

Smlouva o poskytování služeb technické podpory Hostovaná spisová služba – vazba na aplikaci Zápisy

Označení objednatele:
Označení poskytovatele: STP/Zápisy/MmP

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace:

Statutární město Pardubice

Magistrát města Pardubic

Pernštýnské náměstí 1

530 21 Pardubice

Zástupce organizace:

Ing. Zdeňka Malá

vedoucí odboru informačních technologií

IČ:

00274046

DIČ:

CZ00274046

Bankovní spojení:

Komerční banka Pardubice

Číslo účtu:

326-561/0100

(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

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:

500069362/0800

zapsán 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. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění podle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory programového produktu:

Hostovaná spisová služba propojení na aplikaci Zápisy MŠ a ZŠ

(dále jen „ZÁPISY“)

Celkový počet příspěvkových organizací požadujících služby technické podpory: 26 zřizovaných organizací ORP. Seznam organizací je uveden v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

2. Předmětem plnění je provádění změn ZÁPISY vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky, včetně distribuce upraveného HESS PO. Distribuce upraveného ZÁPISY 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 ZÁPISY provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění změn ve Sbírce zákonů.
3. Dále elektronická distribuce nových verzí ZÁPISY bude poskytována elektronicky při nepřetržitém odběru technické podpory.
4. Služba Hot-line pro řešení technických problémů je poskytována dle podmínek uvedených v Příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
5. Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace je poskytována dle podmínek uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
6. Smluvní strany si sjednávají poskytování služeb technické podpory poskytovatelem přednostně přes HelpDesk, případně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele.
7. Poskytovatel se zavazuje provést předmět plnění v termínech, rozsahu a kvalitě a za podmínek sjednaných v této smlouvě a objednatel se zavazuje bezvadný předmět plnění převzít a zaplatit za poskytované služby cenu ve výši, způsobem a za podmínek uvedených v této smlouvě.

III. Termín a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provést sjednané služby v termínu:

Termín zahájení technické podpory: 1. 8. 2020

Poskytování služeb technické podpory: na dobu neurčitou

2. Místo plnění předmětu smlouvy: 26 zřizovaných organizací na území ORP Pardubice. Po dobu prodloužení jedné smluvní strany s plněním jejích povinností stanovených touto smlouvou, není druhá strana v prodloužení s plněním svých povinností, pokud jejich realizace je podmíněna splněním povinností, s jejichž plněním je druhá strana v prodloužení.
3. Strany smlouvy se dále dohodly, že pokud by v průběhu realizace plnění předmětu této smlouvy došlo k prodloužení s plněním z důvodu neočekávaných okolností, které nastaly bez zavinění některého z účastníků (vyšší moc – válka, mobilizace, zemětřesení, pád letadla a jiné), dohodnou prodloužení termínu plnění předmětu smlouvy o stejný počet dní trvání těchto okolností. Smluvní strana, která se o takových okolnostech dozví, je povinna neprodleně písemně informovat druhou smluvní stranu.

IV. Cena

1. Cena za poskytování služeb technické podpory je stanovena dohodou smluvních stran v souladu s ustanovením zákona č. 526/1990 Sb., v platném znění a činí:

Cena za 1 – roční support bez DPH	13.000,- Kč
DPH	2.730,- Kč
Cena včetně DPH	15.730,- Kč

(slovy: patnáct tisíc sedm set třicet českých včetně DPH)

- Počínaje dnem 1. 1. 2021 je poskytovatel oprávněn upravovat všechny ceny uvedené v této smlouvě 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 objednateli oznámena nejméně 7 dní před jejich prvním uplatněním.
- Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21%.

