



ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Příloha č. 1 k Rámcové smlouvě

Specifikace předmětu plnění a technické požadavky



Obsah

1	Úvod.....	2
2	Dodávka nového aplikačního programového vybavení OSVČ.....	3
2.1	Popis stávajícího stavu a popis cílového řešení.....	3
2.1.1	Použité technologie	3
2.1.2	Standardy IKT ČSSZ.....	4
2.1.3	Výkonnostní požadavky.....	5
2.1.4	Požadavky na infrastrukturu	5
2.2	Popis dodávaného řešení nového aplikačního programového vybavení	5
2.2.1	Popis návrhu řešení.....	6
2.2.2	Projektové řízení	6
2.2.3	Analytická část projektu	7
2.2.4	Vývoj, implementace a testování	8
2.2.5	Migrace dat	9
2.2.6	Školení.....	10
2.2.7	Nasazení do produkce	11
2.2.8	Požadované součinnosti	12
3	Zajištění aplikační podpory a rozvoje aplikace	13
3.1	Požadavky na aplikační podporu	13
3.1.1	Návrh SLA.....	14
3.1.2	Algoritmus vyhodnocení aplikační podpory	15
3.1.3	Rozsah služeb aplikační podpory	16
3.2	Požadavky na rozvoj aplikace	17
3.2.1	Předpokládaný rozsah rozvoje	17
3.2.2	Rozsah služeb v oblasti rozvoje aplikace.....	18



1 Úvod

- 1.1 Smyslem a účelem Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy o vývoji a údržbě nového aplikačního programového vybavení pro agendu OSVČ (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 Objednatelům 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 Objednatelům (viz grafické znázornění a upozornění na povinnost doplnění příslušných informací, návrhů apod.).



2 Dodávka nového aplikačního programového vybavení OSVČ

2.1 Popis stávajícího stavu a popis cílového řešení

V současnosti zajišťuje podporu agendy OSVČ níže uvedené aplikační programové vybavení:

	Aplikace	Popis	Aplikace určená k nahrazení novým řešením
N_úlohy			
1.1	N_OSVC	Evidence OSVČ	K nahrazení
1.2	N_POJS	Pojištění OSVČ	K nahrazení
1.3	N_UCET	Údaje pro účetnictví OSVČ	K nahrazení
1.4	N_SANKCE	Předpisy sankčních plateb	K nahrazení
1.5	N_MONS	Nemocenské dávky zaměstnanců MO	K nahrazení
1.6	N_NEMS	Nemocenské dávky OSVČ	K nahrazení
1.7	N_SOCS	Ostatní dávky	K nahrazení
1.8	N_HESLO	Číselník referentů	K nahrazení
1.9	N_PREDOS	Převody OSVČ	K nahrazení
1.10	N_REFS	Změny referentů	K nahrazení
1.11	N_RODCIS	Změna rodného čísla	K nahrazení
1.12	N_STATMIN	Statistika pro ministerstvo	K nahrazení
1.13	N_UDRZBA	Programy pro údržbu dat	K nahrazení

pozn. Agenda nemocenských dávek OSVČ i zaměstnanců se v současnosti zpracovává v aplikaci NEM. Aplikace N_SOCS se v současnosti používá pouze pro vracení přeplatků OSVČ.

2.1.1 Použité technologie

- Informix 9
- XBASE ++
- Solaris Unix

K výše uvedenému lokálnímu aplikačnímu programovému vybavení neexistuje dokumentace, Zhotovitel při analýzách musí vycházet pouze ze zdrojových kódů (jsou součástí zadávací dokumentace).

Výběr nemocenského pojištění OSVČ je v současné době realizováno v APV POJ modulem NP OSVČ. K tomuto aplikačnímu programovému vybavení existuje analytická dokumentace (je součástí zadávací dokumentace).

APV POJ bylo vytvořeno dodavatelsky (zakázkový vývoj). Aplikace je vytvořena primárně v prostředí MS.NET (.NET framework 2.0) s využitím jazyka C#. Tenký klient aplikace pracuje v prostředí Internet Explorer. Pro persistentní uložení dat je využíván databázový stroj Oracle 10g.

