

Smlouva o zajištění plnění povinností vlastníka, správce nebo provozovatele dopravní a technické infrastruktury při aktualizaci dat v IS DTM krajů

Označení Poskytovatele: DTM/VAK Kroměříž/2024

Označení Objednatele: VAKKM/GIS/02/2024

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace: **Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s.**
Kojetínská 3666/64
767 01 Kroměříž

Zastoupena ve věcech smluvních
dle písemného pověření: **xxx**

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., Kroměříž
Číslo účtu: 2002-691/0100
IČ: 49451871
DIČ: CZ49451871

zapsána do obchodního rejstříku Krajského soudu v Brně pod spisovou značkou B 1147
dne 8. 11. 1993.

(dále jen „Objednatel“)

2. Poskytovatel

Název organizace: **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zastoupená: **xxx**

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“)

Objednatel a Poskytovatel společně též jako „Smluvní strany“

II. Základní pojmy

1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této smlouvy (dále též jen „Smlouva“) budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem:	Význam pojmu:
Smlouva	Smlouva v platném znění.
EDITOR TI	Subjekt (provozovatel technické infrastruktury), který má povinnost editace dat technické infrastruktury (dále jen TI) nebo subjekt, který je pověřen provozovatelem TI editací dat v Informačním systému Digitální technické mapy ČR (DTM ČR).
GEOVAP DTM Konektor	Služba GEOVAP DTM Konektor (dále jen „Služba“) je nástroj, kterým Poskytovatel plní roli EDITORA TI.
Hot-line	Telefonická podpora ve smyslu Přílohy č. 2.
HelpDesk	Softwarová aplikace Poskytovatele pro podporu, zajištění a dokumentování 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 vložení objednávky ve formě elektronického datového souboru nebo zaslání podepsané objednávky poštou nebo mailem na adresu Poskytovatele.

III. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele činnosti související s plněním povinností vlastníka, správce nebo provozovatele (dále jen „VSP“) TI, plynoucích z příslušných ustanovení zákona 47/2020 Sb. změna zákona o zeměměřičství v platném znění, a to v rozsahu plynoucím s plněním role **EDITOR A TI**, v souladu s vyhláškou č. 393/2020 Sb. o digitální technické mapě kraje a jejími novelizacemi.

Plnění role EDITORA TI bude Poskytovatel zajišťovat Službou **GEOVAP DTM Konektor**. Objednatel se zavazuje za poskytovanou Službu Poskytovateli zaplatit cenu dle Smlouvy. Poskytování Služby zahrnuje „Parametrizaci služby“, „Provoz služby“ a „Rozvoj služby“.

2. Specifikace předmětu plnění - Služba GEOVAP DTM Konektor je přesněji uvedena v Příloze č. 1.

2.1. Parametrizace služby

- přípravná fáze
 - zjištění stávajícího stavu
 - definování problémových míst a návrh jejich řešení
 - nastavení pravidel

2.2. Provoz služby

- provozní fáze
 - služba je provozována na HW a SW prostředcích Poskytovatele
 - automatizované zajištění povinnosti předávání dat TI do IS DTM
 - předávání dat TI podle definovaných pravidel DTM ČR
 - zajištění podpory a aktualizace při průběžných změnách datového modelu DTM ČR dle legislativy

2.3. Rozvoj služby

- zajištění rozvoje dle požadavků legislativy a Objednatele

3. Služba uvedená v odst. 2.2. 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. 1.2. Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje data TI do IS DTM předávat podle definovaných pravidel DTM ČR bezodkladně po jejich obdržení, resp. po jejich zpřístupnění Poskytovateli dohodnutým způsobem. Poskytovatel je povinen odeslat prvotní data DTI do IS DTM nejpozději dne 1.7.2024.

4. Poskytování služeb Hot-line a HelpDesk bude probíhat od zahájení prací na dodávce Služby dle čl. III. odst. 2.1. Smlouvy. Poskytovatel je povinen do 72 hodin od zapsání požadavku Objednatelům do HelpDesk zpracovat a Objednateli předat návrh způsobu řešení, časový harmonogram jeho provádění a v případě požadavku na Rozvoj služby i cenu plnění včetně způsobu jejího výpočtu. Není-li Poskytovatel z důvodu rozsáhlosti předloženého požadavku schopen dodržet výše uvedený termín, sjednají Smluvní strany náhradní reálný termín. V případě Rozvoje služby po projednání s Poskytovatelem vystaví Objednatel následně závaznou Objednávku. Objednatel není povinen poptávané plnění objednat.

IV. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to s účinností od 1.7. 2024.

V. Cena a platební podmínky

1. Cena poskytnutí Služby GEOVAP DTM Konektor dle čl. III. odst. 2. Smlouvy je stanovena níže uvedeným způsobem. Podrobná struktura této ceny dle jednotlivých položek je uvedena v Příloze č. 1.

