

Smlouva o poskytování služeb technické podpory SW produktů firmy GEOVAP

Označení Nabyvatele: ČÚZK-02292/2017-31
Označení Poskytovatele: ČÚZK/PTP/2017/01

uzavřena v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Nabyvatel

Název : **Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální**
Pod sídlištěm 1800/9
182 11 Praha 8

Její jménem jedná : **Ing. Karel Štencel**
místopředseda

IČO : 00025712
DIČ : není plátcem DPH
Bankovní spojení : ČNB, Praha
Číslo účtu : 916-6828-001/0710

(dále jen „Nabyvatel“)

2. Poskytovatel

Obchodní jméno : **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Jednající : **Ing. Robert Matulík**
jednatel společnosti

Bankovní spojení : CITIBANK, a.s.
Číslo účtu : 2020870109/2600
IČO : 15049248
DIČ : CZ15049248

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové,
oddíl C, vložka 234.

(dále jen „Poskytovatel“)

oba společně též jako „Smluvní strany“

II. Základní pojmy

1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této smlouvy budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu
Smlouva	tato smlouva v platném znění
ARS	Aplikační server Raster Server Enterprise
GSWS	Aplikační server GS WebServices
AMS Marushka	Aplikační mapový server AMS Marushka
SW produkty	softwarové produkty firmy GEOVAP – ARS, GSWS, AMS Marushka
HelpDesk	softwarová aplikace Poskytovatele pro podporu, zajištění a dokumentování veškeré vzájemné komunikace Smluvních stran týkající se předmětu plnění Smlouvy. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2
Hot-line	telefonická podpora ve smyslu Přílohy č. 1
Objednávka	písemný dokument, kterým Nabyvatel závazně u Poskytovatele objednává plnění dle Smlouvy; za závazné objednání se považuje vložení Objednávky ve formě elektronického datového souboru do HelpDesk nebo zaslání podepsané Objednávky poštou na adresu Poskytovatele dle Smlouvy nebo uvedení Objednávky přímo jako součást Smlouvy

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění je závazek Poskytovatele poskytovat Nabyvateli služby technické podpory SW produktů uvedené dále v tomto článku.
2. Poskytovatel se zavazuje Nabyvateli poskytovat tyto služby **paušální technické podpory**:
 - a) dodávka aktualizovaných verzí SW produktů na základě obecného rozvoje SW produktů
 - b) dodávka aktualizovaných verzí SW produktů vyplývající z obecného vývoje operačních systémů a hardware
 - c) instalace aktualizovaných verzí SW produktů u Nabyvatele
 - d) dodávka změn dokumentace v souvislosti s dodávkou aktualizovaných verzí SW produktů
 - e) zaškolení aktualizovaných verzí SW produktů
 - f) Služba Hot-line pro řešení technických problémů (viz Příloha č.1).
 - g) Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních vad (viz Příloha č.2).
 - h) Garantované doby zahájení prací na odstranění Nabyvatelem hlášené záruční vady a garantované doby odstranění.

Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění Nabyvatelem hlášené záruční vady takto:

- u vad kategorie A nejpozději během osmi pracovních hodin po nahlášení chyby na HelpDesk v pracovní době (tj. pracovní dny v době od 8:00 do 16:00). Bude-li tato vada nahlášena mimo pracovní dobu, pak do osmi pracovních hodin od začátku pracovní doby v nejbližší pracovní den. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Nabyvatele, nejpozději do konce pracovního dne, následujícího po dni nahlášení. Pokud je vada nahlášena mimo pracovní dobu, je limit pro odstranění vady druhý pracovní den.
- u vad kategorie B nejpozději během jednoho pracovního dne po nahlášení chyby na HelpDesk. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Nabyvatele, nejpozději do 10-ti pracovních dnů od nahlášení Vady.
- u vad kategorie C nejpozději do pěti pracovních dnů od nahlášení chyby na HelpDesk. Vada bude odstraněna nejpozději do 60-ti pracovních dnů od nahlášení.

Specifikace kategorií vad je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy. Zahájením prací na odstranění vady se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku zanesené do HelpDesk.

