

RÁMCOVÁ DOHODA

Rámcová dohoda na poskytování technické podpory, servisu a rozvoje Mobilní bezpečné platformy Policie České republiky

Číslo smlouvy objednatele: PPR-22494-18/Čj-2020-990656

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra


Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha
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

Be a Future s.r.o.

Sídlo: Rybná 716/24, PSČ 110 00, Praha 1 - Staré Město
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 pod sp. zn.C 285925

(dále jen „Dodavatel“)

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

uzavřely 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“), a příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“) tuto

Rámcovou dohodu

- **o poskytování technické podpory, servisu a rozvoje Mobilní bezpečné platformy Policie České republiky**

(dále jen „Dohoda“)

PREAMBULE

1. Tato Dohoda je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení, které bylo uskutečněno dle ust. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek k veřejné zakázce s názvem “Technická podpora a rozvoj Mobilní bezpečné platformy - RD“ č.j. PPR-22494-4/ČJ-2020-990565 (dále též „Veřejná zakázka“).
2. Dílčí veřejné zakázky budou zadávány postupem dle ustanovení § 132 ZZVZ, na základě něhož budou s Dodavatelem uzavřeny jednotlivé Prováděcí smlouvy. Tato Rámcová dohoda vymezuje obecné obchodní podmínky v budoucnu uzavřených Prováděcích smluv. Tato Rámcová dohoda se uzavírá s jedním Dodavatelem.
3. Účelem této Dohody je zejména zajištění technické podpory provozu Mobilní bezpečné platformy PČR (dále také jen „MBP“), jejího rozvoje a nezbytného vývoje v rozsahu aplikační podpory, garance funkčnosti.

1. PŘEDMĚT DOHODY

- 1.1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli plnění specifikované touto Dohodou a jejími přílohami, dle podmínek a v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Dodavatel na základě této Dohody dodá zejména následující plnění:

I. Plnění A – Technická podpora aplikace MBP

- a) **pašální** služby technické podpory (A1)
- b) **variabilní** služby technické podpory (A2)

(dále také jen „Plnění A1“ resp. „Plnění A2“), blíže definováno v Příloze č. 1;

II. Plnění B – Rozvojové aktivity aplikace MBP

(dále také jen „Plnění B“), blíže definováno v Příloze č. 1;

(souhrnně dále též „Předmět plnění“).

- 1.2. Podrobná specifikace Předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této Dohody.
- 1.3. Objednatel se za řádně poskytnuté plnění zavazuje Dodavateli zaplatit cenu sjednanou v této Dohodě a podrobně specifikovanou v Příloze č. 2 této Dohody.

2. POSTUP PŘI UZAVÍRÁNÍ PROVÁDĚCÍCH SMLUV

- 2.1. Na základě této Rámcové dohody budou zadány dílčí veřejné zakázky, jejichž výsledkem bude uzavření Prováděcí smlouvy, postupem stanoveným touto Dohodou, a to, následujícím postupem:

Objednatel písemně vyzve Dodavatele k podání nabídky. Výzva k podání nabídky musí obsahovat alespoň tyto náležitosti:

- a) identifikační údaje Objednatele;
- b) podrobnou specifikaci požadovaného plnění
- c) místo a dobu požadovaného plnění;
- d) podpis a označení osoby oprávněné podat výzvu;
- e) číslo výzvy;
- f) lhůtu, způsob a místo pro podání nabídek.

- 2.2. Dodavatel je povinen na základě výzvy k podání nabídky doručit Objednateli ve lhůtě stanovené ve výzvě svou nabídku. Minimální lhůta stanovená pro doručení nabídky je 5 dní od doručení výzvy Dodavateli. Nabídka Dodavatele bude obsahovat vyplněný návrh Prováděcí smlouvy, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 3 této Dohody.
- 2.3. Nabídka Dodavatele nesmí být v rozporu s touto Rámcovou dohodou. Dodavatel není oprávněn navrhnout ve své nabídce smluvní podmínky, které budou pro Objednatele méně výhodné v porovnání s jeho nabídkou v Zadávacím řízení a touto Dohodou.

3. CENA ZA PLNĚNÍ

- 3.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
- 3.2. Podrobné určení ceny pro Plnění A, Plnění B včetně rozpisu cen jednotlivých položek každého plnění, je uvedeno v Příloze č. 2 této Dohody.
- 3.3. Celková cena plnění dle Prováděcích smluv uzavřených dle této Dohody (tj. součet smluvních cen uzavřených prováděcích smluv) nesmí přesáhnout **250 849 600,00 Kč bez DPH** (dvě stě padesát milionů osm set čtyřicet devět tisíc šest set korun českých), **303 528 016,00 Kč s DPH** (tři sta tři milionů pět set dvacet osm tisíc šestnáct korun českých).
- 3.4. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle konkrétní Prováděcí smlouvy je cenou konečnou, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou. Pokud není Rámcovou dohodou, nebo příslušnou Prováděcí smlouvou stanoveno jinak, sjednaná cena zahrnuje veškeré náklady, které Dodavateli v souvislosti s řádným poskytováním dohodnutého plnění vzniknou, vč. veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod., a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této Dohody.
- 3.5. Cena plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu DPH, a to ode dne účinnosti změny.
- 3.6. Veškeré ceny dohodnuté v této Dohody a Prováděcích smlouvách jsou ceny v korunách českých.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Dodavatel je povinen vystavit platební doklad (tzv. fakturu) do 10 dnů ode dne podpisu příslušného závěrečného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami, v příslušné Prováděcí smlouvě může být upraveno, že Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu i za dílčí plnění, a to zejména v případě Plnění A, kdy je Dodavatel oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí, na základě dílčího akceptačního protokolu. V případě Plnění A je datem uskutečnění zdanitelného plnění poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí, to neplatí v posledním čtvrtletí, ve kterém je poskytováno plnění dle smlouvy, když datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den poskytnutého plnění v daném čtvrtletí.
- 4.2. Splatnost faktury je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou v Dohodě, s výjimkou případu, kdy faktura doručena v termínu od 1. 12. daného roku do 31. 1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli.
- 4.3. Faktura musí obsahovat číslo této Dohody a náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Dohodou, je Objednatel oprávněn zaslat ji zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností, lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.
- 4.4. **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**
- 4.5. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného v Prováděcí smlouvě v prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného v Prováděcí smlouvě.
- 4.6. Přílohou faktury za poskytnuté plnění je originál akceptačního protokolu podepsaného pověřenými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol obsahuje přehled poskytnutého plnění, tak aby bylo možné poskytnuté plnění jednoznačně identifikovat.
- 4.7. Akceptační protokol musí obsahovat alespoň:
- označení čísla Dohody a Prováděcí smlouvy;
 - předmět poskytnutého plnění;
 - datum převzetí, resp. akceptace;
 - identifikace osob pověřených akceptační protokol za Smluvní strany podepsat;
- 4.8. Objednatel neposkytuje Dodavateli finanční zálohy na předmět plnění.

5. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ DODÁVEK

- 5.1. Místem plnění dle této Dohody jsou lokality Objednatele umístěné zejména v Praze, které budou Dodavateli specifikovány po uzavření Dohody resp. v konkrétní Prováděcí smlouvě.
- 5.2. Řádně a včas dodaný Předmět plnění dle odst. 1.1. Dohody je předán okamžikem akceptace, tj. podpisem závěrečného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami, resp. dílčího akceptačního protokolu, pokud to příslušná Prováděcí smlouva stanoví. Podpisu akceptačního protokolu může předcházet akceptační řízení, tak jak je definováno v přílohách Dohody, nebo v příslušné Prováděcí smlouvě, a to zejména v případě Plnění B.
- 5.3. Dodavatel je povinen při předání předmětu plnění Objednateli předat veškerou dokumentaci související s předmětem plnění, a to zejména technickou dokumentaci, včetně detailního popisu dodaného řešení a popisu adaptérů pro komunikaci, návody na obsluhu a údržbu, záruční listy, uživatelský manuál, a to v českém jazyce.
- 5.4. Termíny plnění budou upraveny v konkrétních Prováděcích smlouvách.

6. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 6.1. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané plnění:
 - a) odpovídá sjednané specifikaci;
 - b) je bez faktických vad;
 - c) je bez právních vad.
- 6.2. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku na předmět plnění na dobu, tak jak bude specifikováno v jednotlivých Prováděcích smlouvách a v zadávacích podmínkách veřejné soutěže, jinak po dobu 6 měsíců od řádného předání. Zárukou přejímá Dodavatel závazek, že dodané plnění bude po tuto dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak k obvyklému účelu, a že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti. Objednatel je povinen záruční vady oznámit Dodavateli neprodleně od jejich zjištění. Záruční doba neběží po dobu, po kterou trvá vada, za kterou odpovídá Dodavatel, a to od doby oznámení vady Objednatelem až do jejího úplného odstranění Dodavatelem. Dodavatel je povinen odstranit vadu dle podmínek specifikovaných v jednotlivých Prováděcích smlouvách.
- 6.3. Dodavatel odpovídá za to, že plněním této Dohody nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 6.4. Záruka za plnění se nevztahuje na případy a situace, které potenciálně nastanou v důsledku legislativních nebo provozně-technických změn nezávislých na vůli Smluvních stran oproti podmínkám sjednaným touto Dohodou.
- 6.5. Dodavatel neodpovídá za vady plnění způsobené vyšší mocí, neoprávněným zásahem či opomenutím Objednatele nebo třetí osoby na straně Objednatele v rozporu s dokumentací, písemně prokazatelně předanými doporučeními výrobce nebo Dodavatele.
- 6.6. Plnění má vady, jestliže nebylo dodáno v souladu s touto Dohodou. Za vady se považují i vady v návodech k použití, dokladech a dokumentech.

- 6.7. Objednatel uplatní požadavek na odstranění vady na helpdesk Dodavatele, pokud se Smluvní strany nedomluví jinak.
- 6.8. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.
- 6.9. Veškeré činnosti související s odstraněním vady činí Dodavatel sám na své náklady (včetně nákladů na dopravu) v součinnosti s Objednatelem tak, aby svými činnostmi neohrozil nebo neomezil činnost Objednatele.
- 6.10. V případě opravy zařízení, které obsahuje paměťové médium, které bylo součástí předmětu plnění, tak jednotlivá paměťová média zůstávají po dobu opravy zařízení ve vlastnictví a v držbě Objednatele. V případě závady na paměťovém médiu se Dodavatel zavazuje nahradit nefunkční zařízení novým paměťovým médiem s tím, že vadné paměťové médium zůstává ve vlastnictví a v držbě Objednatele.
- 6.11. Další podmínky záruky a specifikace poskytování záručních oprav mohou být stanoveny v Příloze č. 1 Dohody.

