



Servisní smlouva

(dále jen „smlouva“)

kteřou níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli mezi sebou:

1. IBA CZ, s.r.o.

se sídlem (rovněž adresa pro doručování) Praha 5, Petržilkova 2565/23, PSČ: 158 00,
IČO: 25783572, DIČ: CZ25783572
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 69878,
zastoupená Alešem Hojkou, generálním ředitelem na základě plné moci
kontakt na zástupce tel: 251 050 100, e-mail: ales.hojka@ibacz.eu, fax: 251 050 111
bankovní spojení: ČSOB, a.s., Praha 1
číslo účtu: 577211523/0300
(dále jen „poskytovatel“)

a

2. Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
Zastoupený: Ing. Stanislavem Loskotem
ředitel Správy logistického zabezpečení Policejního prezidia České republiky
tel: 974 884 513, e-mail: slzpp.sekret@pcr.cz, fax: 974 884 402
IČO: 00007064
DIČ CZ00007064
Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka 701
Číslo účtu: 5504881/0710
Korespondenční adresa: Policejní prezidium ČR Správa logistického zabezpečení
P.O.BOX 6, 150 05 Praha 5 jako Zákazník na straně druhé
(dále jen „objednatel“)

I.

Úvodní ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na základě výsledů výběrového řízení na nadlimitní veřejnou zakázku označenou „Technická podpora software pro systém NS-VIS 2014“ vyhlášenou v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smlouva se uzavírá v souladu se zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“).
3. Účelem plnění dle smlouvy má být zejména podpora pro korektní rutinní provoz Národního vizového systému ČR (NS-VIS), kdy je nutné prodloužit smluvní systémovou podporu SW systému NS-VIS a tím výrazně snížit riziko přerušení nebo ztráty komunikace s centrálním systémem EU a umožnit plynulé pokračování vývoje systému.

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele zajistit objednateli službu „technické podpory software pro systém NS-VIS 2014“ v rozsahu přílohy č. 1 této smlouvy. Předmětem smlouvy není úprava nebo změna jakýchkoli zdrojových kódů objednatele. Poskytovatel se zavazuje, že do těchto zdrojových kódů nebude vstupovat. V případě, že je obsah smlouvy v rozporu se zadávací dokumentací, má přednost obsah zadávací dokumentace před ustanoveními smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje plnit předmět této smlouvy v souladu s ustanovením článku II odst. 1 smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a dalšími normami souvisejícími s předmětem plnění. Poskytovatel se zavazuje plnit závazky řádně a včas bez faktických a právních vad. Objednatel se zavazuje zaplatit za plnění sjednanou cenu v souladu s podmínkami stanovenými ve smlouvě.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že datová média zůstávají ve vlastnictví objednatele.
4. Smluvní strany se dohodly, že jsou si povinny poskytnout si vzájemnou veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen při plnění předmětu smlouvy 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.
6. Objednavatel poskytne poskytovateli provozní a uživatelskou dokumentaci k systému NS-VIS za podmínek:
 - a) využití dokumentace pouze za účelem zajištění řádného průběhu vízového procesu ČR
 - b) poskytovatel nebude zasahovat do programů, zdrojových kódů a skriptů systému NS-VIS,
 - c) dokumentace bude sloužit pouze pro účely podpory provozu systému NS-VIS,
 - d) poskytnuté informace budou vázány mlčenlivostí.
7. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy na profilu objednatele www.softender.cz včetně identifikačních a dalších údajů uvedených ve smlouvě.
8. Smluvní strany se dohodly, že služba bude poskytována dle parametrů definovaných v tomto bodu smlouvy.

Parametr	Hodnota
Provoz Helpdesku	24x7x365
Reakční doba (dále RD)	
Závada typu A	4h v pracovní době (08-16, pracovní dny), 6h mimo pracovní dobu
Závada typu B	Následující den
Kontaktní místo	Hotline, ServiceDesk

Závada typu „A“ – stav, kdy je systém NS-VIS nebo jeho část zcela nefunkční, a to tak závažným způsobem, že nelze realizovat některý z následujících procesy:

Proces krátkodobých víz pořízených na ZÚ
 Proces krátkodobých víz pořízených na území
 Proces krátkodobých víz pořízených na hranicích v 2. linii (je to obdoba procesu P002)
 Proces krátkodobých víz pořízených ČR v zastoupení jiného státu (ČR zastupuje)
 Proces krátkodobých víz pořízených ČR v zastoupení jiného státu za ČR
 Prodloužení doby pobytu krátkodobého víza
 Proces dlouhodobých víz pořízených na ZÚ
 Proces zpracování konzultací VISION požadované jinými státy schengenské dohody

Proces mobilní kontroly
 Proces mobilní kontroly – aktualizace dat mobilního zařízení
 Ověření totožnosti na území

Závada typu „B“ — stav, kdy je systém NS-VIS nebo jeho část částečně nefunkční, případně je funkcionality omezena, a to méně závažným způsobem než v rámci závady typu A.