3. Poskytovatel se dále zavazuje Nabyvateli poskytovat tyto služby **technické podpory na vyžádání**:

- a) Podpora provozu SW produktů:
 - provedení instalace a konfigurace operačních systémů a databází, případně jiného systémového software
 - provedení instalace a konfigurace SW produktů
 - provedení transformace a migrace dat
 - pořizování dat.
- b) Tvorba a úpravy SW produktů – provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je vytvoření a podpora nové součásti SW produktů nebo změna funkčnosti stávajících součástí SW produktů.
- c) Konzultační činnost – odborné konzultace k problematice SW produktů.
- d) Školení uživatelů.
- e) Systémová infrastrukturní podpora:
 - systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost SW produktů
 - provedení záchrany a obnovy dat obsluhovaných SW produktů (v případě výpadku systému, lze-li záchranu a obnovu dat provést)
 - systémové činnosti související se SW produkty
 - jiné činnosti podpory provozu SW produktů dle požadavků Nabyvatele.

4. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených v odst. 3. tohoto článku bude zahájeno na základě písemných požadavků Nabyvatele (poptávka). Poskytovatel je povinen po převzetí požadavku Nabyvatele standardně do 5 pracovních dnů zpracovat a Nabyvateli předat návrh způsobu realizace vyžádané technické podpory a časový harmonogram jejího provádění. Nedovoluje-li rozsah požadavku Poskytovateli dodržet tento termín zpracovávání návrhu realizace, sjednají Smluvní strany náhradní termín. Po projednání se Poskytovatelem vystaví Nabyvatel následně závaznou Objednávku, obsahující minimálně popis požadavků, termín realizace a cenu (resp. časovou náročnost). Nabyvatel není povinen poptávané plnění objednat. Veškerá tato komunikace bude prováděna písemně formou zápisů do HelpDesk.

5. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory Poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Nabyvatele ve smyslu ustanovení čl. IX. odst. d) Smlouvy.

IV. Místo a termín plnění

1. Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Nabyvatele.
2. Termín plnění služeb paušální technické podpory je od 1.1.2017 do 31.12.2017
3. Služby technické podpory na vyžádání specifikované v čl. III. odst. 3. Smlouvy je Poskytovatel povinen Nabyvateli poskytnout a předat v termínu uvedeném v odsouhlasené Objednávce.

V. Cena

1. Roční cena služby **paušální technické podpory** ve smyslu ustanovení čl. III. odst. 2. Smlouvy na dobu platnosti smlouvy činí:

Cena bez DPH	980 000,- Kč
DPH	205 800,- Kč
Cena včetně DPH	1 185 800,- Kč

2. Cena služeb **technické podpory na vyžádání** ve smyslu ustanovení čl. III. odst. 3. Smlouvy požadovaných Nabyvatelem je účtována na základě oboustranně podepsaného předávacího protokolu dle čl. V. odst. 4. Smlouvy podle skutečně provedených prací v souladu s ceníkem prací, který je uveden v Příloze č. 3 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými Objednávkami vystavenými Nabyvatelem.
3. Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu (výkazu práce). Den podpisu předávacího protokolu Nabyvatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v jeho platném znění.
4. Veškeré ceny uvedené ve Smlouvě jsou pevné a konečné, není-li dále uvedeno jinak. Celková výše plnění podle této smlouvy nepřesáhne 1950 tis. Kč bez DPH.
5. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající ze Smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených ve Smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti nemusí být uzavřen dodatek ke Smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21 %.

VI. Předání a převzetí plnění

1. Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu pověřenými pracovníky Smluvních stran uvedenými v čl. X. Smlouvy.
2. Nabyvatel je povinen plnění Poskytovatele převzít bez zbytečných prodlení. Nabyvatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Poskytovatele, pokud toto plnění Poskytovatele nebude odpovídat zadání dle Objednávky. Důvody odmítnutí převzetí plnění Poskytovatele budou uvedeny Nabyvatelem v předávacím protokolu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Nabyvateli. V případě drobných nedostatků v plnění Poskytovatele může Nabyvatel plnění převzít s výhradou a do předávacího protokolu pak budou uvedeny výhrady a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro odstranění nedostatků Poskytovatelem.

