

Dodatek č. 3: Servisní smlouvy č. SS 011/15

číslo smlouvy Poskytovatele: SS — 015/18

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
ID datové schránky: acayn8g
zástupce: **Ing. Jan Mach**, jednatel společnosti
(dále jen „Poskytovatel“)

Národní ústav duševního zdraví

Topolová 748, 250 67 Klecany
IČ: 023752, DIČ: není plátce DPH
zástupce: **prof. MUDr. Cyril Höschl, DrSc. FRCPsych.**,
ředitel
(dále jen „Uživatel“)

se dohodly, že budou pokračovat ve smluvních podmínkách stanovených Servisní smlouvou (dále také SS) číslo Poskytovatele SS-011/15 uzavřená dne 27.01.2015, upravená Dodatkem č. 1 (č. Poskytovatele: SS-008/16) uzavřeným dne 09.12.2015, upravená Dodatkem č. 2 (č. Poskytovatele: SS-008/17) uzavřeným dne 09.12.2016.

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. MIMagRUČNÍ 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
VYMAZÁNO	konzultant	VYMAZÁNO



Za Uživatele:

Jméno a příjmení	Odpovědnost	Kontakt a způsob hlášení požadavku
VYMAZÁNO	hlavní správce	VY VY VY VYMAZÁNO
VYMAZÁNO	hlavní správce	VY VY VY VYMAZÁNO

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

W. 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, tedy **==153.140== Kč bez DPH, k ceně bude připočteno DPH dle aktuálně platných předpisů, tzn. cena vč. 21 % DPH činí **==185.299== Kč.** Cena servisní podpory vychází z Přílohy č. 2 — Kalkulace ceny Servisní smlouvy, která zůstává beze změny.**

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

4.1 Odst. 2.11 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,
- případně další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.

4.2 Odst. 2.14 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.

0 8 -12- 2017

0 4 -12- 2017

V Hradci Králové dne V Praze dne

^v1

77,7

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

prof. MUDr. Cyril Höschl, DrSc. FRCPsych.,
ředitel
Národní ústav duševního zdraví