

Příloha č. 4 k zadávací dokumentaci - Specifikace a informace o předmětu veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je řízení projektu, správa a údržba programového vybavení pro informační systém Základní Registr osob (dále rovněž jen „Správa a **provozní podpora APV ROS**“), rozvoj programového vybavení pro informační systém Základní Registr osob (dále rovněž jen „**Rozvoj APV ROS**“) a správa a servis technického vybavení pro informační systém Základní Registr Osob (dále rovněž jen „Správa a **provozní podpora HW ROS a základního SW**“). Předmětem zakázky není nákup maintenance výrobce HW ani SW, toto má zadavatel zajištěno do 31. 12. 2017 smlouvou s jiným dodavatelem. Informačním systémem Základního Registru osob – ROS je myšlena jak část ROS, tak i agendový informační systém IAIS ROS. Předmět veřejné zakázky vychází ze zadání a technických specifikací „Globální architektury systému základních registrů“ (viz příloha č.8 a č.9 Doplněk k zadávací dokumentaci), „Globální architektury Registru osob“ (viz příloha č. 10 zadávací dokumentace) a „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 11 zadávací dokumentace), které definují požadavky na základní registr osob a jeho součinnost s ostatními základními registry.

Při plnění předmětu této veřejné zakázky musí poskytovatel respektovat rámcovou bezpečnostní politiku ZR obsaženou v dokumentech, které budou předány na CD, jako příloha č. 14 této zadávací dokumentace těm uchazečům, kteří splní kvalifikační předpoklady veřejné zakázky. CD s bezpečnostní dokumentací bude těmto uchazečům předáno na základě podpisu Dohody o ochraně důvěrných informací uvedené v příloze č. 5 této zadávací dokumentace.

Předmět veřejné zakázky se skládá z částí **Správa a provozní podpora** a **Rozvoj IS ROS**.

1. Správa a provozní podpora APV ROS, HW ROS a základního SW

Předmět plnění veřejné zakázky v části Provozní podpora zahrnuje zejména:

- správu a údržbu programového vybavení pro informační systém Základní Registr osob, tj. technickou, uživatelskou a administrativní **správu a provozní podporu APV IS ROS** (ROS, IAIS ROS), čímž se rozumí systémové řešení a odstraňování provozních problémů/havárií tak, aby nebyl v žádném okamžiku ohrožen řádný výkon a data IS ROS, tj. splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 11 zadávací dokumentace),
- správu a servis technického vybavení pro informační systém Základní Registr osob, tj. technickou, uživatelskou a administrativní **správu a provozní podporu HW ROS a základního SW** tak, aby byly splněny „Požadované technické parametry“ základních registrů (viz příloha č. 11 zadávací dokumentace). Popis jednotlivých částí HW a základního SW je popsán v příloze č. 6 zadávací dokumentace. Jde o zajištění správy HW, základního SW a komunikací po dobu provozu nad rámec služeb datových center ZR, kde jsou zajištěny vybrané služby poskytované na úrovni komerčního vysoce dostupného datového centra.

ZR ROS je komplexní systém sestávající z jednotlivých nezávislých komponent. Služby ZR ROS registrů jsou poskytovány na vnějším referenčním rozhraní ISZR ve formě služeb. Pro každou jednotlivou službu je definována úroveň poskytování této služby viz Příloha č.11 zadávací dokumentace (Požadované technické parametry), kde je definováno minimálně:

- **Dostupnost služby-** ve formě procentuální dostupnosti služby mimo plánované odstávky služby.
- **Zaručená doba obnovení služby** – čas, za který je zaručeno obnovení dodávky služby v případě neplánovaného výpadku.
- **Odezva** – čas, za který je předán výsledek volání služby
- **Průchodnost** – jaký je maximální počet volání služby za sekundu, který neovlivní výše uvedené parametry atd.

Parametry uvedené v příloze č.11 zadávací dokumentace definující kvalitu provozování musí být dodavatelem sledovány, vyhodnocovány, zabezpečeny a garantovány.