1.1. Parametrizace služby

- jednorázová cena (platba)
- cena bude stanovena na základě skutečně provedených prací a hodinové sazby uvedené v Příloze č. 1. Parametrizace služby dle výkazu práce

1.2. Provoz služby

- cena za roční provoz služby
- cena je stanovena součtem paušální ceny za službu a ceny stanovené délkou předávané sítě v km do DTM ČR a jejím násobkem za 1 km uvedené v Příloze č. 1. Provoz služby

Cena za roční provoz služby

92.400,00 Kč bez DPH

1.3. Rozvoj služby

- jednorázová cena (platba)
- cena bude stanovena na základě skutečně provedených prací a hodinové sazby uvedené v Příloze č. 1. Rozvoj služby dle výkazu práce

2. Cena za Parametrizaci služby dle čl. III, odst. 2.1. Smlouvy, požadované Objednatelům, je účtována na základě skutečně provedených prací dle hodinové sazby uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.

3. Cenu Služby dle čl. III. odst. 2.2. Smlouvy bude Poskytovatel fakturovat Objednateli čtvrtletně ve výši ¼ roční ceny sjednané dle čl. V., odst. 1.2. tj. **92.400,00 Kč bez DPH** se zdanitelným plněním k poslednímu dni prvního měsíce kalendářního čtvrtletí. Tato cena je platná pro rok 2024.

První platba bude za období následující po měsíci předání Služby do rutinního provozu. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude Služba poskytována od jiného než od prvního měsíce kalendářního čtvrtletí, bude první platba vyúčtována jako poměrná část čtvrtletní částky.

4. Cena Služby bude stanovována k 1.1. daného roku s platností po celý tento rok na základě stanovené délky předávané sítě v km do DTM ČR bez nutnosti sepsání dodatku Smlouvy. Pro aktuální rok bude délka předávané sítě oznámena Objednateli písemně nejpozději k 31.12. předcházejícího roku.

5. Cena za Rozvoj služby dle čl. III, odst. 2.3. Smlouvy, požadované Objednatelům, je účtována na základě skutečně provedených prací dle hodinové sazby uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.

6. Zhotovitel je oprávněn s účinností k 1.1. kalendářního roku k úpravě cen dle této smlouvy dle výše průměrné roční míry inflace, vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášeného Českým statistickým úřadem pro předcházející kalendářní rok. Tato úprava cen bude vždy objednateli oznámena písemně.

7. 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 %.
8. 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 Objednatelům na základě příslušného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem se splatností 14 dnů. Přílohou daňového dokladu u prací prováděných dle Objednávky budou předávací protokoly nebo výkazy práce k fakturovaným pracím.
9. Veškeré daňové doklady musí 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.

VI. Předání a převzetí díla

1. Zahájení provozu Služby dle čl. III. odst. 2. Smlouvy se pokládá za úspěšně splněné oboustranným podpisem předávacího protokolu k fázi Parametrizace služby dle čl. III., odst. 2.1. pověřenými zaměstnanci Smluvních stran. Den předání prací uvedený v podepsaném předávacím protokolu Objednatel je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
2. 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 nebo Smlouvy. Důvody odmítnutí převzetí plnění Poskytovatele budou uvedeny Objednatel v předávacím protokolu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Objednateli. V případě drobných nedostatků v plnění Poskytovatelem, které nebrání poskytování plnění dle čl. III. Smlouvy, převezme Objednatel plnění s výhradou a do předávacího protokolu pak budou uvedeny výhrady a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Objednateli.

VII. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - 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,
 - v případě prodlení Poskytovatele se splněním závazků dle čl. III. Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,01 % ze standardně fakturované měsíční ceny za každý započatý den prodlení.
2. Smluvní úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.

VIII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Poskytovatel prohlašuje, že ve vztahu k Objednateli vystupuje jako subjekt, který je autorem či Poskytovatelem Služby včetně použitého SW vybavení. Při poskytování činností dle Smlouvy nedochází k nakládání s osobními údaji a Poskytovatel není zpracovatelem osobních údajů spravovaných Objednatel.
2. 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.

3. Osobní údaje obsažené v této smlouvě, jsou zpracovány společností Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s., Kojetínská 3666/64, 767 01 Kroměříž, IČO: 49451871, DIČ: CZ49451871, e-mail: vak.km@vak-km.cz, tel: 573 517 111 (dále také jako „správce“) ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů. Účelem zpracování je identifikace smluvní strany k uzavření této Smlouvy. Údaje jsou uchovávány po dobu 10 let od splnění závazků sjednaných ve Smlouvě. Poskytnutí údajů je smluvním požadavkem, jejich neposkytnutí by mělo za následek nemožnost uzavření Smlouvy. Subjekt údajů má právo požadovat od správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování. Má také právo podat stížnost u dozorového úřadu a v případě podezření, že zpracování osobních údajů je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, má právo požádat správce o vysvětlení a o odstranění vzniklého stavu. Údaj manažera pro ochranu osobních údajů je Ing. Štouračová Ivana (ivana.stouracova@vak-km.cz). Více informací na webových stránkách úřadu pro ochranu osobních údajů na www.uoou.cz.
4. 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.
5. 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.
6. 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“).
7. Objednatel může jednorázově dočasně povolit Poskytovateli písemně či elektronicky mailem přístup k citlivým informacím. V povolení Objednatel vymezí:
 - a) rozsah, účel a dobu zpřístupnění citlivých informací,
 - b) případná speciální bezpečnostní opatření,
 - c) případné další osoby, kterým dočasně povoluje přístup k citlivým informacím,
 - d) 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.

