

DODATEK č. 1

ke smlouvě o poskytnutí, implementaci a podpoře SW řešení DMS pro správu a oběh digitálních dokumentů v České národní bance

Českou národní bankou

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

zastoupenou: Ing. Milanem Zirmsákem, ředitelem sekce informatiky

a

Ing. Zdeňkem Viriusem, ředitelem sekce správní

IČO: 48136450

DIČ: CZ48136450

(dále jen „objednatel“)

a

CES EA s.r.o.

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 78102

se sídlem Vocetářova 2500/20a, Libeň, 180 00 Praha 8

zastoupenou: Ing. Petrem Štrosem, jednatelem společnosti

IČO: 08028656

DIČ: CZ08028656

(dále jen „poskytovatel“)

Preambule

Smluvní strany se v souladu s čl. XIII odst. 1 Smlouvy o poskytnutí, implementaci a podpoře SW řešení DMS pro správu a oběh digitálních dokumentů v České národní bance, evid. č. 92-219-17 ze dne 6. 4. 2018 (dále též jako „smlouva“), dohodly na následujících změnách této smlouvy.

Článek I

Změny smlouvy

1. Čl. II. „Popis etap plnění“ odst. 3 písm. b) zní:

„přípravu migračních skriptů pro automatické přenosy vazeb mezi dokumenty z IS Obelisk a součinnost při migracích na provozním prostředí, provedení migrace určených dat (souborů a metadat) včetně provedení post-migračních kroků vedoucích ke konzistenci metadat a souladu s funkcionalitou dodaného SW řešení DMS“.

2. Do čl. II. „Popis etap plnění“ odst. 3 se doplňuje nové písm. e), které zní:

„e) zajištění školení:“

- „Školení uživatelů pro funkcionality dodaného SW řešení DMS' v rozsahu 1 dne - (cca 10 zaměstnanců),
 - „Administrace a konfigurace SW řešení DMS v provozním prostředí ČNB a pokročilá správa obsahu systému' v rozsahu 1 dne (2 zaměstnanci).“
3. Čl. V. „Cena a platební podmínky“ odst. 1 písm. a) zní:
- „a) čl. I odst. 1 činí celkem 10 746 195 Kč. Podrobný rozpis cen je obsažen v příloze č. 11 smlouvy.
4. Stávající příloha č. 11 – „Specifikace cen“ se nahrazuje novou přílohou č. 11 téhož názvu.
5. Příloha č. 7 – „Provozní podpora“ se nahrazuje novou přílohou č. 7 téhož názvu.

Článek II Závěrečná ustanovení

1. Ostatní ustanovení smlouvy nedotčená tímto dodatkem zůstávají v platnosti beze změn.
2. Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Dodatek se vyhotovuje v českém jazyce ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží tři a poskytovatel jedno vyhotovení.
4. Na důkaz souhlasu s tímto dodatkem připojují, po přečtení jeho textu a textu jeho příloh, její účastníci své podpisy. Zástupci smluvních stran prohlašují, že jsou oprávněni takovou smlouvu uzavřít.

Přílohy:

- č. 7 – „Provozní podpora“
- č. 11 – „Specifikace cen“

V Praze dne 18.12.2019

Za objednatele:

.....
[Redacted]

Ing. Milan Zirnsák
ředitel sekce informatiky

.....
[Redacted]

Ing. Zdeněk Vírůs
ředitel sekce správní

.....
[Redacted]

V Praze dne 18.12.2019

Za zhotovitele:

.....
[Redacted]

Ing. Petr Štroš
jednatel společnosti CES EA s.r.o.

.....
[Redacted]

PROVOZNÍ PODPORA

1. [Úvod](#)
2. [Provozní podpora](#)
3. [Hotline/Helpdesk](#)
4. [Doklady pro předání a převzetí služeb](#)
5. [Odstraňování vad](#)
6. [Pověřené osoby podpory](#)

1 Úvod

Tato příloha stanovuje práva a povinnosti smluvních stran při poskytování provozní podpory SW řešení DMS, včetně mobilní aplikace (dále také jen „DMS“).

Poskytovatel se zavázal implementovat SW řešení DMS do infrastruktury objednatele podle varianty 2 uvedené v příloze č.12 smlouvy, podle které mu náleží i povinnost poskytovat příslušné služby týkající se správy a provozu SW řešení. Povinnosti uvedené v příloze 12 se stávají nedílnou součástí podmínek provozní podpory.

