

Smlouva o provozní podpoře Datového skladu – Rizikové analýzy

1. Smluvní strany

Česká republika – Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský, organizační složka státu

se sídlem: Brno, Hroznová 63/2, PSČ 656 06

IČO: 00020338

DIČ: CZ00020338

Statutární zástupce: Ing. Jan Dohnal, ředitel odboru informatiky

Kontaktní osoba

(dále jen „Objednatel“)

na straně jedné

a

Ing. Kamil Frieb

se sídlem:

Sousedíkova 971/5, Praha 9 - Vysočany, 190 00

IČO:

677 26 275

bankovní spojení:

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

číslo účtu:

84777000/2700

(dále jen „Poskytovatel“)

na straně druhé

Smluvní strany uzavřely dále uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, tuto

s m l o u v u o p o s k y t o v á n í s l u ž e b

2. Vymezení pojmů

Základní pojmy jsou stanoveny pro účely této smlouvy:

„Datový sklad – Riziková analýza“ (BI/DWH)

skládá se z reportů, metadatových vrstev, DB objektů, procedur pro transformaci dat a nastavení potřebných parametrů v hostitelském prostředí APV.

„Aplikační programové vybavení“ (APV) – programové vybavení, potřebné pro zabezpečení plynulého provozu BI/DWH, zejména:

- Oracle BI Suite
- Oracle WebLogic Application Server

- Oracle Warehouse Builder
- Oracle Workflow
- DBMS_JOB
- RDBMS Oracle

„**Uživatel**“ – pracovník Objednatele, který pro svou činnost využívá dodané řešení BI/DWH

„**Chyba**“ – opakovatelným postupem navoditelný nežádoucí projev dodaného řešení, který je v rozporu se specifikací. Nebo stav, který znemožňuje používání dodaného řešení BI/DWH nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen nebo stav, který umožňuje pouze omezené používání řešení nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen. Tento stav není považován za plnohodnotný provoz.

„**Chyba kategorie závažnosti A**“ - Aplikace nebo jednotlivý modul jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí nedostupná. Jedná se o kritickou chybu, znemožňující užití BI/DWH. Tedy Chybu, která způsobuje tak závažné problémy, že zadavatel nemůže aplikaci BI používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému musí být pozastaveno, dokud chyba nebude odstraněna. Chyby této úrovně by způsobily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití BI systému, nebo by způsobily stav, kdy by bylo další užití aplikace nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení systému.

„**Chyba kategorie závažnosti B**“ – Některá z důležitých funkcí nebo výstupů BI/DWH je nedostupná a nelze ji vyvolat jiným způsobem nebo ji nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou chybu, vážně ohrožující užití dodaného řešení. Tedy taková chyba, kdy funkčnost dodaného řešení je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz zadavatele. Chyba této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce či data BI řešení bez jejich rozumné náhrady. Užití jiných částí systému může ale pokračovat.

„**Chyba kategorie závažnosti C**“ - Funkční chyby drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze vyvolat jiným způsobem. Jedná se o chybu neohrožující další provoz a užití BI řešení. Jedná se o chybu, která se projeví pouze občas a nemá vliv na ostatní části BI a systému ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat ani neznemožňuje vykonávání žádné závažné funkce systému, nebo je možné nalézt za ní vhodnou alternativu.

„**Chyba kategorie závažnosti D**“ - Kosmetické chyby, které nemají vliv na funkčnost, ale pouze na vzhled a ergonomii aplikace. Opravy chyb této kategorie jsou prováděny v další hlavní verzi.

„**Pracovní hodina**“ – Poskytovatele se rozumí hodina (60 min) v pracovní dny a v pracovní době, dnem se rozumí pracovní den.

„**Pracovní doba (servisní hodiny)**“ – pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 hodin.

„**Doba reakce**“ – doba, která uplyne od přijetí hlášení o vzniku chyby nebo požadavku Objednatele systému Poskytovatelem do doby zahájení řešení chyby nebo požadavku.

„**Řešení chyby**“ – posloupnost činností vedoucích k:

- a) identifikaci chyby,
- b) nalezení příčin vzniku,
- c) odstranění chyby.

„**Odstranění chyby**“ – obnovení plného užívání řešení BI/DWH. Za odstranění problému se považují i prokázaná zjištění chyby součástí řešení, které Poskytovatel nedodává, prokázaná nutnost reinstalace současné verze nebo nasazení aktualizované verze aplikací/systémů, které Poskytovatel nedodává, jakož i zjištěné chyby dat primárních zdrojů, které vstupují do řešení BI/DWH.

