

Příloha č. 2 Smlouvy o dílo

„Webová aplikace Portál úředníka a technická podpora dodaného řešení“

Specifikace technické podpory dodaného řešení aplikace Portál úředníka

Práva a povinnosti Dodavatele

- Dodavatel se zavazuje spolupracovat s objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování technické a poradenské podpory dle Smlouvy o dílo.
- Dodavatel je povinen poskytovat technickou podporu řádně a včas.
- Dodavatel je povinen postupovat při poskytování technické podpory s náležitou odbornou péčí a podle pokynů objednatele.
- Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.
- Dodavatel je povinen poskytnout technickou podporu na základě požadavku objednatele. Požadavek na poskytnutí technické podpory bude dodavateli předán písemně, nebo prostřednictvím hot-line.
- Při plnění této smlouvy je dodavatel povinen předem upozornit objednatele na rizika či nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek zhoršení výkonu programového vybavení, újmu na právech objednatele nebo vznik poruch nebo škod. Neučinil-li tak, odpovídá dodavatel za vzniklé škody v plném rozsahu. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá dodavatel za případnou škodu tím vzniklou.
- Dodavatel je povinen provést všechna nutná opatření k zajištění ochrany zpracovávaných dat před škodlivým programovým vybavením.
- Povinností dodavatele je bezodkladně telefonicky nebo e-mailem oprávněné osobě objednatele hlásit veškeré bezpečnostní incidenty, které dodavatel způsobí nebo zjistí.
- Povinností dodavatele i jeho zaměstnanců a dalších osob, které budou na straně dodavatele provádět technickou podporu dle této smlouvy, je dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti.

Práva a povinnosti Objednatele

- Objednatel se zavazuje spolupracovat se dodavatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování technické podpory podle Smlouvy o dílo.
- Objednatel je povinen informovat dodavatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění dle Smlouvy o dílo.
- Objednatel se zavazuje, že zajistí vzdálený přístup dodavatele k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování technické podpory dle Smlouvy o dílo.
- Objednatel je povinen informovat dodavatele o všech opatřeních a zásadách, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.
- Pokud objednatel neposkytne dohodnutou součinnost, má dodavatel právo požadovat na objednateli prodloužení stanovených termínů o čas, po který nemohl dodavatel pracovat na plnění předmětu dle Smlouvy o dílo.

Vymezení rozsahu technické podpory

- Vzdálená podpora a konzultace administrátorům a uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním SW aplikací.
- Zajištění funkčnosti software v důsledku legislativních změn a příp. úpravy dokumentace, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- Služba Helpdesk, která slouží pro komunikaci dodavatele a uživatelů prostřednictvím oprávněných osob. Prostřednictvím Helpdesku se hlásí zejména:

- veškeré incidenty a požadavky na aplikace,
 - požadavky a dotazy k provozu a k lepšímu využití aplikace (hot-line),
 - náměty pro úpravy a uživatelské požadavky (rozvoj aplikace).
- Služba hot-line – konzultace a zásah pro uživatele – poskytování rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití software, řešení požadavků, problémů uživatelů souvisejících s provozem SW aplikací, které se netýkají vad softwaru, ale např. obsahu, vlastních funkcionalit aplikace, metodiky. Tato služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu nebo e-mailu.
- Prostřednictvím vzdáleného přístupu v rámci technické podpory provádět i implementaci (instalaci a konfiguraci) oprav a úprav programového vybavení.
- Zajišťování servisu programového vybavení, a to zejména odstraňování vad.
- Hlášení provedených změn, servisních úprav a jejich výsledek provádí oprávněné osoby dodavatele oprávněným osobám objednatele prostřednictvím e-mailu. Oprávněná osoba objednatele provede následně kontrolu funkčnosti provedené úpravy.

Hlášení závady nebo požadavku

- Nahlášení závady nebo požadavku se provádí přednostně nahlášením prostřednictvím služby Helpdesk na adrese dodavatele <http://mapy.georeal.cz/helpdesk/>. V odůvodněných případech lze nahlášení závady nebo požadavku provést:
 - telefonicky na tel. č. 373 733 456
 - e-mailem na adresu podpora@georeal.cz
 - písemně na adresu Hálkova 12, 301 00 Plzeň
- Minimální požadavky na informace uvedené v hlášení závady nebo požadavku:
 - datum a čas nahlášení závady/požadavku
 - popis závady/požadavku
 - požadavek na stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku
 - jméno, telefonní číslo nebo e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o závadě/požadavku podá podrobnější informaci
 - jméno, telefonní číslo nebo e-mail ohlašovatele závady/požadavku
- Potvrzení přijetí závady nebo požadavku je prováděno následujícím způsobem:
 - prostřednictvím služby Helpdesk
 - e-mailem na adresu osoby, která závadu/požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o závadě/požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení závady dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- Na základě nahlášení závady/požadavku, stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín odstranění závady/vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku.
- Odstranění závady/vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele.

Lhůty pro plnění technické podpory

Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu bez zbytečného odkladu, ve lhůtě stanovené v požadavku na plnění technické podpory a dohodnuté smluvními stranami.