu dodává odborné know-how,
- je odpovědný za kvalitu navrženého technického řešení nebo některého z výstupů projektu,
- může být součástí projektového týmu jako jeho člen nebo působí v roli odborného konzultanta (tj. podpůrná funkce).

6.2.3.12 Koordinátor subdodávky

U komplexních projektů může Manažer projektu pověřit Koordinátora subdodávky řízením určité části projektu formou projektové koordinace, resp. řízením subprojektu. Tato část tvoří subdodávku projektu a musí být přesně definovaná pomocí projektového trojimperativu.

Pravomoci a odpovědnosti Koordinátora jsou:

- odpovídá za splnění cílů subdodávky dle projektového trojimperativu (v požadované kvalitě/rozsahu a dle schváleného harmonogramu a rozpočtu),
- odpovídá za plánování a řízení přidělených lidských zdrojů,
- odpovídá za projektovou dokumentaci, úplnost a správnost oficiálních výstupů subprojektu,
- zodpovídá za plánování, řízení a reportování všech dohodnutých projektových aktivit Manažerovi projektu,
- realizuje rozhodnutí Manažera projektu,
- řídí jednání vedení svého projektového týmu,
- řídí rizika subdodávky projektu,
- zpracovává podklady pro změnové řízení a předává je ke schválení Manažerovi projektu,
- eskaluje projektové záležitosti, které nemůže v rámci své kompetence rozhodnout, na Manažera projektu,
- spolupracuje na přípravě a projednávání smluvních dokumentů projektu především v části rozsah projektu, smluvních termínů a součinnosti zákazníka a dodavatele,
- neodpovídá za zadání subprojektu.

6.2.3.13 Dodavatel

Role je vnímána jako někdo, kdo dodává výstupy na základě objednávky (specifikace) nebo smlouvy – subdodávky projektu.

32

6.2.3.14 Koncový uživatel

- skutečný uživatel služby (výstupů projektu) nebo jeho zástupce,
- může se podílet na definici výstupů projektu, akceptačních kritérií a detailních požadavků,
- může se podílet na akceptaci díla.

6.3 ŽIVOTNÍ CYKLUS PROJEKTU



6.3.1 Definice

Definiční fáze projektu navazuje na proces přípravy nabídky uchazečem. Z pohledu projektového řízení začíná uzavřením Smlouvy se Zákazníkem a je zpravidla ukončena vznikem organizační struktury projektu.

Do této první fáze vstupují níže uvedené podklady:

- a) analýza rizik,
- b) schválený Investiční záměr,
- c) odevzdaná nabídka O2CZ,
- d) smlouva se zákazníkem.

Očekávané výstupy v této fázi jsou:

- a) zadávací listina projektu,
- b) zápis z Iniciační schůzky - dohoda o řízení projektu a termínu předložení Plánu projektu,
- c) vznik řídicího výboru,
- d) vznik hlavního týmu projektu,
- e) vznik pracovních skupin.

6.3.2 Plánování

Fáze plánování je zahájena vznikem organizační struktury projektu a zpravidla ukončena akceptací Plánu projektu ŘV.

Očekávané výstupy v této fázi jsou:

- a) Plán projektu,
- b) Harmonogram a úkoly projektu.

6.3.3 Realizace

Fáze realizace představuje samotné dodávání služeb nebo zákaznického řešení podle schváleného Plánu projektu a jeho akceptování zákazníkem. Konec této fáze představuje schválení (podpis) všech předávacích/akceptačních protokolů zákazníkem na všechny služby nebo části zákaznického řešení, které byly předmětem dodání a vystavení daňových dokladů na předané dodávky.

Očekávané výstupy v této fázi jsou:

- a) předávací / Akceptační protokoly.
- b) zákazníkem uhrazené dílčí platby (faktury).

6.3.4 Ukončení

Ve fázi ukončení je vyhodnoceno splnění cílů projektu a dodání všech plánovaných výstupů projektu. Konec této fáze je zpravidla reprezentován schválením dokumentů Závěrečná zpráva projektu a Vyhodnocení projektu.

Očekávané výstupy v této fázi jsou:

- c) závěrečná zpráva projektu,
- d) vyhodnocení projektu,
- e) poučení z projektu,
- f) zákazníkem uhrazené závěrečné platby (faktury).



O₂

KOMUNIKAČNÍ MATICE

ID	Zpráva (CO)	Příjemce (KOMU)	Metoda (JAKYM ZPŮSOBEM)	Četnost (JAK ČASTO)	Odesílatel (KDO)
	Popis informace, která má být sdělena, například zpráva o stavu, aktualizace projektu, setkání, atd.	Seznam osob nebo skupiny osob, které mají informaci obdržet.	Popis, jakým způsobem budou informace dodány. Například email, setkání, webová konference, atd.	Informace o tom, jak často mají být informace poskytovány.	Informace o jméně osoby nebo skupiny osob, kteří budou zprávu poskytovat.

