

Prováděcí smlouva č.j. PPR-26862-11/ČJ-2020-990656

k Rámcové dohodě č.j. PPR-7453-22/ČJ-2020-990656

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

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


Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1
č.ú. 5504881/0710

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

(dále jen „Objednatel“)

a

Be a Future s.r.o.

Sídlo: Rybná 716/24, Staré Město, 110 00 Praha 1
IČO: 04876041
DIČ: CZ04876041
Zastoupená:  jednatelem společnosti

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
115-2165660217/0100

Korespondenční adresa: Karlovo náměstí 8/313, Nové Město, 120 00 Praha 2

**Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 285925**

(dále jen „Dodavatel“)

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

uzavřely tuto Prováděcí smlouvu (dále jen „Prováděcí smlouva“) k Rámcové dohodě PPR-7453-22/ČJ-2020-990656, ze dne 4.8.2020 (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 „TP NS-SIS 2020-2023 fixní část z RD“. č.j. PPR-26862/ČJ-2020-990656

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 46 218 000,00 Kč bez DPH, **55 923 780,00 Kč s DPH**. Cena za jednotlivé položky Plnění je uvedena v Příloze č. 2 této Prováděcí smlouvy.

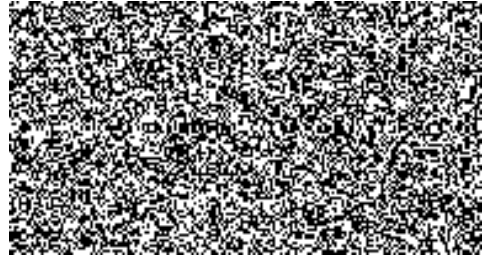
3. TERMÍN PLNĚNÍ A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Dodavatel je povinen dodat předmět plnění v období od 1. 10. 2020 do 30. 9. 2023, pokud v Příloze č. 1 není stanoveno jinak.
- 3.2. Místem plnění je Bubenečská 20, Praha 6; a Strojnická 27, Praha 7
- 3.3. Adresa Objednatele pro doručení daňového dokladu je:

Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby,
Strojnická 27, poštovní schránka 62/ŘPVS, 170 89 Praha 7

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 podepsaný oběma Smluvními stranami vlastnoručně a Dodavatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsaný 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 – „Rozpočet ceny“




V Praze dne

V Praze dne

Objednatel:

Dodavatel:

.....
Ministerstvo vnitra – Česká republika
Zástupce: plk. Mgr. Pavel Osvald

.....
Be a Future s.r.o.
Zástupce: 



Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění
Technická podpora a rozvoj NS-SIS II
Fixní služby

Obsah

Slovník zkratk a pojmů.....	2
1. Specifikace předmětu plnění.....	4
1.1 Poskytování technické podpory provozu NS-SIS II - fixní část (plnění A.1)	4
1.1.1 Korektivní služby podpory zahrnují zejména:	4
1.1.2 Preventivní služba podpory zahrnuje zejména:	4
1.1.3 Adaptivní služby podpory představují zejména následující oblasti činností:	5
1.2 SLA pro A. 1	5
1.2.1 SLA na garanci funkčnosti NS-SIS II.....	5
1.2.2 SLA na doby odezev systému	6
1.2.3 SLA na Helpdesk garanci doby opravy a reakční doby	7
1.2.4 Smluvní sankce	7
1.2.5 Definice termínů pro účely SLA	9
1.3 Seznam oprávněných osob Dodavatele	9
1.4 Akceptace	9
1.4.1 Akceptace „Plnění A.1 - Poskytování technické podpory provozu NS-SIS II - fixní část“.	9
1.4.2 Kategorie vad.....	9
1.4.3 Akceptace Dokumentace.....	10
1.5 Další podmínky plnění	11
1.5.1 Místo výkonu prací	11
1.5.2 Mlčenlivost – NDA	11
1.5.3 Komunikační jazyk	11
1.5.4 SIB – zajištění podpory	11
1.5.5 .NET – vývoj nových komponent	11

