

Dodatek č. 1 ke Smlouvě o zajištění provozu a uživatelské podpory aplikace Systém včasné intervence

Smluvní strany

Statutární město Ostrava
Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava

Zastoupené náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

CES EA s.r.o.
Voctářova 2500/20a, 180 00 Praha 8

zastoupená jednatelem

IČO: 00845451

DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)

Peněžní ústav

Číslo účtu

dále jen **Objednatel**

IČO: 08028656

DIČ: CZ08028656
(plátce DPH)

Peněžní ústav

Číslo účtu

dále jen **Poskytovatel**

OVANET a.s.
Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava - Přívoz

zastoupena členem představenstva
ing. Michalem Hrotíkem
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským
soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2335

IČO: 25857568

DIČ: CZ25857568 (plátce DPH)

Peněžní ústav

Číslo účtu

dále jen **mandatář**

se dohodly na uzavření dodatku č. 1 (dále jen „dodatek“) ke Smlouvě o zajištění provozu a uživatelské podpory aplikace Systém včasné intervence, vedené u mandatáře pod číslem SD/20120070 a u objednatele pod č. 1691/2012/IT, ze dne 25. 7. 2012 (dále jen „smlouva“). Smluvní strany výslovně prohlašují, že se jedná o dodatek k této smlouvě.

Statutárníměsto Ostrava

magistrát

Objednatel a právní předchůdce Poskytovatele, společnost AutoCont CZ a.s., IČO 47676795, uzavřeli mezi sebou dne 25. 7. 2012 smlouvu o poskytování servisních služeb, číslo smlouvy Poskytovatele ITI – 2012 - Z073, číslo smlouvy Objednatele 1691/2012/IT (dále jen „Smlouva“).

Poskytovatel je právním nástupcem části společnosti AUTOCONT a.s., která vznikla fúzí sloučením, v jejímž důsledku došlo k zániku společností (1) AutoCont CZ a.s., IČO 47676795, se sídlem Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, v oddílu B, vložce číslo 814, (2) AutoCont Holding a.s., IČO 27805786, se sídlem Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, v oddílu B, vložce číslo 3267 a (3) MIUS a.s., IČO 25035983, se sídlem U nádraží 954/3, 415 01 Teplice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, v oddílu B, vložce číslo 1097, když veškerého jmění zanikajících společností přešlo na nástupnickou společnost BYW Czech, a.s., následně po zápisu fúze do obchodního rejstříku přejmenovanou na AUTOCONT a.s., IČO 04308697, se sídlem Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě v oddílu B, vložce č. 11012.

K právnímu nástupnictví části společnosti AUTOCONT a.s. pak došlo v důsledku rozdělení odštěpením se vznikem nové společnosti AUTOCONT EA s.r.o., následně po zápisu rozdělení odštěpením do obchodního rejstříku přejmenovanou na CES EA, IČO 08028656, se sídlem Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, v oddílu C, vložce č. 78102, když na tuto společnost přešla část jmění společnosti AUTOCONT a.s., uvedená v projektu přeměny, a to spolu s tímto jměním spojenými právy a povinnostmi, včetně Smlouvy.

čl. I. Změny ve smlouvě

Smluvní strany se dohodly na těchto změnách smlouvy:

1. V příloze č. 1 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. Příloha č. 1 Smlouvy zní nově takto:

Specifikace služeb

Prostřednictvím emailové konzultace (na [redacted] formou strukturovaného e-mailu, e-mail pro reporting: [redacted] a primárním způsobem zadávání požadavku je přes komunikační nástroj LiveAgent na odkazu: [redacted]

Obsahem zadání (přes LiveAgent nebo přes e-mail) musí být alespoň následující údaje:

Od: [REDACTED]
K: [REDACTED]
Poslat
Kopie:
Předmět: SUBMIT

Kategorie požadavku: „Typ požadavku“

Popis požadavku: „Vlastní text“

Očekávaná hodnota

- Kategorie požadavku:
- Incident A
 - Incident B
 - Incident C
 - Incident D
 - Reklamace
 - Rozvojový požadavek
 - Vada
 - Profylaxe
 - Maintenance
 - Konzultační požadavek

Popis požadavku:

1. Bez uvedení alespoň těchto náležitostí se evidence považuje za neuskutečněnou. 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, Konzultační požadavek a Reklamace.
2. Shora uvedené kontaktní či komunikační údaje může kterákoliv 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.

