



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

**DODATEK Č. 1 KE SMLouvĚ O DODÁVCE, IMPLEMENTACI A O POSKYTOVÁNÍ
SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB**

(ev. č. Objednatele: 1181/24/06/NBIT)

Dnešního dne následující smluvní strany:

Objednatel: **Fakultní nemocnice Plzeň**
se sídlem: Edvarda Beneše 1128/13, 301 00 Plzeň
zastoupena: doc. MUDr. Václavem Šimánkem, Ph.D.
IČO: 00669806
DIČ: CZ00669806
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 33739311/0710
Kontaktní osoba: XXX
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **Společnost FNPSEC-C podle § 2716 a násl. Občanského
zákoníku, kterou tvoří tito společníci:**

Aricoma Systems a.s.
se sídlem: Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
IČO: 04308697
DIČ: CZ04308697
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 6563752/080
zastoupena: Jaroslavem Dvořákem, členem představenstva a
Tomášem Ječmínkem, členem představenstva
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. B/11012
Kontaktní osoba: XXX

a

Euro Enterprise Development s.r.o.
se sídlem: Říční 456/10, Malá Strana (Praha 1), 118 00 Praha
IČO: 27773728
DIČ: CZ27773728
bankovní spojení: 3332630002/5500
zastoupena: Ing. Romanem Kratochvílem, jednatelem
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C331126
Kontaktní osoba: Ing. Roman Kratochvíl

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně
„**Smluvní strany**“)



1. Úvodní ustanovení

Smluvní strany prohlašují, že z důvodu upřesnění požadavků a podmínek poskytování SLA služeb podpory a služeb rozvoje ze strany Objednatele se mění ujednání Smlouvy, tak jak následuje.

2. Změna smlouvy

- 2.1. V čl. 3.6.1 se za poslední slovo doplňuje „včetně pravidelného čtvrtletního reportu“
- 2.2. V čl. 3.6. se text „Výstup: poskytování Služeb podpory a Služeb rozvoje dle potřeby Objednatele (dále jen „Fáze 3“)" nahrazuje následujícím textem: „Výstup: poskytování Služeb podpory a Služeb rozvoje dle potřeby Objednatele včetně pravidelného čtvrtletního reportu (dále jen „Fáze 3“)"
- 2.3. V čl. 5.7 druhá odrážka se text „cena za poskytování Služeb podpory bude Objednatelem hrazena čtvrtletně vždy před zahájením příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž budou Služby podpory poskytovány, přičemž Poskytovatel je oprávněn příslušnou Fakturu vystavit nejdříve dva pracovní dny před zahájením příslušného období, v němž budou Služby podpory poskytovány, s výjimkou Faktury za 1. kalendářní čtvrtletí poskytování Služeb podpory, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve 3 (slovy: tři) pracovní dny po dokončení (akceptaci) Fáze 2 dle Smlouvy. Smluvní strany pro právní jistotu, s ohledem na nemožnost přesného určení počátku zahájení poskytování Služeb podpory, uvádí, že nezapočne-li poskytování Služeb podpory prvního dne kalendářního čtvrtletí, pak první Faktura za poskytování Služeb podpory bude vystavena na období od zahájení Služeb podpory do konce kalendářního čtvrtletí, v němž poskytování Služeb podpory započalo, a to ve výši poměrné části ceny odpovídající tomuto období poskytování Služeb podpory; právo na vystavení této první Faktury podle předchozí věty tím není nikterak dotčeno.“ nahrazuje následujícím textem: „cena za poskytování Služeb podpory bude Objednatelem hrazena čtvrtletně vždy po ukončení příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž budou Služby podpory poskytovány, přičemž Poskytovatel je oprávněn příslušnou Fakturu vystavit nejdříve po ukončení příslušného období, v němž budou Služby podpory poskytovány. Smluvní strany pro právní jistotu, s ohledem na nemožnost přesného určení počátku zahájení poskytování Služeb podpory, uvádí, že nezapočne-li poskytování Služeb podpory prvního dne kalendářního čtvrtletí, pak první Faktura za poskytování Služeb podpory bude vystavena na období od zahájení Služeb podpory do konce kalendářního čtvrtletí, v němž poskytování Služeb podpory započalo, a to ve výši poměrné části ceny odpovídající tomuto období poskytování Služeb podpory; právo na vystavení této první Faktury podle předchozí věty tím není nikterak dotčeno.“
- 2.4. V čl. 5.7 třetí odrážka se text „každý kalendářní měsíc“ nahrazuje textem „každé kalendářní čtvrtletí“.
- 2.5. V čl. 5.9 se za poslední větu doplňuje následující text: „Faktury včetně jejich příloh budou zasílány elektronicky na e-mailovou adresu: fakturace@fnplzen.cz.“
- 2.6. Příloha č. 2 Smlouvy se nahrazuje přílohou tohoto dodatku.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Ostatní ustanovení smlouvy, nedotčená tímto dodatkem, zůstávají beze změny.



