



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	Předmět veřejné zakázky	3
2.1	Popis architektury a vazeb v APV IKP	4
2.2	Standardy IKT ČSSZ	5
2.3	Výkonnostní požadavky	6
3	Rozvoj aplikace APV IKP	7
3.1	Projektové řízení.....	8
3.2	Analytická část.....	9
3.3	Vývojová část.....	10
3.4	Testovací část	11
3.5	Školení.....	12
3.6	Nasazování do produkce	13
3.7	Požadované součinnosti	14
4	Zajištění aplikační podpory APV IKP	15
4.1	Převzetí do servisu.....	15
4.1.1	Rozsah převzetí do servisu	15
4.2	Poskytování aplikační podpory APV IKP.....	16
4.2.1	Návrh SLA.....	17
4.2.2	Algoritmus vyhodnocení aplikační podpory	18
4.2.3	Rozsah služeb aplikační podpory	19



1 Úvod

Závazné podmínky:

- 1.1 Smyslem a účelem Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení pro Registr IKP (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 veřejné zakázky

Závazné podmínky:

Aplikační programové vybavení pro Registr IKP (APV IKP) nevytváří žádná primární data, ale sumarizuje existující údaje, ze kterých vytváří virtuální konta pro jednotlivé pojištěnce. Pracuje se souhrnnými údaji o dokladech pojištěnce, nevidovanými dobami, individuálními výpisy, informacemi o pobíraných přímých důchodových dávkách, účasti ve II. pilíři důchodového pojištění, a dalšími metadaty k dokladům a základním údajům pojištěnce. Všechna tato data jsou primárně vytvářena v externích systémech, a z nich jsou do Registru IKP přejímána.

Kromě individualizovaného pohledu na údaje pro jednotlivé pojištěnce Registr IKP poskytuje také souhrnné informace o celkové situaci kont. Tyto údaje jsou odvozené od stavu jednotlivých kont a jsou prezentovány ve formě statistických přehledů a sestav.

APV IKP využívá vstupních dat získávaných z následujících systémů:

- INP (Informace o nárokových podkladech)
- KE (Kmenové evidence)
- IVK (Individuální výpis konta)
- DAZ (Důchodová agenda, změny).

Na základě těchto dílčích vstupních dat automat IKP vyhodnocuje stav konta pojištěnce jako celku a dle přesně stanovených principů vytváří případné požadavky na WORK či IVK pro jejich další zpracování.

Samotný klient IKP umožňuje sledování všech relevantních údajů vztahujících se k individuálnímu kontu pojištěnce a poskytuje globální pohled na něj.

Konto lze vyhledávat buď zadáním konkrétního RČ / EČP nebo definovat výběrové podmínky pro určitou množinu kont. Pro vybraná konta lze uživatelsky vytvářet požadavky na další zpracování v okolních systémech, zobrazovat detailní informace o kontu či jeho zdrojových datech, generovat statistiky a sledovat auditní informace o práci jednotlivých uživatelů pracujících s aplikací.

