

Prováděcí smlouva č. 3 č.j.: PPR-8420-8/ČJ-2020-990656

k Rámcové dohodě č.j. PPR-1083-37/ČJ-2019-990656

Smluvní strany:


Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: plk. Mgr. Milanem Majerem, ředitelem Ředitelství služby cizinecké policie

Korespondenční adresa: Policejní prezidium ČR, Správa logistického zabezpečení, P. O. BOX 6, 150 00 Praha 5
(dále jen „Objednatel“)

a

O2 IT Services s.r.o.

Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4
IČO: 02819678
DIČ: CZ02819678
Zastoupená:  na základě pověření ze dne 28. 5. 2019
Bankovní spojení: PPF banka a.s.
Číslo účtu: 2019110006/6000

Korespondenční adresa: Za Brumlovkou 266/2, Michle, 140 00 Praha 4
(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“)

uzavřely tuto Prováděcí smlouvu (dále jen „Prováděcí smlouva“) k Rámcové dohodě pro datové centrum Národního situačního centra ochrany hranic, ze dne 19. 8. 2019 (dále jen „Rámcová dohoda“) v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) k veřejné zakázce s názvem Datové centrum pro NSCOH – rámcová dohoda č.j. PPR-1083-37/ČJ-2019-990656.

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 9 478 896,00 Kč bez DPH. Cena za jednotlivé položky Plnění je uvedena v Příloze č. 2 této Prováděcí smlouvy.

3. TERMÍN PLNĚNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Tato Prováděcí smlouva je uzavřena na tři roky, a to s účinností od 1. 5. 2020 do 30. 4. 2023.
- 3.2. Místem plnění je:
- Národní situační centrum ochrany hranic, Olšanská 2, Praha 3.
 - Odbor informatiky a podpory informačních technologií, Bubenečská 20, Praha 6.
 - Mezinárodní letiště: Praha, Brno, Ostrava, Pardubice, Karlovy Vary

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 smlouvě, 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. Předmět plnění dle této smlouvy je spolufinancován z Národního programu Fondu pro vnitřní bezpečnost. Název projektu je „Národní situační centrum ochrany hranic, registrační číslo ISF/6/01“.
- 4.4. Tato Prováděcí smlouva je opatřena elektronickými podpisy obou Smluvními stranami.
- 4.5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“
Příloha č. 2 – „Rozpočet ceny“

Objednatel:

.....
Ministerstvo vnitra – Česká republika
Zástupce: plk. Mgr. Milan Majer.
Funkce: ředitel ŘSCP

Dodavatel:



O2 IT Services s.r.o.
Zástupce: 
na základě pověření ze dne
28. 5. 2019
Funkce: Key Account Manager

Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“

Plnění smlouvy je rozděleno do dvou částí (Plnění B.1 a Plnění B.2). Plnění B.1 se týká technické podpory pro systém Datového centra NSCOH a Plnění B.2 drobných nerozvojových úprav systému.

1 Plnění B.1 – Fixní část

1.1 Obecný popis

Zahrnuje poskytování technické podpory pro BI/DWH ŘSCP. Za vadu nebo incident se považuje jakákoliv událost, která narušila, narušuje nebo by mohla narušit funkčnost systému. 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 nepovažuje úder blesku.

Pro příjem incidentů a požadavků na podporu MUSÍ být uchazečem poskytnuta služba HELPDESK. Zaměstnanci uchazeče nominovaní pro HELPDESK MUSÍ být vyškoleni a znají problematiky Systému DW.

Současně pracoviště HELPDESK MUSÍ být schopno poskytnout i provozní a systémové konzultace v případě řešení specifických záležitostí, které vyžadují specifické nastavení systému nebo jeho úpravu.