V. Platební podmínky

- Služby paušální technické podpory bude poskytovatel na základě této smlouvy účtovat objednateli 1 x za kalendářní čtvrtletí ve výši 1/4 částky sjednané dle čl. IV., odst. 1. této smlouvy, a to vždy k prvnímu dni prvního měsíce uvedeného období se zdanitelným plněním k tomuto dni. První platba za poměrnou část kalendářního čtvrtletí, tj. měsíc srpen a září 2020, ve výši 2.166,70 Kč bez DPH, tj. 2.621,70 Kč s DPH, bude vyúčtována k 1. 8. 2020.
- Úhrada za plnění bude prováděna v CZK. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem po dodání předmětu plnění v souladu s cenovým ujednáním. Lhůta splatnosti faktur se sjednává v délce 30 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Přednostně bude faktura doručena objednateli do datové schránky: ukzbx4z.
- Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; vrácením faktury se ruší původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

- Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění předmětu smlouvy.
- Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze ZÁPISY (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
- Služby technické podpory se vztahují pouze na ZÁPISY včetně jejich rozhraní dodané poskytovatelem.
- Poskytovatel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.
- Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele.

Objednatel umožní poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu smlouvy a monitorování provozu, a to nejpozději při zahájení implementace.

6. Smluvní strany sjednávají, že veškerá písemná komunikace smluvních stran týkající se této smlouvy včetně závazných objednávek, výzev k převzetí plnění a předávacích protokolů bude vedena přednostně prostřednictvím HelpDesk, v případě nedostupnosti HelpDesk pak dále formou e-mailu, dopisu nebo faxu s tím, že odesílatel po opětovném zpřístupnění HelpDesk zprávu zapíše i do HelpDesk.
7. Poskytovatel se zavazuje, že bude průběžně informovat objednatele o všech skutečnostech a postupech, které zjistí při výkonu své činnosti a jež mohou mít vliv na rozhodnutí a postup objednatele.
8. Zjistí-li poskytovatel při zajišťování prací překážky, které znemožňují řádné uskutečnění činnosti a právních úkonů dohodnutým způsobem, oznámí to neprodleně objednateli, se kterým se dohodne na odstranění těchto překážek.
9. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech údajích nebo o jiných skutečnostech, se kterými přijde při plnění této smlouvy do styku.
10. Poskytovatel je povinen učinit všechna taková potřebná opatření a zajistit takové pracovní postupy, aby při poskytování předmětu plnění dle této smlouvy nedošlo k poškození nebo ztrátě dat nebo částí dat objednatele, které bude poskytovatel při plnění předmětu dle čl. II. této smlouvy zpracovávat, převádět a jinak s nimi manipulovat.
11. Práce mohou být prováděny pouze kvalifikovanými firmami nebo pracovníky, kteří se mohou prokázat příslušnou kvalifikací. Doklad o kvalifikaci je poskytovatel povinen na požádání předložit objednateli kdykoliv v průběhu poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy.

VII. Ochrana informací

1. Smluvní strany prohlašují, že vyskytují-li se ve smlouvě osobní údaje, pak ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí se zpracováním osobních údajů v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Souhlas se zpracováním osobních údajů udělují v souvislosti s jejich zveřejněním dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a to na dobu neurčitou. Smluvní strany prohlašují, že všechny údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.
2. Pro případ, že by jedna ze smluvních stran v průběhu plnění této Smlouvy pro druhou smluvní stranu zpracovávala osobní údaje fyzických osob, dohodly se smluvní strany, že vedle této Smlouvy uzavřou samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „ZZOU“) a NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“).

VIII. Záruka

3. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy bude po celou dobu užívání způsobilý pro použití ke smluvenému, jinak obvyklému účelu, nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.
4. Objednatel je oprávněn reklamovat závady plnění po dobu trvání záruční lhůty. V době sjednané záruční lhůty budou oprávněně reklamované závady odstraněny na náklady poskytovatele.
5. Odstraňování vad předmětu plnění - ZÁPISY se řídí pravidly uvedenými v Příloze č. 2 této smlouvy. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z kategorií a poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě předmětu plnění zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu

ve lhůtách podle Přílohy č. 2.

