**PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽBY**

(upravená verze ze dne 3. 6. 2020 s vyznačením změn)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Podpora jádra systému IFS** | | |
| Kód služby | **SL01** | |
| Popis služby | Tato služba obsahuje následující činnosti:   * aktualizace core verze IFS Applications (dále též „IFS“ nebo „systém IFS“ nebo „aplikace IFS“ nebo „Aplikace IFS“ nebo „Aplikace“ nebo „aplikace“) po dobu její podpory výrobcem. * monitoring, evidence a odstraňování chyb jádra verze. * garance dodávky licencí nové verze v rozsahu a dostupnosti stanovené výrobcem. * garance dodávky potřebných dodatečných licencí k provozované verzi na základě samostatné objednávky. | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | |
| SLA parametry služby SL01 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost core verze IFS | 90,00 | Po – Pá 7:00 až 15:00 |
| 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 Objednatele (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 SL01 maximálně do výše 30% 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 | |
|  |  | |
|  |  | |
| **Legislativní údržba a podpora systému IFS** | | |
| Kód služby | **SL02** | |
| 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 IFS pro MD, které se týkají Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále též „IISSP“) nebo zajištění komunikace mezi IISSP a IFS na MD nebo zajištění komunikace s dalšími návaznými systémy (např. EDS/SMVS, MONIT /MS2014+/, Námořní rejstřík) tak, aby vždy IFS 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 a objednatel následně potvrzuje jeho úplnost.   + Sledování všech technických a procesních změn a důsledků do zákaznického řešení IFS 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+/, Námořní rejstřík). * 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. * Konzultace na místě dle požadavků Objednatele, nevyvolaných vadou IFS, zadaných prostřednictvím 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 v termínu dle dohody od odeslání dotčeného souboru. * 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 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 SL02 | | |
| 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 SL02 max. do výše 30 % 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 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Podpora 1. úrovně provozu systému IFS** | | |
| Kód služby | **SL03** | |
| Popis služby | Služba zajišťuje činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory uživatelů IFS pro MD, 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 (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL   + Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL   + Konzultace související s řešením incidentů a problémů klasifikovaných prioritou 1-4 vzdáleně (Skype 4 Business, GO TO ASSIST, telefon) nebo v případě incidentů a problémů 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 problémů 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.  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 skutečnost 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 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 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 Poskytovatele služby, nebo doba, po kterou Poskytovatel čekal na součinnost Objednatele * na procentu dostupnosti se každé plnění služby podílí stejnou měrou, to znamená 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   Za neplnění garantované dostupnosti za sledované období o byť i načaté 1% bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky SL03 maximálně do výše 100% ceny služby za sledované období; bude-li dostupnost podpory L1 nižší než 15%, bude aplikována za dané období sleva ve výši 100%. | | |
| 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 | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Podpora 2. a 3. úrovně provozu systému IFS** | | |
| Kód služby | **SL04** | |
| 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 problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí metodikou ITIL   + Konzultace vzdálená (jako např. Skype 4 Business, GO TO ASSIST, telefon a podobně) nebo na místě, pokud si ji Objednatel v odůvodněných případech vyžádá, související s řešením incidentů a problémů. * 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 problémů. * 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, problémů a požadavků prostřednictvím TS   + Informování Objednatele o plánovaných dodávkách patchů a zákaznických úprav, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn. * Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn   + Systémová dokumentace   + Administrátorská dokumentace   + Provozní dokumentace   + Uživatelská dokumentace   + Součinnost pro aktualizaci bezpečnostní dokumentace. * Asistence vzdálená (GO TO ASSIST, telefon) nebo na místě u uživatele při testování v těch případech, kdy incident nevyřeší podpora 1. úrovně. * Zavedení nebo aktualizace uživatelského pracovního postupu na žádost Objednatele ke konkrétnímu řešení 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.  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 skutečnost 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 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 SL04 | | |
| Služba | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby |
| Dostupnost podpory L2+L3 | 95,00 | Po – Pá 8:00 až 16:00 |
| * na procentu dostupnosti se každé plnění služby podílí stejnou měrou, to znamená 1/10   Za neplnění garantované dostupnosti podpory za sledované období o 1% (i načaté) bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky SL04 maximálně do výše 100% ceny služby za sledované období; bude-li dostupnost 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   + 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 * Komunikace a napojení na IISSP, EDS/SMVS, MONIT /MS2014+/, Námořní rejstřík. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Garance dostupnosti a provozuschopnosti systému IFS** | | | | | |