Slovník zkratk a pojmů

Zkratka nebo pojem	Význam
AFIS	Automated Fingerprint Identification System - informační systém pro ukládání, porovnávání, vyhledávání a správu otisků prstů v kontextu tohoto dokumentu je jím myšlen policejní AFIS ve správě KÚ (Kriminalistického ústavu v Praze)
alert	Alert je množina dat vložená do SIS II, která umožňuje kompetentní autoritě identifikaci osoby nebo objektu a určení specifické akce
Broadcast(s)	Zpráva o vytvoření/změně/smazání záznamu zasílaná z CS-SIS II do NS-SIS II a notifikační zpráva zasílaná z CS-SIS II do NS-SIS II
BTAP	Backup TESTA-NG Access Point – záložní přípojný bod do sítě TESTA-NG
centrum	viz „centrum SIS II“
centrum SIS II	označuje v dokumentu souhrnně odpovědné pracovníky centra (eu-LISA, případně dalších organizačních složek EU a dodavatelů centrálního systému oprávněných komunikovat s připojenými zeměmi) a jimi provozované systémy - Centrální systém (CS-SIS II), centrální testovací prostředí (PLL, PL+, CT1-5 a pod.) a další.
COTS	Commodity of the Shelf - v dokumentech se užívá ve smyslu programového vybavení dodávaného jako standardní komerční SW
CS-SIS II	Central System (Centrální systém) Schengen Information System second generation – část systému SIS II umístěná v centru. Zajišťuje zpracování požadavků koncového uživatele, resp. NS-SIS
CTE	Compliance Test Extended
CTT	Compliance Test Tool
CUD	Create, Update, Delete Operace Vložení (Create), Změny (Update) a Zrušení (Delete) záznamu (alertu) v SIS II
DCC	Data Consistency Check - mechanismus kontrolující konzistenci dat v národní databázi s databází centra
EU	Evropská unie
eu-LISA	Evropská agentura pro provozní řízení rozsáhlých informačních systémů v prostoru svobody, bezpečnosti a práva (akronym z anglického „European Agency for the Operational Management of large-scale IT Systems in the Area of Freedom, Security and Justice“)
EVIN	Workflow SIRENE
GŘCS	Generální ředitelství celní správy
HA	High Availability, vysoká dostupnost
HPE IM	HPE Insight manager
HW	hardware
IAŘ	interní akty řízení - soubor interních norem PČR

Zkratka nebo pojem	Význam
ICD/DTS	Interface Control Document / Detailed Technical Specification – soubor dokumentů definujících komunikační rozhraní mezi NS-SIS II a CS-SIS II
KII	Kritická informační infrastruktura ve smyslu ZKB a VKB
MD (ČR)	Ministerstvo dopravy (České republiky)
MS	Member State - členský stát EU, resp. schengenského prostoru
MV (ČR)	Ministerstvo vnitra (České republiky)
MZV (ČR)	Ministerstvo zahraničních věcí (České republiky)
Národní kopie	Kopie příslušné části dat z centra (schengenské databáze). Může se jednat o textovou část Alertů, nebo o textovou i binární část. Konkrétní obsah navíc závisí na legislativních podmínkách, které jsou dohodnuty s centrem. Česká republika užívá kopii s textovou částí dat.
národní systémy	národní informační systémy ČR komunikující s NS-SIS II (zdrojové i dotazovací systémy)
NC	National Copy, viz Národní kopie
NS-SIS II	Národní systém - Schengenský informační systém druhé generace. Národní část systému Schengenského informačního systému druhé generace. Tímto pojmem je v dalším textu označován souhrn všech technických a programových prostředků tvořící národní část Schengenského informačního systému druhé generace (např. servery, komunikace, aplikační vybavení, databáze).
NS-VIS	národní součást Vízového informačního systému
OIPIT PP ČR	Odbor informatiky a provozu informačních technologií Policejního prezidia České republiky
OS	operační systém
PČR	Policie České republiky
reaktivní služba	služba vyvolaná Objednatelem (např. předáním dokumentu Dodavateli), nebo výskytem nestandardní události (např. identifikovaným výpadkem komponenty)
SCHID	Schengen Identifier. Jedinečný identifikátor, který záznam v SIS II jednoznačně identifikuje; tento identifikátor je záznamu přidělen při prvním vložení záznamu do SIS II.
SIB	Steria Interconnection Box. Produkt dodávaný společností Steria tvoří rozhraní mezi centrální částí NS-SIS II a národním systémem, je součástí NS-SIS II a Dodavatel musí zajistit jeho údržbu a pravidelnou aktualizaci.
SIB4Q	Steria Interconnection Box For Queries, SIB upravený pro zpracování dotazů, dovoluje současný běh se SIB nad jednou databází.
SIEM	Security Information and Event Management - systém pro řízení bezpečnostních informací a událostí
SIRENE	Supplementary Information Request at National Entries

Zkratka nebo pojem	Význam
SIS II AFIS	Součást centrálního systému CS-SIS, která zajišťuje ukládání, porovnávání, vyhledávání a správu otisků prstů z jednotlivých MS. Umožňuje přímou identifikaci osoby prostřednictvím jejích otisků prstů bez předchozí lustrace na základě alfanumerických dat.
SM9	Service Manager verze 9 - helpdeskový nástroj na správu ticketů užívaný při komunikaci mezi centrem a MS
SPoC	Single point of contact - jediný kontaktní bod (např. při komunikaci centrum-MS nebo při komunikaci v rámci helpdesku mezi Dodavatelem a Objednatelem)
SUAP	Systém pro ukládání a analýzu protokolačních logů. Součást NS-SIS II.
TAP	TESTA-NG Access Point – přípojný bod do sítě TESTA-NG
TDD	Test Data Description
TESTA-NG	Trans European Services for Telematics between Administrations – New Generation
VKB	vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti
ZKB	zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti

1. Specifikace předmětu plnění

1.1 Poskytování technické podpory provozu NS-SIS II - fixní část (plnění A.1)

Korektivní, preventivní a adaptivní služby představují pravidelné činnosti, jejichž cílem je co největší prevence výskytu případného nestandardního stavu, respektive incidentu, který by vyústil v nefunkčnost systému nebo omezení služby, kterou NS-SIS II poskytuje ostatním systémům a uživatelům. V případě výpadku pak uvedení systému do provozního stavu v souladu s parametry kapitoly č. 1.2 definovanými níže.

Nedílnou součástí podpory je zajištění Helpdesku.

Součástí podpory je udržování všech prostředí v aktualizovaném stavu.

„Plnění A.1 - Poskytování technické podpory provozu NS-SIS II - fixní část“ je objednáváno vždy na celý rok (tj. 12 kalendářních měsíců) nebo jeho celé násobky a hradí se paušální platbou.

1.1.1 Korektivní služby podpory zahrnují zejména:

- reaktivní podporu zaměřenou na detekci příčin zjištěných či nahlášených anomálií, nestandardních a chybových stavů (dále problém) ve fungování systému během jeho provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení v souladu se SLA, s jasným cílem zprovoznit systém, odstranit příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení.
- Vedení záznamů o výskytu anomálií během provozu systému.
- Podporu Objednatele v případě potřeby eskalace anomálie, nestandardního nebo chybového stavu, tj. poskytnutí potřebných podkladů, případně na základě žádosti Objednatele přímou komunikaci s třetí stranou.

1.1.2 Preventivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Proaktivní podporu zaměřenou na detekci a předcházení anomáliím, nestandardním a chybovým stavům (dále problém) ve fungování systému během jeho provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení s jasným cílem přesně definovat příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení.

- Detekovat a odstraňovat latentní chyby dříve než se mohou projevit selháním systému nebo jeho komponent. Provádět úpravy nastavení nebo nasazovat úpravy komponent, které snižují šanci budoucích problémů systému.
- Prověřování možností optimalizace systému prostřednictvím analýzy technických, procesních i organizačních aspektů systému a návrhu úprav technických, procesních nebo organizačních směřujících k vyšší spolehlivosti a efektivitě systému a práce s ním.

1.1.3 Adaptivní služby podpory představují zejména následující oblasti činností:

- Aktualizace konfigurace systému (a jednotlivých komponent) s cílem zachování úrovně HW a SW podpory garantované Dodavatelem jednotlivých složek systému a systému jako celku.
- Přizpůsobovat systém s cílem udržet ho na úrovni garantované dostupnosti, odezvy a dalších kvalitativních ukazatelů.
- Udržovat kvalitu poskytovaných služeb systému NS-SIS II jeho uživatelům, resp. souvisejícím systémům, mimo jiné předvídáním ukončení podpory hardware, firmware komponent systému, dále použitých operačních systémů, SW produktů (COTS) a aplikací stejně jako problémů, které mohou vyplývat z nepodporovaných komponent systému.
- Sledování dlouhodobých trendů využívání služeb, zátěže a struktury zátěže systémů, analýzu trendů a včasnou reakci na ně formou úprav parametrů, změn architektury, nebo doporučení posílení technického a programového vybavení.
- Správa certifikátů a včasná reakce na potřebu jejich změny včetně vedení jejich přehledu.

1.2 SLA pro A. 1

V souladu se zněním Zadávací dokumentace VZ bude po uzavření Prováděcí smlouvy na Technickou podporu NS-SIS II (fixní část A1) provedeno měření SLA stávajícího systému předem definovaným postupem dohodnutým oběma stranami, na základě, kterého bude vyhodnoceno, zda systém požadovaná SLA plní či nikoliv.

V případě, že stávající systém požadovaná SLA plní, je Dodavatel povinen tuto SLA dodržovat v rozsahu dle Prováděcí smlouvy. V opačném případě bude následně dohodnuta a realizována optimalizační fáze, jejímž výsledkem budou nezbytné úpravy systému tak, aby bylo možné plnění požadovaných SLA zajistit.

Dále bude na základě měření SLA, dohodou stran stanovena detailní metodika vyhodnocení jednotlivých provozních parametrů pro účely vyhodnocení SLA v souladu s Prováděcí smlouvou. V souladu se zněním Zadávací dokumentace VZ se do doby vyhodnocení měření SLA stávajícího systému, odsouhlasení metodiky a případné následné optimalizační fáze, neuplatní příslušná ustanovení Prováděcí smlouvy, týkající se smluvního vyhodnocování SLA parametrů a případného sankcionování Dodavatele za jejich neplnění nebo jiné možné smluvní důsledky z toho plynoucí.

Bez ohledu na výše uvedené se Dodavatel zavazuje požadované služby zajišťovat s odbornou péčí přiměřenou významu a rozsahu podporovaného systému.

1.2.1 SLA na garanci funkčnosti NS-SIS II

Součástí služeb je garance funkčnosti se spolehlivostí provozu systému dle níže definovaných SLA na vybrané služby a garance doby opravy – tedy služby nutné pro zajištění funkčnosti všech aplikací a modulů v případě změn rozhraní na externí systémy.

Pro systém NS.SIS II je obecné SLA 99,7%, níže definované služby mají vyšší SLA. Obecné SLA je měřeno vždy za 3 (tři) po sobě jdoucí měsíce. Vyhodnocováno je do jednoho měsíce po skončení daného 3 měsíčního období.

Garancí funkčnosti se spolehlivostí provozu systému 99,7 % je myšlena skutečnost, že Dodavatel musí zajistit dostupnost systému na úrovni 99,7 %, tzn. maximální doba nedostupnosti, čímž je myšlena nahlášená/zjištěná a neodstraněná Vada A dle specifikace v kapitole 1.4.2.1 a) nesmí překročit 0,3 % doby, za kterou je dostupnost systému měřena.

1.2.1.1 On-line dotazování NS-SIS II

On-line dotazováním je myšleno pokládání dotazů prostřednictvím rozhraní do libovolné kopie dat NS-SIS II, které je používáno uživateli (živými lidmi) nebo systémy, jejichž workflow bude zastaveno nebo výrazně zkomplikováno v případě, že NS-SIS II neposkytuje uvedenou funkcionalitu (typicky mobilní bezpečná platforma, PNR, CIS, VIS, systém CS MF, systém Ministerstva dopravy atd.). Uvedená funkcionalita má SLA 99,99 %. Do měření doby SLA se **započítávají** i plánované odstávky, pokud není se Objednatelem odsouhlaseno jinak pro každý konkrétní případ. SLA je měřeno vždy za 3 (tři) po sobě jdoucí měsíce. Vyhodnocováno je do jednoho měsíce po skončení daného 3 měsíčního období.

1.2.1.2 Off-line dotazování NS-SIS II

Off-line dotazováním je myšleno pokládání dotazů prostřednictvím rozhraní do libovolné kopie dat NS-SIS II, které je používáno systémy, jejichž workflow je přizpůsobeno tak, že mohou určitou dobu „čekat“ na zpracování. Uvedená funkcionalita má SLA 99,99 %. Do měření doby SLA se **nezapočítávají** plánované odstávky, jejichž délka však kumulativně za 3 měsíce nesmí přesáhnout 2 hodiny, pokud nebude Objednatelem povolena delší doba. SLA je měřeno vždy za 3 (tři) po sobě jdoucí měsíce. Vyhodnocováno je do jednoho měsíce po skončení daného 3 měsíčního období.