Technologická infrastruktura ZR ROS se nachází v datových centrech:

- DC Malešice - Datové centrum Česká Pošta, Sazečská 7, Praha 10
- DC SP - Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s.p. Na Vápence 14, čp. 915, Praha 3

Součástí správy a provozní podpory je i zajištění podpory veškerého SW, kromě maintenance od výrobců (nárok na aktualizace), který zajišťuje ČSÚ na základě samostatné smlouvy, mimo rámec předmětu plnění této veřejné zakázky.

Správa a provozní podpora se sestává zejména ze služeb uvedených v následující tabulce.

Reaktivní podpora	Zahrnuje služby součinnosti a spolupráce v rámci řešení krizových stavů (vzniklých incidentů / problémů) technické infrastruktury (HW) a aplikačního SW, které mají vliv na provoz a funkcionalitu ZR.
Identifikace a kategorizace požadavků	Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV/drobná změna APV/změna APV/chyby HW/chyba SW
Identifikace a kategorizace hlášených chyb	Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV/chyby HW/chyba SW
Identifikace a kategorizace hlášených chyb APV	Zápis analýzy příčin problému, který byl nahlášen do HelpDesku. Kategorizace: chyba APV
Standardní provozní změnové požadavky - change management	Předmětem řešení změnových a rozvojových požadavků jsou typicky např.: • konfigurace technické infrastruktury související s použitím nových verzí nebo funkcionality HW a základního SW • poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím SW či HW • podpora při instalaci vyšších verzí SW • úpravy a rozvoj vyvinutého aplikačního SW na základě požadavků zákazníka a legislativních změn v ČR a EU
Servisní požadavky (Service management)	Jde o službu řešení krizových stavů a obnovy funkcionality technické infrastruktury a základního SW. Incidentem se rozumí jakákoliv krizová událost, která způsobí, nebo může způsobit přerušení poskytování služeb, nebo snížit jejich kvalitu.
Technická provozní a datová podpora	Řešení provozních požadavků na technologickou infrastrukturu a datový fond (zejména správa HW a SW, správa účtů, nastavení rolí, optimalizace a přizpůsobování konfigurace systému, aktualizace systému, migrace dat).
Aplikační provozní podpora - incident management	Poskytnutí služeb zajišťující co nejrychlejší obnovení chodu ZR v požadované kvalitě a minimalizaci důsledků výpadků služeb na fungování ZR dle SLA uvedených v příloze č.11 zadávací dokumentace. Incidentem se rozumí jakákoliv krizová událost, která způsobí, nebo může způsobit přerušení poskytování služeb nebo snížit jejich kvalitu.
Expertní podpora	Expertní a systémová činnost k správě, provozu a funkcionalitě, koordinaci, komunikačnímu rozhraní, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.

Proaktivní podpora	
Monitoring provozní	• monitoring a vyhodnocování provozního stavu infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti) • monitoring a vyhodnocování provozních charakteristik infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti) • zajištění procesní části správy účtů (evidence žádostí a schválení, revize účtů)
Monitoring pro identifikaci zjištěných závad	pro identifikaci zjištěných závad: • monitoring a vyhodnocování stavu infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti) • monitoring a vyhodnocování charakteristik infrastruktury (HW, SW a bezpečnosti)
Profylaxe	Preventivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení provozní spolehlivosti, výkonnosti a funkcionality systému ZR. Zahrnuje také realizaci opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. • pravidelné kontroly technologické infrastruktury • pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti • aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace systému • aplikace service packů, hotfixů • kontroly logů (systémy, databáze) s podporou automatizovaného řešení implementovaného při realizaci požadavků vyplývajících ze zákona o kybernetické bezpečnosti • pravidelné testování havarijních plánů • pravidelné testování DRP scénářů a scénářů obnovy • capacity management - vyhodnocování výkonostních charakteristik systému, plánování kapacit, návrh na změny a další rozvoj
Synchronizace, zálohování a obnova dat	Synchronizace dat mezi lokalitami datových center, zálohování dat, kontrola zálohování. Disaster recovery.
Konfigurační management	Údržba konfigurační databáze.
ServiceDesk / HelpDesk	
ServiceDesk / HelpDesk provozní	Jednotné kontaktní místo pro příjem a administraci požadavků.
	• příjem a řízení životního cyklu všech požadavků
	• prvotní analýza požadavků, přidělování požadavků k řešení
	• řešení vybraných typů požadavků
	• monitoring a reportování stavů požadavků a plnění parametrů SLA
	• koordinace provozu ZR s provozem ostatních základních registrů
	• eskalace na výrobce HW a SW
	• dokumentace problémů, příčin vzniku a jejich řešení
ServiceDesk / HelpDesk hlášení a identifikace zjištěných závad	• kontrola a řízení následných protiopatření v souladu se standardy ZR
	Jednotné kontaktní místo pro příjem a administraci zjištěných závad.
	• příjem a řízení životního cyklu hlášených závad
	• prvotní analýza závad, přidělování k řešení
	• eskalace na výrobce HW a SW
	• dokumentace problémů, příčin vzniku a jejich řešení

