

Zadávací dokumentace („ZD“)
pro veřejné výběrové řízení („VVR“)
„Podpora software informačního systému Registr silničních vozidel“

I. Předmět plnění

Předmětem plnění VVR je podpora (maintenance) k provozovanému software informačního systému Registr silničních vozidel (centrální a okresní části) (předmětný provozovaný software dále jen „APV“ = aplikační programové vybavení) na období od uzavření smlouvy do 31. prosince 2011.

II. Podmínky VVR

1. Předmět plnění:

Předmětem plnění je zajištění podpory APV na období od uzavření smlouvy do 31. prosince 2011 podle „Detailního popisu předmětu plnění“ v příloze č. 1. ZD. Přehled podporovaného software je uveden v příloze č. 3. ZD. Definice pojmů je uvedena v příloze č. 2 ZD.

2. Místo plnění

Místo plnění: Praha 3, Olšanská 2
Praha 4, Centrotex, Nám. Hrdinů 3

3. Způsob hodnocení nabídek:

Hodnocení bude provedeno pomocí jednoho kritéria a to podle celkové nabídkové ceny za současného splnění požadovaných podmínek VVR.

4. Požadavek na jednotný způsob zpracování nabídkové ceny včetně platebních podmínek:

- a) Uchazeč do formuláře elektronického tržiště uvede celkovou nabídkovou cenu za plnění předmětu VVR a ceny za jednotlivé položky předmětu plnění (u položky č. 1 uchazeč uvede cenu za maximální počet člověkohodin – 20 měsíčně, skutečná cena za položku pak bude závislá na počtu skutečně poskytnutých hodin služby). Uchazeč v poznámce k pol. č. 1 uvede cenu za 1 člověkohodinu poskytování služby.
- b) Nabídková cena bez DPH musí být stanovena jako konečná a nepřekročitelná pro předmět plnění.
- c) Fakturace bude čtvrtletní. Uchazeč je povinen, po vzniku práva fakturovat (tj. vždy k datu uskutečnění zdanitelného plnění, což je datum potvrzení výkazů předmětu plnění poskytnutého za uplynulé kalendářní čtvrtletí uvedených v bodě f) níže) vystavit a zadavateli předat fakturu ve dvojím vyhotovení s rozepsáním jednotlivých položek předmětu plnění smlouvy.
- d) Uchazeč je povinen fakturu doručit na adresu zadavatele do 5 (pěti) dnů ode dne vystavení. Faktura za IV. Q musí být vystavena a doručena nejpozději do 2. 12. 2011.
- e) Faktury musí obsahovat číslo jednacích smlouvy, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a v § 13a) zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
- f) Nedílnými přílohami každé faktury budou kopie:
 - výkazu práce, provedené dle bodu 2. přílohy č. 1 ZD včetně uvedení počtu odpracovaných člověkohodin,
 - výkazu poskytnutých služeb,oba výkazy podepsané oprávněnými osobami.
- g) Faktury jsou splatné do 30-ti kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení objednateli na adresu: Ministerstvo vnitra, P.S. 155, 140 21 Praha 4, osobně je možné faktury doručit na adresu: Ministerstvo vnitra, Centrotex – podatelna, Nám. Hrdinů 3, Praha 4.

- h) Zadavatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se smlouvou nebo která obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve smlouvě s tím, že doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení zadavateli.
- i) Zálohové platby zadavatel neposkytuje.

5. Záruční podmínky

Uchazeč je povinen poskytnout na činnost provedenou v rámci poskytování podpory záruční dobu 6 měsíců ode dne poskytnutí podpory. V rámci záručního servisu je uchazeč povinen bezplatně odstranit vadu APV vzniklou v důsledku poskytování podpory do 30 dnů od nahlášení vady. V případě prodlení bude uchazeč povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý den prodlevy. Výše sankce není omezena.

