

ZP - 13469/2018-R



000097-001/2016-00

Dodatek č. 1

ke Smlouvě o technické podpoře č. ANECT/ZPMVCR/1601

uzavřený dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „Dodatek č. 1“)

mezi

1. Objednatel: **Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky**
Se sídlem: Vinohradská 2577/178, 13000, Praha 3
IČ: 471 14 304
DIČ: CZ47114304
Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu A, vložka 7216
Zastoupený: MUDr. David Kostka, MBA, generální ředitel

(dále označován jako „objednatel“)

2. Poskytovatel: **ANECT a.s.** se sídlem v Brně
Se sídlem: Vídeňská 204/125, Přízřenice 619 00 Brno
IČ: 25313029
DIČ: CZ25313029
Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddílu B, vložka číslo 2113
Zastoupený: Pavel Srnka a Ladislav Herynek, členové představenstva

(dále označován jen jako „poskytovatel“ nebo „ANECT“)

I.

V návaznosti na uzavření Smlouvy o dílo s ev. č. poskytovatele: ANECT/ZPMV/1702 a ev. č. objednatele: ZP-365563/2017-R, uzavřené v rámci samostatné veřejné zakázky dne 8. 2. 2017, na základě níž poskytovatel dodal objednateli Systém pro nahrávání telefonních hovorů, se smluvní strany dohodly na poskytování servisních služeb k tomuto systému v rámci Smlouvy o technické podpoře č. ANECT/ZPMVCR/1601 (dále jen „Smlouva“), kterou tímto mění následovně:

- 1) čl. 2 odst. 2.1 písm. iii se ruší a nahrazuje následujícím zněním:
„iii. službu Odborná podpora v rozsahu 20 hodin ročně.“
- 2) čl. 4 odst. 4.1 se ruší a nahrazuje následujícím zněním:
„4.1. Cena byla stanovena dohodou smluvních stran ke dni podpisu smlouvy následovně:
 - i. Celková cena za služby technické podpory dle této smlouvy činí **12.591,- Kč** (slovy: dvanácttisícpětsetdevadesátjedna korun českých) za měsíc, s výjimkou služby Odborná podpora převyšující výše sjednaný rozsah.

ii. Cena za služby Odborné podpory převyšující tento rozsah činí **1.490,- Kč** (slovy: jedentisícčtyřistadevadesát korun českých) za jednu hodinu.

V případě sjednání služby Odborná podpora v měsíčním rozsahu se nevyčerpané hodiny převádějí v rámci jednoho kalendářního roku."

- 3) Příloha č. 1 - Technická a servisní specifikace služeb a Příloha č. 2 - Soupis HW, SW a služeb se ruší a nahrazují příloženým zněním Přílohy č. 1 - Technická a servisní specifikace služeb a Přílohy č. 2 - Soupis HW, SW.

II.

- 1) Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají beze změny.
- 2) Tento Dodatek č. 1 nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv dle odst. 4 tohoto článku. Za den uzavření Dodatku č. 1 se považuje podpis Dodatku č. 1 druhou smluvní stranou.
- 3) Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že objednatel jako zadavatel veřejné zakázky dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a jako povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, tento Dodatek č. 1, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, a s uveřejněním Dodatku č. 1 v plném znění/kromě částí výslovně označených, které spadají pod výjimky z uveřejnění dle zákona o registru smluv/, souhlasí.
- 4) Objednatel se zavazuje Dodatek č. 1 uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jeho uzavření v Registru smluv. Poskytovatel je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byl tento Dodatek č. 1 uzavřen, v Registru smluv ověřit, zda objednatel Dodatek č. 1 řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen Dodatek č. 1 uveřejnit sám a o této skutečnosti informovat objednatele.

V Praze dne: 2.5.2018

V Praze dne: 25.04.2018

Příloha č. 1 - Technická a servisní specifikace služeb

Dohoda o úrovni služby			
Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)			
Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby			
Služba:	SERVIS KI	Označení:	Do4 - 5x8 Do8 – 5x8 Do2PD – 5x8
Cíl služby			
Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury Zákazníka. Jejím cílem je uvedení komunikačního systému Zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.			
Objednatel / Zákazník – kontaktní údaje			
Obchodní jméno / název:	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky		
Dodavatel / Poskytovatel – kontaktní údaje			
Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.		
Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí			
Smluvní strany mohou měnit výše uvedené oprávněné osoby a eskalační kontakty prostřednictvím elektronické pošty.			
Parametry služby – definice SLA			
Označení	Do4 – 5x8	Do8 – 5x8	Do2PD – 5x8
Kategorie	Havárie, rozsáhlý výpadek Jedná se o totální výpadek Servisované technologie, výpadek všech traktů ISDN30/ISDN2 nebo SIP trunku ze strany telefonního systému, výpadek více jak poloviny přenašečů analogových externích linek nebo ISDN2 přípojek, výpadek více jak 40% licencí, totální výpadek více jak 50% telefonů na agentských pracovištích, totální nedostupnost aplikace kontaktního centra na více jak 50% agentských pracovišť.	Vážná závada jedná se o částečný výpadek Servisované technologie, částečný výpadek traktů ISDN30/ISDN2 nebo částečný výpadek kanálů SIP trunku ze strany telefonního systému, výpadek více jak 40% licencí, totální výpadek více jak 10% telefonů na agentských pracovištích, totální nedostupnost aplikace kontaktního centra na více jak 10% agentských pracovišť. Tato kategorie zahrnuje také kritické závady systému pro nahrávání příchozích a odchozích telefonních hovorů Mitel MiVoice (nefunkční nahrávání více jak 10 % poboček)	Menší závada výpadek jedné pobočky, výpadek služeb systému, totální výpadek/nedostupnost alespoň jednoho pracoviště agenta kontaktního centra, totální výpadek alespoň jedné služby Servisované technologie (např. služba nahrávání hovorů, služba IVR, služba TTS atd.). Nefunkční nahrávání méně než 10 % poboček.
Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností

	nahlásit jméno řešitele do 1 hodiny od nahlášení závady a závadu odstranit do 4 hodin po registraci incidentu v systému ServiceDesk.	nahlásit jméno řešitele do 1 hodiny od nahlášení závady a závadu odstranit do 8 hodin po registraci incidentu v systému ServiceDesk.	nahlásit jméno řešitele do 1 hodiny od nahlášení závady a závadu odstranit do 2 pracovních dnů po registraci incidentu v systému ServiceDesk.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00	8:00 – 16:00	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas oznámení jména řešitele	1 hodina	1 hodina	1 hodina
Garantovaný dojezdový čas	2 hodiny	3 hodiny	4 hodiny
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	2 pracovní dny
Rozsah služby			
Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 2 - „Soupis HW, SW a služeb“.			
O službu lze požádat			
Plánovaná přerušení			
Žádná přerušení nejsou plánována.			
Limity pracovní zátěže			
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):			5
Odpovědnost Zákazníka			
Zákazník umožní pracovníkům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.			
Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započatí a ukončení činnosti servisního technika Poskytovatele. Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.			
Odpovědnost Poskytovatele			
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.			
Výjimky v podmínkách stanovených v SLA			
U softwarových závad na KI není možné garantovat dobu opravy poruchy, neboť její odstranění závisí na výrobci zařízení / softwaru. Pro závady tohoto typu (závady softwaru) nasadí Poskytovatel vlastní kapacity, případně do řešení zapojí středisko technické podpory výrobce, aby byl servisní případ vyřešen v co nejkratším možném termínu. Závady, u nichž dojde k překročení garantované doby řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním.			
Popis a způsob provedení služby			
Službu Servis KI bude Poskytovatel provádět na pracovištích Zákazníka.			
Služba Servis KI zahrnuje:			
<ul style="list-style-type: none"> • Servisní pohotovost v době uvedené v části „Parametry služby“. • Přístup do ServiceDesku Poskytovatele pro hlášení závad/požadavků a sledování průběhu řešení závady/požadavku. 			

- Diagnostiku závady zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.
- Zápůjčka náhradního dílu po dobu opravy.
- Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo instalací SW.
- Krytí nákladů (včetně cestovních výloh) na práce technika při řešení servisních požadavků.

Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady.

Při nahlášení poruchy v období pohotovosti se na místo dostaví servisní technik. V případě, pokud to dovoluje charakter poruchy, poruchu odstraní. Pokud porucha dílu vyžaduje opravu v servisním středisku, navrhne nejvhodnější postup pro zajištění alespoň minimálního provozu. Zajištění minimálního nebo náhradního provozu je zajištěno zápůjčkou náhradního dílu po dobu opravy. Doba opravy dílu je 3 až 4 týdny, pro díly starší 3 let se může doba opravy prodloužit na 6 týdnů. Servisní technik zajistí zásah na místě závady.

Plnění SLA

O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.

Změny a release

- O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka.
- Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.
- V případech naléhavých (emergency) změn a naléhavých uvolnění, ve vztahu k poskytované službě, je postupováno dle pokynů definovaných v interních směrnicích poskytovatele pro Change a Release management. Emergency změny a emergency release jsou na straně Poskytovatele schvalovány a řízeny přímo Technickým ředitelem.

Upřesňující podmínky

Garantovaný čas odstranění závady začíná okamžikem, kdy Zákazník zpřístupní zástupcům Poskytovatele objekty, místnosti a zařízení v rozsahu nezbytném pro plnění služby.

Dohoda o úrovni služby

Služba SPRÁVA ICT: Změny v konfiguraci systému

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba / modul:	SPRÁVA ICT	Označení:	Dz2PD - 5x8
-----------------	------------	-----------	-------------

Cíl služby

Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající ve vyřešení požadavků Zákazníka, které souvisejí s běžným provozem jeho ICT, ve smluvně stanovených časech.

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Zdravotní pojistovna ministerstva vnitra České republiky
-------------------------	--

Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.
-------------------------	------------

Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí

Parametry služby

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)	Dz2PD - 5x8 = služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do 2 pracovních dnů po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku
Výjimky z provozní doby:	nejsou	
Garantovaný čas odstranění závady:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	Do 2 pracovních dnů	

Rozsah služby

Zařízení a služby sítě specifikované v Příloze č. 2 - „Soupis HW, SW a služeb“.