Obrázek: Šablona komunikační matice



O₂

KONTAKTNÍ MATICE

ID	Jméno	Role v projektu	Společnost	Zodpovědnost	Pravomoc	Kontakt
	doplnit	doplnit	doplnit	doplnit	doplnit	doplnit

Obrázek: Šablona kontaktní matice

Akceptační protokol

O₂

Projekt:

Předmět:

Vazba na Smlouvu:

Smlouva č.:

Objednávka č.:

Název soubor:

Poskytovatel:

Projekt:

Datum:

Předmět akceptace

Závěry akceptace

Bez výhrad

S výhradami, které nebrání fakturaci

S výhradami, které brání ve fakturaci

Seznam dokumentů k akceptaci

Poř. číslo

Název dokumentu

Název souboru vč. Verze

Schvalovací doložka

+

V Praze dne:

Podpisová doložka

Jméno a příjmení

Organizace / Role

Podpis

Datum

Obrázek: Šablona akceptačního protokolu

Záznam z jednání č. XX

Předmět:

Datum, čas a mesto konaní:
Vedení porady:

Vedení porady:

Seznam učastniških / Distribucija / ...

Firma	Jméno	X e-mail

Program jednání:

- 1) Rekapitulace splněných/ zrušených úkolů/aktivit z předchozího jednání týmu
- 2) Kontrola plnění odevřených úkolů/aktivit
- 3) Informace z jednání/ Různé

P.č.	Datum	Ukol
1. Rekapitulace splněných/ zrušených úkolů z předchozího jednání týmu		

P.č.	Datum	Ukol	Ukol pro	Termin	Slav
2.					

2. Kontrola plnění otevřených úkolů /aktivit

P.č.	Datum	Ukol	Ukol pro	Termín	Slav
Slav (legendaj: Nový; Tvá Zahájeno; Zpožděno; Společně; Zrušeno P.č. (legenda): Pořadové číslo zápisu v seznamu)					

Pô. (legenda): Poradové číslo zápisu (záznamu). Počet:

• Pridodve čisto zapisu (zadržanju)

3. Informace z oddělení č. 1

3. Informace z jednání/ Různé

Číslo	Typ	Text	Termín	Zodpovedá
				Informoval

Typ (legend): R - Rozhodnutie; I - Informácie; P - Požiadavka

Informace: I - Informace, P - Požadavek

Příští schůzka:

Podpis: _____

Podklady a přílohy:

P.č.	Predložene / predané podklady	Predložil / Predal	Prevzal	Forma
P.č.	Prilohy			

P.č.	Prílohy	Forma
Schválil: ZÁSTUPCA ZA M/Č.		

Schválil za MZ:

555

Schválil dne:

Podpis:

Podpis:

179

Subject: English

Obrázek: Šablona zápisu z jednání



MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



ESKALAČNÍ MATICE			
Eskalační úroveň	Role	Jména	Kde se provádí
2	Vlastník projektu	doplnit jméno	Řídící výbor
1	Manažer projektu	doplnit jméno	Na jednání projektového týmu a vedení projektu
0	Člen projektového týmu	doplnit jméno	

Obrázek: Šablona eskalační matice

DOKUMENT		Vlastník/Zadavatel projektu	Sponzor projektu	Řídící výbor	Manažer projektu	PMO	Koordinátor subdodávky	Člen projektového týmu	Garant technického řešení	Zákazník	Koncový Uživatel	Dodavatel
Ideový záměr projektu	RA	C/I		C	I				C	I		
Zadávací listina projektu	R	A		C	C			C	C	I		
Plán projektu	A	C	C	R	I	I	C	C	I	C/I	C	C
Listina změn	C	C	A	R	I	C	C	C	C/I	C/I	C	C
Zpráva o stavu projektu	I	I	I	R	A	C	C	I	I	I	C	C
Akceptační protokol	I	I	A	R	I	C	C	I	C	C/I	C	C
Listina poučení z projektu	C	C	I	R	A	C	C	I	C	C	C	C
Závěrečná zpráva projektu	C	C	C	R	A	C	C	C	I	I	I	I
R (Responsible)	Zodpovídá za dodávku nebo schválení výstupů z daného procesního kroku.											
A (Accountable)	Vlastnictví procesního kroku. Vlastník má pravomoc delegovat vykonávání aktivit v daném procesním kroku na další roli a zároveň má pravomoc rozhodnout spory, které vzniknou v průběhu vykonávání aktivit. Zároveň je prvním eskalačním stupněm v rámci eskalací procedury u daného procesního kroku.											
C (Consulted)	Spolupracuje na provedení procesního kroku.											
I (Informed)	Je informován o průběhu / výsledku procesního kroku.											

