**Příloha č. 2 – Technická specifikace**

## Katalogové listy služeb

**zkratky a pojmy:**

MD = Ministerstvo dopravy

Objednatel = Objednatel dle Smlouvy

Poskytovatel = Dodavatel dle Smlouvy

### **KL001 - Podpora jádra systému IFS9**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Podpora jádra systému IFS9** | | |
| Kód služby | **KL001** | |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti:   * aktualizace core verze IFS Applications (dále též „IFS9“ nebo „IFS“ nebo „systém IFS“ nebo „aplikace IFS“ nebo „Aplikace IFS“ nebo „Aplikace“ nebo „aplikace“) bude provádět Poskytovatel * Zajištění podpory core verze IFS Applications a jádra aplikace i po skončení její podpory výrobcem * monitoring, evidence a odstraňování chyb core verze IFS Applications a jádra aplikace. | |
| 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 KL001 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost core verze IFS | 90,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| Dostupnost služby:   * 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:   Nedostupnost služby:   * se měří a prokazuje výhradně stavovým průběhem dle evidenčního čísla tiketu v Tiketovacím Systému provozovaném ze strany Poskytovatele (dále jen „TS“), kterým byla nedostupnost služby nahlášena Objednatelem, 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 KL001 maximálně do výše 50% ceny služby za sledované období. | | |
| Vymezující podmínky | | |
| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů | |
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem IFS aktivně (vkládání a editace dat) | |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém IFS pouze pro nahlížení, případně reporting | |

### **KL002 - Legislativní údržba a podpora systému IFS9**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Legislativní údržba a podpora systému IFS** | | |
| Kód služby | **KL002** | |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti:   * Sledování legislativních, metodických, technických a procesních změn vč. vyhodnocování jejich důsledků do zákaznického řešení IFS na MD (dále též „legislativní změny“)   + Za legislativní změnu se považuje zejména zavedení, změna nebo zrušení:     - právního předpisu 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,   a to zejména v oblasti státního rozpočtu, daní, finanční kontroly, správy příjmů a výdajů, platebního styku, účetnictví, výkaznictví, statistiky a majetku, nákupu a veřejných zakázek.   * + Sledování všech technických a procesních změn a důsledků do zákaznického řešení IFS9 pro MD, které se týkají Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále též „IISSP“) nebo zajištění komunikace mezi IISSP a IFS9 na MD nebo zajištění komunikace s dalšími návaznými systémy (např. EDS/SMVS, MONIT /MS2014+/, IS Námořní plavba) tak, aby vždy IFS9 na MD plně a bezchybně pracovalo s IISSP a dalšími návaznými systémy.   + Poskytovatel vede dokument „Evidence očekávaných legislativních změn“, který obsahuje zejména výše uvedené legislativní, metodické, technické a procesní změny. Poskytovatel zasílá „Evidenci očekávaných legislativních změn“ vždy k poslednímu pracovnímu dni měsíci nebo na vyžádání Objednatele.   + Sledování všech technických a procesních změn a důsledků do zákaznického řešení IFS9 pro MD, na základě změn dle dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“. * Realizace legislativních změn do zákaznického řešení IFS pro MD (dále též „legislativní údržba“)   + Na základě zjištěných legislativních změn v kontextu „Evidence očekávaných legislativních změn“ nebo legislativních změn oznámených Objednatelem navrhnout řešení.   + Realizace legislativních změn a jejich včasná implementace do zákaznického řešení IFS pro MD, a to po odsouhlasení řešení ze strany Objednatele v přiměřené lhůtě zohledňující dobu plánované realizace podle návrhu poskytovatele. Poskytovatel je povinen do návrhu řešení zohlednit připomínky Objednatele. * Údržba úprav ve vazbě na legislativní změny   + Změny v IFS Applications vyvolané legislativními změnami nebo změnami v IISSP a navázaných systémech (např. EDS/SMVS, MONIT /MS2014+/, IS Námořní plavba). * Konzultace poskytované vzdálenou formou, které přímo souvisí s realizací legislativních změn do zákaznického řešení IFS pro MD, a jsou nezbytné pro úspěšně nasazení změn do cílového prostředí IFS PROD MD. Jedná se o konzultace a vývoje související s řešením legislativní údržby, opravou realizovaných úprav zákaznického řešení IFS pro MD a opravou vad dle KL001 nebo podporou při řešení incidentů nebo náhradních řešení dle KL002-KL005. * Konzultace na místě dle požadavků Objednatele, nevyvolaných vadou IFS, zadaných v TS, k podpoře zejména v oblasti skladů, majetku, účetních závěrek a nastavení aplikace na přelomu roku v rozsahu max. 21 čld/rok. Poskytovatel je povinen zajistit konzultace do pěti pracovních dnů od odeslání požadavku, pokud nepožaduje Objednatel termín pozdější nebo pokud se nedohodne Objednatel s Poskytovatelem jinak. * Nastavení verzí rozpočtu a nahrání rozpočtu roku a počátečních stavu nároků do IFS ze souboru ve formátu .XLS nebo ve formátu .XLSB nebo ve formátu obdobného typu zaslaného Objednatelem, a to do sedmi pracovních dnů od odeslání dotčeného souboru Poskytovateli, pokud se nedohodne Objednatel s Poskytovatelem jinak. * Provoz, administrace a aktualizace technických prostředí pro vývoj, testování a sestavení „Balíčku release“.   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). Součástí měsíčního protokolu je měsíční zpráva. | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
| **SLA parametry služby KL002** | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost legislativní podpory IFS | 90,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| Dostupnost služby:   * znamená zaslání „Evidence očekávaných legislativních změn“ ve stanoveném termínu, jak vyplývá z „Popisu služby“ * znamená poskytnutí konzultace dle požadavků Objednatele dle stanovených pravidel v „Popisu služby“ * znamená nastavení verzí rozpočtu a nahrání rozpočtu roku a počátečních stavu nároků dle stanovených pravidel v „Popisu služby“ * znamená, že Poskytovatel zajistí aplikaci legislativních změn do IFS (IFS PROD) nejpozději od data jejich účinnosti, pokud se nedohodne s Objednatelem jinak * 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:   Nedostupnost služby:   * 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   Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o 1 % (i načaté) bude uplatněna sleva ve výši 1 % z částky KL002 max. do výše 50 % ceny služby za sledované období. | | |
| Vymezující podmínky | | |
| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů | |
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem IFS aktivně (vkládání a editace dat) | |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém IFS pouze pro nahlížení, případně reporting | |

