

DODATEK č. 1

k servisní smlouvě ze dne 26. 6. 2018

uzavřený podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) (dále též jen „**dodatek**“)

Kraj Vysočina

se sídlem: Žižkova 57, Jihlava, PSČ: 587 33,

IČ: 70890749

DIČ: CZ70890749

jehož jménem jedná MUDr. Jiří Běhounek, hejtman kraje
(dále jen „**objednatel**“)

a

MARBES CONSULTING, s.r.o.

se sídlem: Brojova 16, 326 00 Plzeň

zastoupený: Ing. Miroslavem Dvořákem, obchodním ředitelem,
na základě Plné moci

IČ: 25212079

DIČ: CZ25212079

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

číslo účtu: 285864960/0300

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 8963.

(dále jen „**poskytovatel**“)

(objednatel a poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý z nich jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

1. Předmět dodatku

1.1 Smluvní strany se dohodly na úpravě objemu plnění poskytovaného na základě servisní smlouvy ze dne 26. 6. 2018 (dále jen „smlouva“) v rozsahu dle ustanovení čl. 1.2 a 1.3 tohoto dodatku.

1.2 Článek 5, odst. 5.4 smlouvy se zrušuje a nahrazuje se novým odstavcem 5.4 ve znění:

„5.4 Cena za poskytování servisních služeb se objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována vždy následujícím způsobem:

a) *cena servisních služeb v kategorii „technické podpory“ poskytnutých poskytovatelem, a to dle hodinové sazby servisu **1 500,- Kč bez DPH** a času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného poskytovatelem při poskytování těchto služeb v příslušném kalendářním čtvrtletí,*

b) *paušální čtvrtletní odměna (čtvrtletní paušál servisu) ve výši **74 800,- Kč bez DPH** zahrnující:*

- *servisní pohotovost dle čl. 2.4 této smlouvy,*

- servisní služby v kategorii „řešení incidentů“ poskytnuté poskytovatelem v příslušném čtvrtletí,
- servisní služby v kategorii „maintenance“ poskytnuté poskytovatelem v příslušném čtvrtletí.“

1.3 Příloha č. 1 smlouvy se zrušuje a nahrazuje se novou Přílohou č. 1, která tvoří Přílohu č. 1 tohoto dodatku.

2. Závěrečná ustanovení

2.1 Ostatní ustanovení smlouvy nedotčená tímto dodatkem zůstávají beze změn.

2.2 Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění tohoto dodatku v Registru smluv. Zveřejnění dodatku v Registru smluv zajistí objednatel a informuje o tom poskytovatele. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu tohoto dodatku včetně podpisů v Registru smluv. Současně bere poskytovatel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je dodatek do tří měsíců od jeho podpisu bez dalšího zrušen od samého počátku.

2.3 Změny sjednané v rámci tohoto dodatku budou uplatněny od 1. 7. 2020.

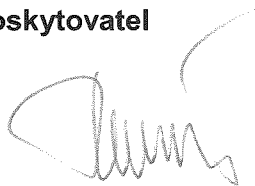
2.4 Nedílnou součástí této smlouvy je:

příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb

V Plzni dne 4. 11. 2020

11. 11. 2020
V Jihlavě dne

Poskytovatel



.....
Ing. Miroslav Dvořák

Objednatel



.....
MUDr. Jiří Běhounek

Kraj Vysočina

Žižkova 27, 587 33 Jihlava

27

 **MARBES**
CONSULTING s.r.o.
Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
IČ: 25212079, DIČ: CZ25212079

Příloha č. 1

Specifikace servisních služeb

Seznam zkratk

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém IS, případně části IS, který není v souladu s technickým stavem IS. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
IS	Informační systém
SW	Software

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x za 3 měsíce (dále jen „**Maintenance**“). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a na pracovištích objednatel nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání IS objednateli a aby byla splněna dostupnost IS dle čl. 1.6 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený. Z provedené Maintenance Poskytovatel vypracuje protokol, který bude obsahovat: jméno/příjmení pracovníka provádějícího maintenance, datum a čas od-do prováděné maintenance, provedené činnosti v rámci maintenance . Vyhotovený protokol zašle poskytovatel na emailovou adresu osda@kr-vysocina.cz

Služby poskytované v rámci Maintenance:

- přístup k opravným balíčkům;
- pravidelná profylaxe IS;
- úprava a implementace IS dle legislativních změn;
- kontrola funkcí IS;
- úprava IS při aktualizaci podporovaných OS omezující funkčnost IS;
- přechod na podporované verze použitých komponent a technologií (např. PHP, Apache);
- údržba dokumentace;
- kontrola logů (aplikace);

- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů, apod.;
- další preventivní činností, tak aby IS běžel v pořádku;

Technická podpora

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- Service Desk
- Hotline
- konzultační služby;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení (REQ).
- aktualizace a upgrade SW (na základě předchozí domluvy s objednavatelem, např. přechod na novou verzi);

Řešení incidentů

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s IS nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s kritickou mírou závažnosti
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 nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost se střední mírou závažnosti
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání systému nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem IS nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s nízkou mírou závažnosti

Kategorie bezpečnostních zranitelností:

Kategorie	Popis
Kritická	Zranitelnost dosáhne základního skóre 7.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score)
Střední	Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)
Nízká	Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doba a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Úroveň servisních služeb:

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Záruka	3 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	30 dnů	15 prac. dnů	30 dnů
1	NBD	2 prac. dny	2 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	20 dnů
2	4 hodiny	12 hodin	4 hodiny	NBD	NBD	7 dnů
3	1 hodina	4 hodiny	4 hodiny	12 hodin	NBD	2 prac. dny

Požadovaná úroveň služeb pro IS

Popis IS	Úroveň servisních služeb
ePUSA – lokální	záruka
ePUSA - centrální	1
KEVIS – lokální (interní i externí)	2
KEVIS - centrální	záruka
HelpDesk	2

Metodika výpočtu dostupnosti IS

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti (požadovaná úroveň SLA 97 %) bude využita měsíční suma výpadků v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele. Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti IS se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost IS} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

T_s značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozováno, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

T_N značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- V případě zásahu vyšší moci.
- Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků IS nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
- Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.