Obrázek: Šablona matice odpovědností

7 ŘÍZENÍ RIZIK

7.1 IDENTIFIKACE PROBLÉMŮ A RIZIK

Systém identifikace a řízení rizik představuje jeden ze základních stavebních kamenů úspěšného naplnění definovaných cílů úspěšné migrace. Splnění stanovených cílů migrace na úrovni jednotlivých komponent předpokládá úzkou spolupráci, efektivní komunikaci a plnění dílčích úkolů v požadovaném čase a kvalitě napříč projektovým týmem na všech úrovních řízení projektu. Garantem řízení rizik je v našem přístupu Manažer kvality, který odpovídá za dodržení kvalitativních cílů migrace při minimalizaci rizik a nákladů na jejich případnou eliminaci.

Naším cílem je nastavit postupy používané při řízení migračního plánu tak, aby existující problémy, nevyjasněné záležitosti a případná rizika asociovaná s rozsahem migrovaných komponent a služeb byla včas a definovaným postupem řešena a aby činnost projektového týmu byla řízena i z hlediska řešení problémů, nevyjasněných záležitostí a také se zřetelem na minimalizaci případných rizik.

Dle metodiky projektového řízení je riziko definováno jako okolnost nebo událost, která v případě výskytu může ohrozit nebo znemožnit dosažení cílů a úspěšnou realizaci migrace.

Problém je definovatelný jako stav, který je charakterizován nejistotou, pochybností a nejasností týkající se realizace Projektu a souvisejících okolností. Tento stav může mít v krajním případě za následek nemožnost pokračovat v plánovaných činnostech na migrace. Základním pravidlem pro projekty velkého rozsahu s přesně vymezeným časovým rámcem a detailně definovaným rozsahem prací je převzetí osobní odpovědnosti za splnění dílčích úkolů všemi členy projektového týmu dodavatele i pracovních týmů zadavatele i třetích stran, které mohou být do projektu zapojeny s ohledem na zvolený migrační scénář. Součástí této odpovědnosti je také povinnost komunikace problémů, které se v průběhu migrace vyskytnou.

7.2 IDENTIFIKACE A EVIDENCE RIZIK A PROBLÉMŮ

Rizika jsou identifikována z následujících oblastí:

- rizika související s technickým provedením migrace,
- organizační a časová rizika,
- rizika související s personálním zajištěním procesu migrace,
- rizika související se smluvním a finančním zajištěním procesu migrace,
- rizika související s dokumentací původní služby.

U každého rizika probíhá ohodnocování na základě kritérií:

A. dopad:

- zanedbatelný,
- nízký,
- významný,
- kritický,
- katastrofický.

B. pravděpodobnosti:

- nízká,
- střední,
- vysoká.

Evidence a aktualizace rizik je prováděna v tzv. Registru rizik. Odpovědnost za evidenci má projektový manažer. Povinnost provádět průběžnou aktualizaci a vyhodnocování Registru mají všichni účastníci projektových týmů. Aktualizace a vyhodnocování registru rizik probíhá pravidelně na pracovních týmech a je součástí projektové dokumentace.

7.3 ANALÝZA RIZIK A PROBLÉMŮ

Cílem je stanovit předpokládaný dopad rizika/problému na migraci, kvalitu migrované služby a příjemce služby a určit prioritů jejich řešení. Prioritů řešení, resp. vážnost identifikovaných rizik/problémů navrhuje Projektový manažer ve spolupráci s Manažerem kvality. Rizika, resp. problémy s prioritou „vysoká“ jsou taková, která zásadně negativně ovlivňují (resp. u rizik mohou potenciálně ovlivnit) harmonogram, rozpočet, kvalitu nebo cíle migrace. Rizika/problémy s prioritou „střední“ a „nízká“ ovlivňují migraci jen částečně. Klasifikaci a prioritů řešení rizika/problému schvaluje Řídící výbor projektu.

7.4 PLÁNOVÁNÍ REAKCE

Cílem je rozhodnout o tom, jak bude s daným rizikem/problémem naloženo. Rizika a problémy jsou primárně řešeny na úrovni Manažera projektu a Hlavního týmu projektu pod dohledem Manažera kvality. Projektový manažer navrhuje způsob eliminace rizika, resp. problému a určí osobu odpovědnou za realizaci preventivních, resp. nápravných opatření. V případě vzniku závažného rizika/problému (tj. příznak „Priorita“ je nastaven na „Vysoká“) Projektový manažer ve spolupráci s Manažerem kvality neprodleně informuje Řídící výbor a vyžádá si rozhodnutí o způsobu jeho vypořádání.

Manažer Projektu předloží Řídícímu výboru alternativní návrhy vypořádání rizika/problému a Řídící výbor rozhodne o jedné z alternativ (tím není nijak omezeno právo Řídícího výboru na prosazení návrhu vypořádání rizika/problému, který nebyl v alternativách předložených Projektovým manažerem).