7. SANKCE

- 7.1. V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím plnění dle této Dohody vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,15 % z celkové ceny nedodaného plnění s DPH dle příslušné Prováděcí smlouvy, a to za každý den prodlení, pokud není v Příloze č. 1 Dohody uvedeno jinak (např. sankce za nedodržení SLA).
- 7.2. Pokud není v Dohodě, nebo v textu příloh, v příslušné Prováděcí smlouvě stanoveno jinak, Dodavatel je povinen zaplatit smluvní pokutu za každé porušení stanovených smluvních povinností ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 7.3. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 7.4. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu újmy, a to v rozsahu, který přesahuje částku smluvní pokuty. Dodavatel odpovídá za způsobenou újmu maximálně do výše 100 000 000,- Kč (sto milionů korun českých). Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 7.5. Úrok z prodlení a Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

8. PODDODAVATELÉ

- 8.1. Dodavatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Dohody prostřednictvím poddodavatele pouze v rozsahu, v jakém si toto právo vyhradil v rámci podání nabídky v zadávacím řízení na Veřejnou zakázku, a pouze prostřednictvím tam uvedených poddodavatelů. Ve všech ostatních případech je Dodavatel oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 8.2. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.

9. MLČENLIVOST A DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 9.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu plnění této Dohody, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 9.2. Za důvěrnou informaci se rovněž považuje obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku. Pro vyloučení pochybností se za důvěrnou informací dle této Dohody považuje veškerá technická, provozní, bezpečnostní apod. dokumentace týkající se předmětu plnění dle této Dohody. Objednatel je rovněž oprávněn označit za důvěrnou taky informaci, dokument, zprávu, která není výslovně uvedena v čl. 9 Dohody, o této skutečnosti Dodavatele informuje.
- 9.3. Informace poskytnuté Dodavatelem Objednateli v souvislosti s realizací předmětu plnění této Dohody se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Dodavatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Dodavateli písemně potvrdil svůj závazek zachovávat důvěrnost těchto informací. Pokud jsou důvěrné informace Dodavatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je Dodavatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 9.4. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Dohody, o povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Dohody.
- 9.5. Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která obsahuje informační systém Objednatele, která do něj mají být, byla nebo budou Dodavatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Dohody jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy systému Objednatele, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v tomto systému.
- 9.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků Smluvní strany či právních předpisů;
 - b) měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - d) po podpisu této Dohody poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.
- 9.7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Dohody, a to způsobem definovaným v bezpečnostních politikách Objednatele.

- 9.8. Ujednání této Dohody upravující ochranu důvěrných informací se nevztahují na skutečnosti, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Dohody, včetně všech Příloh.
- 9.9. Ukončení účinnosti této Dohody z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Dohody a účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti této Dohody.
- 9.10. V případě porušení povinností dle tohoto článku č. 9 Dohody je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každé porušení.

10. ÚČINNOST DOHODY A Odstoupení

- 10.1. Rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to na čtyři (4) roky od účinnosti Dohody, nebo do vyčerpání celkové ceny plnění ve výši 250 849 600,00 Kč bez DPH (vyčerpáním se rozumí součet jednotlivých smluvních cen dle uzavřených Prováděcích smluv) dle toho, která skutečnost nastane dříve. Skončení účinnosti této Dohody nemá vliv na účinnosti jednotlivých, již uzavřených Prováděcích smluv.
- 10.2. Ukončením účinnosti této Dohody nejsou dotčena ustanovení Dohody týkající se převodu vlastnického práva a užívacích práv, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Dohody.
- 10.3. Rámcovou dohodu, resp. Prováděcí smlouvu lze dále ukončit následujícími způsoby:
- a) písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b) písemným odstoupením jedné Smluvní strany doručeným druhé Smluvní straně v souladu s touto Dohodou.
- 10.4. Každá ze smluvních stran může od této Dohody, resp. Prováděcí smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Dohodou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Dohody Prováděcí smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 10.5. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této Dohody, resp. Prováděcí smlouvy i pro nepodstatné porušení smlouvy dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá Smluvní strana od Dohody odstoupit poté, co strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla.
- 10.6. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Dohody, resp. Prováděcí smlouvy, jestliže bylo vydáno rozhodnutí o úpadku Dodavatele v insolvenčním řízení nebo Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení; Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, který by mohl mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Dohody.
- 10.7. Objednatel má právo odstoupit od Dohody, resp. Prováděcí smlouvy také tehdy, pokud Dodavatel přestane splňovat podmínky základní a profesní způsobilosti nebo technické kvalifikace stanovených v zadávacích podmínkách na realizaci této Veřejné zakázky.

11. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 11.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených zákonem, touto Dohodou, resp. Prováděcí smlouvou nebo jimi pověřených zástupců. Osoby oprávněné podepsat příslušné akceptační protokoly budou určeny v konkrétní Prováděcí smlouvě.
- 11.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Dohody:

za Dodavatele:

za Objednatele:



- 11.3. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., povinná strana doručí písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu.

12. LICENCE

- 12.1. V případě, že předmětem plnění dle této Dohody je i plnění, které naplňuje znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), Objednatel má k tomuto dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem následující licenci:

- a) Objednatel má nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užít autorské dílo ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu. Objednatel má právo autorské dílo zpracovávat, upravovat či jinak měnit, a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn tuto licenci ve formě sublicence poskytnout třetí osobě, nebo ji na třetí osobu převést, a to v celém rozsahu, nebo jenom ohledně určitých práv vyplývajících z licence.
- b) Účinek poskytnuté licence nastává okamžikem předání plnění dle této Dohody, do okamžiku předání je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného plnění;

V případě, že předmětem plnění je tzv. software vytvořený na zakázku, tedy software vytvořený pro účely plnění této Dohody, licence dle tohoto článku Dohody se vztahuje i na zdrojové kódy, včetně přípravných koncepčních materiálů k takovému software. Dodavatel je povinen při předání plnění dle této Dohody, tedy před podpisem akceptačního protokolu nebo protokolu o převzetí software vytvořeného na zakázku, předat Objednateli aktuální verzi komentovaných zdrojových kódů, včetně přípravných koncepčních materiálů v elektronické i tištěné formě, a to v takovém rozsahu a podobě, aby Objednatel sám, nebo prostřednictvím třetí osoby, mohl případně převzít další rozvoj takového software vytvořeného na zakázku. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že MBP a jeho rozvoj, se považuje za software vytvořený na zakázku dle tohoto článku Dohody;

- c) Udělení licence nelze ze strany Dodavatele vypovědět. Licence se poskytuje bezúplatně;
- d) Je-li součástí plnění tzv. standardní software, u kterého Dodavatel nemůže udělit, nebo zajistit Objednateli licenci dle předchozích ustanovení, řídí se poskytovaná licence licenčními podmínkami dodaného softwarového produktu, ale s tím, že Objednatel má

vždy nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užití tento software v rozsahu stanoveném touto Dohodou. Objednatel je oprávněn licenci převést na třetí osobu. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že za standardní software se považuje pouze:

- softwarové produkty třetích stran, které v totožné verzi prokazatelně existovaly již před datem zahájení Výběrového řízení, nebylo a nebude do nich kvůli dodávce rozvoje MBP zasahováno, přičemž se jedná pouze o produkty, které jsou dohledatelné ve veřejných cenících výrobců/prodejců a jejich prodej není limitován žádnými omezeními. Zároveň při uvažování všech myslitelných rozvojových aktivit MBP (tj. při zachování účelu, k jakému byl vytvořen a zachování základní architektury systému), nesmí vzniknout potřeba zasahovat do jejich zdrojových kódů. Objednatel může odsouhlasit použití vyšších verzí vzniklých po zahájení Výběrového řízení, což nebude mít vliv na poskytnutou licenci k SW;
- softwarové produkty s GPL licencí;
- softwarové součásti dodávaného HW, které slouží pro zajištění jeho základní funkcionality - např. firmware.
- Pro vyloučení pochybností Dodavatel bere na vědomí, že účelem této Dohody není dodávka standardního software, ani to Objednatel nepředpokládá.

e) Objednatel nemá povinnost licenci využít.

13. POJIŠTĚNÍ

- 13.1. Dodavatel je povinen být po celou dobu plnění dle této Rámcové dohody a plnění vzniklých na jejím základě, pojištěn z odpovědnosti za újmu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti se shodným předmětem plnění, jako je předmět této Dohody, a to ve výši minimální pojistné částky 20 000 000,- Kč se spoluúčastí maximálně 10% s tím, že pojistná smlouva musí zahrnovat odpovědnost Dodavatele za újmu způsobenou Objednateli nebo třetí osobě až do výše sjednané pojistné částky.
- 13.2. Dodavatel je povinen prokázat platnou pojistnou smlouvu, kdykoliv na požádání Objednatele v průběhu trvání této Dohody.
- 13.3. Veškeré náklady související s pojištěním odpovědnosti Dodavatele za újmu dle výše uvedeného jsou nákladem Dodavatele.
- 13.4. Nesplnění povinností Dodavatele dle tohoto článku Dohody bude považováno za podstatné porušení této Dohody.
- 13.5. V případě porušení povinností dle tohoto článku je Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč.

14. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

- 14.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 14.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění smlouvy k omezení činností nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízení, programovému vybavení a prostředí.
- 14.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží. Jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů odsouhlasených předem Objednatelem.
- 14.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Dohody nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Dohody a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Dohody.
- 14.6. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé Straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.
- 14.7. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle této Dohody mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle této Dohody.
- 14.8. Dodavatel při plnění této Dohody nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.
- 14.9. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu díla nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Dohoda 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).
- 15.2. Tato Dohoda nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle Zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 15.3. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Dohody byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

- 15.4. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Dohodu.
- 15.5. Práva Objednatele vyplývající z této Dohody či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 15.6. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.
- 15.7. Ukáže-li se některé z ustanovení této Dohody zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Dohody obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 15.8. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Dohodou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 15.9. Tato Dohoda může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 15.10. Zadávací podmínky zadané Veřejné zakázky a smluvní podmínky sjednané touto Dohodou jsou bezvýhradně závazné pro Prováděcí smlouvy. Při zadávání zakázek formou Prováděcích smluv na základě této Dohody, Smluvní strany nesmí provádět podstatné změny v podmínkách stanovených v této Dohodě.
- 15.11. Tato Dohoda 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.
- 15.12. Nedílnou součástí této Dohody jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1 – „Specifikace Plnění“

Příloha č. 2 – „Specifikace ceny za předmět plnění“

Příloha č. 3 – „Vzor prováděcí smlouvy“

V Praze dne


V Praze dne

Objednatel: OSVAL
Digitálně podepsal
OSVALD Pavel
Datum: 2020.11.13
13:07:04 +01'00'

Dodavatel:



.....
Ministerstvo vnitra – Česká republika
Zástupce: plk. Mgr. Pavel Osvald
Funkce: ředitel Ředitelství pro podporu
výkonu služby PP ČR

.....
Be a Future s.r.o.
Zástupce: 
Funkce: jednatel

Plnění A1 – Technická podpora a provoz MBP (fixní)

Předmětem plnění A1 jsou služby potřebné pro zajištění bezproblémového běhu Systému MBP.