2 Provozní podpora DMS

Poskytovatel:

- a) zajišťuje službu Hotline/Helpdesk dle kapitoly 3 této přílohy včetně vedení průkazné a poskytovateli i objednateli dostupné evidence požadavků a jejich řešení,
- b) poskytuje konzultace na vyžádání formou elektronické komunikace, telefonicky nebo v nezbytných případech na místě v sídle objednatele v rozsahu do 10 čld/rok zahrnující zejména oblasti:
 - i. metodická podpora k procesům workflow,
 - ii. podpora prováděných migrací dat ze systému Obelisk objednatelem, včetně případné potřebné úpravy dodaných migračních scriptů,
 - iii. identifikace provozních závad,
 - iv. nastavení provozní konfigurace,
 - v. funkčnost datových rozhraní, web services a API,
 - vi. výkonnostní optimalizace,
 - vii. bezpečnostní konfigurace.
- c) udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech komponent systému,
- d) provádí opravy detekovaných vad v celém systému v dohodnutých reakčních časech závislých na kategorizaci vad dle kapitoly 5 této přílohy, přičemž o námitkách poskytovatele proti zařazení kterékoliv vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností objednatel,
- e) informuje v předstihu pověřené osoby objednatele dle kapitoly 6 této přílohy o všech připravovaných a realizovaných změnách v DMS,
- f) poskytuje objednateli aktualizace/opravy vad DMS,
- g) poskytuje instrukce pro funkční konfiguraci všech komponent DMS (zejména databázového systému, aplikačního serveru, klientské části) při implementaci změn (aktualizace/oprava vady),

- h) zajišťuje podporu DMS v souvislosti s pravidelným procesem implementace aktualizací standardního systémového prostředí ČNB, ve kterém je DMS provozován (aplikace bezpečnostních aktualizací vydávaných výrobcem operačního systému nebo aplikace, provozních komponent systémového nebo aplikačního prostředí),
- i) poskytuje ke všem aktualizacím a změnovým verzím dokumentaci na sjednaném médiu (např. DVD) ve stanoveném a dohodnutém rozsahu, popř. tuto dokumentaci poskytuje prostřednictvím portálové aplikace s řízeným přístupem (webového portálu poskytovatele) nebo jiným dohodnutým způsobem,
- j) zajišťuje drobné provozní úpravy, které lze zajistit v rozsahu do 10 čld/rok.

3 Hotline/Helpdesk

Zajištění služby Hotline/Helpdesk spočívá v závazku poskytovatele technicky, organizačně a personálně zajistit možnost efektivní komunikace objednatele s odbornými pracovníky poskytovatele prostřednictvím telefonického spojení, elektronické pošty, případně webového portálu a to o všech záležitostech provozní podpory systému. Oznámení, učiněné telefonicky, potvrzuje objednatel následně elektronickou poštou nebo prostřednictvím webového portálu.

Hotline/Helpdesk zahrnuje:

- příjem, evidenci, potvrzování a vyřizování hlášení o vadách DMS,
- konzultační podporu používání implementovaných procesů DMS,
- konzultace k systémovým aktualizacím objednatele,
- příjem, evidenci, potvrzování požadavků na konzultace k věcným a technickým záležitostem provozu a rozvoje DMS,
- příjem zadání na vyžádaný další rozvoj poskytovaného informačního systému,
- řízený přístup pověřených osob objednatele k evidenci výše uvedených hlášení a požadavků.

Služba Hotline/Helpdesk je objednateli k dispozici v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hodin.

Kontaktní údaje na Hotline/Helpdesk jsou obsaženy v kapitole 6 této přílohy.

Poskytovatel je srozuměn s tím, že veškerá komunikace při hlášení a řešení požadavků bude mezi objednatelem a technickými pracovníky poskytovatele probíhat v českém nebo ve slovenském jazyce.

Poskytovatel potvrdí příjem požadavku objednatele nejpozději do 2 pracovních hodin od jeho přijetí.

4 Doklady pro předání a převzetí služeb

4.1 Předání aktualizace

- Identifikace verze aktualizace.
- Datum předání, nebo uvolnění ke stažení, pokud je aktualizace předávána prostřednictvím dohodnutého webového přístupu.
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

4.2 Odstranění vady

- Jediný identifikační hlášení vady objednatele poskytovateli.
- Popis vady včetně označení věcné oblasti a připojených příloh (např. obrázků).
- Datum nahlášení vady.

- Kategorie závažnosti vady.
- Datum požadovaného odstranění vady.
- Datum odstranění vady.
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

4.3 Poskytnutí konzultací (delších než 0,5 čld)

- Identifikace konzultace.
- Předmět konzultace.
- Datum konzultace a délka trvání konzultace (počet čld).
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

4.4 Provedení drobných provozních úprav na vyžádání

- Identifikace požadavku.
- Požadavek na provozní úpravu.
- Popis realizace požadavku (včetně harmonogramu a pracnosti v čld).
- Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

5 Odstraňování vad

Odstraňování vad se řídí dále stanovenými zásadami:

5.1 Kategorizace vad

Kategorizaci vad provádí objednatel. Pokud poskytovatel systému nebude souhlasit se zařazením vady do určité kategorie a vznese námitku proti jejímu zařazení, rozhoduje o námitce s konečnou platností objednatel.