6. Sankce za prodlení při poskytování služby Incident Management

(bod č. 3 přílohy č. 1 ZD)

V případě prodlení s odezvou nebo s odstraněním závady je uchazeč povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu 0,5% z ceny položky č. 2 předmětu plnění (paušální cena) včetně DPH za jedno čtvrtletí za každou započatou dohodnutou časovou jednotku prodlení (hodina, den). Výše sankce je omezena 20% z ceny položky č. 2 předmětu plnění včetně DPH za jedno čtvrtletí.

7. Dílčí plnění se nepřipouští.

Detailní popis předmětu plnění

V rámci podpory (maintenance), poskytované zadavateli k APV na období od uzavření smlouvy do 31. prosince 2011 je uchazeč povinen poskytovat tyto služby:

1. Službu Hot-line, která zahrnuje:
 - telefonické konzultace v pracovní dny od 8:00 do 17:00 pro oprávněné pracovníky zadavatele,
 - evidenci a řízení plnění požadavků zadavatele, náhradní komunikace může být vedena elektronickou poštou.

Službou Hot-line budou řešeny zejména tyto požadavky zadavatele :

- poskytování informací o nových verzích a vlastnostech APV;
- vytváření a úpravy provozní dokumentace pro APV;
- optimalizace dynamického chování APV;
- výkonové optimalizace provozu APV;
- účast na změnách konfigurace APV
- instalace nebo asistence při instalaci databázového systému nebo jeho oprav;
- řešení problémů spočívajících v komunikaci s databázovým serverem nebo řešení dynamiky aplikace;
- účast při odstraňování závad, jejichž příčina je v interakci APV s dalším programovým vybavením kooperujícím s podporovanými výpočetními systémy;
- spolupráci při odstraňování problémů během aktualizace databáze, importu a exportu dat;
- spolupráce při analýze výskytu chybných nebo neobvyklých údajů v datech;
- spolupráce při kontrolách databáze v průběhu její aktualizace;
- spolupráce na údržbě číselníků a na nich závislých dimenzích;
- poskytování konzultací uživatelům k ovládání a provozu APV;
- poskytování podpory při reklamaci závad u výrobce databázového systému;
- technická pomoc při problémech vzniklých při práci s APV;

2. Zapracování požadovaných změn v ovládání a funkčnosti APV v rozsahu maximálně 20 člověkohodin za jeden kalendářní měsíc. Skutečný počet člověkohodin poskytování služby bude vykazován ve výkazu práce.

3. Službu Incident Management, která slouží k odstraňování závad na APV, ve třech úrovních za podmínek dle následující tabulky :

Úrovně služby Incident Management:

| Úroveň služby (SLA) | Kategorie závad | Parametry služby | | |
|---------------------|-----------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| | | Provozní doba (dostupnost služby) | Maximální doba odezvy | Maximální doba na odstranění závady |
| Havarijní zásah | Blokující | 7 x 24 | 4 hodiny | 6 hodin |
| Havarijní zásah | Majoritní | 7 x 24 | 12 hodin | 18 hodin |
| Běžný zásah | Minoritní | Pracovní den 8:00 – 18:00 | 10 kalendářních dnů | 15 kalendářních dnů |

Kvalifikovaný požadavek na odstranění závady bude oprávněnými osobami Zadavatele hlášen e-mailem a současně potvrzen telefonicky. Požadavek zadáný mimo Provozní dobu pro

úroveň služby „Běžný zásah“ se považuje za doručený v 9.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá doba odezvy.

Sankce:

V případě prodlení s odezvou nebo s odstraněním závady je uchazeč povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu 0,5% z ceny položky č. 2 předmětu plnění (paušální cena) včetně DPH za jedno čtvrtletí za každou započatou dohodnutou časovou jednotku prodlení (hodina, den). Výše sankce je omezena 20% z ceny položky č. 2 předmětu plnění včetně DPH za jedno čtvrtletí.

Definice pojmů:

SLA (Service Level Agreement) Dohodnutá úroveň služby Incident management s garantovanými parametry poskytování služby, jako je například dostupnost, doba odezvy a maximální doba odstranění závady. Parametry poskytování služby jsou uvedeny v tabulce u popisu jednotlivých úrovní služby.

