Smlouva o poskytování služeb technické podpory k APV CITYWARE

Označení poskytovatele: STP/GIS2023/Česká Třebová

Označení Objednatele: MUCT/9712/2023/KAT/VEBR/SML/21

1. Smluvní strany

Objednatel

Název organizace: **Město Česká Třebová**

Staré náměstí 78

560 02 Česká Třebová

Zástupce organizace: **Zdeněk Řehák**

starosta města

Bankovní spojení: KB česká Třebová

Číslo účtu: 826-611/0100

IČO: 00278653

DIČ: CZ00278653

(dále jen „Objednatel“)

Poskytovatel

Název organizace: **GEOVAP, spol. s r. o**.

Čechovo nábřeží 1790

530 03 Pardubice

Zástupce organizace: **Ing. Robert Matulík**

jednatel společnosti

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: 50006936/0800

IČO: 15049248

DIČ: CZ15049248

zapsán do Obchodního rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové dne 26. 2. 1991 pod spisovou značkou C 234.

(dále jen „Poskytovatel“)

oba též jako „Smluvní strany“

1. Základní pojmy
2. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

**Pojem Význam pojmu**

**­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Smlouva Smlouva v platném znění.

APV Aplikační programové vybavení CityWare včetně Spisové služby dodané Objednateli

postupně na základě jednotlivých smluv o dílo a jejích dodatků ve struktuře modulů

dle Přílohy č.1.

Hot-line Telefonická podpora ve smyslu Přílohy č. 2.

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. 3.

Objednávka Písemný dokument, kterým Objednatel závazně u Poskytovatele objednává plnění dle

Smlouvy; za závazné objednání se považuje zaslání podepsané objednávky poštou či

mailem na adresu Poskytovatele.

TP Technická podpora APV.

1. Preambule
2. Poskytovatel dodal v průběhu trvání obchodního vztahu Objednateli aplikační programové vybavení – Grafický informační systém CityWare a poté postupně jeho další moduly. Ke každé dodávce dalších modulů APV byla sepsána samostatná smlouva či samostatný dodatek o poskytování TP těchto modulů s různými periodami či termíny fakturace úhrady paušální TP. Z důvodu zpřehlednění a racionalizace fakturace a účtování TP se smluvní strany dohodly na ukončení platnosti všech stávajících smluv o poskytování TP a jejich dodatků k 31.3.2023 a jejich nahrazení k 1.4.2023 touto novou konsolidovanou smlouvou o poskytování TP celého APV, všech jeho součástí a modulů a dále též o prvotním finančním vyrovnání takto vzniklých nedoplatků či přeplatků z důvodu změny termínů a periody vystavování některých faktur za poskytování TP.
3. Předmět plnění
4. Poskytovatel se tímto zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu provozu APV. Objednatel se zavazuje za poskytnutou technickou podporu APV Poskytovateli zaplatit cenu dle Smlouvy. Technická podpora zahrnuje **Paušální technickou podporu APV** a **Technickou podporu na vyžádání**.
5. **Paušální technická podpora** APV dle specifikace software uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy zahrnuje:

* Zpracování a elektronická distribuce nových verzí APV (upgrade, update) vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky. Elektronická distribuce upraveného APV 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 APV provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.
* Zpracování a elektronická distribuce nových verzí APV (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware.
* Poradenská telefonní služba hot-line pro vyškolené zaměstnance v pracovních dnech v pracovní době: 8.00 – 16.00 hodin.
* Služba HelpDesk pro řízení veškeré vzájemné komunikace zástupců smluvních stran.

Za elektronickou distribuci je považováno i mailové zaslání informace o zpřístupnění nové verze software a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Poskytovatele.