7.5 SLEDOVÁNÍ INDIKÁTORŮ ZMĚN

Cílem je poskytnout srozumitelnou představu o tom, v jakém stavu se rizika/problémy nacházejí. Projektový manažer kontinuálně identifikuje, eviduje, analyzuje, plánuje a eliminuje projektová rizika a problémy. Kontrolu nad řešením zajišťuje Manažer kvality, který zároveň předkládá pravidelnou zprávu Řídícímu výboru projektu. V návaznosti na události, které se v rámci migrace uskutečnily, a na vývoj v řešení jednotlivých rizik/problémů Manažer kvality průběžně Registr rizik aktualizuje.

7.6 REAKCE A UZAVŘENÍ RIZIKA/PROBLÉMU

Posledním krokem řízení rizik, resp. problému je samotná reakce na riziko nebo problém, vyhodnocení preventivních, resp. nápravných opatření a jeho uzavření. Platí pravidlo, že riziko/problém může uzavřít pouze osoba, která je odpovědná za realizaci preventivních, resp. nápravných opatření. Před tím, než je riziko uzavřeno, je nutný souhlas Manažera kvality, resp. v případě rizika/problému s vysokou prioritou Řídícího výboru o tom, že riziko/problém bylo buď plně eliminováno, nebo bylo zmírněno na takovou úroveň, že již nemůže významně ohrozit průběh migrace.

Za samotné řízení rizik bude zodpovědný Projektový manažer ve spolupráci s hlavním týmem projektu. Identifikace a sledování postupu při řešení rizika bude realizováno prostřednictvím Registru rizik ve formátu Microsoft Excel, který bude pracovním podkladem pro všechna jednání projektového týmu týkající se problematiky řízení rizik. Jedná se o pracovní soubor, do kterého přispívají jednotliví členové projektového týmu.

7.7 POSOUZENÍ DOPADU A NÁVRH MECHANISMŮ ELIMINACE RIZIK

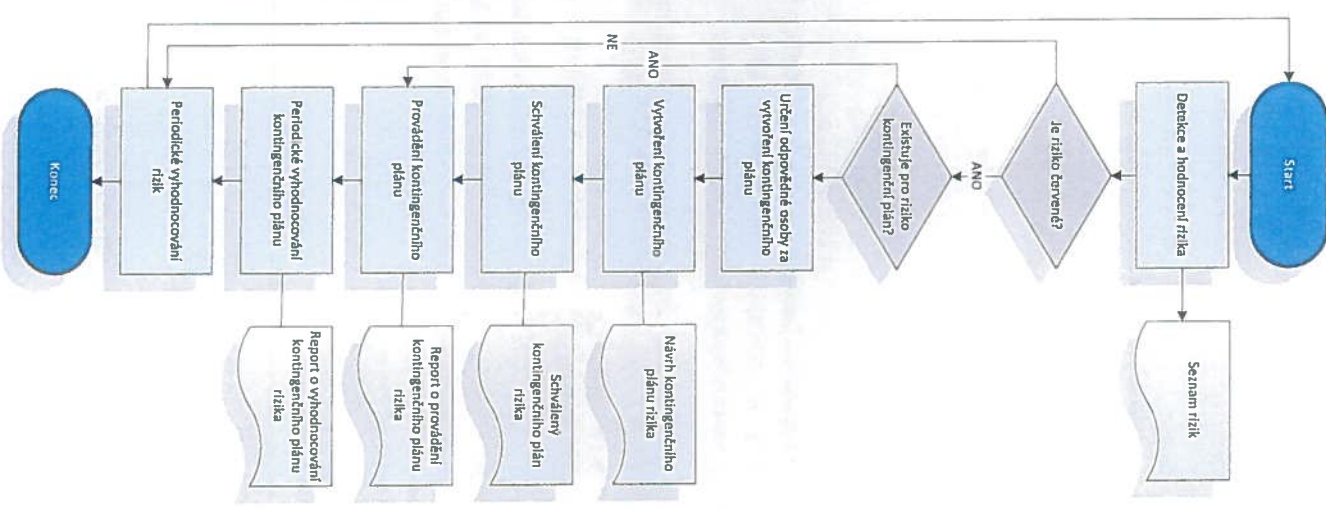
Mechanismus eliminace rizik je nedílnou součástí metody projektového a servisního managementu. Ve fázi plánování/ migrace bude vytvořen registr rizik, který identifikuje známá rizika, ohodnotí dopady, jejich pravděpodobnost a navrhne kroky na jejich eliminaci – které se zapracují do plánu implementace/ rozvoje služby. Při následné eliminaci rizika, nebo naopak při identifikaci nového rizika, bude registr pravidelně aktualizován.

Registr bude živým dokumentem po celou dobu poskytování služby a bude jedním ze základních dokumentů pro řízení Projektu i Provozu služby.