### **KL003 - Podpora 1. úrovně provozu systému IFS9**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Podpora 1. úrovně provozu systému IFS** | | |
| Kód služby | **KL003** | |
| Popis služby | Služba zajišťuje činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory uživatelů IFS, tzv. podpora 1. úrovně.  Tato služba obsahuje následující činnosti:   * Podpora aplikace   + Ověření funkčnosti IFS 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. e-mailového a telefonického 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 (jako např. Skype 4 Business, GO TO ASSIST, telefon a podobně) při testování, pokud byla zadavatelem tiketu vyžádána nebo pokud podpora 1. úrovně nerozhodne o předání k podpoře 2. a 3. úrovně. * Podpora provozu   + Řešení incidentů, chyb, nedostatků nebo jiných požadavků uživatelů IFS (dále též „incident“) /jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality/ na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL   + Řešení incidentů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL   + Konzultace a pomoc uživatelům IFS související s řešením incidentů klasifikovaných prioritou 1-4 vzdáleně (Skype 4 Business, GO TO ASSIST, telefon) nebo v případě incidentů klasifikovaných prioritou 1-3 na vyžádání Objednatele i na místě u uživatele, který hlásí závadu (incident)   + Zpracování měsíčních statistik pro výpočet parametrů SLA, pokud jsou Objednatelem požadovány. * Součinnost s třetími stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému IFS a řešení incidentů jak v TEST, tak PROD. * Služba helpdesk   + Zajištění podpory 1. úrovně   + On-line podpora uživatelů v oblasti užití aplikace IFS a při práci s daty. * Komunikace mezi IFS a IISSP   + Diagnostika závad komunikace s IISSP   + Zajištění kontaktu s helpdeskem IISSP v případech nesprávné komunikace IFS s ISSP za účelem zjištění příčiny   + Řešení incidentů na úrovni aplikace souvisejících s vadným přenosem/komunikací IFS do nebo z IISSP, jsou-li zapříčiněny vadou nebo změnami v IFS. * Komunikace s uživateli a příjem jejich požadavků   + Telefonicky   + V e-mailové formě   + Prostřednictvím webového rozhraní TS.   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). Součástí měsíčního protokolu je měsíční zpráva. | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
| SLA parametry služby KL003 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost podpory L1 | 95,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| Dostupnost služby:   * 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:   Nedostupnost služby:   * 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   Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o byť i načaté 1% bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky KL003 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%. | | |
| 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 IFS aktivně (vkládání a editace dat) | |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém IFS pouze pro nahlížení, případně reporting | |

### **KL004 - Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému IFS9**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému IFS** | | |
| Kód služby | **KL004** | |
| Popis služby | Služba zajišťuje činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory správců a klíčových uživatelů IFS pro MD, tzv. podpora 2. a 3. úrovně.  Tato služba obsahuje následující činnosti:   * Podpora aplikace   + Součinnost při konfiguraci OS, databáze IFS a aplikačního prostředí   + Plánování a řízení aktualizace IFS včetně součinnosti při dodávkách patchů a zákaznických úprav. (Ověření funkčnosti IFS po nasazení patchů a zákaznických úprav provádí podpora 1. úrovně.). * Podpora provozu   + Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL   + Řešení incidentů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL   + Konzultace vzdálená (jako např. MS Teams, Skype 4 Business, GO TO ASSIST, telefon a podobně) nebo na místě, pokud si ji Objednatel v odůvodněných případech vyžádá, související s řešením incidentů. * Zálohování a obnova   + Definování parametrů zálohování   + Definování požadavků na obnovu. * Dohled nad aplikační částí infrastruktury   + Definování požadavků na monitoring jednotlivých prvků app. Infrastruktury   + Reakce na chybové události. * Součinnost s třetími stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému IFS a řešení incidentů. * Služba helpdesk   + 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     - 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   + Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů a požadavků evidovaných v TS   + Informování Objednatele o plánovaných dodávkách patchů a zákaznických úprav, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn. * Dokumentace aplikace IFS9 v souladu s Architektonickými principy MD, konkrétně pak přílohou č. 3 PP – Architektonické principy MD, včetně pozdějších změn a její průběžná aktualizace:   + Uživatelská dokumentace   + Instalační dokumentace   + Systémová dokumentace   + Administrátorská dokumentace   + Vývojová dokumentace   + Provozní 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 IFS v takové formě, aby byl postup vysvětlen názorně a triviálně (polopaticky).   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). Součástí měsíčního protokolu je měsíční zpráva. | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
| SLA parametry služby KL004 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost podpory L2+L3 | 95,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| Dostupnost služby:   * 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:   Nedostupnost služby:   * 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   Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o 1% (i načaté) bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky KL004 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%. | | |
| Vymezující podmínky | | |
| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů | |
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem IFS aktivně (vkládání a editace dat) | |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém IFS 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:   * Aplikační jádro (Foundation)   + Organizace, místa   + Kalendáře   + Základní data   + Definice kódů ISO   + Definice tiskáren * Účetní závěrky   + 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   + Zákazník   + Faktury a dobropisy – typy, série, texty, typy záloh, typy saldokont   + Podmíněné pohledávky   + Platební podmínky   + Splátkový kalendář   + Upomínky, penalizace   + Faktury Besip * Závazky / Platby   + 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   + Pravidla účtování – účtovací řetězec, účtový rozvrh, účtové skupiny, segmenty, typy účtů, měnové kurzy   + Účetní doklady   + Přenosy z mezd   + 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   + Komunikace s elektronickou spisovou službou MD (dále též „ESSL“) vč. odesílání finančních kontrol a objednávek z IFS do ESSL a nahrávání dokumentů do IFS z ESSL * Sklady   + Sklady a skladová umístění   + Evidence licenčních čísel   + Skladové transakce vč. odchylek   + Sledování dávky (šarže)   + Režijní výdaje * IFS Lobby * IFS Extensibility * IFS Business Analytics * Komunikace a napojení na IISSP a návazné systémy (např. EDS/SMVS, MONIT /MS2014+/, IS Námořní plavba) * Elektronický oběh a schvalování faktur, ostatních závazků, dobropisů apod. * Další funkce IFS výše neuvedené, které byly v IFS dostupné k 31. květnu 2024 v rámci plnění Poskytovatele vůči Objednateli při provozu, údržbě a rozvoje IFS. | | |