1. **Technická podpora na vyžádání** zahrnuje práce spojené s údržbou, úpravami a rozvojem APV a zahrnuje:
2. Podpora provozu
   * instalace a konfigurace aplikačního SW,
   * transformace a migrace digitálních dat.
3. Tvorba, úpravy a konzultace
   * provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti SW,
   * odborné konzultace k problematice aplikačního SW.
4. Systémová infrastrukturní podpora
   * systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost aplikačního SW,
   * provedení záchrany a obnovy dat SW (v případě výpadku systému, pokud záchranu a obnovu dat je možné provést),
   * systémové činnosti související s aplikačním SW,
   * jiné činnosti podpory provozu aplikačního SW dle požadavků Objednatele.
5. Školení uživatelů a administrátorů
6. Paušální technická podpora uvedená v odst. 2. tohoto článku je poskytována Objednateli průběžně po dobu platnosti Smlouvy za předpokladu, že pro aktuální a všechna předchozí fakturační období byla Objednatelem řádně uhrazena cena dle čl. V. odst. 1. Smlouvy.
7. APV dostupný v rámci paušální technické podpory si standardně instaluje Objednatel vlastními silami, případně s telefonickou asistencí Poskytovatele.
8. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených odst. 3. tohoto článku bude zahájeno na základě písemných požadavků Objednatele (poptávka). Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dní od zapsání požadavku Objednatelem do HelpDesk zpracovat a Objednateli předat návrh způsobu realizace vyžádané technické podpory, časový harmonogram jejího provádění a cenu plnění nebo způsob jejího výpočtu. Není-li Poskytovatel z důvodu rozsáhlosti předloženého požadavku schopen dodržet výše uvedený termín, sjednají Smluvní strany náhradní reálný termín. Po projednání s Poskytovatelem vystaví Objednatel následně závaznou Objednávku. Objednatel není povinen poptávané plnění objednat.
9. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory Poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději k datu podpisu Smlouvy.
10. Poskytovatel se zavazuje odstranit vady na funkčnosti APV a na poskytování služby HelpDesk a Hot-line GEOVAP v termínech dle Přílohy č. 2.
11. Cena a platební podmínky
12. Roční cena služby paušální technické podpory dle čl. IV. odst. 2. Smlouvy činí **109 028,00 Kč bez DPH.** Podrobná struktura této ceny dle jednotlivých modulů APV je uvedena v Příloze č. 1.
13. Služby paušální technické podpory dle čl. IV. odst. 2. Smlouvy bude Poskytovatel fakturovat Objednateli čtvrtletně ve výši 1/4 roční ceny sjednané dle čl. V., odst. 1., tj. **27 257,00 Kč bez DPH** se zdanitelným plněním k poslednímu dni prvního měsíce fakturačního čtvrtletí. První faktura bude vystavena k 30.4.2023 za kalendářní období 04-06/2023.
14. V případě prací prováděných u objednatele (tedy nikoliv vzdáleným přístupem) jsou sjednány 4 hodiny jako minimální počet vykázaných hodin práce a zároveň je zhotovitel oprávněn fakturovat cestovní náklady dle Přílohy č. 3.
15. V rámci konsolidace smluv k 30.04.2023 vznikl u smlouvy STP/GIS/Česká Třebová přeplatek za TP a bude ve výši **2 911,76 Kč** bez DPH odečten v rámci první vystavené faktury.
16. V případě rozšíření APV o další produkty či licence bude cena služby paušální technické podpory odpovídajícím způsobem navýšena, o čemž bude sepsán dodatek Smlouvy.
17. Cena za služby technické podpory na vyžádání dle čl. IV. Smlouvy, požadované Objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.
18. Ceny uvedené v tomto článku jsou Poskytovatelem garantovány pro rok 2023. Počínaje 1. 1. 2024 je Poskytovatel oprávněn uvedené ceny upravit v každém kalendářním roce až o míru inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášeným Českým statistickým úřadem pro uplynulý rok, a to za všechny dosud neuplatněné roky. O této změně je Poskytovatel povinen neprodleně písemně informovat Objednatele.
19. Ceny uvedené ve Smlouvě bez DPH budou při fakturaci navýšeny o platnou sazbu DPH. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající ze Smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a Poskytovatel 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 Smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21 %.
20. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena za služby dle čl. V. bude hrazena Objednatelem na základě příslušného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem se splatností 14 dnů. Přílohou daňového dokladu u prací prováděných dle Objednávky budou předávací protokoly k fakturovaným pracím.
21. 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; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.
22. Předání a převzetí díla
23. Objednávka technické podpory na vyžádání dle čl. IV. Smlouvy se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu pověřenými zaměstnanci Smluvních stran. Den podpisu předávacího protokolu Objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
24. Objednatel je povinen plnění Poskytovatele převzít nejpozději do 14 dnů od písemného doručení výzvy Poskytovatele k převzetí. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Poskytovatele, pokud toto plnění Poskytovatele nebude odpovídat zadání dle Objednávky. Důvody odmítnutí převzetí plnění Poskytovatele budou uvedeny Objednatelem v předávacím protokolu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Objednateli. V případě drobných nedostatků v plnění Poskytovatele může Objednatel plnění převzít s výhradou a do předávacího protokolu pak budou uvedeny výhrady a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Objednateli.
25. Smluvní sankce
26. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
27. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,01 % z ceny uvedené na faktuře za každý započatý den prodlení.
28. V případě prodlení Poskytovatele se splněním závazků dle čl. IV. Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,01 % z roční podpory za každý započatý den prodlení.
29. Smluvní úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.
30. Ochrana informací a osobních údajů
31. Poskytovatel prohlašuje, že ve vztahu k Objednateli vystupuje jako subjekt, který je autorem či Poskytovatelem Software. Při poskytování činností dle Smlouvy nedochází k nakládání s osobními údaji, spravovanými Objednatelem v Software a Poskytovatel není zpracovatelem osobních údajů spravovaných Objednatelem.
32. Ve věci ochrany osobních údajů se smluvní strany zavazují při plnění Smlouvy postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana dat fyzických osob – subjektů údajů – v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
33. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují nezveřejňovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy a plnění zákonných povinností.
34. Za důvěrné se považují zejména všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu.
35. Při poskytování služeb dle Smlouvy přijme Poskytovatel taková opatření, aby nepřišel do styku s osobními údaji, ve vztahu, k nimž je Objednatel správcem (dále též „citlivé informace“).
36. Objednatel může jednorázově dočasně povolit Poskytovateli písemně či elektronicky mailem přístup k citlivým informacím. V povolení Objednatel vymezí:
37. rozsah, účel a dobu zpřístupnění citlivých informací,
38. případná speciální bezpečnostní opatření,
39. případné další osoby, kterým dočasně povoluje přístup k citlivým informacím,
40. podmínky zhotovení případných kopií citlivých informací a podmínky dalšího nakládání s nimi po uplynutí doby jejich zpřístupnění.