Definice úrovní servisních služeb.

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (problémů) souvisejících s provozem IS SVI:

Úroveň hlášení			Popis
Incident A	Incident A	„Kritická chyba“	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení.
Incident B	Incident B	„Urgentní chyba“	Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionalitu aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat.
Incident C	Incident C	„Chyba“	Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.
Konzultační požadavek	Konzultační požadavek	„Uživatelská podpora“	Konzultace k používání programového vybavení, podpora uživatelů při řešení problémů vzniklých při užívání aplikace (toto nezahrnuje problémy metodického či procesního charakteru).

HD ICZ	Úroveň hlášení	Odezva	Doba vyřešení
--------	----------------	--------	---------------

				požadavku
Incident A	Incident A	„Kritická chyba“	Do 4 pracovních hodin	Do 2 dnů od převzetí
Incident B	Incident B	„Urgentní chyba“	Do 4 pracovních hodin	Do 2 dnů od převzetí
Incident C	Incident C	„Chyba“	Do 12 pracovních hodin	Do 10 dnů od převzetí
Konzultační požadavek	Konzultační požadavek	„Uživatelská podpora“	Do 12 pracovních hodin	Dle dohody s uživatelem

2. Do článku VI. Smlouvy se s cílem šetřit životní prostředí i náklady smluvních stran nahrazuje odstavec 5., který umožňuje Poskytovateli zasílat daňové doklady – faktury Objednateli elektronicky. Nahrazený odstavec článku VI. Smlouvy zní takto:

5. Doručení faktur se provede osobně oproti podpisu, nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty. Poskytovatel může daňové doklady zasílat objednateli také elektronickou cestou.

3. Čl. XII. Závěrečná ujednání se mění na čl. XII. Ochrana osobních údajů v následujícím znění:

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy může dojít k tzv. zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „obecné nařízení“), a to pouze a zpravidla v rozsahu, kdy objednatel osobní údaje poskytovateli zpřístupní přenosem a poskytovatel na osobní údaje pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování osobních údajů v uvedeném rozsahu vyhnout. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že předmětem této smlouvy, viz čl. II. primárně není zpracování osobních údajů dle obecného nařízení, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu čl. XII., odst. 1., této smlouvy, plní objednatel roli tzv. správce osobních údajů, a poskytovatel roli tzv. zpracovatele osobních údajů.
3. Objednatel, tj. správce osobních údajů, pověřuje tímto poskytovatele, tj. zpracovatele osobních údajů, zpracováním osobních údajů ve smyslu citace čl. XII., odst. 1., této smlouvy, přičemž:
 - a) předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje vyskytující se v IS Systém včasné intervence správce osobních údajů;
 - b) dobou trvání zpracování osobních údajů je doba účinnosti této smlouvy;
 - c) povahou zpracování osobních údajů je náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této smlouvy, viz čl. II.;
 - d) účelem zpracování osobních údajů, v rozsahu náhledu na osobní údaje správce osobních údajů, je plnění závazků této Smlouvy, viz čl. II.;
 - e) typem zpracovávaných osobních údajů jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné osobní údaje subjektů údajů;
 - f) kategorií subjektů údajů jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu se správcem osobních údajů.
4. Objednatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů dle obecného nařízení.

