**SPECIFIKACE SLUŽBY**

Veřejná zakázka:

**SLUŽBY PROVOZU, PODPORY A ROZVOJE IFS**

Číslo jednací: VZ\_2019\_A25

# Rozdělení odpovědností

Vzájemné vazby jednotlivých subjektů při zajištění služeb je uvedeno na následujícím schématu.



# Licence systému a rozsah použití

Licence dostupné v rámci IFS jsou uděleny jako časově neomezené a pro pojmenované uživatele, tzn. pro daný počet pojmenovaných uživatelů (FU). Seznam sjednaných licencí:

* IFS Foundation1 – Layered AAT
* Document Management
* HR base
* General Ledger
* Consolidated Accounts
* Accounts Receivable
* Accounts Payable
* Fixed Assets
* Inventory
* Purchasing
* Customer Orders
* Project Management
* Lobby
* Extensibility
* BI Base Package
* Crystal report Integration
* Middleware server

# katalog služeb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Číslo | Název služby | Zajišťuje |
| SL01 | Podpora jádra systému | Dodavatel |
| Aktualizace jádra systému po dobu podpory výrobcem + monitoring, evidence a odstraňování chyb jádraGarance dodávky licencí nové verze a dále garance dodávky dodatečných licencí dle požadavku zákazníka |
| SL02 | Legislativní údržba a podpora systému | Dodavatel |
| Sledování legislativních, metodických a technických změnKonzultace a úpravy ve vazbě na legislativu |
| SL03 | Podpora 1. úrovně provozu systému | Dodavatel |
| Provoz kontaktního helpdesku 1. úrovně v době Dostupnosti podpory aplikace zajištěný vlastními zaměstnanciPříjem požadavků od interního zákazníka telefonicky, e-mailem či přímo v tiketovacím systému. |
| SL04 | Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému | Dodavatel |
| Podpora aplikace a provozu aplikaceZpracování a aktualizace dokumentace |
| SL05 | Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému | Dodavatel |
| Zajištění dostupnosti aplikace v definovaných SLA parametrech |
| SL06 | Konzultační podpora, rozvoj IFS a školení | Dodavatel |
| Zajištění konzultační činnosti, vývojové činnost v rozsahu 10 člověkodnů / rok |
| SL07 | Projektové řízení, back-office, konzultace IFS | Objednatel |
| Projektové řízení projektu, back-officeZajištění fungování vlastního tiketovacího systému. |

## SL01 Podpora jádra systému

|  |
| --- |
| **SL01 Podpora jádra systému** |
| Kód služby | SL01 |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti:1. aktualizace core verze IFS po dobu její podpory výrobcem
2. monitoring, evidence a odstraňování chyb verze jádra
3. garance dodávky licencí nové verze v rozsahu a dostupnosti stanovené výrobcem
4. 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 Objednatelem klientovi 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:* znamená, že Dodavatel 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 Dodavatele služby, nebo doba, po kterou Dodavatel 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 Objednatele (dále jen TS), kterým byla nedostupnost služby nahlášena Objednatelem, nebo v případě nedostupnosti TS písemnou korespondencí k nedostupnosti služby.
 |
| 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 |

## SL02 Legislativní údržba a podpora systému

|  |
| --- |
| **SL02 Legislativní údržba a podpora systému** |
| Kód služby | SL02 |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti:1. Sledování legislativních, metodických a technických změn vč. jejich důsledků do zákaznického řešení IFS Applications u klienta (dále též „legislativní změny“). Požadovaná je součinnost s Objednatelem při sledování zejména:
	1. práva platného a účinného na území ČR,
	2. usnesení vlády ČR,
	3. sdělení a metodických pokynů MF zveřejněných na webových stránkách MF nebo ve Finančním zpravodaji,
	4. sdělení ČNB zveřejněných na webových stránkách ČNB,
	5. sdělení, metodický pokyn nebo rozhodnutí MF nebo ČNB či jiného orgánu veřejné moci, které Objednatel předal Dodavateli,