1.2.1.3 Zpracovávání CUD

Zpracováním CUD je míněno průběžné odbavování požadavků na Create, Update a Delete záznamů v centrální databázi. Uvedená funkcionalita má SLA 99,95 %. Do měření doby SLA se **nezapočítávají** plánované odstávky, jejichž délka však kumulativně za 3 měsíce nesmí přesáhnout 3 hodiny, pokud nebude Objednatelem povolena delší doba. SLA je měřeno vždy za 3 (tři) po sobě jdoucí měsíce. Vyhodnocováno je do jednoho měsíce po skončení daného 3 měsíčního období.

1.2.2 SLA na doby odezvy systému

SLA na dobu odezvy systému je vyhodnocováno pravidelně 1 měsíčně za období, které uplynulo od posledního vyhodnocení. Pokud je porušeno SLA, jsou uplatněny sankce v souladu s příslušnou kapitolou (1.2.4).

1.2.2.1 Doba odezvy na dotaz (query) do systému

NS-SIS je využíván ostatními systémy pro dotazování. Doba odezvy je kritická jednak z důvodů timeoutů, které narušují průběh procesů, jednak z důvodů v EU platné nejlepší praxi, která stanoví, že uživateli se má odpověď ze SIS zobrazit do 3s od zadání dotazu.

SLA je měřeno pro neanalytické dotazy s množinou odpovědí nepřesahující 20 záznamů. Doba odezvy se měří na hraně systému NS-SIS (na vystaveném rozhraní). Dané doby platí pro všechny kopie pro dotazy nezasílané dávkou.

Definice SLA

nejméně 95% dotazů musí být odpovězeno do 1s

nejméně 99% dotazů musí být odpovězeno do 3s

100% dotazů musí být odpovězeno do 10s

SLA se vyhodnocuje vždy za uplynulý kalendářní měsíc.

Za základnu počtu dotazů za časové období, při kterém je požadováno dodržení SLA na odezvy se bere počet dotazů dle specifikace výše za předchozí kalendářní rok počítaný zpětně od účinnosti prováděcí smlouvy objednávací plnění A.1. Dané SLA musí systém splňovat i při nárůstu specifikované množiny

dotazů do 30%. Aby SLA bylo platné i při navýšení nad 30%, bude vždy dojednána realizace technických řešení (např. posílení HW), bude-li nutná.

U dotazů (splňujících výše uvedená kritéria), které mají dobu odezvy delší než 10s, musí proběhnout analýza příčin.

1.2.3 SLA na Helpdesk garanci doby opravy a reakční doby

Služba Helpdesku je dostupná nepřetržitě jedním z definovaných kanálů.

Započetí řešení požadavku znamená zpětný kontakt pracovníka Dodavatele s cílem komunikovat s pracovníky Objednatele jejich problémy a nabídnout řešení požadavku.

Vada A – oprava do 24h s reakční dobou do 1h – na funkcionality definované v kapitole č. 1.4.2.1 a).

Vada B – oprava do 72h s reakční dobou do 4h s návrhem řešení do 24h.

Vada C – oprava do 30 dnů s reakční dobou do 4 h s návrhem řešení do 72h. Reakční dobou se u vady C rozumí potvrzení, že jde o vadu této kategorie, aby nedošlo ke zpoždění v případě, že by počáteční identifikace závažnosti chyby byla mylná.

1.2.4 Smluvní sankce

Objednatel vyhodnotí vznik nároku na smluvní sankci vždy do 30 dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí, kdy je služba poskytována. Výše slevy plnění se vyčísluje vždy na překročení reakční doby a doby opravy, přičemž Objednatel přihlíží ke všem okolnostem, za kterých k porušení SLA došlo.

1.2.4.1 Smluvní sankce za porušení doby dostupnosti

V případě nedodržení výše stanovených parametrů SLA vzniká Objednateli nárok na smluvní sankci v následující výši:

Překročení povolené doby nedostupnosti pro dotazování (2.7.1.1 a 2.7.1.2)	Smluvní sankce
Větší než 0 hodin, ale menší než nebo rovnající se 1 hodina za sledované období	50 000 Kč
Větší než 1 hodina za sledované období, ale menší než nebo rovnající se 6 hodin za sledované období	200 000 Kč
Větší než 6 hodin za sledované období a za každé další započaté 4 hodiny za sledované období.	200 000 Kč
Překročení povolené doby nedostupnosti pro CUD (2.7.1.3)	
Větší než 0 hodin, ale menší než nebo rovnající se 3 hodiny za sledované období	50 000 Kč
Větší než 3 hodiny za sledované období, ale menší než nebo rovnající se 12 hodin za sledované období	200 000 Kč
Větší než 12 hodin za sledované období a za každé další započaté 4 hodiny za sledované období.	200 000 Kč