Pozn:

Nelze realizovat procesy znamená, že v určitém kroku daného procesu nelze pokračovat z důvodu závady systému.

III.

Cena a platební podmínky

1. Za poskytování služeb uvedených v článku I smlouvy náleží poskytovateli celková cena ve výši 4.093.180,-- Kč bez daně z přidané hodnoty, daň z přidané hodnoty ve výši 21%, celková ve výši 4.952.747,80 Kč včetně daně z přidané hodnoty (Slovy: Čtyřmilionydevětsetpadesátdvatisícsešmsetčtyřicetsedmkorun českých osmdesát haléřů).
2. Celková cena obsahuje veškeré úkony související s řádnou realizací předmětu plnění a veškeré náklady související s řádnou realizací předmětu plnění, tj., veškerých hotových výdajů (cestovné, telefonní poplatky, poštovné atd.).
3. V příloze č. 2 k smlouvě, je uvedena podrobná kalkulace celkové ceny, přičemž u každého dílčího plnění je uvedena cena v korunách bez daně z přidané hodnoty, výše daně z přidané hodnoty v procentech a v korunách a cena v korunách včetně daně z přidané hodnoty,
4. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková cena uvedená v článku III odst. 1 smlouvy je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nelze ji překročit; cenu bude možné měnit pouze v případě změny zákonných sazeb DPH. V takovém případě bude cena upravena podle změny sazeb daně z přidané hodnoty platných v době vzniku zdanitelného plnění, a to ve výši odpovídající změně sazby daně z přidané hodnoty.
5. Smluvní strany se dohodly, že
 - a) platba za plnění předmětu smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet poskytovatele na základě daňového dokladu - faktury, kterou vystaví poskytovatel do 10 kalendářních dnů od vzniku práva fakturovat tj. uplynutím daného čtvrtletí.
 - b) faktury musí splňovat veškeré požadavky stanovené českými právními předpisy, zejména náležitosti daňového dokladu stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a obchodní listiny stanovené v § 13a obchodního zákoníku; kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení (faktura), číslo smlouvy, označení bankovního účtu poskytovatele, datum jejího vystavení, název a sídlo poskytovatele a objednatele (Ministerstvo vnitra ČR, Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7) a příjemce faktury (Policejní prezidium ČR, Správa logistického zabezpečení, Odbor správy majetku, P.O.BOX 6, 150 05 Praha 5) cenu bez daně z přidané hodnoty, procentní sazbu a výši daně z přidané hodnoty a cenu včetně daně z přidané hodnoty; výše daně z přidané hodnoty bude zaokrouhlena na celé desetihaléře nahoru. Každá faktura bude vyhotovena ve 2 výtiscích (1 originál + 1 kopie);
 - c) společně s fakturami poskytovatel dodá kopie akceptačních protokolů podepsané pověřenými zástupci objednatele; akceptačních protokolů podepsaných pověřenými zástupci obou smluvních stran;
 - d) faktura (daňový doklad) je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení příjemci faktury na adresu uvedenou ve smlouvě; účtovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu zadavatele uvedeného ve smlouvě ve prospěch bankovního účtu uchazeče uvedeného ve smlouvě.
 - e) Platby budou probíhat v pravidelných čtvrtletních splátkách, vždy po konci čtvrtletí s tím, že poslední faktura za 4. čtvrtletí 2014 musí být objednateli prokazatelně doručena nejpozději do 15. prosince 2014. V případě nepředložení faktury do 15. prosince 2014 se její splatnost prodlužuje na 60 dní;

f) objednatel je oprávněn do lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení poskytovateli fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené smlouvou nebo fakturu, která obsahuje nesprávné cenové údaje nebo není doručena v požadovaném množství výtisků, a to s uvedením důvodu vrácení; poskytovatel je v případě vrácení faktury povinen do 10 pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou; oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti; nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne prokazatelného doručení opravené nebo nově vystavené faktury objednateli; faktura se považuje za vrácenou ve lhůtě splatnosti, je-li v této lhůtě odeslána, není nutné, aby byla v téže lhůtě doručena poskytovateli, který ji vystavil;

g) platba bude probíhat v korunách na základě předložených faktur.

h) zálohové platby objednatel neposkytuje.