Rizika představují jeden z největších problémů projektu, neboť jsou spojena s největšími potenciálními dopady. Jejich řízení musí být věnována odpovídající pozornost, a to během celého životního cyklu projektu. Je třeba pravidelně rizika vyhledávat, identifikovat, ohodnotit, vyhodnocovat, posuzovat, vytvářet odezvy na kritická rizika a hledat způsoby práce s nimi.

Pro každé identifikované riziko provedou členové projektového týmu posouzení dopadů ze čtyř základních pohledů, jimiž jsou náklady, harmonogram, funkčnost a kvalita. Každé z rizik bude posouzeno též z hlediska pravděpodobnosti výskytu. Kombinací obou těchto posouzení bude získán seznam nejvýznamnějších rizik, pro která bude projektovým týmem připraven kontingenční plán. Méně závažná rizika budou průběžně sledována, zatímco nejméně závažná rizika budou pouze registrována.

Princip práce s riziky je znázorněn v následující tabulce.

Postup					
					
Kroky	Odpovědnost (O)	Spolupráce (S)	Informace (I)	Komentář	
1	PM O2	PM Mze	ŘV	Seznam rizik obsahuje jejich názvy a ohodnocení, detekce rizik a jejich revize je prováděna periodicky.	
2	PM O2	PM Mze	ŘV	Rozhodnutí o závažnosti rizika.	
3	PM	VPT	ŘV	Osobu odpovědnou za práci s konkrétním rizikem jmenuje PM O2 nebo PM Mze v závislosti na povaze rizika, a to po konzultaci s vedoucím příslušného pracovního týmu.	
4	OO	PM		Kontingenční plán připravuje odpovědná osoba.	
5	PM	VPT	ŘV	Kontingenční plán schvaluje příslušný vedoucí projektu, a to na základě stanoviska příslušného pracovního týmu.	
6	OO	PM	VPT	Provádí se činnosti dle kontingenčního plánu, za což odpovídá Osoba odpovědná za řízení rizika.	
7	VPT	PM	ŘV	Periodicky je třeba práci s rizikem vyhodnocovat.	
8	PM O2	PM Mze	ŘV	Periodicky je třeba se vracet k revizím seznamu rizik.	

Obrázek: Postup práce s riziky

ANALÝZA RIZIK

IDENTIFIKACE

Název projektu: _____

Manažer projektu: _____

Období zátupce: _____

Termín dokončení projektu: _____

EVIDENCE RIZIK

ID Riziko (popis)	Pravděpodobnost výskytu	Dopad na projekt	Ohodnocení rizika	Popis dopadu na projekt	Popis preventivního opatření	Popis nápravného opatření
	nizká/ střední/ vysoká	Zanedbatelný/ Nizký/ Významný/ kritický/ katastrofický	zelená/ oranžová/ červená (jako semafor)			

METODIKA RIZIK

pravděpodobnost (P),
že riziko nastane



Riziko bez odezvy.

Riziko, na které je potřebné vytvořit odezvu.

MANAŽERSKÉ SHRNNUTÍ

Oblast	Celkové vyhodnocení rizik	červené riziko	oranžové riziko	zelené riziko
A	0	0	0	0
B	0	0	0	0
C	0	0	0	0
Celkem	0	0	0	0

Klíčová rizika	Popis
1.)	
2.)	
3.)	

Obrázek: tabulka řízení rizik

7.7.1 Ohodnocení rizik

Ohodnocení rizik bude vhodné provádět v týmu vybraných zainteresovaných osob společně za zadavatele a za uchazeče.

- V seznamu rizik u každého nalezeného rizika se určí pravděpodobnost (P), že riziko nastane. Pravděpodobnost rizikové události (P), se hodnotí ve třech úrovních:
 - nízká;

- střední;
- vysoká.

- Ke každému riziku se stanoví hodnota dopadu (D) na Projekt pro každou oblast dopadu samostatně v rozmezí 1 - 5 podle níže uvedené tabulky. Agregovaná velikost (D) Vývoji odezvy na rizika.

V této činnosti se navrhnou vhodná opatření, která mají sloužit jako odezvy na vybraná rizika. Odezvy mohou spadat do jedné ze tří kategorií:

- předcházení - navržené opatření zabrání vzniku rizikové události, jednání nebo stavu, obvykle eliminováním její příčiny.
- zmírnění - navržené opatření snižuje dopad nebo pravděpodobnost rizika.
- přijetí - nenavrhují se opatření, o tomto faktu se provede záznam.

Navržená opatření mohou být následujících typů:

- havarijní plány - jsou to plány ošetření rizikových událostí, sestávající z akčních kroků, která je nutno přijmout, jestliže riziková událost nastane.
- alternativní strategie - rizikovým událostem lze někdy předjet, změním-li strategii řešení.
- rezervy - jsou to opatření, která mají zmírnit rizika nákladů a harmonogramu. Často jsou bližší specifikována účelem, to znamená, jaká rizika mají být zmírněna (např. provozní rezerva, rezerva na nepředvídané události, časová rezerva).
- obstarávání - některé činnosti mohou být méně rizikové, budou-li provedeny externí firmou, která s nimi má větší zkušenosti.
- pojištění - pojistné smlouvy mohou odstranit nebo zmírnit některá rizika.