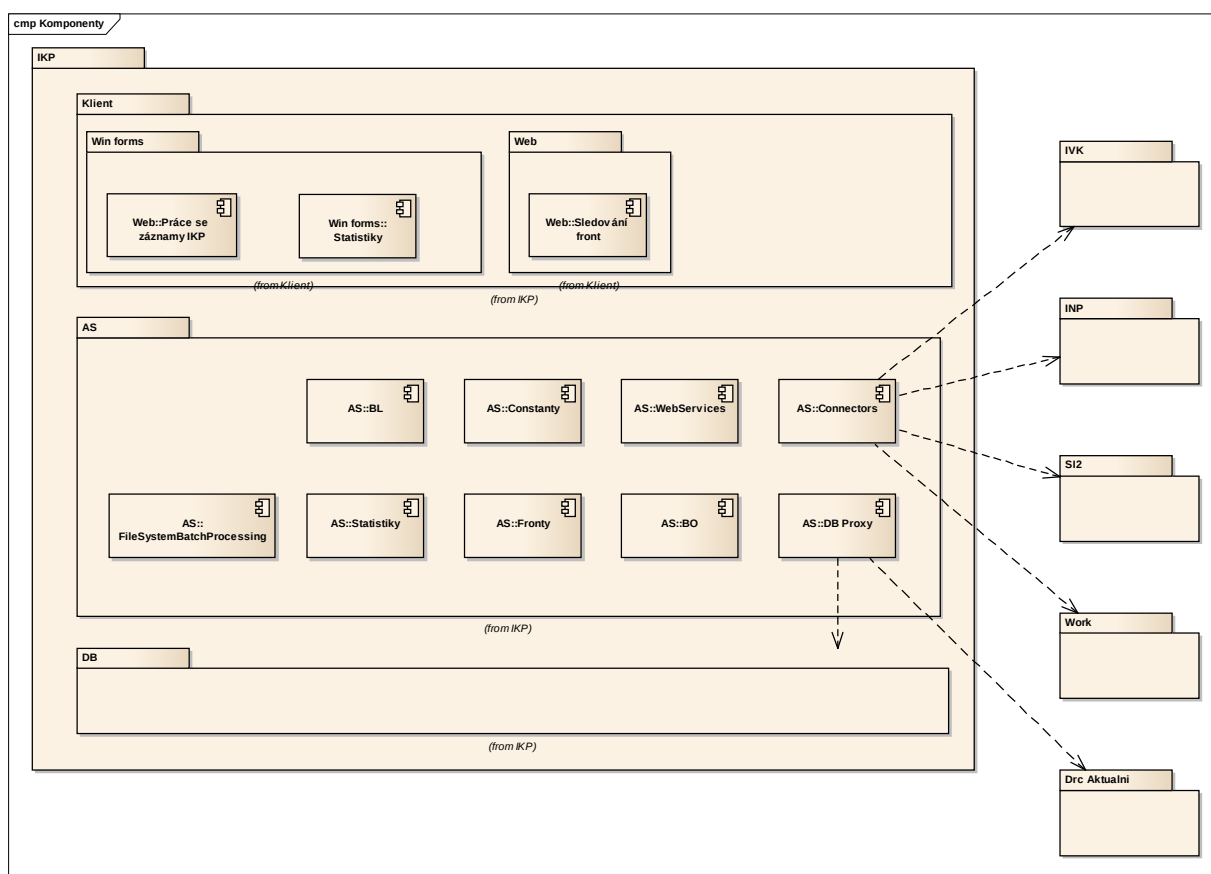
Součástí APV IKP je i Správní konzole, s jejíž pomocí lze sledovat stavy front, které řídí jak pravidelný import vstupních změnových dat ze zdrojových systémů, tak požadavky vytvářené systémem IKP (ať už automaticky nebo uživatelsky) a zasílané ke zpracování do okolních systémů.



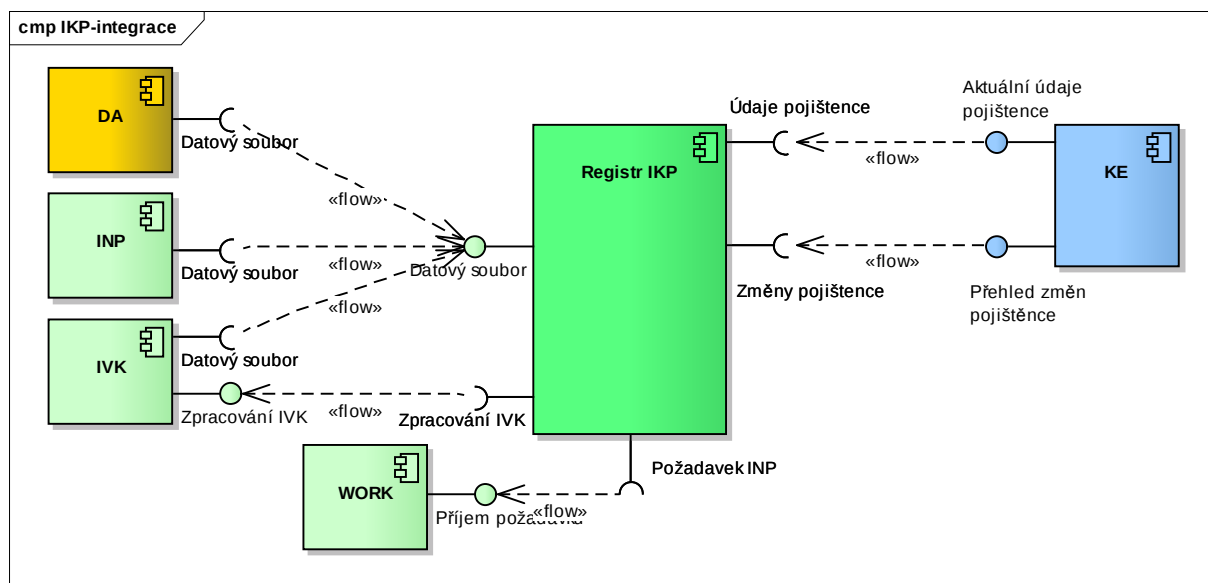
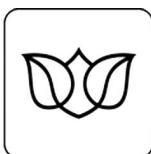
2.1 Popis architektury a vazeb v APV IKP

Závazné podmínky:

Aplikace IKP je vytvořena v prostředí Microsoft .NET verze 3.5 je vytvořena pro třívrstvou architekturu a je rozdělena do základních komponent:



Vazby mezi částmi řešení IKP a mezi okolím (dalšími prvky centralizovaného IS ČSSZ) jsou znázorněny na následujícím schématu.



2.2 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 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 2.20	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.	Programátorskékonvence_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_v3_3_131031.doc	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro ukládání dokumentů do DMS	3.3.
16.	CSSZ_DU_STD_V011.1.doc	Standard provozu databáze Oracle	1.10
17.	std_srv_023.doc	Standard systémové konfigurace aplikačních serverů	0.23
18.	std_PKI.pdf	Standard pro PKI	1.0

2.3 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 pro všechny nově vznikající rozhraní či uživatelské 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 IKP

Úvod:

V rámci rozvoje aplikace Objednatel předpokládá poskytování služeb na implementaci rozvojových požadavků a požadavků na změny v APV IKP.

Závazné podmínky:

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

- Popis řešení a ocenění požadavků definovaných Objednatelem:
 - o Zhotovitel se zavazuje dodat návrh řešení a ocenění konkrétní požadavku do 10 pracovních dní od data předání požadavku Objednatelem.
 - 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.



3.1 Projektové řízení

Závazné podmínky:

Zhotovitel zajistí řešení všech disciplín projektového řízení celého projektu, včetně řízení potencionálních 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 zpracování 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 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 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;*
- *Metodiku přípravy nasazovacích balíčků případně používané nástroje;*
- *Příklady předpokládaných výstupů.*

(doplň Zhotovitel)



3.4 Testovací část

Závazné podmínky:

V rámci testovací fáze Zhotovitel minimálně zajistí:

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

Objednatel akceptuje tuto dílčí část plnění 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 akceptuje tuto dílčí část plnění 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.*

(doplní 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)



4 Zajištění aplikační podpory APV IKP

Úvod:

Druhou částí poptávanou po Zhotoviteli je dodávka aplikační podpory pro APV IKP.

Poskytování aplikační podpory jako celek zahrnuje následující dílčí části, které budou uchazečem v rámci této činnosti realizovány:

- Převzetí do servisu
- Poskytování podpory APV IKP

4.1 Převzetí do servisu

Závazné podmínky:

V rámci převzetí aplikační podpory do servisu se Zhotovitel seznámí s APV IKP a proškolí své členy realizačního týmu před začátkem poskytování aplikační podpory APV IKP 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:*
 - o *Popis součinnosti;*
 - o *Popis role na straně ČSSZ;*
 - o *Rozsah očekávané součinnosti (v ČD).*
- *Organizační zajištění.*

(doplň Zhotovitel)



4.2 Poskytování aplikační podpory APV IKP

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):
 - 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 Objednatelem.
 - o 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:
 - o Příprava školicích materiálů pro školení uživatelů.
 - o Příprava dat a prostředí pro školení uživatelů.
 - o Realizace školení uživatelů.
 - o 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 jim způsobené. 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, můžou 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 s plnění reakčních 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 – 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.

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)