IV.

Dodací podmínky

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění dle přílohy č. 1, která je nedílnou součástí smlouvy.
2. Místem plnění je Odbor informatiky a provozu IT PP ČR, Bubenečská 20, Praha 6 a Strojnická 27, Praha 7.
3. Předmět díla bude poskytován od podpisu smlouvy do 31. 12. 2014.
4. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:

za poskytovatele: Ing. Jan Frieser, jan.frieser@ibacz.eu, +420 724 218 049, RNDr. Jaroslav Ráček, Ph.D., jaroslav.racek@ibacz.eu, +420 602 463 957

za objednatele: Ing. Jan Toman, tel.: 974 835 317, e-mail: jan.toman@pcr.cz; PhDr. Jiřina Nováková, tel: 974 841 512, e-mail: scp.r.novakova.jirina@pcr.cz, Ing. Vladimír Tomášek, tel: 974 841 401, e-mail: scp.r.tomasek.vladimir@pcr.cz.

V.

Předání a převzetí plnění

Podmínkou pro vznik oprávnění poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí plnění podle smlouvy je podpis příslušných předávacích dokumentů smluvními stranami.

VI.

Odpovědnost za vady a záruka za jakost

1. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění bude mít vlastnosti a bude fungovat v souladu s požadavky objednatele uvedenými v zadávací dokumentaci a ve smlouvě.
2. V případě, že poskytovatel použije k plnění smlouvy subdodavatele, za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci, odpovídá za porušení povinností tak, jako by jednal sám.
3. Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli veškeré dokumenty v souladu s ust. § 147a odst. 4 a 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“). Nepředložením těchto dokumentů poskytovatel bere na vědomí, že by se v souladu s ust. § 120a ZVZ dopustil správního deliktu se všemi důsledky z toho vyplývajícími.

VII.

Sankce

1. Smluvní strany se dohodly, že bude-li objednatel v prodlení s úhradou faktury, je poskytovatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.

2. Jestliže poskytovatel poruší jakoukoli povinnost podle čl. II. odst. 6, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,--Kč (slovy: padesáttisíckorunčeských) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
3. Smluvní strany se dohodly, že objednavatel je oprávněn požadovat na poskytovateli smluvní pokutu za nedodržení termínu plnění podle smlouvy, za nedodržení lhůty pro odstranění nedostatků a vad předmětu plnění za každý jednotlivý nedostatek a každou jednotlivou vadu, a to ve výši 0,05 % z celkové ceny předmětu plnění bez daně z přidané hodnoty za každý i započatý den prodlení.
4. Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 30 kalendářních dnů od data, kdy byla povinné straně doručena oprávněnou stranou písemná výzva k jejich zaplacení, a to na bankovní účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
5. Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty). Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši.

VIII.

Náhrada škody

Poskytovatel odpovídá za škodu vzniklou porušením povinností z této smlouvy v plné výši.

IX.

Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel porušuje podstatným způsobem povinnosti vyplývající z této smlouvy a to i přes prokazatelné písemné upozornění.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
3. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že:
 - a) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - c) poskytovatel vstoupí do likvidace.

X.

Ochrana informací

1. Za důvěrné jsou považovány veškeré informace, které poskytovatel při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících. Poskytovatel se zavazuje zachovávat o těchto informacích mlčenlivost a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná
 - a) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Poskytovatel souhlasí, že:
 - a) vynaloží stejnou péči a uvážlivost k zabránění vyzrazení, zveřejnění nebo rozšíření informací objednatele, jakou vynakládá při zacházení se svými vlastními podobnými informacemi, které nemají být vyzrazeny, zveřejněny nebo rozšířeny; a
 - b) použije informace objednatele pouze k účelu, pro který byly předány.
3. Poskytovatel je oprávněn předat informace:

- a) svým zaměstnancům, kteří je potřebují znát pro účely plnění předmětu této smlouvy
 - b) kterékoli jiné straně pouze s předchozím souhlasem objednatele, s podmínkou, že poskytovatel uzavře s třetí osobou písemnou smlouvu, která bude druhou stranu dostatečně zavazovat, aby s informacemi zacházela v souladu s touto smlouvou.
- 4. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odst. 1. tohoto článku všechny osoby, které se budou podílet na plnění předmětu smlouvy.
 - 5. Poskytovatel je povinen před zahájením technické podpory podepsat závazek mlčenlivosti, kterým se zavazuje, že nesdělí třetím osobám jakékoliv utajované, důvěrné nebo citlivé informace.
 - 6. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění předmětu smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
 - 7. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.

