



KUMSP00HSFL8



MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ – KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATKU) 3-		
01109/2014/KŘ	2015	232
poř. číslo	rok	zk: odb.

Dodatek č. 1

**ke Smlouvě o poskytnutí servisní a uživatelské podpory
ev. č. 01109/2014/KŘ ze dne 13. 6. 2014**

**I.
Smluvní strany**

1. Moravskosleský kraj

se sídlem: 28. října 117, 702 18 Ostrava
zastoupen: Miroslavem Novákem, hejtmánem kraje
IČ: 70890692
DIČ: CZ70890692
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 27-1650676349/0800
(dále jen „objednatel“)

a

2. ICZ a.s.

se sídlem: Praha 4 - Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 140 00
zastoupena: Ing. Bohuslavem Cempírkem, předsedou představenstva
IČ: 25145444
DIČ: CZ699000372
bankovní spojení: Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: 2109164825/2700

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
(dále jen „zhotovitel“)

**II.
Základní ustanovení**

1. Smluvní strany uzavřely dne 13. 6. 2014 Smlouvu o poskytnutí servisní a uživatelské podpory, ev. č. 01109/2014/KŘ (dále „smlouva“).
2. V průběhu provozu díla došlo na straně objednatele k procesní změně kontaktního místa pro příjem a evidenci požadavků včetně výměny potřebného aplikačního zabezpečení (Service Desk). Tyto skutečnosti mají vliv na postup poskytování servisní a uživatelské podpory Provozního manažerského informačního systému pro oblast zdravotnictví Moravskosleského kraje a nemocnice Moravskosleského kraje.

**III.
Změna smlouvy**

1. Z výše uvedených objektivních důvodů na straně objednatele se smluvní strany dohodly na následující změně smlouvy:

Původní text **čl. IX odst. 1 smlouvy** se ruší a nově zní takto: „Při hlášení vady a jejím odstraňování bude dodržen následující postup:

- a) Osoba, která hlásí vadu do Service Desku musí uvést následující údaje:
 - klasifikaci vady dle odst. 2 tohoto článku smlouvy,
 - popis vady.
- b) V reakční době, stanovené v odst. 2 tohoto článku smlouvy, je zhotovitel povinen kontaktovat osobu, která zadala požadavek do Service Desku a upřesní s ní informace o vadě. O upřesnění je proveden záznam v Service Desku. Od tohoto okamžiku začíná běžet lhůta pro odstranění vady. O odstranění vady bude proveden záznam v systému Service Desk.

ICZ 335385 / 3



2. Z výše uvedených objektivních důvodů na straně objednatele se zároveň smluvní strany dohodly na následující změně přílohy č. 1 smlouvy:

Původní text **Přílohy č. 1 Smlouvy** o poskytnutí servisní a uživatelské podpory:

Popis základních služeb, cena - se ruší a nově zní takto:

„Seznam základních služeb, které jsou poskytovány v rámci plnění této smlouvy.

Název služby	Popis služby	Měsíční Cena služby v Kč bez DPH
Služba servisní a uživatelské podpory 5 x 8	Kontaktní místo pro příjem a evidenci požadavků a přiřazení řešitele	10.849,-Kč
Služba maintenance	Služba maintenance dodaného řešení	25.314,-Kč

Specifikace služby servisní a uživatelské podpory 5 x 8

Režim servisní a uživatelské podpory je pondělí až pátek od 9:00 do 17:00.

Služba zajišťuje příjem, evidenci, sledování a řešení požadavků objednatele. Hlášení probíhá primárně prostřednictvím služby Service Desk, kterou provozuje KÚ MSK.

Pro případ nefunkčnosti primární služby Service Desk zajišťuje zhotovitel provoz sekundární služby Service Desk. Postup řešení požadavků přijatých sekundárním systémem je po vyřešení požadavku odeslán ve tvaru PDF pověřenému pracovníku za stranu Objednatele.

Kontakty na obě služby jsou uvedeny dále v tabulce.

Service Desk zajišťuje:

- příjem a evidenci chybových hlášení a požadavků,
- potvrzení přijetí hlášení,
- analýzu požadavků,
- předání požadavků řešitelům,
- sledování stavu řešení požadavků,
- sledovací a eskalační mechanismy pro zajištění plnění termínů,
- vytváření přehledů a statistik o řešených problémech.

Využití aplikace Service Desk pro službu servisní a uživatelské podpory splňuje požadavky uvedené ve Specifikaci předmětu plnění bod 3.2.6 přílohy č. 1 Smlouvy o dílo č. 1108/2014/KŘ ze dne 13. 6. 2014.

Kontakty na služby Service Desk:

URL adresa	e-mail	telefon
Primární Service Desk https://portal.kr-moravskoslezsky.cz/fama/ nebo Portál kraje, menu Aplikace	servicedesk@kr-moravskoslezsky.cz	+420 595 622 600
Sekundární Service Desk https://sdweb.i.cz	ticket@i.cz	+420 222 272 222

Specifikace služby maintenance

Služba obsahuje:

- závazek podpory platformy operačních systémů,
- závazek podpory platformy databází,
- závazek provádět úpravy SW vynucené legislativními změnami,
- dodávku update SW vyplývající z výše uvedených bodů,
- aktualizaci uživatelské dokumentace.

Podpora se vztahuje na dodané licence všech produktů a provedené implementační a integrační práce."


IV.

Závěrečná ustanovení

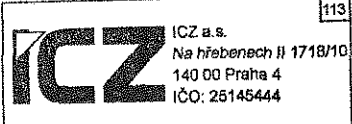

1. Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uplynutí záruční doby uvedené v čl. IX odst. 4 Smlouvy o dílo č. 01108/2014/KŘ uzavřené dne 13. 6. 2014 mezi zhotovitelem a Moravskoslezským krajem.
2. Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají v platnosti beze změny.
3. Tento dodatek je vyhotoven ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží tři a zhotovitel jeden stejnopis.
4. Doložka platnosti právního jednání dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:

K uzavření tohoto dodatku má objednatel souhlas rady kraje udělený usnesením č. 78/6355 ze dne 25. 9. 2015.

5. Zhotovitel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že smlouva včetně příloh a jejích dodatků bude zveřejněna na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje. Je-li zhotovitel fyzickou osobou, bude smlouva zveřejněna po anonymizaci provedené v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

V Ostravě dne: - 2. 10. 2015

za objednatele Moravskoslezský kraj

Miroslav Novák hejtman kraje

Ve PRAZE dne: 18 -09- 2015
 ICZ a.s. Na hřebenech II 1718/10 140 00 Praha 4 IČO: 25145444
za zhotovitele ICZ a.s.

Ing. Bohuslav Cempírek, předseda představenstva



