

LN 2011 301-01

DODATEK č. 1
ke Smlouvě o provádění služeb
uzavřené dne 21.11.2011 (dále jen „Dodatek“)

Číslo smlouvy zhotovitele: 6600497714

Číslo smlouvy objednatele:

I.

Objednatel:

OKD, HBZS, a.s.

se sídlem Ostrava-Radvanice, Lihovarská 10/1199, PSČ 716 03

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 766

IC: 47676019

DIČ: CZ47676019, plátce DPH

Jednající: [redacted], předseda představenstva a ředitel

Bankovní spojení: [redacted]

(dále jen Objednatel)

Zhotovitel:

OKD, a.s.

se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, Prokešovo náměstí 6/2020, PSČ 728 30

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2900

IC: 26863154(66),

DIČ: CZ 26863154, plátce DPH

Zastoupena: [redacted] zástupcem FaIT ředitelky - CSS Informační technologie
na základě plné moci ze dne [redacted]

Týká se **CSS Informační technologie**

Bankovní spojení: [redacted] číslo účtu: [redacted]

Garant smlouvy: [redacted] poradce pro obchod

(dále jen Zhotovitel)

II.

V souvislosti se změnami rozsahu poskytovaných služeb pro objednatele v oblasti provozování a údržby informačních systémů aktualizujeme Přílohu č. 1 - Pravidelné zakázky. Stávající Příloha č.3 se rozšiřuje o Seznam zaměstnanců CSS Informační technologie zodpovědných za jednotlivé oblasti předmětu smlouvy. Stávající Příloha č.2 – Seznam SLA pro OKD, HBZS, a.s. se rozšiřuje o SLA NSAP9001 – HR portál a SLA SAP9104 – subsystém SAP HR – personalistika a mzdy.

III.

Dodatek č. 1 nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami s účinností od 1.9.2012.

Ostatní ustanovení Smlouvy o provádění služeb ze dne 21.11.2011 zůstávají beze změn.

Dodatek č. 1 je vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

V Ostravě dne : 26.9.2012

V Ostravě dne: 26.9.2012

[redacted signature area]

[redacted signature area]

zástupce FaIT ředitelky–CSS Informační technologie
na základě plné moci ze dne [redacted]

předseda představenstva a ředitel
OKD, HBZS, a.s.

Objednatel:

Příloha č. 1

ke Smlouvě č. 6600497714

067 - OKD, HBZS, a.s.

Platnost a účinnost od: 1. 9. 2012

PRAVIDELNÉ ZAKAZKY

číslo služby	název služby dle Katalogu Služeb	měrná jednotka	počet	jednotková cena v Kč / měsíc	celková cena v Kč / měsíc bez DPH
EK0301	LAN Internet vyčlenění 8Mps kapacity v rámci internetové konektivity OKD pro potřeby zajištění služby EK0401	paušál	-	████	████
EK0403	OKD VPN LAN Vzdálené spojení dvou LAN sítí přes síť Internet pomocí zabezpečeného šifrovaného komunikačního kanálu, vystavený mezi dvěma firewally pomocí protokolu IP sec.	paušál	-	████	████
SAP0100, 3	Subsystém SAP (logistika, báze) uživatel-standardní	uživatel	5	████	████
NSAP0101	PAM (pro cca 211 zaměstnanců) (aplikace Doplnkové mzdy, Směnovnice, Aplikace PaM komunikace, PaM (historie dat do roku 2011) pasivní přístup	paušál	-	████	████
NSAP0201	ASEP - ISUB ASEP (pro cca 211 zaměstnanců) Pronájem SW ASEP a ASEP-Docházkový list Používání SQL serveru (databáze ASEP) Technický servis snímačů a převodníků	paušál	-	████	████
		paušál	-	████	████
		paušál	-	████	████
NSAP0202	ASEP - Centrální lampovna Pronájem SW Evidence CL Používání SQL serveru (databáze Lampovna)	paušál	-	████	████
		paušál	-	████	████
NSAP1000	Portál IS OKD	paušál	-	████	████
NSAP9001	HR portál od 1. 9. do 31.12.2012	paušál	-	████	████
SAP9104	subsystém SAP HR od 1. 9. do 31.12.2012	paušál	-	████	████
	Subsystém MIS státní účetní výkazy, výkaz zisku a ztrát, rozvaha, cash flow - ve formě tabulky (zasíláno e-mailem, měsíčně)	paušál	-	████	████
CELKEM od 1. 9.2012 do 31.12.2012					████

