# Dodatek č. 2 ke smlouvě o poskytování servisních a konzultačních služeb (dále jen „Dodatek č. 2“)

**Smluvní strany:**

|  |  |
| --- | --- |
| Název: | **Akademie múzických umění v Praze** |
| Se sídlem: | Malostranské náměstí 12, 118 00 Praha 1 |
| IČ: | 61384984 |
| Bankovní spojení | Komerční banka, a.s., Č. ú.: 19-5373180297/0100 |
| Zastoupena: | Ing. Tomáš Langer, Ph.D., kvestor |

dále jako „Objednatel“

a

|  |  |
| --- | --- |
| Název: | **ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE****Výpočetní a informační centrum** |
| Se sídlem: | Jugoslávských partyzánů 1580/3, 160 00 Praha 6 |
| IČ: | 68407700 |
| Bankovní spojení | Komerční banka, a.s., Č.ú. 19-5505450237/0100 |
| Zastoupena: | Ing. Marek Kalika, Ph.D., ředitel VIC ČVUT |

dále jako „Poskytovatel“.

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tento dodatek č. 1 Smlouvy o poskytování servisních a konzultačních služeb uzavřené dne 30. 6. 2010 mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

**Čl. I Preambule**

Vzhledem k tomu, že

1. Objednatel a Poskytovatel uzavřeli dne 30. 6. 2010 Smlouvu o poskytování servisních a konzultačních služeb (dále jen „Smlouva“), jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytovat za úplatu a stanovených podmínek servisní a konzultační služby,
2. Smluvní strany se dohodly na úpravě podmínek a údajů specifikovaných ve Smlouvě,
3. Smluvní strany učinily ústní dohody, v jejichž intencích je tento Dodatek č. 2,

dohodly se smluvní strany následovně:

**Čl. II Předmět dodatku**

1. Smlouva ve znění podle Dodatku č. 1 Smlouvy se mění v části Příloha č. 1, Příloha č. 2 a Příloha č. 3 a tyto jsou k tomuto Dodatku č. 2 přiloženy v kompletním znění.
2. Čl. 4 Smlouvy je rozšířen o odst. 4.9 v následujícím znění: “Zvýšení cen o míru inflace podle bodu 4.8 smí činit maximálně 5 % bez ohledu na skutečnou zveřejněnou míru inflace, je-li tato vyšší.”

**Čl. III Závěrečná ujednání**

1. Ostatní ustanovení Smlouvy, která nejsou tímto Dodatkem č. 2 dotčena, zůstávají nezměněna v platnosti.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že tento Dodatek č. 2 naplňuje požadavky uvedené v zákoně č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů, podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv dle uvedeného právního předpisu (dále jen „registr smluv“) a smluvní strany s uveřejněním v zákonném rozsahu souhlasí. V registru smluv nebudou uveřejněny informace, které nelze poskytnout v souladu s předpisy upravujícími svobodný přístup k informacím (zejm. zákon 106/1999 Sb.), stejně jako obchodní tajemství smluvních stran.
3. Tento Dodatek č. 2 je uzavřen a nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
4. Tento Dodatek č. 2 je vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž Poskytovatel a Objednatel obdrží po jednom vyhotovení.
5. Smluvní strany prohlašují, že tento Dodatek č. 2 odpovídá jejich svobodné a pravé vůli, že jej neuzavřely v tísni, ani za nápadně nevýhodných podmínek, že si jej po jeho sepsání řádně přečetly a na důkaz souhlasu s jeho obsahem připojují své podpisy.

Přílohy:

* Příloha č. 1 Smlouvy – Parametry poskytovaných služeb (kompletní znění)
* Příloha č. 2 Smlouvy – Cena servisních a konzultačních služeb (kompletní znění)
* Příloha č. 3 Smlouvy – Kontaktní osoby pro jednání (kompletní znění)

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne 1. 10. 2022 | V Praze dne 1. 10. 2022 |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| za Objednatele  | za Poskytovatele |

Příloha č. 1

**Parametry poskytovaných služeb**

# Vysvětlení pojmů

Společné pojmy

1. **Dostupnost**: dostupností se rozumí časový interval, kdy je služba poskytována Objednateli. Mimo interval dostupnosti nelze aplikovat ani případné lhůty na reakci nebo na vyřešení, pokud se smluvní strany pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak.
2. **Čas na reakci (Reaction Time):** je definován jako interval mezi zadáním případu (incident, problém, požadavek) do Portálu podpory Objednatelem a zahájením poskytování služby Poskytovatelem. (Poznámka: v Portálu podpory identifikováno nastavením stavu In Progress)