Popis stávajícího stavu a popis požadavků na nové aplikační programové vybavení jsou uvedeny v následujících dokumentech:



Název souboru	Obsah dokumentu
Vecny_zamer_Centralizace-APV-OSVC.docx	Popis současného stavu, popis požadované funkcionality včetně požadovaných rozhraní pro zajištění agendy OSVČ
Ekonomicke-ucetni-cinnosti_Centralizace-APV-OSVC.doc	Popis navázaných ekonomických systémů, do kterých je požadováno zajištění rozhraní pro jejich vzájemnou propojenost, která bude zajištěna nově v aplikaci POJ. Od nové aplikace se požaduje vytvoření potřebného rozhraní pro zachování potřebné funkcionality.

(jsou součástí zadávací dokumentace)

2.1.2 Standardy IKT ČSSZ

Závazné podmínky:

Nové aplikační programové vybavení musí splňovat požadavek na maximální parametrizovatelnost řešení. Veškeré nastavení systému musí být uloženo v parametrizacích tak, aby bylo možné měnit nastavení výpočtů bez zásahu do kódu aplikace.

Vývoj, rozvoj a údržba aplikačního programového vybavení realizovaného v rámci předmětného plnění musejí být provedeny v souladu se standardy IKT České správy sociálního zabezpečení (dále jen „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 2.10	Standard systémové konfigurace pracovní stanice	2.10
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	7.01



14.	Standard_pro_tvorbu_skriptu_db_Oracle_0.2.doc	Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle	0.2
15.	CSSZ_DMS_WS_API_DMA_v29_100212.doc	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro ukládání dokumentů do DMS	2.9
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

(jsou součástí zadávací dokumentace)

2.1.3 Výkonnostní požadavky

Závazné podmínky:

Vyvíjená aplikace musí splňovat 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%

Vyvíjená aplikace musí pro všechny rozhraní zaznamenávat dobu běhu konkrétních volání (stačí zápisem do logu). U uživatelských volání musí být Zhotovitel schopen na požádání změřit a prokázat plnění výkonnostních parametrů.

2.1.4 Požadavky na infrastrukturu

Navrhovaná infrastruktura musí respektovat standardy Objednatele a měla by efektivně využívat stávající infrastrukturu. Zároveň zadavatel požaduje napojení na helpdesk ČSSZ, a to k účelu hlášení incidentů.

2.2 Popis dodávaného řešení nového aplikačního programového vybavení

Úvod:

V rámci této kapitoly jsou popsány jednotlivé oblasti poptávané Objednatelem.

Závazné podmínky:



Nabídka Zhotovitele jako uchazeče musí respektovat navrhovanou strukturu požadovaných oblastí plnění.

2.2.1 Popis návrhu řešení

Závazné podmínky:

Nová aplikace musí být implementována v rámci aktuálních uznávaných standardů, předpokládáme využití třívrstvé architektury. Uživatelé k aplikaci budou přistupovat přes webového klienta.

Aplikace musí být schopná nahradit všechny lokální aplikace uvedené v odst. 2.1 a podporovat požadovanou funkcionalitu popsanou v přílohách uvedené v tabulce v odst. 2.1.1. Zároveň musí splňovat všechny požadavky popsané v odst. 2.1.

Požadavkem Objednatele je zachování veškeré současné funkčnosti v souladu s legislativou platnou od roku 2012. Starší data musí být k dispozici pro náhled, editaci a případný export do externí aplikace. Volitelně je možné nabídnout rozšířené řešení pro případy agendy OSVČ spadající do období před rokem 2012.

Zhotovitel také popíše:

- Požadavky na hardware pro zajištění produkčních i neprodukčních prostředí
- Požadavky na software pro zajištění produkčních i neprodukčních prostředí

které bude požadovat Zhotovitel zajistit od Objednatele.

2.2.2 Projektové řízení

Závazné podmínky:

Zhotovitel zajistí řešení všech disciplín projektového řízení po celou dobu trvání Rámcové smlouvy, včetně řízení potencionálních subdodávek dalších aplikací ČSSZ, .

Zhotovitel předloží závazný popis projektového řízení dle výše uvedeného.

Popis projektového řízení musí minimálně obsahovat:

- *Metodiku projektového řízení;*
- *Metodiku řízení rizik;*
- *Metodiku řízení změn;*
- *Organizační strukturu projektu;*
- *Návrh projektového plánu.*

(doplň Zhotovitel)



2.2.3 Analytická část projektu

Závazné podmínky:

V rámci analytické části projektu Zhotovitel zajistí:

- Katalog požadavků;
- Vytvoření kompletní funkční dokumentace;
- Popis testovací strategie;
- 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;*
- *Popis cílové aplikační a datové architektury;*
- *Definici požadavků na infrastrukturu, odpovídající standardům IKT ČSSZ.*

(doplň Zhotovitel)



2.2.4 Vývoj, implementace a testování

Úvod:

V rámci této části projektu Objednatel předpokládá implementaci jednotlivých komponent a celkové testy celého řešení.