a to zejména v oblasti státního rozpočtu, daní, finanční kontroly, správy příjmů a výdajů, platebního styku, účetnictví, výkaznictví, statistiky, nákupu a veřejných zakázek.Součinností se rozumí společná měsíční aktualizace dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“.* 1. 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)
	2. Sledování všech technických a procesních změn a důsledků do zákaznického řešení IFS Applications pro MD, na základě změn dle dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“.
1. Realizace legislativních změn do zákaznického řešení IFS Applications pro MD (dále též „legislativní údržba“)
	1. Na základě zjištěných legislativních změn nebo legislativních změn oznámených Objednatelem navrhnout řešení.
	2. Realizace legislativních změn a jejich včasná implementace do zákaznického řešení IFS Applications pro MD, a to po odsouhlasení řešení ze strany objednatele v přiměřené lhůtě zohledňující dobu plánované realizace podle návrhu Dodavatele.
2. Údržba úprav ve vazbě na legislativu

Změny v IFS Applications vyvolané změnami legislativy nebo změnami v IISSP a navázaných systémech (EDS/SMVS, MONIT)1. 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
2. Konzultace k podpoře účetních závěrek a nastavení aplikace na přelomu roku v rozsahu 18 čld/rok.
3. Provoz, administrace a aktualizace technických prostředí pro vývoj, testování a sestavení delivery.

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 Objednatelem klientovi stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). |
| Sledované období | Kalendářní měsíc |
| SLA parametry služby SL02 |
| 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 |
| Dostupnost služby:* znamená, že Dodavatel 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 Dodavatele služby, nebo doba, po kterou Dodavatel 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
 |
| 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 |

## SL03 Podpora 1. úrovně provozu systému

|  |
| --- |
| **SL03 Podpora 1. úrovně provozu systému** |
| Kód služby | SL03 |
| Popis služby | Služba zajišťuje činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory uživatelů IFS Applications pro MD, tzv. podpora 1. úrovně. Tato služba obsahuje následující činnosti:1. Podpora aplikace
	1. ověření funkčnosti IFS Applications po nasazení patchů a zákaznických úprav, plánování komunikace, komunikace se zákazníky,
	2. testování v DTB TEST MD po testu provedeném v rámci řešení jakéhokoli SL před testováním u klienta,
	3. souhlas s testováním u klienta vč. informování uživatelů o obsahu a zahájení testů u klienta
	4. zajištění nasazení do PROD vč. informování uživatelů na základě vyhodnocení testů klienta
	5. asistence vzdálená (Skype 4 Business, telefon) nebo na místě při testování, pokud podpora 1. úrovně nerozhodne o předání k podpoře 2. a 3. úrovně.
2. Podpora provozu
	1. řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL,
	2. řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL,
	3. konzultace související s řešením incidentů a problémů.
3. Součinnost s třetími stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému a řešení problémů jak v TEST, tak PROD.
4. Služba helpdesk
	1. zajištění podpory 1. úrovně
	2. on-line podpora uživatelů v oblasti užití aplikace IFS a při práci s daty.
5. Komunikace s podporou ISSP
	1. diagnostika závad komunikace s ISSP
	2. zajištění kontaktu s helpdeskem ISSP v případech nesprávné komunikace IFS9 Applications s ISSP za účelem zjištění příčiny
	3. řešení incidentů na úrovni aplikace souvisejících s vadným přenosem dat do ISSP, jsou-li prokazatelně zapříčiněny změnami provedenými na straně IFS9
6. Komunikace s uživateli a příjem jejich požadavků
	1. telefonicky
	2. e-mailem
	3. prostřednictvím webového rozhraní TS

Tyto činnosti se řídí principy Change Managementu, Incident Managementu a Release Managementu dle metodiky ITIL.„Zajištění podpory 1. úrovně v průměrném maximálním rozsahu 5 čld měsíčně (do tohoto rozsahu se nezapočítává podpora související s řešením incidentů, která je bez časového omezení). V případě opakovaného překročení průměrného měsíčního rozsahu poskytované služby má Dodavatel právo na tuto skutečnosti Objednatele upozornit s návrhem opatření. V takovém případě je Objednatel povinen zajistit nápravu“. |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Objednatelem klientovi 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 |
| 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 Dodavatele služby, nebo doba, po kterou Dodavatel čekal na součinnost Objednatele
* na procentu dostupnosti služby se každé plnění služby SL03 uvedené v popisu služby podílí stejnou měrou, tj. 1/6
* 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.
 |
| 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 |

