

Dodatek č. 2: Servisní smlouvy č. SS – 010/16

číslo smlouvy Poskytovatele: SS – 016/18

číslo smlouvy Uživatele: S 62/16-9870-03

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**“)

Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava

17. listopadu 15/2172, 708 33 Ostrava
Poruba
IČ: 61989100, DIČ: CZ61989100
zástupce: **Ing. Michal Sláma**, ředitel CIS
(dále jen „**Uživatel**“)

se dohodly, že budou pokračovat ve smluvních podmínkách stanovených Servisní smlouvou (dále také SS), číslo Poskytovatele SS-010/16, číslo Uživatele S62/16-9870-01, uzavřené dne 22.12.2015, upravené Dodatkem č. 1 (číslo Poskytovatele SS-016/17, číslo Uživatele S62/16-9870-02) uzavřené 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. 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
██████████	Správa operačního systému	██████████
██████████	Správce infrastruktury	██████████

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 **==158.537== Kč bez DPH**, k ceně bude připočtena DPH dle aktuálně platných předpisů, tzn. cena vč. 21 % DPH činí **==191.830== Kč**.

3.2 Na poskytování mimozáruční servisní podpory je v době od 01.01.2018 do 31.12.2018 poskytnuta sleva ve výši **==56.917== Kč bez DPH** z ceny základních služeb **==165.454== Kč bez DPH**. Sleva je již promítnuta v ceně servisní podpory uvedené v odst. 3.2. Na slevu není právní nárok po uplynutí doby uvedené v první větě tohoto odstavce.

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 odstraněna. DOZ je specifikovaná vždy zvláště 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

