

Dodatek č. 2

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 259/12, 118 00 Praha 1

doručovací adresa: Malostranské náměstí 259/12, 118 00 Praha 1

IČ: 61384984, DIČ: CZ61384984

bankovní spojení: Komerční banka a.s., číslo účtu 19 – 55 24 20 02 17/0100

zástupce: Mgr. Bc. Jan SEDLÁČEK, Ph.D., kvestor

dále jen „**objednatel**“

a

WDF s.r.o.

se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2

zastupují jednatele: 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. 2 Smlouvy o poskytování servisních služeb včetně SLA ze dne 1.6.2021. Dodatek č. 2 plně nahrazuje nebo doplňuje znění níže uvedených článků Smlouvy takto:

IX. Závěrečná ustanovení

10. Účinnost dodatku č. 2 se stanovuje na 1.4.2025

V Praze dne

V Praze dne

Za objednatele:

Za dodavatele:

.....
Mgr. Bc. Jan SEDLÁČEK, 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 (Dodatek č. 2)

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
Seznam webových aplikací, na které se vztahuje servisní smlouva	5 webů AMU	
SLA Readiness (Garantovaná reakční doba ze strany dodavatele, která obsahuje reakci na zprávu klienta a předběžnou analýzu pracnosti odbavení nahlášených chyb a požadavků nebo zahájení prací. Cena neobsahuje práci na samotném odbavení požadavku, která podléhá hodinové sazbě víceprací po odečtu případných dedikovaných předplacených hodin)	SLA 8/5 (měsíčně) Pracovní doba: 09:00 - 17:00 Typ A: 4 hod, Typ C: 2 prac. dny	3 500 Kč
Dedikované předplacené hodiny (aplikační podpora obsahuje dedikované člověkohodiny pro řešení drobných nebo strategických úprav v rámci spravovaných aplikací a další rozvoj webů)	6 hod měsíčně	9 000 Kč
Profylaxe (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
Hosting (poskytován v naší infrastruktuře na AWS serverech. Cena se může měnit podle návštěvnosti webů a bude předmětem revize každých 6-12 měsíců v měsíci červnu nebo prosinci dle skutečného počtu přístupů na spravované web aplikace)	měsíčně	9 750 Kč
Cena víceprací (Project Management, konzultace, analýzy)	Kč/hod	1 200 Kč
Cena víceprací (Developer, Designer, Coding)	Kč/hod	1 650 Kč
Cena korekce kódu nebo předplacené práce (Developer, Designer, Coding)	Kč/hod	1 500 Kč
Školení administrace obsahu, administrace platformy	Kč/hod	1 200 Kč
Cena/pronájem licencí (CMS, pluginy, atd.)	Kč/hod	0 Kč
Cena služeb bez DPH celkem	měsíčně	27 750 Kč

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 služby)	<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) - garantovaná reakční doba pro incidenty 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 níž jsou poskytovány servisní služby). Incidenty typu A také zahrnují kritické kyberbezpečnostní poruchy, které vyžadují zajištění dostupnosti webu, integrity dat (ochrana před neoprávněnými změnami) a důvěrnosti dat (ochrana před neoprávněným přístupem)."	4 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