XI.

Závěrečná ustanovení

- 1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 2. Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti neupravené smlouvou se řídí podle příslušných právních předpisů.
- 3. Smluvní strany se dohodly, že spory vznikající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.
- 4. Jakékoliv změny či doplnění smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků ke smlouvě schválených oběma smluvními stranami.
- 5. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele postoupit ani převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.
- 6. Pro ochranu utajovaných informací platí zásady stanovené zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů. Výše uvedený závazek trvá i po zániku smlouvy.
- 7. Pro ochranu osobních údajů platí zásady stanovené zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel není a nesmí být v žádném případě považován za provozovatele systému ani za zpracovatele dat objednatele ve smyslu tohoto zákona. Poskytovatel bude za účelem ochrany osobních dat dodržovat fyzická a organizační opatření objednatele.
- 8. Smlouva se vyhotovuje ve 4 stejnopisech, z nichž objednavatel obdrží po jejich podpisu 3 vyhotovení a poskytovatel 1 vyhotovení.
- 9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne 23. 4. 2014

V Praze dne 23 -04- 2014

IBA CZ, s.r.o. (A)
Petržalkova 2565/23
Praha 5, IČ: 25783572
DIČ: CZ25783572

Aleš Hojka, generální ředitel
za Poskytovatele

Ing. Stanislav Loskot
za Objednatele

Příloha č. 1 smlouvy – Technická podpora – Podrobná specifikace a požadovaný rozsah plnění

Požadavek na provoz Helpdesku v režimu 24 x 7 x 365 (na sjednané období)	
Požadavek na dostupnost reaktivních služeb podpory zaměřených na řešení závad, které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb:	
Závada typu A - reakce v pracovní době (pracovní doba = pracovní den, od 8:00 do 16:00) do 4 hodin od nahlášení, mimo pracovní dobu 6 hodin od nahlášení	
Závada typu B - reakce pracovníků k zásahu nejpozději do následujícího dne	
1.	<u>Provozní činnost</u>
ladění výkonnosti Oracle	
nutné úpravy konfigurací Oracle	
doplňování indexů Oracle	
optimalizace fyzického designu Oracle	
rozložení I/O v ASM, rebalancování v rámci RAC Oracle	
zapínání a obnova běhu databáze po HW problémech nebo výpadcích síťových služeb	
údržba spouštěcích, zastavovacích skriptů WAS a HTTP serverů	
konzultace nastavení parametrů WAS a HTTP serverů	
konzultace a pomoc při aktualizaci fix packů WAS a HTTP serverů	
konzultace nastavení monitorovacích nástrojů	
pomoc při nefunkčnosti základních (nikoli aplikačních) služeb aplikačních serverů a HTTP serverů	
konzultace při instalaci releasů	
2.	<u>Profylaxe</u>
preventivní ověřování	
- kontrola logů Oracle	
- kontrola stavu clusteru RAC	
- kontrola funkcí DataGuard	
- kontrola integrity nastavení Oracle.	
návrhy preventivních opatření	
3.	<u>Infrastruktura</u>
Diagnostika hardwarového vybavení (1x týdně) pomocí management nástrojů	
Kontrola operačního systému RedHat Enterprise Linux (1x týdně)	
- Podrobná kontrola chybových logů	
- Kontrola zaplnění systému souborů, čištění souborových systémů	
- Kontrola stavu skupin disků	
- Test komunikací	
Vyhodnocení trendů využití zdrojů serverů (1x měsíčně)	
Kontrola diskových polí (1x za dva týdny)	
Kontrola SAN (1x za dva týdny) - logů a integrity konfigurace aktivních prvků SAN	
Kontrola stavu SAN diskových zařízení	
Údržba systémových SW částí infrastruktury NS-VIS (opravné patche, upgrade firmware)	
Konzultace s externími systémy, ČP	
případné HW rekonfigurace a úpravy centrální části NS-VIS	
případné SW rekonfigurace a nastavení centrální části NS-VIS	
4.	<u>Bezpečnostní support</u>
Detekce oblasti vzniku incidentu / problému	
Analýza příčin incidentu / problému	
Spolupráce při odstranění příčin incidentu / problému.	
5.	<u>CA, ESB moduly, KA support</u>
diagnostiku aplikačních logů	
diagnostika a řešení problémů, nedostatků	
monitoring replikací lustračních databází	