O službu lze požádat

Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

Limity pracovní zátěže

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	5
---	---

Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty Poskytovatele. Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

Popis a způsob provedení služby

Službu Správa ICT bude Poskytovatel provádět na pracovištích Zákazníka.

Služba je poskytována na vyžádání. Na základě požadavku Zákazníka jsou technologickými specialisty Poskytovatele v garantovaných časech provedeny odborné práce na prvcích Zákazníkovy komunikační infrastruktury.

Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti.

Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.

V rámci této služby je prováděna profylaxe systému nahrávání hovorů Mitel MiVoice min. 1x za půl roku.

Plnění SLA

O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

Dohoda o úrovni služby

Služba ODBORNÁ PODPORA

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba:	ODBORNÁ PODPORA	Označení:	OpNPD - 5x8
---------	------------------------	-----------	--------------------

Cíl služby

Předmětem služby Odborná podpora je telefonická, písemná či místní podpora Zákazníka při řešení opakujícího se problému v provozu jeho informačního a komunikačního systému, řešení jeho požadavků na změnu konfigurace, poskytování odborných konzultací a také vzdálená údržba systému pro nahrávání hovorů Mitel MiVoice. Cílem služby je objasnění podstaty problému a předání odborných rad, provedení změn v konfiguraci informační a systémové infrastruktury, popřípadě otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu.

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
-------------------------	---

Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.
-------------------------	-------------------

Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí

Parametry služby

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)	OpNPD - 5x8 = odborná podpora je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 08:00 do 16:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s poskytováním odborné podpory nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku
Výjimky z provozní doby:	Nejsou	
Garantovaný čas odstranění závady:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	do konce následujícího pracovního dne	

Zařízení a služby sítě specifikované v Příloze č. 2 - „Soupis HW, SW a služeb“.

O službu lze požádat

Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

Limity pracovní zátěže

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):

5

Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Podmínkou poskytování služby s uvedenými parametry je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k servisovaným zařízením a systémům prostřednictvím zabezpečeného připojení.

Při provádění služby Odborná podpora v lokalitě u Zákazníka zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty Poskytovatele.

Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

Popis a způsob provedení služby

- Část služby „Vzdálená podpora systému Mitel MiVoice“ bude poskytována v rozsahu 1 hod vzdálené údržby systému měsíčně.
- Službu Odborná podpora bude Poskytovatel dle charakteru a povahy požadavku provádět buď vzdáleným přístupem, nebo na pracovištích Zákazníka.
- Služba je poskytována na vyžádání.
- Služba Odborná podpora neslouží k řešení poruchových stavů (servis) ani k významné změně funkčnosti.
- Veškeré činnosti při poskytování služby Odborná podpora jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.

Plnění SLA

O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

Příloha č. 2 - Soupis HW, SW

Rádek	Výrobce	Typ zařízení	Název	IP adresa	Part number	Serial number
Line	Manufacturer	Type of Equipment	Name	IP Address		
1	Mitel	console			B-T1214B	03F001032A-F003
2	Mitel	console			86F00136AAA A	
3	Mitel	console			86F00161AAA A	
4	Mitel	console			B-W1093A	
5	Mitel	console			B-W1936A	
6	Avaya	console			ALLW 9312	
7	Modem	fax server			UC010 01930	
8	Mitel	Unified IP system				

Popis	Počet ks	Lokalita	SLA Dohled	SLA Servis
Description	Number of Units	Location	SLA Monitoring	SLA Service
License Server Mitel M Voice 8000 RS-1	1	ČRA dříve centrum	NE	do Přílohy 1
License E Platform	34	ČRA dříve centrum	NE	do Přílohy 1
License E Platform Base	314	ČRA dříve centrum	NE	do Přílohy 1
License (dříve*) console pro 100 účastníků	314	ČRA dříve centrum	NE	do Přílohy 1
License Media Server	8	ČRA dříve centrum	NE	do Přílohy 1
Terminal Avaya - počet linek 332	1	ČRA dříve centrum	NE	do Přílohy 1
Fax server - počet novoročních aktualizací	1	ČRA dříve centrum	NE	do Přílohy 1
Mitel M Voice	1	ČRA dříve centrum	NE	do Přílohy 2

SLA Správa	Odborná podpora	Maintenance výrobce od	Maintenance výrobce do	Periodický nákup podpory (ANO/NE)
SLA Management	Expert Assistance	Manufacturer's Maintenance FROM	Manufacturer's Maintenance TILL	Periodic buy Maintenance (YES / NO)
022PD 3x8	00NPD 3x8	NE	NE	NE
022PD 3x8	00NPD 3x8	NE	NE	NE
022PD 3x8	00NPD 3x8	NE	NE	NE
022PD 3x8	00NPD 3x8	NE	NE	NE
022PD 3x8	00NPD 3x8	NE	NE	NE
022PD 3x8	00NPD 3x8	NE	NE	NE
022PD 3x8	00NPD 3x8	NE	NE	NE
022PD 3x8	00NPD 3x8	NE	NE	NE