

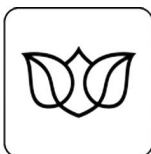


ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě

Specifikace předmětu plnění a technické požadavky



Obsah

1	Úvod	3
2	Předmět plnění	4
2.1	Lokální aplikace – APV LOK.....	4
2.1.1	Popis aplikace.....	4
2.1.2	Použité technologie	7
2.2	Oblast kontrolní činnosti – APV KOC.....	7
2.2.1	Popis aplikace.....	7
2.2.2	Interní architektura aplikace.....	8
2.2.3	Spolupracující aplikace	8
2.2.4	Použité technologie	9
2.3	Platební výměry OSVČ – APV PVO	9
2.3.1	Popis aplikace.....	9
2.3.2	Interní architektura aplikace.....	9
2.3.3	Spolupracující aplikace	9
2.3.4	Použité technologie	9
2.4	Dokumentace APV LOK, KOC a PVO.....	9
2.5	Standardy IKT ČSSZ.....	11
2.6	Výkonnostní požadavky	12
3	Rozvoj aplikace APV LOK, KOC a PVO.....	13
3.1	Projektové řízení.....	14
3.2	Analytická část.....	15
3.3	Vývojová část.....	16
3.4	Testovací část	17
3.5	Školení.....	18
3.6	Nasazování do produkce.....	19
3.7	Požadované součinnosti	20
3.8	Řešení vybraných požadavků	21
3.8.1	N_SANKCE - pro rok 2014 - 1. část.....	21
3.8.2	N_SANKCE - pro rok 2014 - 2. část.....	24



3.8.3	N_OSVC – pravděpodobná výše pojistného OSVČ za rok 2013.....	25
3.8.4	N_OSVC - PV, NEDO a splátky pro rok 2014.....	26
3.8.5	N_POJS - umístování plateb a další změny pro přechod na rok 2015.....	28
3.8.6	N_UDRZBA - přechod na rok 2015.....	30
4	Zajištění aplikační podpory APV LOK, KOC a PVO	31
4.1	Převzetí do servisu	31
4.1.1	Rozsah převzetí do servisu	31
4.2	Poskytování aplikační podpory APV LOK, KOC a PVO.....	32
4.2.1	Návrh SLA.....	33
4.2.2	Algoritmus vyhodnocení aplikační podpory.....	34
4.2.3	Rozsah služeb aplikační podpory	35



1 Úvod

Závazné podmínky:

- 1.1 Smyslem a účelem Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro výběr pojistného důchodového pojištění OSVČ a kontrolní činnost - II (dále jen „Rámcová smlouva“), uzavřené v souladu s ustanovením § 89 a následujícími zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a v souladu s ustanovením § 2358 a následujícími občanského zákoníku, je zejména:
 - a) podrobně a přehledně vymezit předmět plnění Rámcové smlouvy, odděleně od ostatních ustanovení Rámcové smlouvy,
 - b) stanovit technické specifikace předmětu plnění,
 - c) vymezit předmět plnění prostřednictvím návrhů Zhotovitele.
- 1.2 Obchodní a technické podmínky a podmínky plnění dle Rámcové smlouvy stanovené Objednatelem není Zhotovitel oprávněn upravovat.
- 1.3 Zhotovitel je oprávněn a zároveň povinen specifikovat v rámci této Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy předmět plnění v rozsahu, který je mu dán Objednatelem (viz grafické znázornění a upozornění na povinnost doplnění příslušných informací, návrhů apod.).



2 Předmět plnění

Závazné podmínky:

Objednatel požaduje vypracování komplexní nabídky, která zajistí Zadavateli stabilní rozvoj APV LOK, KOC a PVO popsanych v kapitolách 2.1, 2.2, 2.3 Přílohy č. 1, dále podporu stávající aplikace LOK, KOC a PVO i nově dodaných produktů a poskytnutí součinnosti při nasazování nových verzí aplikace do systémů Zadavatele dle kapitol 3 a 4.

Plnění bude sjednáno na dobu 4 let. Nabídnutá dodávka a služby tvoří:

- Rozvoj APV LOK, KOC a PVO
 - Zapracování úprav do stávajícího APV LOK, KOC a PVO (legislativní změny, úpravy v aplikacích LOK, KOC a PVO na základě požadavků metodiků a návrhů uživatelů), vývoj a sestavení nových komunikačních rozhraní se stávajícími i nově vytvořenými aplikacemi a vypracování příslušné dokumentace
- Poskytování aplikační podpory
 - Převzetí do servisu
 - Poskytování podpory APV LOK, KOC a PVO

2.1 Lokální aplikace – APV LOK

2.1.1 Popis aplikace

Lokální aplikační vybavení provozuje Česká správa sociálního zabezpečení (dále jen „ČSSZ“) decentralizovaně na všech okresních správách sociálního zabezpečení. Jedná se o agendu, která komplexně řeší především výběr pojistného na důchodové pojištění OSVČ a dobrovolné důchodové pojištění.

	Aplikace	Popis
N_úlohy		
1.1	N_OSVČ	Evidence OSVČ
1.2	N_POJS	Pojištění OSVČ
1.3	N_UCET	Údaje pro účetnictví OSVČ
1.4	N_SANKCE	Předpisy sankčních plateb
1.5	N_MONS	Nemocenské dávky zaměstnanců MO
1.6	N_NEMS	Nemocenské dávky OSVČ
1.7	N_SOCS	Ostatní dávky



1.8	N_HESLO	Číselník referentů
1.9	N_PREDOS	Převody OSVČ
1.10	N_REFS	Změny referentů
1.11	N_RODCIS	Změna rodného čísla
1.12	N_STATMIN	Statistika pro ministerstvo
1.13	N_UDRZBA	Programy pro údržbu dat
Ostatní úlohy		
1.14	Malorg	Evidence malých organizací
1.15	Organ	Evidence organizací
1.16	EVDOP	Evidence doby péče o dítě a osobu bezmocnou
1.17	KIČ	Krácení částečných invalidních důchodů
1.18	ELDZ	Evidenční listy
1.19	EPN	Evidence práce neschopných
1.20	Dopoj	Dobrovolné pojištění
1.21	DP	Pokladna, Příj, účet, sbor. pojist.
1.22	OSVČ	Sborník pojistného OSVČ
1.23	DSKNT	Předpisy úhrad diskontního úroku
1.24	KONTA	Konta plátců
1.25	NEDO	Nedobytné pohledávky
1.26	PREV	Převody plateb na příjmovém účtu
1.27	PREVZ	Převody zůstatků na kontech plátců
1.28	SANKCE	Předpisy sankčních plateb
1.29	SPRIZ	Správní řízení
1.30	VYDAJE	Výdajový účet
1.31	VYKNE	Výkazy nedoplatků
1.32	EVZAD	Evidence žádostí o důchod



