

Dodatek č. 1
ke smlouvě o poskytování služeb technické
podpory a údržby
Elektronická spisová služba

Označení objednatele:
Označení poskytovatele: STP/ESS/SZM

uzavřena podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

I. Smluvní strany

1. Objednatel

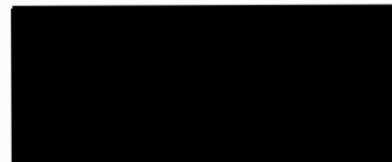
Název organizace: **Slezské zemské muzeum**
Sídlo: Nádražní okruh 31
746 01 Opava

Zástupce organizace:



IČ: 00100595
DIČ: CZ00100595

Bankovní spojení:
Číslo účtu:



(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

Název organizace: **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zástupce organizace



IČ: 15049248
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení:
Číslo účtu:



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

(dále jen „poskytovatel“)

(oba společně též „smluvní strany“)



II. Úvodní ustanovení

Na základě vzájemné dohody smluvních stran byl ke smlouvě č. STP/ESS/SZM ze dne 12. 1. 2021 uzavřen tento Dodatek č. 1, který je nedílnou součástí této smlouvy.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle tohoto Dodatku č. 1 je poskytování služeb technické podpory k produktu PDF Server (dále jen „PDFS“).

1.1. Služby paušální technické podpory a údržby

- a) Provádění změn PDFS vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně distribuce upraveného PDFS. Distribuce upraveného PDFS bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného PDFS provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.
- b) Elektronická distribuce nových verzí PDFS při nepřetržitém odběru systémové roční podpory.
- c) Služba Hot-line pro řešení technických problémů dle Přílohy č. 1.
- d) Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2.

1.2. Služby technické podpory na vyžádání

A: Podpora provozu

- provedení instalace a konfigurace PDFS
- provedení transformace a migrace digitálních dat

B: Tvorba, úpravy a konzultace k PDFS

- provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti PDFS
- odborné konzultace k problematice PDFS

C: Systémová infrastrukturní podpora

- systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost PDFS
- provedení záchrany a obnovy dat PDFS (v případě výpadku systému, pokud záchranu a obnovu dat je možné provést)
- systémové činnosti souvisejí cí s PDFS
- jiné činnosti podpory provozu PDFS dle požadavků objednatele

D: Školení uživatelů a administrátorů.

2. Cena služby paušální technické podpory k PDFS dle čl. III., odst. 1.1. na jeden rok činí celkem:

Cena bez DPH	15 000,00 Kč
DPH	3 150,00 Kč
Cena včetně DPH	18 150,00 Kč

3. Počínaje dnem 1. 1. 2022 je poskytovatel oprávněn upravovat všechny ceny uvedené v tomto Dodatku č. 1 v každém kalendářním roce o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Tato úprava cen musí být objednavateli oznámena písemně nejméně 7 dní před jejich prvním uplatněním.

4. Služby paušální technické podpory PDFS bude poskytovatel na základě tohoto Dodatku č. 1 fakturovat objednateli 1 x za kalendářní rok ve výši celkové roční částky sjednané dle odst. 2. tohoto článku, se zdanitelným plněním k prvnímu dni tohoto období. Smluvní strany se dohodly, že pokud budou služby technické podpory dle tohoto Dodatku č. 1 poskytovány od jiného než od prvního měsíce kalendářního roku, bude první platba vyúčtována jako

poměrná část roční částky.

5. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze PDFS (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle tohoto Dodatku č. 1 neporuší konzistenci stávající datové základny.
6. Služby technické podpory se vztahují pouze na PDFS dodaný poskytovatelem.

IV. Závěrečná ujednání

1. Tento Dodatek č. 1 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., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Tento Dodatek č. 1 uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem objednatel.
2. Ostatní ustanovení uzavřené smlouvy se tímto nemění.
3. Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek č. 1 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 tohoto Dodatku č. 1 potvrzují svým podpisem.
4. Tento Dodatek č. 1 je vyhotoven elektronicky.
5. Za datum podpisu se považuje údaj z časového razítka, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.
6. Nedílnou součástí tohoto Dodatku č. 1 tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 - Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 2 - Podmínky poskytování služby HelpDesk a SLA

V Pardubicích dne: 1. 4. 2021

Za poskytovatele:

[Redacted signature]

podepsal elektronicky

[Redacted signature]

V Opavě dne: 7. 4. 2021

Za objednatele:

[Redacted signature]

podepsal elektronicky

[Redacted signature]

č.j. SM/000564/2021/KASZM

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 15:30 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k PDFS:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití PDFS
 - konkrétní konzultace související s nastavením PDFS (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 10 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 poskytovatelem byly stanoveny následující pověření pracovníci poskytovatele:
PDFS: [REDACTED]

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby HelpDesk a SLA

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 poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. 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 poskytovatele 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 poskytovatele na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VIII., odst. 1. a 2. smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <https://helpdesk.geovap.cz/>. Poskytovatel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Specifikace služeb (SLA)

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabráňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

kategorie vady	odezva	max. doba zásahu
vysoká	do 8 hod.	12 hod.
střední	do 12 hod.	2 pracovní dny
nízká	do 2 pracovních dnů	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 pracovního dne, počítá se od 12:00 tohoto dne, při nahlášení požadavku po 12:00 pracovního dne se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.