

DODATEK č. 19
ke smlouvě o odborných službách č. L8C030 C,
uzavřené 12. 12. 1996, ve znění jejich osmnácti dodatků (dále jen „předmětná smlouva“)

Objednatel:

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
Orlická 4/2020
130 00 Praha 3
jejímž jménem jedná Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR
IČO: 411 97 518
Bankovní spojení: [REDAKCE]
č.ú. [REDAKCE]
(dále „VZP ČR“ nebo “objednatel“)

Poskytovatel:

HEWLETT-PACKARD s.r.o.
Vyskočilova 1/1410
14021 Praha 4
jejímž jménem jedná pan Ing. Lukáš Najman
jednatel společnosti
IČO: 17048851
DIČ: 004-17048851
Bankovní spojení: [REDAKCE]
č.ú. [REDAKCE]
(dále “poskytovatel” nebo “HP”)

I.

V souladu s ustanovením článku 22. předmětné smlouvy uzavírají smluvní strany tento Dodatek č. 19, kterým se předmětná smlouva mění a doplňuje v následujících ustanoveních (dále jen “Dodatek č. 19”):

- 1) **Článek 6. Platnost a účinnost smlouvy**, první odstavec odstavec se na konci doplňuje o text:

„Pokud dojde k ukončení této smlouvy, bude bez ohledu na tuto skutečnost za podmínek stanovených touto smlouvou provedeno/dokončeno plnění požadované objednatelem v souladu s touto smlouvou za trvání této smlouvy „

- 2) **Článek 6. Platnost a účinnost smlouvy** se doplňuje o nový odstavec s následujícím textem:

“Vzhledem ke společnému zájmu obou smluvních stran plynule pokračovat v daném závazkovém vztahu týkajícím se předmětných odborných služeb, a to od 1. 11. 2013 do 31. 10. 2014, došlo k dohodě, že příslušná ustanovení Dodatku č. 19 se použijí i na činnosti vykonávané poskytovatelem již od 1. 11. 2013 do dne uzavření Dodatku č. 19, a to v případě, že by k podpisu Dodatku č. 19 došlo po 1. 11. 2013.”

- 3) **Článek 16. Hlášení požadavku na HW opravu/řešení SW problému**, odst. f) se nahrazuje následujícím novým textem:

- „f) komunikace poskytovatele a objednatele týkající se incidentu může probíhat pouze přes Service Desk VZP ČR. Výjimkou jsou servisní akce založené na automatické detekci a dále mimořádné a urgentní případy, kdy bude možno incident nahlásit i jiným způsobem (např. mailem nebo telefonicky) ale i tento požadavek bude dodatečně zadán do Service Desku. Požadavky budou poskytovateli zasílány z e-mai [redacted]
Pro běžné servisní případy lze použít telefonní číslo [redacted] v pracovních dnech v době od 8h do 17h (po 17. hodině záznamník). V mimopracovní dobu a pro mimořádné akutní případy lze v režimu 24 x 7 použít telefonní číslo [redacted]
Jako primární cestu je vhodné použít mailovou komunikaci, telefonicky lze v případě nutnosti eskalovat.

Kontakty na support HP (24 x 7) jsou :

[redacted] ; tel: [redacted]

Poskytovatel je povinen:

- zasílat potvrzení o přijetí každého nového servisního požadavku a
- zasílat oznámení o způsobu a datu vyřešení servisního požadavku
- předávat 1x měsíčně tabulku s přehledem řešených požadavků a incidentů.“

- 4) **Článek 16. Hlášení požadavku na HW opravu/řešení SW problému** se doplňuje se o nový odstavec h) s následujícím textem:

„h) Součinnost HP při řešení incidentů vyplývajících z provozu HW a/nebo systémového SW třetích stran (dále v tomto odstavci jen „součinnost“):

HP jakožto poskytovatel podpory pro hardware (dále jen HW), software (dále jen SW) a síťová řešení dle této smlouvy se zavazuje bezúplatně poskytovat součinnost třetím stranám, které jsou ve smluvním vztahu s VZP ČR, a to při řešení incidentů souvisejících s podporovaným HW, SW a síťovými řešeními HP. Součinnost HP zahrnuje zejména spolupráci při hledání příčiny a návrhu řešení incidentů. Cílem této služby je zajistit efektivní řešení incidentů vyplývajících z provozu HW a/nebo systémového SW třetích stran v prostředí IS VZP ČR.

Podmínky pro poskytování součinnosti jsou:

- i. VZP ČR zajistí kontaktní osobu za třetí stranu, která bude spolupracovat na řešení incidentu,
- ii. VZP ČR určí kontaktní osobu za VZP ČR, která bude koordinovat řešení incidentu,
- iii. HW a/nebo systémový SW třetí strany je spojený (přímo nebo prostřednictvím Integrační platformy) s podporovaným HW, SW a síťovými řešeními HP,

- iv. HW a/nebo systémový SW třetí strany je začleněn do IS VZP ČR v souladu s dokumentem *Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR* platným v době začlenění dané komponenty třetí strany do IS VZP ČR.