### **KL005 - Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému IFS9**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému IFS** | | | | | |
| Kód služby | **KL005** | | | | |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti:   * Zajištění dostupnosti Aplikace IFS * Zajištění sjednané reakční doby a zároveň doby vyřešení pro jednotlivé závady (incidenty) dle jejich závažnosti (priorit) * Průběžná dodávka služeb "technického experta" za účelem zajištění technických konzultací vedoucích k zastřešení správy systému (funkce aplikačního správce), provádění analýz a zajištění technické podpory systému IFS vč. revize a řízení komunikační matice a řídících dokumentů souvisejících s projektem IFS, zajištění konfigurace rolí v rámci systému IFS, tak jako zajištění Quality Assurance u nasazovaných oprav, úprav a skriptů IFS * Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování služeb KL001, KL002 a KL004 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 KL005 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). Součástí měsíčního protokolu je měsíční zpráva. | | | | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | | | | |
| SLA parametry služby KL005 | | | | | |
| Služba | | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby | | |
| Dostupnost Aplikace IFS | | 90,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 | | |
| 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 Poskytovatele. | | | 1 | < 5 |
| 2 | < 8 |
| 3 | < 24 |
| 4 | < 48 |
| 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 nezbytnou součinnost Objednatele, která byla u Objednatele písemně od Poskytovatele vyžádána. Pro přerušení řešení, resp. pro nezapočítávání času je nutné dodržet níže stanovené podmínky.  Pro Poskytovatele končí termín odstranění závady přípravou instalačního balíčku určeného k vysazení do produkčního prostředí, následný čas do vlastní instalace se do doby vyřešení již nepočítá, a to při splnění podmínky, že je termín nasazení do produkčního prostředí 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 | < 240, pokud se pracovní skupina nedohodne jinak |
| Poskytovatelem a provozovatelem tiketovacího systému (RT - https://rt.cendis.cz/rt) je CENDIS, s.p.  **Pravidla pro řízení požadavků IFS v TS:**   * Datum a čas vzniku požadavku je počítán od vložení tiketu s definicí závady do TS nebo jeho doručením formou písemného oznámení na e-mail: [ifs.servis@cendis.cz](mailto:ifs.servis@cendis.cz). * Do času řešení se počítá pouze čas od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech mimo státní svátky a dny pracovního klidu. * Poskytovatel je povinen veškeré zjištěné závady ve vztahu k plnění SLA dle této smlouvy evidovat jednotlivě formou tiketů v TS a to včetně požadavků zaslaných Objednatelem formou e-mailu na [ifs.servis@cendis.cz](mailto:ifs.servis@cendis.cz). V TS je Poskytovatel povinen zaevidovat i požadavky zadané Objednatelem v rámci Pracovní skupiny k IFS, pokud si to Objednatel přeje. Čas se začíná měřit od momentu, kdy tiket Poskytovatel obdrží - tikety doručené do e-mailové schránky ifs.servis@cendis.cz budou automaticky i přeposílány do e-mailové schránky Poskytovatele. * V případě nedostupnosti služby TS zajišťované Poskytovatelem je komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro nahlášení a řešení závad vedena prostřednictvím doručování písemných dokumentů (vč. e-mailové komunikace). * Poskytovatel je oprávněn odložit řešení požadavku v TS, pouze pokud * není možné podle jeho definice možné provést reprodukci závady na testovacím prostředí Objednatele (IFS TEST) a to ani po dodatečném projednání (součinnosti) nahlášené závady (incidentu) Poskytovatele s nahlašovatelem závady (incidentu) nebo jiným klíčovým uživatelem Objednatele. Poskytovatel je v takovém případě povinný oznámit zadavateli požadavku důvody, pro které bylo řešení požadavku odloženo a vyžádat si bližší detaily k jeho doplnění. Objednatel je v takovém případě povinný doplnit požadované definice závady nebo odložení tiketu akceptovat. * k tomu obdržel písemný souhlas zadavatele požadavku do TS nebo e-mailem na [ifs.servis@cendis.cz](mailto:ifs.servis@cendis.cz) nebo * pokud s tím vyslovila souhlas Pracovní skupina k IFS.   U takto odložených požadavků musí být v TS a i měsíčním přehledu požadavků důvod odložení.   * 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 vyřešený. * Pro incidenty priorit 1 až 3 je SLA vypočítáváno až v případě pěti a více evidovaných incidentů v součtu za dané priority za sledované období. * Objednatel je oprávněn stanovit při nahlašování závady (incidentu) prioritu dle níže uvedené klasifikace priorit a další atributy (viz výše). Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Objednatele změnit prioritu závady nebo její atributy (viz výše), pokud nebude odpovídat parametrům pro její úroveň. V případě sporu rozhoduje Pracovní skupina k IFS. * Pokud Objednatel nestanoví při zadání závady (incidentu) její prioritu nebo kategorizaci apod., tak ji stanoví dle níže uvedené klasifikace priorit a dalších atributů (viz výše) Poskytovatel. * Poskytovatel sděluje vždy nahlašovateli závady (incidentu) změny stavů zadaného tiketu do TS a informačním e-mailem na jeho adresu. * Posuzování nahlášených incidentů se řídí následující klasifikací priorit:  |  |  | | --- | --- | | Priorita | Klasifikace priority | | 1 | **Kritická závažnost**  Celý systém IFS je vyřazen z provozu - jde např. o situace:   * Žádný z uživatelů v organizaci se nemůže do systému IFS přihlásit; * Žádný uživatel nemůže se systémem IFS řádně pracovat.   Nebo incident, kterým je závažně narušena bezpečnost IT služeb – musí být řešen všemi dostupnými prostředky a musí být zabráněno šíření incidentu ve spolupráci se všemi složkami podílejícími se na chodu systému. | | 2 | **Vysoka závažnost**  Vážné incidenty, které mají závažný dopad do funkčnosti IFS nebo jeho části a dále incidenty, které znemožňují užívání IFS nebo jeho části uživateli nebo způsobují vážné provozní problémy.  Hlavní funkce systému IFS jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání systému IFS uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat s IFS, protože se prodloužila doba odezvy nebo se zvýšila pracnost). Lze takto označit incident, kdy se vyskytují chyby v IFS a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem v IFS nebo jinými funkcemi IFS (obejití), popř. Objednatel s náhradním navrženým postupem nesouhlasí. Jde o stav, kdy je klíčový proces Objednatele nefunkční jako např.:   * Provádění plateb nebo rezervací v IISSP prostřednictvím IFS; * Evidence faktur * 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  legislativními změnami, resp. účinnou legislativou (legislativní změnou) závaznou pro OSS/PO zejména v oblasti státního rozpočtu, daní, finanční kontroly, správy příjmů a výdajů, platebního styku, účetnictví, výkaznictví, statistiky, majetku, nákupu, veřejných zakázek nebo pravidly stanovenými Ministerstvem financí; * Bezpečné řízení práv a přístupů do aplikace; * Vkládání dat, dělní řádků nebo generování dotazů; * Zpracování daňového přiznání k DPH a kontrolního hlášení; * Neodesílání dokumentů (finanční kontroly, objednávky) z IFS do ESSL nebo jejich načítání zpět do IFS | | 3 | **Střední závažnost**  Incident, který svým charakterem nespadá do priority 1 a 2. Znamená vážné selhání způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti IFS nebo jeho části. IFS nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné incidenty, které způsobují problémy při užívání a provozování IFS nebo jeho části uživatelem, ale umožňují provoz. Situace, kdy je narušena bezpečnost IT služeb spadá do této kategorie nejde-li o kritické narušení.  Hlavní funkce systému IFS jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání systému IFS uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat s IFS, protože se prodloužila doba odezvy nebo se zvýšila pracnost). Lze takto označit incident, kdy se vyskytují chyby v IFS a je možno, se souhlasem Objednatele, je dočasně nahradit jiným mimořádným postupem v IFS nebo jinými funkcemi IFS (obejití). Jde o stav, kdy je klíčový proces Objednatele nefunkční, jako např.:   * Provádění plateb nebo rezervací v IISSP prostřednictvím IFS; * Evidence faktur; * 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 legislativními změnami, resp. účinnou legislativou (legislativní změnou) závaznou pro OSS/PO zejména v oblasti státního rozpočtu, daní, finanční kontroly, správy příjmů a výdajů, platebního styku, účetnictví, výkaznictví, statistiky, majetku, GDPR, eIDAS, KYBEZ, nákupu, veřejných zakázek nebo pravidly stanovenými Ministerstvem financí; * Bezpečné řízení práv a přístupů do aplikace; * Vkládání dat, dělní řádků nebo generování dotazů; * Zpracování daňového přiznání k DPH a kontrolního hlášení. | | 4 | **Minimální závažnost**  Incident, který svým charakterem nespadá do priority 1, 2 nebo 3. Znamená snadno odstranitelné incidenty s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost IFS nebo jeho části.  Např.   * Kosmetické vady, které nemají vliv na funkčnost aplikace; * Požadavek na změnu nebo opravu funkcionality procesu Objednatele nevyvolaný legislativní změnou; * Opravy slovníků a chyby překladů.   Případně jde o situace, kdy je potenciálně narušena bezpečnost IT služeb a současně se zařazením do této priority 4 souhlasí Pracovní skupina k IFS nebo Manažer KB (v opačném případě se zařazuje do priority 3, pokud nemá být zařazena do priority 1 nebo 2). |   Poskytovatel poskytne slevu z ceny služby KL005 při výskytu priorit 1 až 3 dle následujícího plnění Dostupnosti služby: Splněno DS >= 95 %  Akceptováno 95,0 < DS <= 90 %  Nesplněno DS = méně než 90% - zde pak je za každé celé % pod 90% snížena platba o 2% z měsíční částky za službu KL004 maximálně do výše 100% ceny služby KL005 za sledované období.  **MPD** – Měsíční Provozní Doba je součtem hodin Rozsahu zaručeného provozu služby za jednotlivé pracovní dny měsíce ponížená 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 KL005 není předmětem jakýchkoliv slev. | | | | | |
| Plánované odstávky | | | | | |
| Každou středu 22:00 až čtvrtek 05:00 | | | | | |
| Počet uživatelů současně pracujících | Skupina uživatelů | | | | |
| 100 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem IFS aktivně (vkládání a editace dat) | | | | |
| 300 | Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém IFS pouze pro nahlížení, případně reporting | | | | |

