

Dodatek č. 2

ke smlouvě na poskytování služeb technické podpory k agendě Spisová služba pro technologická centra

Označení zhotovitele: STP/SSL/Třinec
Označení objednatele: 2009/23/009/Mo

uzavřený podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace:

statutární město Třinec
Jablunkovská 160
739 61 Třinec

Zástupce organizace:

RNDr. Věra Palkovská
primátorka

IČ:

00297313

DIČ:

CZ00297313

Bankovní spojení:

KB Frýdek-Místek

Číslo účtu:

(dále jen „Objednatel“)

2. Zhotovitel

Název organizace:

GEOVAP, spol. s r. o.
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zástupce organizace

Ing. Robert Matulík
jednatel

IČ:

15049248

DIČ:

CZ15049248

Bankovní spojení:

Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu:

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové

(dále jen „Zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Základní pojmy

1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této smlouvy budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu
Dodatek 2	tento Dodatek č. 2
SPSH	typové aplikační programové vybavení CityWare – modul SPS Service pro hosting (automatické generování transakčních protokolů)

2. Zhotovitel prohlašuje, že je držitelem výhradního autorského práva k SPSH.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle tohoto Dodatku 2 je poskytování služeb technické podpory k SPSH.

2. **Služby paušální technické podpory SPSH:**

- a) Provádění legislativních změn SPSH vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně distribuce upraveného software. Distribuce upraveného SPSH musí být provedena před termínem platnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného SPSH provedena nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění ve Sbírce zákonů.
 - b) Provádění změn SPSH vyplývajících z obecného rozvoje SPSH (upgrade, update) v návaznosti na rozvoj hardware a obecného software (operační systémy, databázové systémy).
 - c) Elektronická distribuce nových (upravených) verzí SPSH včetně aktuální dokumentace a popisu instalace.
 - d) Služba Hot-line pro řešení technických problémů dle Přílohy č. 1 Smlouvy.
 - e) Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně hlášení závad a zadávání objednávek technické podpory na vyžádání. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.
3. Cena služby paušální technické podpory SPSH činí ročně 1.800,- Kč bez DPH, tj. 2.178,- Kč s DPH.
4. Zhotovitel bude účtovat služby paušální technické podpory dle odst. 2 tohoto Dodatku 1 měsíčně ve výši 1/12 roční částky sjednané dle čl. 6. vždy nejpozději k 5tému dni následujícího měsíce se zdanitelným plněním k poslednímu dni uplynulého měsíce. První platba ve výši 150,- Kč bez DPH, tj. 181,50 Kč s DPH bude za měsíc následující po měsíci předání SPSH do provozu.
5. Zhotovitel pro potřeby poskytování služeb technické podpory Objednateli určil pověřené pracovníky uvedené v Příloze č. 2.

IV. Ochrana informací a osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují jakékoliv osobní údaje, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním Smlouvy a Dodatku 2, chránit v souladu se zákonem č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Pokud bude smluvní strana v souvislosti s plněním Smlouvy a Dodatku 2 zpracovávat osobní údaje zaměstnanců/kontaktních osob druhé smluvní strany (jméno, telefon, e-mail), zavazuje se zpracovávat tyto osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy a

Dodatku 2 a po dobu nezbytnou k plnění této Smlouvy a Dodatku 2 povinností z této Smlouvy a Dodatku 2 vyplývajících.

2. Smluví strany se dále zavazují, že nezpřístupní třetím osobám všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu.

V. Závěrečná ujednání

1. Dodatek 2 se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jeho podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
2. Ostatní ustanovení Smlouvy se tímto nemění.
3. Smluvní strany prohlašují, že si Dodatek 2 před jeho podpisem přečetly, že byl uzavřen po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost Dodatku 2 potvrzují svým podpisem.
4. Dodatek 2 je proveden v třech vyhotoveních s platností originálu, z nichž obdrží Zhotovitel po jednom a Objednatel po dvou vyhotoveních.
5. O uzavření tohoto dodatku rozhodla na své 65. schůzi Rada města Třince, dne 02.11.2020 usnesením číslo 2020/2181 nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady města.
6. Nedílnou součástí Dodatku 2 jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby HelpDesk

V Pardubicích dne:

V Třinci dne:

Za Zhotovitele:

Za Objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel

RNDr. Věra Palkovská
primátorka

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SPSH:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SPSH
 - konkrétní konzultace související s nastavením SPSH (oprávnění, alternativy, styly)
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem byli stanoveni následující pověřeni pracovníci zhotovitele:
Radek Kulíček, tel.:466 024 631, email: radek.kulíček@geovap.cz

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby HelpDesk

1. Portál HelpDesk GEOVAP je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků Objednatele a pracovníků Zhotovitele odpovědných za jednotlivé aplikace, a to v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník Zhotovitele provede kategorizaci požadavku (hlášení) Objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / paušální technická podpora / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením запиše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník Objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník Zhotovitele na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům Smluvních stran uvedeným v čl. X., odst. 1. a 2. Smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://helpdesk.geovap.cz/>. Zhotovitel předá na vyžádání Objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky Objednatele.
4. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.
5. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby HelpDesk i mimo pracovní dobu, a to pouze na vyžádání Objednatele v případě požadavků na zachování chodu informačního systému z legislativních důvodů (volby, referendum, atp.)

Kategorie chyb (vad) v hlášeních

„**A – Vysoká**“ znamená, že dílo není použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně způsobit větší finanční či jiné škody.

„**B – Střední**“ znamená, že funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz zadavatele.

„**C – Nízká**“ znamená drobné vady, které nespádají do kategorií „Vysoká“ nebo „Střední“.