VII. Platební podmínky

1. Poskytovatel bude fakturovat roční cenu služby paušální technické podpory dle čl. III. odst. 2. Smlouvy ve výši dle čl. V. odst. 1. Smlouvy jednorázově dopředu se zdanitelným plněním k 1. lednu příslušného roku nebo k datu uzavření této smlouvy podle toho, které datum je pozdější.
2. Poskytovatel bude fakturovat služby technické podpory na vyžádání dle čl. III. odst. 3. Smlouvy na základě předávacích protokolů potvrzených Nabyvatelem.
3. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem v souladu s cenovým ujednáním do 14 dnů od data zdanitelného plnění. Splatnost faktur je 21 pracovních dní od řádného doručení faktury Nabyvateli.
4. 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 Nabyvatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů Nabyvateli.

VIII. Záruka

1. Poskytovatel odpovídá za to, že nové úpravy SW produktů poskytované v rámci služeb technické podpory podle Smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
2. Poskytovatel poskytuje záruku Nabyvateli, že dodaný předmět plnění po dobu 24 měsíců ode dne následujícího po jeho převzetí Nabyvatelem bude vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci a bude jej možno užívat k v uživatelské dokumentaci popsanému účelu; práva ze záruky je Nabyvatel oprávněn uplatnit po převzetí plnění od Poskytovatele. Práva ze záruky je Nabyvatel oprávněn uplatňovat na Poskytovateli i po ukončení Smlouvy.
3. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
4. Poskytovatel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Nabyvatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem Smlouvy.

IX. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a Nabyvatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění Smlouvy.
2. Nabyvatel vytvoří po dohodě s Poskytovatelem k zajištění plnění Smlouvy na pracovišti Nabyvatele vhodné podmínky, zejména:
 - a) Zajistí Poskytovateli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
 - b) Poskytne veškeré informace nezbytně nutné pro splnění předmětu Smlouvy, zajistí přístup k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
 - c) Zabezpečí odpovídající bezporuchový provoz a kapacitu technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnost správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnil Poskytovateli řádné a včasné plnění Smlouvy.
 - d) Po oboustranné dohodě a po schválení Radou pro bezpečnost IS Nabyvatele umožní Poskytovateli maximálně (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem

TCP/IP za účelem plnění předmětu Smlouvy a monitorování provozu, a to od data účinnosti Smlouvy.

X. Pověření pracovníci

1. Pracovníci Nabyvatele pověření pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu Objednávek a předávacích protokolů:

Ing. Jiří Veselý, jiri.vesely@cuzk.cz; tel 284 041 504

2. Pracovníci Poskytovatele pověření pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu Objednávek a podpisu předávacích protokolů:

RNDr. Milan Drášil, CSc.; milan.drasil@geovap.cz; tel. 602 835 626

Ing. Ivan Pecina, ivan.pecina@geovap.cz, tel. 602 182 061

3. Seznam oprávněných pracovníků Nabyvatele pro objednání služeb technické podpory na vyžádání, kontaktní údaje a rozsah oprávnění pro službu HelpDesk zašle Nabyvatel Poskytovateli do 14 dnů od podpisu Smlouvy.
4. Nabyvatel i Poskytovatel jsou oprávněni změnit jimi pověřené pracovníky, jsou však povinni na takovou změnu písemně upozornit druhou Smluvní stranu, a to bez zbytečných odkladů.
5. Vyjma pověřených pracovníků uvedených v čl. X. a statutárních zástupců Smluvních stran není žádný jiný pracovník oprávněn zastupovat Smluvní strany ve věcech organizačně-technických týkajících se Smlouvy.

XI. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - a) V případě, že Poskytovatel je v prodlení s dohodnutými termíny dílčího předmětu plnění dle článku III. , zavazuje se Poskytovatel uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z podílu 1/12 z ceny plnění dle čl. V. odst. 1. za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení Nabyvatele se zaplacením faktury, zaplatí Nabyvatel Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky, uvedené na předmětné faktuře, za každý započatý den prodlení.
2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Nabyvatele na náhradu škody.

