

Dodatek č. 2: Servisní smlouvy č. SS – 009/16

číslo smlouvy Poskytovatele: SS – 013/18

číslo smlouvy Uživatele:

Smluvní strany:

DERS s. r. o.

Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové
IČ: 25924362, DIČ: CZ25924362
regi.: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C,
vl. 14855
zástupce: **Ing. Jan Mach**, jednatel
společnosti
(dále jen „**Poskytovatel**“)

Veterinární a farmaceutická univerzita Brno

Palackého tř. 1946/1, 612 42 Brno
IČ: 62157124 DIČ: CZ62157124
zástupce: **prof. MVDr. Ing. Pavel Suchý, CSc.**,
rektor
(dále jen „**Uživatel**“)

se dohodly, že budou pokračovat ve smluvních podmínkách stanovených Servisní smlouvou (dále také SS), číslo Poskytovatele SS-009/16, číslo Uživatele 9730/00029 uzavřené dne 04.01.2016, upravené Dodatkem č. 1, číslo Poskytovatele SS-015/17, číslo Uživatele 9730/00040 uzavřeným dne 14.12.2016.

Znění Servisní smlouvy a jejich Dodatků se doplňuje a mění takto:

I. OBDOBÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- 1.1 Tímto Dodatkem se prodlužuje platnost Servisní smlouvy na období 01.01.2018 až 31.12.2018 včetně.
- 1.2 Automatické prodloužení dle odst. 2.2 resp. 7.7 Servisní smlouvy není tímto Dodatkem dotčeno.

II. MIMOZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPORA

- 2.1 Pro případ nutného zásahu s ohledem na udržení Produktu v chodu jsou stanoveny tyto osoby:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
	konzultant	

Za Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
	konzultant	

Tyto osoby bude Poskytovatel v případě potřeby kontaktovat a Uživatel se zavazuje zajistit jejich plnou součinnost.

III. CENA

3.1 Cena mimozáruční servisní podpory na období uvedené v odst. 1.1 je shodná s cenou za servisní podporu poskytovanou v období od 01.01.2017 do 31.12.2017 a činí **==201.496== Kč bez DPH**, k ceně bude připočtena DPH dle aktuálně platných předpisů, tzn. cena vč. 21 % DPH činí **==243.810== Kč**.

IV. PŘÍLOHA Č. 1 SERVISNÍ SMLOUVY: SERVISNÍ PODMÍNKY, KAPITOLA II. TERMINOLOGIE

4.1 Odst. 2.17 se mění následovně:

Chyba je typ Incidentu znamenající závadu nebo poruchu Produktu.

Oznámení chyby musí vždy obsahovat:

- a) datum zjištění chyby,
- b) jméno modulu software a číslo jeho verze, je-li Objednateli známo,
- c) slovní popis chyby,
- d) znění prvního chybového hlášení (pokud existuje) a případných dalších,
- e) popis činnosti uživatele, která předcházela zjištění chyby,
- f) snímek obrazovky software v okamžiku zjištění chyby, je-li jej možné pořídit.

Pokud jsou Objednateli známy, sdělí zároveň tyto další informace:

- g) je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu jak chybu vyvolat a výpis chybového logu,
- h) zda se chyba projevuje např. jen jednomu uživateli,
- i) zda chyba závisí na použitém PC,
- j) případné další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.

4.2 Odst. 2.20 se mění následovně:

Doba odstranění Závady (také DOZ) je doba, za kterou má být daná Chyba či jiná závada odstraněna. DOZ je specifikovaná vždy zvlášť pro každou prioritu (závažnost) Chyby. Chyba je odstraněna v nejkratším možném termínu. DOZ však definují maximální dobu, za kterou je Poskytovatel povinen Chybu odstranit. DOZ začíná běžet v okamžiku potvrzení Poskytovatelem, že má k dispozici všechny informace potřebné pro její odstranění a případně i zajištění potřebnou součinnost ze strany Uživatele (typicky pro integrace na systémy třetích stran). Jde o explicitní krok potvrzení ve workflow, který je zaznamenán v historii Hlášení incidentu. DOZ se vždy počítá ve vztahu k Dostupnosti. Poskytovatel je povinen v rámci RD provést toto potvrzení, nebo v případě, kdy nemá všechny potřebné informace či zajištěnou součinnost na tuto skutečnost Uživatele upozornit a potřebné informace si vyžádat.

Příklad výpočtu DOZ ve vztahu k RD a Dostupnosti:

Ve smlouvě jsou SLA parametry definovány takto:

SLA parametr	Hodnota
Dostupnost	5x8 (8:00 – 16:00)
RD	pro chyby s prioritou Critical: 8 hodin
DOZ	pro chyby s prioritou Critical: 24 hodin

Incident typu Chyba s prioritou Critical byl Uživatelem nahlášen v pondělí ve 14:00 >>> Poskytovatel musel zareagovat nejpozději do 14:00 následujícího pracovního dne (úterý) a potvrdit, že má zajištěny všechny podmínky na straně Uživatele pro její odstranění. Uživatel však při nahlášení Chyby neposkytl všechny potřebné informace. Poskytovatel jej tedy na tuto skutečnost v termínu daném RD (tzn. úterý 14:00) upozornil. Uživatel potřebné informace doplnil ve středu v 9:00. Poskytovatel potvrdil (středa 10:00), že jsou splněny všechny podmínky pro odstranění Chyby. Od tohoto okamžiku začala běžet DOZ a Poskytovatel byl povinen Chybu odstranit do pondělí (následujícího týdne) do 10:00.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv). Poskytovatel bere na vědomí, že Uživatel je subjektem povinným uveřejňovat uzavřené soukromoprávní smlouvy dle uvedeného zákona. Poskytovatel s uveřejněním tohoto dodatku, včetně případných navazujících právních dokumentů, způsobem a v rozsahu dle uvedeného zákona souhlasí. Uživatel se zavazuje zajistit splnění této povinnosti v zákonem stanovené lhůtě.
- 5.2 Dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 5.3 Ostatní ujednání, která nejsou tímto Dodatkem dotčena, zůstávají beze změny.
- 5.4 Smluvní strany potvrzují, že si tento Dodatek přečetly, s jeho obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Hradci Králové

V Brně

.....

Ing. Jan Mach
jednatel
společnost DERS s. r. o.

.....

prof. MVDr. Ing. Pavel Suchý, CSc.
rektor
Veterinární a farmaceutická univerzita Brno