1.33	VYPL	Výplaty dávek a přeplatků
1.34	PREPL	Evidence přeplatků
1.35	PRIKAZ	Příkazy do ČNB na OSSZ
1.36	PRIKCS	Příkazy do ČNB na ČSSZ
1.37	DAVUC, NDAVUC	Dávková účtárna na ČSSZ
1.38	UCZPR	Účetní zpráva ČSSZ
1.39	STATZPR	Statistika účetní zprávy ČSSZ
1.40	ZPRAVA	Účetní zpráva OSSZ a DP
1.41	STAT	Statistika výběru pojistného
1.42	EPOZ	Lékařská posudková služba
1.43	KOCIN	Evidence provádění kontrol
1.44	WKOCIN	Kontrolní činnost v terénu
1.45	CRP	Celorepublikový rejstřík plátců
1.46	IVD	Informativní výpočet důchodu
1.47	SPIS	Web server pro ČSSZ
1.48	MIS	Malý informační server ČSSZ
1.49	K080	Konference
1.50	CIS	Číselníky
1.51	ALGO	Podpůrné programy
1.52	DBA	Správa databanky
1.53	SYS	Správa systému
1.54	DODEJKY	Tisky dodejkových obálek
1.55	SLOZENKY	Tisky složenek
1.56	EML	Tvorba souborů pro přesun pošty
1.57	LIBS	Dynamické knihovny
1.58	MOS	Podpora pro N_úlohy



1.59	POSTY	Číselník pošt
1.60	UDAVKY	Dávkové programy
1.61	WDOK	Dokumentace na webu

2.1.2 Použité technologie

- Informix 9
- XBASE ++
- Solaris Unix C
- Microsoft .NET 3.5
- Windows C

2.2 Oblast kontrolní činnosti – APV KOC

2.2.1 Popis aplikace

Kontrolní činnost je realizována ve vztahu k zaměstnavateli, který má zákonné povinnosti vůči orgánům sociálního zabezpečení. Jedná se o vnější kontrolu, tj. kontrolu prováděnou orgány sociálního zabezpečení, které nevykonávají vůči kontrolovanému zaměstnavateli řídicí funkci, mají však právo a povinnost provádět kontrolu podle příslušných právních úprav. Předmětem kontroly je ověření správnosti odvodu pojistného, plnění povinnosti v nemocenském pojištění a plnění úkolů v důchodovém pojištění u jednotlivých zaměstnavatelů. Cílem kontroly je zajistit odstranění zjištěných chyb a závad, uložit potřebná nápravná opatření k odstranění nedostatků a k prevenci chyb a poskytnout zaměstnavateli nezbytné informace a vysvětlení ke zjištěným skutečnostem a zajistit plnění povinností ze strany zaměstnavatele v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.

Účelem APV KOC je aplikační podpora kontrolní činnosti. V oblasti plánování aplikace umožňuje generovat plán kontrol pro danou OSSZ na příslušný kalendářní rok, jeho následnou ruční úpravu a vytváření operativních zpřesněných plánů kontrol na dílčí měsíce. Rovněž je umožněno vytvářet a evidovat neplánované mimořádné kontroly. Poskytuje ucelenou evidenci oznámení, výzev a předvedení ke kontrole.

V průběhu kontroly plně podporuje proces vytvoření Protokolu o kontrole. Součástí práce s protokolem je také zjišťování a automatické dotahování informací o insolvenčním řízení z aplikace INS, doplňování rekapitulace v komunikaci s oblastí POJ pro výpočet příp. penále a příp. následné vystavení Platebních výměrů popř. Hlášení o přeplatku. Aplikace umožňuje evidenci pokut, nápravných opatření, i námitek. Pro práci s protokolem u klienta je umožněn tzv. offline mód a následná synchronizace vytvořených dat.

Samostatným modulem a oblastí aplikace KOC je modul pro práci s nedosažitelnými zaměstnavateli, který umožňuje jejich evidenci a práci s těmito subjekty ve specifickém módu.



V rámci výkaznictví je umožněno vytvářet celou škálu tiskových výstupů, sestav a přehledů s volitelnými parametry o vykonaných i plánovaných kontrolách. Informace do těchto výstupů jsou čerpány z ostatních modulů. Tisky dokumentů, které jsou určeny pro klienty (např. Protokol o kontrole, Oznámení o kontrole) jsou ukládány do DMS, odkud je umožněno je zpětně načíst, opravit a opětovně uložit. Tisk dokumentů je standardně řešen do formátu MS Word, pro tiskové sestavy je využívána komponenta Active Reports, některé tisky je možno uložit i do formátu PDF, MS Excel.

Aplikace KOC umožňuje spuštění aplikace DIS, pracuje také s aplikacemi „Informativní výpočet náhrady mzdy“ a „Výpočet slevy na pojistném“ (pomocné výpočty).

2.2.2 Interní architektura aplikace

APV KOC je tvořena čtyřmi hlavními moduly:

- Plánování: oblast pro činnosti související s tvorbou plánů kontrol, úpravou plánů, vytváření oznámení kontrol a evidenci předvedení.
- Protokol: logika aplikace pro vlastní průběh kontroly a její vyhodnocení: tvorba protokolu, dodatku k protokolu, vystavení Platebního výměru/Hlášení o přeplatku, evidence pokut, námitek, nápravných opatření.
- Nedosažitelní: modul pro práci a evidenci skupiny zaměstnavatelů, kteří jsou nedosažitelní.
- Tisky: oblast pro vytváření tiskových sestav, přehledů a statistik.

Aplikace KOC obsahuje také menší celky pro spuštění aplikací DIS, Náhrady, Slevy (spuštění aplikací bez parametrů).