1.2 Organizace pracoviště Helpdesk

- HELPDESK bude dostupný vyhrazeném telefonním čísle v čase od 8:00 –18:00 v pracovní dny.
- HELPDESK bude rovněž dostupný na emailu nebo URL aplikace. Pro hlášení incidentů/požadavků budou dostupné v režimu 24x7. V případě, že požadavek/incident bude vytvořen mimo operační dobu HELPDESKu, považuje se za čas přijetí požadavku/incidentu zahájení operační doby HELPDESKU následující pracovní den
- Nahlášený problém je řešen školeným pracovníkem první úrovně helpdesku.
- Nebude-li možné problém vyřešit v rámci I. úrovně podpory, bude zajištěn zásah na místě, kde se problém vyskytl, a to do doby dle vady A, B, nebo C – specifikace vad uvedena dále.
- Pracoviště HELPDESK bude zadavateli 1x za měsíc poskytovat přehledy o počtu provedených servisních zásahů. Součástí přehledu budou pro každou případnou závadu údaje o přesném nahlášení závady, kdo závadu nahlásil, popis nahlášené závady a čas a způsob jejího vyřešení.
- Objednatel po uzavření smlouvy předá Dodavateli seznam kontaktních osob, které mohou incidenty nahlašovat.

1.3 Poskytované úrovně podpory

1.3.1 Úroveň 1 – První úroveň technické podpory

- Centrální místo pro příjem požadavků
- Dostupné prostřednictvím Email/Telefon/Aplikace
- Kontrola oprávněnosti užití podpory
- Příjem všech potřebných dat pro zpracování incidentu/požadavku
- Nejrychlejší možná eliminace problému na základě existujících znalostí a s využitím znalostních bází
- Podpora konfiguračních problémů na základě relevantní specifikace
- Vzdálená podpora uživatele
- Pokud je nutné, volá první úroveň podpory pro vyřešení požadavku druhou úroveň podpory

1.3.2 Úroveň 2 – Druhá úroveň technické podpory

- Provádí hlubší analýzy nahlášených problémů, navrhuje řešení a řeší delegované úlohy
- Poskytuje vstupy do znalostní báze
- Pokud je nutné, volá druhá úroveň podpory pro vyřešení požadavku třetí úroveň podpory

1.3.3 Úroveň 3 - Třetí úroveň podpory

- Třetí úroveň podpory uchazeče představují členové vývojového týmu DWH a jeho analytických částí a v nutném případě také technici třetích stran
- Podílí se na lokalizaci a řešení složitých požadavků, navrhuje opatření, vyvíjejí záplaty a patche, poskytují vstupy do znalostí báze

1.4 SLA

Doba vyřešení incidentu/požadavku se řídí požadavky Zadavatele a je shrnuta níže. Uchazeč se zavazuje v souladu s níže uvedenými požadavky zadavatele zajistit vyřešení servisních případů v časech dle následujících bodů uvedených níže.

1.4.1 SLA 96.00% (fix time 48h)

- Zahrnuje všechny níže uvedené služby v plnění A. Součástí služeb je garance funkčnosti se spolehlivostí provozu systému 96,00%.
- Požadované SLA:
 - Odezva–doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, závady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk.
 - Čas odezvy je počítán pouze v pracovních dnech od 08:00 –18:00 hod.
 - V případě, že nahlášení incidentu proběhne od 17:00 do 18:00 hod a později, počítá se odezva od následujícího pracovního dne od 08:00 hod.
 - Oprava-doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, závady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk.

- Dostupnost Helpdesk je v pracovních dnech 08:00 –18:00 hod

1.5 Kategorie incidentů/vad

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.

1.5.1 Vada A–podstatná vada

- odezva do 12h,
- oprava do 48h
- 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 analytické operace,
- činí zcela nefunkčním některou z komponent BI/DWH ŘSCP,
- způsobuje, že systém vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy,
- působí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb,

1.5.2 Vada B–méně závažná vada

- odezva do 24h,
- oprava do 72h
- 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 Zadavatele,
- způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb.

1.5.3 Vada C –odezva do 48h

- oprava do 30 dnů
- jsou ostatní vady/incidenty, které nespádají do kategorie A ani B.