„**Ohlášení chyby**“ – prokazatelné, dokumentované sdělení vzniku chyby Poskytovateli. (Primárně prostřednictvím portálu zákaznické podpory, ve standardním nastavení, bez dodatečné customizace a dalších služeb). Pokud tento portál není dostupný je za prokazatelné sdělení považováno zaslání mailu na stanovenou emailovou adresu. Telefonické sdělení není považováno za ohlášení.

„**Požadavek na podporu**“ – požadavek, k jehož dalšímu řešení je nutno vykonat další úkony umožňující rozhodnout, zda se jedná o požadavek na změnu, chybu nebo podporu

„**Portál HelpDesk**“ – webové rozhraní objednatele, prostřednictvím kterého uživatel primárně nahlašuje požadavky a zároveň může kontrolovat stav jejich řešení.

„**Člověkohodina - čh**“ – práce jednoho pracovníka Poskytovatele na plný úvazek po dobu jedné pracovní hodiny.

3. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Objednateli podporu řešení BI/DWH v období 12 měsíců v následujícím rozsahu:

- 3.1. údržba reportů nad primárními daty zdrojových systémů,
- 3.2. údržba reportů nad databází datového skladu,
- 3.3. údržba načítání dat ze zdrojových systémů do DWH,
- 3.4. poradensko-konzultační činnost.

4. Místo a způsob plnění

- 4.1. Místem plnění pro plnění odstavců 3.1 až 3.4 je sídlo Objednatele. Objednatel připouští, že některé činnosti (např. vzdálený dohled, řešení problémů s provozem, instalace nových verzí, testování) může Poskytovatel realizovat z místa svého sídla uvedeného v záhlaví této smlouvy.
- 4.2. Veškeré servisní služby dle této smlouvy budou komunikovány a poskytovány v českém jazyce. Výjimku mohou tvořit originální aplikace (nebo jejich části), které jsou pro servisní služby využívány a jejichž lokalizace není možná. V takovém případě zajistí Poskytovatel pro tyto aplikace/části, potřebnou dokumentaci s českým překladem.
- 4.3. Hlášení chyb zjištěných při provozu řešení BI/DWH je Objednatel povinen provádět primárně pomocí webového Portálu HelpDesk Objednatele. Přístup na portál HelpDesk bude nastaven všem uživatelům řešení BI/DWH, případně dalším uživatelům podle požadavků Objednatele.
- 4.4. Zajištění provozu BI/DWH se nevztahuje na chyby způsobené:
 - a) konfigurací zařízení Objednatele, která je v rozporu s požadavky uvedenými v dokumentaci k dílu platné k aktuální verzi řešení BI/DWH na provozním prostředí Objednatele
 - b) zavirováním nezaviněným Poskytovatelem
 - c) pochybením obsluhy a užíváním díla v rozporu s pokyny uvedenými v dokumentaci k dílu platné k aktuální verzi řešení BI/DWH na provozním prostředí Objednatele a/nebo v souvislosti s ustanoveními této smlouvy,
 - d) užitím vlastních programových komponent Objednatele, přímým zásahem do zdrojových souborů díla nebo dat mimo příslušné dílo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,
 - e) komponentami BI/DWH, které jsou v odpovědnosti Objednatele,

f) chybou dat primárních zdrojů.

- 4.5. Za chybu řešení BI/DWH nelze považovat takovou chybu, kterou nelze doložit prokazatelným opakovaným postupem navození, případně dokumentací, která tuto chybu popisuje (např. otisk obrazovky s detailem chybového hlášení).
- 4.6. Do lhůty na odstranění chyby se nezapočítává čas potřebný na zajištění součinnosti Objednatele, případně také čas nutný na instalaci APV potřebného pro provoz řešení BI/DWH ani čas na odstranění chyb v datech primárních zdrojů.
- 4.7. Reakční doba a Termín dokončení začnou běžet od ohlášení chyby. V případě, že je chyba ohlášena mimo stanovené Servisní hodiny, uvedené lhůty na zahájení prací na odstranění problému začnou běžet od zahájení Servisních hodin následujícího pracovního dne.

5. Doba plnění smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 15.1.2020 do 14.1.2021.

6. Způsob plnění dle čl. 3 smlouvy

1. Hlavička	
Název služby:	3.1 Údržba reportů nad primárními daty zdrojových systémů
Cíl služby:	Zajištění aktuálnosti a dostupnosti reportů
2. Specifikace služby	
Popis služby:	Údržba reportů v OBI včetně potřebných objektů datového rozhraní nad primárními daty zdrojových systémů pro reporty, které jsou vytvářeny přímo nad zdrojovými systémy.
Součástí služby je:	<p>Řešení provozních incidentů / požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zajištění dostupnosti reportů,• Zajištění správnosti reportů z IS Vnější karanténa a IIS Monitoring,• řešení pozáručních chyb, <p>Provozní dohled:</p> <ul style="list-style-type: none">• kontrola dostupnosti reportu,• kontrola prováděcích časů reportu,• výkonová optimalizace reportovacího prostředí,• kontrola běhu potřebných služeb reportovacího prostředí,• kontrola dostupnosti datového rozhraní,• kontrola materializovaného pohledu, <p>Správa a konfigurace:</p> <ul style="list-style-type: none">• reakce na drobné syntaktické změny ve strukturách zdrojů na straně primárních systémů,• úpravy v nastavení přístupových oprávnění,• řešení výkonnostních problémů včetně úprav indexace
Objem služby:	7 čh / měs.
Komunikační kanály:	Portál HelpDesk Objednatele, Vzdálené připojení k Objednateli
Součinnost:	<ul style="list-style-type: none">• Včasné a exaktní hlášení požadavků pracovníky Objednatele

	<ul style="list-style-type: none"> Bezodkladná akceptace vyřešení incidentu pracovníky Objednatele 			
3. Parametry služby pro Řešení provozních incidentů				
Závažnost:	A	B	C	D
Reakční doba:	1 prac. den	2 prac. dny	6 prac. dnů	N/A
Termín dokončení:	5 prac. dnů od nahlášení	8 prac. dnů od nahlášení	20 prac. dnů od nahlášení	N/A
Sankce:	500,- Kč za každý započatý den po Termínu dokončení	500,- Kč za každé Započaté 3 dny po Termínu dokončení	500,- Kč za každých započatých 5 dnů po Termínu dokončení	N/A
Servisní hodiny:	8 × 5 (Po ÷ Pá, 8:00 – 16:00)			
Provozní spolehlivost:	98%			
Záruka	12 měsíců			

1. Hlavička	
Název služby:	3.2 Údržba reportů nad databází datového skladu
Cíl služby:	Zajištění aktuálnosti a dostupnosti reportů
2. Specifikace služby	
Popis služby:	Údržba reportů v OBI včetně potřebných objektů datového rozhraní nad primárními daty zdrojových systémů pro reporty, které jsou vytvářeny nad datovým skladem.
Součástí služby je:	<p>Řešení provozních incidentů / požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zajištění dostupnosti reportů, řešení pozáručních závad, <p>Provozní dohled:</p> <ul style="list-style-type: none"> kontrola dostupnosti reportu, kontrola prováděcích časů reportu, výkonová optimalizace reportovacího prostředí, kontrola běhu potřebných služeb reportovacího prostředí, kontrola dostupnosti datového skladu, <p>Správa a konfigurace:</p> <ul style="list-style-type: none"> řešení výkonnostních problémů včetně úprav indexace
Objem služby:	7 čh / měs
Komunikační kanály:	Portál HelpDesk Objednatele Vzdálené připojení k Objednateli
Součinnost:	<ul style="list-style-type: none"> Včasné a exaktní hlášení požadavků pracovníky Objednatele Bezodkladná akceptace vyřešení incidentu pracovníky Objednatele
3. Parametry služby pro Řešení provozních incidentů	

Závažnost:	A	B	C	D
Reakční doba:	1 prac. den	2 prac. dny	6 prac. dnů	N/A
Termín dokončení:	5 prac. dnů od nahlášení	8 prac. dnů od nahlášení	20 prac. dnů od nahlášení	N/A
Sankce:	500,- Kč za každý započatý den po Termínu dokončení	500,- Kč za každé 3. Započaté 3 dny po Termínu dokončení	500,- Kč za každých započatých 5 dnů po Termínu dokončení	N/A
Servisní hodiny:	8 × 5 (Po ÷ Pá, 8:00 – 16:00)			
Provozní spolehlivost:	98%			
Záruka	12 měsíců			

1. Hlavička

Název služby:	3.3 Údržba načítání dat ze zdrojových systémů do DWH
Cíl služby:	Zajištění aktuálnosti a dostupnosti reportů