2.2.3 Spolupracující aplikace

Aplikace KOC komunikuje s okolními systémy pouze na střední aplikační vrstvě. Klientská i databázová vrstva komunikuje pouze s aplikační vrstvou KOC.

- Vazby v aplikační vrstvě KOC::KE2 – načítání příslušných informací o zaměstnavatelích, mzdových účtárnách a zaměstnancích
- KOC::VZT – načítání počtu zaměstnanců a načítání pojistných vztahů zaměstnanců
- KOC::DAP – vazba na dávkový přenos adres zaměstnavatelů a počet zaměstnanců
- KOC::DIS – pouze „kukátko do DIS“, realizuje spuštění aplikace DIS (bez parametrů)
- KOC::KOCIN – umožněn import protokolů z lokální aplikace KOCIN do centrální aplikace a import vykázaných měsíčních vyměřovacích základů a pojistného
- KOC::POJ – načítání informací ze systému POJ sloužících pro výpočet rekapitulace
- KOC::INS – načítání informací o insolvenčním řízení
- KOC::NPD – načítání informací o nárokových podkladech
- KOC::DMS – ukládání dokumentů a manipulace s uloženými



2.2.4 Použité technologie

- Microsoft .NET Framework 3.5
- Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft IIS Server 7.0
- Microsoft Windows Presentation Foundation 3.5
- Microsoft Windows Communication Foundation 3.5
- ActiveReports for .NET 6.0, Professional Edition
- Microsoft Word, Microsoft Excel 2003/2007
- Oracle 11g

2.3 Platební výměry OSVČ – APV PVO

2.3.1 Popis aplikace

Aplikace tisku Platebních výměrů OSVČ umožňuje na základě podkladů získaných z lokálních aplikací, doplněných o rozhodnutí referenta o typu platebního výměru vytvořit náhled a finální tisk platebního výměru. Formulace výroku a odůvodnění z pohledu legislativy jsou uloženy v číselnících, které obsahují informace od roku 1993.

2.3.2 Interní architektura aplikace

APV PVO je tvořena moduly:

- PVO (Platební výměr OSVČ)
- Šablona tiskové úlohy PVO

2.3.3 Spolupracující aplikace

Aplikace PVO získává data z definovaného adresáře na lokálním PC, data poskytují lokální aplikace (N-úlohy).

2.3.4 Použité technologie

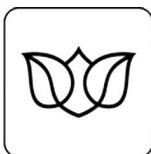
- Microsoft .NET Framework 3.5
- Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft IIS Server 7.0
- ActiveReports for .NET 6.0, Professional Edition
- Acrobat Reader
- Oracle 11g

2.4 Dokumentace APV LOK, KOC a PVO

K výše uvedenému aplikačnímu vybavení APV LOK neexistuje dokumentace, zhotovitel musí vycházet pouze ze zdrojových kódů.



Existující dokumentace ke zbylému aplikačnímu vybavení, bude předána v elektronické podobě na CD/DVD.



2.5 Standardy IKT ČSSZ

Závazné podmínky:

Vývoj, rozvoj a údržba aplikačního programového vybavení realizovaného v rámci předmětného plnění musejí být provedeny v souladu se standardy IKT ČSSZ platnými v době realizace. Seznam aktuálně platných standardů je uveden v následující tabulce:

č.	Název souboru	Název dokumentu	Verze
1.	std_db_060803_v0.91.doc	Standard databází	0.91
2.	std_inet_1-10.doc	Standard připojení k Internetu	1.10
3.	std_pošta_1-00d.doc	Standard poštovního systému ČSSZ	1.00
4.	std_AD_DNS_DHCP_NTP_1-34.pdf	Standard AD DNS DHCP	1.34
5.	std_AVO1-10.doc	Standard Antivirové ochrany	1.10
6.	Standard systémové konfigurace pracovní stanice 2.20	Standard systémové konfigurace pracovní stanice	2.20
7.	Std_mgmt_v.0.54.doc	Standard Management	0.54
8.	std_metodikavyvoje_apv_1_0_19.doc	Standard metodiky vývoje	1_0_19
9.	std_pravidlareleasemanagementu_apv_1_2_6.pdf včetně formulářů	Předávání APV a repase	1_2_6
10.	std_net_1-92d.doc	Standard síťové infrastruktury	1.92d
11.	Programatorskekonvence_1_0_17.doc	Programátorské konvence .NET 2.0, 3.0. a 3.5	1_0_17
12.	BizTalkDevelopmentStandard.v1.00.doc	Standardy pro tvorbu aplikací pro Microsoft BizTalk server	1.00
13.	AAA_Pozadavky_na_aplikace_7.01.pdf	Požadavky na nové aplikace při integraci do AAA portálu	8.00
14.	Standard_pro_tvorbu_skriptu_db_Oracle_0.2.doc	Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle	0.2
15.	Standard API rozhraní systému DMA - CSSZ_DMS_WS_API_DMA_v3_4_0_20150518.doc	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro ukládání dokumentů do DMS	3.4
16.	CSSZ_DU_STD_V011.1.doc	Standard provozu databáze Oracle	1.10
17.	std_srv_0.23.doc	Standard systémové konfigurace aplikačních serverů	0.23
18.	std_PKI.pdf	Standard pro PKI	1.0



2.6 Výkonnostní požadavky

Závazné podmínky:

Níže jsou popsány standardní výkonnostní požadavky na fungování aplikace. Tato pravidla jsou obecnými standardy, pro konkrétní příklady je možné definovat delší doby odezvy, tyto výjimky ovšem musí být vždy definovány ve funkční specifikaci a podléhají schválení Objednatele. Obecné požadované výkonnostní požadavky jsou:

Výkonnostní požadavek	Požadovaná doba odezvy	Požadované procento splnění
Uživatelská odezva z front-endu aplikace (odezva pro jednu konkrétní aktivitu – vyhledání, založení, ...)	1 sekunda	95%
	5 sekund	99%
Odezva online rozhraní (doba zpracování)	0,5 sekund	95%
	3 sekund	99%

V případě rozvoje aplikace musí všechna nově vytvářená rozhraní či uživatelská volání splňovat tyto požadavky. Potencionální nová rozhraní musí zaznamenávat dobu běhu konkrétních volání (stačí zápisem do logu). U uživatelských volání musí být Zhotovitel schopen na požádání změřit a prokázat plnění výkonnostních parametrů.



