

PARAMETRY SLUŽEB ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A ROZVOJE IFS9

1. Úvod

- 1 Na základě žádosti O 410 – Odboru financí a ekonomiky č.j.: 13/2018-410-SPRO/6 z 23.7.2018 sdělil CENDIS, s.p. dopisem č.j.: 059/2018/410_CEN z 3. 12.2018, že se seznámil s fungováním a architekturou IFS9 a že bude schopen formou služby poskytnout provoz a rozvoj systému IFS9 po 1.6.2019 na základě rámcové smlouvy S-186-330/2016.
- 2 Na základě informace O 810 – Odboru právního č.j.: 22/2019-810-INT/2 ze dne 8.2.2019 lze zadat takovou objednávku, v průběhu účinnosti smlouvy, a poskytovatel (CENDIS, s.p.) bude plnit za podmínek uvedených v této konkrétní objednávce. Vnitřní dopis doporučuje doplnit do objednávky formulaci „Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že právní vztahy mezi smluvními stranami se řídí smlouvou, na jejímž základě byla objednávka uzavřena, i po skončení účinnosti této smlouvy.“
- 3 Parametry sjednaných služeb s dodavatelem by neměly být horší než ve smlouvě S-37-330/2014, nicméně CENDIS, s.p. doporučuje posun a optimalizaci některých parametrů tak, aby více vyhovovaly provozním potřebám a zároveň aby došlo k optimalizaci výsledné nabídkové ceny tak, aby byla efektivní:

| Název parametru | Hodnota parametru |
|-------------------------|--|
| Dostupnost aplikace | SLA 95,00 po-pá 7:00 – 20:00 |
| Dostupnost podpory | SLA 95,00 po-pá 7:00 – 16:00 |
| Doba vyřešení incidentů | SEV 1 do 5 pracovních hodin SEV 2 do 8 pracovních hodin SEV 3 do 3 pracovních dní SEV 4 do 8 pracovních dnů SEV 5 do 15 pracovních dnů |
| Limit poj. odpovědnosti | 20 000 000 Kč |

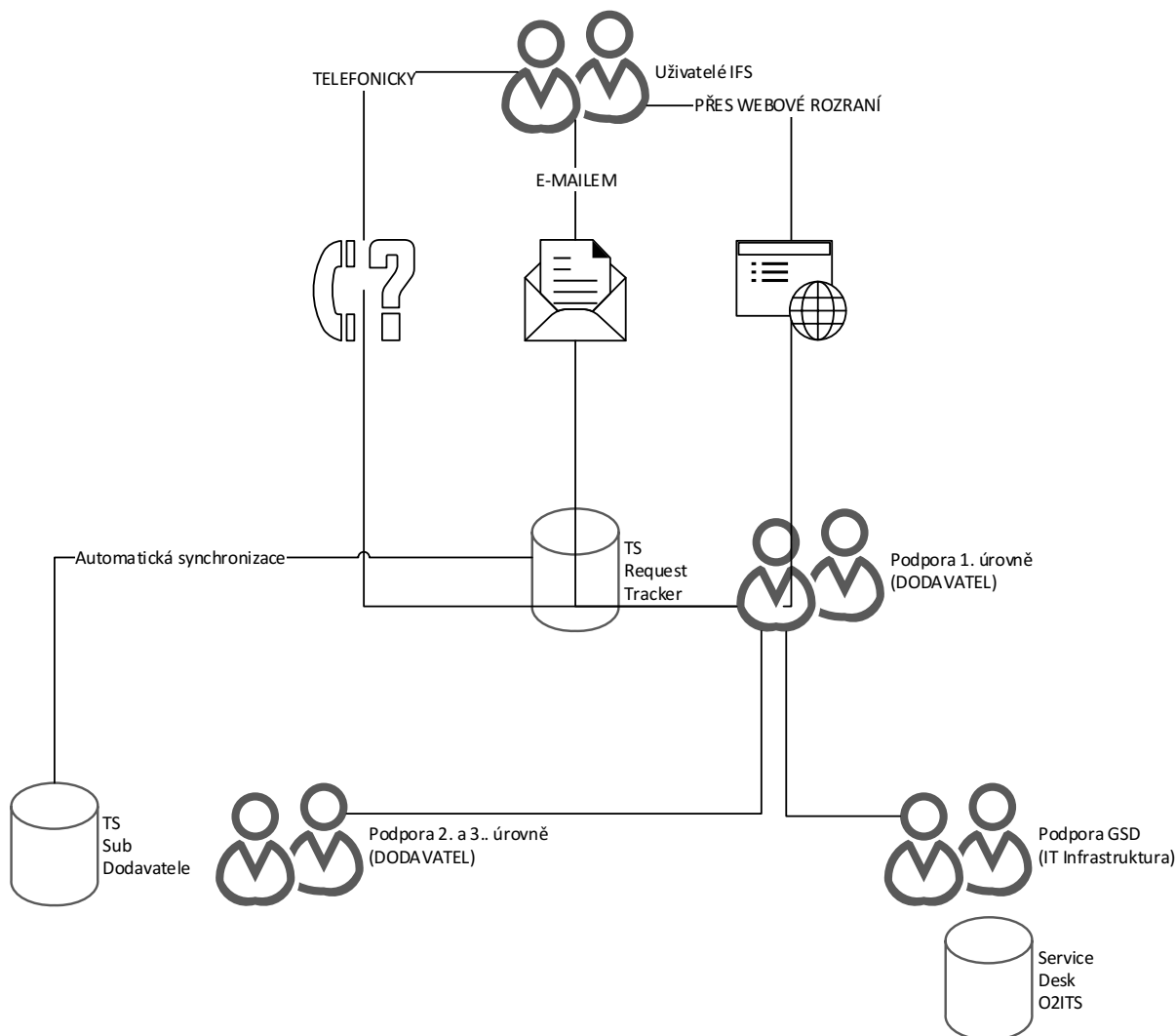
- 4 CENDIS na základě písemného pokynu č. 410/003/v1 z 10.5.2019, zasláného na CENDIS,s.p. č.j.: 13/2019-410-SPRO/1 z 10.5.2019, po projednání s Odborem ICT na MD, garantuje služby zajištění provozu a rozvoje IFS9 tak, jak je uvedeno níže a v samotném těle nabídky CENDIS_19_011v3.