Na dokumentačním úložišti Mze bude vytvořen Registr rizik, který bude obsahovat všechna rizika identifikovaná v průběhu jeho procesu. Tento registr rizik bude periodicky aktualizován. Každému riziku bude určena zodpovědná osoba za odezvu na vzniklé riziko.

Příloha č. 5
Součinnost Objednatele

1 Součinnost Objednatele nezbytná pro Inicializaci Služeb

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.3 Smlouvy spočívá především ve formálním předání jednotlivých Služeb Objednatelem Poskytovateli a v součinnosti Objednatele při nastavení vazeb na služby a procesy v rámci provozu infrastruktury Objednatele. Součinnost Objednatele v rámci Inicializaci Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

- Poskytnutí provozní a instalační dokumentace prostředí Objednatele, ve kterém budou provozovány Služby.
- Zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele při provádění Inicializace Služeb.
- Zajištění součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele a jeho dodavatelů (především provozovatele infrastruktury Objednatele) při nastavení jednotlivých procesů řízení Služeb Poskytovatelem.
- Zajištění připravenosti technologického prostředí nezbytného pro spuštění řádného a bezproblémového provozu jednotlivých Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA.
- Zajištění technologických prostředků uvnitř infrastruktury Objednatele, na kterých bude umožněno Provozovateli Monitoringu dle odst. odst. 5.13 Smlouvy provozovat Monitoring ve smyslu odst. 5.13 Smlouvy a násl., jehož rozsah je podrobně vymezen v Zadávací dokumentaci. V případě, že v době zahájení převodu Služeb bude disponovat předmětným nástrojem Objednatel, zajistí Objednatel Provozovateli Monitoringu možnost využití tohoto nástroje v rozsahu popsaném v Zadávací dokumentaci včetně technologických prostředků (zajištění potřebného HW a licencí OS a DB serverů a zajištění potřebného diskového prostoru).
- Zajištění součinnosti provozovatele infrastruktury při úpravě stávajících End to End transakcí Monitoringu ve vztahu k této Smlouvě, při ladění a nasazování nových dohledových scénářů, agentů a specifických dohledů služeb a při zajištění služeb zálohování veškerých prvků dohledového systému včetně DB Oracle.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při Inicializaci Služeb, je uveden v tabulce níže:

Rozsah součinnosti Objednatele v rámci Inicializace Služeb

Oblast		Rozsah – počet číselných kódů (MD) v rámci Inicializace Služeb	
Řízení projektu			
Účast na pravidelných jednáních o Inicializaci			2
Zajištění jednací místnosti			1
Zpracování Migračních plánů			2

2 Součinnost Objednatele nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovatelem

Součinnost Objednatele je Poskytovatelem požadována pouze v míře nezbytné pro provoz Služeb. Součinnost Objednatele v rámci provozu Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

- Zajištění přístupu do objektů Objednatele, které mají spojitost s plněním Smlouvy, pro členy realizačního týmu Poskytovatele.
- Zajištění standardně vyhrazených prostor pro jednání pracovních týmů v rozsahu cca 15 míst.
- Zajištění přístupu do všech provozovaných systémů a aplikací, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro členy realizačního týmu tak, aby Poskytovatel mohl vykonávat všechny činnosti popsané v této Smlouvě.
- Zajištění vzdáleného přístupu pro Objednatele v případech a za podmínek uvedených ve Smlouvě.
- Dle potřeby a řešeného tématu zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele nebo pracovníků organizačních složek státu řízených Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.
- Jmenování kontaktních osob Objednatele.
- Poskytování informací o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkoli vliv na plnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které jsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, a to v rozsahu nezbytném pro plnění závazků Poskytovatele; především se jedná o poskytovatele služeb ICT provozu a dodavatelů ostatních systémů integrovaných za portály.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímě může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění závazků Poskytovatele.
- Zajištění dostatečné kapacity a dostupnosti systémů/serverů/zařízení nebo částí informačních systémů ve vlastnictví Objednatele, které jsou nezbytné pro řádný a bezproblémový poskytování Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA, a to na náklady Objednatele, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel bude pravidelně předkládat požadavky na tyto kapacity dle plánu rozvoje a plánovaných změn provozovaných systémů a aplikací. Jestliže v důsledku nedodržení této součinnosti Objednatele dojde k nedodržení SLA parametrů příslušné Služby ze strany Poskytovatele, není Objednatel oprávněn uplatnit sankci ve vztahu ke Službám, jež byly tímto nedodržením součinnosti Objednatele ovlivněny.
- Poskytnutí licenčních podmínek stávajícího software Objednatele, jež je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při poskytování Služeb, je uveden v tabulce níže:

