

## Dodatek č. 2: Servisní smlouvy č. SS – 012/16 – Aplikační modul VERSO - Žádanky

číslo smlouvy Poskytovatele: SS – 009/18

číslo smlouvy Uživatele: 2015X-0116

### Smluvní strany:

#### **DERS s. r. o.,**

Sídlo: Polákova 737/1, 500 02 Hradec Králové  
IČ: 25924362, DIČ: CZ25924362  
regi.: Krajský soud v Hradci Králové, sp. zn. C 14855  
ID datové schránky: acayn8g  
zástupce: **Ing. Jan Mach**, jednatel společnosti  
(dále jen „Poskytovatel“)

#### **Univerzita Karlova**

Sídlo: **Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1**  
Týká se součástí:  
**1. lékařská fakulta**  
Kateřinská 32, 121 08 Praha 2  
IČ: 00216208, DIČ: CZ00216208  
ID datové schránky: piyj9b4  
zástupce: **prof. MUDr. Aleksi Šedo, DrSc.**,  
děkan 1. lékařské fakulty

se dohodly, že budou pokračovat ve smluvním vztahu a dodržovat smluvní podmínky stanovené Servisní smlouvou (dále také jen Servisní smlouva) číslo Poskytovatele SS-012/16, číslo Uživatele 2015X-0116 uzavřenou dne 11. 12. 2015, upravenou Dodatkem č. 1 (č. Poskytovatele: SS-006/17, č. Uživatele: 2015X-0116) uzavřeným dne 23. 12. 2016.

Znění Servisní smlouvy se doplňuje a mění takto:

### **I. OBDOBÍ PLATNOSTI SMLOUVY**

- 1.1 Tímto Dodatkem se prodlužuje platnost Servisní smlouvy uvedená v odst. 2.1. Servisní smlouvy na období od 01. 01. 2018 do 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 dle odst. 3.6. Servisní smlouvy 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
	administrátorka IS	

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

### III. CENA

3.1 Odst. 4.2 věta první se mění následovně:

Cena je splatná na základě faktury vystavené Poskytovatelem ke dni 01. 01. 2018. Lhůta splatnosti faktury činí 14 dní od jejího doručení Uživateli.

### 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:

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

Pokud jsou Objednateli známy, sdělí zároveň tyto další informace:

- je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu jak chybu vyvolat a výpis chybového logu,
- zda se chyba projevuje např. jen jednomu uživateli,
- zda chyba závisí na použitém PC,
- 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 Poskytovatelem 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 byl povinen 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 Smluvní strany berou na vědomí, že Uživatel je jako veřejná vysoká škola subjektem podle § 2 odst. 1 písm. e) z. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a na smlouvy jím uzavírané se vztahuje povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle tohoto zákona (dále jen uveřejnění).
- 5.2 Smluvní strany konstatují, že tento Dodatek č. 2 včetně Servisní smlouvy a Dodatku č. 1 bude uveřejněn s vyloučením osobních údajů uvedených v odst. 2.1., přičemž toto uveřejnění zajistí Uživatel s tím, že nebude-li Dodatek č. 2, Servisní smlouva a Dodatek č. 1 takto uveřejněny do 20 dní od uzavření, zajistí jejich uveřejnění podle zákona o registru smluv Poskytovatel. Smluvní strany se zavazují jednat tak, aby bez zbytečného odkladu byly vzájemně informovány o uveřejnění Dodatku č. 2, Servisní smlouvy a Dodatku č. 1 zasláním potvrzení správce Registru smluv o provedení operace (uveřejnění smlouvy a dodatků) do datové schránky smluvních stran a na volitelnou el. adresu:
- [REDACTED]
- 5.3 Dodatek č. 2 je vyhotoven ve dvou vyhotoveních s platností originálu a každá ze Smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 5.4 Ostatní ujednání Servisní smlouvy a Dodatku č. 1 k ní, která nejsou tímto Dodatkem č. 2 dotčena, zůstávají beze změny.
- 5.5 Smluvní strany potvrzují, že si tento Dodatek č. 2 přečetly, s jeho obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.

08 -12- 2017  
V Hradci Králové dne .....

[REDACTED]  
Ing. Jan Mach  
jednatel  
společnost DERS s. r. o.

- 1 -12- 2017  
V Praze dne .....

[REDACTED]  
prof. MUDr. Aleksi Šedo, DrSc.  
děkan  
1. lékařská fakulta Univerzity Karlovy