### **KL006 - Služba konzultační podpory a rozvoje IFS9**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba konzultační podpory a rozvoje** | | | |
| Kód služby | **KL006** | | |
| Popis služby | Služba zajišťuje konzultační a vývojové činnosti *(mimo konzultací a vývoje souvisejícího s řešením legislativní údržby, opravou realizovaných úprav zákaznického řešení IFS pro MD a opravou vad dle KL001 nebo podporou při řešení incidentů nebo náhradních řešení dle KL002-KL005 a konzultací k podpoře účetních závěrek a nastavení aplikace na přelomu roku apod. dle KL002)* zejména v následujících oblastech:   * Podpora 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.) * Školení uživatelů systému IFS (v ceně školení, které má být provedeno je zahrnuta i příprava na školení a školící materiály)   Na základě písemných požadavků předaných Objednatelem Poskytovateli připraví Poskytovatel kapacitu odborných konzultantů a vývojářů poskytne 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.  Poskytovatel vždy pro rozvojové požadavky dle KL006 zpracuje návrh řešení a cenovou nabídku, přičemž pracnost takové programové úpravy musí být v čase a místě obvyklá.  Služby rozvoje IFS9 dle KL006 budou fakturovány po úplné akceptaci dané programové úpravy, která bude provedena na základě písemného požadavku  Objednatele.  Kopie písemného požadavku na služby dle KL006 musí být vždy součásti faktury. | | |
| 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. Na základě žádosti Objednatele Poskytovatel vyhodnotí poskytování služeb dle KL006 v měsíční zprávě k službě dle KL001-KL005. | | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | | |
| Rozsah služby | Rozsah služby pro konzultační podporu a rozvoj předpokládá kapacitu max. **36 čld** pro celé období objednávky, resp. smluvního vztahu**.** | | |
| SLA parametry služby KL006 | | | |
| 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 |
| Dostupnost služby:   * znamená, že budou dodrženy sjednané termíny konzultací, vývoje či poskytnutí školení mezi Objednatelem a Poskytovatelem.   Nedostupnost služby:   * se měří a prokazuje písemným zadáním tiketu v TS o nedodržení sjednaného termínu, kterým byla nedostupnost služby nahlášena Objednatelem, nebo v případě nedostupnosti TS písemnou korespondencí k nedostupnosti služby   Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období bude uplatněna sleva ve výši 5% z částky – ceny příslušného nacenění sjednané služby konzultace/školení/rozvoje v rámci KL006. | | | |

