

Smlouva o dílo pasport Portfolio projektů

Označení objednatele: D/00615/20
Označení zhotovitele: SOD/PASP_PP/SMP

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, 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. Martin Charvát**
primátor

IČ: 00274046
DIČ: CZ00274046

Bankovní spojení: Komerční banka Pardubice
Číslo účtu: 326-561/0100

(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: 500069362/0800

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. Úvodní ustanovení

Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je provedení upgrade produktu GS Pasport pro Web na WebPasport (dále jen „WPasp“) a implementace pasportu Portfolio Projektů do WebPasport (dále jen „PASP_PP“) pro Statutární město Pardubice. Specifikace plnění je uvedena v Příloze č.1.
2. Struktura předmětu plnění:
Dodávka licence WPasp a implementace PASP_PP:
 - a) provedení upgrade, dodávka a převod práva užití WPasp objednateli,
 - b) implementace PASP_PP u objednatele.
3. Objednatel se v rámci této smlouvy zavazuje vyvinout stanovenou součinnost k plnění předmětu smlouvy a dále se zavazuje za řádné plnění předmětu této smlouvy zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu v dohodnutých termínech.
4. V případě požadavků na zajištění vstupů a výstupů z jiných agend a vazeb na jiné agendy (integrace), kdy tyto jiné agendy nejsou součástí předmětu plnění dle této smlouvy, je zhotovitel povinen zajistit korektní zpracování vstupů, výstupů a dalších vazeb pouze na straně jím dodaného programového vybavení. Zajištění součinností třetích stran včetně pokrytí všech s tím souvisejících nákladů zajišťuje objednatel, není-li v konkrétních případech smluvně dohodnuto jinak.

IV. Místo a termín plnění

1. Místem plnění je sídlo objednatele a dále všechna pracoviště objednatele v rámci Magistrátu města Pardubice. Termín plnění je uveden v Příloze č. 2 – Harmonogram plnění.

V. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za poskytované plnění dle této smlouvy je stanovena dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem a činí 236.000,- Kč bez DPH, tj. 285.560,- Kč s DPH (slovy: dvě stě osmdesát pět tisíc pět set šedesát korun českých včetně DPH).
2. Dílčí struktura ceny za poskytované plnění:

Upgrade na licenci WebPasport

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 21% (Kč)	Cena s DPH (Kč)
1 x serverová licence WebPasport	300 000,00	63 000,00	363 000,00
50% sleva s ohledem na v současnosti provozované licence GSPasport pro Web	150 000,00	31 500,00	181 500,00
Celkem se slevou	150 000,00	31 500,00	181 500,00

Implementace – Portfolio Projektů

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 21% (Kč)	Cena s DPH (Kč)
Celkem implementace	86 000,00	18 060,00	104 060,00

Celkem

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 21% (Kč)	Cena s DPH (Kč)
Upgrade na licenci WebPasport	150 000,00	31 500,00	181 500,00
Implementace	86 000,00	18 060,00	104 060,00
Celkem	236 000,00	49 560,00	285 560,00

- Cena za plnění dle odst. 1. tohoto článku bude zhotovitelem vyúčtována objednateli po předání díla do produktivního provozu. Podkladem pro vyúčtování bude předávací protokol o předání do produktivního provozu podepsaný oběma smluvními stranami.
- Uvedené ceny jsou dohodnuty jako ceny nejvýše přípustné.
- Smluvní strany nesjednaly žádné zálohové platby.
- Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu díla (díličí cenu díla) po doručení daňových dokladů – faktur.
- 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%.
- Úhrada za plnění bude prováděna v CZK. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem 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 zhotoviteli 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. Součinnost a vzájemná spolupráce

- Objednatel i zhotovitel se zavazují poskytovat druhé smluvní straně při provádění díla nutnou součinnost.
- Objednatel se zavazuje zajistit po dohodě se zhotovitelem k zajištění plnění této smlouvy na pracovišti objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - Zajistit zhotoviteli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy, a to v pracovních dnech:
Po a St: 7.00-17.00 hod., Út, Čt, Pá: 7.00-14.00 hod.
 - Poskytnout veškeré informace nezbytně nutné pro zhotovení díla, zajistit přístup k podkladům potřebným pro řešení úkolu včetně přístupu k dokumentaci návazných projektů, které prokazatelně budou nezbytné pro zhotovení díla a které má objednatel k dispozici, a to v požadovaných termínech.
 - Zabezpečit odpovídající bezporuchový provoz a kapacitu technických prostředků (koncová zařízení uživatelů) a součinnost správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnil zhotoviteli řádné a včasné plnění díla.
 - Umožnit zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději při zahájení implementace.