V tomto případě se jedná o zpracování z pověření správce dle čl. 29 nařízení GDPR. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech citlivých informacích, se kterými přijde do styku v souvislosti s tímto plněním.

1. Poskytovatel se v souvislosti s plněním předmětu díla dle Smlouvy zavazuje:
2. k citlivým informacím přistupovat pouze pro účely plnění Smlouvy,
3. bez předchozího písemného nebo elektronického souhlasu Objednatele (např. mailem) nesdělovat nebo nezpřístupňovat citlivé informace třetí straně,
4. nezhotovovat kopii citlivých informací s výjimkou případů popsaných v této smlouvě a jejich dodatcích,
5. zajistit, aby pracovníci Poskytovatele, kteří se podílejí na plnění Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, jako je vázán Poskytovatel Smlouvou, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací,
6. zajistit, aby pracovníci Poskytovatele, kteří se podílejí na plnění Smlouvy, při styku nebo nakládání s citlivými informacemi nepořizovali kopie citlivých informací bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění citlivých informaci, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
7. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.
8. Ochrana autorských práv
9. Dojde-li při plnění této smlouvy k vytvoření díla, které bude mít povahu autorského díla ve smyslu autorského zákona č. 121/2000 Sb., řídí se poměry k takto nově vytvořenému dílu platnými předpisy. Vlastnické právo k takto vytvořenému autorskému dílu přechází na Objednatele okamžikem úplného zaplacení sjednané ceny díla dle Smlouvy.
10. Vyšší moc
11. 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.
12. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle bodu 1. tohoto článku Poskytovatel nebude schopen plnit závazky uvedené v této smlouvě ve smluveném termínu, pak o tom bezodkladně uvědomí Objednatele. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
13. 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.
14. 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.
15. Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu Smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.
16. Ukončení platnosti smluv a jejich dodatků
17. Smluvní strany sjednávají, že k datu 31.03.2023 končí platnost následujících smluv, dodatků a objednávek a Smlouva je k 1.4.2023 plně nahrazuje:
18. Smlouva o poskytování služeb podpory k programovému vybavení TP/GIS/ČT ze dne 06.09.2005.
19. Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb podpory k programovému vybavení TP/GIS/ČT ze dne 24.03.2006.
20. Dodatek č. 2 ke Smlouvě o poskytování služeb podpory k programovému vybavení TP/GIS/ČT ze dne 26.11.2007.
21. Smlouva o poskytování služeb podpory STP/GIS/Česká Třebová ze dne 23.04.2015.
22. Smlouva o poskytování služeb podpory STP/GIS2/Česká Třebová ze dne 09.10.2017.
23. Závěrečná ujednání
24. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a je-li Smlouva podepsána elektronicky, pak datem z elektronického podpisu poslední ze smluvních stran a nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
25. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
26. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou za souhlasu obou smluvních stran.
27. 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.
28. Objednatel i Poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
29. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
30. 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 nejblíže odpovídajícím účelu původního ustanovení.
31. Vztahy touto smlouvou blíže neupravené se řídí obecnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, příp. zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
32. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství, ani informace, které by nemohly být zveřejněny 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.
33. 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 tísni za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost Smlouvy potvrzují svým podpisem.
34. Tuto smlouvu lze změnit pouze písemnými dodatky po dohodě smluvních zástupců obou smluvních stran.
35. Smlouva je provedena ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a Poskytovatel i Objednatel obdrží po jenom vyhotovení.
36. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace modulů APV a ceny roční paušální technické podpory k nim

Příloha č. 2: SLA a podmínky poskytování služby HelpDesk a Hot-line GEOVAP

Příloha č. 3: Ceník prací

Tato smlouvy byla schválena Radou města č. 408 dne 24.4.2023.