- 3.2. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
- 3.3. Smluvní strany výslovně prohlašují, že je jim obsah tohoto Dodatku dobře znám v celém jeho rozsahu, je sepsán určitě a srozumitelně s tím, že tento Dodatek je projevem pravé a svobodné vůle Smluvních stran a nebyl uzavřen v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu připojují oprávnění zástupci Smluvních stran své vlastnoruční podpisy, jak následuje.

Přílohy:

Příloha č. 2: SLA a služby rozvoje



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, což stvrzují svými podpisy.

V Plzni dne dle el. podpisu

za Objednatele:

MUDr. Václav Šimánek, Ph.D.,
Ředitel Fakultní nemocnice Plzeň

V Plzni dne dle el. podpisu

za Poskytovatele:

Jaroslav Dvořák
Aricoma Systems a.s.
člen představenstva

V Plzni dne dle el. podpisu

za Poskytovatele:

Tomáš Ječmínek
Aricoma Systems a.s.
člen představenstva

V Plzni dne dle el. podpisu

za Poskytovatele:

Roman Kratochvíl
Euro Enterprise Development s.r.o.
jednatel



SLA a služby rozvoje

Pojmy:

Dostupnost (v %). Dostupností je míněna dostupnost technologie v průběhu zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období (3 měsíce). Na dostupnost, resp. nedostupnost technologie mají dopad incidenty kategorie A; incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Dostupnost technologie je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.

Zaručená provozní doba. Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba technologie, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost technologie, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Zaručená provozní doba je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Parametr Zaručená provozní doba slouží společně s parametrem Vyhodnocovací období k určení a vyhodnocení dostupnosti technologie.

Je požadována provozní doba v režimu 24x7 a zajišťování služeb Help Desku v režimu 24x7 pro nahlášení poruch a pro technickou podporu Objednatele.

Max. doba jednoho výpadku poskytované technologie (v hodinách). Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci zaručené provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost technologie. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Maximální doba servisní odezvy. Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v systému Service Desk Poskytovatele, který byl založen v rámci Zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

Maximální doba odstranění incidentu; Maximální počet incidentů. Doplnuje parametr Dostupnost a rozšiřuje jej o situace, kdy je technologie dostupná, ale s nižší kvalitou nebo omezeními. Definice jednotlivých kategorií incidentů je uvedena v katalogovém listu.

Maximální dobou odstranění incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident, který byl nahlášen v rámci zaručené provozní doby. Doba odstranění incidentu je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Pro každou kategorii incidentů je v rámci specifikace předmětu katalogového listu/provozu poskytované služby stanoven rovněž maximální počet incidentů za Vyhodnocovací období.

Servisní okno. Časové období, ve kterém je možné provést výpadek technologie, který se nezapočítává do Dostupnosti technologie. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.



Parametry služeb podpory

Service Level Agreement (SLA)		
Vyhodnocovací období	3 kalendářní měsíce – kalendářní čtvrtletí	
Poskytovatel se zavazuje Objednateli, že jakékoliv incidenty a závady plnění služeb technické podpory, budou odstraněny na náklady Poskytovatele. Poskytovatel garantuje Objednateli SLA parametry služby následovně:		
SLA parametry služby	Jednotka	Hodnota
Dostupnost	[% měsíc]	99,90 (vysoká dostupnost)
Zaručená provozní doba	[dny x hod]	7x24
Max. lhůta servisní odezvy	[hod]	1 – kategorie A 4 – kategorie B 24 – kategorie C a jiné
Max. lhůta pro odstranění incidentu kategorie A	[hod]	4 (max. 24)
Max. lhůta pro odstranění incidentu kategorie B	[hod]	48
Max. lhůta pro odstranění incidentu kategorie C	[hod]	Best effort
Max. počet incidentů kategorie A	[počet za vyhodnocovací období]	10
Max. počet incidentů kategorie B + C	[počet za vyhodnocovací období]	50
Servisní okno	[časové období]	Vždy dle dohody a schválení Objednatelem
Profylaxe	[měsíc]	1
Technologické celky		