Zajištění podmínek pro poskytování součinnosti je věcí VZP ČR.

Komunikace v rámci součinnosti

Za účelem urychlení komunikace mohou subjekty VZP ČR, HP i třetí strana komunikovat přímo při řešení incidentů, avšak za prokazatelný požadavek na součinnost je považováno zaslání servisního požadavku emailem na Service Desk HP support_czechia@hp.com.

O průběhu řešení incidentu bude dle potřeby informována kontaktní osoba VZP ČR. Pokud se HP s třetí stranou nepodaří najít shodu při řešení incidentu, pak bude o tomto neprodleně informována VZP ČR (kontaktní osoba), která z titulu smluvní strany pro HP i třetí stranu zajistí koordinaci řešení incidentu.

Součástí řešení incidentu bude závěrečný komentář k incidentu, případně předání vstupů pro úpravu a doplnění dokumentace.

Proces a odpovědnosti v rámci součinnosti

Proces realizace součinnosti a odpovědnost vyjadřuje následující tabulka:

Pořadí	Akce/úkol	VZP ČR	3.strana	HP
1	Prvotní analýza a kvalifikace incidentu	O	-	-
2	Předání incidentu na podporu HP a/nebo 3.strany	O	S	-
3	Analýza incidentu	S	O	S
4	Předání řešení incidentu	S	O	S
5	Provedení řešení incidentu	O	S	S
6	Otestování funkčnosti řešení	O	-	-

Vysvětlivky: O – odpovědný, S – spolupracující.

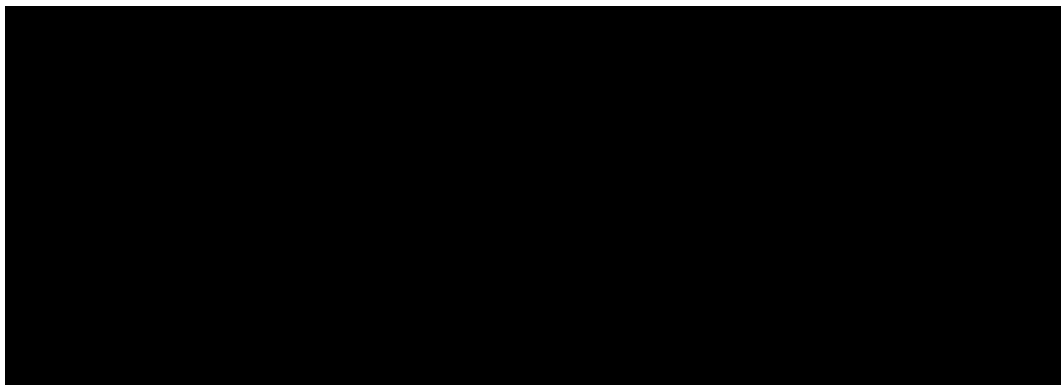
5) Článek 22. Závěrečná ustanovení, poslední odstavec se mění a zní takto:

„a) Za poskytovatele jsou k jednání ve věci plnění této smlouvy zmocněni:

jméno

příjmení

kontaktní spojení

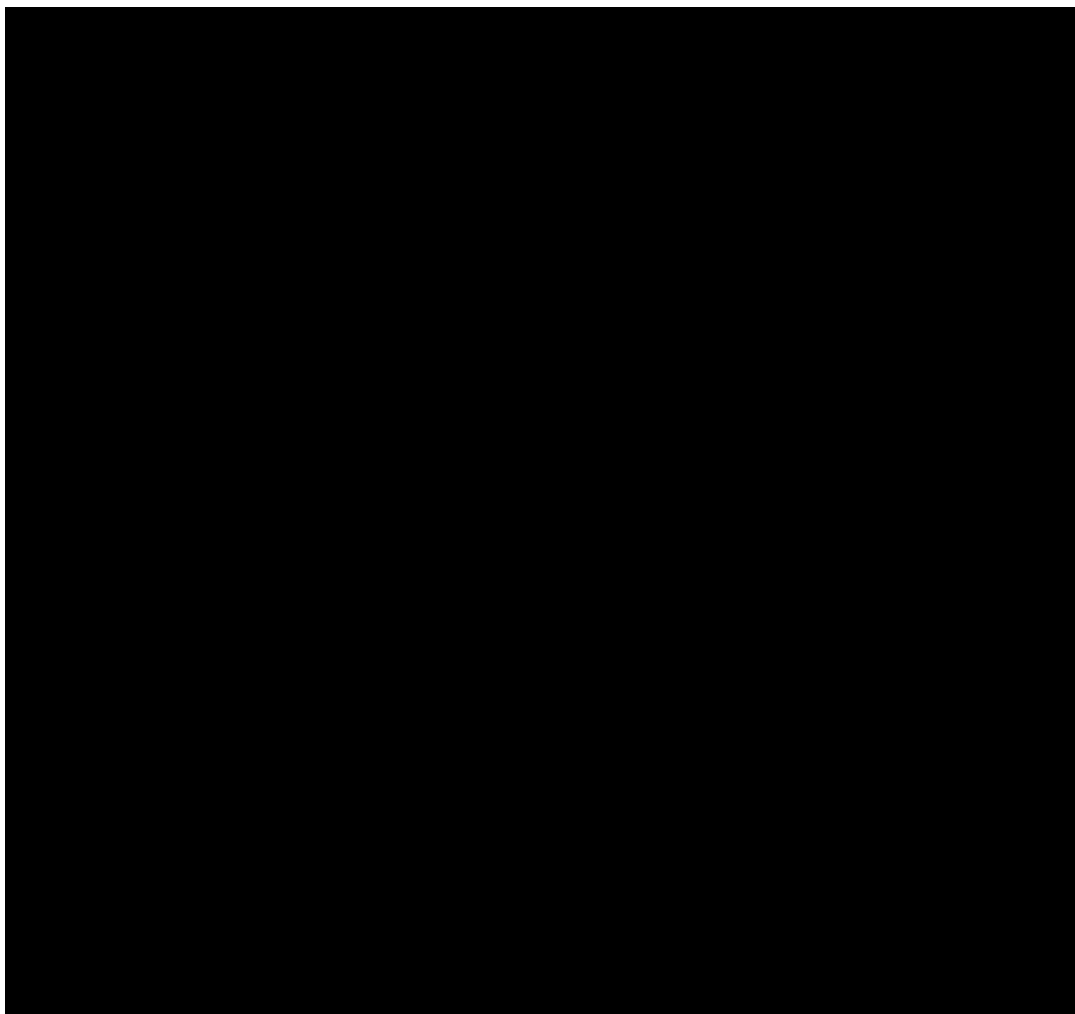


b) Za objednatele jsou k jednání ve věci plnění této smlouvy zmocněni:

jméno

příjmení

kontaktní spojení



V případě změny zmocněných osob k plnění této Smlouvy postačí pouze písemné oznámení příslušné smluvní strany straně druhé.,,

6) Článek 23. Přílohy

a) Stávající přílohy A, B, G a F předmětné smlouvy se upřesňují a mění následovně:

Příloha A, Příloha B, Příloha G a Příloha F se ruší a nahrazuje se novým zněním Přílohy A, Přílohy B, Přílohy G (včetně nadpisu) a Přílohy F. Příloha F je přiložena pouze v elektronické podobě na datovém nosiči (CD).

b) Nové znění Příloh A, B, G a F tvoří současně přílohy Dodatku č. 19.

II.

- 1) Poskytovatel konstatuje, že z konfigurace HW IT prostředí pro VZP ČR (s výjimkou označených SH v příloze A této smlouvy) není ohlášen žádný End – off – support a nehrozí tak ukončení podpory minimálně do konce roku 2014. Pokud bude předmětná smlouva do roku 2014 prodlužována, poskytovatel se také zavazuje po tuto dobu podporu v rozsahu požadovaném objednatelem za podmínek stanovených předmětnou smlouvou poskytovat.

III.


- 1) Všechna ustanovení a přílohy předmětné smlouvy tímto Dodatkem č. 19 nedotčené zůstávají v platnosti a nemění se.
- 2) Nedílnou součástí tohoto Dodatku č. 19 jsou přílohy uvedené v odst. 6), článku I. tohoto Dodatku č. 19.
- 3) Tento Dodatek č. 19 nabývá účinnosti dnem jeho podpisu poslední smluvní stranou a stává se nedílnou součástí předmětné smlouvy.
- 4) Tento Dodatek č. 19 byl vyhotoven ve čtyřech stejnopisech, každá smluvní strana obdrží dva stejnopisy s platností originálu.
- 5) Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek č. 19 k předmětné smlouvě řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení stvrzují svým podpisem.

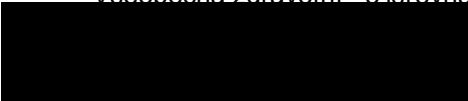
V Praze dne 11.10.2013....

V Praze dne 30.10.2013....

HEWLETT-PACKARD s.r.o.

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky


Ing. Lukáš Najman
jednatel HP


Ing. Zdeněk Kabátek
ředitel VZP ČR