Doba odezvy: Doba, která uplyne od okamžiku doručení požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným pracovníkem Zadavatele do první interakce Zhotovitele se Zadavatelem s cílem potvrdit příjem požadavku.

Doba odstranění závady: Čas, který uplyne od okamžiku doručení požadavku na odstranění závady do okamžiku odstranění závady a zprovoznění APV.

Dostupnost služby: Časový rozsah, v kterém je služba poskytována.

Havarijní zásah: Zásah Zhotovitele vedoucí k odstranění závady, který si lze vyžádat v situaci, kdy je APV v takovém stavu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce (Závada blokuje), nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně (Závada majoritní), jedná se o situace, kdy alespoň 30% uživatelů nemůže provádět běžné úkony.

Běžný zásah: Zásah Zhotovitele vedoucí k odstranění závady, který si lze vyžádat za situace, kdy lze APV normálně provozovat, ale některá z funkcí vyžaduje korekci, která není vyžadována neodkladně (Závada minoritní). Čas běžného zásahu může být smluvními stranami dohodnut pro jednotlivé případy samostatně.

Požadavek: Pro účely této Smlouvy znamená obecně požadavek na změnu, požadavek na informaci nebo požadavek na odstranění závady.

Závada: Takový stav poskytované služby, který uživatelům znemožní nebo omezí použití APV k účelu, ke kterému je určen

Z pohledu závažnosti se závady dělí na závady:

Blokuje – závada, kdy je APV v takovém stavu, že brání výkonu činnosti vnitřních uživatelů, tj. způsobuje zablokování nebo přetížení výkonu činností interních uživatelů plošně na více než 30% pracovišť.

Majoritní – závada, kdy je APV v takovém stavu, že tento stav omezuje běžný provoz externích a vnitřních uživatelů APV,

Minoritní – drobná závada, která svým charakterem nespadá do kategorie závady majoritní či závady minoritní, neovlivňuje funkci APV, nepoškozuje data a neznamena jakékoliv uživatelské omezení uživatelských funkcí APV ani významné prodlužování zpracovatelských časů oproti standardnímu časovému nastavení příslušných funkcionalit.

Software: Programové vybavení.

Software Zhotovitele: Software, který byl vyvinut Zhotovitelem, Zhotovitel má k dispozici jeho zdrojové kódy a je oprávněn takový software upravovat.

Software třetí osoby: Software, který nebyl vyvinut Zhotovitelem, Zhotovitel tedy obvykle nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a není oprávněn takový software upravovat nebo je rozsah jeho oprávnění omezen.

Technická podpora: Souhrn služeb poskytovaných Zhotovitelem dle této smlouvy

Technická podpora výrobce: Placená služba poskytovaná výrobcem **Software třetí osoby**, na základě které lze obvykle získat nové nebo opravné verze daného software, vzdálenou podporu hot-line výrobce nebo jeho technických pracovníků .

Výkaz poskytnutých služeb: Přehled o průběhu a obsahu poskytovaných služeb podpory mimo prací dle bodu 2. přílohy č. 1 ZD v daném období podepsaný oprávněnými osobami, jeho kopie je nedílnou součástí faktury

Výkaz práce Přehled o průběhu prací dle bodu 2. přílohy č. 1 ZD včetně celkového počtu odpracovaných člověkohodin podepsaný oprávněnými osobami, jeho kopie je nedílnou součástí faktury .

Přehled částí APV, které budou podporovány

| Název části APV | č.j. zdrojové smlouvy |
|---|---|
| SW Centrální evidence vozidel, Okresní evidence vozidel | MV-85374-2/OIS-2008 |
| SW Dotaz do centrální evidence obyvatel | OIS-1060/2007 |
| SW Evidence pátrání, síťová komunikace, | OIS-1060/2007 |
| SW Datová výměna ČKP a technické prohlídky | MV-85374-2/OIS-2008 (ČKP) OIS-1060/2007 (STK) |