Technologie s prioritou A, kde bude uplatněna maximální lhůta servisní odezvy 1 hod. a Max. lhůta pro odstranění incidentu 4 hodiny (max 24)	CORE Doplnění distribuce Doplnění server switchů NAC Posílení RD11
Technologie s prioritou B, kde bude uplatněna maximální lhůta servisní odezvy 4 hodiny a Max. lhůta pro odstranění incidentu 48 hodin.	Doplnění access vrstvy
Technologie s prioritou C, kde bude uplatněna maximální lhůta servisní odezvy 24 hodin a Max. lhůta pro odstranění incidentu Best effort.	DNA Center
Kategorie incidentů a závad	
Kategorie A	Incidentem kategorie A se rozumí Technologie je zcela nefunkční. HW a SW nefunkčnost řešení, kdy není zajištěna základní parametrická hodnota a systém vykazuje vyšší chybovost než přípustnou pro jeho provoz. Nefunkčnost technologie, kdy je přerušen provoz nemocnice. Závadou SW vybavení je takový stav SW, kdy omezení funkčnosti SW je způsobeno chybou ve zdrojovém kódu SW a tuto vadu nelze odstranit pomocí backup postupů (s využitím záložních konfiguračních dat) nebo novou instalací SW z instalačních médií. Závada HW nebo SW způsobila nefunkčnost technologie, projevující se tím, že technologie nelze nastartovat, nelze ovládat (konfigurovat), samovolně se restartuje nebo má nefunkční neredundantní komponentu.
Kategorie B	Incidentem kategorie B se rozumí: Technologie je funkční pouze částečně. Některé funkcionality jsou zcela nebo z významné části nedostupné, a to tak, že je zásadním způsobem ovlivněn výkon technologie. Přerušení nebo omezení některých funkcí technologie bez zásadního vlivu na služby poskytované koncovým komunikačním



	technologíím a uživatelům s omezenou možností ovládání zařízení pomocí softwarových řídicích prostředků. Závada HW nebo SW způsobila omezenou funkčnost technologie, projevující se tím, že technologie má nefunkční redundantní komponentu, generuje výstrahu (Warning) teploty nebo systému, nebo má SW závadu komponenty mající podstatný vliv na funkci technologie.
Kategorie C	Ostatní poruchy nespádající do kategorie incidentů A, nebo B. Omezení některých funkcí technologií bez dopadu na služby poskytované koncovým komunikačním technologiím a uživatelům. U poruch kategorie C lze za odstranění považovat i dočasné náhradní řešení (Workaround).
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty a kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Objednatel může revidovat pravidelný report služeb, dle vlastních záznamů o servisní činnosti Poskytovatele.	
Podmínky a omezení služby	
Podmínky	Veškerá dokumentace vytvořená Poskytovatelem a ostatní výstupy vytvořené na základě poskytovaných služeb budou vlastnictvím Objednatele.
Klasifikace incidentu	Incident nahláší a klasifikuje Objednatel telefonicky/mailem nebo vytvořením ticketu v systému Service Desk. Poskytovatel může po nahlášení incidentu Objednatelem změnit závažnost kategorie incidentu, vždy však s řádným odůvodněním a schválením ze strany Objednatele.
Další podmínky	Poskytovatel bude zajišťovat nepřetržitý provoz jediného kontaktního místa pro zadávání požadavků na poskytnutí služby technické podpory (systém Service Desk) s ticketovacím systémem. O průběhu poskytování služby servisní podpory bude Poskytovatel informovat Objednatele formou elektronických záznamů v systému Service Desk a/nebo písemně formou zápisů o provedení práce.