### **KL007 - Služba exitu a předání FS9**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba exitu a předání FS9** | | | |
| Kód služby | **KL007** | | |
| Popis služby | Tato služba spočívá v součinnosti Poskytovatele, který provozuje aplikaci IFS a jeho poddodavatelů při součinnosti při migraci IFS do nového řešení ekonomického informačního systému v jednotlivých místech plnění a přípravě dat pro migraci do nové aplikace ekonomického systému v jednotlivých místech plnění v termínech stanovených Objednatelem a to na základě vyžádání Objednatele.   * Tato služba obsahuje zejména následující činnosti: * Součinnost při návrhu a přípravě EXIT plánu a harmonogramu * Přípravu dat k migraci * Součinnost při procesu migrace * Předání potřebných technických parametrů pro umístění konzervy aplikace IFS9 * Zajištění prací spojených s vytvořením konzervy aplikace IFS9 po migraci * Předání finální sady zdrojových kódů rozvojů aplikace IFS - úprav na míru, jenž byly na základě Změnových požadavků Objednatele v rámci tohoto písemného pokynu či předchozích smluvních vztahů ze strany Poskytovatele a jeho subdodavatelů v rámci IFS realizovány. * Předání technické dokumentace k provozu konzervy IFS9 * Další činnosti uvedené v části „Služba Exitu a předání“ tohoto dokumentu * Poskytovatel je povinen k datu písemně stanovenému Objednatelem poskytnout/umožnit/zajistit dále: * Součinnost při návrhu a přípravě EXIT plánu * Kapacitu architekta IFS a analytika znalého logického a fyzického modelu databáze IFS v jednotlivých místech plnění * Objednateli provést export dat a poskytnout potřebnou součinnost při jeho přípravě a realizaci (včetně předání licencí ve vlastnictví Objednatele), a to i vůči třetím stranám určeným Objednatelem * Potřebné technické parametry pro umístění konzervy aplikace IFS * Činnosti spojené s vytvořením konzervy aplikace IFS9 po migraci a její aktualizaci její dokumentace, pokud bude po migraci potřebná * Aktualizovanou (pokud bude při migraci aktualizace nutná) sadu zdrojových kódů aplikace IFS náležejících MD * Protokolární vymazání a likvidaci veškerých Poskytovateli dostupných provozních dat či uživatelských údajů Objednatele, které byly Dodavateli zpřístupněny na základě objednávky dle tohoto písemného pokynu, tak jako dle předchozích nebo jiných smluvních stavů Objednatele s Poskytovatelem ve vztahu k IFS, které Objednatel ke zrušení určí, a to dle písemných pokynů a termínů stanovených Objednatelem. Poskytovatel je povinen před likvidací dat zajistit úplné předání všech dat Objednateli * Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele v případě, že Objednatel požaduje smazání dosud nepředaných dat na tuto skutečnost a bez opětovného potvrzení Objednatelem taková data nemazat * Předat Objednateli kompletní aktuální schválenou dokumentaci k IFS9 * Předat Objednateli všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Objednateli umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a dalším technickým prostředkům potřebným pro migraci nebo zajištění kontinuity poskytování služeb v novém řešení ekonomického informačního systému * Předat Objednateli zdrojové kódy a dokumentace k programům, které byly pro Objednatele na základě objednávky dle tohoto písemného pokynu, tak jako dle předchozích nebo jiných smluvních stavů Objednatele s Poskytovatelem ve vztahu k IFS, vytvořeny * Předat Objednateli všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz ekonomického informačního systému u nového dodavatele * Předat kompletní komunikační matice (poskytnutí přehledu všech nutných kontaktních/kompetentních osob pro poskytování Služeb, včetně kontaktů na poddodavatele Poskytovatele) * Poskytnout požadované informace, data i dokumentaci, a to i opakovaně tak, aby mohla být bezproblémově zajištěna příprava migrace, provedení testu migrace a realizace migrace. | | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány na základě vyžádání Objednatele na základě písemné výzvy „**Zadání exitového požadavku**“a předávány průběžně na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena akceptací výkazu práce za dané období. | | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | | |
| Rozsah služby: | Zahájení poskytování služby bude na základě písemného pokynu Objednatele, přičemž součástí tohoto pokynu bude popis cílového řešení. Rozsah služby podle tohoto katalogové listu předpokládá kapacitu max. 120 čld. Před zahájením činností dle tohoto katalogového listu je nutné znát cílové řešení, od čehož se bude odvíjet odhad celkové pracnosti. Pokud by odhad celkové pracnosti překročil předpokládanou kapacitu 120 čld, bude rozdíl Objednatelem samostatně objednán, přičemž Poskytovatel garantuje pro takovou objednávku stejné parametry, jaké se vztahují k tomuto katalogovém listu a jeho příloze. | | |
| **SLA parametry služby KL007** | | | |
| Služba | Popis | Priorita/Doba | Plnění parametrů |
| Služba exitu | Hodnotí se dodržení dodávek sjednaných služeb na základě Objednatelem a Poskytovatelem odsouhlaseného harmonogramu. | N | A |
| Dostupnost služby:   * znamená, že budou dodrženy sjednané termíny dodávek činností a podkladů v rámci EXIT plánu odsouhlaseného ze strany Objednatele a Poskytovatele.   Nedostupnost služby:   * se měří a prokazuje písemným zadáním tiketu v TS o nedodržení sjednaného termínu, kterým byla nedostupnost služby nahlášena Objednatelem, nebo v případě nedostupnosti TS písemnou korespondencí k nedostupnosti služby   Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období bude uplatněna sleva ve výši 20% z částky – poskytovaných služeb za daný kalendářní měsíc ve kterém k nahlášenému incidentu došlo. | | | |

### **KL008 – Zajištění a podpora provozu konzervy aplikace IFS9**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zajištění a podpora provozu konzervy aplikace IFS9** | | |
| Kód služby | **KL008** | |
| Popis služby | Tato služba spočívá v zajištění a podpoře provozu konzervy aplikace IFS9 při a po migraci IFS9, resp. dat z IFS9 dle KL007.   * Zajištění přístupu jednotlivých míst plnění k datům z IFS9 po jeho migraci do nového řešení ekonomického informačního systému * 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.) | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány po ukončení migrace IFS9 do nové aplikace ekonomického systému MD do konce platnosti Objednávky. Služby budou předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Součástí akceptační procedury je měsíční zpráva o provozu konzervy aplikace IFS9. | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
|  |  | |
| **SLA parametry služby KL008** | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Podpora provozu konzervy aplikace IFS | 95,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| Dostupnost služby:   * 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:   Nedostupnost služby:   * 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   Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o byť i načaté 1% bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky KL008 maximálně do výše 100% ceny služby za sledované období; bude-li dostupnost podpory nižší než 15%, bude aplikována za dané období sleva ve výši 100%. | | |

## Technická infrastruktura a technologie

### **Vymezení odpovědností MD a Objednatele (zadavatele Veřejné zakázky)**

IFS9 bude provozován v prostředí dodavatele služeb infrastruktury MD (dále jen „dodavatel INFRA“), kterého zajišťuje Odbor ICT v MD.

Dodávku, implementaci a provoz síťové, HW a SW infrastruktury a související provozní služby (zálohování, monitoring infrastrukturních služeb) zajistí Odbor ICT v MD prostřednictvím dodavatele INFRA.

Odbor ICT v MD prostřednictvím dodavatele INFRA bude poskytovat infrastrukturu a související služby formou provozních služeb na svých sdílených platformách. Konkrétně jde o oblasti:

* Služby datového centra,
* Bezpečné propojení a připojení do Internetu (síťové služby),
* Poskytování výpočetního výkonu (včetně virtualizace),
* Poskytování diskového prostoru,
* Správa operačních systémů,
* Správa databází (pouze provozní služby v rámci Servisních služeb, dodávka, SW licence včetně Maintenance),
* Zálohování a archivace dat,
* Centrum kybernetické bezpečnosti (CKB), Security Operation Center (SOC) a bezpečnostní monitoring,
* Provozní monitoring infrastrukturních služeb,
* Service Desk pro INFRA.