Rozsah součinnosti Objednatele v rámci poskytování Služeb

Oblast	Rozsah – počet človekoodnů (MD) za měsíc
Řízení projektu	

Účast na pravidelných jednáních řídicích struktur projektu Poskytnutí informací	2
Zajištění jednací místnosti	0,125
Řízení nasazování verzí	
Poskytnutí informací	0,25
Řízení změn	
Zpracování připomínek k zadání	0,3
Řízení incidentů	
Poskytnutí součinnosti při řešení incidentů	0,5
Monitoring a reporting	0,125

3 Součinnost Objednatele nezbytná pro Migraci Služeb na nového poskytovatele služeb

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Migraci Služeb ve smyslu odst. 5.9 a 5.10 Smlouvy spočívá především v (i) účasti na předání jednostranných Služeb Poskytovatelem novému poskytovateli služeb, (ii) zajištění účasti odpovědných pracovníků nového poskytovatele a (iii) její koordinaci.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při inicializaci Služeb, je uveden v tabulce níže:

Rozsah součinnosti Objednatele v rámci inicializace Služeb

Oblast	Rozsah – počet človekoodnů (MD) v rámci inicializace Služeb
Řízení projektu	
Účast na pravidelných jednáních o Migraci	2

4 Společná ustanovení o poskytování součinnosti a inicializaci resp. Migraci Služeb

4.1 Migrační plány

Objednatel bude poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb dle této Smlouvy a inicializaci, resp. Migraci poskytovaných Služeb dle Migračních plánů vyhotovených a/nebo aktualizovaných Poskytovatelem dle odst. 5.2 a 5.9 Smlouvy. Cílem Migračního plánu ve smyslu odst. 5.2 Smlouvy a Migračního plánu ve smyslu odst. 5.7 Smlouvy je provedení inicializace Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.3 této Smlouvy, resp. Migrace Služeb ve smyslu odst. 5.9 a 5.10 této Smlouvy, a co možná největší zkrácení a omezení narušení běžné obchodní činnosti Objednatele a uživatelů ERP (SAP) a jiných IS Objednatele při provádění těchto činností. Výsledkem inicializace bude, že Poskytovatel zahájí svoji činnost řádným převzetím Služeb od stávajícího poskytovatele; výsledkem

Migrace pak bude, že nový poskytovatel zahájí svoji činnost řádným převzetím Služeb od Poskytovatele.

Při provádění Inicializace a Migrace Služeb se smluvní strany zavazují postupovat dle interních dokumentů Objednatele, které tvoří nedílnou součást Zadávací dokumentace. Samotnou Inicializaci a Migraci Služeb je povinen zajistit Poskytovatel, přičemž Objednatel se zavazuje Poskytovateli zajistit součinnost spočívající kontrole postupu realizace Inicializace a Migrace Služeb, a to tak, aby v maximální možné míře byla zajištěna spolupráce se stávajícím, resp. novým poskytovatelem Služeb a odstraněna nedorozumění a případné průtahy v Inicializaci nebo Migraci Služeb.

Migrační plány musí být vytvořeny v úrovni příslušné podrobnosti a odsouhlaseny Objednatelem. Představují základ pro Inicializaci a Migraci Služeb. Migrační plány musí být Poskytovatelem spravovány a aktualizovány a Objednatelem kontrolovány tak, aby odpovídaly reálné situaci při plánování a realizaci Inicializace a Migrace Služeb. Účelem harmonogramů je popsat hlavní činnosti a součinnosti mezi stávajícím poskytovatelem a novým poskytovatelem uskutečňované v rámci převodu Služeb a pravidla a postupy, které jsou tyto strany povinny dodržovat. V Migračních plánech budou též bližší určeny úkoly a povinnosti smluvních stran a to s cílem předejít jakýmkoli problémům během této přechodné fáze.

Migrační plány musí být dokončeny, schváleny a podepsány zástupci smluvních stran, nejpozději k datům určeným Smlouvou, konkrétně jejími odst. 5.2 a 5.9 Smlouvy.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby byly Migrační plány včas dokončeny v souladu se Smlouvou a předány k úspěšnému schválení a převzetí Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.

Migrační plány budou obsahovat zejména:

- Strukturu Inicializace a Migrace Služeb – zahrnuje především vymezení rolí Poskytovatele a Objednatele při převodu Služeb a popis jejich úkolů a povinností.
- Definice procesů projektového řízení (kontrola změny, kontrola sporných otázek, kontrola rizik, komunikační plán).
- Struktura rozdělení prací do skupin definujících přesněji převáděné Služby.
- Harmonogram (klíčové termíny a postupové kroky Inicializace, resp. Migrace).
- Definice a podrobný popis procesu testování a akceptace Inicializace, resp. Migrace, včetně procesu jejich schvalování.