Závazné podmínky:

Zhotovitel se zavazuje dodat:

- Okomentovaný programový kód;
- Instalační skripty;
- Konfigurace veškerého částí dodávky;
- Kompletní technickou/programátorskou dokumentaci;
- Kompletní uživatelskou dokumentaci;
- Poskytovat případné konzultace návrhu řešení na úrovni business, architektury, analýzy, designu, implementace, integrace a testování.

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).

Objednatel plnění dle tohoto odstavce (2.2.4 Vývoj, implementace a testování) 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)



2.2.5 Migrace dat

Úvod:

Migrace dat je nedílnou součástí plnění. Data budou migrována ze současných systémů LOK a POJ, s tím že aplikačně bude možné zpracovávat data zpětně od roku 2012. Ostatní historická data budou určena pro náhled a editaci. Objednatel požaduje, aby bylo migrováno 100% dat ze současných systémů.

Závazné podmínky:

Zhotovitel musí zajistit konsolidaci dat ze všech lokálních aplikací ze všech poboček ČSSZ, stejně tak z aktuálních centrálních aplikací. Následně musí zabezpečit konsolidaci a vyčištění těchto dat a migraci do cílové aplikace. Dále Zhotovitel zajistí metodiku kontrol datových typů a jednotlivých typů testů při migraci.

Objednatel plnění dle tohoto odstavce (2.2.5 Migrace dat) akceptuje na základě akceptačního řízení.“ .

Zhotovitel jako součást své nabídky předloží podrobný závazný návrh, jak bude realizovat migraci dat, včetně jejich konsolidace.

Zhotovitel minimálně popíše:

- *Podrobný návrh migrační strategie;*
- *Popis migračního nástroje (pokud již má tento nástroj Zhotovitel k dispozici);*
- *Příklad předpokládaných dokumentací a akceptačních reportů.*

(doplň Zhotovitel)



2.2.6 Školení

Závazné podmínky:

Zhotovitel musí zabezpečit vyškolení 950 pracovníků, kteří budou pracovat s nově dodávanou aplikací. Stejně tak musí zajistit zaškolení 10 pracovníků IT ČSSZ, kteří budou následně pro aplikaci interně zajišťovat podporu uživatelů.

Objednatel plnění dle tohoto odstavce (2.2.6 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;*
- *Příklad školicích materiálů (školicí příručka, případy, scénáře).*

(doplň Zhotovitel)



2.2.7 Nasazení do produkce

Úvod:

Poslední fází projektu implementace nového aplikačního programového vybavení bude nasazení nového řešení do produkce.

Závazné podmínky:

Zhotovitel musí zajistit následující aktivity:

- Naplánování nasazení do produkce;
- Přípravu provozní dokumentace;
- Definovat finální konfiguraci pro produkční prostředí;
- Případně otestování nasazení do produkce;
- Koordinace finálního produkčního nasazení.

Objednatel plnění dle tohoto odstavce (2.2.7 Nasazení do produkce) akceptuje na základě akceptačního řízení.

Zhotovitel předloží podrobný závazný popis plnění dle výše uvedeného.

Zhotovitel minimálně popíše:

- *Návrh způsobu nasazení do produkce;*
- *Popis dokumentace pro nasazení do produkce;*
- *Popis provozní dokumentace.*

(doplň Zhotovitel)



2.2.8 Požadované součinnosti

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

Zhotovitel definuje potřebnou součinnost v následující struktuře:

- *Popis součinnosti;*
- *Popis role na straně ČSSZ;*
- *Rozsah očekávané součinnosti (v člověkodnech – dále jen „ČD“).*

Během dodávky aplikačního programového vybavení musí Zhotovitel na měsíční bázi reportovat využití interních zdrojů Objednatele (a vypočítávat již použité a ještě dostupné interní kapacity Objednatele pro dodávku aplikačního programového vybavení).