Plnění bude objednááno samostatnou Prováděcí smlouvou.

Popis jednotlivých dílčích služeb a činnosti poskytovaných v rámci Plnění A1:

Poskytování technické podpory provozu systému MBP

Zahrnuje všechny služby potřebné pro bezchybný běžný provoz systému MBP po skončení záruční doby. Hlavní úlohou je zajištění bezvypadkového provozu systému, realizace proaktivních činností, kterými by se mělo výpadkům předcházet a v případě výpadku uvedení systému do provozního stavu.

Součástí podpory je udržování vývojového prostředí systému MBP v aktualizovaném stavu. Aktualizované vývojové prostředí bude předáno Zadavateli s ukončením Prováděcí smlouvy, která v něm vyvolala změnu.

Na všechny použité klíčové technologie (např. operační systémy, databáze, datové sklady, workflow, ESB, resp. technologie nahrazující v dodaném řešení vyjmenované) musí být zajištěna podpora výrobce po celou dobu Technické podpory.

Součástí služeb je garance funkčnosti se spolehlivostí provozu systému 99,45%, garance doby opravy 12h a prodloužená záruka – tedy služby nutné pro zajištění funkčnosti všech aplikací a modulů v případě změn rozhraní na externí systémy. Garancí funkčnosti se spolehlivostí provozu systému 99,45% je myšlena skutečnost, že Dodavatel musí zajistit dostupnost systému na úrovni 99,45%, tzn. maximální doba nedostupnosti, čímž je myšlena nahlášená a neodstraněná Vada A, nesmí překročit 0,55% doby, kdy je systém provozován (doba Zadavatelem naplánované odstávky se do doby nedostupnosti nepočítají). V případě, že nebyl funkční Service Desk a nebyl zajištěn náhradní způsob hlášení závad, doba nedostupnosti se počítá od okamžiku vzniku vady.

Incidenty nebo problémy způsobené nefunkčností nebo nedostupností MBP zaviněné Policií ČR nebo třetími osobami na straně Police ČR, např. nedodržením postupů dle příslušné provozní a administrátorské dokumentace, nejsou započítávány do doby provozování systému a nesleduje se během nich dostupnost systému pro potřeby SLA.

Požadovaná dostupnost služby 99,45% se vyhodnocuje každé fakturační období – tj, každé celé 3 měsíce od počátku poskytování služby (například za 11.8.2020 – 10.11.2020 a následně za 11.11.2020-10.2.2021).

Seznam požadovaných činností (obecný):

- Provoz Service Desku (SPoC)
- Reakce na nahlášené chyby, problémy a požadavky
- Analytická podpora řešení problémů zadaných do Service Desku
- Oprava chyb, identifikace a analýza mimořádných stavů systému
- Reakce na dotazy oprávněných uživatelů a Zadavatele
- Kontrola konzistence databází a číselníků
- Ladění výkonnosti
- Udržování testovacích databází
- Monitoring preventivní, sledování trendů, plánování změn

- Optimalizace úložišť
- Údržba a optimalizace kódu
- Kontroly provozních logů
- Kontroly integrity nastavení databáze
- Plánování výpadků systému
- Obnova provozu systému po výpadcích
- Řízení procesu eskalace mimořádných stavů a spolupráce s ostatními dodavateli na jejich řešení
- Kontrola infrastruktury a jejího nastavení
- Plánování a instalace oprav a nových verzí SW produktů, které jsou součástí systému, které jsou vyžadovány pro zajištění bezpečnosti systému nebo rozvojových aktivit, včetně zajištění funkčnosti celého systému po provedeném upgradu
- PM, koordinace, administrativa, aktualizace dokumentace
- Prvotní zjištění a zkoumání případných změn rozhraní
- Prvotní zjištění a zkoumání nahlášených vad a stanovení návrhu řešení
- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému

Pro účely splnění požadavků Objednavatele, v souvislosti s podporou MBP, musí Dodavatel zajistit dostupnost zejména těchto specialistů:

- Projektový manažer
- Systémový architekt
- Analytik ESB
- Bezpečnostní expert
- Analytik mobilních aplikací
- Specialista pro databázi MicroFocus Vertica
- Analytik lokalizačních služeb
- Konzultant zajištění provozu
- Vývojář .Net
- Vývojář Java
- Senior specialista mobilních aplikací a jejich integrace
- Specialista inspekčních systémů elektronických dokladů
- Vývojář – Senior specialista vývoje nativních aplikací v OS Google Android
- Vývojář – Specialista vývoje nativních aplikací Apple iOS
- Vývojář – Specialista vývoje HTML/CSS/JS aplikací pro mobilní datové terminály
- Analytik MDM
- Vývojář JavaScript

- Specialista pro systém PostgreSQL
- Specialista pro systém Zabbix
- Specialista pro operační systém CentOS
- Specialista pro operační systém MS Windows Server

Zajištění podpory provozu použitých technologií

V dokumentu „popis současného stavu“ je v bodu č. 2 uvedena tabulka s přehledem použitých technologických komponent.

U všech těchto komponent musí dodavatel zajistit jejich správu (včetně přístupu ke znalostní bázi výrobců) a podporu pracovníky, kteří budou disponovat expertní znalostí jednotlivých technologických komponent. Jejich provoz je jedním ze základních požadavků objednavatele v oblasti podpory MBP.

Vyvinuté komponenty jsou instalovány jako vysoce dostupné za použití technologií high availability – jak v rámci primární lokality, tak mezi primární a záložní lokalitou.

Nad rámec uvedeného přehledu komponent, musí pracovníci Dodavatele disponovat rovněž znalostí následujících oblastí:

- Active directory
- GIS
- Informační systémy a registry státní správy (eGovernmentu), včetně využívání komunikačního rozhraní
- Radiokomunikační síť PEGAS

Dodavatel dále musí zajistit poskytování podpory výrobce následujících technologií:

FortiClient	https://www.forticlient.com/	1 ks
HP SiteScope	http://www8.hp.com/us/en/software-solutions/sitescope-application-monitoring/	1 ks
MicroFocus Service Virtualization	https://www.microfocus.com/en-us/products/service-virtualization	1 Ks
MicroFocus Vertica	https://www.vertica.com/	3 ks
Mobility Klient	http://www.urc-systems.cz/	20 Ks
Mobility Man	http://www.urc-systems.cz/	multilicence
Mobility Server	http://www.urc-systems.cz/	4 ks
PTX Mobile Kit	http://www.pointx.cz/	multilicence
ShapeX konvertor	http://www.pointx.cz/	multilicence
TeamX	http://www.pointx.cz/	multilicence
eISY - Biometrická lustrační brána	http://www.pointx.cz/	multilicence
eISY - Modul face recognition (easyGO Bioserver)	https://www.secunet.com/	1 ks

eISY – Modul klientské části komplexního inspekčního systému pro OS Windows 10 a OS Android	http://www.pointx.cz/	multilicence
eISY - Systém řízení inspekce e-dokladu u eISY/TCC	https://www.secunet.com/	1 ks záložní/ 1 ks lokalita
CMP GIS – DesktopSW - klient velitele TKS	http://www.pointx.cz/	multilicence
CMP GIS - GeoServer	http://www.pointx.cz/	multilicence
CMP GIS - Mobix Server	http://www.pointx.cz/	multilicence
CMP GIS - PTX Mobile Kit	http://www.pointx.cz/	multilicence

Poskytováním podpory výrobce je myšleno zajištění práva instalovat opravné patche i nové verze produktů a přístupů k nim.

Pro vyloučení pochybností Zadavatel uvádí, že si sám zajistí přístup k patchům a novým verzím infrastrukturního SW MS SQL serveru, MS Windows serveru a VMware vSphere.

Detailní popis podpory provozu vybraných technologií

Pro zajištění podpory provozu jednotlivých technologií, které jsou součástí MBP, bude nutné průběžně vykonávat dále uvedené činnosti. Tyto činnosti jsou upřesněním a konkretizací procesů uvedených výše v kapitole Globální řízení podpory s odkazem na metodiku ITIL. O všech činnostech musí být vedena průběžná podrobná evidence a jejich přehledná dokumentace bude také součástí pravidelného reportingu.

1 Správa událostí APV (Applications Event Management)

Procesy odpovědné za správu událostí (změny stavu, které jsou významné z hlediska řízení konfiguračních položek nebo služeb IT) během jejich životního cyklu. Důraz musí být kladen mimo jiné na následující činnosti, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- zajištění detekce
 - událostí spojených s příjmem zpráv z mobilních telefonů;
 - událostí spojených s jejich zpracováním;
 - událostí spojených s vysokou dostupností – jak v rámci lokality (např. přepnutí clusteru), tak mezi jednotlivými lokalitami (např. výpadek komunikace);
 - událostí spojených se vstupem informací o polohách SaP;
 - typicky jsou to například (nejedná se o konečný výčet):
 - příjem neočekávané zprávy,
 - detekce neočekávaného jednání (např. přihlášení uživatele na více zařízeních),
 - nedostupnost systémů (např. Active Directory, interní systémy jako je Active Directory, MDM, GIS, atd.),
 - technické problémy (neočekávaný záznam v logu),
 - nečekaná odpověď systému,
 - problémy se systémovými prostředky (paměť, diskový prostor, otevřená spojení, souborové deskriptory apod.),
 - nestandardní stavy v databázi (např. nesprávný stav certifikátu),
 - neproběhnutí některých plánovaných úloh;
 - vstupem jsou ale také události spojené s dlouhotrvajícími procesy – např. dosažení různých sledovaných limitů, neočekávané výkyvy v reakcích systému (identifikované pomocí dostupných nebo dle potřeby zřizovaných monitorovacích nástrojů, reportů a pravidelného monitoringu jednotlivých technických a programových komponent);