XII. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění 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 a která brání řádnému plnění smluvních povinností. Touto událostí nejsou myšleny zpožděné dodávky obchodních partnerů Smluvních stran.
2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle odst. 1. tohoto článku Poskytovatel nebude schopen plnit závazky uvedené ve Smlouvě ve smluveném termínu, pak o tom bezodkladně uvědomí Nabyvatele. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
3. Jestliže kterákoliv ze Smluvních 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.
5. Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu Smlouvy, o kterých Smluvní strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XIII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2017 a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání poslední ze Smluvních stran.
2. Po dohodě Smluvních stran může být tato smlouva prodloužena formou dodatku.
3. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
4. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou Smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran.
5. Stane-li se některé z ustanovení Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným a neúčinným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit jiným ustanovením nejbližše odpovídajícím účelu původního ustanovení.
6. V případě zániku některé ze Smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce zaniklé Smluvní strany.
7. Nabyvatel není oprávněn postupovat nároky vzniklé mu ze smluvního vztahu se Poskytovatelem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
8. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran.
9. Smluvní strany prohlašují, že si 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 Smlouvy potvrzují svým podpisem.
10. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) citovaného zákona.
11. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona o registru smluv zajistí Nabyvatel.
12. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami musí být učiněna písemně a doručena adresátovi; písemnou formou se pro účely tohoto ustanovení rozumí též forma e-mailu podepsaného zaručeným elektronickým podpisem odesílatele.
13. Smlouva je provedena ve čtyřech vyhotoveních s platností originálu, z nichž obdrží Poskytovatel po jednom a Nabyvatel po třech vyhotoveních.
14. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP
 - Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP
 - Příloha č. 3 – Ceník prací

V Pardubicích dne: 28-03-2017

V Praze dne: 29.3.2017

Za Poskytovatele:

GEOVAP, spol. s r. o.
Čechovo nábřeží 1790/4
530 03 Pardubice

R. Matulík

Ing. Robert Matulík
jednatel společnosti

Za Nabyvatele:

Karel Štencel

Ing. Karel Štencel
místopředseda

Český úřad zeměměřický a katastrální
182 11 Praha 8
P. O. Box 21
Pod sídlištěm 9
-21-

R

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se Poskytovatel zavazuje poskytovat Nabyvateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SW produktům:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SW produktů
 - konkrétní konzultace související s nastavením SW produktů (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 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem byli stanoveni následující pověřeni pracovníci Poskytovatele:

serverová část: RNDr. Milan Drášil, CSc.; milan.drasil@geovap.cz; tel. 602 835 626

klientská část: Bc. Jiří Pohl; jiri.pohl@geovap.cz; tel. 466 024 111

konfigurace projektu: Mgr. Martin Britan; martin.britan; martin.britan@geovap.cz.; tel. 545 245 486

Příloha č. 2 – 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 Nabyvatele 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
2. Odpovědný pracovník Poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) Nabyvatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník Nabyvatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník Poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům Smluvních stran uvedeným v čl. X. odst. 1. a 2. Smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <https://helpdesk.geovap.cz/>. Poskytovatel předá na vyžádání Nabyvateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky Nabyvatele.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Kategorie chyb (vad) v hlášeních

„**A – Vysoká**“ znamená, že plnění není použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně způsobit větší finanční či jiné škody.

„**B – Střední**“ znamená, že funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Nabyvatele.

„**C – Nízká**“ znamená drobné vady, které nespádají do kategorií „Vysoká“ nebo „Střední“.

Příloha č. 3 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
a) Podpora provozu SW produktů d) Školení uživatelů	1 500,00 Kč/hod.	315,00 Kč/hod	1 815,00 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin.	6 000,00 Kč	1 260,00 Kč	7 260,00 Kč
b) Tvorba a úpravy SW produktů c) Konzultační činnost e) Systémová infrastrukturní podpora	2 000,00 Kč/hod.	420,00 Kč/hod	2 420,00 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin.	8 000,00 Kč	1 680,00 Kč	9 680,00 Kč
Při pracích prováděných u Nabyvatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790 nebo Brno, Merhautova 155) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 10,00 Kč /km bez DPH, DPH 2,10 Kč a cena celkem včetně DPH 12,10 Kč.			