Kategorie vad jsou definovány v kapitole 4 v příloze 5 smlouvy „Akceptační řízení“.

5.2 Odstraňování vad

Odstraňování vad při běžném provozu systému probíhá podle následujících zásad:

- a) Poskytovatel odstraňuje vadu co nejdříve, nejpozději však ve stanovené lhůtě, jak je uvedeno v tabulce č. 1. Dohodou smluvních stran může být tato lhůta prodloužena v případě, kdy poskytovatel prokáže objektivní důvody, které mu brání v odstranění vady. Vady se odstraňují v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30 hodin.
- b) Poskytovatel je v souvislosti s řešením vad či poruch SW řešení DMS povinen zajistit provedení zásahů do provozního prostředí objednatele dle pokynů objednatele. Tyto zásahy nesmí mít dopad do provozu ostatních informačních systémů objednatele

Tabulka č. 1

Kategorie vad	Lhůta pro opatření / dočasné řešení	Lhůta odstranění vady
A	Poskytovatel zajistí vhodné opatření k odstranění vady díla nebo nalezne a implementuje dočasné řešení bez zbytečného odkladu a to nejpozději do 8 pracovních hodin od obdržení oznámení o vadě.	Poskytovatel odstraní vadu nejpozději do 16 pracovních hodin od jejího nahlášení.
B	Poskytovatel zajistí vhodné opatření k odstranění vady díla nebo nalezne a implementuje dočasné řešení bez zbytečného odkladu a to nejpozději do 2 pracovních dnů od obdržení oznámení o vadě.	Poskytovatel odstraní vadu nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího nahlášení.
C		Poskytovatel odstraní vadu nejpozději do 20 pracovních dnů od jejího nahlášení.

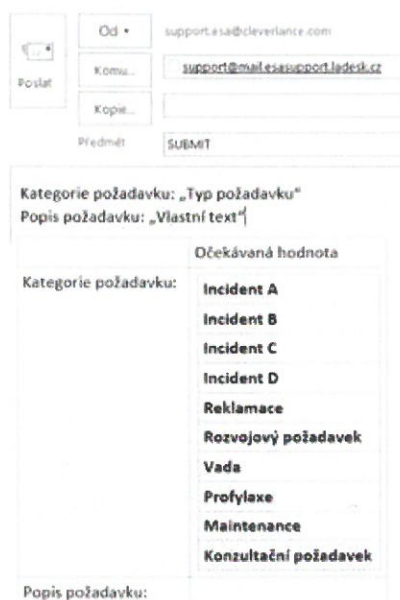
6 Pověřené osoby podpory

Za objednatele	
Ředitel podpory telefon, e-mail	Ing. Ivan Bačina, tel: 224 412 100, e-mail: ivan.bacina@cnb.cz
Věcný správce telefon, e-mail	Ing. Vít Coufal, tel: 224 412 839, e-mail: vit.coufal@cnb.cz
Technický správce telefon, e-mail	Ing. Václav Paulík, tel: 224 412 808. e-mail: vaclav.paulik@cnb.cz
Za poskytovatele	
Ředitel podpory telefon, e-mail	Lubomír Forejtek, +420 725 784 328, e-mail: lubomir.forejtek@cleverlance.com
Věcný specialista telefon, e-mail	Martin Káš, +420 777 051 000, e-mail: martin.kas2@cleverlance.com
Technický specialista telefon, e-mail	Michal Fůs, +420 608 767 152, e-mail: michal.fus@cleverlance.com
Dispečer Hotline/Helpdesk telefon, e-mail, www	Monika Tupá, +420 774 377 021, e-mail: monika.tupa@cleverlance.com

Kontaktní údaje pověřených osob mohou být měněny jednostranným písemným oznámením příslušné smluvní strany doručeným pověřeným osobám druhé smluvní strany.

Kontakty a způsob zasilání požadavků

- Primární způsob zadávání požadavku je přes komunikační nástroj LiveAgent na odkazu: <https://esasupport.ladesk.cz/>
- Zadání může být také přes e-mail, formou strukturovaného e-mailu na e-mail: support@mail.esasupport.ladesk.cz.
- E-mail pro reporting: support.esa@cleverlance.com. Obsahem zadání (přes LiveAgent nebo přes e-mail) musí být alespoň následující údaje:



Od • support.esa@cleverlance.com
 Komu... support@mail.esasupport.ladesk.cz
 Kopie...
 Předmět SUBMIT

Kategorie požadavku: „Typ požadavku“
 Popis požadavku: „Vlastní text“

Kategorie požadavku:	Očekávaná hodnota
	Incident A
	Incident B
	Incident C
	Incident D
	Reklamace
	Rozvojový požadavek
	Vada
	Profylaxe
	Maintenance
	Konzultační požadavek

Popis požadavku:

Bez uvedení alespoň těchto náležitostí se evidence považuje na neuskutečňenou. Výše uvedená struktura obsahuje veškeré akceptované Kategorie požadavku, které je možno do systému zadat. Kategorie požadavků a její rozsahy platné pro tuto smlouvu jsou definovány jako Incident A, Incident B, Incident C a Reklamace.

