

**Dodatek č. 2
ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory
GeoReporty CSÚ**

**Číslo smlouvy objednatele: 2020/2/021
Číslo smlouvy poskytovatele: STP/Projekty GIS-Pasporty/Liberec**

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Obchodní firma:

Liberecká IS, a.s.
Mrštíkova 850/3
460 07 Liberec III – Jeřáb

Zastoupený:

Ing. Jaroslav Bureš, MBA
Předseda představenstva

IČ:

25450131

DIČ:

CZ25450131

Bankovní spojení:

ČSOB, a.s.

Číslo účtu:

267710810/0300

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1429

(dále jen „Objednatel“)

2. Poskytovatel

Obchodní firma:

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

Zastoupený:

Ing. Robert Matulík
Jednatel společnosti

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 „Poskytovatel“)

(oba společně též „Smluvní strany“)

II. Základní pojmy

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

Pojem	Význam pojmu
Smlouva	smlouva STP/Projekty GIS-Pasporty/Liberec
Dodatek	tento Dodatek č. 2 v platném znění
GEOREPORTY CSÚ	aplikace pro získávání dat pro GeoReporty CSÚ s možností zakreslení zájmového území a stažení dat GeoReportu jak ve formě XLS, tak ve formě PDF
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 Dodatku, podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 3
Objednávka	písemný dokument, kterým Objednatel závazně u Poskytovatele objednává plnění dle Dodatku; za závazné objednání se považuje vložení Objednávky ve formě elektronického datového souboru do HelpDesk, zaslání podepsané Objednávky emailem nebo do datové schránky Poskytovatele.

III. Předmět Smlouvy

1. Na základě vzájemné dohody smluvních Stran byl ke Smlouvě č. STP/Projekty GIS-Pasporty/Liberec (dále jako „Smlouva“) uzavřen tento Dodatek č. 2 (dále jako „Dodatek“), který je nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Poskytovatel se tímto Dodatkem zavazuje k poskytování následujících služeb technické podpory k GEOREPORTY CSÚ.

2.1 Služby paušální technické podpory:

- Provádění legislativních změn GEOREPORTY CSÚ vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně distribuce upraveného software. Distribuce upraveného GEOREPORTY CSÚ musí být provedena před termínem platnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného GEOREPORTY CSÚ provedena nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění ve Sbírce zákonů.
- Elektronická distribuce nových (upravených) verzí GEOREPORTY CSÚ včetně aktuální dokumentace (systémová a uživatelská) a popisu instalace, a to zapsáním informace o zpřístupnění nové verze GEOREPORTY CSÚ do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení Objednatel z datového úložiště Poskytovatele.
- Služba Hot-line pro oprávněné osoby pro řešení technických problémů.
- Služba HelpDesk pro oprávněné osoby pro zajištění veškeré písemné komunikace.

2.2 Služby technické podpory na vyžádání:

- Podpora provozu GEOREPORTY CSÚ:
 - provedení instalace a konfigurace GEOREPORTY CSÚ
 - provedení transformace a migrace digitálních dat.
- Tvorba a úpravy GEOREPORTY CSÚ – provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti GEOREPORTY CSÚ.
- Konzultační činnost – odborné konzultace k problematice GEOREPORTY CSÚ.
- Systémová infrastrukturní podpora:
 - systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost GEOREPORTY CSÚ
 - provedení záchrany a obnovy dat GEOREPORTY CSÚ (v případě výpadku systému, pokud záchrany a obnovy dat je možné provést)
 - systémové činnosti související s GEOREPORTY CSÚ
 - jiné činnosti podpory provozu GEOREPORTY CSÚ dle požadavků Objednatele.

e) Školení uživatelů.

3. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených odst. 1.2 tohoto článku bude zahájeno na základě písemných požadavků Objednatele (poptávka). Poskytovatel je povinen do 72 hodin od zapsání požadavku Objednatelem 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.
4. Výkaz prací za plnění dle odst. 1.2 tohoto článku bude prováděn dle skutečnosti vždy po ukončení prací na základě oboustranně schváleného předávacího protokolu. V případě prací prováděných u Objednatele (tedy nikoliv vzdáleným přístupem, jedná se zejména o školení v místě Objednatele) jsou sjednány 4 hodiny jako minimální počet vykázaných hodin práce a zároveň je Poskytovatel oprávněn fakturovat cestovní náklady dle Přílohy č. 4.
5. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory Poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele ve smyslu ustanovení čl. IX. odst. 2.3 a 2.4.