6. Veškerá požadovaná písemná komunikace zástupců smluvních stran dle tohoto článku smlouvy bude realizována přednostně prostřednictvím HelpDesk vyjma případů, kdy HelpDesk je prokazatelně nefunkční. V takovém případě bude komunikace realizována jinou písemnou formou - e-mailem, dopisem, faxem nebo náhradním telefonickým spojením a do HelpDesk bude vše zapsáno poskytovatelem po jeho zprovoznění. Popis způsobu komunikace prostřednictvím HelpDesk je uveden v Příloze č. 2.
7. Smluvní strany výslovně sjednávají, že poskytovatel je povinen dodržet uvedené termíny pro zahájení prací na odstranění závad pouze za předpokladu funkčního dálkového přístupu poskytovatele do datové sítě města pro dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování za současného zajištění bezpečnosti dat a informací objednatele dle článku VI., odst. 6.
8. Poskytovatel neručí za případné vady, které na díle vzniknou v důsledku nepřesně nebo nesprávně formulovaných požadavků na funkcionalitu ze strany objednatele nebo třetí strany, za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Objednatele nebo třetí strany, ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem plnění dle této smlouvy. Poskytovatel je vždy povinen upozornit objednatele na nepřesnost nebo nesprávnost požadavků, pokud o jejich nepřesnosti nebo nesprávnosti měl nebo mohl vědět.

IX. Sankce

1. Pro případ prodlení poskytovatele se splněním povinností vyplývajících z této smlouvy, je objednatel oprávněn vůči poskytovateli uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny předmětu plnění bez DPH dle čl. IV. této smlouvy za každý i započatý kalendářní den prodlení.
2. Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokuty proti platbám za plnění poskytovatele a poskytovatel s tímto bez výhrad souhlasí.
3. Objednatel se zavazuje pro případ prodlení s placením sjednané ceny zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky bez DPH za každý i započatý kalendářní den prodlení po termínu splatnosti.
4. Tímto ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.
5. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok poškozené strany na náhradu způsobené škody, a to v plné výši.

X. Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel i poskytovatel jsou oprávněni odstoupit od této smlouvy o poskytování služeb technické podpory v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou s tím, že za podstatné porušení povinností se považuje neplnění sjednaných termínů a dalších závazků, vyplývajících z této smlouvy.
2. Neprovádí-li poskytovatel řádně předmět plnění nebo jinak porušuje smluvní povinnosti, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel nesplní své povinnosti, vyplývající z této smlouvy ani v dodatečně přiměřené lhůtě mu k tomu poskytnuté, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 14 kalendářních dnů.
3. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno prokazatelně druhé smluvní straně. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Vzájemné nároky účastníků této smlouvy se v případě takového ukončení platnosti této smlouvy řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Objednateli budou uhrazeny poskytovatelem vícenáklady vzniklé z titulu přerušení prací a tím pádem nutnosti dokončení poskytování služeb jiným poskytovatelem a vliv nedodržení termínu dokončení plnění, které je předmětem této smlouvy.
5. Zánikem smlouvy nejsou dotčeny nároky účastníků na náhradu škody a jiné sankce, které za trvání smlouvy vznikly.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího 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.

2. S odkazem na zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, se smluvní strany dohodly, že tuto smlouvu uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem objednatel.
3. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
4. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku IV., odst. 3., pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků poskytovatele, na které byl objednatelem písemně upozorněn, a přesto v přiměřené době nesjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
6. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Poskytovatel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
7. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí bez uvedení důvodů s tříměsíční výpovědní lhůtou.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.
9. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží poskytovatel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
10. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani do tří měsíců od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
11. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 Seznam organizací
 - Příloha č. 2 Specifikace služeb (SLA)

V Pardubicích dne: 31.7.2020

V Pardubicích dne: 11.08.2020

Za poskytovatele:

