

Název projektu:	„Jednotná úroveň IS OŘ a modernizace technologií pro příjem tísňového volání ZS IZS“
Registrační číslo projektu:	CZ.1.06/3.4.00/11.07890
Název veřejné zakázky:	„Jednotná úroveň IS OŘ a modernizace technologií pro příjem tísňového volání ZS IZS – Dodávka technologie“

DODATEK Č. 1 K SERVISNÍ SMLOUVĚ

Smluvní strany

Zdravotnická záchraná služba Plzeňského kraje, příspěvková organizace

Se sídlem: Klatovská třída 2960/200i, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň
 Zastoupená: **MUDr. Roman Sviták**, ředitel
 E-mail: info@zzspk.cz
 IČO: 45333009
 DIČ: CZ45333009
 Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.
 Číslo účtu: 772559293/0300

(dále jen „objednatel/příjemce“)

a

Vedlejší účastník (zadavatel veřejné zakázky „Jednotná úroveň IS OŘ a modernizace technologií pro příjem tísňového volání ZS IZS – Dodávka technologie“)

Plzeňský kraj

Se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň
 Zastoupený: **Václav Šlajs**, hejtmán
 K podpisu je oprávněn: MUDr. Václav Šimánek, Ph.D., náměstek hejtmána Plzeňského kraje pro oblast zdravotnictví, na základě usnesení Rady PK č. č. 2485/14 ze dne 18. 08. 2014
 IČO: 70890366
 DIČ: CZ70890366
 Ev. číslo smlouvy: 08732014

a

Notes CS a.s.

Se sídlem: Tůrkova 1001, 149 00 Praha 4
 Zastoupená: **Daniel Lukavský**, předseda představenstva
 Zapsaná v obchodním rejstříku: vedeném u Městského soudu v Praze v oddíle B, číslo vložky 6293
 IČO: 26140161
 DIČ: CZ26140161
 Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
 Číslo účtu: 8114747002/2700
 Ev. číslo smlouvy poskytovatele: WP-05-2014

(dále jen „poskytovatel“)

Projekt je spolufinancován Evropským fondem pro regionální rozvoj prostřednictvím Integrovaného operačního programu a státním rozpočtem České republiky

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tento:

Dodatek č. 1 k Servisní smlouvě ze dne 12. 5. 2014, evidenční číslo smlouvy zhotovitele WP-05-2014, evidenční číslo smlouvy vedlejšího účastníka 08732014, uzavřené dle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen "Dodatek")

1. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v tomto Dodatku stanovené a je oprávněn tento Dodatek uzavřít a řádně plnit závazky v něm obsažené.
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v tomto Dodatku stanovené a je oprávněn tento Dodatek uzavřít a řádně plnit závazky v něm obsažené.

2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1. Tímto Dodatkem se mění níže uvedená ustanovení Smlouvy o dílo z důvodu požadavku Řídícího výboru projektu Národní informační systém integrovaného záchranného systému (NIS IZS) na prodloužení termínu realizace a posun termínu ukončení realizace krajských standardizovaných projektů (KSP) a v souvislosti se změnou sídla Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje, příspěvkové organizace (ZZS PK).
- 2.2. Změna znění odst. 9.1 na výsledné znění:

„Plnění dle této Smlouvy bude poskytováno po dobu 5 let, přičemž bude zahájeno od data předání a akceptace posledního dílčího plnění vyjma plnění IS-03b v souladu s Přílohou č. 2 Smlouvy o dílo: Časový harmonogram“.
- 2.3. Smluvní strany se dohodly na novém znění Přílohy č. 1 Servisní smlouvy: Specifikace služeb. V rámci nového znění dochází k rozdělení položky IS-03 na IS-03a a IS-03b v souladu s Přílohou č. 2 Smlouvy o dílo: Časový harmonogram. Nové znění Přílohy č. 1 Servisní smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 tohoto Dodatku.
- 2.4. Smluvní strany se dále dohodly na aktualizaci pracovišť v Příloze č. 2 Servisní smlouvy: Seznam pracovišť ZZS PK pro Územní pracoviště (Okres) Plzeň – město. Byla provedena aktualizace současného stavu přidáním dalšího řádku s výjezdovým stanovištěm: Plzeň Klatovská 2960/200i, 301 00 Plzeň a opraveno sídlo organizace ZZS PK. Dále byl zrušen řádek s výjezdovým stanovištěm Lidická 27, to zůstává nadále pouze pod územním pracovištěm (okresem) Plzeň-sever. Výsledná podoba Přílohy č. 2 Servisní smlouvy je uvedena v Příloze č. 2 tohoto Dodatku.