### **Popis technické architektury prostředí IFS9**

Technická infrastruktura systému je dána Odborem ICT v MD prostřednictvím dodavatele INFRA a je realizována v následující architektuře a konfiguraci:

**Doménové servery**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Role serveru | **VM** | **vCPUs** | **Memory**  **MB** | **vDisks** | **vHDD  In Use MB** | **OS according to the VMware Tools** |
| AD | IMIS-PROD-AD01 | 2 | 4 096 | 1 | 86 099 | Microsoft Windows Server 2016 (64-bit) |
| AD | IMIS-PROD-AD02 | 2 | 4 096 | 1 | 86 099 | Microsoft Windows Server 2016 (64-bit) |

**Fileshare servery:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Role serveru | **VM** | **vCPUs** | **Memory**  **MB** | **vDisks** | **vHDD  In Use MB** | **OS according to the VMware Tools** |
| Fileshare | IMIS-PROD-FS01 | 2 | 4 096 | 4 | 1 545 299 | Microsoft Windows Server 2016 (64-bit) |
| Fileshare | IMIS-PROD-FS02 | 2 | 4 096 | 4 | 1 545 299 | Microsoft Windows Server 2016 (64-bit) |

Diskové prostory a IP adresy pro publikaci sdílených složek, nezávisle od existujícího provozu IFS - disková kapacita fileshare serverů:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Role serveru | **VM** | **vHDD  TB** |
| Fileshare | IMIS-PROD-FS01 | 2 |
| Fileshare | IMIS-PROD-FS02 | 2 |

**Aplikační servery:**

PROD a TEST aplikační virtuální servery pro IFS9 s operačním systémem Microsoft Windows Server 2016 Standard.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Role serveru | **VM** | **vCPUs** | **Memory**  **MB** | **vDisks** | **vHDD  In Use MB** | **OS** |
| Produkční app server | IMIS-PROD-APP01 | 4 | 16 384 | 1 | 102 400 | Microsoft Windows Server 2016 Std |
| Produkční app server | IMIS-PROD-APP02 | 4 | 16 384 | 1 | 102 400 | Microsoft Windows Server 2016 Std |
| Testovací app server | IMIS-TEST-APP01 | 2 | 8 192 | 1 | 102 400 | Microsoft Windows Server 2016 Std |
| Testovací app server | IMIS-TEST-APP02 | 2 | 8 192 | 1 | 102 400 | Microsoft Windows Server 2016 Std |

Provoz serverů, monitoring, optimalizace výkonu (load balancing) a potřebné licenční zajištění je v odpovědnosti dodavatele INFRA.

Databáze: Microsoft SQL 2016 - zajištění provozu a licencí je v odpovědnosti dodavatele INFRA.

**Komunikace s IFS SERVERY**

Dodavatel INFRA zajistí možnost komunikace z aplikace IFS9 na aplikace třetích stran:

* Státní pokladna
  + Modul RISRE, produkční prostředí: https://portal3.statnipokladna.cz
  + Modul CSÚIS, produkční prostředí: https://portal5.statnipokladna.cz
  + Modul RISRE, testovací prostředí: https://t3sportal3.statnipokladna.cz
  + Modul CSÚIS, testovací prostředí: https://t3sportal4.statnipokladna.cz
  + Číselníky státní pokladny: https://downloads.statnipokladna.cz
* Spisová služba GINIS
* Produkční prostředí: https://ginis.mdcr.cz
* Testovací prostředí: https://ginis-test.mdcr.cz
* Mzdy
* Produkční prostředí: sdílený disk P: na infrastruktuře O2 ITS
* Rejstříky
* ARES: http://wwwinfo.mfcr.cz
* ARES – náhled: http://wwwinfo.mfcr.cz/
* Registr plátců DPH: https://adisrws.mfcr.cz
* Náhled registru plátců DPH: https://adisspr.mfcr.cz/
* CREDIT CHECK (platební bonita partnerů): https://www.creditcheck.cz/
* UIR (ověření adresy): http://vdp.cuzk.cz
* Insolvenční rejstřík: https://isir.justice.cz/
* Klient/WEB
* VIES (kontrola DIČ v rámci EU): <http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/services/checkVatService>
* Další systémy, s kterými je IFS propojeno ve smyslu této přílohy.

### **Požadavky na optimalizaci**

Poskytovatel bude průběžně spolupracovat s dodavatelem INFRA a bude respektovat pravidla pro správu a provoz infrastruktury. Před nasazením nové verze SW na produkční prostředí je požadovaná instalační dokumentace. Nasazení do produkčního prostředí provádí dodavatel INFRA. Objednatel a jeho poddodavatelé mají v produkčním prostředí jen velmi omezená přístupová práva.

Změny technické infrastruktury a technologie, které se týkají IFS9, musí být vždy projednány mezi MD a Objednatelem a dodavatelem INFRA.

### **Zálohování**

Služba zálohování je poskytována dodavatelem INFRA v rozsahu uvedeném v backup plánech.

Backup plán musí obsahovat minimálně následující údaje:

a) co se zálohuje (například disk c://filesystem/home, všechny lokální filesystémy),

b) co se nemá zálohovat (například nezálohovat adresář c:\tmp, nezálohovat adresáře s daty v rámci zálohy filesystemu),

c) kdy se zálohuje (čas spuštění zálohy a frekvence opakování),

d) typ zálohy (plná, přírůstková, differential a podobně) e) retence dat (jak dlouho budou data uložena, například dva měsíce).

Za backup plán odpovídá dodavatel INFRA.

### **Požadavky na bezpečnost**

Objednatel a jeho poddodavatelé (včetně Dodavatele) se musí adekvátně řídit principy bezpečnostní politiky Ministerstva dopravy, jenž jsou předány jako samostatná příloha (Aktuální AP a BPI MD) PP, konkrétně pak přílohou BPI 04 – Pravidla pro provozovatele IS. Systém IFS9 musí naplnit požadavky vyplývající ze zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti pro významné informační systémy (VIS).