- jako jeden ze vstupů slouží dále informace týkající se uvolněných patchů a verzí všech komponent APV (viz Popis prostředí);
 - Dodavatel odpovídá za aktivní monitoring a analýzu aktuálnosti softwarových součástí MBP a souvisejícího software, např. uvolněné patche a verze, prováděných minimálně jednou týdně,
 - Dodavatel dále odpovídá za monitoring aktuálnosti, funkčnosti a kompatibility aplikací a operačních systémů určených pro běh mobilních zařízení (Android, iOS, Windows) po dobu celého trvání smlouvy. Kromě obecně známých zdrojů je Dodavatel povinen zajistit si informace o existenci aktualizací softwaru a přístup k nim, např. uvolnění patche nebo verze komponent APV od Dodavatelů, kteří poskytují tyto informace pouze partnerům či jinak certifikovaným organizacím,
 - Dodavatel odpovídá, v souladu s výše uvedeným, za udržování softwarových součástí MBP a souvisejícího software v aktuálním stavu;
- jedním ze vstupů jsou také informace o změnách napojených systémů – např. Active Directory, MDM, GIS, atd.;
- vstupem jsou také doporučení bezpečnostních organizací (jako je NÚKIB, bugtraq, Microsoft, SOPHOS) – zde se předpokládá denní monitoring;
- realizace filtrace událostí
 - podpora systému, který sám rozhodne, jaká bude reakce na danou událost;
 - výstupem je záznam o události s odpovídající akcí;
 - u vybraných událostí se očekává automatizovaná reakce (např. restart dané služby se sledováním reakcí systému);
 - u událostí spojených s patchem nebo bezpečnostním doporučením je nutné definovat úvodní návrh časování implementace spolu se zahájením odpovídajícího procesu v rámci správy změn APV;
- korelace událostí
 - sledování korelace událostí a zajištění odpovídajících akcí;
 - jedná se minimálně např. o korelace:
 - událostí přímo z mobilního telefonu,
 - systému zajišťujících jejich napojení (UZK),
 - systémů realizujících jejich procesování (zbytek systémů PMS),
 - systémů PČR;

touto činností je možné odhalit například pokusy o souběžné přihlášení nebo chyby v přiřazení uživatelů do skupin v Active Directory;

- zajištění automatické reakce
 - podle typu události je nutné zajistit adekvátní reakci – typicky notifikování odpovídající skupiny řešitelů nebo spuštění opravného programu;
 - v závislosti na typu události rozšiřovat počet automaticky řešených událostí – např. restartem služeb, změnou pravidel nebo intervalem časování úloh;
- odeslání výstrahy na základě události
 - zajištění odeslání výstrahy skupině nebo jedinci odpovědnému za řešení dané události;
 - výstraha bude typicky odeslána pomocí mailu nebo SNMP trapu;
 - příkladem události je např. počet otevřených spojení do databáze, počet obsazeného místa, počet zbývajících souborových deskriptorů nebo počet nevyřízených žádostí o certifikát;

- zajištění logování události
 - všechny detekované události musí být odpovídajícím způsobem (za pomoci stávajícího systému pro logování) zaznamenány;
 - je nutné zajistit jejich centralizaci, tak jak to umožňuje stávající systém;
- reakce administrátora
 - podle typu události je nutné zajistit řešení administrátorem včetně zpracování reportu o události;
 - kromě administrátorských operací (např. uvolnění místa, kontrola dostupnosti služeb) se jedná i o zahájení analýzy, zda nejde o chybu v dodávaném APV a zajištění předání zjištěných dat odpovědným osobám k řešení (pokud je daná část v záruce) nebo o aktivní iniciaci interního řešení;
- kontrola reakcí na události
 - minimálně 1x týdně provést kontrolu všech důležitých událostí a výjimek ze všech komponent APV a zkontrolovat jejich řešení.

2 Správa incidentů APV (Applications Incident Management)

Procesy odpovědné za správu životního cyklu všech incidentů. Správa incidentů zajišťuje, aby byl normální provoz služby obnoven tak rychle, jak je to možné, a aby byl minimalizován dopad na PČR. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- reportování odhalených incidentů
 - jedná se jak o aplikační, tak infrastrukturní incidenty. Jejich zdrojem mohou např. být:
 - uživatelé,
 - Zabbix,
 - GrayLog,
 - vCenter,
 - konsolidované logy,
 - logy jednotlivých částí APV a to včetně logů ESB a logů z mobilních telefonů;
 - odhalený incident je nutné bez zbytečného odkladu zadat do Service Desku a zajistit obnovu služby;
- diagnóza a řešení incidentů
 - incident musí být vyřešen v souladu se zadanými SLA s cílem co nejrychleji obnovit službu;
 - součástí je odhalení všech symptomů incidentu ze všech komponent APV (s ohledem na využití unikátního ID zpráv je nutné dohledat detaily procesu nejen v centrálních ložích, ale také na jednotlivých serverech, kde jsou dostupné další detaily podle aktuální úrovně logování);
 - v případě, že je incident způsoben externími systémy (např. komunikace přes ESB), je nutné zajistit řešení tohoto incidentu ve spolupráci s odpovídajícím gestorem. V tomto případě je nutné připravit jasnou evidenci, proč a jak k dané chybě dochází, aby nebylo pochyb o tom, který externí systém je odpovědný za daný incident;
 - v případě chyby dat je nutné zajistit celkovou datovou integritu a ve spolupráci s PČR provést korektní akce nad veškerou udržovanou bází dat (viz Popis prostředí);
 - v případě vzniku situace zadávání chybných dat, která povedou k dalším chybám v systému, je nutné odstavit části APV tak, aby byla zachována funkcionality nedotčených komponent;
 - u infrastrukturního incidentu bude řešení realizováno ve spolupráci s PČR a zároveň zajištěna migrace APV na jiné prostředky, ať již v rámci infrastrukturních komponent MBP nebo na další prostředky PČR. V případě vzniku incidentu zajistí Dodavatel

- vhodnou změnou konfigurace fungování služby buď v omezeném rozsahu, nebo pro omezenou skupinu uživatelů;
- pokud to situace vyžaduje, provede Dodavatel kroky potřebné pro přepnutí do záložní lokality a pak zajištění přepnutí zpět (včetně zajištění datové integrity);
 - pro plánované úlohy zajistit znovu opakování (podle povahy úlohy, pokud by při jejím opakování nedošlo např. k nekonzistenci dat);
 - při vzniku incidentu Dodavatel neprodleně ověří, zda tento není řešen poskytovatelem užívaného či souvisejícího software a následně zajistí aplikaci řešení nebo aplikaci naplánuje v nejkratším možném čase. (viz Příloha č. 4 – Popis současného stavu, dále jen „Popis prostředí“);
 - součástí je také implementace náhradního nebo permanentního řešení dle dohody s Objednavatelem (samozřejmě za dodržení postupů, testování v neprodukčním prostředí atd.);
 - výsledný report o incidentu musí obsahovat předpokládané příčiny a návrhy pro další analýzu;
 - Dodavatel zajistí odpovídající možnosti eskalace a to včetně post eskalační revize (proč bylo nutné eskalovat, poučení);
 - v případě problémů většího rozsahu nebo trvajících delší dobu zajistí Dodavatel informovanost všech dotčených uživatelů (u obecné nedostupnosti zaslání informace přímo na jejich mobilní zařízení).

3 Správa problémů APV (Applications Problem Management)

Procesy odpovědné za správu všech problémů po dobu jejich celého životního cyklu. Správa problémů proaktivně zamezuje výskytu incidentů a minimalizuje dopad incidentů, kterým nemohlo být zabráněno. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- identifikace problému
 - zjistit identifikaci problémů ze všech zdrojů – tedy např. na základě událostí a incidentů, či na základě jejich trendu. Součástí je také analýza aplikačních dat na problémové oblasti (jedná se např. o sledování počtu chyb při aktivitách uživatelů, počet revokovaných certifikátů, počet nerealizovaných žádostí o certifikát, počet přihlášení v čase atd.);
 - vstupem jsou také release notes komponent APV, které je nutné analyzovat a zjišťovat známé chyby a analýza znalostní báze (např. dokumentace, wiki a diskuze uživatelů);
 - identifikace problémů bude probíhat minimálně 1x týdně;
- další aktivity
 - příprava podkladů pro předání problému dalším stranám, včetně dat (viz Popis prostředí);
 - v případě vzniku potřeby na straně Objednavatele uplatnit záruky, ať přímo vůči Dodavateli, či vůči jinému poskytovateli prostředí, komponent či služeb MBP, je nutná příprava:
 - evidence proč je daný problém nárokován jako chyba v rámci záruky,
 - dat pro simulování problému;
 - součástí je také sledování řešení problému třetí stranou a poté iniciace nasazení opravy;
 - samozřejmostí je aktualizace a udržování znalostní báze a evidence známých chyb a jejich řešení;
 - součástí je také iniciace procesu Správy změn podle potřeb řešení.

4 Správa prostředí MBP (Environment Management)

Procesy odpovědné za správu všech prostředí MBP po dobu jejich celého životního cyklu. Cílem je udržování a aktualizace stávajících prostředí a tvorba nových na žádost. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- udržování prostředí
 - udržování prostředí MBP, tak aby plnilo požadované úkoly a nedocházelo ke zbytečnému plýtvání prostředky (např. školicí prostředí je dostupné podle potřeb);
 - kromě dvou produkčních prostředí a produkčního prostředí pro přístup z internetu se jedná o vývojové, testovací, školicí a další vytvořená prostředí podle potřeb;
 - součástí je také úprava skriptů a monitorovacích nástrojů podle požadavků na prostředí;
 - v rámci udržování prostředí je nutné zajistit i aktualizaci nástrojů sloužících k realizaci těchto prostředí, aktualizací virtualizačních nástrojů nebo nástrojů pro jejich správu;
- tvorba prostředí
 - na základě požadavku PČR vytvořit nové prostředí (např. nové školicí nebo další testovací prostředí);
 - pro toto prostředí navrhnout potřeby infrastruktury a ty zajistit buď ze zdrojů dedikovaných pro MBP nebo ve spolupráci s PČR zajistit připojení dalších zdrojů;
 - zajistit instalaci prostředí, a to včetně konfigurace a přenosu dat z jiných prostředí;
 - zajistit tvorbu dat pro potřeby užití (např. pro potřeby testování nasimulovat požadovaný stav data konfigurace, a to včetně vysoké dostupnosti);
 - součástí tvorby je také kontrola nasazení formou checklistů;
- řízený upgrade komponent
 - podle potřeb řešení zajistit koordinovaný upgrade komponent, jejich testování a nasazení ve všech dotčených prostředích;
 - počet takovýchto upgrade bude řízen podle počtu nasazovaných upgrade jednotlivých komponent;
 - pro každou novou verzi (určenou k nasazení) je nutné definovat plán upgradu podle potřeb;
 - v závislosti na typu a rozsahu upgrade je nutné zajistit obnovení (i s konverzí) dat a konfigurací.