V Pardubicích dne:2.5.2023

Za Poskytovatele:

………………………………………

Ing. Robert Matulík

jednatel společnosti

V České Třebové dne:28.4.2023

Za Objednatele:

………………………………………

Zdeněk Řehák

starosta města

**Příloha č. 1 – Specifikace modulů APV a ceny roční paušální technické podpory**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Modul/Komponenta** | **Cena bez DPH (Kč)** | **DPH 21 % (Kč)** | **Cena s DPH (Kč)** |
| Katastrální mapa | 12 000,00 | 2 520,00 | 14 520,00 |
| GeoStore V6 | 9 700,00 | 2 037,00 | 11 737,00 |
| Marushka | 21 600,00 | 4 536,00 | 26 136,00 |
| CityWare.NET REN | 6 000,00 | 1 260,00 | 7 260,00 |
| WebPasport | 12 000,00 | 2 250,00 | 14 520,00 |
| GS WE – grafický klient | 12 000,00 | 2 250,00 | 14 520,00 |
| Marushka Desktop | 11 296,00 | 2 372,16 | 13 668,00 |
| Marushka Photo pro veřejnost | 1 708,00 | 358,68 | 2 066,68 |
| Marushka Design | 16 000,00 | 3 360,00 | 19 360,00 |
| CityWare.NET Ruian | 6 724,00 | 1 412,04 | 8 136,04 |
| **Roční paušální TP celkem** | **109 028,00** | **22 895,88** | **131 923,88** |

**Příloha č. 2 –** **SLA a podmínky poskytování služby HelpDesk a Hot-line GEOVAP**

Vadou 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 (výskyt nejkritičtějšího problému) = nemožnost práce s aplikací.
* Střední (výskyt středního problému) = funkčnost aplikace omezuje běžný provoz, problém se dá řešit jiným/náhradním/dočasným způsobem.
* Nízká (výskyt malého problému) = možná práce s aplikací bez velkých omezení, ale je nutné provést určité změny.

|  |  |
| --- | --- |
| kategorie vady | aplikace musí být zprovozněna do plné funkčnosti/provozu |
| vysoká | do 24 hod. |
| střední | 24 hod. - 2 dny |
| nízká | do 3 - 7 dnů dle závažnosti problému |

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Garantovaná doba zprovoznění aplikace 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).

1. Odpovědný pracovník poskytovatele 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 poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VII., odst. 2. této smlouvy.
2. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Objednatel předá na vyžádání poskytovateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele v předpokládaném počtu max. 2 uživatelé SW.
3. Služba HelpDesk pro SW je poskytována objednateli tak, že pověřený pracovník objednatele shromažďuje požadavky od uživatelů SW a tyto požadavky řeší s pracovníky poskytovatele prostřednictvím HelpDesk
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 SW:

* obecné konzultace
* konkrétní konzultace postupu nebo použití SW
* konkrétní konzultace související s nastavením SW (oprávnění, alternativy, styly).

1. „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.
2. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
3. Služba Hot-line pro SWV je poskytována objednateli tak, že pověřený pracovník objednatele shromažďuje požadavky od uživatelů SW a tyto požadavky, pokud splňují podmínky poskytování služby Hot-line, řeší s pracovníky poskytovatele prostřednictvím Hot-line.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem byli stanoveni následující pověření pracovníci poskytovatele:
5. Grafický subsystém: Bc. Ladislav Osinek, email: ladislav.osinek@geovap.cz, tel.: 466 024 122, mobil: 607 109 790.

**Příloha č. 3 – Ceník prací**

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost** | **Cena bez DPH** |
| A: Podpora provozu | 1 250,00 Kč/hod. |
| B: Tvorba, úpravy a konzultace | 1 250,00 Kč/hod. |
| C: Systémová infrastrukturní podpora | 1 500,00 Kč/hod. |
| D: Školení pro max. 2 osoby  D: Školení pro 3 a více osob | 2 500,00 Kč/hod. individuální |
| 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 budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 12 Kč /km bez DPH, DPH 2,50 Kč a cena celkem včetně DPH 14,50 Kč. | |