3 Rozvoj aplikace APV LOK, KOC a PVO

Úvod:

V rámci rozvoje aplikace Objednatel předpokládá poskytování služeb na implementaci rozvojových požadavků a požadavků na změny v APV LOK, KOC a PVO.

Závazné podmínky:

V rámci této činnosti musí Zhotovitel pro každou rozvojovou aktivitu, zajistit následující oblasti:

- Popis řešení a ocenění požadavků definovaných Objednatelem:
 - Zhotovitel se zavazuje dodat návrh řešení a ocenění konkrétních požadavků do 10 pracovních dní od data předání požadavku Objednatelem.
 - Zhotovitel se dále zavazuje, že je schopen dodat kapacity potřebné pro implementaci rozvojového požadavku okamžitě po schválení návrhu řešení.
- Zajištění projektového vedení.
- Vytvoření funkční dokumentace, případně aktualizace stávající funkční dokumentace, pokud existuje.
- Zajištění implementace schváleného požadavku.
- Aktualizace technické dokumentace.
- Příprava testovacích scénářů a testovacích dat.
- Provedení testů – systémové, integrační, akceptační, výkonnostní a penetrační:
 - Pro konkrétní požadavek nemusí být po dohodě prováděny všechny typy testů.
 - V případě, že velikost požadavku přesáhne 50 ČD, budou navíc provedeny regresní testy aplikace, pokud nebude dohodnuto jinak.
 - Objednatel může rozporovat přechod mezi jednotlivými koly testů, v případě že kvalita dodávky nebude splňovat dohodnutá kritéria.
- Aktualizace automatizovaných testů (pokud existují).
- Příprava reportu o provedení testů.
- Aktualizace provozní dokumentace.
- Příprava produkčního balíčku a postupu nasazení.
- Podpora nasazení do produkce.
- Zvýšená podpora bezprostředně po nasazení do produkce.



3.1 Projektové řízení

Závazné podmínky:

Zhotovitel zajistí řešení všech disciplín projektového řízení celého projektu, včetně řízení potenciálních subdodávek dalších aplikací ČSSZ, které budou dodávat změny vynucené projektem.

Zhotovitel předloží závazný popis projektového řízení dle výše uvedeného.

Popis projektového řízení musí minimálně obsahovat:

- *Metodiku projektového řízení;*
- *Metodiku řízení rizik;*
- *Metodiku řízení změn;*
- *Metodiku release managementu;*
- *Organizační strukturu projektu.*

(doplň Zhotovitel)



3.2 Analytická část

Závazné podmínky:

V rámci analytické části projektu Zhotovitel zajistí:

- Katalog požadavků a jeho aktualizaci;
- Konsolidace a ukotvení zadání;
- Ocenění pracnosti jednotlivých požadavků;
- Provedení analýzy požadavků;
- Návrh architektury jednotlivých úprav APV;
- Vytvoření detailního návrhu řešení úprav APV včetně návrhů dopadů do aplikační i databázové vrstvy (v závislosti na rozsahu požadavků a dopadů realizovaných úprav aktualizace příslušných dokumentů popisující procesní a funkční specifikaci, datovou architekturu, architekturu HW a SW, rozhraní a integraci s okolními APV a systémy) a zapracování změn do stávající dokumentace;
- Analýza a návrh integrace dotčených APV a systémů do IS ČSSZ;
- Přípravu a popis testovacích scénářů pro jednotlivé typy testů.

Zhotovitel předloží závazný popis plnění dle výše uvedeného.

Zhotovitel minimálně popíše:

- Metodiku tvorby dokumentace;
- Příklady všech předpokládaných výstupů.

(doplň Zhotovitel)



3.3 Vývojová část

Závazné obchodní podmínky:

V rámci vývojové části projektu Zhotovitel zajistí:

- Okomentovaný programový kód požadovaných změn, se zapracováním požadovaných úprav ve zdrojových kódech příslušných APV (aplikační i databázová vrstva);
- Řízení a koordinace participace dotčených a souvisejících týmů a aplikací;
- Proces vývoje a přípravy nasazení, vytvoření instalačních balíčků pro cílovou platformu;
- Instalační skripty;
- Návrh úpravy konfigurace veškerého částí dodávky;
- Zapracování změn v technické/programátorské dokumentaci (případně vytvoření);
- Zapracování změn v uživatelské dokumentaci (pokud existuje);
- Poskytovat případné konzultace návrhu řešení na úrovni, architektury procesů odborných agend, analýzy, designu, implementace, integrace a testování;
- Zajištění a zpráva vývojového prostředí;
- V případě potřeby provedení revize zdrojových aplikačních (programových) a databázových kódů.

Zhotovitel předloží závazný popis plnění dle výše uvedeného.

Zhotovitel minimálně popíše:

- *Metodiku vývoje;*
- *Metodika přípravy nasazovacích balíčků případně používané nástroje;*
- *Příklady předpokládaných výstupů.*

(doplň Zhotovitel)



3.4 Testovací část

Závazné obchodní podmínky:

V rámci testovací fáze Zhotovitel minimálně zajistí:

- Podporu při přípravě testovacích prostředí;
- Funkční testy;
- Integrační testy;
- Akceptační testy (provádí Zhotovitel, Objednatel akceptuje na základě akceptačního řízení);
- Technické testy (penetrační, výkonnostní);
- Přípravu zpráv z testování.

Objednatel plnění dle tohoto článku (3.4 Testovací část) akceptuje na základě akceptačního řízení.

Zhotovitel předloží závazný popis plnění dle výše uvedeného.

Zhotovitel minimálně popíše:

- *Příklady předpokládaných výstupů;*
- *Úvodní návrh testovací strategie;*
- *Obecnou metodiku jednotlivých typů testů.*

(doplň Zhotovitel)



3.5 Školení

Závazné podmínky:

V případě potřeby Objednatele musí Zhotovitel zabezpečit vyškolení všech určených pracovníků pracujících s aplikací.

Objednatel plnění dle tohoto článku (3.5 Školení) akceptuje na základě akceptačního řízení.