Datum: 16. 9. 2012

za OKD, HBZS

zástupce Falt ředitelky

předseda představenstva

Sekce APLIKACE NONSAP (NSAP)

SLA NSAP9001 – HR portál

Služba (Service)	NSAP9001 – HR portál
Popis služby (Service Description)	<p>Služba poskytuje provozní a SW podporu určeným modulům a aplikacím, včetně poradenství a uživatelské podpory v oblasti HR portálu.</p> <p>Aplikace a moduly, které jsou součástí poskytované služby podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Employee Self-Service portál (ESS) - Podpůrný HR portál (HRS) - MIS (BellaDati) <p>Služba zahrnuje: Blížší specifikace služby je uvedena v Příloze č. 1 tohoto SLA.</p>
Monitorování dostupnosti Služby (Monitoring Availability)	<p>Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD. Předávacím místem je aplikační a databázové rozhraní operačního systému, na kterém jsou aplikace a aplikační databáze provozovány (servery).</p> <p>Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk OKD na řešitele II. úrovně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti některého z modulů či aplikace poskytované služby, a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost odstraněna.</p>
Garant služby na straně Dodavatele	<p>██████████, SLA manager pro aplikace SAP, OKD, a.s. tel.: ██████████, e-mail: ██████████</p>
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod. (mimo maintenance time)
Doba pro pravidelnou údržbu (Maintenance Time)	<p>Termín pro pravidelnou údržbu služby není pevně stanoven: Mimořádná údržba bude prováděna v předem schváleném servisním termínu. Výlučka z důvodu údržby bude oznamována minimálně 48 hodin předem v systému hlášení v aplikaci Intranet OKD a prostřednictvím automatizované generované e-mailové informace směřované na definované uživatele.</p> <p>Tento čas se nezapočítává do nedostupnosti služby. Údržba bude pokud možno prováděna mimo garantovanou dobu podpory II. Úrovně.</p>
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	<p>Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk OKD v režimu 7 x 24 hod. Telefon: +420596262992; http://servicedesk.okd/sc/ess.do</p> <p>Podporu II. úrovně zajišťují garanti OKD za příslušnou oblast:</p> <ul style="list-style-type: none"> - od 9.00 do 14.00 hod. v pracovní dny. - seznam garantů je uveden v Příloze č. 1 bodu 1.1.2 tohoto SLA <p>Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD, příp. na základě telefonické či e-mailové komunikace s garantem OKD dané oblasti.</p>
Doba odezvy na požadavek servisního zásahu / doba do vyřešení tohoto požadavku (Response Time/Fix Time)	<p>Nástup na servisní zásah: V pracovních dnech v době od 9.00 do 14.00 hod.: Nástup na odstranění poruchy do 2 hodin od prokazatelného nahlášení poruchy na Service Desk OKD.</p> <p>V pracovních dnech v době od 14.00 do 9.00 hod.: Nástup na odstranění poruchy následující pracovní den nejpozději v 9.00 hodin.</p> <p>V mimopracovních dnech: Nástup na odstranění poruchy nejbližší pracovní den v 9.00 hodin.</p>
Na jakých dalších službách je tato služba závislá (Dependence)	<p>Poskytování služby je závislé na službách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NSAP1000 – Portál IS OKD - OST0301 – Servis a správa centrální výpočetní techniky - OST0401 – Servis CSP - OST0901 – Middleware (SQL, ISS, atd.) - INF0101 -03 – OKDNET Connection ... - KZ0101 – Koncové stanice. -SAP0100, SAP0101, SAP0103
Úrovně a doba garantované dostupnosti služby	Tato služba bude poskytována v režimu „Best effort“.

Cena služby (Pricing and charging)	Základní cena služeb NSAP9001 pro období od 1. 9. 2012 do 31. 12.2012 je souhrnně stanovena takto a činí: HBZS – ████████/měsíc
--	--

SLA - Sekce APLIKACE SAP- (SAP)

SAP9104 – subsystém SAP HR – personalistika a mzdy

Služba (Service)	SAP9104 – Subsystém SAP- HR
Popis služby (Service Description)	<p>Služba poskytuje provozní a SW podporu určeným modulům a aplikacím, včetně poradenství a uživatelské podpory v oblasti HR systému SAP R/3.</p> <p>Aplikace a moduly, které jsou součástí poskytované služby podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zpracování oblasti SAP HR-PA Personnel Administration - zpracování oblasti SAP HR-PD Personnel Development - zpracování oblasti SAP HR-PY Payroll <p>Služba zahrnuje: Bližší specifikace služby je uvedena v Příloze č. 1 tohoto SLA.</p>
Monitorování dostupnosti Služby (Monitoring Availability)	<p>Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD. Předávacím místem služby SAP9104 je aplikační a databázové rozhraní operačního systému, na kterém jsou aplikace SAP provozovány (servery).</p> <p>Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk OKD na řešitele II. úrovně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti některého z modulů či aplikace poskytované služby, a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost odstraněna.</p>
Garant služby na straně Dodavatele	<p>██████████ SLA manager pro aplikace SAP, OKD, a.s. tel.: ██████████ e-mail: ██████████</p>
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod. (mimo maintenance time)
Doba pro pravidelnou údržbu (Maintenance Time)	<p>Termín pro pravidelnou údržbu služby není pevně stanoven: Mimořádná údržba bude prováděna v předem schváleném servisním termínu. Výlučka z důvodu údržby bude oznamována minimálně 48 hodin předem v systému hlášení v aplikaci Intranet OKD a prostřednictvím automatizovaně generované e-mailové informace směřované na definované uživatele. Informace o výluce je rovněž oznamována formou systémového hlášení v SAP.</p> <p>Tento čas se nezapočítává do nedostupnosti služby. Údržbu lze akceptovat v mimo pracovní dny neděle od 15:00 do 04:00 hod. a zcela mimořádně v pracovních dnech od 22.00 do 24.00 hod.</p>
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	<p>Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk OKD v režimu 7 x 24 hod. Telefon: ██████████ http://servicedesk.okd/sc/ess.do</p> <p>Podporu II. úrovně zajišťují garanti OKD za příslušnou oblast:</p> <ul style="list-style-type: none"> - od 9.00 do 14.00 hod. v pracovní dny. - seznam garantů je uveden v Příloze č. 1 bodu 1.1.2 tohoto SLA <p>Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD, příp. na základě telefonické či e-mailové komunikace s garantem OKD dané oblasti</p>
Doba odezvy na požadavek servisního zásahu / doba do vyřešení tohoto požadavku (Response Time/Fix Time)	<p>Nástup na servisní zásah: V pracovních dnech v době od 9.00 do 14.00 hod.: Nástup na odstranění poruchy do 2 hodin od prokazatelného nahlášení poruchy na Service Desk OKD.</p> <p>V pracovních dnech v době od 14.00 do 9.00 hod.: Nástup na odstranění poruchy následující pracovní den nejpozději v 9.00 hodin.</p> <p>V mimopracovních dnech: Nástup na odstranění poruchy nejbližší pracovní den v 9.00 hodin.</p>
Na jakých dalších službách je tato služba závislá (Dependence)	<p>Poskytování služby je závislé na službách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - INF0101 -03 – OKDNET Connection ... - KZ0101 – Koncové stanice. - OST0300 Servis CVT HW - SAP0100, SAP0101, SAP0103
Úrovně a doba garantované dostupnosti služby	Procentuální dostupnost aplikací této služby (NSAP9104) se řídí parametry poskytovaných služeb SAP0100 a SAP0103 jejichž jsou součástí.
Cena služby (Pricing and charging)	Základní cena služeb SAP9104 pro období od 1. 9. 2012 do 31. 12.2012 je souhrnně stanovena takto a činí: HBZS – ██████████ Kč/měsíc

Slevy při nedodržení dostupnosti:

nedodržení < 1%	- sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc)
1% < nedosažení > 3%	- sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc)
3% < nedosažení > 5%	- sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc)
5% < nedosažení > 7%	- sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc)
7% < nedodržení	- sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)

Úroveň a termíny podpory systémů SAP-HR a HR portál ve společnosti HBZS

1. Specifikace poskytované služby.

1.1. Služba je poskytována prostřednictvím dvou komunikačních rozhraní, a to prostřednictvím jednotného kontaktního bodu (Single point of contact), kterým je ServisDesk OKD nebo kontaktem na garanta OKD za příslušnou oblast HR:

1.1.1 ServisDesk OKD je komunikačním rozhraním mezi odběratelem této IT služby (zákazníky, uživateli) a poskytovatelem služby (OKD), kde pro tento účel existují dva komunikační kanály:

- WWW aplikační rozhraní (Internet explorer): <http://servicedesk.okd/sc/ess.do>
- Telefon: [REDACTED]

1.1.2 Garanti OKD jednotlivých oblastí HR mohou být kontaktováni prostřednictvím telefonického volání či e-mailem. K tomuto účelu je přiložen jejich jmenný seznam, včetně kontaktních údajů a oblastí řešení.

Příjmení a jméno	Funkce	Oblast řešení (garant oblasti)	Telefon	Mobil	E-mail
[REDACTED]	Specialista pro oblast mezd	SAP HR - mzdová oblast	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	Vedoucí CSS lidské zdroje - mzdy	SAP HR - mzdová oblast, BellaDati	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	Specialista HR - IS a reporting	HR Portál, kiosky, BellaDati	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	Specialista pro oblast ASEP	ASEP, BellaDati	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	Specialista pro HR procesy	SAP HR - nábor zaměstnanců	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	Specialista pro lidské zdroje	SAP HR - personální oblast, BellaDati	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	Specialista - metodik sociál. služeb	SAP HR - sociální služby	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

1.2. Služba ServisDesku je poskytována v režimu 7 x 24, a to v jazyce českém.

1.3. Služby garantů OKD jsou poskytovány v pracovní dny od 9.00 -14.00 hod.

1.4. Reporting o výkonech externích konzultantů

Poskytovatel poskytne Objednateli na začátku následujícího měsíce standardní report o požadavcích zaznamenaných v ServisDesku OKD za předcházející měsíc, které byly předány k řešení externím konzultantům (dále též třetí strana), a to v členění:

- žadatele
- čísla požadavku
- kategorie
- priority řešení
- statusu požadavku
- systému / prostředí

2. Údržba implementovaného řešení SAP HR a HR portál

2.1 Údržba implementovaného řešení SAP HR a HR portál spočívá ve výkonu činností, definovaných v následující tabulce.

#	Činnost	Rozsah
1	ServiceDesk OKD	7 x 24
2	Výkony garantů OKD	5 x 5 v pracovní dny od 09.00 do 14.00
3	Výkony externích konzultantů SAP HR a ECM	1 hod./měsíc
4	Servis HR portálu realizovaný externími konzultanty	0,5 hod./měsíc

Činnosti uvedené v této tabulce a jejich rozsah jsou součástí poskytované služby a jsou zahrnuty v ceně této služby. Nevyužitý měsíční rozsah hodin (uvedený v řádcích 3. a 4., tabulky 2.1 této Přílohy č.1) je možno převádět v rámci kalendářního roku.

2.2 Cenové specifikace výkonů a komunikace s třetí stranou.

Objednávání výkonů třetích stran, převzetí odvedených prací a činností, včetně potvrzování již vykázané pracovní je realizována prostřednictvím garantů OKD, avšak po předchozí domluvě a ve shodě/odsouhlasení obou smluvních stran. Garanti OKD rovněž koordinují průběh prováděných prací a činností.

Výkony externích konzultantů je možné čerpat i nad rámec uvedeného rozsahu (viz řádky 3. a 4. tabulky v bodě 2.1). V takovém případě budou výkony fakturovány na základě vykázané pracovní za tyto hodinové sazby:

- project manager/Service Manager ████████ Kč / hod
- konzultant SAP/ECM ████████ Kč / hod
- konzultant HRP/Linux/VM Ware ████████ Kč / hod

Celková cena za takto poskytnuté služby v daném měsíci bude stanovena jako součin ceny za jednotku výkonu a počtu jednotek poskytnutých nad sjednaný rámec služby (uvedený v řádcích 3. a 4., tabulky 2.1 této Přílohy č. 1) v příslušném dotčeném měsíci. Jakýkoliv změnový požadavek zadaný Objednatelem, bude Zhotovitelem realizován až po schválení cenové nabídky Objednatelem.

Práce je vykazována podle skutečnosti, kdy minimální vykázaná doba je 1/4 hodiny.

V uvedených částkách jsou zahrnuty cestovní náklady.

2.3 Výkony garantů OKD jednotlivých oblastí HR

Představují telefonické i osobní konzultace s uživateli Objednatele, uživatelskou a provozní podporu, poradenství v oblasti metodické i legislativní, komunikace a koordinační činnosti s externími konzultanty, včetně zpracování závazných požadavků.

2.4 Výkony externích konzultantů v oblasti SAP HR a HR portálu

Představují telefonické konzultace k požadavkům daného Objednatele (v rozsahu uvedeném v řádku 3 tabulky v bodě 2.1), které jsou poskytovány garantům OKD příslušné oblasti.

Další výkony v této kategorii představují customizační a programátorské práce v prostředí SAP, a to na základě požadavků Objednatele předaných na ServiceDesk OKD.

Na základě vzájemné dohody smluvních stran může Poskytovatel požádat o výkony externích konzultantů. Poskytovatel je v tomto případě zodpovědný za skutečnost, že požadavek prošel standardním změnovým řízením a tento je závazným zadáním pro úpravy systému.

2.5 Servis HR portálu

Představují telefonické konzultace k požadavkům daného Objednatele (v rozsahu uvedeném v řádku 4 tabulky v bodě 2.1), které jsou poskytovány garantům OKD příslušné oblasti.

Další výkony v této kategorii představují práce údržby v prostředí BellaDati.

Konkrétně jde o tyto činnosti:

- denní diagnostika a vyhodnocování logu - detekce chyb (podle detailního výpisu výjimek v logu) a řešení - týdenní report,
- řešení nekonzistence (tzv. dummy položky) - detekovat je může Koncový uživatel, ale po úpravě v SAPu zůstávají tyto dummy položky přítomny v aplikaci – náprava vyžaduje ruční opravu v DB,
- diagnostika chyb přihlášení,
- diagnostika správnosti dat - např. prověření, proč je osoba zařazena jinak než v SAPu atp.,
- příprava balíčků opravných deploymentů,
- konzultace se správcem infrastruktury pro korektní instalaci balíčků deploymentů,
- telefonická konzultace v rámci dodaného Díla (BellaDati).

**Seznam vybraných pracovníků objednatele
oprávněných zadávat požadavky na služby ICT zhotovitele,
prostřednictvím pracoviště ServiceDesk OKD**



všichni zaměstnanci OKD, HBZS, a.s. pracující na lampovnách příslušných VOJ OKD, a.s.

S E Z N A M
zaměstnanců CSS Informační technologie
zodpovědných za jednotlivé oblasti předmětu smlouvy

1. Technický servis OKDNET

██████████

tel.: ██████████

2. Údržba, úpravy, instalace a poradenství v oblasti aplikačního NON SAP SW:

██████████

tel.: ██████████

3. IS SAP R/3

██████████

tel.: ██████████

4. Dispečink (naléhavé případy – poruchy)

tel.: ██████████

5. SAP HR a HR portál (seznam garantů zhotovitele za jednotlivé oblasti, včetně kontaktních údajů je součástí přílohy k SLA NSAP9001 a NSAP9104)