2. Specifikace služby

Popis služby:	Údržba načítání dat ze zdrojových systémů do DWH včetně odstraňování nahlášených provozních incidentů a chyb.
Součástí služby je:	Řešení provozních incidentů / požadavků: <ul style="list-style-type: none"> kontrola chyb v načítání, řešení rutinních chyb v načítání, Správa a konfigurace: <ul style="list-style-type: none"> řešení požadavků objednatele na změny v konfiguraci DWH
Objem služby:	4 čh / měs
Komunikační kanály:	Portál HelpDesk Objednatele Vzdálené připojení k Objednateli
Součinnost:	<ul style="list-style-type: none"> Včasné a exaktní hlášení požadavků pracovníky Objednatele Bezodkladná akceptace vyřešení incidentu pracovníky Objednatele

3. Parametry služby pro Řešení provozních incidentů

Závažnost:	A	B	C	D
Reakční doba:	1 prac. den	4 prac. dny	6 prac. dnů	N/A
Servisní hodiny:	8 × 5 (Po ÷ Pá, 8:00 – 16:00)			
Provozní spolehlivost:	98%			
Záruka	12 měsíců			

1. Hlavička

Název služby:	3.4 Poradensko-konzultační činnost
---------------	------------------------------------

Cíl služby:	Poskytnutí konzultací pro pracovníky Objednatele.
2. Specifikace služby	
Popis služby:	Poskytování informací a konzultací prostřednictvím hlasových služeb, případně osobně.
Součástí služby je:	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonická podpora, která je poskytována Objednateli na jeho zavolání. • Metodická podpora pracovníka Objednatele při práci s BI/DWH • Odpovědi na individuální dotazy, které nevyžadují přípravu konzultanta Poskytovatele • Konzultace k používání nebo rozvoji BI/DWH (telefonickou formou nebo přímo u Objednatele)
Objem služby:	1 čh / měs. - je součástí smlouvy, další objem dle objednávky – je nad rámec objemu v této Smlouvě
Komunikační kanály:	<ul style="list-style-type: none"> • Osobní komunikace
Součinnost:	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění koordinace školených pro efektivní zaškolení všech potřebných osob. • Účast pracovníků Objednatele
3. Parametry služby	
Reakční doba:	N/A
Termín dokončení:	Po dohodě s Objednatelem
Servisní hodiny:	Po dohodě s Objednatelem
Provozní spolehlivost:	N/A

7. Součinnost smluvních stran

7.1. Kontaktní osoby za Objednatele i Poskytovatele pro otázky smluvní a technické, jsou uvedené v následujících tabulkách:

Za Objednatele	
Ve věci smluvní:	
Ve věci technické:	

Za Zhotovitele	
Ve věci smluvní:	
Ve věci technické:	

7.2. Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy včetně změn kontaktních osob.

7.3. Objednatel je v rámci zajištění provozu BI/DWH povinen zajistit:

- Včasné poskytování věcně i formálně správných vstupních dat pro BI/DWH ze zdrojových informačních systémů.
- Zajištění odpovídající dostupnosti stanovených rozhraní mezi BI/DWH a zdrojovými systémy.
- Hladkou spoluprací dodavatelů zdrojových informačních systémů.

- Funkčnost hardware pro provoz všech vrstev a aplikací potřebných pro provoz řešení BI/DWH.
- Provoz operačního systému pro databázovou a klientskou vrstvu řešení BI/DWH.
- Zálohovací procedury, umožňující v případě potřeby obnovit ze záložních médií plnohodnotný provoz řešení BI/DWH.
- Jmenování vhodných pracovníků Objednatele do projektové struktury.
- Zajištění dostatečné dostupnosti všech určených pracovníků Objednatele.
- Poskytovat součinnost při akceptačních testech.
- Přístup Poskytovatele do VPN (Virtuální privátní síť) Objednatele s dostatečnou rychlostí spolehlivostí připojení sítě VPN Objednatele pro plnění předmětu této smlouvy.

7.4. V případech, kdy Poskytovatel pro plnění dle této smlouvy bude potřebovat ověřit funkčnost software na ostrých datech Objednatele, Objednatel souhlasí s přenosem ostrých dat na testovací prostředí BI/DWH pro potřeby testování.