5 Monitorování APV (Monitor System Operations)

Opakované sledování konfiguračních položek, služeb IT a procesů za účelem zjišťování událostí a odchylek aktuálního stavu od plánovaného stavu. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- monitoring aplikace
 - sledování funkce, doby odezvy, zatížení a dalších výkonnostních ukazatelů aplikace – minimálně je nutné sledovat počet chyb, průměrnou dobu odezvy lustrací a přihlášení uživatele, požadavek na sledování dalších ukazatelů může být definován přímo Objednavatelem anebo může vyplynout z vlastní činnosti Dodavatele;
 - všechny části aplikace je nutné monitorovat pomocí automatických a pravidelných manuálních testů (minimálně denně nebo týdně, frekvence a načasování bude stanoveno Objednavatelem – podle sensitivity kontrolované funkcionality);
 - součástí je také kontrola, že úlohy probíhají tak, jak byly naplánovány;
 - kontrola konzistence dat – podle potřeb, minimálně 1x týdně provést kontrolu konzistence dat (minimálně např. stav certifikátů v obrazu databáze a v certifikační autoritě, statistiky přihlášení včetně data posledního přihlášení, evidované výjimky

mobilů mimo MDM, uživatelé a skupiny s nastavením již neexistující v Active Directory – výčet nemusí být kompletní a může být upraven Objednavatelem);

- monitoring komponent APV
 - kontrola stavu a doby odezev jednotlivých infrastrukturních částí řešení – jako jsou databáze, aplikační servery a další komponenty (viz Popis prostředí);
- sledování dostupnosti a kapacit
 - proaktivní monitoring dostupnosti a kapacit jednotlivých komponent řešení včetně návrhu vylepšení a opravných akcí – minimálně 1x týdně;
- sledování výkonnosti aplikace
 - denní sledování dostupnosti a výkonnosti aplikace pomocí monitorovacích nástrojů, sledováním notifikací a za pomoci reportů;
- zajištění sběru monitorovací dat
 - zajištění, kontrola a realizace opravných akcí tak, aby byla požadovaná data pro metriky dostupná v odpovídající kvalitě;
 - součástí je také tvorba nových ukazatelů podle potřeb monitoringu přes SNMPv3 – nových ukazatelů se očekává v řádech jednotek měsíčně;
 - pro nové i stávající ukazatele je nutné vytvořit odpovídající reporty a nastavit limity pro odeslání událostí.

6 Správa provozu APV (Operations Management)

Funkce používaná poskytovatelem služeb IT, která provádí denní činnosti potřebné pro správu služeb IT a pro podporu infrastruktury IT. Správa provozu IT zahrnuje řízení provozu IT a správu zařízení. Tato funkce je také vykonávána PCR na úrovni infrastruktury, nicméně z pohledu MBP je nutné zajistit následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- reakce na poruchy – např. u HW poruchy poskytnout podporu řešení (přesunout výkon na další servery, pomocí konfigurace omezit dodávané služby, připojit další zdroje do platformy apod.);
- reakce na infrastrukturní události – vybrané události infrastrukturní povahy je nutné brát jako vstup do Správy událostí APV. Minimálně se jedná o důležité události z HW, na kterém MBP přímo běží a další, které na ni mají vliv. Rozsah vstupů a požadovaných reakcí může být Objednavatelem rozšířen dle aktuální situace;
- udržování veškeré dokumentace v aktuálním stavu a archivace;
- správa kapacitních požadavků na místo – podle potřeb zajistit rozšíření diskových kapacit platformy;
- operační administrativ
 - podle potřeb zajistit instalování nových komponent do platformy (např. servery);
 - obdobné platí pro odinstalování vadných nebo vyřazených komponent;
 - změna operačních parametrů komponent – např. zvýšení úrovně logování, změna limitů;
 - správa nástrojů pro operační administrativu – např. nástroje pro sledování logů, jejich vytěžování, databázové nástroje, různé administrační konzole atd.;
 - periodické provádění a vyhodnocování testů odolnosti proti výpadku – minimálně 1x za 6 měsíců. První vstupní měření, od něž se bude lhůta počítat, bude provedeno na základě dohody mezi Objednavatelem a Dodavatelem, nejpozději však do jednoho kalendářního měsíce od zahájení poskytování služeb Dodavatelem. Rozhodnutí o

- zvýšení frekvence měření je v gesci Objednavatele, Dodavatel může dle okolností zvýšení frekvence navrhnout;
 - periodické provádění a vyhodnocení testů, přepnutí na záložní lokalitu – minimálně 1x za 6 měsíců. První vstupní měření, od něž se bude lhůta počítat, bude provedeno na základě dohody mezi Objednavatelem a Dodavatelem, nejpozději však do jednoho kalendářního měsíce od zahájení poskytování služeb Dodavatelem. Rozhodnutí o zvýšení frekvence měření je v gesci Objednavatele, Dodavatel může dle okolností zvýšení frekvence navrhnout;
 - Housekeeping a preventivní údržba – např. mazání dočasných souborů, log souborů nebo odmazání dočasných dat z databází - minimálně 1x měsíčně na všech komponentách APV;
- správa operační bezpečnosti – viz následující kapitola;
- řízení zálohování, obnovy a archivace
 - po dohodě s Objednavatelem stanovit a zajistit odpovídající strategii zálohování a obnovy podle aktuálních potřeb a její realizaci. Strategie musí mít podobu dokumentu odsouhlaseného Objednavatelem. Dodavatel odpovídá za aktuálnost související dokumentace;
 - pravidelné ověřování zálohovaných dat – minimálně 1x za 2 měsíce;
 - podle potřeb zajistit obnovu dat;
 - po dohodě s Objednavatelem stanovit a zajistit odpovídající strategii archivace podle aktuálních potřeb a zajistit její realizaci. Strategie musí mít podobu dokumentu odsouhlaseného Objednavatelem. Dodavatel odpovídá za aktuálnost související dokumentace;
- správa vysoké dostupnosti
 - zajistit funkčnost komponent vysoké dostupnosti řešení;
 - průběžně monitorovat stav a připravenost systému k přepnutí do záložní lokality;
 - minimálně jednou ročně naplánovat a realizovat test výpadku primární lokality a následně obnovu provozu.

ZAJIŠTĚNÍ A PODPORA BEZPEČNOSTI

Bezpečnost provozu Mobilní bezpečné platformy Policie České republiky (dále jen „MBP“) bude zajišťována nejen prostředky platformy samotné, ale také bezpečnostními správci jak na straně dodavatele, tak i na straně objednavatele, jejichž vzájemná kooperace bude nezbytná. Pro účely správy bezpečnosti systémů tvořících MBP jsou definovány okruhy činností, které musí být těmito správci v rámci servisní podpory provozu MBP zajišťovány. Jedná se zejména o:

- Provoz bezpečnosti MBP
 - pravidelný monitoring definovaných služeb včetně kontroly logů v informačním systému – minimálně 1x týdně;
 - sledování dodržování bezpečnostních politik a nastavených metrik;
 - identifikace a hlášení bezpečnostních incidentů;
 - zpracování běžné agendy spojené s procesem řízení bezpečnostních incidentů;
 - eskalace incidentů;
 - využití řešení pro zjišťování „anomálií“ a ticketing;
 - pravidelné vyhodnocování operačních kontrol;
 - návrh na optimalizace nebo aktualizace bezpečnostních parametrů (jako reakce na provedené kontroly a zjištění).
- Analýza a řízení bezpečnosti, incidentů a událostí MBP

- analýza bezpečnostních incidentů a podkladů od operátorů provozu MBP – minimálně 1x měsíčně;
 - návrh protipatření bezpečnostních incidentů;
 - vyhodnocování operativních návrhů od operátorů provozu bezpečnosti MBP;
 - stanovení postupu pro klasifikaci informací;
 - zapracování změn do dokumentace;
 - návrh na reportování;
 - integrace identifikace rizik, hrozeb, zranitelností a řízení do životního cyklu procesů;
 - hodnocení rizik u nových souvisejících projektů nebo služeb;
 - zajištění rozvoje, komunikace a údržby standardů, postupů a ostatní dokumentace (např. pokyny, směrnice, kodexy chování), které podporují zásady informační bezpečnosti;
 - vytvoření eskalačních a komunikačních procesů a odpovědných rolí;
 - příprava podkladů pro skupinu řízení bezpečnosti;
 - tvorba reportů a poskytování informací vybraným pracovníkům;
 - aktualizace bezpečnostní dokumentace a politik.
- Správa bezpečnosti MBP
 - záloha konfigurace dohledových systémů;
 - instalace kritických hotfixů a bezpečnostních upgradů (pokud budou vydány);
 - reakce na zjištěné bezpečnostní problémy v jednotlivých komponentách MBP, zejména testování a aplikace balíčků aktualizací, aplikačních pravidel;
 - kontrola a report průběžného zatížení řešení a počtu zpracovaných událostí;
 - kontrola pomocných podsystémů, archivace, notifikace, Service Desku a knowledge base;
 - optimalizace pravidel, reportů a jiných nastavení, která by mohla zatěžovat systém;
 - definice a správa rozhraní mezi jednotlivými komponentami řešení sběru a vyhodnocování bezpečnostních událostí;
 - aktualizace a optimalizace bezpečnostních parametrů platformy a jejích komponent;
 - úprava konfigurace řešení v souladu s požadavky;
 - příprava technických podkladů pro změnové požadavky;
 - spolupráce s pracovníky na řešení incidentů;
 - pravidelná administrace bezpečnostních subsystémů a kontrola řešení.

Pracovníci dodavatele, pověřeni odpovědností za správu bezpečnosti MBP, budou vykonávat své činnosti v souladu s interní předpisovou základnou odboru informatiky a provozu informačních technologií Policejního prezidia České republiky a budou v úzkém kontaktu s pracovníky tohoto odboru. Dodavatel bude úzce spolupracovat také s provozními správci jednotlivých monitorovaných systémů.

PODPORA ŽIVOTNÍHO CYKLU APLIKACÍ

S ohledem na rozvoj dalších aplikací využívajících MBP je nutné zajistit dodržování navržených standardů. Budoucí aplikace (ať již realizované Policií České republiky nebo třetí stranou) je nutné zařadit do platformy a odpovídajícím způsobem zajistit, že tyto nové aplikace nebudou v kolizi s již existujícími. K tomuto účelu musí být v rámci servisní podpory provozu MBP zajištěny i dále uvedené činnosti. Tyto činnosti budou vykonávány jako konzultační služby podpory na vyžádání Policie České republiky.