2. Základní parametry služeb

- 5 CENDIS, s. p. zajistí provoz a rozvoj IFS 9 pro období 1.6.2019 až 31.5.2020 s pomocí poddodavatelů (poddodavatelů) a následně zajistí, na základě samostatného písemného pokynu nebo samostatné smlouvy dle § 11 ZZVZ provoz a rozvoj IFS 9 od 1.6.2020 a to po dobu až 8 let, tak aby byly splněny podmínky efektivnosti, hospodárnosti a účelnosti.
- 6 CENDIS, s. p. zasmluvní pro Objednatele licence IFS pro místa plnění Ministerstva dopravy, OSS a PO tak, aby byla zachována všechna licenční práva a ujednání. Licence nejsou přenositelné a není možné je zasmluvnit výhradně na CENDIS, s. p.
- 7 Klíčové komponenty katalogu služeb pro zajištění provozu a podpory ekonomického systému IFS:

| Číslo | Název komponenty | Zajišťuje |
|---|-----------------------|--------------|
| 1 | Podpora jádra systému | PODDODAVATEL |
| Aktualizace jádra systému po dobu podpory výrobcem + monitoring, evidence a odstraňování chyb jádra | | |

| | | |
|---|---|--------------|
| Garance dodávky licencí nové verze a dále garance dodávky dodatečných licencí dle požadavku zákazníka | | |
| 2 | Legislativní údržba a podpora systému | PODDODAVATEL |
| Sledování legislativních, metodických a technických změn Konzultace a úpravy ve vazbě na legislativu | | |
| 3 | Podpora 1. úrovně provozu systému | PODDODAVATEL |
| Provoz kontaktního helpdesku 1. úrovně v době Dostupnosti podpory aplikace Příjem požadavků od interního zákazníka telefonicky, e-mailem či přímo v tiketovacím systému. | | |
| 4 | Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému | PODDODAVATEL |
| Podpora aplikace a provozu aplikace Zpracování a aktualizace dokumentace | | |
| 5 | Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému | PODDODAVATEL |
| Zajištění dostupnosti aplikace v definovaných SLA parametrech | | |
| 6 | Konzultační podpora a rozvoj IFS | PODDODAVATEL |
| Zajištění konzultační činnosti, vývojové činnosti a školení v rozsahu 12 čld / rok: | | |
| 7 | Projektové řízení, back-office, konzultace IFS | CENDIS, s.p. |
| Projektové řízení projektu, Back-office Zajištění fungování vlastního tiketovacího systému. | | |



- 8 Maximální finanční náročnost jednotlivých služeb (komponent) pro zajištění provozu a podpory ekonomického systému IFS v období od 1.6.2019 do 31.5.2020:

| Číslo oblasti | Název služby (komponenty) | Maximální cena |
|------------------------------------|---|---------------------|
| 1 | Podpora jádra systému | 5 500 000 Kč |
| 2 | Legislativní údržba a podpora systému | |
| 3 | Podpora 1. úrovně provozu systému | |
| 4 | Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému | |
| 5 | Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému | |
| 6 | Konzultační podpora a rozvoj cena za 1 čld konzultačních služeb = 13 500 Kč bez DPH (max. 2 čld) cena za 1 čld rozvoje = 11 500 Kč bez DPH (max. 8 čld) | |
| 7 | Projektové řízení, back-office, konzultační služby | 440 000 Kč |
| CELKEM cena / 1 rok bez DPH | | 5 940 000 Kč |

- 9 Kvalifikace poddodavatele služeb pro všechny oblasti 1, 2, 3, 4, 5, 6 je následující:

- Platná partnerská smlouva (CPA) poskytovatele služby s výrobcem SW IFS a hlavním partnerem IFS pro území České republiky opravňující subjekt k působení na trhu ČR a poskytování služeb podpory IFS Applications
- Platná partnerská smlouva (FPA-developoment) poskytovatele služby s výrobcem SW IFS a hlavním partnerem IFS pro území České republiky na vývojové prostředí IFS Applications
- Prokázání znalosti systému IFS ve formě IFS certifikátu, který je vydaný korporací IFS na partnera, konzultanta, zákazníka, oblast zákaznického řešení a aktuálně provozovanou verzi IFS Applications:
 - Min. 4 konzultanti s certifikátem „Certified Application Specialist“ pro IFS9
 - Min. 4 konzultanti s certifikátem „Certified Customer Solution Specialist“ pro IFS9
 - Min. 2 vývojáři s certifikátem „Certified Developer Specialist“ pro IFS9
 - Min. 1 administrátor s certifikátem „Certified Technician Specialist“ pro IFS9
- Doložení minimálně tří (3) relevantních zakázek, kde dodavatel prokáže existující praktickou zkušenost s dodávkou služeb obdobným zákazníkům
- Zajištění fyzického vývojového a testovacího prostředí

3. Seznam a detailní popis jednotlivých služeb (komponent), jejich SLA parametrů a akceptace

| Podpora jádra systému | | |
|---|---|----------------------------------|
| Kód služby | SL01 | |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • aktualizace core verze IFS po dobu její podpory výrobcem • monitoring, evidence a odstraňování chyb jádra verze • garance dodávky licencí nové verze v rozsahu a dostupnosti stanovené výrobcem • garance dodávky potřebných dodatečných licencí k provozované verzi na základě samostatné objednávky | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
| SLA parametry služby SL01 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost core verze IFS applications | 90,00 | Po – Pá 7:00 až 15:00 |
| Dostupnost služby: <ul style="list-style-type: none"> • znamená, že Poskytovatel zajistí v termínu do 30 dní opravu nahlášené chyby v core verzi IFS • se vypočítává pouze z období vymezeného pojmem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby • do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost Poskytovatele služby, nebo doba, po kterou Poskytovatel čekal na součinnost Objednatele • se ve sledovaném období dvanácti po sobě jdoucích měsíců vypočítá jako: $\text{Dostupnost (v \%)} = \frac{\text{počet minut výpadku ve sledovaném období}}{\text{počet pracovních dní ve sledovaném období} * 60 * 8} * 100$ | | |
| Nedostupnost služby: <ul style="list-style-type: none"> • se měří a prokazuje výhradně stavovým průběhem dle evidenčního čísla tiketu v Tiketovacím Systému provozovaném ze strany Objednatele (dále jen TS), kterým byla nedostupnost služby nahlášena Objednatelům, nebo v případě nedostupnosti TS písemnou korespondencí k nedostupnosti služby | | |
| Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o byť i načaté 1% bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky SL01 maximálně do výše 30% ceny služby za sledované období. | | |
| Vymezení podmínek | | |
| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů | |
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem aktivně (vkládání a editace dat) | |

| | |
|-----|--|
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém pouze pro nahlížení, případně reporting |
|-----|--|

| Legislativní údržba a podpora systému | |
|---------------------------------------|---|
| Kód služby | SL02 |
| Popis služby | <p>Tato služba obsahuje následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sledování legislativních, metodických a technických změn vč. jejich důsledků do zákaznického řešení IFS Applications na MD (dále též „legislativní změny“) <ul style="list-style-type: none"> ○ Součinnost s Objednatelem při sledování zejména: <ul style="list-style-type: none"> ▪ práva platného a účinného na území ČR, ▪ usnesení vlády ČR, ▪ sdělení a metodických pokynů MF zveřejněných na webových stránkách MF nebo ve Finančním zpravodaji, ▪ sdělení ČNB zveřejněných na webových stránkách ČNB, ▪ sdělení, metodický pokyn nebo rozhodnutí MF nebo ČNB či jiného orgánu veřejné moci, které Objednatel předal poskytovateli, <p>a to zejména v oblasti státního rozpočtu, daní, finanční kontroly, správy příjmů a výdajů, platebního styku, účetnictví, výkaznictví, statistiky, nákupu a veřejných zakázek.</p> <p>Součinností se rozumí společná měsíční aktualizace dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“.</p> ○ Sledování všech technických a procesních změn a důsledků do zákaznického řešení IFS Applications pro MD na základě změn dle dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“, které se týkají IISSP nebo zajištění komunikace mezi IISSP a IFS na MD tak, aby vždy IFS na MD plně a bezchybně pracovalo s IISSP a dalšími návaznými systémy (EDS/SMVS, MONIT) ○ Sledování všech technických a procesních změn a důsledků do zákaznického řešení IFS Applications pro MD, na základě změn dle dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“. • Realizace legislativních změn do zákaznického řešení IFS Applications pro MD (dále též „legislativní údržba“) <ul style="list-style-type: none"> ○ Na základě zjištěných legislativních změn nebo legislativních změn oznámených Objednatelem navrhnout řešení. ○ Realizace legislativních změn a jejich včasná implementace do zákaznického řešení IFS Applications pro MD, a to po odsouhlasení řešení ze strany objednatel v přiměřené lhůtě zohledňující dobu plánované realizace podle návrhu poskytovatele. • Údržba úprav ve vazbě na legislativu <ul style="list-style-type: none"> ○ Změny v IFS Applications vyvolané změnami legislativy nebo změnami v IISSP a navázaných systémech (EDS/SMVS, MONIT) |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> Konzultace poskytované vzdálenou formou, které přímo souvisí s realizací legislativních změn do zákaznického řešení IFS Applications pro MD, a jsou přímo nezbytné pro úspěšné nasazení změn do cílového prostředí PROD MD. Konzultace k podpoře účetních závěrek a nastavení aplikace na přelomu roku v rozsahu max. 18 čld/rok. Provoz, administrace a aktualizace technických prostředí pro vývoj, testování a sestavení delivery. <p>Tyto činnosti se řídí principy Change Managementu, Incident Managementu a Release Managementu dle metodiky ITIL.</p> | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
| SLA parametry služby SLO2 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost legislativní podpory IFS applications | 90,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| <p>Dostupnost služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> znamená, že Poskytovatel zajistí aplikace legislativních změn do IFS Applications nejpozději od data jejich účinnosti se vypočítává pouze z období vymezeného pojmem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost Poskytovatele služby, nebo doba, po kterou Poskytovatel čekal na součinnost Objednatele se ve sledovaném období dvanácti po sobě jdoucích měsíců vypočítá jako: $Dostupnost (v \%) = \frac{\text{počet minut výpadku ve sledovaném období}}{\text{počet pracovních dní ve sledovaném období} * 60 * 8} * 100$ <p>Nedostupnost služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> se měří a prokazuje výhradně stavovým průběhem dle evidenčního čísla tiketu v TS, kterým byla nedostupnost služby nahlášena Objednatелеm, nebo v případě nedostupnosti TS písemnou korespondencí k nedostupnosti služby <p>Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o 1 % (i načaté) bude uplatněna sleva ve výši 1 % z částky SLO2 max. do výše 20 % ceny služby za sledované období.</p> | | |
| Vymezení podmínek | | |
| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů | |

| | |
|-----|--|
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem aktivně (vkládání a editace dat) |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém pouze pro nahlížení, případně reporting |

| Podpora 1. úrovně provozu systému | |
|--|--|
| Kód služby | SL03 |
| Popis služby | <p>Služba zajišťuje činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory uživatelů IFS Applications pro MD, tzv. podpora 1. úrovně.</p> <p>Tato služba obsahuje následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora aplikace <ul style="list-style-type: none"> ○ Ověření funkčnosti IFS Applications po nasazení patchů a zákaznických úprav, plánování komunikace, komunikace se zákazníky ○ Testování v DTB TEST MD po testu provedeném v rámci řešení jakéhokoli SL před testováním u Objednatele ○ Souhlas s testováním u Objednatele vč. informování uživatelů o obsahu a zahájení testů u Objednatele ○ Souhlas s nasazením do PROD od Objednatele po jeho vyhodnocení testů vč. informování uživatelů ○ Zajištění vzdálené asistence (Skype 4 Business, telefon) při testování, pokud podpora 1. úrovně nerozhodne o předání k podpoře 2. a 3. úrovně. • Podpora provozu <ul style="list-style-type: none"> ○ Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL ○ Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL ○ Konzultace související s řešením incidentů a problémů • Součinnost s třetími stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému a řešení problémů jak v TEST, tak PROD • Služba helpdesk <ul style="list-style-type: none"> ○ Zajištění podpory 1. úrovně ○ On-line podpora uživatelů v oblasti užití aplikace IFS a při práci s daty • Komunikace s podporou ISSP <ul style="list-style-type: none"> ○ Diagnostika závad komunikace s ISSP ○ Zajištění kontaktu s helpdeskem ISSP v případech nesprávné komunikace IFS9 Applications s ISSP za účelem zjištění příčiny ○ Řešení incidentů na úrovni aplikace souvisejících s vadným přenosem do ISSP, jsou-li prokazatelně zapříčiněny změnami provedenými na straně IFS9 • Komunikace s uživateli a příjem jejich požadavků <ul style="list-style-type: none"> ○ Telefonicky ○ V e-mailové formě ○ Prostřednictvím webového rozhraní TS <p>Tyto činnosti se řídí principy Change Managementu, Incident Managementu a Release Managementu dle metodiky ITIL.</p> |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| | odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
| SLA parametry služby SL03 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost podpory L1 | 95,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| <p>Dostupnost služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat - v opačném případě je služba nedostupná • se vypočítává pouze z období vymezeného pojmem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby • do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost Poskytovatele služby, nebo doba, po kterou Poskytovatel čekal na součinnost Objednatele • se ve sledovaném období kalendářního měsíce se vypočítá jako: $\text{Dostupnost podpory L1 (v \%)} = \frac{\text{počet minut výpadku ve sledovaném období}}{\text{počet pracovních dní ve sledovaném období} * 60 * 8} * 100$ <p>Nedostupnost služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se měří a prokazuje výhradně stavovým průběhem dle evidenčního čísla tiketu v TS, kterým byla nedostupnost služby nahlášena Objednatelem, nebo v případě nedostupnosti TS písemnou korespondencí k nedostupnosti služby <p>Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o byť i načaté 1% bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky SL03 maximálně do výše 100% ceny služby za sledované období; bude-li dostupnost podpory L1 nižší než 15%, bude aplikována za dané období sleva ve výši 100%.</p> | | |
| Plánované odstávky | | |
| Každou středu 22:00 až čtvrtek 05:00 | | |
| Vymezující podmínky | | |
| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů | |
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem aktivně (vkládání a editace dat) | |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém pouze pro nahlížení, případně reporting | |

| Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému | |
|---|--|
| Kód služby | SL04 |
| Popis služby | <p>Služba zajišťuje činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory správců a klíčových uživatelů IFS Applications pro MD, tzv. podpora 2. a 3. úrovně.</p> <p>Tato služba obsahuje následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora aplikace <ul style="list-style-type: none"> ○ Součinnost při konfiguraci OS, databáze IFS a aplikačního prostředí ○ Plánování a řízení aktualizace IFS Applications včetně součinnosti při dodávkách patchů a zákaznických úprav. (Ověření funkčnosti IFS Applications po nasazení patchů a zákaznických úprav provádí podpora 1. úrovně.) • Podpora provozu <ul style="list-style-type: none"> ○ Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL ○ Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL ○ Konzultace související s řešením incidentů a problémů • Zálohování a obnova <ul style="list-style-type: none"> ○ Definování parametrů zálohování ○ Definování požadavků na obnovu • Dohled nad aplikační částí infrastruktury <ul style="list-style-type: none"> ○ Definování požadavků na monitoring jednotlivých prvků app. Infrastruktury ○ Reakce na chybové události • Součinnost s třetími stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému a řešení problémů • Služba helpdesk <ul style="list-style-type: none"> ○ Zajištění podpory 2. a 3. úrovně (centrální kontaktní místo a plnění podpory 1. úrovně zabezpečuje objednatel). ○ On-line podpora uživatelů v oblasti užití aplikace IFS a při práci s daty, poskytnutí kvalifikované odpovědi <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zpracování kvalifikované odpovědi a její předání 1. úrovni podpory ▪ Vyhodnocení zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy a jejich zveřejnění pro uživatele ▪ Zpracování návrhů na dodatečná odborná školení uživatelů • Komunikace s Objednatelem <ul style="list-style-type: none"> ○ Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků prostřednictvím TS ○ Informování Objednatele o plánovaných dodávkách patchů a zákaznických úprav, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn • Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn <ul style="list-style-type: none"> ○ Systémová dokumentace ○ Administrátorská dokumentace |

| | | |
|--|--|----------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Provozní dokumentace ○ Uživatelská dokumentace ○ Součinnost pro aktualizaci bezpečnostní dokumentace • Asistence vzdálená (GO TO ASSIST, telefon) nebo na místě u uživatele při testování v těch případech, kdy incident nevyřeší podpora 1. úrovně. • Zavedení nebo aktualizace uživatelského pracovního postupu na žádost Objednatele ke konkrétnímu řešení IFS9 v takové formě, aby byl postup vysvětlen názorně a triviálně (polopaticky). <p>Tyto činnosti se řídí principy Change Managementu, Incident Managementu a Release Managementu dle metodiky ITIL.</p> | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
| SLA parametry služby SL04 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost Aplikace IFS | 90,00 | Po – Pá 7:00 až 16:00 |
| Dostupnost podpory L2+L3 | 95,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| <p>Dostupnost služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat - v opačném případě je služba nedostupná • se vypočítává pouze z období vymezeného pojmem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby • do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost Poskytovatele služby, nebo doba, po kterou Poskytovatel čekal na součinnost Objednatele • se ve sledovaném období kalendářního měsíce se vypočítá jako: $\text{Dostupnost Aplikace (v \%)} = \frac{\text{počet minut výpadku ve sledovaném období}}{\text{počet pracovních dní ve sledovaném období} * 60 * 9} * 100$ $\text{Dostupnost podpory L2 + L3 (v \%)} = \frac{\text{počet minut výpadku ve sledovaném období}}{\text{počet pracovních dní ve sledovaném období} * 60 * 8} * 100$ <p>Nedostupnost služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se měří a prokazuje výhradně stavovým průběhem dle evidenčního čísla ticketu v TS, kterým byla nedostupnost služby nahlášena Objednatелеm, nebo v případě nedostupnosti TS písemnou korespondencí k nedostupnosti služby <p>Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o 1% (i načaté) bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky SL04 maximálně do výše 100% ceny služby za sledované období; bude-li dostupnost aplikace IFS nebo dostupnost podpory L2+L3 nižší než 15%, bude aplikována za dané období sleva ve výši 100%.</p> | | |