DMS - IS pro správu a oběh digitálních dokumentů

CENA díla dle jednotlivých etap dle článku II.				
položka	odst. čl. II smlouvy	1. etapa		Cena celkem v Kč bez DPH
1	1	Realizační studie		192 954,00
		2. etapa	Rozsah školení [dny]	Cena za 1 den školení v Kč bez DPH
2		Dodávka licencí SW a HW pro testovací prostředí ¹⁾		63 065,00
3		Dodávka licencí SW a HW pro provozní prostředí ¹⁾		5 630 177,00
4	2a), 2b), 2d), 2e)	Instalace a implementace SW řešení DMS v testovacím prostředí, včetně poskytnutí součinnosti a konzultací pro napojení interních IS, včetně vypracování a ověření migračních skriptů a dodání uživatelské, technické a administrátorské dokumentace		3 976 997,00
5	2c), odrážka1	Školení uživatelů - Znalosti nutné k testování - 7 osob	1,00	12000,00
6	2c), odrážka2	Školení administrace a konfigurace SW řešení DMS - 2 osoby	2,00	12000,00
7	2c), odrážka3	Školení klíčových uživatelů - metodiků - 16 osob	1,00	12000,00
Celková cena 2. etapy				9 718 239,00
		3. etapa		Cena celkem v Kč bez DPH
10	3a), 3c), 3d)	Instalace a implementace SW řešení DMS v provozním prostředí, včetně poskytnutí součinnosti a konzultací pro napojení interních IS, včetně dodání podkladů pro provozní řád, havarijní plán a dodání kompletní aktuální technické dokumentace a zdrojových kódů		441 889,00
11	3b)	Příprava migračních skriptů pro automatické přenosy vazeb mezi dokumenty z IS Obelisk a součinnost při migracích na provozním prostředí, provedení migrace určených dat (dokumenty sekce regulace a sekce kancelář ČNB)		369 113,00
12a	3e), odrážka 1	Školení uživatelů pro funkcionality dodaného SW řešení DMS - 10 osob	1,00	12000,00
12b	3e), odrážka 2	Školení uživatelů - Administrace a konfigurace SW řešení DMS v provozním prostředí ČNB a pokročilá správa obsahu systému - 2 osoby	1,00	12000,00
Celková cena 3. etapy				835 002,00
CELKOVÁ CENA plnění dle článku I. odst 1 smlouvy (SW řešení DMS)				10 746 195,00
		4. Mobilní aplikace/mobilní řešení DMS - dodávka na vyzvu objednatele		Cena celkem v Kč bez DPH
13		Dodávka licencí mobilní aplikace DMS ²⁾		2,00
14	4a)	Dodávka a instalace mobilní aplikace DMS v testovacím prostředí ²⁾		169 749,00
15	4b), odrážka 1	Školení klíčových uživatelů - metodiků - 8 osob	0,50	12000,00
16	4b), odrážka 2	Školení technických správců mobilní aplikace - 2 osoby	0,50	12000,00
17	4c), 4d)	Dodávka a instalace mobilní aplikace DMS v provozním prostředí, včetně kompletní technická a uživatelská dokumentace a zdrojových kódů mobilní aplikace		18 861,00
CELKOVÁ CENA plnění dle článku 1. odst.3 (Mobilní aplikace DMS/mobilní řešení DMS)				200 612,00
CELKOVÁ CENA DÍLA				10 946 807,00
z toho cena za školení celkem v etapě 2 (5+6+7)				48 000,00
z toho cena za školení celkem pro Mobilní aplikaci/mobilní řešení DMS (15+16)				12 000,00
CELKEM CENA ŠKOLENÍ				60 000,00
CENY PROVOZNÍ PODPORY DLE PŘÍLOHY č.7 SMLOUVY				
		Podpora díla podle čl.I odst.1 smlouvy - SM řešení DMS		Cena v Kč za měsíc bez DPH
19				8600,00
		Podpora díla podle čl.I odst.3 smlouvy - mobilní aplikace/mobilní řešení DMS		Cena v Kč za měsíc bez DPH
20				100,00
CENA BUDOUCÍHO ROZVOJE				
		Budoucí rozvoj		Cena za 1 hodinu bez DPH
21		Cena budoucího rozvoje v rozsahu		1 300,00