Školení	Realizace školení připravených podle potřeb zákazníka, které vyplnou z budoucích potřeb, zejména v souvislosti s realizací změn v IS ROS na základě připravované novely zákona o základních registrech, realizace workshopů na stanovené téma. Potřebný rozsah činností uchazeče na zajištění služeb souvisejících se školením a workshopy bude definován prováděcími smlouvami
Drobné úpravy	Realizace drobných úprav aplikací a požadavků na datové exporty apod. v rozsahu maximálně 64 člověkodnů za kalendářní rok dle katalogových listů uvedených v příloze ke smlouvě
Řízení projektu a poradenství	řízení projektu, vedení projektové dokumentace, administrace projektu, koordinace jednání zejména: • účast na projektových schůzkách, řízení projektu • účast na koordinačních poradách základních registrů (se správci ZR, se SZR apod. v rozsahu alespoň 2x měsíčně) • stanovení dopadu navrhovaných změn na prostředí ZR • oponentura předložených dokumentů k technologii ZR • metodického, procesního a bezpečnostního poradenství • hodnocení kvality dat editorů, návrhy na opravu dat

Poznámka k eskalaci na výrobce HW a SW

Postup při řešení chyb HW a SW:

1. Dodavatel identifikuje, že problém/vada je na straně HW nebo SW,
2. Dodavatel předá problém/vadu k dalšímu řešení Zadavateli nebo dodavateli, s kterým Zadavatel uzavřel smlouvu na podporu HW a SW,
3. Komunikace na výrobce HW a SW probíhá mimo plnění Dodavatele v souladu s popisem činností v rámci Katalogového listu č. ROS06 – Servis HW, který je uveden v příloze č. 8 ke smlouvě v zadávací dokumentaci. Dodavatel nemá k dispozici právní/smluvní základ, na kterém by mohl provést eskalaci na výrobce HW a SW, ale postup musí být koordinován se zadavatelem (musí odsouhlasit navržený postup řešení, zajistit přístup do DC apod.).

Primárním požadavkem na správu, provoz a servis IS ROS je zajištění odezvy informačního systému základních registrů pro čtení referenčních údajů, které musí splňovat podmínky SLA dle přílohy č. 11 zadávací dokumentace. Správa a servis musí vytvářet předpoklady pro bezpečný a vysoce dostupný informační systém základního registru. Pod správou systému IS ROS se rozumí administrativní činnosti, které nemění datový obsah systému, ale mají vliv na jeho budoucí chování a provozování.

Organizace činnosti Dodavatele bude ve všech vrstvách správy a provozu dodávaného APV, HW i licencovaného základního SW řízena ve shodě s principy ITIL (IT Infrastructure Library – knihovna infrastruktury IT), které budou použity jako rámec pro správu dodávaných služeb. Životní cyklus poskytovaných služeb se skládá z těchto základních částí:

- Strategie služeb (Service Strategy),
- Návrh služeb (Service Design),
- Přechod služeb (Service Transition),
- Provoz služeb (Service Operation),
- Kontinuální zlepšování služeb (Continual Service Improvement).

Pro zabezpečení servisu poskytne Dodavatel službu Service Desk, která bude využita pro následující činnosti:

- podporu reklamačních procesů souvisejících se servisem,

a dále pak pro:

- podporu správy Registru osob v období provozu,
- technickou podporu souvisejících orgánů veřejné moci – editorů Registru osob, (metodickou podporu a komunikaci s editory ROS zajišťuje a řídí správce ROS, kterým je Zadavatel)
- zajištění správy HW, SW a komunikací po dobu provozu nad rámec služeb poskytovaných datovými centry základních registrů.