2.5. Změna znění odst. 5.4 na výsledné znění:

„Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku.“

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Ostatní ustanovení Servisní smlouvy, evidenční číslo smlouvy poskytovatele WP-05-2014, evidenční číslo smlouvy vedlejšího účastníka 08732014, ze dne 12. 5. 2014, zůstávají nezměněna.
- 3.2. Tento dodatek je vyhotoven v počtu 4 stejnopisů (s platností originálu), z nichž jedno vyhotovení obdrží poskytovatel, jedno zákazník a zbývající dvě vedlejší účastník.
- 3.3. Uzavření tohoto Dodatku schválila Rada Plzeňského kraje usnesením č. č. 2485/14 ze dne 18. 08. 2014.

Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek přečetly, že s jeho obsahem souhlasí a na důkaz toho k němu připojují svoje podpisy.

V Plzni, dne *11. 9. 2014*

V Praze, dne *2. 9. 2014*

ZDRAVOTNICKÁ ZAGHRANNÁ
SLUŽBA
PLZEŇSKÉHO KRAJE
Klatovská tř. 2960/2001, 301 00 Plzeň
ŘEDITEL
IČ: 45333009 DIČ: CZ45333009

MUDr. Roman Sviták, ředitel ZZS.PK
(příjemce)

Daniel Lukavský, předseda
představenstva Notes CS a.s.
(poskytovatel)

V Plzni, dne *26 -09- 2014*

MUDr. Václav Šimánek, Ph.D.

náměstek hejtmána PK pro oblast zdravotnictví,
na základě usnesení Rady PK č. 2485/14 ze dne 18. 08. 2014
(vedlejší účastník)



Příloha č. 1 Dodatku č. 1 Servisní smlouvy

Příloha č. 1: Specifikace služeb dle této servisní smlouvy

Specifikace služeb dle servisní smlouvy

1. Servisní podmínky po dobu udržitelnosti

V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb požadované poskytovat ze strany poskytovatele servisních služeb min. po dobu udržitelnosti projektu, která je 5 let od účinnosti této smlouvy, která nastává okamžikem závěrečného předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešením Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

1.1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS PK. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

1.2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce je uvedena kategorizace servisních služeb, služby jsou vzestupně kumulativní:

Kategorie	Popis
Záruka	Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části IS OŘ. Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky technologií OŘ.
Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům, legislativním změnám, apod.

Kategorie	Popis
24 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).
4 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatel, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Záruka	3 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	30 prac. dnů	15 prac. dnů	Po dohodě
Maintenance	2 prac. dny	4 prac. dny	4 prac. dny	15 prac. dnů	15 prac. dnů	Po dohodě
24 hod	24 hod	2 kal. dny	Následující prac. den	4 prac. dny	2 prac. dny	Po dohodě
4 hod	4 (12) hodiny	12 (36) hodiny	8 (12) hod	2 prac. dny	2 prac. dny	Po dohodě

Údaje v závorkách platí pro mimopracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 18:00.

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

1.3 Úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části IS OŘ

V následující tabulce jsou stanoveny základní úrovně služeb pro dílčí části dodávaného řešení:

Ozn.	Položka	Kategorie služeb
Sál pro operační řízení		
OS-07	Stoly pro dispečery	Záruka
Technologické zázemí		
PR-02	Virtualizovaný desktop pro OŘ	Záruka
PR-05	Operátorské pracoviště hybridní	Záruka
DC-05	Rackové skříně 19" 800*1000 (41 U)	Záruka
DC-07	Síťové prvky (mimo NSPTV)	Záruka
Radlová síť PEGAS		
DR-01	Integrace sítě PEGAS	24 hod
Telefonie		
OB-01	Pobočková ústředna OŘ	24 hod
OB-02	Nahrávání (všechny kanály OŘ)	24 hod
OB-03	Příčka – PBX OŘ objektová ústředna	24 hod
VS-01	IP telefony	24 hod
VS-02	Wifi	24 hod
Výjezdová stanoviště a vozidla		
VT-02	Tablet posádky	Záruka
VT-06	Jiné vybavení vozidel	Záruka
VT-04	Vozidlová LAN s konektory	Záruka
Informační systémy		
IS-01	HW kompletně	4 hod
IS-02	Databáze, virtualizace, replikace SW	Maintenance
IS-03a	Informační systém – vývoj a integrace bez integrace s NIS IZS	4 hod

Ozn.	Položka	Kategorie služeb
IS-05	Integrace telefonie – bez integrace s NIS IZS	24 hod
IS-04	Zálohování	Maintenance
IS-15	Jiné technologické doplnění IS	24 hod

1.4 Doplnující požadavky na servisní služby

Zadavatel má následující doplnující požadavky na servisní služby:

- Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline
 - s elektronickým přístupem přes síť internet
 - s kontaktním telefonním číslem
 - poskytující informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem
- Servisní služby budou vykazovány měsíčně (za uplynulý kalendářní měsíc) a to včetně přehledu plnění SLA
- Servisní služby budou účtovány čtvrtletně na základě podepsaných (akceptovaných) měsíčních výkazů za dané uplynulé čtvrtletí.

V rámci přípravy nabídky Uchazeč poskytne popis způsobu poskytování servisních služeb.

1.5 Seznam zkratk a pojmů

Zkratka/pojem	Význam
GPS	System určování polohy (Global Positioning System), často označuje systém pro sledování vozidel.
HW	Hardware
IS	Informační systém
LAN	Local Area Network (lokální síť)
NIS IZS	Národní informační systém integrovaného záchranného systému
NSPTV	Národní systém příjmu tísňového volání
OŘ	Operační řízení
SW	Software
UPS	Záložní zdroj elektrické energie pro případ výpadků dodávek el. Energie (Uninterruptible Power Supply/Source)

Příloha č. 2 Dodatku č. 1 Servisní smlouvy

Příloha č. 2 Servisní smlouvy: Seznam pracovišť ZZS PK

Seznam pracovišť ZZS PK k 1. 7. 2014

Sídlo organizace: Klatovská třída 2960/200i, Stávající operační středisko: Edvarda Beneše 19, 301 00 Plzeň
 Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

Územní pracoviště (Okres)	Výjezdová stanoviště
Plzeň - město	ul. U Seřadiště 196, 326 00 Plzeň
	ul. Klatovská třída 2960/200i, 301 00 Plzeň
Plzeň - sever	vojenský útvar 4128, 330 21 Plzeň - Líně
	ul. Lidická 27, 305 33 Plzeň
	ul. Manětín 159, 331 62 Manětín
	ul. Manětínská 493, 331 41 Kralovice
Plzeň - jih	ul. Hradecká 783, 331 01 Stod
	ul. Budějovická 430, 335 01 Nepomuk
	Vlčice 66, 336 01 Blovice
	ul. Sedláčkova 553, 334 01 Přeštice
Rokycany	ul. V. Nového 145, 337 01 Rokycany
	nám. K. Štemberka 242, 338 28 Radnice
Tachov	ul. Sokolovská 1922, 347 01 Tachov
	ul. Bezdrůžická 274, 348 01 Planá u M. Lázní
	ul. Alešova 555, 349 01 Stříbro
Domažlice	ul. Plzeňská 51, 349 52 Konstantinovy Lázně
	ul. U nemocnice 47, 334 01 Domažlice
Klatovy	ul. Čechínská 12, 345 26 Bělá nad Radbúzou
	ul. Pod nemocnicí 790, 339 01 Klatovy
	ul. Petra Bezruče 158, 340 22 Nýrsko
	Klostermanovo náměstí 26, 340 04 Železná Ruda
	ul. Blatenská 311, 341 01 Horažďovice
ul. Pod nemocnicí 116, 342 01 Sušice	