| Kód služby | **SL05** | | | | |
| 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) * Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování služeb SL01, SL02 a SL04 nebo jejich částí (podslužeb), pro něž jsou sjednána následující samostatná SLA (dále jen „SLA služby“), postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží k poskytování SLA služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných SLA služeb * Poskytovatel je povinen nepřetržitě a proaktivně monitorovat stav a podmínky poskytování SLA služeb definovaným způsobem * Poskytovatel se zavazuje, že SLA parametry SL04 budou poskytovány minimálně ve sjednané kvalitě a úrovních   Tyto činnosti se řídí principy Change Managementu, Incident Managementu a Release Managementu dle metodiky ITIL. | | | | |
| Akceptace služby | Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě měsíčního protokolu předkládaným Poskytovatelem Objednateli stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). Součástí měsíčního protokolu je měsíční zpráva. | | | | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | | | | |
| SLA parametry služby SL05 | | | | | |
| Služba | | Garantovaná dostupnost služby ve sledovaném období (%) | Rozsah zaručeného provozu služby | | |
| Dostupnost Aplikace IFS | | 90,00 | Po – Pá 7:00 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 Dodavatele. | | | 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 dodavatele 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 |
| * Datum a čas vzniku závady je počítán od vložení tiketu s definicí závady do TS nebo doručením písemného oznámení této závady. Do času řešení se počítá pouze čas v obvyklé pracovní době Poskytovatele od 8:00 do 16:00h v pracovních dnech mimo státní svátky a dny pracovního klidu. * Objednatel je povinen veškeré zjištěné závady ve vztahu k plnění SLA dle této smlouvy evidovat jednotlivě formou tiketů v TS. V případě nedostupnosti služby TS zajišťované Objednavatelem je komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro nahlášení a řešení závad vedena prostřednictvím doručování písemných dokumentů. * Poskytovatel je oprávněn zamítnout hlášení závady (incidentu), pokud není možné podle její definice 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 Objednateli důvody, pro které bylo hlášení závady zamítnuto a požadavky na jeho doplnění. Objednatel je v takovém případě povinný doplnit požadované definice závady nebo odmítnutí hlášení závady 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 v součtu za dané priority za sledované období. * Objednatel je oprávněn stanovit při nahlašování závady (incidentu) prioritu dle níže uvedené klasifikace priorit. Poskytovatel je oprávněn se souhlasem Objednatele změnit prioritu závady, pokud nebude odpovídat parametrům pro její úroveň. Pokud Objednatel nestanoví při zadání závady (incidentu) její prioritu, tak ji stanoví dle níže uvedené klasifikace priorit Poskytovatel. * Poskytovatel sděluje vždy nahlašovateli závady (incidentu) změny stavů zadaného tiketu do TS. * 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. | | 2 | **Vysoka závažnost**  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 problém, 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. | | 3 | **Střední závažnost**  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 problém, 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**   * Kosmetické vady, které nemají vliv na funkčnost aplikace; * Požadavek na změnu nebo opravu funkcionality procesu Objednatele nevyvolaný legislativní změnou; * Opravy slovníků a chyby překladů. |   Poskytovatel poskytne slevu z ceny služby SL05 při výskytu priorit 1 až 3 dle následujícího plnění Dostupnosti služby:  Splněno DS >= 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 SL04 maximálně do výše 100% ceny služby SL05 za sledované období.  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 služby za sledované období o 1% (i načaté) bude uplatněna sleva ve výši 1% z částky SL05 maximálně do výše 100% ceny služby za sledované období; bude-li dostupnost aplikace nižší než 15%, bude aplikována za dané období sleva ve výši 100%.  **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 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 | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 pro MD a opravou vad dle SL01, s řešením incidentů a problémů dle SL02 a konzultací k podpoře účetních závěrek a nastavení aplikace na přelomu roku apod. dle SL02) zejména v následujících oblastech:   * Podpora nových uživatelů při využívání aplikace a jednotlivých modulů * Podpora při práci s daty, při jejich výběru, třídění a filtrování * Podpora reportingu, výběru a analýz dat z aplikace * Další konzultační činnosti dle požadavků Objednatele (např. speciální postupy, podpora analytika aplikace, atd.) * 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. | | |
| 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 SL06 v měsíční zprávě k službě dle SL01-SL05. | | |
| Sledované období | Kalendářní měsíc | | |
| SLA parametry služby SL06 | | | |
| Služba | Popis | Priorita Doba | Plnění parametrů |
| Termín konzultace či vývoje | Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu konzultace, vývoje či poskytnutí školení mezi Objednatelem a Poskytovatelem. | N/A | N/A |
| * Rozsah služby pro konzultační podporu není součástí paušální nabídkové ceny za SL01 až SL05 – Objednatel hradí reálně konzumované čld dodávané Poskytovatelem na základě nabídkové ceny Poskytovatele vyjádřené v Kč za čld. | | | |