Zhotovitel jako součást své nabídky předloží závazný podrobný popis plnění dle shora uvedeného:

Zhotovitel minimálně popíše:

- *Návrh způsobu školení;*
- *Příklady školících materiálů.*

(doplň Zhotovitel)



3.6 Nasazování do produkce

Závazné podmínky:

Zhotovitel musí zajistit následující aktivity:

- Naplánování nasazení do produkce;
- Přípravu instalačního postupu;
- Úpravu provozní dokumentace;
- Definovat finální konfiguraci pro produkční prostředí;
- Podporu finálního produkčního nasazení.

Objednatel plnění dle tohoto článku (3.6 Nasazování do produkce) akceptuje na základě akceptačního řízení.

Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění dle výše uvedeného.

Zhotovitel minimálně popíše:

- *Návrh způsobu nasazování do produkce;*
- *Příklady relevantní dokumentace;*
- *Popis provozní dokumentace.*

(doplň Zhotovitel)



3.7 Požadované součinnosti

V rámci této kapitoly Zhotovitel závazně definuje požadované součinnosti ze strany ČSSZ pro vývoj a nasazení nového aplikačního vybavení.

Zhotovitel definuje potřebnou součinnost v následující struktuře:

- *Popis součinnosti;*
- *Popis role na straně ČSSZ;*
- *Rozsah očekávané součinnosti (v ČD).*

Další popis součinností

- Případné další požadavky na součinnost

(doplň Zhotovitel)



3.8 Řešení vybraných požadavků

Úvod:

Objednatel požaduje vypracovat detailní návrh řešení všech níže uvedených vybraných požadavků. Zhotovitel popíše řešení pro každý jednotlivý vybraný požadavek, uvede maximální počet člověkodů dle jednotlivých rolí potřebných na realizaci daného požadavku. Souhrnnou cenu za tyto vybrané požadavky pak uvede v Příloze č. 2 této Smlouvy. Objednatel se dle aktuálních potřeb může rozhodnout pro realizaci jen některých nebo žádných těchto vybraných požadavků. Zhotovitel se pak zavazuje realizovat takový požadavek za podmínek uvedených v této Smlouvě.

Závazné obchodní podmínky:

Zhotovitel se zavazuje popsat návrh řešení vybraných požadavků uvedených v odstavcích 3.8.1 až 3.8.6 této Přílohy č. 1. Objednatel se nezavazuje k realizaci těchto požadavků. Cena za realizaci těchto požadavků bude splňovat cenová ujednání uvedená v Příloze č. 2 platná pro rozvoj APV LOK, KOC a PVO.

3.8.1 N_SANKCE - pro rok 2014 - 1. část

Závazné obchodní podmínky:

Zadání:

Aplikační program N_SANKCE je třeba doplnit všemi výpočty pro rok 2014 stejným způsobem jako při úpravách programu pro rok 2013, žádné algoritmy výpočtu se nemění.

3.8.1.1 Výpočet penále z doplatku roku 2013

Výpočet penále ze záloh DP v roce 2013

- Volba - Pořízení a oprava 1 - penále z doplatku (od r. 93). Tuto volbu je třeba doplnit novým výpočtem penále z doplatku r. 2013. Pro výpočet je třeba použít obdobný algoritmus výpočtu, jako byl použit pro výpočet penále z doplatku r. 2012 (sazba je 0,05%).

Výpočet se řídí těmito pravidly

- a) Začátek výpočtu je datum podání Přehledu na OSSZ + 9 dní - jedná se o OSVČ, které podaly Přehled na OSSZ včas (dle "Měl podat na OSSZ")
- b) Začátek výpočtu je datum "Měl podat na OSSZ" + 9 dní = "měl podat na FÚ" + jeden měsíc + 9 dní - pro ty OSVČ, které podaly Přehled na OSSZ později, než měly.

Výpočet penále při existenci více přehledů se nemění

Při výpočtu je třeba přihlídnout ke kalendáři v r. 2014, aby mohly být všechny varianty výpočtu bez problémů a oprav otestovány.



Tuto volbu je třeba doplnit sestavou (tisk dokladu), která dokumentuje výpočet penále z doplatku r. 2013. V sestavě by měly být obdobné údaje a také vzhled sestavy by měl být obdobný, jako byly v sestavě pro výpočet penále z doplatku r. 2012.

Tisk dokladu upravit tak, aby bylo možné po uložení výpočtu doklad vytisknout nebo ne (klávesa F4),

Možnost opakování tisku 0 – n krát, stejně jako pro r. 2012.

Doplnění 1:

Výpočet penále z doplatku doplňte upozorněním „Penále je již vymáhanou položkou PV“ v případě, že penále je již vymáhanou položkou PV (podobně jako při výpočtu penále ze záloh).

Doplnění 2:

Je také třeba doplnit kartotéku a seznam o penále z doplatku r. 2013.

3.8.1.2 Výpočet penále ze záloh DP v roce 2014

Výpočet penále ze záloh DP v roce 2014

- Volba - Pořízení a oprava 3 - penále ze záloh DP (od r. 96). Tuto volbu je třeba doplnit novým výpočtem penále ze záloh DP - rok 2014. Pro výpočet je třeba použít stejný algoritmus výpočtu, jako byl použit pro výpočet penále ze záloh r. 2013 (sazba 0,05%).

Je nutné rozlišovat dva typy výpočtu:

1. **Běžný výpočet** - počítá se k syst.datu
2. **Výpočet pro PV** - počítá se k zadanému datu (ke dni)

Při výpočtu je třeba přihlídnout ke kalendáři v r. 2014.

Výpočet penále ze záloh je třeba doplnit příslušnou sestavou, která by umožnila vytisknout doklad o výpočtu.

Doplnění :

Je také třeba doplnit kartotéku a seznam o penále ze záloh DP za r. 2014

3.8.1.3 Prominutí penále z doplatku roku 2013, ze záloh roku 2014

- Prominutí penále z doplatku roku 2013, ze záloh roku 2014. Volba - Pořízení a oprava 6 - Prominutí penále pro zvolenou OSVČ. Tuto volbu je třeba doplnit novou možností - prominutím penále z doplatku r. 2013. Pro tuto volbu je třeba použít stejný algoritmus, jako byl použit pro prominutí penále z doplatku r. 2012.
- Volba - Pořízení a oprava 6 - Prominutí penále pro zvolenou OSVČ. Tuto volbu je třeba doplnit novou možností - prominutím penále ze záloh r. 2014. Pro tuto volbu je třeba použít stejný algoritmus, jako byl použit pro prominutí penále ze záloh r. 2013.