8. Poskytovatel se v souvislosti s plněním předmětu díla dle Smlouvy zavazuje:
 - a) k citlivým informacím přistupovat pouze pro účely plnění Smlouvy,
 - b) bez předchozího písemného nebo elektronického souhlasu Objednatele (např. mailem) nesdílet nebo nepřístupňovat citlivé informace třetí straně,
 - c) nezhotovovat kopii citlivých informací s výjimkou případů popsanych v této smlouvě a jejich dodatcích,
 - d) 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,
 - e) 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 informací, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
9. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

IX. 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 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.
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.
5. Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu Smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

X. Závěrečná ujednání

1. Smlouva je podepsána elektronicky. Smlouva nabývá platnosti datem z elektronického podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
2. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou za souhlasu obou smluvních stran.
3. 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.
4. Objednatel i Poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s šestiměsíční výpovědní lhůtou.
5. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
6. 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.
7. Vztahy 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.
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 Smlouvy potvrzují svým podpisem.
9. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Specifikace a ceny Služby GEOVAP DTM Konektor
Příloha č. 2: Podmínky poskytování služby Hot-line
Příloha č. 3: Podmínky poskytování služby HelpDesk

V Pardubicích
Za Poskytovatele:

V Kroměříži
Za Objednatele:

.....
xxx

.....
xxx

Příloha č. 1 – Specifikace a ceny Služby GEOVAP DTM Konektor**Popis nabízených činností GEOVAP DTM Konektor**

Řešení je nabízeno jako služba. Cílem řešení je, aby vlastník, správce nebo provozovatel (VSP) technické a dopravní infrastruktury (DTI) splnil svou zákonnou povinnost bez zásadních změn svého GIS řešení a bez nutnosti navýšení personálních kapacit.

A) Parametrizace služby

- definice úprav / rozšíření datového modelu a dat v datovém úložišti VSP
- nastavení přenosu dat (definice převodníků)
- nastavení pravidel pro export dat
- nastavení synchronizace služby

B) Provoz služby

- běh cloudových služeb
- průběžné sledování změn datového skladu DTI
- periodické odesílání změn dat DTI do IS DTM
- kontroly předávaných / změnových dat
- řešení chybových stavů
- územní přiřazení předávaných dat
- evidence identifikátorů přiřazených objektům DTI v IS DTM
- dohled nad provozem
- aktualizace datových modelů dle legislativy

C) Rozvoj systému

- změna parametrů
- úprava datových modelů primárních dat

Cenová nabídka GEOVAP DTM Konektor

Uvedené ceny jsou bez DPH.

A) Parametrizace služby

- jednorázová platba
- předpokládaná cena je stanovena odhadem časové náročnosti cca **4 MD** hodinovou sazbou **1.200,- Kč**
 - o cena bude stanovena na základě skutečně provedených prací a hodinové sazby dle výkazu práce; pokud by měla být předpokládaná cena překročena o více než 30%, je Poskytovatel povinen nechat si takové překročení předem písemně odsouhlasit Objednatel, jinak mu nárok na takto navýšenou cenu nevniká

Předpokládaná cena xxx Kč bez DPH

B) Provoz služby

- roční poplatek za provoz služby
- cena služby je tvořena
 - a) paušální částka za provoz služby

Cena xxx Kč bez DPH

- b) cena podle délky sítě (jednotková cena **xxx Kč** bez DPH / **1 km** sítě)
 - délka sítě **1426 (1310) km** (bude stanovováno k 1.1. daného roku s platností po celý tento rok)
 - uvedená délka je délka bez přípojek
 - skutečná cena bude stanovena na základě skutečných délek sítí dodaných vlastníkem sítě

Cena xxx,- Kč bez DPH

Celková cena 92.400,- Kč bez DPH

C) Rozvoj systému

- jednorázová platba
- cena je stanovena hodinovou sazbou xxx,- Kč

Cena xxx Kč bez DPH / 1 hod

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Hot-line

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 poskytované službě:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití služby
 - konkrétní konzultace související s nastavením služby
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 Objednatelem a Poskytovatelem jsou stanoveni zaměstnanci Poskytovatele uvedení jako řešitelé jednotlivých subprojektů v HelpDesk.

Příloha č. 3 – Podmínky poskytování služby HelpDesk

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 zaměstnanců Objednatele a zaměstnanců Poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad provozu poskytované služby apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv zaměstnanci GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný zaměstnanec 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 zaměstnanec Objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný zaměstnanec Poskytovatele na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným zaměstnancům Smluvních stran.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://www.geovap.cz/helpdesk/>. Poskytovatel předá na vyžádání Objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné zaměstnance Objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.