8. Cena

- 8.1. Celková cena za plnění předmětu veřejné zakázky je 174 240 Kč / 1 rok.
- 8.2. Cena služby podle odst. 3.1, 3.2, 3.3 a 3.4 19 hod./měsíčně bude uhrazena paušálně ve výši 14 520 Kč za jeden měsíc. V ceně je zahrnuta údržba dodaného řešení BI/DWH za kalendářní měsíc a podpora APV pro provoz řešení DWH/BI.
- 8.3. V případě, že Objednatel nevyčerpá počet alokovaných hodin za měsíc uvedených v článku 6., budou tyto hodiny převedeny do dalšího měsíce.
- 8.4. Uvedené ceny zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s plněním této smlouvy.
- 8.5. Objednatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou stanovených zaplatit za řádně poskytnuté služby dohodnutou cenu.

9. Platební podmínky

- 9.1. Cena za poskytování služeb podpory bude zaplacená na základě faktur vystavených Poskytovatelem k poslednímu dni každého měsíce, ve kterém byly služby podpory poskytnuty. Faktura musí být Objednateli doručena do patnácti pracovních dnů ode dne jejího vystavení. Faktura za měsíc prosinec bude vystavena a předána Objednateli vždy nejpozději 10.12.
- 9.2. Přílohou každé faktury musí být záznam akceptace poskytnuté služby ke každé v daném čtvrtletí poskytnuté jednotlivé službě.
- 9.3. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti podle předchozích dvou odstavců nebo bude faktura v rozporu s přílohami, je Objednatel oprávněn ji se zdůvodněním vrátit Poskytovateli k doplnění. V takovém případě začne Objednateli běžet nová lhůta splatnosti faktury doručení opravené faktury Objednateli.
- 9.4. Splatnost faktur je 15 dnů ode dne doručení faktury Poskytovatelem Objednateli.

10. Utajení informací

- 10.1. Poskytovatel zachová mlčenlivost o osobních údajích osob činných v rámci Objednatele, o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním této smlouvy dozvěděl.
- 10.2. Poskytovatel je však povinen poskytnout na žádost Objednatele informace o skutečnostech nezbytných pro další činnosti prováděné pro Objednatele třetími osobami, pokud tyto činnosti budou souviset s výsledky činnosti Poskytovatele.
- 10.3. V případě porušení povinnosti dle odst. 10.1. je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši až 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

- 10.4. Za porušení této povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 10.5. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti nebo platnosti této smlouvy.

11. Odstoupení od smlouvy

- 11.1. Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem nebo touto smlouvou. Za podstatné porušení smluvních povinností Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle této smlouvy delší než 60 dnů. Za podstatné porušení smluvních povinností Objednatelem se považuje zejména prodlení Objednatele v úhradě faktur vystavených Poskytovatelem podle této smlouvy delší než 60 dnů.
- 11.2. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

12. Smluvní pokuta

- 12.1. V případě prodlení Objednatele s placením faktur je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 12.2. Jakékoliv ustanovení o smluvní pokutě obsažené v této smlouvě nemá vliv na právo kterékoli smluvní strany požadovat po druhé smluvní straně plnou náhradu škody.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. V případě potřeby Objednatele spočívající ve vytvoření nového modulu nebo nového díla podléhajícího autorskoprávní ochraně anebo v přepracování Software do nového technologického prostředí se obě smluvní strany zavazují vyvinout maximální možné úsilí k nalezení dohody o řešení této situace, a to v souladu s právní úpravou o zadávání veřejných zakázek.
- 13.2. Objednatel je oprávněn požadovat změnu této smlouvy v oblasti počtu člověkohodin placených paušálně včetně odpovídajícího snížení nebo zvýšení paušálu uvedeného v článku 8, a to v souladu s aktuálním rozsahem podporovaného řešení a v souladu s účelem této smlouvy. Uvedená změna bude mít formu písemného dodatku k této smlouvě.
- 13.3. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 13.4. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy a nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 13.5. Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Adresy, jména pracovníků smluvních stran, telefonní a faxová čísla lze měnit i jednostranným písemným oznámením; smluvní strany se zavazují neprodleně oznamovat změny uvedených údajů druhé smluvní straně a v případě porušení této povinnosti se zavazují uhradit veškeré škody a náklady, které druhé smluvní straně z porušení této povinnosti vznikly.

13.6. Smlouva je vyhotovena v jednom stejnopise v elektronické podobě.

13.7. Smlouva, která musí být uveřejněna podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v registru smluv nabývá účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

V Praze dne

podepsáno elektronicky

za Objednatele

Ing. Jan Dohnal
ředitel odboru informatiky

V Praze dne

Ing.

Kamil

Friedl

Digitálně
podepsal Ing.

podepsáno elektronicky

Datum:

2020.01.13

za Poskyvatele

00'