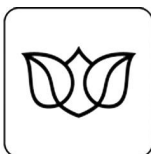


Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění výše uvedeného zadání.

Zhotovitel pro tento typový požadavek minimálně popíše:

- *Detailní návrh řešení typového požadavku;*
- *Maximální počet člověkodní dle rolí na realizaci.*

(doplň Zhotovitel)



3.8.2 N_SANKCE - pro rok 2014 - 2. část

Aplikační program N_SANKCE je třeba doplnit dávkovým výpočtem penále z doplatku za rok 2013 a dávkovým výpočtem ze záloh DP za rok 2014. Žádné algoritmy výpočtu se nemění.

3.8.2.1 Dávkový výpočet penále z doplatku za rok 2013

- Volba – dávkový výpočet penále z doplatku r. 2012 bude nahrazen dávkovým výpočtem penále z doplatku za rok 2013. Algoritmus výpočtu bude převzat z dávkového výpočtu z doplatku za r. 2012.

3.8.2.2 Dávkový výpočet penále ze záloh DP za rok 2014

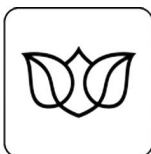
- Volba – dávkový výpočet penále ze záloh DP za rok 2013 bude nahrazen dávkovým výpočtem penále ze záloh DP za r. 2014. Algoritmus výpočtu bude převzat z dávkového výpočtu z doplatku za r. 2013.

Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění výše uvedeného zadání.

Zhotovitel pro tento typový požadavek minimálně popíše:

- *Detailní návrh řešení typového požadavku;*
- *Maximální počet člověkodní dle rolí na realizaci.*

(doplň Zhotovitel)



3.8.3 N_OSVC – pravděpodobná výše pojistného OSVČ za rok 2013

3.8.3.1 Hlavní část úprav bude provedena v aplikaci N_OSVC

- Volba – 5 – Pořízení a oprava **vyměřovacích základů**, 3 - Pravděpodobná výše pojistného

Výpočet PVP bude rozšířen o možnost určení PVP pro rok 2013. Při výpočtech bude použit stejný algoritmus jako při zadání PVP pro rok 2012. PVP nemá vliv na předpisy a na účast na DP ze zákona. Současně s touto úpravou bude tato skutečnost zapracována do všech funkcí, které s tím souvisejí.

Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění výše uvedeného zadání.

Zhotovitel pro tento typový požadavek minimálně popíše:

- *Detailní návrh řešení typového požadavku;*
- *Maximální počet člověkodní dle rolí na realizaci.*

(doplň Zhotovitel)



3.8.4 N_OSVC - PV, NEDO a splátky pro rok 2014

3.8.4.1 Nutno doplnit aplikaci N_OSVC o funkčnosti pro rok 2014

a) Platební výměry

Pro platební výměry v roce 2014 se doplní tabulka dluhů o:

- nedoplatek roku 2013
- penále z nedoplatku 2013
- zálohy na pojistné (DP) roku 2014
- penále ze záloh DP 2014
- penále z pojistného NP neupravovat

Následný algoritmus po zadání platebního výměru zůstává stejný jako v roce 2013.

Při zadávání každé dlužné částky do platebního výměru se provádí kontrola, zda vkládaná částka není vyšší než hodnota „zbyvá“. Pokud je vkládaná částka vyšší, pak tato hodnota nelze uložit.

Hodnota „zbyvá“ = + původní dlužná částka
– částka již uplatněná v platebních výměrech
– úhrady provedené přes tabulku platebního výměru
– úhrady provedené mimo tabulku platebního výměru

Nedobytná pohledávka OSVČ

Pro nedobytnou pohledávku v roce 2014 se doplní tabulka dluhů o:

- nedoplatek roku 2013
- penále z nedoplatku 2013
- zálohy na pojistné roku 2014
- penále ze záloh DP 2014
- od r. 2009 není NP penalizováno

Následný algoritmus po zadání nedobytné pohledávky zůstává stejný jako v roce 2013.

Po zadání nedobytné pohledávky OSVČ:

- se v registru automatizovaně vyplní datum promlčení nedobytné pohledávky
- v evidenční části se při prohlížení kartotéky ukazuje příznak NED
- nedobytnou pohledávku lze prohlížet, a pokud není nahrána v kontech, tak i opravovat
- z tabulky dluhů se neodečítá dluh převedený do nedobytné pohledávky
- v kontě plátce je nedobytná pohledávka na straně předpisů odúčtována



Nedobytnou pohledávku nelze stornovat částečně, nelze stornovat pohledávku již uhrazenou nebo promlčenou.

Zobrazení a výběry pro platební výměry a nedobytné pohledávky zůstávají beze změny. Do nedobytné pohledávky bude i nadále možnost vložit penále ze splátek.

b) Splátkový režim v roce 2014

Pro splátkový režim v roce 2014 se rozšiřuje tabulka dluhů o:

- nedoplatek roku 2013
- penále z nedoplatku 2013
- penále ze záloh DP 2014
- od r. 2009 není NP penalizováno

Algoritmus pro zadávání a úhradu splátkového režimu zůstává stejný jako v roce 2013.

Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění výše uvedeného zadání.

Zhotovitel pro tento typový požadavek minimálně popíše:

- *Detailní návrh řešení typového požadavku;*
- *Maximální počet člověkodní dle rolí na realizaci.*

(doplň Zhotovitel)



3.8.5 N_POJS - umístování plateb a další změny pro přechod na rok 2015

3.8.5.1 Umístění plateb z příjmového účtu a z přeplatku

Aplikaci je třeba doplnit o zpracování plateb s datem podání od 1. 1. 2015. Je třeba provést úpravy obrazovek (hlavičky i legendy) a změnit významy funkčních kláves.

Platby se budou umísťovat dle stejných pravidel jako dosud (tj. dle posledních úprav přiřazování plateb dle § 22a dle nabídky D1580NS474/188/10 z roku 2010). Ještě později byla nastavena pravidla o možném navyšování měsíčního vyměřovacího základu zálohy na pojistné v době její splatnosti.