Pojmy Incident Managementu

1. **Incident**: událost, která není součástí standardních operací služby (aplikace) a která způsobuje nebo může způsobit přerušení nebo snížení poskytovaných funkcionalit služby (aplikace).
2. **Dočasné vyřešení incidentu (Workaround):** dočasným vyřešením incidentu se rozumí takové odstranění incidentu nebo nalezení takového postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním aplikací a součástí řešení uvedených v dokumentu Specifikace poskytovaných služeb, ale s určitými technickými nebo organizačními dopady.
3. **Vyřešení incidentu**: vyřešením se rozumí takové odstranění incidentu nebo nalezení takového postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním aplikací a součástí řešení uvedených v dokumentu Specifikace poskytovaných služeb. Za Vyřešení incidentu je rovněž považováno ukončení řešení incidentu na základě požadavku ze strany Objednatele.

# Parametry poskytovaných služeb

1. **Služba zajištění připravenosti poskytovat podporu a konzultace pro studijní systém KOS, WebKOSI, přihláška (prihlaska.amu.cz)**

**Služba obsahuje následující činnosti:**

* Připravenost řešit incidenty Objednatele prostřednictvím portálu podpory support.trask.cz.
* Dokumentace a udržování znalostí prostředí a aplikace pro tým podpory.
* Činnosti spojené s podporou projektu (kontrola a vedení issue, project management, účast na schůzkách řídících výborů).

**Parametry poskytování služby:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Položka** | **Dostupnost** | **Čas na reakci** | **Čas na vyřešení** |
| Dostupnost telefonické podpory aplikace | 8:00 - 16:30 | Okamžitě |  |
| Připravenost řešit provozní problémy aplikaceKritické problémy (Blocker, Critical) | 8:00 - 16:30 | Do 2 pracovního dne | Do 2 pracovních dnů provizorní řešeníDo 10 pracovních dnů úplné vyřešení |
| Připravenost řešit provozní problémy aplikace Nekritické problémy (Major) | 8:00 - 16:30 | Do 2 pracovních dnů |  |
| Připravenost řešit provozní problémy aplikace Nekritické problémy (Minor, Trivial) | 8:00 - 16:30 | Do 5 pracovních dnů |  |
| Připravenost poskytnutí konzultací pro studijní systém | 8:00 - 16:30 | Do 10 pracovních dnů |  |
| Konzultace v dalších oblastech | 8:00 - 16:30 | Do 10 pracovních dnů |  |

Do času na vyřešení se nepočítá doba čekání na poskytnutí součinnosti potřebné k řešení ze strany Objednatele.

1. **Služba poskytování konzultací a podpory pro studijní systém KOS, WebKOSI, přihláška (prihlaska.amu.cz)**

**Služba obsahuje následující činnosti:**

* Konzultace k aplikaci
* Podpora aplikace

Služby konzultací a podpory k aplikaci budou poskytovány na základě samostatných objednávek Objednatele v sazbách garantovaných touto smlouvou pro kategorii Senior Consultant.

Služby objednává vždy Objednatel.

Příloha č. 2

Cena servisních a konzultačních služeb

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba** | **Částka bez DPH** |
| Poskytování služby A dle přílohy 1. této smlouvy | 320 000,00 Kč |
| **Celkem** | **320 000,00 Kč** |

Hodiny odpracované v rámci služeb B přílohy 1. této smlouvy budou účtovány hodinovou sazbou v následujících kategoriích:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Částka bez DPH** |
| Senior Consultant | 1 450,00 Kč |

V případě práce od 16:30 do 8:30 je hodinová sazba navýšena o 30 % a v případě prací mimo pracovní dny je hodinová sazba navýšena o 50 %.

**Příloha č. 3**

**Kontaktní osoby pro jednání**

**1. Kontaktní osoby Poskytovatele**

Ing. Milan Kubín, milan.kubin@cvut.cz, +420 22435 9777

Ing. Herbert Šípek, herbert.sipek@cvut.cz, +420 22435 9803

Ing. Marek Kalika, Ph.D., marek.kalika@cvut.cz, +420 22435 8456

**2. Kontaktní osoby Objednatele**

Oldřich Vlček, oldrich.vlcek@amu.cz, +420 234 244 546

Bc. Jakub Ivanov, jakub.ivanov@amu.cz, +420 234 244 540

Ing. Václav Obadálek, vaclav.obadalek@amu.cz, +420 234 244 545