| | |
|---|--|
| Plánované odstávky | |
| Každou středu 22:00 až čtvrtek 05:00 | |
| Vymezení podmínek | |
| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů |
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem aktivně (vkládání a editace dat) |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém pouze pro nahlížení, případně reporting |
| Podporované moduly a funkce | |
| Služba aplikačního provozu IFS zajišťuje podporu a provoz zejména následujících modulů a základních funkcí systému IFS včetně jejich specifických nastavení pro potřeby státní správy a MD: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aplikační jádro (Foundation) <ul style="list-style-type: none"> ○ Organizace, místa ○ Kalendáře ○ Základní data ○ Definice kódů ISO ○ Definice tiskáren • Účetní závěrky <ul style="list-style-type: none"> ○ DPH – kódy daní, daňové knihy a jejich struktura ○ DPH – nastavení pro sestavení daňového přiznání a kontrolního hlášení ○ Přecenění měn ○ Výkaznictví dle platné legislativy ○ Výkazy do IISSP ○ Finanční procedury – salda automatických účtů ○ Roční závěrka • Pohledávky <ul style="list-style-type: none"> ○ Zákazník ○ Faktury a dobropisy – typy, série, texty, typy záloh, typy saldokont ○ Podmíněné pohledávky ○ Platební podmínky ○ Splátkový kalendář ○ Upomínky, penalizace ○ Faktury Besip • Závazky / Platby <ul style="list-style-type: none"> ○ Dodavatel ○ Faktury a dobropisy – typy, série, texty, typy záloh, typy saldokont ○ Podmíněné závazky ○ Vytvoření faktury z IS MS2014+ ○ Rejstříky – kontrola dodavatele ○ Zápočty ○ Platební podmínky ○ Import / export bankovních výpisů / příkazů ○ Platby bez faktury ○ Smíšené platby – peněžní ústavy pokladny ○ Faktury Besip • Hlavní kniha <ul style="list-style-type: none"> ○ Pravidla účtování – účtovací řetězec, účtový rozvrh, účtové skupiny, segmenty, typy účtů, měnové kurzy | |

- Účetní doklady
- Import transakcí EGJE
- Data pro PAP
- Analýzy zůstatků, generátor sestav
- Rozpočet a rozpočtová opatření
- Dotazy
- Majetek
 - Nastavení a číselníky
 - Karta majetku
 - Funkce majetku
 - Odpisy
 - Zůstatky, sestavy
 - Čtečky čárových kódů
- Správa dokumentů
 - Připojování dokumentů k aplikačním objektům (NO, Faktura, A/S)
- Prodejní objednávky
 - Zákaznická objednávka
 - Fakturace
 - Evidence licenčních čísel – dodávky, vrácení
 - Provize
- Nákup
 - Nákupní požadavek
 - Autorizace
 - Nákupní objednávka / smlouva / rámcová smlouva
 - Rezervace IISSP
 - Kontroly na rozpočet
 - Veřejné zakázky, NIPEZ
 - Analýzy, studie
 - Centrální evidence smluv
 - Evidence licenčních čísel - příjem
- Sklady
 - Sklady a skladová umístění
 - Evidence licenčních čísel
 - Skladové transakce vč. odchylek
 - Sledování dávky (šarže)
 - Režijní výdaje
- IFS Lobby
- IFS Extensibility
- IFS Business Analytics

| Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému | | | |
|--|--|----------|-------------------------|
| Kód služby | SL05 | | |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění dostupnosti Aplikace • Zajištění sjednané reakční doby a zároveň doby vyřešení pro jednotlivé závady (incidenty) dle jejich závažnosti (priorit) • Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování služeb SL01, SL02 a SL04 nebo jejich částí (podslužeb), pro něž jsou sjednána následující samostatná SLA (dále jen „SLA služby“), postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží k poskytování SLA služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných SLA služeb • Poskytovatel je povinen nepřetržitě a proaktivně monitorovat stav a podmínky poskytování SLA služeb definovaným způsobem • Poskytovatel se zavazuje, že SLA parametry SL04 budou poskytovány minimálně ve sjednané kvalitě a úrovních Tyto činnosti se řídí principy Change Managementu, Incident Managementu a Release Managementu dle metodiky ITIL. | | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). | | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | | |
| SLA parametry služby SL05 | | | |
| Služba | Popis | Priorita | Doba (pracovních hodin) |
| Reakční doba | Reakční dobou se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (incidentu) do doby první reakce na incident ze strany Dodavatele. Do reakční doby není započítáván čas, po který je incident zpracováván ze strany Podpory L1. | 1 | < 5 |
| | | 2 | < 8 |
| | | 3 | < 24 |
| | | 4 | dle dohody |
| Doba vyřešení | Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (incidentu) do doby jejího odstranění. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele. Do doby vyřešení dále není započítávána doba mezi odstraněním závady a výdejem nové verze, při splnění podmínky, že je termín výdeje nové verze Poskytovatelem v písemné podobě stanoven a ze strany Objednatele rovněž schválen. V opačném případě se pro incidenty priorit 1 až 2 stanovuje, že Poskytovatel provede aktivaci procesu výdeje nové verze v režimu hot-fix neprodleně. | 1 | < 16 |
| | | 2 | < 24 |
| | | 3 | < 120 |
| | | 4 | dle dohody |
| <ul style="list-style-type: none"> • Datum a čas vzniku závady je počítán od vložení tiketu s definicí závady do TS nebo doručením písemného oznámení této závady. Do času řešení se počítá pouze čas v obvyklé pracovní době | | | |

Poskytovatele od 8:00 do 16:00h v pracovních dnech mimo státní svátky a dny pracovního klidu. Doručením oznámení o řešení nebo náhradním řešení závady Objednateli přes TS nebo písemnou formou se závada považuje za vyřešenou až uzavřením tiketu nebo vznesením oprávněné připomínky ve vztahu k závadě.

- Objednatel je povinen veškeré zjištěné závady ve vztahu k plnění SLA dle této smlouvy evidovat jednotlivě formou tiketů v TS. V případě nedostupnosti služby TS zajišťované Objednavatelem je komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro nahlášení a řešení závad vedena prostřednictvím doručování písemných dokumentů. Poskytovatel je oprávněn zamítnout hlášení závady, pokud není možné podle její definice provést reprodukci závady na testovacím prostředí Objednatele bez dodatečných konzultačních služeb Poskytovatele. Poskytovatel je v takovém případě povinný oznámit Objednateli důvody, pro které byla definice závady zamítnuta a požadavky na její doplnění. Objednatel je v takovém případě povinný doplnit požadované definice závady nebo odmítnutí tiketu akceptovat.
- Objednatel je povinen do 64 pracovních hodin od uvedení tiketu do stavu „Vyřešeno“ tento tiket uzavřít nebo sdělit své připomínky a výhrady. Pokud nejsou v uvedené době ze strany Objednatele vzneseny k „vyřešenému“ tiketu žádné připomínky či výhrady, je tento tiket považován automaticky za uzavřený.
- Pro incidenty priorit 1 až 3 je SLA vypočítáváno až v případě pěti a více evidovaných incidentů dané priority za sledované období.
- Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Objednatele změnit prioritu závady, pokud nebude odpovídat parametrům pro její úroveň
- Posuzování nahlášených incidentů se řídí následující klasifikací priorit:

| Priorita | Klasifikace priority |
|----------|---|
| 1 | Celý systém je vyřazen z provozu <ul style="list-style-type: none"> Žádný z uživatelů se nemůže do systému přihlásit Žádný uživatel nemůže se systémem řádně pracovat |
| 2 | Klíčový proces Objednatele je nefunkční (viz. níže) a zároveň neexistuje pro toto žádné náhradní řešení: <ul style="list-style-type: none"> Provádění plateb nebo rezervací v IISSP prostřednictvím IFS9; Účtování nebo přeúčtování skutečnosti; Zpracování nákupních požadavků nebo zpracování nákupních objednávek/smluv/rámcových smluv Výkaznictví nebo PAP Sklady, zařazování a vyřazování majetku/materiálu Nesoulad aplikace s účinnou legislativou závaznou pro OSS/PO zejména v oblasti rozpočtu, účetnictví, majetku, GDPR nebo pravidly stanovenými Ministerstvem financí Bezpečné řízení práv a přístupů do aplikace |
| 3 | Klíčový proces Objednatele je nefunkční (viz. výše), ale existuje jeho náhradní řešení |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> Kosmetické vady, které nemají vliv na funkčnost aplikace Požadavek na změnu nebo opravu funkcionality procesu Objednatele Opravy slovníků a chyby překladů |

Poskytovatel poskytne slevu z ceny služby SL05 při výskytu priorit 1 až 3 dle následujícího plnění Dostupnosti služby:

Splněno DS \geq 95 %
 Akceptováno $95,0 < DS \leq 90$ %
 Nesplněno DS = méně než 90% - zde pak je za každé celé % pod 90% snížena platba o 2% z měsíční částky za službu SL04 maximálně do výše 100% ceny služby SL05 za sledované období.

$$\text{Dostpnost služby [DS] (v \%)} = \frac{\text{MPD (v hod)} - \text{DPS(v hod)}}{\text{MPD}}$$

MPD – Měsíční Provozní Doba je součtem hodin Rozsahu zaručeného provozu služby za jednotlivé pracovní dny měsíce ponížena o dobu povolených provozních odstávek, pokud jsou v průběhu Rozsahu zaručeného provozu služby. Měrnou jednotkou je hod.

DPS – Doba Překročení SLA – je součtem časů o které byly překročeny SLA parametry tiketů s prioritou 1, 2 a 3. V případě souběhu několika tiketů je do DPS započítáván vždy jen jeden tiket ve zpoždění, a to tiket s vyšší prioritou. Do DPS jsou doby překročení u tiketů s prioritou 1 s váhou (tzn. násobkem) 1, u tiketů s prioritou 2 s váhou (tzn. násobkem) 0,5 a u tiketů s prioritou 3 s váhou (tzn. násobkem) 0,25.

Výskyt priority 4 v plnění služby SL04 není předmětem jakýchkoliv slev.

Vymezující podmínky

| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů |
|--------------------------------------|--|
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem aktivně (vkládání a editace dat) |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém pouze pro nahlížení, případně reporting |

| Služba konzultační podpory a rozvoje | | | |
|---|--|------------------|---------------------|
| Kód služby | SL06 | | |
| Popis služby | <p>Služba zajišťuje konzultační a vývojové činnosti (mimo konzultací a vývoje souvisejícího s řešením legislativní údržby, opravou realizovaných úprav zákaznického řešení IFS Applications pro MD a opravou vad dle SL01, s řešením incidentů a problémů dle SL02 a konzultací k podpoře účetních závěrek a nastavení aplikace na přelomu roku dle SL02) zejména v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora nových uživatelů při využívání aplikace a jednotlivých modulů • Podpora při práci s daty, při jejich výběru, třídění a filtrování • Podpora reportingu, výběru a analýz dat z aplikace • Další konzultační činnosti dle požadavků Objednatele (např. speciální postupy, podpora analytika aplikace, atd.) • Zpracování měsíčních statistik pro výpočet parametrů SLA • Školení uživatelů systému IFS <p>Na základě písemných požadavků předaných Objednatelem Poskytovateli připraví Poskytovatel kapacitu odborných konzultantů a vývojářů poskytnout Objednateli v dohodnutých termínech příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb. Konzultační služby budou poskytovány v prostorách Objednatele, Ministerstva dopravy nebo v prostorách OSS.</p> | | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě protokolu o provedení služby předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Podkladem pro fakturaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služby. | | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | | |
| SLA parametry služby SL06 | | | |
| Služba | Popis | Priorita Doba | Plnění parametrů |
| Termín konzultace či vývoje | Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu konzultace, vývoje či poskytnutí školení mezi Objednatelem a Poskytovatelem. | N/A | N/A |
| <ul style="list-style-type: none"> • Rozsah konzultačních služeb předpokládá roční kapacitu max. 2 čld a rozsah služeb rovoje předpokládá roční kapacitu max. 8 čld – pokud se Poskytovatel s Dodavatelem nedohodnou jinak | | | |

| Projektové řízení, back-office, konzultační služby | |
|---|--|
| Kód služby | SL07 |
| Popis služby | <p>Tato služba obsahuje následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění služeb systémové integrace systému IFS9 v kontextu řízení jednotlivých dodavatelů dílčích služeb, za účelem zajištění bezvadného plnění stanovených parametrů SLA systému IFS9 • Průběžná pravidelná supervize předkládaných měsíčních zpráv a akceptačních protokolů, tak jako dalších dokumentů, předkládaných ze strany poddodavatelů z pohledu jejich věcného plnění, plnění smluvních podmínek, SLA a řešení/stavů tiketů, komunikace se poddodavateli v případě neakceptace daných dokumentů, zajištění eskalace problémů a incidentů systému a zajištění jejich řešení • Předkládání měsíčních zpráv a akceptačních protokolů, tak jako dalších dokumentů z pohledu věcného plnění, plnění smluvních podmínek, SLA a řešení/stavů tiketů • Průběžné zajištění služeb projektového řízení systému IFS9 spočívající v organizaci schůzek, pořizování zápisů, vedení změnových požadavků, připravování podkladů k jednáním a sledování plnění termínů všech zúčastněných stran • Poskytnutí ad-hoc služby IFS konzultanta, vč. zajištění role aplikačního správce, provádění individuálního přizpůsobení aplikace bez nutnosti programování, konfigurace LOBBY, nastavení a správa obsahu jednotlivých uživatelských rolí. • Zajištění provozu / aktualizací Ticketovacího Systému dostupného přes webové rozhraní. <p>Služba se nesjednává se sledováním kvalitativních parametrů na bázi SLA.</p> |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena akceptací výkazu práce za dané zaměstnance. |
| Sledované období | Kalendářní měsíc |