- Předložit k nahlédnutí normy, vnitřní předpisy a směrnice objednatele, které je třeba při provádění díla dodržovat.
 - Bezplatně poskytnout dle svých možností pro všechna školení zajišťovaná zhotovitelem dle této smlouvy potřebné učebny a další prostory včetně technického vybavení.
3. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění předmětu této smlouvy s odbornou pečlivostí a starostlivostí. Zavazuje se dodržovat všeobecně závazné zákonné předpisy, technické normy a podmínky této smlouvy.

VII. Licenční ujednání

1. Zhotovitel na základě této smlouvy uděluje objednateli oprávnění k výkonu práva užívat licence WPasp na dobu neurčitou za cenu a podmínek dále v této smlouvě stanovených. Udělené právo ze strany zhotovitele vůči objednateli je nevýhradní.
2. Právo na užití a šíření předmětu této smlouvy se bude nadále řídit v souladu s ustanovením zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon).
3. Objednatel je oprávněn na základě této smlouvy užívat 1x serverovou licenci WPasp v rámci pracovišť SMP a jeho MO.
4. V případě prodlení objednatele se zaplacením peněžité částky dle platebních podmínek uvedených v této smlouvě není objednatel oprávněn licenci vazby využívat.
5. Objednatel bude využívat licenci pro vlastní užití. Objednatel není povinen licenci využívat. Objednatel není oprávněn bez předcházejícího písemného souhlasu zhotovitele jakýmkoliv způsobem postoupit, přenechat, zapůjčit, umožnit užívání, či jinak dočasně ani trvale poskytnout oprávnění tvořící součást licence nebo licenci třetím osobám. V opačném případě vzniká zhotoviteli nárok na odpovídající náhradu škody.

VIII. Záruka

1. Zhotovitel prohlašuje, že předané dílo bude celou dobu užívání způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak obvyklému účelu nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.
2. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na předmět plnění v délce 24 měsíců. Záruční lhůta začíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu do produktivního provozu.
3. Objednatel je oprávněn reklamovat vady plnění po dobu trvání záruční lhůty. Reklamacе musí být řádně doloženy a musí mít vždy písemnou formu. V době sjednané záruční lhůty budou oprávněně reklamované závady odstraněny na náklady zhotovitele
4. Odstraňování vad předmětu plnění se řídí pravidly uvedenými v Příloze č. 2 této smlouvy. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z kategorií a zhotovitel se zavazuje po doručení oznámení Objednatele o závadě předmětu plnění zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle Přílohy č. 2.
5. 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 zhotovitelem po jeho zprovoznění. Popis způsobu komunikace prostřednictvím HelpDesk je uveden v Příloze č. 3.
6. Smluvní strany výslovně sjednávají, že zhotovitel je povinen dodržet uvedené termíny pro zahájení prací na odstranění závad pouze za předpokladu funkčního dálkového přístupu zhotovitele do datové sítě města pro dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování za současného zajištění bezpečnosti dat a informací objednatele.
7. Zhotovitel 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. Zhotovitel je vždy povinen upozornit objednatele na nepřesnost nebo nesprávnost požadavků, pokud

o jejich nepřesnosti nebo nesprávnosti měl nebo mohl vědět.

IX. Ostatní smluvní ustanovení

1. Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět veškeré práce a plnění uvedené ve smlouvě v potřebné kvalitě a stanovených termínech. Při této činnosti bude dbát na dodržování předpisů o bezpečnosti práce a šetřit majetek objednatele.
2. Zhotovitel je povinen řádně poučit své pracovníky, kteří se budou podílet na plnění dle této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámili při provádění předmětu této smlouvy a v souvislosti s ním.

X. 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“).

XI. Smluvní sankce

1. Pro případ prodlení zhotovitele se splněním povinností vyplývajících z této smlouvy, je objednatel oprávněn vůči zhotoviteli 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 zhotovitele a zhotovitel s tímto bez výhrad souhlasí.
3. Objednatel se zavazuje pro případ prodlení s placením sjednané ceny zaplatit zhotoviteli 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.