3.8.5.2 Pořízení a oprava částky pro umístění

Aplikaci je třeba doplnit o částky pro rok 2014 ve volbách „Z přeplatku na Přehledu“ a „Prominutí dluhu do 100 Kč“.

3.8.5.3 Prohlížení a opis dat

Aplikaci je třeba doplnit ve volbě „Účetní statistika-prominutí dluhu“ o prominutí dluhu při podání přehledu za rok 2014.

3.8.5.4 Platební výměry

Pro sledování umístěných plateb na platební výměr bude pro dluhy roku 2015 použito označení období XX/L5.

3.8.5.5 Měsíční činnosti

Volba 4 - DP a NP pro účetnictví

- Minimální předpisy pro rok 2015 pro hlavní a vedlejší SVČ jsou předmětem samostatného zadání.
- 28. - 31. ledna 2015 se budou pořizovat předpisy minim na DP za období 12/14 a zároveň kontrolovat předpisy za období 11/14.
- 25. - 28. února 2015 se budou pořizovat předpisy minim na DP na období 01/15 a zároveň kontrolovat předpisy DP za období 12/14.
- V těchto dvou měsících je potřeba ošetřit ty OSVČ, které mají již podaný Přehled za rok 2014 a k žádné opravě minim již nesmí dojít.

Volba 5 - Měsíční výkaz, kontrola plateb

- Do zpracovávaného účetního měsíce se zahrnují platby v roce 2015 podle účetního měsíce uvedeného v položce „mesuct“ v tabulce POJUCET a POJUCETU.
- Zároveň se vytváří tabulka messtat a naplňují se tabulky pro EKIS.



Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění výše uvedeného zadání.

Zhotovitel pro tento typový požadavek minimálně popíše:

- *Detailní návrh řešení typového požadavku;*
- *Maximální počet člověkodní dle rolí na realizaci.*

(doplň Zhotovitel)



3.8.6 N_UDRZBA - přechod na rok 2015

3.8.6.1 Volba 4 - Přepočítání minimálních předpisů u OSVČ.

Dávkový program, který přepočítává minimální předpisy na DP a NP v jednotlivých měsících všech let, ve kterých byla OSVČ přihlášena k činnosti, je třeba rozšířit o přepočítání minimálních předpisů na DP pro jednotlivé měsíce roku 2015.

Původní minimální předpisy v evidenci je třeba zároveň opravit na nově vypočtené hodnoty.

3.8.6.2 Volba 7 - Kontrola správnosti Přehledů

Dávkový program pro kontrolu podaného Přehledu za zvolený rok je třeba doplnit o kontrolu Přehledu za rok 2014.

3.8.6.3 Volba 9 – Automatické doplnění daňového poradce

Dávkovým programem je třeba z tabulky, kde jsou uložena data o plné moci daňových poradců vybrat věty, které ve svém intervalu (ohraničeném i neohraničeném) obsahují rok 2014. Každá takto vybraná věta bude pro jednotlivé OSVČ znamenat ohlášení daňového poradce na daný rok.

Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění výše uvedeného zadání.

Zhotovitel pro tento typový požadavek minimálně popíše:

- *Detailní návrh řešení typového požadavku;*
- *Maximální počet člověkodní dle rolí na realizaci.*

(doplň Zhotovitel)



4 Zajištění aplikační podpory APV LOK, KOC a PVO

Úvod:

Poskytování aplikační podpory zahrnuje následující dílčí plnění:

- Převzetí do servisu
- Poskytování podpory APV LOK, KOC a PVO

4.1 Převzetí do servisu

Závazné podmínky:

V rámci převzetí aplikační podpory do servisu se Zhotovitel seznámí s APV LOK, KOC a PVO a proškolí své členy realizačního týmu před začátkem poskytování aplikační podpory APV LOK, KOC a PVO takovým způsobem, aby byl schopen zajistit poskytování veškerých služeb dle předmětu plnění této Smlouvy.

Zhotovitel v rámci této oblasti předloží podrobný návrh, jak bude převzetí do servisu realizovat. Zároveň v této části vydefiniuje požadavky na součinnost Objednatele. Objednatel není povinen při převzetí do servisu zajistit součinnost 3. stran – např. dodavatelů Objednatele.

4.1.1 Rozsah převzetí do servisu

V rámci této kapitoly Zhotovitel závazně popíše:

- *Podrobný návrh převzetí do servisu;*
- *Potřebnou součinnost v následující struktuře:*
 - *Popis součinnosti;*
 - *Popis role na straně ČSSZ;*
 - *Rozsah očekávané součinnosti (v ČD).*
- *Organizační zajištění.*

(doplní Zhotovitel)

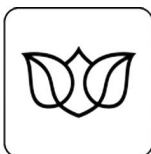


4.2 Poskytování aplikační podpory APV LOK, KOC a PVO

Závazné podmínky:

Podpora aplikace bude zajištěna na odstraňování chyb na základě SLA definovaných níže.

- Zhotovitel řeší všechny nalezené chyby v aplikaci pod domluvenými SLA (všechny časy jsou počítány na pracovní dny a čas v České republice):
 - Zodpovídá za analýzu, opravu a test chyb.
 - Zodpovídá za plánování oprav do balíčků v návaznosti na SLA – finální termín nasazení potvrzuje ČSSZ.
 - Předává opravenou chybu s průvodkou popisující – kdo, jak provedl test, jak byla chyba opravena a co bylo její příčinou.
 - Je povinen opravovat příčinu i následek chyby (opravy pouze následků a neopravování příčin budou negativním kritériem hodnocení).
 - Je povinen dodat testovací data pro případný retest chyby Objednatelem.
 - Je povinen dodržovat standardy vývoje definované Objednatelem.
- Zodpovídá za úplnost a korektnost opravných balíčků dodávaných na provoz.
- Zodpovídá za včasné informování ČSSZ o možných dopadech opravy na součinné aplikace.
- Zodpovídá za aktualizaci automatizovaných testů (pokud existují).
- Musí poskytnout plnou součinnost pro nasazení oprav na produkci a zvýšenou podporu po nasazení pro provoz IT.
- Zodpovídá za aktualizaci veškeré dokumentace ovlivněné opravou.
- Zajišťuje podporu uživatelů
- Řeší management defektů v nástroji na sledování chyb a eskalaci problémů.
- Připravuje podklady na status meetingy.
- Reportuje plnění SLA na měsíční úrovni (připravuje podklady pro vyhodnocení kontrolních parametrů).
- Účastní se a vede aktivity v procesech problém managementu.
- Poskytuje součinnost pro opravy v ostatních aplikacích.
- Školení uživatelů:
 - Příprava školicích materiálů pro školení uživatelů.
 - Příprava dat a prostředí pro školení uživatelů.
 - Realizace školení uživatelů.
 - Vyhodnocení zpětné vazby.
- Předání aplikační podpory v případě ukončení Smlouvy se řídí ustanovením Smlouvy.