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel

Ing. Zdeňka Malá
vedoucí odboru informačních technologií

Příloha č. 1 – Seznam organizací

1.	48161055	Základní škola Pardubice-Dubina, Erno Košťála 870	Erno Košťála 870	530 12	Pardubice
2.	46496921	Základní škola Pardubice, Josefa Ressler 2258	Josefa Ressler 2258	530 02	Pardubice
3.	48161241	Základní škola Pardubice-Ohrazenice, Trnovská 159	Trnovská 159	533 53	Pardubice
4.	48161276	Základní škola Pardubice-Studánka, Pod Zahradami 317	Pod Zahradami 317	530 03	Pardubice
5.	60159022	Základní škola Pardubice-Polabiny, npor. Eliáše 344	npor. Eliáše 344	530 09	Pardubice
6.	70837236	Základní škola Waldorfská Pardubice, Gorkého 867	Gorkého 867	530 02	Pardubice
7.	42938554	Základní škola Pardubice-Spořilov, Kotkova 1287	Kotkova 1287	530 03	Pardubice
8.	48161144	Základní škola Pardubice-Svítkov, Školní 748	Školní 748	530 06	Pardubice
9.	48161047	Základní škola Pardubice, Štefánikova 448	Štefánikova 448	530 02	Pardubice
10.	48161136	Základní škola Pardubice, nábřeží Závodu míru 1951	nábřeží Závodu míru 1951	530 02	Pardubice
11.	60159146	Základní škola a mateřská škola, Pardubice-Pardubičky, Kyjevská 25	Kyjevská 25	530 03	Pardubice
12.	75018705	Mateřská škola Kytička Pardubice, Gebauerova 1691	Gebauerova 1691	530 03	Pardubice
13.	70941921	Mateřská škola Pardubice-Polabiny, Odborářů 345	Odborářů 345	530 09	Pardubice
14.	75018624	Mateřská škola Pardubice-Polabiny, Brožíkova 450	Brožíkova 450	530 09	Pardubice
15.	75018063	Mateřská škola Pardubice-Rosice nad Labem, Prokopa Holého 160	Prokopa Holého 160	533 51	Pardubice
16.	70941939	Mateřská škola Korálek Pardubice, Rumunská 90	Rumunská 90	530 03	Pardubice
17.	75018306	Mateřská škola Duha Pardubice-Popkovic a Staré Čivice	Pražská 89	530 06	Pardubice
18.	75018381	Mateřská škola Zvoneček Pardubice-Polabiny, Sluneční 284	Sluneční 284	53009	Pardubice
19.	75018144	Mateřská škola Čtyřlístek Pardubice, Národních hrdinů 8	Národních hrdinů 8	530 03	Pardubice
20.	75018543	Mateřská škola Sluníčko Pardubice, Gorkého 1521	Gorkého 1521	530 02	Pardubice
21.	75009919	Mateřská škola Pardubice-Hostovice 30	Hostovice 30	530 02	Pardubice
22.	60157241	Mateřská škola Pardubice, nábřeží Závodu míru 1961	nábřeží Závodu míru 1961	530 02	Pardubice
23.	75018225	Mateřská škola Doubek Pardubice, Svítkov a Lány na Důlku	K Dubině 693	530 06	Pardubice
24.	70944091	Mateřská škola Pastelka Pardubice-Polabiny, Rosická 157	Rosická 157	530 09	Pardubice
25.	60157275	Mateřská škola Srdíčko Pardubice, Ludřka Matury 653	Ludřka Matury 653	530 12	Pardubice
26.	60157259	Mateřská škola Pardubice, Wintrova II 579	Wintrova II 579	530 03	Pardubice

Příloha č. 2 - 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 6 hod.	12 hod.
střední	do 16 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.

Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

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 (dotaz, reklamace, chyba, požadavek, jiné) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše 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 – za objednatele Ing. Jan Czagan, tel.: 466 859 316, email: jan.czagan@mmp.cz, za poskytovatele Ing. Alena Drábková, tel.: 466 024 130, email: alena.drabkova@geovap.cz
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.

Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k ZÁPISY:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití ZÁPISY
 - konkrétní konzultace související s nastavením ZÁPISY (oprávnění, apod.)
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 5 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 1 hodinu.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.