	Objednatele musí mít možnost kdykoliv v průběhu řešení požadavku získat online informace o jeho průběhu. Objednatel bude využívat ticketovací systém Poskytovatele. Komunikace musí probíhat v českém nebo slovenském jazyce. Systému Service Desk musí být dostupný z veřejného internetu. Kromě systému Service Desk musí Poskytovatel zřídit také telefonickou hot-linku umožňující okamžité zadání incidentu prostřednictvím telefonu (Poskytovatel následně zajistí založení ticketu). Objednatel požaduje zasílání čtvrtletního reportu Služeb podpory a rozvoje, který bude obsahovat: • Výkaz provedených prací a časové náročnosti (v hodinách/ MD) • Přehled všech incidentů za vyhodnocovací období s uvedením jejich počtu, kategorií a vyhodnocení plnění SLA • Vyhodnocení dostupnosti nástroje za období za vyhodnocovací období
Profylaxe	Objednatel v rámci služeb podpory dále požaduje: • diagnostiku a odstraňování poruch technologie; • preventivní prohlídku technologie v rozsahu: ○ funkčnost technologie; ○ kontrola stavu nainstalovaných updatů a hotfixů; ○ kontrola a analýza chybových logů systémového SW, stejně tak aplikačního programového vybavení; ○ kontrola vytíženosti systémových zdrojů; ○ sběr zpětné vazby od administrátorů systému.
Omezení	Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Poskytovatele k servisovanému zařízení, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy. Nedostupnost způsobená závadou Proprietárního software dle bodu 9.3 a 9.4 Smlouvy, kdy je



	omezení funkčnosti SW je způsobeno chybou ve zdrojovém kódu SW a tuto vadu nelze odstranit pomocí backup postupů (s využitím záložních konfiguračních dat) nebo novou instalací SW z instalačních médií se nezapočítává do doby plnění a neuplatňují se ani smluvní podmínky SLA. Dojde-li k poruše Technologie v důsledku nedodržení provozních nebo záručních podmínek případně neodbornou obsluhou ze strany Objednatele, neuplatňují se smluvní podmínky SLA. Plánovaná doba údržby musí být nahlášena nejméně 14 dnů před plánovanou událostí a maximální doba údržby nesmí přesáhnout čtyři hodiny měsíčně.
--	--



SLUŽBY ROZVOJE

Parametry služeb rozvoje

Služby rozvoje		
Vyhodnocovací období	3 kalendářní měsíce – kalendářní čtvrtletí	
Poskytovatel se zavazuje Objednateli, že služby rozvoje budou plněny na základě požadavku Objednatele. Poskytovatel garantuje Objednatele parametry služeb rozvoje následovně:		
Služby rozvoje parametry	Jednotka	Hodnota
Zaručená dostupnost	[dny x hod]	5x8 (pondělí - pátek, 7:30 - 15:30 hodin)
Max. reakční doba	[hod]	24
Servisní okno	[časové období]	Vždy dle dohody a schválení Objednatelem
Podmínky a omezení služby		
Podmínky	Jednotlivé služby rozvoje budou vždy probíhat na základě schváleného předmětu a rozsahu prací na základě požadavku Objednatele v ticketovacím nástroji Service Desk. Požadavek na služby rozvoje musí vždy obsahovat: • Požadavek na službu rozvoje • Očekávanou náročnost. • Požadavek na rychlost provedení služeb rozvoj. Objednatel i Poskytovatel musí u každého požadavku na služby rozvoje schválit požadavek, očekávanou náročnost i rychlost provedení. Veškerá dokumentace vytvořená Poskytovatelem a ostatní výstupy vytvořené na základě poskytovaných služeb budou vlastnictvím Objednatele.	
Další podmínky	Poskytovatel bude provoz jediného kontaktního místa pro zadávání požadavků na poskytnutí služby rozvoje (systém Service Desk) s ticketovacím systémem.	



	O průběhu poskytování služby rozvoje bude Poskytovatel informovat Objednatele formou elektronických záznamů v systému Service Desk a/nebo písemně formou zápisů o provedení práce. Objednatele musí mít možnost kdykoliv v průběhu řešení požadavku získat online informace o jeho průběhu. Objednatel bude využívat ticketovací systém Poskytovatele. Komunikace musí probíhat v českém nebo slovenském jazyce. Systému Service Desk musí být dostupný z veřejného internetu. Objednatel požaduje zasílání čtvrtletního reportu s výkazem provedených prací a časové náročnosti (v hodinách/ MD).
Omezení	Pokud je při servisním zásahu nutný přístup zaměstnanců Poskytovatele k servisovanému zařízení, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy. Plánovaná doba údržby musí být nahlášena nejméně 14 dnů před plánovanou událostí a maximální doba údržby nesmí přesáhnout čtyři hodiny měsíčně.