## Služba Exitu a předání

### **Služba exitu**

* 1. Službou exitu tak, jak je vymezena v KL007 (dále též „Služba exitu“), se rozumí poskytnutí veškeré potřebné součinnosti, dokumentace a informací, účastnění se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním služeb na Objednatele a/nebo nového dodavatele služeb ekonomického informačního systému Objednatele (dále též „nový dodavatel“) tak, jak je uvedeno níže v této příloze.
  2. Cílem Služby exitu je převést veškeré činnosti, nebo jejich části požadované Objednatelem, které jsou předmětem plnění na základě objednávky podle tohoto písemného pokynu (dále též „Plnění“), umožnit převod a další užívání zpracovávaných dat, a zajištění plynulého přechodu na nový ekonomický informační systém nebo rezortní řešení zajišťující stávajícím Poskytovatelem a/nebo novým dodavatelem bez omezení činností Objednatele. Služba exitu se týká převodu dat a služeb nebo jejich části na nového dodavatele při skončení účinnosti objednávky podle tohoto písemného pokynu nebo na základě písemné výzvy „**Zadání exitového požadavku**“ ze strany objednatele. Při poskytování těchto služeb bude v rámci Exitového plánu a harmonogramu zaplánováno a oboustranně odsouhlaseno ukončení některých jiných služeb poskytovaných v rámci objednávky podle tohoto písemného pokynu. Výsledkem Služby exitu bude, že případný nový dodavatel zahájí svoji činnost poskytování služeb, nebo jejich části požadované Objednatelem, po stávajícím Poskytovateli. Pro úspěšnost Služby exitu je esenciální součinnost Poskytovatele.
  3. Služby exitu zahrnují zejména:
     1. účast na jednáních s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Plnění;
     2. provedení analýzy a vypracování dokumentace vymezující postup provedení Služeb exitu včetně návrhu harmonogramu (dále jen „**Exitový plán**“);
     3. poskytnutí plnění (součinnost, dokumentace, informace aj.) nezbytných k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této přílohy či Smlouvy, a to včetně čištění a exportu dat způsobem umožňujícím jejich vložení do systémů navazujících, a to dle specifikace Objednatele nebo jím pověřené osoby;
     4. poskytnutí veškeré dokumentace k provozovanému systému IFS, včetně všech komentářů a připomínek – v případě změny IFS bude součástí poskytnuté technické dokumentace dle tohoto ustanovení i veškerá technická dokumentace ke každé změně IFS podle objednávky na základě tohoto písemného pokynu nebo jiné objednávky rozvoje IFS realizované v době objednávky podle tohoto písemného pokynu, či bude technická dokumentace nahrazena aktuální, aktualizovanou kompletní technickou dokumentací, obsahující provedené změny IFS;
     5. na základě provedené analýzy zajištění předání všech dat Objednateli v předem stanovených formátech včetně všech číselníků a katalogů v datové základně IFS. Data budou předána v běžně užívaných formátech. Smyslem migrace dat je převést kompletní data nebo data v IFS stanovená Objednatelem ze stávajícího systému IFS do nového řešení ekonomického informačního řešení, které nahrazuje předchozí řešení.
  4. K zamezení pochybností o postupu a průběhu Služby exitu bude za provedení Služby exitu odpovědný Poskytovatel a součinnost Objednatele bude spočívat v kontrole postupu realizace Služby exitu tak, aby povinnosti ve spolupráci se stávajícím poskytovatelem byly zajištěny v maximální možné míře a byla odstraněna nedorozumění a případné průtahy v převzetí poskytování Služby. Služba bude tímto součinnostním nastavením předána efektivně s cílem, aby byly Služby Dodavateli poskytovány ve stejné kvalitě jako před jejich převodem. Tento model součinnosti zajistí rovněž možnost operativních dohod ohledně priorit převodu, pořadí převodu Plnění a termínu jejího převodu, včetně potvrzení a akceptace exitu, že Služba byla v plném rozsahu předána.
  5. Služby exitu budou Objednatelem vyžádaný dle následujícího postupu:
     1. Objednatel je oprávněn kdykoli, avšak maximálně dvakrát do roka, v průběhu účinnosti objednávky podle tohoto písemného pokynu formou zadání exitového požadavku písemně zadat Dodavateli plnění Služeb exitu (dále jen „**Zadání exitového požadavku**“) a Dodavatel je povinen dle Zadání exitového požadavku nabídnout plnění, přičemž toto Zadání exitového požadavku musí obsahovat:
        1. konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je zadáno;
        2. termíny zahájení a dodání plnění;
        3. objednatelem předpokládaný rozsah plnění.

Dodavatel je povinen do 15 pracovních dní, pokud nestanoví Objednatel lhůtu delší, Objednateli doručit písemnou akceptaci Zadání exitového požadavku nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Zadání exitového požadavku bránící Dodavateli Zadání exitového požadavku akceptovat. Vadou dle tohoto odstavce je zejména neurčitost zadání, kterou není Dodavatel schopen technicky překonat; vadou Zadání exitového požadavku také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Dodavatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. V takovém případě je Objednatel oprávněn své Zadání exitového požadavku přiměřeně upravit a opětovně předložit Dodavateli za přiměřeného užití postupu uvedeného výše v tomto odstavci.

* 1. V reakci na přijaté Zadání exitového požadavku Objednatele je Dodavatel povinen do 15 pracovních dní, pokud mu Objednatel nestanoví lhůtu delší, doručit Objednateli písemné upřesnění realizace osnovy analýzy Zadání exitového požadavku jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Analýza exitového požadavku**“), nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Zadání exitového požadavku bránící Dodavateli zahájit Analýzu exitového požadavku vypracovat.
  2. V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou osnovou Analýzy exitového požadavku, bude Dodavatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Dodavatelem předloženou osnovu Analýzy exitového požadavku odmítnout, nebo se k ní nevyjádřit, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Dodavateli. Objednatel je oprávněn v Zadání exitového požadavku uvést, že v případě, že se k osnově Analýzy exitového požadavku navržené Dodavatelem na základě Zadání exitového požadavku nevyjádří do uplynutí určité lhůty, považuje se osnova Analýza exitového požadavku za odsouhlasenou.
  3. Demonstrativní a minimální výčet obsahu osnovy Analýzy exitového požadavků je obsažen v čl. 2 této přílohy.
  4. V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu osnovy Analýzy exitového požadavku, je Dodavatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 1.6. této přílohy.
  5. Zadání exitového požadavku se stává součástí odsouhlasené osnovy Analýzy exitového požadavku v rozsahu, v jakém ustanovením Analýzy exitového požadavku neodporuje, a pro výklad ustanovení Analýzy exitového požadavku se použije společně s touto přílohou a Smlouvou subsidiárně.
  6. Dodavatel se zavazuje realizovat jakékoliv Zadání exitového požadavku nebo požadavek vznesený Objednatelem v souladu s touto přílohou.
  7. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání objednávky podle tohoto písemného pokynu povinen poptat žádné Služby exitu.

