

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 TAPV:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití TAPV
 - konkrétní konzultace související s nastavením TAPV (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 6 hodin.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem byly stanoveny následující pověření pracovníci zhotovitele:

Ing. Tomáš Weinzettl, email: tomas.weinzettl@geovap.cz, tel.: 466 024 621

Mgr. Renata Tobolová, email: renata.tobolova@geovap.cz, tel. 577 018 426

Radek Kulíček, email: radek.kulicek@geovap.cz, tel.: 466 024 631

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. 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 zapíše 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. VII., odst. 1. a 2. smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <https://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.

Příloha č. 3 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
A: Běžné realizační práce a podpora provozu SW	990,00 Kč/hod.	207,90 Kč	1.197,90 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	3.350,00 Kč	703,50 Kč	4 053,50 Kč
B: Expertní a konzultační činnost	1 250,00 Kč/hod.	262,50 Kč	1 512,50 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	4 250,00 Kč	892,50 Kč	5 142,50 Kč

Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790) v rámci služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 9 Kč/km bez DPH, DPH 1,90 Kč a cena celkem včetně DPH 10,90 Kč.