PLNÁ MOC

MARBES CONSULTING s.r.o. se sídlem Brojova 2113/16, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, IČ 25212079, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 8963, zastoupená Ing. Petrem Vybíralem, jednatelem, tímto

z m o c ň u j e

pana Ing. Miroslava Dvořák, dat. nar. 6. května 1962, Železničářská 536/89, 312 12 Plzeň,

aby ji zastupoval ve všech věcech souvisejících s její obchodní činností, a aby za ni činil veškeré související úkony, ústně nebo písemně, ze kterých bude společnost **MARBES CONSULTING s.r.o.** právně vázána.

Zmocněnec je zejména oprávněn bez omezení a dle vlastního uvážení uzavírat a podepisovat za společnost **MARBES CONSULTING s.r.o.** veškeré obchodní a jiné smlouvy včetně smluv o sdružení s jinými subjekty a smluv o nakládání majetkem společnosti, podepisovat nabídky na plnění veřejných zakázek a související dokumenty a prohlášení, podepisovat veškeré pracovní právní dokumenty včetně uzavírání pracovních smluv, a dohod měnících a ukončujících pracovní poměry a podávání výpovědí a ukončení pracovních poměrů.

Zmocněnec je dále oprávněn zastupovat společnost **MARBES CONSULTING s.r.o.** v jednáních s bankami, nakládat s bankovními účty společnostmi včetně podávání příkazů k platbám, uzavírat a podepisovat veškeré smlouvy a související dokumenty včetně bankovních záruk, a je oprávněn činit vůči bankám za společnost **MARBES CONSULTING s.r.o.** veškeré právní úkony v rozsahu jednatelského oprávnění bez omezení.

Zmocněnec je oprávněn zastupovat společnost **MARBES CONSULTING s.r.o.** ve všech správních a soudních řízeních v plném rozsahu bez omezení.

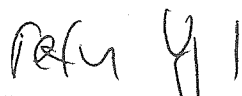
Zmocněnec je oprávněn zastupovat společnost **MARBES CONSULTING s.r.o.** v jednáních a při uzavírání smluv o nabytí podílů, majetkových účastí, akcií, s těmito nakládat a dále je zcizovat dle vlastního uvážení. Zmocněnec je oprávněn udělovat pokyny k veškerým platbám z bankovních účtů a z pokladny společnosti **MARBES CONSULTING s.r.o.**, tyto pokyny podepisovat, předávat příslušným zaměstnancům společnosti **MARBES CONSULTING s.r.o.** a vykonávat veškeré úkony s tímto související včetně udělování souvisejících písemných i ústních pokynů zaměstnancům a jiným pracovníkům společnosti.

Zmocněnec je za výše uvedeným účelem oprávněn i přijímat doručované písemnosti, podávat návrhy a žádosti, uzavírat smíry a narovnání, uznávat uplatněné nároky, vzdávat se nároků, podávat opravné prostředky, námitky nebo rozklady a vzdávat se práva na jejich podání, vymáhat nároky, plnění nároků přijímat, jejich plnění potvrzovat, to vše ústně nebo písemně a i tehdy, pokud je podle právních předpisů zapotřebí zvláštní plné moci.

Zmocněnec je oprávněn udělit plnou moc pro zastupování zmocnitele ve výše uvedeném rozsahu třetí osobě.

Tato plná moc platí do odvolání.

V Plzni dne 6.1.2019


.....
MARBES CONSULTING s.r.o.
Ing. Petr Vybíral, jednatel

Podle ověřovací knihy Úřadu městského obvodu Plzeň 2 - Slovany
Poř. č. legalizace 19/2020
vlastnoručně podepsal
Ing. Petr Vybíral 19.4.1970 Plzeň
jméno/a, příjmení, datum a místo narození žadatele
Plzeň Ke Hřišti 31
adresa místa trvalého pobytu
OP 115 591 821

Druh a číslo dokladu, na základě kterého byly zjištěny osobní
údaje, uvedené v této ověřovací doložce

V Plzni dne 6.1.2020

Lenka Šleisová

Jméno a příjmení ověřující osoby, která legalizaci provedla



MARBES
CONSULTING s.r.o.
Břojova 2113/16 326 00 Plzeň
IČ: 25212079, DIČ: CZ25212079

Podle ověřovací knihy Úřadu městského obvodu Plzeň 2 - Slovany

Poř. č. vidimace 371/2020

tato úplná kopie obsahující 2 stran/y
souhlasí doslovně s předloženou listinou, z níž byl/a pořízen/a
a tato listina je *prvopisem* obsahující/m 2 stran/y.

Listina, z níž je vidimovaná listina pořízena, *neobsahuje* viditelný
zajišťovací prvek.

V Plzni dne 10.2.2020

Jméno a příjmení ověřující osoby, která vidimaci provedla

Lenka Šleisová