- Plánování kapacit

- na základě odhadů využití aplikace bude vždy nutné validovat kapacitu řešení a provést potřebná opatření nebo úpravy;
- kromě analýzy nárůstu výkonu systémů se jedná zejména o analýzu zatížení sítí, a to jako mobilních tak i rádiové sítě Tetrapol.
- Validace mobilních aplikací
 - kontrola užitých vzorů a zejména test komunikace a ukládání dat nové aplikace (zda je v souladu s bezpečností a v souladu s cíli platformy);
 - podpora pro dodávané SDK – řešení technických dotazů, pomoc při vývoji;
 - podpora při ladění a deploymentu aplikací.
- Validace bezpečnosti řešení
 - na základě specifikace aplikace bude vždy nutné provést kontrolu užitých vzorů v rámci aplikace, zda je vše v souladu s návrhem zabezpečení, a provést potřebná opatření nebo úpravy;
 - každá nová komponenta musí splňovat všechna kritéria provozu a bezpečnosti. Její začlenění nesmí snížit bezpečnost platformy.
- Validace služeb
 - dodávané služby musí splňovat standardy pro vývoj služeb a verzování a musí být nasazeny v souladu se stávajícím řešením;
 - metodická podpora při využití dodaných integračních postupů v rámci řešení ESB tj. využití stávajících integračních vzorů řešení ESB při integraci jejich aplikací;
 - kooperace při výběru správného integračního vzoru v rámci přípravy integračního řešení;
 - vytvoření simulátorů externích systémů nutných pro testování funkčnosti dalších řešení;
 - podpora pro vývojové/integrační nástroje použité v řešení služeb;
 - podpora při ladění a deploymentu projektu pro služby (např. monitoring procesů v debug módu, sledování postupu zpracování požadavků, hodnoty proměnných, krokování procesu, definice breakpoints);
 - rozšíření řešení o další typy zpráv, jejich konfigurace.
- Validace UX
 - na základě specifikace aplikace bude vždy nutné provést validaci grafického uživatelského rozhraní aplikace proti schváleným standardům a UX.
- Udržování a aktualizace komponent APV
 - průběžné udržování zdrojových kódů, tak aby byl software udržovatelný a používal aktuální verze knihoven;
 - v případě ukončení udržování externích knihoven bude zajištěna odpovídající náhrada.
- Obecná podpora při testování
- Zavedení aplikace do systému a nastavení
 - vytvoření úvodní konfigurace;
 - zavedení certifikátu aplikace do řešení;
 - kontrola navržených skupin pro konfigurační matici;
 - definice povolených komunikačních kanálů a dalších omezení.

Vlastní nasazení komponent a služeb.

Service Desk

Je požadováno, aby existovalo jednotné kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb servisní podpory provozu MBP a jeho administrátory, případně i uživateli pro správu incidentů a požadavků, tzv. Service Desk, který bude zajišťovat procesy Request Fulfilment.

Základní funkce, které musí Service Desk pokrývat, jsou zejména:

- příjem a řízení životního cyklu všech problémů a požadavků,
- prvotní analýza problémů a požadavků a přidělování problémů a požadavků k řešení,
- řešení problémů a vybraných typů požadavků,
- monitoring a reportování stavů problémů a požadavků a plnění parametrů SLA,
- koordinace provozu MBP s provozem ostatních souvisejících informačních systémů,
- eskalace problémů na výrobce SW, který je součástí MBP,
- dokumentace problémů, příčin vzniku a jejich řešení.

Objednavatel konstatuje, že výčet základních funkcí, jež budou centrální službou Service Desk řešeny nemusí být kompletní, a může být ze strany Objednavatele průběžně požadováno rozšíření o další funkce směřující ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Dodavatel musí požadavek Objednavatele na rozšíření služeb poskytovaných centrální službou Service Desk splnit neprodleně, nejdéle však ve lhůtě do 10-ti dní, vyjma situace, kdy tento požadavek bude zcela zjevně nepřiměřený povaze a rozsahu služeb, které budou specifikovány uzavřenou smlouvou a jejími přílohami.

Poskytování technické podpory (pro plnění A1 i A2) pro systém eISY bude zajišťováno od ukončení smlouvy č.j. PPR-4472-20/ČJ-2018-990656 (č. smlouvy dodavatele: PČR-0103-2018), tedy ode dne 29. 6. 2021. Poskytování technické podpory (pro plnění A1 i A2) taktického koordinačního systému pro SW a HW pořízeného v projektu PDP4 bude zajišťováno od ukončení smlouvy č. j. PPR-22957-22/ČJ-2017-990656, tedy ode dne 1. 12. 2022. Tzn., že poskytování standardní výše popsané technické podpory (plnění A1 i A2) ze strany dodavatele bude vztahováno od uvedených datumů i pro systém eISY a pro taktický koordinační systém pro SW a HW pořízeného v projektu PDP4. Přírůstek nových technologií do MBP, který se týká systému eISY a taktického koordinačního systému pro SW a HW pořízeného v projektu PDP 4 je uveden v příloze č. 3 ZD Popis současného stavu – v části komponenty aplikačního programového vybavení.

Záruka na Plnění A1

Všechny vady, včetně záručních, jsou odstraňovány v rámci plnění A1 po celou dobu jeho poskytování.

Objednání / Akceptace plnění

Technická podpora se bude objednávat Prováděcí smlouvou a hradí se paušální platbou.

Plnění v rámci technické podpory je akceptováno na základě podpisu akceptačního protokolu. Akceptační protokol musí zejména přesně uvádět souhrn všech aktivit s členěním, jaké plnění bylo poskytnuto, kdy k plnění došlo, jak dlouho trvalo, kdo jej provedl, kdo jej zadal/převzal a kdy.

Akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí. Ke dni podpisu akceptačního protokolu Zadavatelem nesmí být evidována žádná vada, s jejímž odstraněním by byl Dodavatel v prodlení, v takovém případě může být dílčí akceptační protokol podepsán Zadavatelem až po odstranění těchto vad. Podkladem pro fakturaci je akceptační protokol za předchozí kalendářní čtvrtletí, pokud se Smluvní strany v příslušné Prováděcí smlouvě nedohodnou jinak.

Kategorie incidentů/servisních záznamů

Za incident nebo servisní záznam je považována jakákoliv událost, která narušuje nebo by mohla narušit funkčnost dodaného plnění. 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.

Pro účely Technické podpory - Plnění A1 jsou definovány následující kategorie:

- 1) **kategorie A – podstatná vada (havárie)**, která
 - způsobuje, že systém neposkytuje některou z kritických funkcionalit systému (systém nesplňuje účel, pro který byl vytvořen, nebo uživatelé nemohou používat všechny používané funkcionality) nebo/a zároveň,
 - činí zcela nefunkčním některou z komponent systému MBP a znemožňuje provedení požadovaných akceptačních testů nebo jinou akceptační proceduru nebo/a zároveň,
 - způsobuje, že systém vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy nebo/a zároveň,
 - způsobí nefunkční službu Service Desk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb

- 2) **kategorie B – méně závažná vada (chyba)**, která
 - způsobuje, že je systém schopen omezeného provozu nebo neposkytuje některou z nekritických funkcionalit (systém splňuje účel, pro který byl vytvořen; uživatelé mohou používat všechny používané funkcionality) nebo/a zároveň;
 - 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 nebo/a zároveň,
 - způsobí nefunkční službu Service Desk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb.

- 3) **kategorie C – (nedostatek)**
 - jsou ostatní vady/incidenty/požadavky, které nespádají do kategorie A ani B.

Problém:

Neznámá příčina jednoho nebo více incidentů, událost vyžadující řešení mimo rozsah událostí typu incident. Tyto události jsou reprezentovány servisním záznamem se závažností odpovídající nejvýznamnějšímu z incidentů.

Plánovaná odstávka – Zadavatelem schválený čas, po který nebude systém MBP dostupný v jedné nebo více svých funkcích, např. kvůli upgrade SW a nasazování nové verze.

Oprava - doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, závady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Service Desk

Odezva – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, závady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Service Desk

Závažnost (Severity)	Doba odezvy (Response Time)	Doba řešení (Fix Time)
HAVÁRIE (A)	Do 1 hod.	Do 12 hod.
CHYBA (B)	Do 1 hod.	Do 72 hod.
NEDOSTATEK (C)	Do konce následujícího pracovního dne.	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20 pracovních dnů, nebo dle dohody.

SANKCE pro Plnění A1

V případě nedodržení výše stanovených parametrů SLA vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu v následující výši:

Překročení povolené doby nedostupnosti	Smluvní pokuta
Větší než 0 hodin, ale menší než nebo rovnající se 24 hodin za sledované období	100 000 Kč
Větší než 24 hodin, ale menší než nebo rovnající se 48 hodin za sledované období	300 000 Kč
Větší než 48 hodin a za každých dalších započatých 48 hodin za sledované období.	500 000 Kč

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na smluvní pokutu vždy do 15 dnů od konce fakturačního období poskytované služby– tj, každé celé 3 měsíce od počátku poskytování služby (například za 11.8.2020 – 10.11.2020 a následně za 11.11.2020-10.2.2021)

Výše smluvní pokuty se vyčísluje vždy s ohledem na dostupnost systému ve sledovaném období (tj. každé 3 měsíce od zahájení poskytování konkrétní služby dle příslušné Prováděcí smlouvy na technickou podporu. Pokud není v Prováděcí smlouvě uvedeno jinak, služba se poskytuje ode dne účinnosti Prováděcí smlouvy).

V případě prodloužení Dodavatele s dodržáním odezvy a doby opravy dle smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující smluvní pokuty:

a) kategorie A (podstatná vada)

Smluvní pokuta ve výši 1 000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby odezvy. Smluvní pokuta ve výši 2 000 Kč za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy.

b) kategorie B (méně závažná vada)

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

c) kategorie C (nedostatek)

Smluvní pokuta ve výši 5 000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení doby opravy.

Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

Plnění A2 – Technická podpora na objednávku (variabilní)

Předmětem plnění A2 jsou služby spojené požadavky Objednatele nad rámec plnění A1 a se samostatně objednanými konfiguračními změnami (včetně rozvoje, který nespadá do definice plnění B).

Na plnění budou uzavírány samostatné Prováděcí smlouvy. (Jednotlivé prováděcí smlouvy budou uzavírány na počet MD v rámci určitého období, konkrétní plnění je následně součástí každé jednotlivé objednávky zadané Objednatelem prostřednictvím Service Desk).

Pro účely splnění požadavků Objednavatele, v souvislosti s podporou MBP, musí Dodavatel zajistit dostupnost zejména těchto specialistů:

- Projektový manažer
- Systémový architekt
- Analytik ESB
- Bezpečnostní expert
- Analytik mobilních aplikací
- Specialista pro databázi MicroFocus Vertica
- Analytik lokalizačních služeb
- Konzultant zajištění provozu
- Vývojář .Net
- Vývojář Java
- Senior specialista mobilních aplikací a jejich integrace
- Specialista inspekčních systémů elektronických dokladů
- Vývojář – Senior specialista vývoje nativních aplikací v OS Google Android
- Vývojář – Specialista vývoje nativních aplikací Apple iOS
- Vývojář – Specialista vývoje HTML/CSS/JS aplikací pro mobilní datové terminály
- Analytik MDM
- Vývojář JavaScript
- Specialista pro systém PostgreSQL
- Specialista pro systém Zabbix
- Specialista pro operační systém CentOS

Specialista pro operační systém MS Windows Server.

