

Prováděcí smlouva č. PPR-31058-4/ČJ-2018-990656

**k Rámcové dohodě - poskytování technické podpory a rozvoje informačního systému
hraniční kontroly KODOX**

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha 7
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: plk. Mgr. Pavlem Osvaldem, ředitelem Ředitelství pro podporu výkonu služby Policejního prezidia České republiky

Korespondenční adresa: Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby,
poštovní schránka 62/ ŘPVS, 170 89 Praha 7

(dále jen „Objednatel“)

a

AUROTON COMPUTER, spol. s r.o.

Sídlo: Desenská 612/35, 19000 Praha 9
IČO: 43871437
DIČ: CZ43871437
Zastoupená: Ing. Přemyslem Ondrou, jednatelem společnosti

Bankovní spojení: Unicredit bank, č. účtu: 

Korespondenční adresa: Desenská 612/35, 19000 Praha 9

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 5013

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely tuto Prováděcí smlouvu (dále jen „Prováděcí smlouva“) k Rámcové dohodě - poskytování technické podpory a rozvoje informačního systému hraniční kontroly KODOX, **PPR-21769-15/ČJ-2018-990656**, ze dne 31.10.2018 (dále jen „Rámcová dohoda“) v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen „ZVZ“, nebo „zákon o veřejných zakázkách“)

k veřejné zakázce s názvem „Technická podpora a rozvoj systému KODOX – Rámcová dohoda“
ev. č. NEN N006/18/V00016764.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této Prováděcí smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli plnění v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 1 této Prováděcí smlouvy (dále též jen „Plnění“).
- 1.2. Objednatel se zavazuje řádně dodané Plnění převzít a zaplatit za něj dohodnutou cenu, a to způsobem definovaným v této Prováděcí smlouvě a v Rámcové dohodě.

2. CENA

- 2.1 Celková cena za Plnění dle této Prováděcí smlouvy činí 8 740 000,00,- Kč bez DPH. Cena za jednotlivé položky Plnění je uvedena v Příloze č. 2 této Prováděcí smlouvy.

3. TERMÍN PLNĚNÍ

- 3.1. Dodavatel je povinen dodat předmět plnění do 12.2022. / Plnění se poskytuje od 12/2018 do 12 /2022

4. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1. Veškerá ujednání této Prováděcí smlouvy navazují na Rámcovou dohodu a podmínkami uvedenými v Rámcové dohodě se řídí, tj. práva a povinnosti či skutečnosti neupravené v této Prováděcí smlouvě se řídí ustanoveními Rámcové dohody. V případě, že ujednání obsažené v této Prováděcí smlouvě se bude odchylovat od ustanovení obsaženého v Rámcové dohodě, má ujednání obsažené v této Prováděcí smlouvě přednost před ustanovením obsaženým v Rámcové dohodě, ovšem pouze ohledně plnění sjednaného v této Prováděcí smlouvě.
- 4.2. Tato Prováděcí smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 4.3. Tato Smlouva je vyhotovena tak, že je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem s tím, že zároveň Objednatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně a Dodavatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně tj. ne elektronicky.
- 4.4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“

Příloha č. 2 – „Specifikace ceny“

V Praze dne

Objednatel: Mgr. Pavel
Osvald

Digitálně podepsal
Mgr. Pavel Osvald
Datum: 2018.12.18
12:39:12 +01'00'

.....
Ministerstvo vnitra – Česká republika

Zástupce: plk. Mgr. Pavel Osvald
Funkce: ředitel ŘPVS

V Praze dne

Dodavatel: Ing. Přemysl
ONDRA

Digitálně podepsal
Ing. Přemysl ONDRA
Datum: 2018.12.19
16:40:05 +01'00'

.....
AUROTON COMPUTER, spol. s r.o.

Zástupce: Ing. Přemysl Ondra
Funkce: jednatel společnosti

1. Plnění A – služby technické podpory

1) Plnění A. 1. – paušální služby:

Služby technické podpory zahrnují zejména:

- a) Pravidelná měsíční kontrola funkčnosti uživatelských aplikací v rámci IS ,KODOX.
- b) Pravidelná měsíční kontrola logů SW.
- c) Pravidelná měsíční kontrola logů centrálních serverů.
- d) Pravidelná měsíční kontrola výkonnosti SW s ohledem na HW
- e) Detekce chybových stavů systému a následný návrh jejich odstranění.
- f) Ladění parametrů systému a odstraňování zjištěných výkonnostních problémů.
- g) Poskytování technické podpory HELPDESK (komplexní aplikace typu ServiceDesk) 24 hodin, 7 dní v týdnu s dobou odezvy uvedenou dále v textu. V případě naléhavé potřeby, či pro případ nedostupnosti HELPDESK, musí být zajištěna nepřetržitá služba tzv. pohotovostní čísla s tím, že požadavek bude vždy dodatečně zadán na HELPDESK s výchozím časem nahlášení požadavku.
- h) Poskytování telefonické konzultace (HOTLINE):
 - 1) SW konzultace na telefonním čísle určeném dodavatelem.
 - 2) HW konzultace na telefonním čísle určeném dodavatelem.
- i) Udržování aktuální dokumentace k systémům.

Paušální služby technické podpory zahrnují v rámci Plnění A.1. i služby helpdesk a dohodu o požadované úrovni služeb tzv. SLA (Service level agreement):

Helpdesk – centrální kontaktní místo, které slouží ke komplexní evidenci a řešení vzniklých incidentů, závad a jiných požadavků.

Základní parametry služby Helpdesk:

Služba se poskytuje v režimu 24x7, tj. 24 h 7 dnů v týdnu. Služba se poskytuje v českém nebo slovenském jazyku.

Postup pro hlášení incidentů a jiných požadavků:

Objednatel bude hlásit incident nebo jiný požadavek na:






a zároveň/anebo

email: 

a zároveň/anebo



Dodavatel potvrdí přijetí incidentu nebo jiného požadavku v souladu se stanovenou dobou odezvy dle této Přílohy č. 1. a to na email Objednatele 

 a zároveň v systému evidence incidentů a jiných požadavků, který je dostupný oběma Smluvním stranám. Kromě podrobného popisu incidentu Objednatel označí incident příslušnou kategorií závady. O autorizaci, řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude Dodavatel Objednatele informovat stejným způsobem. Změna jednotlivých stádií řešení musí být ze strany Objednatele odsouhlasena, zejména se jedná o odmítnutí a uzavření servisního záznamu.

Dodavatel vyhotoví a předá Objednateli 1x měsíčně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených nebo v daném měsíci uzavřených incidentů, závad, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:

- předmět incidentu, závady, problému nebo požadavku,
- jejich stav,
- čas nahlášení, registrace a autorizace,
- doba odezvy,
- doba opravy,
- čas a způsob uzavření a autorizace,
- doba a důvod nedostupnosti systému.

Dodavatel je dále Objednateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě 10-ti dnů veškerá data služeb Helpdesk a Hotline ve strojově zpracovatelné podobě (např. *.xml, *.csv apod.)

SLA – Dohoda o požadované úrovni služeb

Dodavatel musí při poskytování dodržovat úroveň poskytovaných služeb dle níže stanovených parametrů:

Závažnost– klasifikace naléhavosti incidentu, závady, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému.

Doba odezvy – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na helpdesk.

Doba opravy – doba od zahájení řešení do vyřešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na helpdesk.

Kategorie incidentů/vad - závažnost

Za vadu nebo incident je považována jakákoliv událost, která narušila, narušuje nebo by mohla narušit funkčnost systému. Tyto události jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovenou závažností. Za incident se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Dodavatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Za vyšší moc se pro potřeby plnění této rámcové dohody nepovažuje úder blesku.

Pro účely Technické podpory jsou definovány následující kategorie Vad:

Vada kategorie A – podstatná vada, která

- způsobuje, že systém neposkytuje některou z kritických funkcionalit systému (systém nesplňuje účel, pro který byl vytvořen nebo uživatelům výrazně omezuje možnost používání některé funkcionality). Jedná se zejména o funkčnost databáze, serverové služby, schopnost provádět procesy hraniční kontroly,
- činí zcela nefunkčním některou z komponent IS KODOX,
- způsobuje, že systém vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy,
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb,

Vada kategorie B – méně závažná vada, která

- způsobuje, že je systém schopen omezeného provozu nebo neposkytuje některou z nekritických funkcionalit (systém splňuje účel, pro který byl vytvořen; uživatelé mohou v omezeném rozsahu používat všechny funkcionality),
- způsobuje, že některá z funkcionalit systému není plně činná nebo ztěžuje užívání u některého koncového uživatele, avšak tento stav má jen zanedbatelné dopady na provoz u Objednatele,
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb.

Vada kategorie C

jsou ostatní vady/incidenty, které nespádají do kategorie A ani B.

O zařazení incidentu do jednotlivých kategorií rozhoduje odpovědná osoba Objednatele. Seznam osob oprávněných za Objednatele nahlásit incident, nebo jiný požadavek, autorizovat formu řešení a autorizovat vyřízení formou helpdesku, bude Dodavateli předán bezprostředně po uzavření Smlouvy.

Servisní podpora bude poskytována v režimu 7x24, tedy nepřetržitě sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin. Pro incidenty, problémy nebo požadavky nahlášené formou servisního záznamu v Helpdesku platí následující parametry SLA podle stupně závažnosti:

Závažnost	Doba odezvy	Doba opravy
Vada A	Do 4 hod	Do 12 hod
Vada B	Do 24 hod	Do 72 hod
Vada C	Do 48 hod	Přidělení pracovníka na řešení do 5 pracovních dnů, návrh postupu řešení do 6 pracovních dnů, realizace řešení do 30-ti pracovních dnů.

Dostupnost služeb:

Dostupnost služby (dále také jen „DS“) je poměr doby, kdy byla Objednateli služba dostupná bez incidentů kategorie Vada A k délce celého sledovaného období. Sledovaným obdobím je vždy 1 rok, který začíná běžet od účinnosti příslušné Prováděcí smlouvy na technickou podporu. Vyjadřuje se v procentech. Do doby, kdy byla služba dostupná se nezapočítává doba trvání incidentu kategorie Vada A, a to od řádného nahlášení incidentu na helpdesk, do doby jejího úplného odstranění.

Dostupnost služby „IS Kodox“ se stanovuje ve výši 99,5 % ročně.

Vyhodnocení dodržování SLA a sankce

Dodavatel je povinen předat Objednateli reporty k ověření dodržování SLA vždy do 2 pracovních dnů od konce příslušného kalendářního měsíce.

V případě nedodržení stanovených parametrů SLA 99,5 % vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu v následující výši:

Za nedodržení celkového SLA na pracoviště:

Překročení doby nedostupnosti (tj. vada A)	Smluvní pokuta
Větší než 44 hodin za rok, ale menší než nebo rovnající se 80 hodin za sledované období	100 000 Kč

Větší než 80 hodin za rok, ale menší než nebo rovnající se 120 hodin za sledované období	500 000 Kč
Větší než 120 hodin za rok a za každých dalších započatých 120 hodin za sledované období.	1 000 000 Kč

V případě, že bude dosažená dostupnost služby nižší než 90%, považuje se to za podstatné porušení smlouvy. V takovém případě má Objednatel právo od uzavřené Smlouvy odstoupit s účinky do budoucna tj. odstoupení se týká nesplněného zbytku plnění.

Objednatel vyhodnotí vznik nároku na smluvní pokutu vždy do 15 dnů od konce každého čtvrtletního období ve sledovaném období. Výše smluvní pokuty se vyčísľuje vždy s ohledem na dobu dostupnosti systému ve sledovaném období. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že Dodavateli vzniká povinnost uhradit Objednateli smluvní pokutu vždy při prvním překročení konkrétního limitu ve sledovaném období.

V případě prodlení Dodavatele s **dořržením doby odezvy a doby řešení** smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli následující smluvní pokuty nezávislé na případné sankci za nedořržení celkového SLA:

a) **Kategorie A (Podstatná vada)**

Smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby odezvy. Smluvní pokuta ve výši 20.000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy.

b) **Kategorie B (Méně závažná vada)**

Smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč za každý započatých 24 hodin překročení doby odezvy. Smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč za každý započatých 24 hodin překročení doby opravy.

a) **Kategorie C (Ostatní)**

Smluvní pokuta ve výši 5.000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení doby opravy.

Maximální cenové limity k Technické podpoře IS KODOX

	1. rok		2. rok		3. rok		4. rok		Celkem bez DPH v Kč	Celkem s DPH v Kč
	bez DPH v Kč	s DPH v Kč	bez DPH v Kč	s DPH v Kč	bez DPH v Kč	s DPH v Kč	bez DPH v Kč	s DPH v Kč		
	Plnění A									
A. 1. Technická podpora systému KODOX - fixní část	1 800 000,00	2 178 000,00	2 040 000,00	2 468 400,00	2 300 000,00	2 783 000,00	2 600 000,00	3 146 000,00	8 740 000,00	10 575 400,00