1.2.4.2 Smluvní sankce za porušení doby odezvy

Smluvní sankce je uplatňována v případě že:

Systém byl v měřenou dobu dostupný a nebyla nahlášena vada typu A, která měla vliv na rychlost odezvy dotazování, a zároveň doby odezvy neodpovídaly definovanému SLA.

Výše sankce je uplatňována za degradaci SLA dle vzorce:

$q_{1s\%}$ - je počet dotazů za sledované období (v procentech) zodpovězených do 1s – dosazuje se, jen je-li menší než 95, jinak se dosadí 95.

$q_{3s\%}$ - je počet dotazů za sledované období (v procentech) zodpovězených za déle než 1s, ale do 3s – dosazuje se, jen je-li větší než 4, jinak se dosadí 4.

$3s < q < 10\%$ - je počet dotazů za sledované období (v procentech) zodpovězených za déle než 3s, ale do 10s – dosazuje se jen je-li větší než 1, jinak se dosadí 1.

$q > 10s\%$ - je počet dotazů za sledované období (v procentech) zodpovězených za déle než 10s.

Smluvní sankce = $((95 - q_{1s\%}) * 500) + ((q_{3s\%} - 4) * 500) + ((3s < q < 10\% - 1) * 1000) + (q > 10s\% * 1500)$

Procenta se dosazují s přesností na 2 desetinná čísla, vypočtená částka se zaokrouhuje na celé Kč směrem dolů, sankce nižší než 1000 Kč nebude uplatněna.

Příklad1 – vše porušeno:

Rozložení odezvy za sledované období:

$q_{1s\%}$ = 91% (4% pod stanovené SLA) – je menší než 95, dosadí se 91

$q_{3s\%}$ = 5% (1% nad stanovené SLA) – je větší než 4, dosadí se 5

$3s < q < 10\%$ = 2% (1% nad stanovené SLA) – je větší než 1, dosadí se 2

$q > 10s\%$ = 2% (2% nad stanovené SLA) – je větší než 0, dosadí se 2

Sankce = $((95 - 91) * 500) + ((5 - 4) * 500) + ((2 - 1) * 500) + (2 * 1000) = 2000 + 500 + 500 + 2000$

Příklad2 – něco porušeno:

Rozložení odezvy za sledované období:

$q_{1s\%}$ = 96% (1% nad stanovené SLA) – je větší než 95, dosadí se 95

$q_{3s\%}$ = 1% (1% ve stanoveném SLA) – je menší než 4 dosadí se 4

$3s < q < 10\%$ = 0% (0% ve stanoveném SLA) – je menší než 1 dosadí se 1

$q > 10s\%$ = 3% (3% nad stanovené SLA) – dosadí se 3

Sankce = $((95 - 95) * 500) + ((4 - 4) * 500) + ((1 - 1) * 500) + (3 * 1000) = 0 + 0 + 0 + 3000$

1.2.4.3 Smluvní sankce za porušení reakční doby a doby opravy

V případě prodlení Dodavatele s dodržением reakční doby a doby opravy dle smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli následující slevy plnění:

a) Kategorie A (Podstatná vada)

Smluvní sankce ve výši 1 000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení reakční doby.

Smluvní sankce ve výši 500 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy pokud má vada dopad na SLA nebo pokud prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním kanálem - viz vada dle 1.4.2.1 c) – nelze nahlásit vadu typu 1.4.2.1 a)

b) Kategorie B (Méně závažná vada)

Smluvní sankce ve výši 500 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení reakční doby. Smluvní sankce ve výši 1 000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení doby opravy.

c) Kategorie C (Ostatní)

Smluvní sankce ve výši 200 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení reakční doby. Smluvní sankce ve výši 1 000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení doby opravy.

1.2.5 Definice termínů pro účely SLA

Plánovaná odstávka – Objednatel schválený čas, po který nebude systém NS-SIS II dostupný v jedné nebo více svých funkcích, např. kvůli upgrade SW a nasazování nové verze apod.

Oprava - doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na helpdesk.