Statutární město Ostrava

magistrát

5. Objednatel „správce osobních údajů“, se zavazuje vůči poskytovateli (dále též jako „zpracovatel osobních údajů“), vydávat a dokladovat pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob zpracování osobních údajů uvedený v čl. XII., odst. 1., této smlouvy, v souladu s obecným nařízením.
6. Správce osobních údajů touto smlouvou obecně písemně povoluje zpracovateli osobních údajů zapojit do zpracování dalšího zpracovatele za podmínky, že zapojení takového dalšího zpracovatele vždy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany objednatele. Souhlasy dle tohoto ustanovení smlouvy bude poskytovat Magistrát města Ostravy prostřednictvím vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy.
7. Poskytovatel, tj. zpracovatel osobních údajů, se zavazuje:
 - a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu obecného nařízení, a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. XII., odst. 3., písm. c) a d), této smlouvy;
 - b) zpracovávat osobní údaje na základě doložených pokynů správce osobních údajů dle čl. XII., odst. 5., této smlouvy, včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu obecného nařízení, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo právní řád České republiky. V takovém případě zpracovatel osobních údajů informuje správce osobních údajů o tomto právním požadavku před zpracováním osobních údajů, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - c) zajistit, aby se osoby zpracovatele osobních údajů oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
 - d) přijmout všechna nezbytná a přiměřená opatření požadovaná platnými právními předpisy a čl. 32 obecného nařízení, a to vzhledem k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. XII., odst. 3., písm. c) a d), této smlouvy. Poskytovatel je povinen vyjma odkazovaného zajistit vhodná technická - organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající daným rizikům, a to
 - přistupovat k síti objednatele prostřednictvím VPN z důvěryhodných koncových zařízení, na nichž je implementována a aktualizována ochrana proti škodlivému kódu a provozována aktualizovaná podporovaná verze operačního systému
 - přistupovat k technickým prostředkům a IS objednatele výhradně prostřednictvím oprávněných osob poskytovatele a účtů, jejichž seznam je pravidelně aktualizován
 - přistupovat k technickým prostředkům objednatele pouze za přesně vymezeným účelem a na dobu nezbytně nutnou k naplnění vymezeného účelu, a to na základě pokynu objednatele předaných prostřednictvím komunikačních kanálů dle Přílohy č. 1 smlouvy. Realizace přístupu musí být vždy zaznamenána písemně
 - realizovat zásah v rozsahu pokynu objednatele a o rozsahu zásahu vždy informovat poskytovatele (obvykle formou zápisu v helpdesku);
 - e) zpracovatel zapojí do zpracování dalšího zpracovatele za splnění podmínky uvedené v čl. XII., odst. 6. této smlouvy;
 - f) informovat neprodleně správce osobních údajů v případě, že podle názoru zpracovatele osobních údajů určitý pokyn správce osobních údajů porušuje obecné nařízení nebo jiné předpisy Unie nebo vnitrostátních právních předpisů týkající se ochrany osobních údajů;
 - g) poskytovat správci v rámci činností dle této smlouvy důslednou a včasnou součinnost při zajišťování souladu zpracování osobních údajů dle obecného nařízení.

2. Článek „XII. Závěrečná ujednání“ se nově označuje jako „čl. XIII. Závěrečná ujednání“ při zachování stávajícího znění.

čl. II. Závěrečná ustanovení

1. Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají nezměněna.
2. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí se všemi ustanoveními tohoto dodatku, což stvrzují svými podpisy.
3. Tento dodatek se stává nedílnou součástí smlouvy.
4. Tento dodatek je vyhotoven ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a poskytovatel jedno a mandatář jedno vyhotovení.
5. Tento dodatek nabývá účinnosti dnem jeho uveřejnění v celostátním Registru smluv podle 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. Uveřejnění v Registru smluv provede objednatel.
6. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) ve znění pozdějších předpisů: O uzavření tohoto dodatku rozhodla rada města usnesením č. 04601/RM1822/67 ze dne 25. 08. 2020

Za Objednatele

Datum: _____

Místo: Ostrava

zmocněnec **Mgr. Kateřina Šebestová**
náměstkyně primátora

Za mandatáře

Datum: _____

Místo: Ostrava

člen představenstva

Za Poskytovatele

Datum: _____

Místo: _____

jednatel