Proto, aby mohl Dodavatel splnit poskytované záruky, bude v rámci servisu:

- monitorovat chod, parametry provozu a zjišťovat případné závady,
- službou Service Desk přijímat hlášení o závadách,
- zajišťovat opravy vad,
- řádné a včasné předávat Zadavateli potřebné nebo vyžádané dokumenty, předpisy, informace, rozhodnutí, specifikace a dalších podklady souvisejících se správou IS,
- poskytovat konzultace za účelem analýz současného stavu správy, upřesňování požadavků IS ZR,
- splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 11 zadávací dokumentace).

Základní parametry poskytované služby Dohledového centra a Service Desk jsou:

- pracovní režim dle splnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 11 zadávací dokumentace),
- nahlašování prostřednictvím webového rozhraní, telefonu a mailu,
- podpora v českém jazyce,
- řízení požadavků dle ITIL – Incident, Problem, Change a Service level management,
- logování přístupů a veškerých provedených změn,
- automatické notifikace v případě důležitých změn stavu požadavků,
- měření a vyhodnocování SLA a KPI,
- napojení na dohledové systémy – proaktivní monitoring,
- řešení s vysokou dostupností.

Dohledové centrum

Dohledové centrum musí být funkční v režimu SLA dle plnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů (viz příloha č. 11 zadávací dokumentace). Dohledové centrum musí být schopno sledovat zvolené parametry významné pro chod systému v požadovaném režimu. Součástí dohledového centra musí být:

- monitoring dostupnosti služeb,

- monitoring stavu zařízení v racku (teplota, napájení),
- výstupy z monitoringu,
- služba elektronické komunikace prostřednictvím SMS a e-mailu,
- napojení na Service Desk, který zajistí předání informace o odchylce a tím i její řešení.

Service Desk

Dodavatel bude v rámci jím zřízeného servis desku přijímat hlášení o poruchách od okolí spravované infrastruktury Základního registru osob - ROS, tedy od správce IS registru osob (SZR využívá svůj servis desk), od provozovatelů ostatních systémů základních registrů a od provozovatelů a uživatelů agendových informačních systémů veřejné správy. Způsob nahlášení závady závisí od uživatelem zvoleného kanálu.

Službou Service Desk se rozumí zajištění příjmu požadavků, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení požadavků probíhá prostřednictvím systému Service Desk. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení požadavků on-line. Službu Service Desk mohou vyžádat pouze oprávnění pracovníci, které definuje Zadavatel.

Service Desk zajišťuje následující požadavky:

- příjem a evidence chybových hlášení a požadavků,
- potvrzení přijetí hlášení,
- analýza požadavků,
- předání požadavků řešitelům,
- sledování stavu řešení požadavků,
- sledování a eskalační mechanismy pro zajištění plnění termínů,
- vytváření přehledů a statistik o řešených problémech.

Doba dostupnosti Service Desku pro hlášení závad a požadavků je 7x24x365, tj. 24 hodin 7 dní v týdnu každý den v roce.

Servisní zásah

Dodavatel v rámci správy infrastruktury IS ROS provede servisní zásah na odstranění vady.

Základní parametry poskytované podpory jsou:

- režim hlášení závad a režim Hotline dle plnění „Požadovaných technických parametrů“ základních registrů
- podpora v českém jazyce

Spravované komponenty HW a SW jsou včetně potřebné servisní a provozní podpory.

Řízení a údržba bezpečnosti při provozu systému ISZR

Zadavatel v rámci správy a provozní podpory požaduje po dodavateli zabezpečit udržení bezpečnostního rámce ZR ROS, který v rámci životního cyklu zahrnuje zejména následující cíle:

- udržení souladu stavu bezpečnost s bezpečnostními požadavky prostředí,
- udržení souladu stavu bezpečnost s bezpečnostními potřebami systému Základních registrů v souvislosti s jeho změnami v rámci jeho provozu a užívání.

- Udržení souladu s plněním povinností vyplývajících ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti pro ROS, který byl zařazen mezi kritické IS a IAIS ROS, který byl zařazen mezi významné informační systémy.

