



Dodatek č. 4

SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB č. 2010/23/010/Mo

statutární město Třinec

se sídlem Jablunkovská 160, 739 61, Třinec

IČO: 00297313

zastoupeno: RNDr. Věrou Palkovskou, primátorkou

(dále jen „Objednatel“)

a

CES EA s.r.o.

se sídlem Voctářova 2500/20a, Libeň, 180 00 Praha 8

IČO: 08028656

DIČ: CZ08028656

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 324520

zastoupená Ing. Petrem Štrosem, jednatelem

(dále jen „Zhotovitel“)

- A. Objednatel a právní předchůdce Zhotovitele, společnost AutoCont CZ a.s., IČO 47676795, uzavřeli mezi sebou dne 01. 10. 2010 smlouvu o poskytování servisních služeb číslo VYV-2010-2011, ve znění dodatku č. 1 ze dne 31. 5. 2013, dodatku č. 2 ze dne 21. 1. 2019 a dodatku č. 3 ze dne 15. 10. 2019 (dále jen „Smlouva“).
- B. Objednatel a Zhotovitel se dohodli na změně Smlouvy v souladu s tímto dodatkem.
- C. V článku VII. Smlouvy se mění dosavadní způsob komunikace stran Smlouvy pro poskytování servisních služeb včetně evidence požadavků Objednatele na poskytnutí servisních služeb. Předmětem úpravy je zejména aktualizace pověřených osob za obě smluvní strany, e-mailových adres, náhrada dosavadního elektronického komunikačního nástroje modernější aplikací Live Agent a vypuštění komunikace přes telefon. Článek VII. Smlouvy zní nově takto:

„VII.

Kontakty a způsob zaslání požadavků

1. *Primární způsob zadávání požadavku je přes komunikační nástroj LiveAgent na odkazu: <https://esasupport.ladesk.cz/>*
2. *Zadání může být také přes e-mail, formou strukturovaného e-mailu na e-mail: support@mail.esasupport.ladesk.cz. E-mail pro reporting: support.esa@cleverlance.com. Obsahem zadání (přes LiveAgent nebo přes e-mail) musí být alespoň následující údaje:*

Poslat	Od	support.esa@cleverlance.com
	Komu...	support@mail.esasupport.ladesk.cz
	Kopie...	
	Předmět	SUBMIT

Kategorie požadavku: „Typ požadavku“

Popis požadavku: „Vlastní text“

	Očekávaná hodnota
Kategorie požadavku:	<input type="checkbox"/> Incident A <input type="checkbox"/> Incident B <input type="checkbox"/> Incident C <input type="checkbox"/> Incident D <input type="checkbox"/> Reklamáce <input type="checkbox"/> Rozvojový požadavek <input type="checkbox"/> Vada <input type="checkbox"/> Profylaxe <input type="checkbox"/> Maintenance <input type="checkbox"/> Konzultační požadavek
Popis požadavku:	

3. Bez uvedení alespoň těchto náležitostí se evidence považuje za neuskutečnou. Výše uvedená struktura obsahuje veškeré akceptované Kategorie požadavku, které je možno do systému zadat. Kategorie požadavků a její rozsahy platné pro tuto smlouvu jsou definovány jako Incident A, Incident B, Incident C a Reklamáce.
 4. Shora uvedené kontaktní či komunikační údaje může kterákoli ze smluvních stran změnit oznámením druhé smluvní straně (také e-mailem), když smluvní strany se zavazují jakoukoli změnu v kontaktních údajích oznámit druhé smluvní straně do 3 dnů od nastání takové změny.
- D. V článku VIII. Smlouvy se s cílem šetřit životní prostředí i náklady smluvních stran se nahrazuje dosavadní odstavce 5. ujednáním, které umožňuje zhotoviteli zasílat daňové doklady – faktury objednateli elektronicky. Nové znění odstavce 5. článku VIII. Smlouvy zní takto:
- „Doručení faktur se provede osobně oproti podpisu, nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty. Zhotovitel může daňové doklady zasílat objednateli také elektronickou cestou.“*
- E. Objednatel bere na vědomí, že na straně Zhotovitele došlo dne 13. 11. 2019 ke změně sídla společnosti a dne 10. 12. 2019 také ke změně spisové značky.
 - F. Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají beze změn.
 - G. Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a stává se nedílnou součástí Smlouvy.
 - H. Tento dodatek je vyhotoven ve třech (3) stejnopisech, z nichž dvě (2) vyhotovení obdrží Objednatel a jedno (1) Zhotovitel.

- I. O uzavření tohoto dodatku rozhodla na své 39. schůzi Rada města Třince, dne 10.02.2020 usnesením číslo 2020/1434 nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady města.

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

V Třinci dne 13. 02. 2020

V PRAZE dne 30.3.2020

RNDr. Věra Palkovská
primátorka

Ing. Petr Štros
jednatel