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

1.3 Seznam oprávněných osob Dodavatele

Osoby oprávněné jednat jménem Dodavatele v záležitostech této Smlouvy:

- 1.1. [REDACTED] email: [REDACTED] ve věcech smluvních;
- 1.2. [REDACTED] email: [REDACTED] Manažer projektu Dodavatele, oprávněný jednat ve věcech technických; a
- 1.3. [REDACTED] email: [REDACTED] Zástupce Manažera projektu Dodavatele, oprávněný jednat ve věcech technických.

nebo jiné osoby, které Dodavatel písemně oznámí Objednateli.

1.4 Akceptace

1.4.1 Akceptace „Plnění A.1 - Poskytování technické podpory provozu NS-SIS II - fixní část“

Plnění A.1 - Poskytování technické podpory provozu NS-SIS II - fixní část je akceptováno na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu. Dílčí akceptační protokol musí zejména uvádět prováděcí smlouvou dojednaný souhrn všech aktivit v členění, v jakém bylo plnění poskytnuto a v jakém rozsahu, za jaké období k plnění došlo.

Dílčí akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí (3 měsíce). Ke dni podpisu dílčího akceptačního protokolu Objednatel nesmí být evidována žádná vada kategorie A, která je způsobena plněním Dodavatele, a s jejímž odstraněním by byl Dodavatel v prodlení, v takovém případě může být dílčí akceptační protokol podepsán Objednatel až po odstranění těchto vad (to se nevztahuje na vady pozáruční jejichž odstraňování je řešeno samostatnou objednávkou plnění A.2 nebo prováděcí smlouvou z plnění B). Podkladem pro fakturaci jsou dílčí akceptační protokoly za předchozí kalendářní čtvrtletí, pokud se Smluvní strany v příslušné Prováděcí smlouvě nedohodnou jinak.

1.4.2 Kategorie vad

1.4.2.1 Vada typu A

se rozumí stav, kdy systém neposkytuje některou z funkcionalit systému specifikovaných v prováděcí smlouvě, technické dokumentaci nebo v akceptované analytické dokumentaci a:

- a) systém nesplňuje účel, pro který byl vytvořen (definovaný v prováděcí smlouvě, technické dokumentaci nebo v akceptované analytické dokumentaci), nebo uživatelé nemohou

používat všechny funkcionality, které k výkonu svých činností nutně potřebují nebo zpracováním dat není naplňována legislativa NS-SIS II, přestože to bylo účelem plnění (plnění A, B, C),

- b) znemožňuje provedení požadovaných akceptačních testů nebo jinou akceptační proceduru (plnění A.2, B, C),
- c) způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb (plnění A, B, C),
- d) systém vykazuje nedostatek, kdy dílo zjevně neobsahuje části sjednané Smlouvou nebo zadávací dokumentací, či zcela chybí podstatná část řešení (plnění A.2, B, C),
- e) nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

1.4.2.2 Vada typu B

- a) se rozumí stav, kdy je systém schopen omezeného provozu nebo neposkytuje některou z funkcionalit specifikovaných v prováděcí smlouvě, technické dokumentaci nebo v akceptované analytické dokumentaci, ale přesto lze dokončit všechny nezbytné procesy pro plnění úkolů Objednatele a plní povinnosti vyplývající z legislativy, které již byly v systému implementovány (plnění A.2, B, C),
- b) 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 (plnění A, B, C),
- c) způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb (plnění A, B, C),
- d) nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

1.4.2.3 Vadou typu C

se rozumí vada, která nemá zásadní vliv na provoz nebo funkcionality systému, vada, která nespadá do kategorie A ani B (u plnění A, B, C).

1.4.3 Akceptace Dokumentace

Bude-li plnění Dodavatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena následovně:

- a. Dodavatel předá v dohodnutém termínu první verzi dokumentu.
- b. Objednatel vznese své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu obecně do tří (3), nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jejího doručení (podle rozsahu dokumentace, do tří dnů u rozsahu do 30-ti stran, nad 30 stran obecně nejpozději do 15-ti dnů, nebude-li dohodou na vedení projektu stanoveno jinak); nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují Smluvní strany uplynutím této lhůty dokument ve znění jeho první verze za řádně akceptovaný a pro Smluvní strany závazný.
- c. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Dodavatel obecně do tří (3), nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejich doručení provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
- d. Objednatel se zavazuje vznést své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu obecně do tří (3), nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují Smluvní strany uplynutím této lhůty dokument ve znění jeho druhé verze za řádně akceptovaný a pro Smluvní strany závazný. K výhradám nebo připomínkám, které

Objednatel opomněl vznést již k první verzi dokumentu, se pro účely akceptace nebude přihlížet, Dodavatel však bude povinen takovéto výhrady nebo připomínky Objednatele vypořádat do deseti (10) pracovních dnů od akceptace dokumentu.