IV. Termín a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provádět sjednané služby v termínu:

Termín zahájení technické podpory: následujícím měsíc po předání GEOREPORTY CSÚ do užívání

Poskytování služeb technické podpory: na dobu neurčitou

2. Místem plnění předmětu Dodatku je sídlo Objednatele

V. Cena

1. Cena za poskytování služeb paušální technické podpory dle čl. III., odst. 1.1 Dodatku byla stanovena dohodou Smluvních stran jako nejvýše přípustná a činí ročně celkem [REDACTED] DPH, tj. [REDACTED] s DPH.
2. Cena za služby technické podpory na vyžádání dle čl. III., odst. 1.2 Dodatku požadované Objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací uvedeného v Příloze č. 3 Dodatku. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.
3. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn každoročně počínaje rokem 2026 navýšit ceny uvedené v tomto Dodatku v závislosti na meziročním nárůstu míry inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předcházející rok. Celkové navýšení bude vypočteno tak, že míra inflace do 5% bude vždy zahrnuta v plné výši a k tomu bude připočteno 50% z nárůstu míry inflace přesahující 5%. Tento výpočet bude poprvé použit v roce 2026, tedy pro nárůst míry inflace za rok 2025. O změně cen je Poskytovatel povinen Objednatele neprodleně písemně informovat.
4. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu Dodatku ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z Dodatku, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v Dodatku a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě.

VI. Platební podmínky

1. Poskytovatel bude účtovat služby paušální technické podpory dle čl. III., odst. 1.1 Dodatku čtvrtletně ve výši 1/4 ceny sjednané dle čl. V., odst. 1 Dodatku, a to vždy nejpozději k 15 dni následujícího měsíce se zdanitelným plněním k poslednímu dni uplynulého kalendářního čtvrtletí. První faktura bude vystavena následující měsíc po předání GEOREPORTY CSÚ do užívání. Smluvní strany se dohodly, že pokud budou služby technické podpory poskytovány od jiného než od prvního měsíce kalendářního čtvrtletí, bude první platba vyúčtována jako poměrná část čtvrtletní částky.
2. Poskytovatel bude účtovat služby technické podpory na vyžádání dle čl. III., 1.2 Dodatku průběžně na základě jednotlivých předávacích protokolů/výkazů práce potvrzených Objednatelem.

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. Splatnost faktur je 30 pracovních dní od řádného doručení faktury Objednateli.
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 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 doručení náležitě doplněných či opravených dokladů Objednateli.

VII. Předání a převzetí díla

1. Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu/výkazu práce pověřenými pracovníky Smluvních stran uvedenými v čl. X. Smlouvy. Den podpisu předávacího protokolu/výkazu práce 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. 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 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.

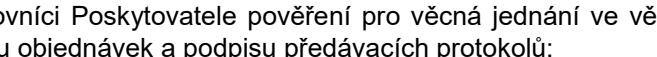
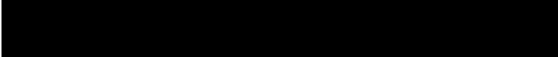
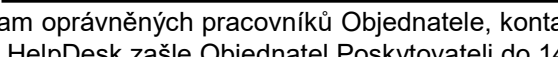
VIII. Záruka

1. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze GEOREPORTY CSÚ poskytované v rámci služeb technické podpory podle Dodatku neporuší konzistenci stávající datové základny.
2. Poskytovatel poskytuje záruku Objednateli, že dodané GEOREPORTY CSÚ po dobu od jeho převzetí Objednatel do dodání jeho další aktualizované verze (nejdéle však po dobu 24 měsíců od jeho převzetí Objednatel) bude vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci a bude jej možno užívat k v uživatelské dokumentaci popsanému účelu; práva ze záruky je Objednatel oprávněn uplatnit po převzetí plnění od Poskytovatele.
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 Objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem Dodatku.

IX. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění Dodatku.
2. Objednatel vytvoří po dohodě s Poskytovatelem k zajištění plnění Dodatku na pracovišti Objednatele vhodné podmínky, zejména je povinen:
 - 2.1 Zajistit Poskytovateli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu Dodatku.
 - 2.2 Poskytnout veškeré informace nezbytně nutné pro splnění předmětu Dodatku, zajistit přístup k podkladům potřebným pro řešení úkolů.
 - 2.3 Zabezpečit 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 Dodatku.
 - 2.4 Umožnit 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 díla a monitorování provozu, a to od data účinnosti Dodatku.