Jednotlivé role specialistů jsou kategorizovány následovně:

R1	Architekt řešení MBP	Systémový architekt
R2	Projektový manažer	Projektový manažer
R3	Analytik	Analytik ESB
		Analytik mobilních aplikací

		Analytik lokalizačních služeb
		Analytik MDM
R4	Specialista provozu MBP	Specialista pro systém PostgreSQL
		Specialista pro systém Zabbix
		Specialista pro operační systém CentOS
		Specialista pro operační systém MS Windows Server
		Specialista pro databázi MicroFocus Vertica
		Senior specialista mobilních aplikací a jejich integrace
		Specialista inspekčních systémů elektronických dokladů
R5	Konzultant	Konzultant zajištění provozu
R6	Software (APV) specialista	Vývojář .Net
		Vývojář Java
		Vývojář – Senior specialista vývoje nativních aplikací v OS Google Android
		Vývojář – Specialista vývoje nativních aplikací Apple iOS
		Vývojář – Specialista vývoje HTML/CSS/JS aplikací pro mobilní datové terminály
		Vývojář JavaScript
R7	Tester	Tester
R8	Senior specialista na bezpečnost	Bezpečnostní expert

Detailní popis vybraných procesů

Níže je uveden detailní popis nejdůležitějších procesů, které budou v rámci plnění A2 objednávány. Uvedený výčet neobsahuje všechny služby, které budou v rámci A2 poskytovány.

Přechod služby (Service Transition)

Podpora fáze životního cyklu služby. Přechod služby zajišťuje, aby nové, modifikované nebo vyřazené služby uspokojily očekávání PČR tak, jak jsou dokumentovány ve fázích životního cyklu strategie služeb a návrh služeb. Z pohledu zde popisované podpory se jedná zejména o změny již existujících služeb.

Údržba APV (Application Maintenance)

Proces realizující malé změny spojené s malým rizikem do existujícího APV a dalších ne-software komponent. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity:

- předpokládá se dodržení domluvených pravidel pro vývoj se zajištěním řízeného vývoje;
- změny nesmí porušit práva třetích stran a nesmí dojít k porušení záruky žádné, byť jen parciální části MBP, ve vztahu k již existujícímu prostředí, komponentám a službám (viz Popis prostředí);
- změna musí být plánována tak, aby nedošlo ke kolizi s jinými změnami, v případě potřeb je nutné připravit separátní prostředí pro vývoj nebo testování dané změny;

- výsledný kód musí projít validací na bezpečnostní chyby, kontrolou popisu kódu a dodržení pravidel vývoje pro jazyk, ve kterém je změna připravena;
- vlastníkem kódu se po jeho implementaci stává Objednavatel. Eventuální související licence ve vztahu k doprovodné dokumentaci je automaticky výhradní;
- na základě žádosti Objednavatele mohou být předané zdrojové kódy nejprve předány do vývojového prostředí Objednavatele, zde otestovány a následně převedeny do produkce, ideálně za podpory CI/CD (continuous integration a continuous delivery);
- součástí změny je aktualizace související dokumentace, v případě potřeby Dodavatel po dohodě s Objednavatelem zajistí školení dotčených uživatelů, a to nejpozději ve lhůtě 10 dní od implementace změny;
- pro výslednou změnu připraví Dodavatel plán nasazení a tato je zařazena do release.

Správa změn APV (Applications Change Management)

Proces odpovědný za řízení životního cyklu všech změn APV, umožňující realizaci prospěšných změn při minimálním narušení služeb IT. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- změny musí být primárně plánované, s minimalizací doby nedostupnosti;
- v případě nedostupnosti nějaké části musí být uživatel informován o stavu informační hláškou;
- u plánovaných změn je nutné informovat všechny dotčené uživatele (zaslání informace přímo na jejich mobilní zařízení);
- samozřejmostí je zajištění odpovídajícího schválení změn Objednavatelem, avšak s umožněním realizace naléhavých změn. Realizace naléhavých změn musí být konzultována s určeným odpovědným pracovníkem Objednavatele a tímto schválena;
- každá změna bude analyzována a bude určen její dopad na prostředí a možná rizika spojená se změnou. V případě potřeby stanovené Objednavatelem musí být výstupem analýzy dokument, který, stejně jako realizace souvisejících změn, podléhá schválení Objednavatele;
- změnové řízení bude probíhat nejen pro interně realizované změny, ale samozřejmě také pro nasazované úpravy třetích stran - patche, nové verze nebo opravy pro části APV v záruce (viz Popis prostředí).

Neustále zlepšování APV (Continuously Improve Applications)

Neustálé zlepšování služeb zajišťuje, aby služby odpovídaly měnícím se potřebám, a to tak, že se identifikují a implementují zlepšení služeb IT, která podporují požadované procesy. Cílem je zajistit mechanismus, který zajistí průběžné zlepšování APV a také zlepšování podpůrných služeb. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- pravidelná kontrola „zdraví“ komponent APV a udržování plánu rozvoje:
 - probíhá na základě strategických cílů PČR a to minimálně čtvrtletně;
 - obsahem je kontrola ukazatelů komponent APV jako je minimálně – průměrná doba zaučení, počet změn, délka trvání provedení jednotlivých změn, počet chyb po implementaci, počet špatně zadaných dat, náklady na podporu apod.;
 - pro definované metriky bude určeno, jak se budou měřit a jaké jsou limity;
 - pro jednotlivé komponenty bude spravován seznam doporučených aktivit rozvoje, dále jen „akční plán“, a sledováno jeho plnění;

- tento plán bude realizován buď za pomoci služeb konzultační podpory přímo nebo ve spolupráci s výrobcí jednotlivých komponent nebo prací s komunitou (v případě open source komponent).

Změny konfigurace APV (*Change System Configuration*)

Proces zajišťující konfiguraci komponent APV (jak obecných, tak vyvinutých na míru), řízení těchto změn, validování změn konfigurace a jejich nasazení v produkci. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- analyzování dopadu konfigurační změny – např. jaký dopad bude mít změna intervalu odesílání polohy na prostředky APV včetně mobilních zařízení;
- součástí je i vstup do plánování kapacit, např. požadavek na navýšení diskového prostoru;
- konfigurační změny se očekávají na následujících úrovních
 - nastavování konfigurační matice platformy – na všech úrovních řešení, počínaje celou platformou, přes jednotlivé typy zařízení, aplikace, skupiny až po uživatelské profily;
 - změny v plánování úloh;
 - změny v úrovni logování částí APV;
 - nastavení parametrů middleware, databází, ESB, messaging a v dalších komponentách APV;
 - konfigurace pravidel přenosu pro mobilní sítě a pro rádiovou síť Tetrapol;
 - nastavení parametrů operačních systémů – tedy Windows a Linuxu včetně zajištění vysoké dostupnosti na úrovni clusterů a také parametrů mobilních zařízení;
- konfigurační změnou se rozumí také tvorba nové konfigurační entity v konfigurační matici – např. pro novou skupinu uživatelů navázanou na skupinu v Active Directory;
- změny konfigurace musí být adekvátním způsobem validována, testována a řízeně nasazena do produkce;
- výčet konfiguračních změn není konečný a může být ze strany Objednavatele, případně na návrh Dodavatele, průběžně doplňován a měněn dle aktuální situace.

Správa releasů a nasazení APV (*Release and Deployment Management*)

Proces odpovědný za plánování, načasování a řízení sestavení, testování a nasazení releasů, a za implementaci této funkčnosti, přičemž chrání integritu stávajících služeb. Jako release je chápána jedna nebo více změn služby IT, které jsou sestaveny, testovány a nasazeny najednou. Jediný release může zahrnovat změny hardwaru, softwaru, dokumentace procesů a dalších komponent. Jako nasazení (deployment) se chápe činnost zodpovědná za nasazení nebo rozmístění nového nebo změněného hardware, software, dokumentace, procesu atd. do provozního prostředí. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- správa release
 - release vznikají na základě analýzy požadovaných změn a podle jejich dostupnosti v čase;
 - součástí jsou vždy integrační testy napojené na ostatní systémy PČR;
 - podle obsahu release je nutné připravit odpovídající Uživatelské akceptační testování, které je realizováno pomocí automatizovaných testů a manuálního testování;
 - výstupem je plán nasazení spolu s další podpůrnou dokumentací (release notes, komunikační plán, aktualizace dokumentace) včetně její distribuce dotčeným osobám;

- pro komponenty vyvinuté na zakázku je nutné sestavit instalační balíček a připravit odpovídající instalační skripty nebo procedury včetně odpovídající dokumentace;
- v případě změny datových formátů je nutné připravit odpovídající skripty (např. SQL) pro transformaci dat nebo připravit adekvátní manuální procedury;
- podle povahy změn je nutné zajistit odpovídající školení;
- samozřejmostí je rollback plán v případě problémů;
- nasazení
 - důraz je kladen na minimální výpadky funkčnosti MBP ve vztahu ke koncovým uživatelům;
 - po vlastním nasazení musí probíhat intenzivní monitoring řešení zejména s ohledem na stabilitu a výkon celé platformy.

Správa přístupů APV (Access Management)

Proces odpovědný za to, aby uživatelé mohli používat služby IT, data nebo jiná aktiva. Správa přístupů pomáhá zajišťovat důvěrnost, důvěryhodnost, integritu a dostupnost aktiv tím, že tato aktiva mohou být modifikována pouze autorizovanými uživateli. Správa přístupů implementuje politiky správy bezpečnosti informací. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- změna přístupu je řízená a musí být zajištěno, že data jsou dostupná pouze autorizovaným uživatelům s odpovídajícími právy;
- s ohledem na možnou citlivost dat evidovaných v rámci MBP je i přístup ke čtení nutné zdůvodnit adekvátní potřebou;
- součástí je správa přístupů k jednotlivým komponentám APV pomocí IT nástrojů a jedná se zejména o přístup k:
 - logům APV,
 - databázím MBP,
 - certifikátům,
 - nastavení komponent APV;
- předpokládaný počet takových žádostí je v počtu jednotek měsíčně.

Realizace požadavků (Application Functional Support)

Proces odpovědný za realizaci odpovědí na otázky relevantní k APV, eskalování výsledků analýz a korektivních operací, ale také zajišťuje reportování. Důraz je kladen mimo jiné na následující aktivity, jejichž realizaci musí Dodavatel zajistit:

- požadovaná úroveň podpory obsahuje otázky na různých úrovních složitosti. Příklady takových otázek mohou být:
 - vysvětlení důvodu chybového hlášení – např. co znamená „Chyba načtení konfigurace uživatele“;
 - vysvětlení jaké konfigurace se pro daného uživatele aplikují – jak je vlastně sestavena konfigurační matice;
 - v jaké vrstvě a s jakými atributy musím mít uživatele X, abych viděl uživatele Y;
 - analýza zpoždění prováděné operace - např. u lustrací, která komponenta způsobuje jaké zpoždění;
 - zjištění toku dat přes systémy – např. přes jaké služby se zaznamenává poloha konkrétního SaP;
 - jaká funkcionální způsobuje největší spotřebu elektrické energie;
 - obecné otázky na funkcionalitu APV;

- dotazy na konkrétní parametry konfigurační matice;
 - řešení síťových otázek – typu komunikace mezi lokalitami, připojení přes APN PČR a test dostupnosti zdrojů na obou lokalitách;
 - validace dat odesílaných a získávaných buď interně nebo přes ESB;
 - výčet není kompletní, otázky budou specifikovány průběžně dle potřeby Objednavatele;
- součástí jsou také požadavky na obnovu dat a transfer dat mezi prostředími s transformací;
 - v případě opakujících se požadavků je nutné připravit standardizovaný postup, jak takové typy požadavků řešit;
 - předpokládaný počet takových žádostí je v počtu jednotek měsíčně;
 - podle potřeb může být požadováno i provedení pokročilých operací, jako je profilování běžících aplikací, trasování běžících procesů apod.;
 - v rámci realizace požadavků se předpokládá i dodávání reportů o běhu nebo stavu APV. Požadovány jsou minimálně následující reporty, které budou dodávány periodicky – týdně nebo podle potřeb Objednavatele):
 - počet aktivních uživatelů platformy, včetně rozdělení na jednotlivé kraje;
 - počet provedených lustrací, včetně analýzy chyb a průměrné doby odezvy;
 - počet provedených přihlášení, včetně analýzy chyb a průměrné doby odezvy;
 - počet evidovaných SaP a bodů zájmu;
 - počet přenesených zpráv podle typu a času.

