

**DODATEK č. 3****Smlouvě o poskytování služby Service Desk**

uzavřené dne 1. 9. 2009 mezi

Českou republikou – Ministerstvem financí, jako objednatelem
(evidovaná u objednatele pod zakázkovým číslem 332/087/2009) a
STÁTNÍ TISKÁRNOU CENIN, státní podnik, jako poskytovatelem
(evidovaná u poskytovatele pod č. 15/2009/DB)

I. SMLUVNÍ STRANY

1. **Česká republika - Ministerstvo financí**
se sídlem Praha 1, Letenská 15, PSČ 118 10
za níž jedná: Ing. Miroslav Kalousek, ministr financí
IČO: 00006947
DIČ: CZ00006947
bank.spojení:
č. účtu:

(dále jen „objednatel“ nebo též „MF“)
2. **STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik**
se sídlem Praha 1, Růžová 6, čp. 943, PSČ 110 00
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem
v Praze, oddíl A LX, vložka 296, sp. zn. Ps 296/1
za níž jedná: Ing. Richard Bulíček, generální ředitel
IČO: 00001279
DIČ: CZ00001279
bank. spojení:
č. účtu:

(dále jen „poskytovatel“ nebo též „STC“)

(dále také společně označováni jako „smluvní strany“)

II. ZMĚNY SMLOUVY

Smluvní strany Smlouvy o poskytování služby Service Desk ze dne 1. 9. 2009 ve znění Dodatku č. 1 ze dne 9. 2. 2010 a Dodatku č. 2 ze dne 31. 1. 2011 (dále jen „smlouva“) se v souladu s článkem 18 odstavec 18.1 smlouvy dohodly, že smlouva se doplňuje a mění takto:

1. V článku 3 odstavec 3.4 zní:

„3.4 Služba Service Desk II bude poskytována na základě písemné objednávky schválené objednatelem a zahrnuje:

- 3.4.1 poskytování Služby Service Desk v provozní době na vyžádání tj. zajištění obsluhy mimo standardní provozní dobu. Pro každý jednotlivý případ bude poskytovatelem zpracována nabídka, která bude reflektovat požadovaný rozsah služby a bude obsahovat návrh obsazení rolí pro zajištění poskytování Služby Service Desk II vč. ceny;



3.4.2 poskytování souvisejících činností na vyžádání objednatele pro inicializaci a provozní úpravy Systému Service Desk, které nejsou součástí Služby Service Desk I. Pro každý jednotlivý případ bude poskytovatelem zpracována nabídka, která bude reflektovat požadovaný rozsah souvisejících činností a bude obsahovat jejich podrobný popis a cenu.“

2. V článku 4 se doplňuje pododstavec 4.3.3, který zní:

„4.3.3 V rámci poskytování Služby Service Desk I pro uživatele Generálního finančního ředitelství jsou závazné milníky stanovené v následující tabulce:

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení zkušebního provozu služby Service Desk I pro uživatele Generálního finančního ředitelství	15.03.2011
Zahájení ostrého provozu služby Service Desk I pro podporu uživatelů Generálního finančního ředitelství	15.06.2011

3. V článku 5 pododstavec 5.2.1 zní:

„5.2.1 Celková cena za Službu Service Desk I podle pododstavce 3.3.1 této smlouvy na dobu 60 měsíců (od 01.01.2010 do 31.12.2014) činí **108 805 014,00 Kč** bez DPH a **130 997 018,64 Kč** včetně DPH. Sjednaná cena je cenou nepřekročitelnou. Rozpis měsíčních cen za Službu Service Desk I v jednotlivých letech obsahuje následující tabulka:

Období poskytování Služby	Měsíční cena za Službu v Kč bez DPH	Měsíční cena za Službu v Kč včetně DPH*/	Sazba DPH
v roce 2010	1 489 848,30	1 787 817,96	20%
v roce 2011	1 978 354,00	2 374 024,80	20%
v roce 2012	2 007 199,70	2 408 639,64	20%
v roce 2013	1 779 671,40	2 153 402,39	21%
v roce 2014	1 812 011,10	2 192 533,43	21%

*/ U měsíčních cen za službu v Kč včetně DPH uvádíme zaokrouhlení DPH na haléře v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.“

4. V článku 5 odstavec 5.3 zní:

„5.3 Cena za Službu Service Desk II:

5.3.1 cena za poskytování Služby Service Desk II podle pododstavce 3.4.1 této smlouvy zahrnuje provozní náklady na zajištění obsluhy mimo standardní provozní dobu a je stanovena podle obsazení rolí pro zajištění poskytování Služby Service Desk II a podle jejich hodinových sazeb uvedených v následující tabulce:

Role	Hodinová sazba v Kč bez DPH	Hodinová sazba v Kč včetně DPH	Sazba DPH
Období poskytování Služby			
Projektový specialista			
v roce 2010	1 201,00	1 441,20	20%
v roce 2011	1 257,00	1 508,40	20%
v roce 2012	1 317,00	1 580,40	20%
v roce 2013	1 379,00	1 668,59	21%
v roce 2014	1 445,00	1 748,45	21%



<i>Role</i>	<i>Hodinová sazba v Kč bez DPH</i>	<i>Hodinová sazba v Kč včetně DPH</i>	<i>Sazba DPH</i>
Vedoucí provozu - Manažer služby Service Desk			
v roce 2010	1 092,00	1 310,40	20%
v roce 2011	1 143,00	1 371,60	20%
v roce 2012	1 196,00	1 435,20	20%
v roce 2013	1 253,00	1 516,13	21%
v roce 2014	1 312,00	1 587,52	21%
Operátor Service Desk			
v roce 2010	657,00	788,40	20%
v roce 2011	688,00	825,60	20%
v roce 2012	722,00	866,40	20%
v roce 2013	757,00	915,97	21%
v roce 2014	794,00	960,74	21%
Administrátor konfigurační databáze – administrátor informačních systémů			
v roce 2010	824,00	988,80	20%
v roce 2011	863,00	1 035,60	20%
v roce 2012	905,00	1 086,00	20%
v roce 2013	948,00	1 147,08	21%
v roce 2014	994,00	1 202,74	21%
Manažer konfigurací			
v roce 2010	824,00	988,80	20%
v roce 2011	863,00	1 035,60	20%
v roce 2012	905,00	1 086,00	20%
v roce 2013	948,00	1 147,08	21%
v roce 2014	994,00	1 202,74	21%
Administrativní referent – dokumentarista			
v roce 2010	672,00	806,40	20%
v roce 2011	703,00	843,60	20%
v roce 2012	736,00	883,20	20%
v roce 2013	771,00	932,91	21%
v roce 2014	808,00	977,68	21%

5.3.2 cena za poskytování souvisejících činností na vyžádání podle pododstavce 3.4.2 této smlouvy je stanovena v písemné objednávce vystavené objednatelem.“

5. V příloze č. 2 odstavec 12.1 zní:

„12.1 Pro účely sledování dostupnosti Služby Service Desk I jsou definovány dva samostatné funkční celky, jejichž dostupnost je sledována samostatně.

Jsou to:

- Uživatelská aplikace Service Desk;
- Call Centrum Service Desk.“

6. V příloze č. 2 odstavec 12.2 zní:

„12.2 Dostupnost uživatelské aplikace Service Desk znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla uživatelská aplikace Service Desk v rámci provozní doby Služby Service Desk I dostupná, a celkové provozní doby Služby Service Desk I.

Dostupnost aplikace Service Desk se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n - y}{x}$$



D	dostupnost [%] v daném období
x	vyjadřuje fond provozní doby služby v daném období (určeném parametrem služby)
y	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy uživatelská aplikace Service Desk nebyla dostupná
n	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost poskytovatele

7. V příloze č. 2 se doplňuje odstavec 12.3, který zní:

„12.3 Dostupnost Call Centra Service Desk znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou bylo Call Centrum Service Desk v rámci provozní doby Služby Service Desk I dostupné, a celkové provozní doby Služby Service Desk I.

Dostupnost Call Centra Service Desk se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x+n-y}{x}$$

D	dostupnost [%] v daném období
x	vyjadřuje fond provozní doby služby v daném období (určeném parametrem služby)
y	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy Call Centrum Service Desk nebylo dostupné
n	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost poskytovatele

8. V příloze č. 2 se doplňuje odstavec 12.4, který zní:

„12.4 Roční dostupnost uživatelské aplikace Service Desk ve standardní provozní době je 98,5 %. Povolený roční výpadek uživatelské aplikace Service Desk v hodinách musí být stanoven pro každý kalendářní rok a schválen Řídící komisí Projektů SD.“

9. V příloze č. 2 se doplňuje odstavec 12.5, který zní:

„12.5 Roční dostupnost Call Centra Service Desk ve standardní provozní době je 97,5 %. Povolený roční výpadek Call Centra Service Desk v hodinách musí být stanoven pro každý kalendářní rok a schválen Řídící komisí Projektů SD.“

10. V příloze č. 2 v odstavci 19.1 tabulka zní:

P	počet nasmlouvaných zaměstnanců v roli operátora
PD	fond pracovní doby pro dvousměnný provoz bez povinné přestávky na oběd v minutách
Ef	koeficient efektivity práce operátora, který zohledňuje snížení roční celkové pracovní doby o: <ul style="list-style-type: none">• hygienické přestávky;• čas na vzdělávání;• čas na čerpání řádné dovolené;• nemocnost definovanou průměrným procentem pracovní neschopnosti ve STÁTNÍ TISKÁRNĚ CENIN, státní podnik v předchozím roce.



A	průměrná délka trvání jednotkové aktivity pracoviště Service Desk v minutách, která je stanovena empiricky na základě statistik z průběhu zkušebního provozu Služby Service Desk I nad ostrými daty
den	dnem se pro účely výpočtů považuje provozní doba služby Service Desk I v pracovním dni od 7:00 hod do 18:00 hod

11. V příloze č. 2 se doplňuje odstavec 19.3, který zní:

„19.3 Pro výpočet porušení parametrů poskytované Služby Service Desk I je od 01.07.2012 platná nová hodnota 488 aktivit denního kapacitního limitu Služby Service Desk I.“

12. V příloze č. 7 se doplňuje odstavec 3, který zní:

„3. STC realizovala od 01.07.2012 požadované změny rozsahu Služby Service Desk I. Jejich dopady na snížení celkové ceny Služby Service Desk I jsou uvedeny v následující tabulce. Snížení celkové ceny Služby Service Desk I bude od 01.01.2013 promítnuto do měsíční ceny Služby Service Desk I uvedené v pododstavci 5.2.1 této smlouvy.“

ID	Komponenta	Položka	Popis položky	Snížení nákladů na poskytování Služby Service Desk I
				Cena v Kč bez DPH
1	Zálohování	Zálohovací zařízení a spotřební materiál	Spotřební materiál pro rozšíření zálohování	283 164,00
2	Implementace rozšíření řešení Service Desk	Implementace rozšíření Call Centra pro zajištění poskytování služby telefonického odbavování hlášení a telefonické podpory		74 960,00
		Implementace rozhraní na SAP SolMan		2 868,00
		Realizace politiky změny uživatelských hesel		43 224,00
3	Telekomunikační služby	Zálohovaný přístup do sítě Internet, rychlost přístupu 50 Mbps pro upstream a downstream symetricky, včetně QoS. Služby SAP OSS Access Service		651 326,00
4	Personální zajištění provozu Služby Service Desk	Operátor Service Desku	Snížení nákladů za 2 operátory	3 261 165,18
Celková nevýrobní režijní přírážka				1 500 487,42
Zisk				376 372,49
Celkem				6 193 567,09



13. V příloze č. 13 se doplňuje odstavec 1.3, který zní:

„1.3 Harmonogram poskytování Služby Service Desk I pro uživatele Generálního finančního ředitelství (dále jen „GFŘ“) podle pododstavce 2.1 přílohy č. 2 této smlouvy je uveden v následující tabulce:

Název etapy	Číslo milníku	Název milníku	Termín splnění milníku
Etapa zkušebního provozu	Milník č. 1	Zahájení zkušebního provozu Služby Service Desk I pro uživatele GFŘ	15.03.2011
Etapa ostrého provozu	Milník č. 2	Zahájení ostrého provozu Služby Service Desk I pro podporu uživatelů GFŘ	15.06.2011

III. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

Práva a povinnosti smluvních stran, jakož i ostatní ustanovení smlouvy se nemění a zůstávají v platnosti v plném rozsahu.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento dodatek se vyhotovuje ve 4 (čtyřech) výtiscích s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po 2 (dvou) výtiscích.
2. Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami.
3. Veškeré změny plnění ve smyslu tohoto dodatku uskutečněné od 1. 1. 2013 jsou považovány za plnění dle tohoto dodatku a v jeho režimu s nimi bude nakládáno.

**ČESKÁ REPUBLIKA –
MINISTERSTVO FINANCÍ**

**STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN
státní podnik**

V Praze dne 11-03-2013

V Praze dne 02.03.2013

**Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 1F**

**STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN
státní podnik (1)
110 00 PRAHA 1, BŮŽOVÁ 5**

Ing. Miroslav Kalousek
ministr financí

Ing. Richard Bulíček
generální ředitel