X. Pověření pracovníci

1. Pracovníci Objednatele pověření pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů:
 - a) 
 - b) 
2. Pracovníci Poskytovatele pověření pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:
 - a) 
 - b) 
 - c) 
3. Seznam oprávněných pracovníků Objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění pro službu Hot-line a HelpDesk zašle Objednatel Poskytovateli do 14 kalendářních dnů od podpisu Dodatku.
4. Objednatel 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 tomto čl. a statutárních zástupců Smluvních stran není žádný jiný pracovník oprávněn zastupovat Smluvní strany ve věcech organizačně-technických týkajících se Dodatku.

XI. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících z Dodatku dohodly tyto majetkové sankce:
 - 1.1 V případě, že Poskytovatel je v prodlení s dohodnutými termíny předmětu plnění dle článku IV. Smlouvy a toto prodlení není prokazatelně, a to ani nepřímo, způsobeno porušením kteréhokoliv ustanovení tohoto Dodatku Objednatel, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny daného plnění.
 - 1.2 V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury, zaplatí Objednatel Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

XII. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění Dodatku 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 Dodatku 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 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 Dodatku, o kterých Smluvní strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XIII. Odstoupení od smlouvy

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tento Dodatek, je druhá strana oprávněna

písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila Dodatek, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od Dodatku odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje prodlení smluvních stran se sjednanými termíny o více jak 1 měsíc.

XIV. Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly na tom, že tento Dodatek je uzavřen okamžikem podpisu obou smluvních stran, přičemž rozhodující je datum pozdějšího podpisu. Dodatek nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Liberecká IS a.s., jako Objednatel má právo zveřejnit veškerý obsah tohoto Dodatku (s výjimkou osobních údajů fyzických osob uvedených v tomto dodatku), bude-li o to požádána dle zákona č. 106 / 99 Sb.
3. Smluvní strany berou na vědomí, že tento Dodatek smlouvy bude zveřejněn v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv). Dodatek nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
4. Dodatek může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta je dvanáct měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci doručení písemné výpovědi druhé Smluvní strany.
5. 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.
6. Stane-li se některé z ustanovení Dodatku 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. V případě zániku některé ze Smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí z Dodatku v plném rozsahu na právního nástupce zaniklé Smluvní strany.
8. Objednatel není oprávněn postupovat nároky vzniklé mu ze smluvního vztahu s Poskytovatelem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
9. Smluvní strany prohlašují, že si Dodatek před jeho podpisem přečetly, že byl uzavřen po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost Dodatku potvrzují svým podpisem.
10. Dodatek je vyhotoven elektronicky.
11. Nedílnou součástí Dodatku jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 2 – Specifikace služeb SLA a Podmínky poskytování služby HelpDesk
 - Příloha č. 3 – Ceník prací

V Pardubicích
za Poskytovatele:

V Liberci
za Objednatele:

.....
Ing. Robert Matulík
Jednatel společnosti

.....
Ing. Jaroslav Bureš, MBA
Předseda představenstva

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli v pracovní dny v době pondělí a středa 8:00 - 17:00 hod, úterý a čtvrtek 8:00 - 16:00 a pátek 8:00 - 14:00 telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k GEOREPORTY CSÚ:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití GEOREPORTY CSÚ
 - konkrétní konzultace související s nastavením GEOREPORTY CSÚ (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 Objednatel a Poskytovatelem byly stanoveny následující pověření pracovníci (garanti) Poskytovatele:

Systémový specialista:

[Redacted]

Garant aplikace:

[Redacted]

Příloha č. 2 – Specifikace služeb SLA a Podmínky poskytování služby HelpDesk

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 4 hod.	8 hod.
střední	do 8 hod.	2 pracovní dny
nízká	do 2 pracovních dnů	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatel 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

- a) 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 objednatel 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).
- b) 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, kteří budou uvedeni ve smlouvě.
- c) Služba HelpDesk GEOVAP bude přístupná na adrese <https://helpdesk.geovap.cz/>. Poskytovatel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
- d) Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk

Kategorie chyb (vad) v hlášeních

„A – stav nouze“ znamená, že systém havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuálně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„B – vážný problém“ znamená neumožnění provozu Systému pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Funkčnost Systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.

„C – menší problém“ znamená zanedbatelné narušení funkcí Systému nebo znepríjemnění práce uživatele se Systémem. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

Příloha č. 3 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH
A: Podpora provozu, úpravy a konzultace			
B: Systémová infrastrukturní podpora			
C: Školení	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			