Proto zadavatel požaduje provádění kontinuálního monitoringu technologie IS ROS z hledisek:

- **Provozního** – zda všechny komponenty jsou dostupné. Musí být sbírána data pro stanovení metrik a stanovení úrovně dodávaných služeb.
- **Bezpečnostního** – monitoring oprávněnosti komunikace. Detekce pokusů o obejít či narušení bezpečnostních pravidel.

Dle zákona se požaduje provádění dohledu a správy IS ROS. Pro tyto účely slouží servisní rozhraní, které pro jednotlivé komponenty musí poskytovat:

- **Události (events)** – údaje o provozním stavu jednotlivých komponent IS ROS a změnách těchto stavů.
- **Metriky** – údaje o provozních údajích IS ROS a číselné vyjádření jednotlivých provozních parametrů.
- **Varování (warnings)** – údaje o kritických stavech jednotlivých komponent, které mohou mít vliv na úroveň dodávaných služeb.
- **Logy** – záznamy o transakcích prováděných v rámci IS ROS.
- **Publikace aplikací** – aplikace pro správu IS ROS, pokud budou poskytovány.
- **Řízení přístupu** – Univerzální správa identit v rámci IS ROS. Tato správa identit bude cílově navázána na informace o osobách v registru ROB. Autentizační mechanismus bude poskytován jak pro přístup k IS ROS, tak pro autentizační mechanismy v AIS jednotlivých agend.

Nedílnou součástí správy je zabezpečení provozní bezpečnostní dokumentace a její udržování v aktuálním stavu, a to zejména:

- **Systémová bezpečnostní politika**
- **Bezpečnostní směrnice pro činnosti administrátorů/správce**
- **Havarijní plán systému IS ROS**

Zadavatel požaduje v rámci správy provádění pravidelných auditních záznamů s tímto obsahem:

- **identifikátory uživatelů (uživatelská ID),**
- **datum, čas a podrobnosti klíčových událostí,** např. přihlášení a odhlášení,
- **identifikátor terminálu nebo místa, pokud je to možné,**
- **záznam o úspěšných a odmítnutých pokusech o přístup k systému,**
- **záznam o úspěšných a odmítnutých pokusech o přístup k datům a jiným zdrojům,**
- **změny konfigurace systému,**
- **použití oprávnění,**
- **použití systémových nástrojů a aplikací,**
- **soubory, ke kterým bylo přistupováno, a typ přístupu,**
- **sítě, ke kterým bylo přistupováno, a použité protokoly,**
- **alarmy vyvolané systémy pro kontrolu přístupu,**

Dodavatel bude provádět čtvrtletní kontrolu plnění SLA na základě aplikací sloužících k monitoringu a vyhodnocování metrik a předloží Zadavateli zprávu k ověření plnění SLA.

2. Rozvoj IS ROS

Rozvojem IS ROS se rozumí modifikace částí existujícího systému, spočívající zejména v promítání potřebných změn vyplývajících z vývoje legislativy, přizpůsobování obecnému vývoji v oblasti informačních systémů veřejné správy (dále jen „ISVS“) a realizaci Smart Administration a eGovernment a rozvoje v oblasti základních registrů veřejné správy s cílem jeho dalšího rozšiřování o nové funkcionality a zkvalitňování za účelem poskytování lepších služeb pro uživatele, a to jak formou zdokonalování aplikačního, tak i systémového programového vybavení. Rozvojem IS ROS se rovněž rozumí modifikace databází a aplikačního programového vybavení vyplývající z přechodu na jiný nebo vyšší operační systém nebo na vyšší verze databázového SW, případně z přechodu na jinou platformu HW.

Zadavatel hodlá uzavřít s Dodavatelem smlouvu na služby, kterou bude zajištěn rozvoj APV IS ROS v letech 2017 – 2020 tak, aby jej mohl Zadavatel bezproblémově a v souladu s vývojem legislativy a dalších předpisů využívat pro podporu výkonu správy registru osob a návazně integrovaného agendového informačního systému IAIS ROS. Institut výzev je volen proto, že je nezbytné zajistit soulad IS ROS s definováním nároků na doplnění funkcionalit, které budou vznikat v průběhu využívání IS ROS všemi orgány veřejné moci, a s vývojem legislativy, který nelze z objektivních důvodů na delší časové období předvídat.