4.2.1 Návrh SLA

Závazné podmínky:

Zhotovitel se zavazuje dodržovat definovanou úroveň služeb pro řešení chyb (incidentů):

Oblast	Kategorie A		Kategorie B		Kategorie C	
	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění
Očekávaná doba	1 hod	12 hod	6 hod	50 hod	20 hod	100 hod

Reakční dobou v tomto případě Objednatel rozumí převzetí chyby, provedení úvodní analýzy problému a předání informací o důvodu chyby a předpokládaném řešení.

Pro účely dodržování výše uvedených parametrů reakční doby a doby odstranění závady (dobou pro odstranění závady se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Zhotoviteli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli) je dále uvedeno rozdělení závad do kategorií:

- za závady kategorie A budou považovány kritické chyby, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání APV nebo databází nebo systémového vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno,
- za závady kategorie B budou považovány hlavní chyby, kterými se rozumí poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání APV nebo databází nebo systémového vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními,
- za závady kategorie C budou považovány vedlejší chyby, kterými se rozumí méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference APV, které nemají vliv na používání a využívání APV nebo databází nebo systémového vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno.

Lhůty se ve věcech reakčních dob pro řešení incidentů počítají v rámci pracovní doby Objednatele, tedy běh lhůty se pozastavuje na konci každého pracovního dne a obnovuje na počátku pracovní doby následujícího pracovního dne. Pracovní doba se pro tento případ definuje od 7:00 do 17:00. Pozastavení počítání lhůty s koncem pracovní doby neplatí pro řešení chyby kategorie A.

Není-li vzájemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby odstranění incidentu započne běžet časem předání incidentu Zhotoviteli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli. Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Zhotovitele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Zhotovitel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které nebyly jím způsobené (např.



Zhotovitel čeká na doplnění relevantních informací k incidentu od Objednatele apod.). Pro výpočet lhůt jsou určující časové záznamy v systému Helpdesk Objednatele k danému incidentu.

Předávání incidentů bude probíhat dle požadavku Objednatele prostřednictvím helpdesku Objednatele, přičemž Zhotovitel je povinen incidenty z helpdesku Objednatele automaticky přijímat.

4.2.1.1 *Dodatečné metriky*

Závazné podmínky:

Hodnocení aplikační podpory musí dále zohledňovat následující kritéria:

- Vyhodnocení procenta chyb, u kterých nebyla opravena příčina.
- Vyhodnocení opravy chyb, kde nedošlo k úspěšné opravě, nebo byla zavlečena nová chyba.
- Vyhodnocení počtu nekorektních balíčků – chybně dodané balíčky, nebo balíčky které vyžadovali nestandardní zásah provozu IT (nešli nasadit podle dodaného postupu).
- Vyhodnocení dodržování vývojových standardů.

4.2.2 *Algoritmus vyhodnocení aplikační podpory*

Úvod:

Tato kapitola popisuje způsob, jakým bude vyhodnocována definovaná úroveň služeb v oblasti aplikační podpory.

Závazné podmínky:

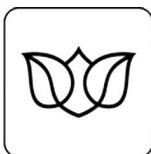
Vyhodnocování bude probíhat na měsíční bázi.

V případě neplnění vyhodnocovaných kritérií, mohou být uplatněny definované sankce na platbu za aplikační podporu. V případě hrubého neplnění SLA je možné odstoupení od Rámcové smlouvy nebo Dílčí smlouvy. Hrubým neplněním SLA je například neplnění definované úroveň služeb v oblasti aplikační podpory u kategorie závady A, a to v rozsahu minimálně dvakrát v kalendářním měsíci nebo například opakované nedodržování dodatečných SLA metrik.

SLA reakční doby pro řešení chyb A, B, C je definováno v kapitole 4.2.1. Pro účely hodnocení se vyhodnocuje splnění reakční doby a doby vyřešení chyby pro každý jednotlivý případ a penalizace za nesplnění časových limitů probíhá dle ustanovení Rámcové smlouvy.

Vyhodnocení dodatečných metrik:

- V případě, že procento chyb, u nichž nebude opravena příčina, přesáhne 10%, bude v měřeném období nastaven parametr – SLA příčina = -5%.



- V případě, že procento chyb, u nichž po nasazení do produkce bude konstatováno, že nedošlo k opravě, nebo že došlo k zavlečení další chyby, přesáhne 20%, bude v měřeném období nastaven parametr – SLA_{zavleč} = -5%.
- V případě, že počet nekorektních produkčních balíčků přesáhne počet jednoho nekorektního nasazení za měsíc, bude nastaven parametr – SLA_{balíček} = -5%.
- V případě, že ze strany Objednatele bude v rámci hodnocení aplikační podpory eskalováno nedodržování vývojových standardů a tato situace se nezmění ani následující měsíc, bude nastaven parametr – SLA_{standardy} = -5%.

Celkový parametr vyhodnocení aplikační podpory definujeme jako:

$$SLA^{Celkem} = 100\% + SLA^{přičina} + SLA^{zavleč} + SLA^{balíček} + SLA^{standardy}$$

Spočítané SLA^{Celkem} bude využito ke snížení měsíční ceny za aplikační podporu podle pravidel popsaných v Příloze č. 2 – Cena plnění.

4.2.3 Rozsah služeb aplikační podpory

V rámci této kapitoly Zhotovitel závazně popíše:

- *Metodiku řízení aplikační podpory;*
- *Definici předpokládaných procesů aplikační podpory;*
- *Popis nabízených služeb v rámci aplikační podpory;*
- *Popis požadované součinnosti v rámci aplikační podpory;*
- *Návrh předání aplikační podpory a rozvoje případnému novému dodavateli;*
- *Organizační zajištění.*

(doplň Zhotovitel)