## SL04 - Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému

|  |
| --- |
| **SL04 Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému** |
| Kód služby | SL04 |
| Popis služby | 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. Tato služba obsahuje následující činnosti:1. Podpora aplikace
	1. součinnost při konfiguraci OS, databáze IFS a aplikačního prostředí,
	2. 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.)
2. Podpora provozu
	1. řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL,
	2. řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL,
	3. konzultace související s řešením incidentů a problémů.
3. Zálohování a obnova
	1. definování parametrů zálohování,
	2. definování požadavků na obnovu.
4. Dohled nad aplikační částí infrastruktury
	1. definování požadavků na monitoring jednotlivých prvků aplikační infrastruktury,
	2. reakce na chybové události.
5. Součinnost s třetími stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému a řešení problémů
6. Služba helpdesk
	1. zajištění podpory 2. a 3. úrovně (centrální kontaktní místo a plnění podpory 1. úrovně zabezpečuje objednatel).
	2. on-line podpora uživatelů v oblasti užití aplikace IFS a při práci s daty, poskytnutí kvalifikované odpovědi
		1. zpracování kvalifikované odpovědi a její předání 1. úrovni podpory,
		2. vyhodnocení zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy a jejich zveřejnění pro uživatele,
		3. zpracování návrhů na dodatečná odborná školení uživatelů.
7. Komunikace s Objednatelem
	1. průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků prostřednictvím TS,
	2. informování Objednatele o plánovaných dodávkách patchů a zákaznických úprav, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn,
8. Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn
	1. systémová dokumentace
	2. administrátorská dokumentace
	3. provozní dokumentace
	4. uživatelská dokumentace
	5. součinnost pro aktualizaci bezpečnostní dokumentace
9. Asistence vzdálená (GO TO ASSIST, telefon) nebo na místě u uživatele při testování, pokud nepomůže při testování podpora 1. úrovně.
10. Zavedení nebo aktualizace uživatelského pracovního postupu na žádost klienta ke konkrétnímu řešení IFS9 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.Zajištění podpory 2. a 3. úrovně v průměrném maximálním rozsahu 5 čld měsíčně (do tohoto rozsahu se nezapočítává podpora související s řešením incidentů, která je bez časového omezení). V případě opakovaného překročení průměrného měsíčního rozsahu poskytované služby má Dodavatel právo na tuto skutečnosti Objednatele upozornit s návrhem opatření. V takovém případě je Objednatel povinen zajistit nápravu. |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Dodavatelem 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 |
| 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 Dodavatele služby, nebo doba, po kterou Dodavatel čekal na součinnost Objednatele
* na procentu dostupnosti služby se každé plnění služby SL04 uvedené v popisu služby podílí stejnou měrou, tj. 1/10se 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
 |
| 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 |
| 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
	+ 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
 |