XII. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění plnění dle této smlouvy kteroukoliv smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv smluvní stranou, jestliže takovéto zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem událostí, která nemohla být rozumně předpokládána, které nemohlo být zabráněno, která brání řádnému plnění smluvních povinností a která nevznikla ze škůdcových hospodářských poměrů či nevznikla až v době, kdy škůdce již s plněním své smluvní povinnosti v prodlení. Smluvní strana, která se o takových okolnostech dozví, je povinna neprodleně informovat druhou smluvní stranu. Nesplní-li tuto povinnost, není oprávněna se těchto okolností dovolávat. Touto událostí nejsou myšleny zpožděné dodávky obchodních partnerů smluvních stran.

2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle bodu 1. tohoto článku zhotovitel nebude schopen plnit závazky uvedené v této smlouvě ve smluveném termínu, je povinen o tom bezodkladně informovat objednatele. Nesplní-li tuto povinnost, není oprávněn se těchto okolností dovolávat. Přesáhne-li doba trvání prodloužení na straně zhotovitele z těchto důvodů 30 dnů, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
3. Jestliže kterákoliv ze stran nemůže plnit své smluvní závazky po dobu třiceti po sobě jdoucích dnů nebo úhrnem po dobu dvou měsíců ve smluvní době z důvodů vyšší moci, projednají smluvní strany tento případ mezi sebou a rozhodnou o možných postupech.
4. Nastane-li případ vyšší moci, pak smluvní strana, která uplatňuje nároky z důvodu vyšší moci, předloží druhé smluvní straně důkazy prokazující její existenci a sdělí předpokládanou dobu trvání. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
5. Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu této smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XIII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů:
Ing. Zdeňka Malá, tel.: XXX XXX XXX, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@mmp.cz
Ing. Jan Czagan, tel.: XXX XXX XXX, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@mmp.cz
2. Pracovníci zhotovitele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:
Ing. Alena Drábková, tel.: XXX XXX XXX, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@geovap.cz
Ing. Pavel Holub: tel.: XXX XXX XXX, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@geovap.cz
3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu po provedené změně.
4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

XIV. Závěrečné podmínky

1. Tato smlouva 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 V., odst. 7., 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 zhotovitele, 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. Prodloužení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené zhotovitelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Zhotovitel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodloužení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.

7. 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.
8. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží zhotovitel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
9. 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.
10. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 Specifikace plnění
 - Příloha č. 2 Harmonogram plnění
 - Příloha č. 3 Specifikace služeb (SLA)

V Pardubicích dne: 31.08.2020

Za zhotovitele:

V Pardubicích dne: 11.09.2020

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel

Ing. Martin Charvát
primátor

Příloha č. 1 – Specifikace plnění

1.1 Upgrade základního SW

Provedení upgrade licence současného aplikačního prostředí SW GS Passport pro Web na SW WebPassport, který zajišťuje komplexní možnosti editace jak popisné tak i grafické části pasportů a řízení přístupu k datům projektů. Součástí WebPassportu je modul HTML5 klient/server pro vektorovou editaci grafické části pasportů v prostředí webového prohlížeče.

Licence SW WebPassport bude využita i pro editaci stávajících pasportů již provozovaných na MMP včetně nově vytvořených.

Základní informace zde: <https://www.geovap.com/cs/managed-workflow/webpassport>



1.2 Implementace pasportu – Portfolio Projektů

Dle dodaných podkladů, XLS soubor s definicí požadovaných sledovaných údajů, provedení implementace pasportu Portfolio Projektů do WebPassportu a vytvoření 5 výstupních sestav dle požadavků uživatelů.

- Instalace WebPassportu v prostředí MMP.
- Tvorba datového modelu.
- Registrace v řídicích tabulkách WebPassportu.
- Nastavení rolí, práv a přístup uživatelů.
- Vytvoření 5 výstupních sestav.
- Nastavení rozložení záložek v rámci aplikace.
- Vytvoření etalonu pro HTML5 klienta pro zakreslení územní působnosti projektů dle požadavků uživatelů.

Příloha č. 2 – Harmonogram plnění

Zahájení plnění: neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy – T

Harmonogram plnění díla	Zahájení (kalendář. dní)	Ukončení (kalendář. dní)
Dodávka a implementace díla	T	T+60

Příloha č. 3 – 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, zabraňující 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.	16 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 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 (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 zhotovitele na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran – za objednatele Ing. Jan Czagan, tel.: XXX XXX XXX, email: xxxxxxxxxx@mmp.cz, za zhotovitele Ing. Alena Drábková, tel.: XXX XXX XXX, email: xxxxxxxxxxxxxx@geovap.cz
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.

Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

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 WPasp a PASP_PP:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití
 - konkrétní konzultace související s nastavením (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.