

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE („ZD“)
pro veřejné výběrové řízení („VVR“)
"Podpora software centrálních informačních systémů správních evidencí"

I. Předmět VVR

Předmětem VVR je poskytování podpory (maintenance) k provozovanému software centrálních informačních systémů správních evidencí (evidence obyvatel, evidence občanských průkazů, evidence cestovních dokladů a registr rodných čísel) (předmětný provozovaný software dále jen „APV“ = aplikační programové vybavení) na období od uzavření smlouvy do 31. prosince 2011.

II. Podmínky soutěže

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 APV je uveden v příloze č. 3 ZD. Definice základních pojmů je uvedena v příloze č. 2 ZD.

2. Místo plnění

Místo plnění: Olšanská 2, 130 00 Praha 3
nám. Hrdinů 1634/3, 140 00 Praha 4, „Centrotex“

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 60 člověkohodin poskytované služby, což je maximální počet hodin měsíčně, skutečná cena za položku pak bude závislá na počtu skutečně poskytnutých člověkohodin služby). Uchazeč uvede v poznámce k položce č. 1 VVR cenu za 1 člověkohodinu poskytování služby, uvedené v položce č. 1 VVR
- 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 dle 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 3. 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, poštovní schránka 155, 140 21 Praha 4, osobně je možno faktury doručit na adresu: Ministerstvo vnitra, podatelna, nám. Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4 (tlf. 974 841 295-9).

- 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 ServiceDesk – Incident Management (bod č. 4 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 s DPH (paušální cena) za jedno čtvrtletí za každou započatou dohodnutou časovou jednotku prodlení (hodina, den). Výše sankce je omezena 20% z ceny položky č. 2 předmětu plnění s DPH za jedno čtvrtletí.

7. Dílčí plnění VVR 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, tj. telefonické konzultace v pracovní dny od 8:00 do 17:00 pro oprávněné pracovníky zadavatele ; náhradní komunikace může být vedena elektronickou poštou
2. Službu ServiceDesk k evidenci a řízení plnění požadavků zadavatele. Tato služba bude zpřístupněna na internetu vybraným pracovníkům zadavatele.

Službou Hot-line nebo ServiceDesk budou řešeny mimo požadavků spadajících do služby ServiceDesk – Incident Management a mimo požadavků na činnost uvedenou v bodě 3. této přílohy ZD (viz níže) tyto další možné 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;
 - spolupráci při analýze výskytu chybných nebo neobvyklých údajů v datech;
 - spolupráci při kontrolách databáze v průběhu její aktualizace;
 - spolupráci 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;
3. Zapracování požadovaných změn v ovládání a funkčnosti APV v rozsahu maximálně 60 hodin za jeden kalendářní měsíc. Skutečný počet hodin poskytování služby bude vykazován ve výkazu práce.
 4. Službu ServiceDesk – Incident management, která slouží k odstraňování závad na APV, ve třech úrovních za podmínek dle následující tabulky :

Úrovně služby **ServiceDesk – Incident Management** :

Úroveň služby (SLA)	Kategorie závad	Parametry služby		
		Provozní doba (do- stupnost služby)	Maximální doba odgovy	Maximální do- ba 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 na službu ServiceDesk a současně potvrzen telefonicky. Požadavek zadaný 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 s DPH (paušální cena) za jedno čtvrtletí za každou započatou dohodnutou časovou jednotku prodlení (hodina, den). Výše sankce je omezena 20% z ceny položky č. 2 předmětu plnění s DPH za jedno čtvrtletí.

Definice pojmů:

SLA (Service Level Agreement) Dohodnutá úroveň služby ServiceDesk – 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 blokující), 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 APV, požadavek na informaci nebo požadavek na odstranění závady APV.

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:

Blokující – 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 neznamená 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 3. přílohy č. 1 ZD v daném období podepsaný oprávněnými osobami, jeho kopie je nedílnou součástí faktury

Výkaz práce: Přehled o průběhu prací dle bodu 3. přílohy č. 1 ZD včetně celkového počtu hodin podepsaný oprávněnými osobami; jeho kopie je nedílnou součástí faktury .

Přehled částí APV, které budou podporovány

Název části APV	č.j. zdrojové smlouvy
Datový model ISEO, ISEOP a ISECD	MV-80044-3/OIS-2009
Rozhraní, které bude zabezpečovat aktualizaci registru obyvatel a zároveň i další komunikaci se systémem základních registrů	MV-80038-3/OIS-2009
Doplňující komponenty pro inf. systém registr rodných čísel	MV-41186-4/OIS-2009
Aplikace UniQUE, pro přístup ke stávajícímu IS správních evidencí.	MV-44180-1/OIS-2009
Aplikace UniQUE – rozšíření o možnost tisku zobrazených dat, možnost definice kódování výstupu pro organizace, úpravu vzhledu WEB klienta, úpravu definice výstupů o doručovací adresy a datum úmrtí, umožnění použití zástupných znaků.	MV-27981-1/OIS-2009
Datový model ISEO, ISEOP a ISECD - změny.	MV-52589-3/OIS-2008
Datový model - příprava IS správních evidencí Ministerstva vnitra na přechod na centrální verzi a zefektivnění uložení dat v uvedených evidencích.	MV-52589-1/OIS-2008
Optimalizace stávajícího SW pro rychlejší a spolehlivější přístup externích i vnitřních uživatelů IS správních evidencí Ministerstva vnitra tj. evidence obyvatel, evidence občanských průkazů a evidence cestovních dokladů	MV-52585-1/OIS-2008
Programy pro výdej dat z okresních databází na výdej dat z centrální databáze	MV-66444-5/OIS-2008
Migrace dat a upravené programové struktury	MV-66606-5/OIS-2008
Systém blokace údajů dat v centrálních evidencích na Ministerstvu vnitra	MV-66447-10/OIS-7008
Subsystém sledování dotazů, který zajistí sběr informací o přístupech k údajům	MV-68886-4/OIS-2008
Interaktivní okresní programy - modifikace pro systémy EO, ECD a EOP pro práci pouze s novou centrální databází a nasazením na serverech v centru Ministerstva vnitra	MV-68885-4/OIS-2008
Správa uživatelů pro aplikace provozované na centrálních serverech Ministerstva vnitra	MV-68707-4/OIS-2008
Webové služby - realizace aplikační softwarové vrstvy webových služeb, která bude zajišťovat přístup k datům v IS správních evidencí Ministerstva vnitra pro externí systémy	OIS-1319/2007
Webová aplikace ZP-M - realizace webové aplikace ZP-M (přemostovací aplikace), která bude zajišťovat komunikaci systému CDBP s webservisovým rozhraním WS-ZP2 systému ZP	OIS-1372/2007
Prohlížeč foto - do stávajícího řešení systému UniQue zapracovat možnost výběru a zobrazení fotografií z ECD a EOP	MV-73475-3/OIS-2008