## SL05 Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému

|  |
| --- |
| **SL05 Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému** |
| Kód služby | SL05 |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti:1. Zajištění dostupnosti aplikace
2. Zajištění sjednané doby vyřešení pro jednotlivé závady (incidenty) dle jejich závažnosti (priorit)
3. Dodavatel se zavazuje v rámci poskytování služeb 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
4. Dodavatel je povinen nepřetržitě a proaktivně monitorovat stav a podmínky poskytování SLA služeb definovaným způsobem
5. Dodavatel se zavazuje, že SLA parametry 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 Dodavatelem 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.  | 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 Dodavatelem v písemné podobě stanoven a ze strany Objednatele rovněž schválen. V opačném případě se pro incidenty priorit 1 až 2 stanovuje, že Dodavatel provede aktivaci procesu výdeje nové verze v režimu hot-fix neprodleně. | 1 | < 16 |
| 2 | < 24 |
| 3 | < 120 |
| 4 | dle dohody |
| * 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 Dodavatele 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 Dodavatelem pro nahlášení a řešení závad vedena prostřednictvím doručování písemných dokumentů. Dodavatel je oprávněn zamítnout hlášení závady, pokud není možné podle její definice provést reprodukci závady na testovacím prostředí Objednatele bez dodatečných konzultačních služeb Dodavatele. Dodavatel 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.
* Dodavatel 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* Žádný z uživatelů se nemůže do systému přihlásit
* Žádný uživatel nemůže se systémem řádně pracovat
 |
| 2 | Klíčový proces Objednatele je nefunkční a zároveň neexistuje pro toto žádné náhradní řešení:* 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, ale existuje jeho náhradní řešení  |
| 4 | * Kosmetické závady, které nemají vliv na funkčnost aplikace
* Požadavek na změnu nebo opravu funkcionality procesu Objednatele
* Opravy slovníků a chyby překladů
 |

Hodnocení služby SL05 bude prováděno podle následujících kritérií:Splněno DS >= 95 %Akceptováno 95,0 < DS <= 90 %Nesplněno DS = méně než 90% **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 SL05 není předmětem jakýchkoliv smluvních pokut. |
| 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 |

## SL06 Služba konzultační podpory a rozvoje

|  |
| --- |
| **SL06 Služba konzultační podpory a rozvoje** |
| Kód služby | SL06 |
| Popis služby | 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 a s řešením incidentů a problémů dle SL02) zejména v následujících oblastech:1. Podpora nových uživatelů při využívání aplikace a jednotlivých modulů
2. Podpora při práci s daty, při jejich výběru, třídění a filtrování
3. Podpora reportingu, výběru a analýz dat z aplikace
4. Další konzultační činnosti dle požadavků Objednatele (např. speciální postupy, podpora analytika aplikace, atd.)
5. Zpracování měsíčních statistik pro výpočet parametrů SLA

Na základě písemných požadavků předaných Objednatelem Dodavateli připraví Dodavatel 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. |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě protokolu o provedení služby předkládaným Dodavatelem 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 | PrioritaDoba | Plnění parametrů |
| Termín konzultace či vývoje  | Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu konzultace, vývoje či poskytnutí školení mezi Objednatelem a Dodavatelem. | N/A | N/A |
| * Rozsah služby pro konzultační podporu a rozvoj předpokládá roční kapacitu 10 člověkodnů a je započítána v celkové ceně.
 |

## SL07 Projektové řízení, back-office

Tuto službu zajišťuje Objednatel a není předmětem smlouvy s Dodavatelem. V katalogu je tato služba uvedena pro úplnost a informaci, jakou součinnost Dodavateli poskytne Objednatel.

|  |
| --- |
| **SL07 Projektové řízení, back-office** |
| Kód služby | SL07 |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti:1. Zajištění služeb systémové integrace systému IFS9 v kontextu řízení jednotlivých dodavatelů dílčích služeb, za účelem zajištění bezvadného plnění stanovených parametrů SLA systému IFS9
2. Průběžná pravidelná supervize předkládaných měsíčních zpráv a akceptačních protokolů, tak jako dalších dokumentů, předkládaných ze strany sub-dodavatelů z pohledu jejich věcného plnění, plnění smluvních podmínek, SLA a řešení/stavů tiketů, komunikace se sub-dodavateli v případě neakceptace daných dokumentů, zajištění eskalace problémů a incidentů systému a zajištění jejich řešení
3. Předkládání měsíčních zpráv a akceptačních protokolů, tak jako dalších dokumentů z pohledu věcného plnění, plnění smluvních podmínek, SLA a řešení/stavů tiketů
4. 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
5. 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.
6. Zajištění provozu / aktualizací Ticketovacího Systému dostupného přes webové rozhraní.

Služba se nesjednává se sledováním kvalitativních parametrů na bázi SLA. |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Dodavatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena akceptací výkazu práce za dané zaměstnance. |
| Sledované období | Kalendářní měsíc |