optimalizace výkonnosti
monitoring datových výměn s externími systémy
monitoring běhu timerů a zpracování asynchronních služeb
6. Ostatní support (analýza, testy)
Analytická podpora rozborů AF, tedy procesů, případů užití, datového modelu, rozbor rozhraní
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků supportu pro CA, ESB (modulů rozhraní) a KA
Reakce na dotazy uživatelů, zadavatele
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků provozního supportu
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků supportu databáze
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků bezpečnostního supportu
Analytická podpora pro řešení problémů s číselníky
Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů, nedostatků

Vysvětlivky některých bodů:

Bod 4 : Bezpečnostní support

- a) Detekce oblasti vzniku incidentu / problému
- b) Analýza příčin incidentu / problému
- c) Spolupráce při odstranění příčin incidentu / problému

Nepřetržitá dostupnost NS-VIS i CS-VIS cestou NI-VIS je nezbytná. Obnovení provozu v případě výpadku NS-VIS musí být natolik rychlé, aby výpadek nezpůsobil problémy např. při hraniční kontrole na letištích a při nabírání žádostí na ZÚ (výpadek i v řádu pouhých minut může za určitých okolností způsobit závažné problémy, za něž by ČR případně mohla nést odpovědnost).

Je nezbytné, aby oprava problémů byla provedená pokud možno bez odstávky systému.

Spolehlivost respektive funkčnost systému by měla být 99,7% / rok => 363,9 dnů bezchybného chodu za rok bez výpadků.

To znamená požadavek na dostupnost reaktivních služeb podpory zaměřených na řešení závad, které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb.

Bod 5 : CA, ESB moduly, KA support

- b) Diagnostika a řešení problémů či nedostatků

Project management - řízení prací IBA resp. patřičná součinnost IBA s ŘSCP při odstraňování incidentu / problému.

Důkladné odborné seznámení (osvojení celého systému) se všemi funkcionalitami systému NS-VIS včetně toku dat viz obr.

Reakce na dotazy pověřených uživatelů ŘSCP.

Bod 6 : Ostatní support (analýza, testy)

- a) Analytická podpora rozborů AF, tedy procesů, případů užití, datového modelu, rozbor rozhraní
- b) Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků supportu pro CA, ESB (modulů rozhraní) a KA
- c) Reakce na dotazy uživatelů, ŘSCP
- d) Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků provozního supportu
- h) Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů / nedostatků

Poskytování podpory s reakční dobou u závady typu:

- "A" - v pracovní době (od 8:00h do 16:00h) do 4hodin od nahlášení, mimo pracovní dobu 6 hodin od nahlášení
- "B" - nejpozději do následujícího dne

Zajištění korektního rutinního provozu NS-VIS včetně administrátorské a operátorské podpory.

PROVOZ HELPDESKU PRO KA V REŽIMU 24 X 7 X 365 - TELEFONICKÉ SPOJENÍ

Užité zkratky:

NS-VIS	národní vízový informační systém pro ČR
CS-VIS	centrální vízový informační systém
NI-VIS	národní rozhraní pro CS-VIS
ZÚ	zastupitelský úřad MZV ČR (Ministerstvo zahraničních věcí České republiky)
AF	analýza funkčnosti
KA	klientská aplikace NS-VIS
CA	centrální aplikace
ESB	enterprise service bus
IBM	autor (dodavatel) systému NS-VIS
IBA	vítěz VZ (veřejné zakázky) - dodavatel resp. poskytovatel Helpdesku pro NS-VIS
ŘSCP	Ředitelství služby cizinecké policie (konečný uživatel)

Příloha č. 2 smlouvy – Podrobná kalkulace celkové ceny

	Cena bez DPH	DPH (21%)	Celková cena
Provozní činnost	613 977,00	128 935,17	742 912,17
Profylaxe	204 659,00	42 978,39	247 637,39
Infrastruktura	613 977,00	128 935,17	742 912,17
Bezpečnostní support	81 863,60	17 191,36	99 054,96
CA, ESB moduly, KA support	613 977,00	128 935,17	742 912,17
Ostatní support	1 964 726,40	412 592,54	2 377 318,94
Celkově	4 093 180,00	859 567,80	4 952 747,80