### **Analýza exitového požadavku**

* 1. Analýza exitového požadavku představuje základ procesu pro realizaci Služby exitu. Analýza exitového požadavku musí být spravována, aktualizována a kontrolována tak, aby odpovídala reálné situaci při plánování a realizaci Služby exitu. Účelem Analýzy exitového požadavku je zjištění dostatečných informací a faktů pro popis hlavní činnosti a součinnosti mezi stávajícím Dodavatelem a novým dodavatelem uskutečňované v rámci Služby exitu a pravidla a postupy, které jsou tyto strany povinny dodržovat. Výsledkem analýzy bude zpracovaný popis formou dokumentu – Exit plán. V Exit plánu převodu budou též blíže určeny úkoly a povinnosti manažerů a hlavních garantů projektových týmů, a to s cílem předejít jakýmkoli problémům během této přechodné fáze.
  2. Analýza exitového požadavku bude obsahovat především:
     1. *Strukturu projektu Služby exitu*
        1. Ta zahrnuje vymezení hlavních orgánů realizace fáze. Definuje také úkoly a povinnosti manažerů řídících převod a dalších odborných garantů převodu služeb pracujících v dočasných společných pracovních týmech. Struktura se skládá přinejmenším z Řídícího výboru a Manažerů pro Službu exitu.
        2. Řídící výbor řídí Službu exitu. Řídící výbor podléhá řízení ze strany Objednatele a jeho členy jsou zástupci Poskytovatele a příp. i nového dodavatele nebo dalších subjektů nominovaných Objednatelem (např. zástupci dodavatele INFRA).
        3. Manažeři Poskytovatele pro Službu exitu odpovídají za všechny činnosti, které jsou součástí převodu. Manažeři pro převod jsou odpovědni společnému Řídícímu výboru.
     2. *Dostatečně podrobný popis požadovaného plnění – Exit plán*
        1. Ten zahrnuje popis hlavní činnosti a součinnosti mezi Poskytovatelem a novým dodavatelem uskutečňované v rámci převodu společně s popisem pravidel a postupů, které jsou mezi Poskytovatelem a novým dodavatelem dodržovány.
        2. Harmonogram činností, včetně **plánu ukončení některých jiných služeb poskytovaných v rámci objednávky podle tohoto písemného pokynu**.
        3. Služba exitu bude řízena centrálně jako konsolidovaný projekt sestávající z jednotlivých dílčích projektů. Tyto projekty se musí sestávat přinejmenším z úspěšného předání poskytování Plnění novému dodavateli, a to včetně veškerého relevantního zařízení a dále za úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Služby exitu.
        4. Pravidla a pokyny pro nakládání a využití zdrojových kódů.
        5. Pravidla a pokyny pro přípravu a realizaci procesu kompletní migrace dat včetně popisu datových struktur, jejich naplňování, kontroly dat, procesu vlastního importu a testování v příp. novém nahrazujícím ekonomickém informačním systému.
     3. *Dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění*

Harmonogram musí respektovat v Zadání exitového požadavku určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost v Analýze exitového požadavku dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný.

* + 1. *Požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele při realizaci plnění*

Analýza exitového požadavku musí zavazovat Poskytovatele poskytnout Objednateli a novému dodavateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a novým dodavatelem za účelem provedení Služby exitu plynulého a řádného převedení Plnění či jejich příslušné části dle Analýzy exitového požadavku.

* + 1. *Definice a podrobný popis procesu testování a akceptace včetně procesu schvalování Služby exitu*

Pro úspěšné provedení Služby exitu musí být přinejmenším ověřeno, že došlo k následujícím událostem k splnění veškerých stanovených cílů Služby exitu a Objednatel musí dát potvrzující Souhlas, že plán a cíle Služby exitu byly splněny.

### **Předání zdrojového kódu**

* 1. Nestanoví-li tato příloha či objednávka podle tohoto písemného pokynu jinak, je Dodavatel povinen předat Objednateli zdrojový kód k programovému vybavení úprav na míru, jenž byly na základě Změnových požadavků Objednatele v rámci tohoto písemného pokynu či předchozích smluvních vztahů ze strany Poskytovatele a jeho subdodavatelů v rámci IFS realizovány, včetně kompletní dokumentace umožňující následnou implementaci, provoz a rozvoj, které tvoří předmět plnění objednávky podle tohoto písemného pokynu (dále jen „**Zdrojový kód**“).
  2. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části programového vybavení.
  3. Zdrojový kód bude Dodavatelem předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením příslušného programového vybavení a její verze a dne předání zdrojového kódu. O předání technického nosiče dat bude sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
  4. Povinnost Dodavatele uvedená v odst. 3.1. této přílohy se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění tvořícího programové vybavení, k nimž dojde při plnění této přílohy či objednávky podle tohoto písemného pokynu nebo v rámci záručních oprav. Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.

### **Migrace dat, služba migrace dat**

* 1. Služby migrace dat zahrnují zejména:
     1. V rámci provedené Analýzy exitového požadavku stanovit, definovat a vymezit přesné požadavky migrace v Exit plánu.
     2. Stanovit odpovědné osoby v procesu migrace za Objednatele, Dodavatele a třetích osob.
     3. Stanovení harmonogramu migrace dat.
     4. Vymezit rozsah migrace dat, smyslem a cílem migrace dat je dosáhnout nového řešení poskytování aplikačních služeb s kompletní historií dat z předchozího zpracování.
     5. Stanovit datové struktury a formáty pro datové přenosy migrace s přesným popisem a dokumentací podporující komplexní a vyčerpávající převod dat. Základní metodiky pro stanovení popisu a převodu jsou tyto:
        1. Předat popis datového modelu stávající databáze, popis všech tabulek, vazeb, referenčních integrit, položek, primárních klíčů, indexů atd. zajistit migraci celé databáze a/nebo exporty dat v strukturách odpovídající databázovému uspořádání.
        2. Stanovit konverzní struktury dat s přesnými popisy položek a jejich významu, vazby pro migraci dat (referenční integrity) tak, aby export zajišťoval vyčerpávající datovou transformaci do nového PIS nahrazující původní řešení.
     6. Migrace dat musí zajišťovat veškeré konverze číselníků, katalogů a dat podporující parametrizaci dat a aplikačního řešení.
     7. Proces migrace dat prochází jednotlivými fázemi počínající přípravou, testovacím procesem nahráním dat, jejich kontrolou a testováním nového PIS po zkušebním importu a na úrovni všech uživatelských rolích a služeb, zdokumentování migrace, akceptace testovacího procesu migrace. Po provedení úspěšného testování se teprve provede následně ostrá migrace dat, ověření úplnosti migrace, ověření v rutinním provozu, zdokumentování migrace, akceptace.
     8. Ke všem migračním procesům dat budou zpracovány migrační protokoly. Obsah migračních protokolů z pohledu metodiky záznamu bude stanoven v Exit plánu.
  2. Dodavatel se zavazuje zajistit migraci dat a poskytnout služby exit plánu ve smyslu odst. 4.1 této přílohy.
  3. Objednatel se zavazuje poskytnout pro zajištění migrace dat a poskytnutí služby migrace dat Dodavateli potřebnou součinnost a příp. zajistit součinnost třetích stran.
  4. Možné případy migrace:
     1. Objednatel nahrazuje původní IFS novým informačním systémem z objektivních důvodů. Proces a služby migrace dat se uplatní v plném rozsahu anebo v částečném rozsahu. Dodavatel zajistí kompletní zajištění migrace dat včetně vyčerpávající dokumentace.
     2. Objednatel využije současný IFS a pouze změní Dodavatele provozu, podpory a rozvojových služeb. Proces a služby migrace se neuplatní anebo se stávající datová základna pouze přemigruje do jiné databáze. Dodavatel zajistí především detailní popis a zdokumentování současného stavu.
  5. Detailní popis migračních procesů, služeb migrace a harmonogram bude obsažen v Exit plánu na základě provedené Analýzy exitového požadavku.