Výčet a frekvence požadovaných reportů budou Objednavatelem stanovovány průběžně.

Plnění žádostí (Request Fulfilment)

Proces odpovědný za řízení životního cyklu všech žádostí o službu – tedy obecně požadavků na podporu, které nepatří do jiné skupiny.

Poskytování technické podpory (pro plnění A1 i A2) pro systém eISY bude zajišťováno od ukončení smlouvy č.j. PPR-4472-20/ČJ-2018-990656 (č. smlouvy dodavatele: PČR-0103-2018), tedy ode dne 29. 6. 2021. Poskytování technické podpory (pro plnění A1 i A2) taktického koordinačního systému pro SW a HW pořízeného v projektu PDP4 bude zajišťováno od ukončení smlouvy č. j. PPR-22957-22/ČJ-2017-990656, tedy ode dne 1. 12. 2022. Tzn., že poskytování standardní výše popsané technické podpory (plnění A1 i A2) ze strany dodavatele bude vztahováno od uvedených datumů i pro systém eISY a pro taktický koordinační systém pro SW a HW pořízeného v projektu PDP4. Přírůstek nových technologií do MBP, který se týká systému eISY a taktického koordinačního systému pro SW a HW pořízeného v projektu PDP 4 je uveden v příloze č. 3 ZD Popis současného stavu – v části komponenty aplikačního programového vybavení.

Záruka na Plnění A2

Všechny vady, včetně záručních, jsou odstraňovány v rámci plnění A1 po celou dobu jeho poskytování.

Objednání / Akceptace plnění / Smluvní pokuta

Objednání plnění ze strany Objednatele je prostřednictvím požadavku, který je definován, jakožto žádost uživatele o informace, konzultační podporu, změnu apod. Specifickým typem požadavku je tzv. Změnový požadavek (Change Request), což je požadavek, který vyžaduje posouzení a schválení formou standardního změnového řízení. Požadavek je zadáván Objednatelem prostřednictvím Service Desk.

Doba odezvy (tj. doba od nahlášení do zahájení řešení daného požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Service Desk) bude ze strany Dodavatele do konce následujícího pracovního dne.

Přidělení pracovníka na řešení požadavku bude ze strany Dodavatele do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20 pracovních dnů, nebo dle dohody.

Plnění v rámci technické podpory je akceptováno na základě podpisu akceptačního protokolu. Akceptační protokol musí zejména přesně uvádět souhrn všech aktivit s členěním, jaké plnění bylo poskytnuto, kdy k plnění došlo, jak dlouho trvalo, kdo jej provedl (jednotlivé role specialistů a počty MD), kdo jej zadal/převzal a kdy.

Akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí. Ke dni podpisu akceptačního protokolu Zadavatelem nesmí být evidována žádná vada, s jejímž odstraněním by byl Dodavatel v prodlení, v takovém případě může být dílčí akceptační protokol podepsán Zadavatelem až po odstranění těchto vad. Podkladem pro fakturaci je akceptační protokol za předchozí kalendářní čtvrtletí, pokud se Smluvní strany v příslušné Prováděcí smlouvě nedohodnou jinak.

Smluvní pokuta ve výši 2 000 Kč za každých započatých 8 hodin překročení doby odezvy. Smluvní pokuta ve výši 5 000 Kč za každých započatých 24 hodin překročení doby řešení.

Plnění B – rozvoj MBP

Předmětem Plnění B jsou služby rozvoje MBP, při kterém dochází k zásahu do zdrojových kódů. Udržování programátorské dokumentace a aktuálního vývojového prostředí - aktualizované vývojové prostředí bude předáno Zadavateli s ukončením Prováděcí smlouvy, která v něm vyvolala změnu. Otestování a nasazení nových verzí postupně na jednotlivá provozovaná prostředí.

Plnění bude objednááno příslušnou Prováděcí smlouvou, přičemž fakturovány mohou být pouze skutečně provedené činnosti související s provedením objednaného díla, které budou akceptovány oprávněným pracovníkem Zadavatele. Jejich detailní rozpis bude přílohou každého akceptačního protokolu.

Dodavatel má povinnost realizovat všechny oprávněné požadavky Zadavatele na rozvoj systému.

Popis jednotlivých dílčích služeb a činností poskytovaných v rámci Plnění B:

Zejména se jedná o:

- tvorbu aplikací proMBP, plně implementovaných do stávající „Platformy mobilních zařízení“ (PMZ), s výhradním využitím „Platformy mobilních služeb“ (PMS). Implementace do stávajícího prostředí je naprosto nezbytná pro zajištění kontinuity řešení, grafického zpracování a bezpečnosti
 - Nativní aplikace pro OS Android 5.1 a vyšší, využívající stávajícího Software development kitu (SDK);
 - Aplikace zpracované technologií HTML5 a Angular.js;
 - O zvolené technologii pro jednotlivá poptávaná řešení rozhoduje zadavatel;
- softwarový rozvoj stávajícího řešení PMZ, úpravy běhového prostředí platformy, jakož i provozovaných aplikací;
- softwarový rozvoj stávajícího řešení PMS, včetně úprav již implementované Enterprise Service Bus.

Jednotlivé role specialistů jsou kategorizovány následovně:

R1	Architekt řešení MBP	Systémový architekt
R2	Projektový manažer	Projektový manažer
R3	Analytik	Analytik ESB
		Analytik mobilních aplikací
		Analytik lokalizačních služeb
		Analytik MDM
R4	Specialista provozu MBP	Specialista pro systém PostgreSQL
		Specialista pro systém Zabbix
		Specialista pro operační systém CentOS
		Specialista pro operační systém MS Windows Server
		Specialista pro databázi MicroFocus Vertica
		Senior specialista mobilních aplikací a jejich integrace

		Specialista inspekčních systémů elektronických dokladů
R5	Konzultant	Konzultant zajištění provozu
R6	Software (APV) specialista	Vývojář .Net
		Vývojář Java
		Vývojář – Senior specialista vývoje nativních aplikací v OS Google Android
		Vývojář – Specialista vývoje nativních aplikací Apple iOS
		Vývojář – Specialista vývoje HTML/CSS/JS aplikací pro mobilní datové terminály
		Vývojář JavaScript
R7	Tester	Tester
R8	Senior specialista na bezpečnost	Bezpečnostní expert

Objednávky plnění

Jednotlivé Prováděcí smlouvy budou uzavírány na předpokládaný maximální rozsah prací odhadnutý Dodavatelem na základě popisu požadované funkcionality Zadavatelem a Zadavatelem odsouhlasený.

Akceptace plnění

Plnění je akceptováno na základě podpisu akceptačního protokolu. Akceptační protokol musí zejména přesně uvádět souhrn všech aktivit s členěním, jaké plnění bylo poskytnuto (dle prováděcí smlouvy), kdy k plnění došlo, jak dlouho trvalo, kdo jej provedl (jednotlivé role specialistů a počty MD), kdo jej převzal a kdy.

Faktura bude vystavena v souladu s uzavřenou prováděcí smlouvou na základě podepsaného akceptačního protokolu, pokud nebude prováděcí smlouvou stanoveno jinak.

Pokud jsou nalezeny nevýznamné chyby nebo chyby v dokumentaci, je možno akceptovat s výhradou. V takovém případě je Dodavatel povinen chybné plnění opravit nejpozději do třiceti dnů ode dne akceptace, pokud nebude stanoveno akceptačním protokolem jinak.

Konkrétní Prováděcí smlouvy mohou akceptační řízení blíže specifikovat.

Příloha č. 2 k RD - Specifikace ceny za předmět plnění

Plnění A1 - poskytování technické podpory provozu MBP - fixní část služeb

cena bez DPH v Kč za 1. rok plnění	cena s DPH v Kč za 1. rok plnění	cena bez DPH v Kč za 2. rok plnění	cena s DPH v Kč za 2. rok plnění	cena bez DPH v Kč za 3. rok plnění	cena s DPH v Kč za 3. rok plnění	cena bez DPH v Kč za 4. rok plnění	cena s DPH v Kč za 4. rok plnění
16 131 600,00	19 519 236,00	17 340 000,00	20 981 400,00	18 184 800,00	22 003 608,00	18 184 800,00	22 003 608,00

Plnění A2 - poskytování technické podpory MBP - variabilní část služeb a Plnění B - zajišťování rozvoje služeb - variabilní část služeb

role	jednotková cena bez DPH v Kč za 1 MD	Jednotková cena s DPH v Kč za 1 MD
Architekt řešení MBP	18 800,00	22 748,00
Projektový manažer	17 500,00	21 175,00
Analytik	13 000,00	15 730,00
Specialista provozu MBP	14 200,00	17 182,00
Konzultant	16 000,00	19 360,00
Software (APV) specialista	15 000,00	18 150,00
Tester	13 500,00	16 335,00
Senior specialista na bezpečnost	17 500,00	21 175,00

PŘÍLOHA Č. 3 RÁMCOVÉ DOHODY Č.J.: PPR-22494-18/ČJ-2020-990656

Vzor návrhu na uzavření Prováděcí smlouvy o poskytnutí plnění dle Rámcové dohody (lze upravit dle konkrétních podmínek)

Prováděcí smlouva č. č.j.....

k Rámcové dohodě č.j.....

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha

IČ: 00007064

DIČ: CZ00007064

Zastoupená:

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

.....
.....
.....

(dále jen „Dodavatel“)

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

uzavřely tuto Prováděcí smlouvu (dále jen „Prováděcí smlouva“) k Rámcové dohodě ze dne..... (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 č.j.....

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,- Kč bez DPH,,- 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 do od účinnosti smlouvy (v období od..... do.....), pokud v Příloze č. 1 není stanoveno jinak.
- 3.2. Místem plnění je
- 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“
(další přílohy.....)

V [redacted] dne

V ... [redacted] ... dne

Objednatel:

Dodavatel:

[redacted]
Ministerstvo vnitra – Česká republika
Zástupce:

.....
..... [redacted]
Zástupce: