

# Dodatek č. 1

## Smlouvy o poskytování servisních služeb včetně SLA

Smluvní strany:

### **Akademie múzických umění v Praze**

veřejná vysoká škola podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách  
sídlo společnosti: Malostranské náměstí 12, 118 00 Praha 1  
doručovací adresa: Malostranské náměstí 12, 118 00 Praha 1  
IČ: 61384984, DIČ: CZ61384984  
bankovní spojení: Komerční banka a.s., číslo účtu 19 – 55 24 20 02 17/0100  
statutární zástupci: Ing. Tomáš Langer, Ph.D., kvestor  
dále jen „**objednatel**“

a

### **WDF s.r.o.**

se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2  
zastupují jednatelé: Vojtěch Strnad, Stanislav Birčák, Roman Smola  
IČ : 24836974, DIČ: CZ24836974  
Bankovní spojení: FIO banka a.s.  
číslo účtu : 2901421733/2010  
dále jen „**dodavatel**“

uzavřely podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**OZ**“), tento Dodatek č. 1 Smlouvy o poskytování servisních služeb včetně SLA ze dne 1.6.2021. Dodatek č. 1 plně nahrazuje nebo doplňuje znění níže uvedených článků Smlouvy takto:

### **I.**

#### **Účel smlouvy**

1. Účelem této smlouvy je vymezit podmínky, práva a povinnosti smluvních stran při poskytování aplikační podpory webové prezentace objednatele na doménách uvedených v Příloze č.2. (dále jen „**Prezentace**“).

### **II.**

#### **Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytovat objednateli za podmínek a v rozsahu touto smlouvou stanoveném aplikační podporu Prezentace (dále jen „**Podpora**“) v níže sjednaném rozsahu, termínů (SLA) a za níže sjednanou odměnu. A na straně druhé závazek objednatele zaplatit dodavateli za aplikační podporu sjednanou odměnu.
2. Podpora spočívá zejména v následujících činnostech dodavatele:
  - 2.1. Dodavatel se zavazuje **pravidelně měsíčně** resp. vždy v rámci jednoho kalendářního měsíce po dobu platnosti této smlouvy poskytovat objednateli tyto služby:
    - a) příjem hlášení o vadách aplikace Prezentace a jejich odstranění, řešení incidentů
    - b) příjem požadavků na změny/úpravy Prezentace
    - c) profylaxe Prezentace včetně pravidelného servisu (kontrola jednotlivých prvků) a aktualizace CMS a bezpečnostních aktualizací
    - d) reporting a informování objednatele
    - e) readiness a SLA dle požadavků objednatele viz Příloha č. 2
    - f) hosting

Tyto služby v rámci jednoho kalendářního měsíce se zavazuje dodavatel provádět na základě jednotlivých objednávek objednatele (či hlášení poruch), případně na základě vlastní iniciativy (např. profylaxe) s tím, že objednatel obdrží od dodavatele informaci o pracnosti a časové náročnosti dané služby. Služba se začne poskytovat až po vzájemném písemném odsouhlasení pracnosti a časové náročnosti zasláné přes email [helpdesk@wdf.cz](mailto:helpdesk@wdf.cz) a/nebo prostřednictvím WDF tracking systému JIRA. Servisní služby a řešení incidentů A a B (dle Přílohy č. 2 této smlouvy) jsou s ohledem na svou neodkladnost poskytovány bez zvláštních písemných objednávek a akceptačních procedur.

## V.

### Povinnosti dodavatele

- 4. Response Time:** Dodavatel reaguje na zadaný požadavek dle závažnosti incidentu/requestu a dle příslušné readiness v termínech uvedených v Příloze č. 2
- 5. Fix Time:** Dodavatel zajistí funkčnost Presentace dle typu incidentu/requestu a dle příslušné readiness v termínech uvedených v Příloze č. 2

## VI.

### Cena za poskytování Podpory

- Objednatel se zavazuje platit dodavateli za řádně a včas poskytovanou Podporu dle cen za vybrané služby uvedené v Příloze č. 2:
- Smluvní strany se dohodly, na ceně dalších služeb Podpory, které nejsou součástí Podpory v rozsahu definovaném odst. II, čl 2.1 a které jsou uvedeny v Příloze č. 2

## IX.

### Závěrečná ustanovení

- Pro projednávání a rozhodnutí sporů vyplývajících z této smlouvy jsou příslušné obecné soudy České republiky.
- Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- Otázky touto smlouvou neupravené se přiměřeně řídí ustanoveními občanského zákoníku o smlouvě o dílo.
- Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- Změny a doplňky této smlouvy mohou být prováděny pouze na základě dohody obou smluvních stran a jsou platné pouze v písemné podobě formou číslovaných dodatků.
- Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 2 – Ceny, SLA a specifikace Podpory
- Smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva je uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- Akademie múzických umění v Praze je osobou, na niž se vztahují povinnosti vyplývající ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen ZoRS). Druhá

smluvní strana si je vědoma následků této skutečnosti.

9. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle ZoRS. Obě smluvní strany prohlašují, že si jsou vědomy následků vyplývajících z této skutečnosti.

V Praze dne

V Praze dne

Za objednatele:

Za dodavatele:

.....  
Ing. Tomáš Langer, Ph.D., kvestor

.....  
Vojtěch Strnad, jednatel  
WDF s.r.o.

.....  
Stanislav Birčák, jednatel  
WDF s.r.o.

.....  
Roman Smola, jednatel  
WDF s.r.o.

## Příloha č. 2 Ceny a SLA parametry

Tato příloha obsahuje popis a seznam parametrů služeb, které jsou předmětem Smlouvy o poskytování servisních služeb včetně SLA

**Objednatel: Akademie múzických umění v Praze**

**Dodavatel: WDF s.r.o.**

Popis parametru	Hodnota parametru	Cena služby
<b>SLA Readiness</b> (Reakční doba ze strany dodavatele, která obsahuje reakci na zprávu klienta a předběžnou analýzu pracnosti odbavení nahlášených chyb a požadavků. Cena neobsahuje práci na samotném odbavení požadavku, která podléhá hodinové sazbě víceprací po odečtu případných dedikovaných předplacených hodin)	SLA 8/5 (měsíčně) Typ A: 4 hod, Typ B: 8 hod, Typ C: 2 prac. dny	4 750 Kč
<b>Dedikované předplacené hodiny</b> (aplikační podpora obsahuje dedikované člověkohodiny pro řešení drobných nebo strategických úprav v rámci spravovaných aplikací a další rozvoj webů)	4 hod měsíčně	6 000 Kč
<b>Profylaxe</b> (údržba systémových balíčků a funkcí aplikace. Obsahuje povyšování verzí knihoven a údržbu ostatních systémových funkcí. Neposkytnutí profylaxe může omezit nasazování nových úprav a zvednout pracnost pro jejich odbavení.)	měsíčně	5 500 Kč
<b>Hosting</b> (poskytován v naší infrastruktuře na AWS serverech. Cena se může měnit podle návštěvnosti webů a bude předmětem revize každých 6-12 měsíců dle skutečného počtu přístupů na spravované web aplikace)	měsíčně	9 065 Kč
Cena víceprací (Project Management, konzultace, analýzy)	Kč/hod	1 200 Kč
Cena víceprací (Developer, Designer, Coding)	Kč/hod	1 650 Kč
Školení administrace obsahu, administrace platformy	Kč/hod	1 200 Kč
Cena/pronájem licencí (CMS, pluginy, atd.)	Kč/hod	0 Kč
<b>Cena služeb bez DPH celkem</b>	<b>měsíčně</b>	<b>25 315 Kč</b>
Další parametry služeb	Hodnota parametru	
Požadovaná doba podpory služby / technologie (dnu v týdnu x hod den)	5x8	
Požadovaná dostupnost služby (pro hosting služby)	99,9%.	
Lhůta pro nahlášení plánované technické odstávky technologie (služby):	5 kalendářních dnů	
Maximální doba plánované technické odstávky technologie (služby):	5 hodin (v době 23.00 - 6-00)	
Mimořádná servisní technická odstávka: po předchozí dohodě	nejlépe v době 23.00 - 6.00	
Doba odezvy webu (pro hosting službu)	<3s v 95% případu	
Response time (reakce na přijetí ticketu, který neřeší nedostupnost stránek nebo obsahu z důvodu poruchy):	dle článku V/4 a V/5 SLA smlouvy	
Recovery Time Objective (RTO) - maximální doba potřebná pro obnovení provozu systému:	24 hodin	
Recovery Point Objective (RPO) - maximální doba, za níž je přípustné ztratit data	12 hodin	
Porucha (Incident A) (nedostupnost služby/aplikace -jedná se o situaci, kdy aplikace nebo významná část aplikace není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně aplikace nebo jeho části, na niž jsou poskytovány servisní služby.).	4 hod	
Porucha (Incident B) (Ostatní chyby)	8 hod	
Typ C - Změnové požadavky (jedná se o změnové požadavky, které lze realizovat známým a ověřeným způsobem, tedy jsou předem známy okolnosti a podmínky včetně času na jeho realizaci)	2 dny	
Standardní požadavek (Request A) - jedná se o změnové požadavky, které lze realizovat známým a ověřeným způsobem, tedy jsou předem známy okolnosti a podmínky včetně času na jeho realizaci).	2 dny	
Nestandardní požadavek (Request B) - ostatní změny - jedná se o změnové požadavky, které jsou nestandardní, k jejich realizaci je nutná analýza, návrh řešení případně spolupráce se zadavatelem na základě vzájemné dohody	cena a termíny dle individuální kalkulace	