- e. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se Smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a za účelem akceptace dokumentu, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Smluvní strany. Nepodaří-li se Smluvním stranám dojít ke shodě o akceptaci dokumentu ani ve lhůtě dvaceti (20) pracovních dnů od zahájení společného jednání dle předchozí věty, je kterákoli ze Smluvních stran oprávněna odstoupit od prováděcí smlouvy, které se schvalovaný dokument týká.

1.5 Další podmínky plnění

1.5.1 Místo výkonu prací

Plnění A1 je poskytováno v místě určeném Objednatelem v prostorách jeho datových center v Praze. Vzdálený přístup zásadně není možný.

Plnění A2, pokud nejde o práci na některém z prostředí Objednatele, mohou být prováděna i mimo prostory Objednatele, není-li Objednatelem v prováděcí smlouvě stanoveno jinak.

Plnění B, pokud nejde o práci na některém z prostředí Objednatele, mohou být prováděna i mimo prostory Objednatele, není-li Objednatelem v prováděcí smlouvě stanoveno jinak.

1.5.2 Mlčenlivost – NDA

Každá osoba, která se seznamuje s informacemi o Schengenském informačním systému, musí podepsat smlouvu o mlčenlivost.

1.5.3 Komunikační jazyk

Základním komunikačním jazykem se Objednatelem a jazykem pro přípravu veškeré dokumentace je zásadně český jazyk.

Dodavatel musí být schopen zpracovávat dokumentaci předanou mu v anglickém jazyce, musí být schopen poskytovat komunikační podporu pro formulaci vad na systému nebo odpovědi pro orgány EU v anglickém jazyce. Musí být rovněž schopen zajistit efektivní účast na jednáních vedených v anglickém jazyce, které bude schopen vést na profesionální úrovni.

1.5.4 SIB – zajištění podpory

Jedním ze základních komponent NS-SIS II je tak, jak bylo původně požadováno ze strany orgánů Evropské unie SIB (Steria Interconnection Box) dodaný a průběžně upravovaný firmou Sopra Steria.

Objednatel je vlastníkem nyní používaných licencí na produkt SIB. Objednatel zajistí podporu na zakoupené licence SIB ze strany dodavatele komponenty Sopra Steria v rozsahu dodávání nových verzí SIB a reakce na zjištěné chyby SIB. Zajištění implementace nových verzí a jejich údržba je požadována po Dodavateli.

Vzhledem k tomu, že jednou z rozvojových aktivit je náhrada SIB, je nezbytné vyčíslit výši roční podpory SIB (Příloha č.3 k ZD NS-SIS II rozpad ceny), aby mohla být odečtena v případě, že bude SIB nahrazen. Podpora na nově vytvořené řešení SIB nahrazující bude čerpána z variabilní podpory A.2.

1.5.5 .NET – vývoj nových komponent

Dodavatel bude vyvíjet nové komponenty systému v technologii .NET podle specifikace Objednatele, pokud nebude v konkrétní prováděcí smlouvě specifikováno jinak.

Detailní popis činností spojených s plněním A1, včetně popisu jednotlivých procesů, popisů aplikací, popisu podpůrných prostředí, a dalších zásad, včetně projektového řízení, je uveden v Příloze č. 1 Rámcové dohody č. PPR-7453-22/ČJ-2020-990656 podepsané dne 4. 8. 2020.

Specifikace ceny za předmět plnění - Fixní část

Plnění A.1		Podpora fixní				
Kód	Plnění	ks	Jednotka	Jednotková cena bez DPH	Jednotková cena s DPH	celková cena s DPH
TP1	Technická podpora NS-SIS II	3	rok	15 250 000,00 Kč	18 452 500,00 Kč	55 357 500,00 Kč
SIB	Podpory bezprostředně spojené s podporou SIB	3	rok	156 000,00 Kč	188 760,00 Kč	566 280,00 Kč
						55 923 780,00 Kč