1.6 Poskytované služby v rámci plnění B.1:

- a) Pravidelná měsíční kontrola funkčnosti uživatelských aplikací v rámci BI/DWH ŘSCP.
- 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.
- h) Poskytování telefonické konzultace (HOTLINE) v pracovních dnech 08:00 –18:00 hod.:
 - 1) SW konzultace na telefonním čísle určeném dodavatelem (bude uvedeno v rámci dokumentace skutečného provedení).
 - 2) HW konzultace na telefonním čísle určeném dodavatelem (bude uvedeno v rámci dokumentace skutečného provedení).
- i) Udržování aktuální dokumentace k systémům, datového modelu a předaných zdrojových kódů.

2 Plnění B. 2 – Variabilní část

Drobné nerozvojové úpravy SW řešení BI/DWH ŘSCP a jeho komponent podle požadavků výkonu služby Ředitelství služby cizinecké policie. Zahrnuje analýzu, úpravu, testování a instalaci.

Drobné nerozvojové úpravy budou řešeny formou objednávek ze strany Objednavatele k Dodavateli.

3 Sankce

V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím plnění vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,20 % z celkové ceny plnění s DPH dle příslušné Prováděcí smlouvy, a to za každý den prodlení.

V případě nedodržení stanovených parametrů SLA (podle plnění A. 1.) vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu v následující výši:

Za nedodržení celkového SLA na pracoviště:

Překročení doby nedostupnosti (tj. vada A)	Smluvní pokuta
Větší než 350 hodin za rok, ale menší než nebo rovnající se 450 hodin za sledované období	100 000,00 Kč
Větší než 450 hodin za rok, ale menší než nebo rovnající se 550 hodin za sledované období	500 000,00 Kč
Větší než 550 hodin za rok a za každých dalších započatých 550 hodin za sledované období.	1 000 000,00 Kč

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na smluvní pokutu vždy do 15 dnů od konce každého čtvrtletního období. Výše smluvní pokuty se vyčísluje vždy s ohledem na dobu dostupnost systému ve sledovaném období (tj. každých 12 měsíců od předání díla, resp. od účinnosti prováděcí smlouvy na technickou podporu). 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 dodržáním doby odezvy a doby řešení (podle B. 1 až B.2) smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující smluvní pokuty nezávislé na případné sankci za nedodržení 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.

2 - Specifikace ceny za předmět plnění

B.1	1. rok		2. rok		3. rok		Celkem s PDH
	Maximální cena za souhrn plnění bez DPH v Kč	Maximální cena za souhrn plnění s DPH v Kč	Maximální cena za souhrn plnění bez DPH v Kč	Maximální cena za souhrn plnění s DPH v Kč	Maximální cena za souhrn plnění bez DPH v Kč	Maximální cena za souhrn plnění s DPH v Kč	
cká podpora systému DC NSCOH - fixní část	3 739 632,00 Kč	4 524 954,72 Kč	2 239 632,00 Kč	2 709 954,72 Kč	2 239 632,00 Kč	2 709 954,72 Kč	9 944 864,16 Kč
B.2							Celkem s DPH
cká podpora systému DC NSCOH - variabilní část	420 000,00 Kč	508 200,00 Kč	420 000,00 Kč	508 200,00 Kč	420 000,00 Kč	508 200,00 Kč	1 524 600,00 Kč

Plnění B.1 a B.2	Cena bez DPH	Cena s DPH
Celkem 3 roky	9 478 896,00 Kč	11 469 464,16 Kč

ad B.1 Cena je stanovena jako jednotková cena za kalendářní rok a zahrnuje všechny činnosti specifikované v příloze smlouvy.

ad B.2 Cena je určena za jednotku práce (člověko hodinu) dle ceníku. Činnost bude uskutečňována na základě objednávky Objednavatelem

Cena za služby na bázi času	Cena za člověko hodinu bez DPH	Cena za člověko hodinu s DPH	MD bez DPH	MD s DPH
IT pracovník	875	1058,75	7000	8470

V případě, že objednavatel bude vyžadovat expertizu, která nespadá do kategorie IT pracovník a dodavatel touto odborností disponuj, dodavatel tuto finanční náročnost odbornosti přepočítá v úrovni IT pracovníka