4.2 Součinnost pro schválení Inicializace, resp. Migrace Služeb

Úspěšné ukončení Inicializace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatele, přičemž je vyžadováno splnění následujících předpokladů:

1. Úspěšné převzetí veškerého zařízení pro poskytování Služeb Poskytovatelem.
2. Úspěšné převzetí poskytování Služeb a zahájení dodávání Služeb Poskytovatelem v požadovaných parametrech SLA.
3. Úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Inicializace Služeb a akceptace této dokumentace Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.
4. Úspěšné splnění veškerých stanovených cílů Inicializace Služeb.
5. Souhlas Objednatele potvrzující, že plán a cíle Inicializace Služeb byly splněny.

Taktéž úspěšné ukončení Migrace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatele, přičemž je vyžadováno splnění následujících předpokladů:

1. Úspěšné předání veškerého zařízení pro poskytování Služeb novému poskytovateli.
2. Úspěšné předání poskytování Služeb novému poskytovateli tak, aby Služby mohly být novým poskytovatelem poskytovány dle požadovaných parametřů SLA.
3. Úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Migrace Služeb a akceptace této dokumentace Objednatelem dle odst. 8.3 Smlouvy.
4. Úspěšné splnění veškerých stanovených cílů Migrace Služeb.
5. Souhlas Objednatele potvrzující, že plán a cíle Migrace Služeb byly splněny.

34

Příloha č. 6
Oprávněné osoby

Za Objednatel:

- ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Zdeněk Adamec – náměstek ministra úseku pro ekonomiku a informační technologie
Adresa	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
E-mail	zdenek.adamec@mze.cz

- ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru informačních a komunikačních technologií
Adresa	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
E-mail	ludek.novotny@mze.cz
Telefon	+420 221 812 550

Za Poskytovatele:

- ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Michal Kopeček, DiS.
Adresa	Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4
E-mail	michal.kopecek@telefonica.com
Telefon	602 523 401

- ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Josef Jirák
Adresa	Za Brumlovkou 266/2, 140 22, Praha 4
E-mail	josef.jirak@telefonica.com
Telefon	720 755 058

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Příloha č. 7

Seznam subdodavatelů

1/

Název: SAP ČR, spol. s r.o.

Sídlo: Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 49713361

Rozsah plnění Smlouvy: Zajištění provozu ERP systémů. Provoz a správa SAP ERP systémů aplikací produkčních, testovacích a vývojových. Součinnost v rámci procesu projektového řízení. Poskytování provozní podpory ICT. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace.

2/

Název: InfoRoom, s.r.o.

Sídlo: Dobříčovice - Dobříčovice, Zelená 1133, okres Praha-západ, PSČ 252 29

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 24684244

Rozsah plnění Smlouvy: Poskytování projektového managementu, konzultačních a služeb v oblasti provozu a správy SAP ERP systémů. Zajištění podpory při řešení incidentů.

Příloha č. 8

Zadávací dokumentace Veřejné zakázky

(příloha bude přiložena ke Smlouvě při podpisu v elektronické podobě na CD)

MINISTERSTVO
ZE
110 00 Praha 1 - Nové Město
22. 11. 2014

MINISTERSTVO
ZE
110 00 Praha 1 - Nové Město
22. 11. 2014

MINISTERSTVO
ZE
110 00 Praha 1 - Nové Město
22. 11. 2014

MINISTERSTVO
ZE
110 00 Praha 1 - Nové Město
22. 11. 2014

34

Příloha č. 9
Dokumentační základna

(příloha bude přiložena ke Smlouvě při podpisu v elektronické podobě na CD)

Příloha č. 10
Realizační tým Poskytovatele

Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje
Projektový manažer	Jméno a příjmení: RNDr. Antonín Beneš, PhD Telefon: 606 783 536 E-mail: antonin.benes@inforoom.cz
Zástupce projektového manažera	Jméno a příjmení: Marek Trněný Telefon: 602 259 848 E-mail: marek.trneny@sap.com
Operátor	Jméno a příjmení: František Polena Telefon: 602 259 854 E-mail: frantisek.polena@sap.com
Administrátor	Jméno a příjmení: Jan Vrzák Telefon: 602 753 546 E-mail: jan.vrzak@sap.com

Handwritten signature

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU A ROZVOJE ERP 2014 - 2016

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město

IČ: 00020478

bankovní spojení: Česká národní banka, číslo účtu: 6015-1226001/0710

zastoupená: Ing. Marianem Jurečkou, ministrem zemědělství

(dále jen „Objednatel“)

číslo smlouvy Objednatele: 312-2015-13310

a

O2 Czech Republic a.s.

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

spisová značka B2322

bankovní spojení: Komerční banka, číslo účtu: 203-69700-021/0100

zastoupená: Michalem Franklem, členem představenstva a

Ing. Petrem Slováčkem, členem představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2586 a
násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“)