Další popis součinností

- *Požadavky na hardware pro zajištění produkčních i neprodukčních prostředí;*
- *Požadavky na software pro zajištění produkčních i neprodukčních prostředí;*
- *Případné další požadavky na součinnost.*

(doplň Zhotovitel)



3 Zajištění aplikační podpory a rozvoje aplikace

Závazné podmínky:

Podpora aplikace bude zajištěna na odstraňování chyb na základě SLA definovaných níže. Rozvoj bude sloužit pro implementaci nových funkcí do spravované aplikace. Maximální objem pro rozvoj aplikace je popsán v Příloze č. 2, Objednatel však negarantuje minimální objem čerpaných služeb v rámci této části plnění.

Aplikační podpora je poskytována po dobu trvání Rámcové smlouvy počínaje od data zahájení ostrého provozu.

3.1 Požadavky na aplikační podporu

Závazné podmínky:

- Zhotovitel řeší všechny nalezené chyby v aplikaci pod domluvenými SLA (všechny časy jsou počítány na pracovní dny a čas v České republice):
 - o Zodpovídá za analýzu, opravu a test chyb.
 - o Zodpovídá za plánování oprav do balíčků v návaznosti na SLA – finální termín nasazení potvrzuje ČSSZ.
 - o Předává opravenou chybu s průvodkou popisující – kdo, jak provedl test, jak byla chyba opravena a co bylo její příčinou.
 - o Je povinen opravovat příčinu i následek chyby (opravy pouze následků a neopravování příčin budou negativním kritériem hodnocení).
 - o Je povinen dodat testovací data pro případný retest chyby Objednatелеm.
 - o Je povinen dodržovat standardy vývoje definované Objednatелеm.
- 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.
- 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:
 - o Příprava školicích materiálů pro školení uživatelů.
 - o Příprava dat a prostředí pro školení uživatelů.
 - o Realizace školení uživatelů.
 - o Vyhodnocení zpětné vazby.
- Zhotovitel se zavazuje v případě ukončení Smlouvy poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost spočívající v předání potřebných informací (například dokumentace, zdrojové kódy a další



relevantní data, viz povinnosti Zhotovitele) nezbytných k přesunu služby na Objednatele nebo třetí osobu, a zajistit tím bezproblémový přesun poskytovaných služeb. Zhotovitel je povinen vytvořit harmonogram přesunu, včetně seznamu předávaných věcí tak, aby byla zcela zachována funkčnost poskytovaných služeb. Zhotovitel je povinen dodat harmonogram přesunu služeb Objednateli do 90 (devadesáti) dnů ode dne zahájení aplikační podpory. Zhotovitel je povinen aktualizovat harmonogram přesunu nejpozději do 20 (dvaceti) dnů před ukončením Smlouvy.

•

3.1.1 Návrh SLA

Závazné podmínky:

Zhotovitel se zavazuje dodržovat definovanou úroveň služeb:

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 hodin. 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 prokazatelně nebyly jim 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.

3.1.1.1 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 vyžadovaly nestandardní zásah provozu IT (nešly nasadit podle dodaného postupu).
- Vyhodnocení dodržování vývojových standardů.

3.1.2 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 odst. 3.1.1. Pro účely hodnocení se vyhodnocuje splnění reakčních dob 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 – SLApříčina = -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:

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

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

3.1.3 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)



3.2 Požadavky na rozvoj aplikace

3.2.1 Předpokládaný rozsah rozvoje

Úvod:

V rámci rozvoje aplikace Objednatel předpokládá implementaci rozvojových požadavků.

Závazné podmínky:

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

- Popis řešení a ocenění požadavků definovaných Objednatелеm:
 - o Zhotovitel se zavazuje dodat návrh řešení a ocenění konkrétního požadavku do 10 pracovních dní od data předání požadavku Objednatелеm, přičemž ocenění bude provedeno dle Rámcové smlouvy, přílohy č. 2.
 - o Zhotovitel se dále zavazuje, že je schopen dodat kapacity potřebné pro implementaci rozvojového požadavku tak, aby mohl začít 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:
 - o Pro konkrétní požadavek nemusí být po dohodě prováděny všechny typy testů.
 - o V případě, že velikost požadavku přesáhne 50 ČD, budou navíc provedeny regresní testy aplikace, pokud nebude dohodnuto jinak.
 - o 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.



3.2.2 Rozsah služeb v oblasti rozvoje aplikace

V rámci této kapitoly Zhotovitel závazně popíše:

- *Metodiku rozvoje aplikace;*
- *Popis nabízených služeb v rámci rozvoje aplikace;*
- *Popis požadované součinnosti rozvoje aplikace;*
- *Organizační zajištění.*

(doplní Zhotovitel)