Předmět plnění veřejné zakázky v části rozvoj programového vybavení pro informační systém Základní Registr osob zahrnuje:

- A) Rozvoj APV ROS zahrnuje všechny časové a věcné etapy změnových požadavků IS ROS (ROS, IAIS ROS), to je zejména jeho analýzu, návrh, vývoj, testování, implementaci a instalaci veškerého aplikačního programového vybavení, integraci jednotlivých komponent tvorbu dokumentace, školení v potřebném rozsahu a koordinaci výše uvedených činností.
- B) Rozvoj HW a SW ROS zahrnuje analýzu, návrh, instalaci, zprovoznění, testování, integraci jednotlivých komponent infrastruktury, včetně návazností na APV ROS. Popis jednotlivých částí HW a základního SW je popsán v příloze č. 6 zadávací dokumentace.

Služby spadající do Rozvoje mohou být provedeny pouze na základě objednávky Zadavatele a budou fakturovány na základě výkazů práce, odsouhlasených a potvrzených Zadavatelem. Požaduje se, aby uchazeč v nabídkové ceně uvedl ohodnocení služby na objednávku v rozsahu 1 člověkodenní (8 h).

Rozvoj se sestává ze služeb uvedených v následující tabulce.

Změnové a rozvojové požadavky	
Legislativní změny	Změnová řízení vyvolaná změnou legislativy Předpokládaná účinnost novely zákona č.111/2009 Sb., o základních registrech je od 1.1.2017, uchazeč bude v průběhu roku 2017 realizovat podstatné a rozsáhlé změny v IS ROS vyvolané touto novelou.
Změny	Požadavky na úpravy APV
Rozvojové požadavky - change management	Předmětem řešení změnových a rozvojových požadavků jsou typicky např.: • konfigurace technické infrastruktury související s použitím nových verzí nebo funkcionalit APV ROS • poskytování metodických, aplikačních a technických informací k rozvojovým verzím SW či HW pro APV ROS • úpravy a rozvoj vyvinutého aplikačního SW na základě požadavků

	zákazníka a legislativních změn v ČR a EU • řešení technických a aplikačních rozvojových požadavků na připojení AIS a dalších informačních systémů • služby spojené se změnou, rozšiřováním a stěhováním technické infrastruktury – předpokládá se, že uchazeč bude realizovat převod IS ROS na novou infrastrukturu po roce 2017 v závislosti na konceptu dalšího rozvoje infrastruktury pro základní registry vč. přechodu na vyšší verze použitých SW produktů (ORACLE, WebLogic apod.).
Poradenství	
Poradenství	Služby poradenství umožňují vyžádat si na konkrétní činnost konzultanty, kteří poskytují odborné konzultace k fungování IS ROS a k dalšímu rozvoji systému ZR.
ServiceDesk / HelpDesk	Pro příjem požadavků na Rozvoj bude využit ServiceDesk z části Provozní podpora
Školení	Realizace školení připravených podle potřeb zákazníka, realizace workshopů na stanovené téma a činnosti uchazeče na zajištění služeb souvisejících se školením a workshopy dle prováděcí smlouvy.
Řízení rozvojového projektu	řízení rozvojového projektu, vedení dodatků projektové dokumentace, administrace změnových požadavků

Základní parametry poskytované služby projektového řízení

Dodavatel i Zadavatel vyvinou úsilí k tomu, aby:

- bez zbytečného prodlení po podpisu Smlouvy byl definován a přijat plán projektu odpovídající použité metodice projektového řízení, který bude definovat jednotlivé projektové orgány a jejich konkrétní členy, dále bude upravovat zejména způsob a formu komunikace smluvních stran, akceptační proces, pravidla změnového řízení a pravidla eskalace.
- K termínu zahájení projektu (podle platné Smlouvy na dodávku Díla) proběhlo jmenování odpovědné osoby (osob) Zadavatele do orgánů projektu na potřebných úrovních a jejich vybavení pravomocemi nezbytnými pro výkon příslušných funkcí včetně zajištění jejich řádného fungování v rolích, do kterých byli delegováni.
- Byla zajištěna koordinace prací v rámci projektu, především ve vztahu k projektům ostatních částí systému ZR a dalších souvisejících projektů.